



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Gestión de riesgo crediticio y morosidad en los créditos grupales de Compartamos Financiera SA, Tarapoto 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público

AUTOR:

Chota Putpaña, Jaiston Manuel (orcid.org/0000-0003-4313-4351)

ASESOR:

Mg. Bernales Vasquez, Renan (orcid.org/0000-0003-4189-9000)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mis padres, por su apoyo incondicional y sus consejos para hacer de mí una mejor persona, por fortalecerme siempre para continuar en este proceso para ver cumplido uno de mis anhelos, el ser profesional.

AGRADECIMIENTO

A los docentes de la universidad por haberme brindado sus conocimientos a lo largo de la carrera, por su dedicación, paciencia y muchas enseñanzas. a mis hermanas, quienes me apoyaron todo el tiempo. Mi novia por haberme acompañado y motivado a luchar por este anhelo que tanto esperé.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BERNALES VASQUEZ RENAN, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Gestión de riesgo crediticio y morosidad en los créditos grupales de Compartamos Financiera SA, Tarapoto2022", cuyo autor es CHOTA PUTPAÑA JAISTON MANUEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 27 de junio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BERNALES VASQUEZ RENAN DNI: 01122213 ORCID: 0000-0003-4189-9000	Firmado electrónicamente por: RBERNALESV el 27-06-2023 21:14:23

Código documento Trilce: TRI - 0555920





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CHOTA PUTPAÑA JAISTON MANUEL estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de riesgo crediticio y morosidad en los créditos grupales de Compartamos Financiera SA, Tarapoto 2022", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda citatextual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro gradoacadémico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, nicopiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
JAISTON MANUEL CHOTA PUTPAÑA DNI: 73183748 ORCID: 0000-0003-4313-4351	Firmado electrónicamente por: JCHOTAP97 el 27-06- 2023 21:13:43

Código documento Trilce: TRI - 0555919



ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	10
3.2. Variables y operacionalización	10
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	12
3.5. Procedimientos.....	13
3.6. Método de análisis de datos	13
3.7. Aspectos éticos	13
IV. RESULTADOS	14
V. DISCUSIÓN	17
VI. CONCLUSIONES.....	20
VII. RECOMENDACIONES.....	21
REFERENCIAS	22
A N E X O S.....	27

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Validación de instrumentos	12
Tabla 2 Relación entre gestión de riesgo crediticio y morosidad.....	14
Tabla 3 Relación entre gestión de riesgo crediticio y cartera atrasada	14
Tabla 4 Relación entre gestión de riesgo crediticio y cartera de alto riesgo.....	15
Tabla 5 Relación entre gestión de riesgo crediticio y cartera pesada	15

RESUMEN

El objetivo del estudio fue determinar la relación entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad en los créditos grupales de Compartamos financiera, Tarapoto 2022. La metodología utilizada fue la selección de antecedentes de las variables en mención, para ello, se buscó en repositorios oficiales y revistas indexadas. El estudio fue de tipo aplicada, con un diseño de investigación no experimental de corte transversal, con un alcance descriptivo correlacional, con la aplicación de dos cuestionarios como instrumento de recolección de datos, los mismos que fueron validados por profesionales expertos, con calificación aplicable, con una muestra de 30 colaboradores de Compartamos Financiera de la ciudad de Tarapoto. Respecto al resultado obtenido según el objetivo general planteado el valor de p fue de 0,00, es decir menor a 0.01 que es el margen de error y el coeficiente de correlación de Rho Spearman fue de 0.799, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del estudio. Concluyéndose que: Existe relación significativa entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad en Compartamos Financiera Tarapoto, 2022.

Palabras clave: Gestión, riesgo crediticio, morosidad.

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the relationship between credit risk management and delinquency in the group loans of Compartamos Financiera, Tarapoto 2022. The methodology used was the selection of background variables in question, for this, official repositories were searched. and indexed journals. The study was of the applied type, with a non-experimental cross-sectional research design, with a correlational descriptive scope, with the application of two questionnaires as a data collection instrument, the same ones that were validated by expert professionals, with applicable qualification, with a sample of 30 employees of Compartamos Financiera from the city of Tarapoto. Regarding the result obtained according to the general objective, the p value was 0.00, that is, less than 0.01, which is the margin of error, and the Rho Spearman correlation coefficient was 0.799, therefore, the hypothesis is rejected. null and the study hypothesis is accepted. Concluding that: There is a significant relationship between credit risk management and delinquency in Compartamos Financiera Tarapoto,

Keywords: Management, credit risk, delinquency.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial la banca juega un papel de mucha importancia en la economía en los tiempos actuales, puesto que proporciona una serie de productos financieros que permiten hacer frente a los desafíos económicos, formando parte importante para el desarrollo empresarial y económico entre los países en general.

En el ámbito internacional, el riesgo de los créditos es de trascendental importancia en la gestión de riesgos financieros, pues se trata de la posibilidad de que los clientes no paguen sus préstamos o si lo hacen lo hagan con atrasos, en los últimos años las entidades financieras ampliaron el perfil de los créditos hipotecarios a fin de incrementar sus ingresos; empero, al no poder pagar los clientes la morosidad se fue en aumento, ocasionando la quiebra de estas entidades en los Estados Unidos, comprometiendo además el buen nombre de otras entidades como el JP Morgan Chase (Calle, 2020).

Mientras tanto en el Perú, la economía ha experimentado un desarrollo económico sostenible y va en aumento, siendo un factor clave para el crecimiento del sistema financiero y con ello nace un notable crecimiento del riesgo crediticio que tienen que enfrentar las entidades financieras, puesto que la disputa por aumentar la cartera de clientes da paso a un riesgo alto, debido a que las políticas cada vez menos exigentes que cada entidad aplica entre ellos: las tasas de intereses bajas, documentación mínima, plazos mayores, sin garantía alguna, entre otros, brindando mayores posibilidades que los clientes puedan elegir, lo que no garantiza la recuperación a tiempo de los créditos (Yépez, 2019).

Por su lado, en el mercado de capitales han perdido valor los activos financieros principales durante el segundo semestre del año 2021 debido a los estímulos monetarios en las economías y la incertidumbre vivida en ese entonces por la pandemia del COVID-19. Pese a ello, a partir del mes de marzo 2021 se observa una recuperación gradual de los créditos, ya que los clientes vienen pagando sus deudas que fueran reprogramadas lo que favorecieron la recuperación de la rentabilidad de las instituciones financieras, mientras que la morosidad se mantiene estable relativamente, puesto que los créditos otorgados en el último año registran mejores indicadores (Banco Central de Reserva del Perú, 2021).

Compartamos Financiera es una entidad que fue creada hace 28 años en el Perú, cuyo fin es atender las exigencias financieras de sus clientes, cuya visión es ser líderes en el sistema financiero del país ya que ofrecen servicios de créditos, ahorros y seguros; teniendo sucursales a nivel nacional entre ellas en la ciudad de Tarapoto, sucursal en donde se desarrolló el trabajo de investigación porque se observó que en los últimos años ha crecido el índice de su cartera, tanto en clientes como en operaciones ante ello el índice de morosidad en los créditos grupales va en aumento. Se consideró debido a que no se toma en cuenta las verificaciones domiciliarias y laborales. Así como una evaluación contrastando los ingresos y egresos del cliente debido a que no se realiza una evaluación cuantitativa.

Por consiguiente se propone como problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad en los créditos grupales de Compartamos financiera, Tarapoto 2022?, mientras que los problemas específicos fueron los siguientes: ¿Cuál es la relación entre la gestión de riesgo crediticio y la cartera atrasada en los créditos grupales de Compartamos financiera, Tarapoto 2022?; ¿Cuál es la relación entre la gestión de riesgo crediticio y la cartera de alto riesgo en los créditos grupales de Compartamos financiera, Tarapoto 2022?; ¿Cuál es la relación entre la gestión de riesgo crediticio y la cartera pesada en los créditos grupales de Compartamos financiera, Tarapoto 2022?

El presente estudio se justificó en el aspecto teórico puesto que gracias a la aplicación de teorías que se relacionan con tema y el planteamiento del mismo facilitó obtener las definiciones y particularidades de las variables examinadas con sus respectivas dimensiones, a fin de alcanzar conocimientos nuevos que ayudaron a profundizar la data existente. En lo que respecta a la justificación práctica permitió definir la relación de las variables, cuyos resultados contribuyeron a construir una valiosa herramienta que ayudó a decidir de manera acertada, ya que se identificó la conexión que existe entre las variables y dimensiones estudiadas. Por otro lado, en el factor social la investigación se justificó debido a que los resultados contribuyeron para plantear opciones para minimizar el índice de morosidad con el objeto de lograr las metas establecidas, permitiendo a los administradores de las financieras que observen deficiencias parecidas trabajar con esta referencia en buscar de alternativas de mejoras. La justificación metodológica que se trabajó para

alcanzar los resultados fue diseño no experimental, tipo aplicada, recabando la data que corresponde para efectuar un análisis profundo a fin de cuantificarla a través de la aplicación de las encuestas con sus respectivos cuestionarios.

En tanto, como objetivo general para el estudio se planteó: Determinar la relación entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad en los créditos grupales de Compartamos financiera, Tarapoto 2022, por su parte los objetivos específicos como siguen: Determinar la relación entre la gestión de riesgo crediticio y cartera atrasada en los créditos grupales de Compartamos Financiera, Tarapoto 2022; determinar la relación entre la gestión de riesgo crediticio y la cartera de alto riesgo en los créditos grupales de Compartamos financiera, Tarapoto 2022 y determinar la relación entre la gestión de riesgo crediticio y la cartera pesada en los créditos grupales de Compartamos financiera, Tarapoto 2022.

Asimismo, como hipótesis general se planteó lo siguiente: H_1 : Existe relación significativa entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad en los créditos grupales de Compartamos financiera, Tarapoto 2022 y la H_0 . No existe relación significativa entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad en los créditos grupales de Compartamos financiera, Tarapoto 2022. En tanto, como hipótesis específicas se planteó: H_1 : Existe relación significativa entre la gestión de riesgo crediticio y cartera atrasada en los créditos grupales de Compartamos Financiera, Tarapoto 2022; H_2 : Existe relación significativa entre la gestión de riesgo crediticio y cartera de alto riesgo en los créditos grupales de Compartamos Financiera, Tarapoto 2022 y H_3 : Existe relación significativa entre la gestión de riesgo crediticio y cartera pesada los créditos grupales de Compartamos Financiera, Tarapoto 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Los estudios que formaron parte del estudio como antecedentes en el entorno internacional, se observaron a Tenea-Guerrero et al. (2020) en el estudio sobre gestión de riesgo crediticio en el sistema financiero popular desarrollado en el país de Venezuela, cuyo diseño fue no experimental, técnica la encuesta con su respectivo cuestionario, población y muestra los profesionales de las áreas gerenciales, crediticia y contable. Los resultados según los colaboradores fue que, el 81% manifestaron que el indicador financiero que evaluaban era la liquidez, el 50% el indicador rentabilidad y solo el 15% hicieron referencia el uso del indicador sensibilidad, dejando claro que la liquidez y rentabilidad fueron las variables principales que eran evaluados en el sistema.

Mientras que, López y Cruz (2020), investigación que fue desarrollado con la finalidad de plantear propuesta para disminuir el riesgo en los créditos en el sector de salud del país de Colombia, el tipo fue básico, diseño cualitativo, mediante el análisis de documentos. Los valores resultantes evidenciaron que, un 35% de la cartera vencida están dentro los 91 y 120 días, es decir la cartera atrasada sumaba una cantidad preocupante, pese que dichos créditos fueron otorgados con 90 días de gracia.

En tanto, Ulloa (2020), trabajo de investigación desarrollado sobre la morosidad en una cooperativa del país de Ecuador, estudio de tipo aplicada, diseño no experimental, con 11,230 socios como parte de la población, mientras que la muestra fue de 589, los resultados alcanzados demostraron que los socios en un 76.8% calificaron como buena los procesos internos de gestión de créditos, mientras que el 13.7% afirmaron que es poco favorable y el 9.4% calificaron como mala, por lo tanto los socios en su mayoría calificaron como buena los procesos que desarrollaban para el otorgamiento de créditos, sin embargo, revelaron la existencia de problemas que perjudicaban a la cooperativa con un 9.19% de créditos calificados como alto riesgo.

Asimismo, en el ámbito nacional Qquenaya y Salas (2021) en la investigación realizada en la entidad financiera Mi Banco de la ciudad de Cusco, cuyo diseño fue el no experimental, tipo aplicada, con la participación de 30

colaboradores de la entidad financiera objeto de estudio como muestra, la encuesta como técnica y el instrumento fue el cuestionario respectivamente, el valor alcanzado como resultado con la prueba estadística Rho Spermán fue = 0,455 por lo que los autores concluyeron que la conexión entre los productos financieros y el riesgo crediticio fue moderado, aceptaron de esta manera la hipótesis general del estudio.

Por otro lado, Vilca y Torres (2021) en su trabajo de investigación efectuada en una entidad financiera con el fin de evaluar el índice de morosidad en función a la gestión de riesgo crediticio en el departamento de Puno, estudio de tipo aplicado, diseño no experimental, 122 trabajadores participaron como población y muestra, aplicaron el cuestionario con el fin de recabar la data. El resultado luego de aplicar la prueba correspondiente (Rho Spermán) alcanzó un valor = 0,467, concluyendo que GRC y el nivel de morosidad obtuvieron una correlación moderada en la financiera objeto de estudios.

En tanto, Dávila (2021) en el trabajo ejecutado en la ciudad de Tarapoto, en la Cooperativa El Tumi, cuyo diseño fue no experimental, de tipo aplicada, por su parte la población fue de 4,079 clientes, mientras que la muestra 164 servidores de dicha organización. El resultado obtenido mediante Rho Spearman fue una correlación = 82% en las variables gestión de riesgo crediticio y morosidad, es por ello que el autor concluyó que, una gestión adecuada basada en estrategias, herramientas, políticas en aras de recuperar su cartera de créditos, contribuye a disminuir los niveles de morosidad.

Además, Zevallos (2022) en estudio ejecutado en el año 2020 en la provincia de Chupaca - Cusco sobre gestión de riesgo y morosidad, bajo el esquema de tipo aplicado, diseño no experimental, con 8 cajas municipales como población y 4 de ellas como muestra, con un total de 60 colaboradores; los resultados alcanzados demostraron que la correlación de la GRC y la gestión de cartera atrasada es moderada pues el coeficiente de Rho Spearman resultó = 0,728 mientras que p resultó mejor al margen de error, debido a que los procesos fundamentales no se cumplían de manera correcta, lo que conllevaba a tomar decisiones incorrectas.

Mientras que, Berrospi (2021) en un estudio ejecutado en la ciudad de Moquegua, contando con la intervención de los colaboradores de *la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina*, estudio tipo básica, diseño no experimental, con el análisis documental como técnica. El resultado alcanzado luego de la aplicación del Rho Spearman fue = 0,831 lo que evidenció que existía un vínculo fuerte entre las variables, concluyendo de esa manera que, al incrementar los clientes morosos también incrementa la cartera de alto riesgo.

Además, Gasgo et al. (2019) en el estudio desarrollado en la Cooperativa San José de Cartavio - provincia de Ascope – La Libertad, de tipo aplicada, diseño no experimental, con 16 servidores como muestra, la encuesta como técnica y el análisis documental con sus respectivos instrumentos. Los resultados alcanzados mediante Rho Spearman fueron =-0,777 evidenciaron así que existía una correlación significativa considerable; por lo que concluyeron que, cuanto mayor sea la gestión de los créditos, el índice de morosidad mejoraría en la entidad objeto de estudio.

Finalmente, Montalvo (2020) *en su estudio efectuado en la ciudad de Lima, Banco Falabella para examinar el tema de recuperación de cartera castigada*, tesis tipo aplicada, diseño no experimental, con 33 colaboradores como muestra, los resultados calculados mediante el Rho Spearman arrojaron un resultado = 0,668, evidenciando un vínculo significativo entre las variables antes mencionadas, por lo que el autor concluyó que, el proceso de cobranza era importante para la recuperación de dichos créditos en el Banco Falabella.

Por otro lado, en relación a las teorías sobre el tema, Robinns y Coulter (2010) define como gestión a las actividades que se desarrollan de manera sistemática partiendo de un orden determinado, siendo el factor humano parte fundamental pues es parte de la administración ya que implica actividades de coordinación en forma eficaz y eficiente, mientras que para Westreicer (2020) gestión son las acciones y procedimientos que se desarrollan con el fin de alcanzar objetivos definidos, esto son, las tareas que se realizar con el fin de alcanzar los objetivos trazadas con anticipación, dicha palabra se relaciona principalmente con el mundo empresarial corporativo, con el fin de lograr las ventas planificadas por

ejemplo; existe tipo de gestión entre ellos se puede precisar los siguientes: Gestión empresarial, gestión de carteras, gestión de proyectos, entre otros.

En tanto, Chávez (2018), define como riesgo a la estimación de costos en relación a las pérdidas que se espera por alguna ocurrencia que podría ser por un fenómeno producido por el hombre o natural; asimismo, Morales (2014) citado por Reyes (2022) define como riesgo en finanzas es la probabilidad que ocurra un evento que genere consecuencias financieras para una empresa. Mientras que Guzmán (2011) afirma que el riesgo crediticio es la pérdida asociada a un acontecimiento en la que un cliente o socio pueda incumplir con alguna condición establecida para un crédito, tal es el caso de los bancos que otorgan créditos de consumo pues existe la posibilidad de que el cliente no cumpla en la fecha establecida su compromiso de pago. La gestión de riesgo en las finanzas según García (2021) son los procedimientos que se desarrollan con el fin de aliviar las posibles pérdidas, de acuerdo a la suficiencia de capital de las entidades financieras, valuación la voluntad y capacidad de pago de un potencial cliente, para ellos las entidades financieras deben solicitar información financiera y documentos que acrediten su solvencia económica.

En consecuencia, las dimensiones que fueron consideradas para la variable gestión de riesgo son: Evaluación crediticia que según Ochoa y Saldivar (2016) lo definen como un factor fundamental que hacen uso las empresas financieras en especial con la finalidad de analizar minuciosamente el historial financiero de un cliente, este procedimiento ayuda a identificar si el cliente tiene la posibilidad de cumplir con sus compromisos, por ellos es importante que la evaluación lo efectúen en forma adecuada. Asimismo, Westreicher (2018) refiere que las entidades financieras deben seguir ciertos procedimientos para el análisis del historial y la capacidad de pago de un cliente, siendo el cliente personal natural o jurídica; por su parte el Nivel de calificación conocida además como rating, es definida como la opinión de la capacidad del cliente que le permita cumplir con las obligaciones financieras de acuerdo a las sumas establecidas entre las partes, asimismo, se le conoce la puntuación que brindan las agencias a los créditos de acuerdo a la calidad crediticia (López, 2020).

Por su parte para la dimensión control y seguimiento Ochoa y Saldivar (2016) refieren que las visitas de los asesores en forma periódica al cliente hacen posible tener una apreciación real de su situación, ya que esto ayuda a identificar la posibilidad de cumplir con sus obligaciones en las fechas establecidas. Los indicadores que se trabajaron para esta dimensión fueron visitas domiciliarias, es decir el acercamiento al domicilio del cliente con el fin de tomar contacto con el mismo y solicitarle que cumpla con los pagos correspondientes a la cuota de su crédito, por su parte las llamadas telefónicas se refieren a la acción de comunicarse vía teléfono con el cliente con el objeto informarle la fecha de pago de su crédito e invocarle al pago puntual correspondiente a su cuota, finalmente se tomó en cuenta las notificaciones al cliente que se refiere al documento que le envía la entidad financiera con el propósito de exigir el pago del crédito otorgado y evitar de esta manera mora e intereses que lo perjudique y más aún pase a ser un cliente moroso.

Asimismo, en lo que se refiere a la segunda variable Maldonado (2017) manifiesta que la morosidad evalúa la cantidad de los clientes que no cumplen con los pagos en el tiempo acordado, se realiza el cálculo sobre el total de los préstamos y créditos que fueron otorgados en una entidad financiera, las dimensiones que se tomaron en cuenta siguiendo las indicaciones de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2015) fueron: cartera atrasada, se refiere a los créditos que no fueron amortizados, menos cancelados en la fecha acordada, por lo tanto están calificados como vencidos, mientras que la cartera amortizada se refiere cuando se acoge a la posibilidad de realizar un pago a cuenta para luego seguir pagando en partes hasta completar el total. Por otro lado la cartera alto riesgo lo define como el total de los créditos vencidos, que superan los 8 días y se observa dificultad del deudor para cumplir con el monto pactado de su cuota; por lo tanto, es de mucha importancia evaluar el comportamiento de pago de cada cliente de manera cómoda y ágil, para saber si el cliente cumple con sus obligaciones o presenta irregularidades con el mismo, por su parte el indicador refinanciado es el proceso de modificar las condiciones originales de un crédito, cambiando los términos como tasa de interés, plazo de pago, monto de la cuota y otros (García, 2022) y los créditos reestructurados se refiere bajo nuevas condiciones de pago entre la financiera y el cliente a fin de que las deudas se

cancelen oportunamente. Asimismo, cartera pesada son aquellas que son calificadas como deficientes, es decir, los créditos con retraso de 31 a 60 días calendarios; dudosas son los créditos que tienen de 61 a 120 días de incumplimiento de pago y en pérdida son aquellos clientes que superan los 120 días.

En tanto en el enfoque conceptual se define como entidad bancaria a la entidad financiera encargada de administrar y prestar dinero, mientras que el sistema bancario o banca son las entidades de este rubro en su conjunto, que en el marco de una economía definida prestan sus servicios de banco siendo estas sociedades anónimas dedicadas en recaudar habitualmente fondos, es decir dinero del público, cuyo objetivo es brindar préstamos, efectuar inversiones para generar utilidades (Portal de educación financiera, 2022). Financiamiento por su parte se trata del proceso por el cual se otorga dinero o capital para invertir en un producto o en lo que considere necesario un individuo, dicho de otra manera, son los préstamos para el desarrollo de proyectos. Los recursos por lo general son gracias a préstamos que son otorgados por inversionistas o entidades bancarias (Banco Continental, 2022). Asimismo, plan de negocios es la guía con la que trabajan los representantes de las organizaciones y forman parte primordial para poner en funcionamiento las actividades de inversión, producción y control con la finalidad proteger los recursos financieros, económicos y humanos (Ramírez et al., 2017). Inversión es la colocación fundamentalmente de recursos con el objetivo de lograr lucro y generar rentabilidad para el inversor, además se le conoce como la asignación de recursos para compras o creación de activos (Olaz, 2018). También desarrollo empresarial son los elementos que coadyuban en la ejecución de tareas con miras a conseguir los objetivos de una organización, como son la innovación, liderazgo, reconocimiento de capacidades y otros (Delfín y Acosta, 2016), por otro lado, rentabilidad viene a ser los resultados del desempeño en el ámbito financiero de una organización en función a sus expectativas planteadas (González et al., 2016) y ejecución es la etapa de desarrollo de las tareas planificadas en un tiempo determinado, comprometiendo los recursos que permitan alcanzar la meta (Contraloría General de la República)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

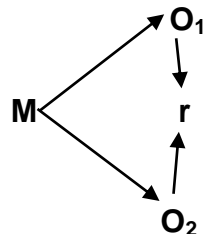
3.1.1 Tipo de investigación

La investigación fue de tipo aplicada, que además es considerada como funcional pues se hace uso de estudios y resultados alcanzados en investigaciones realizados con anticipación, con el fin de buscar soluciones rápidas y eficaces (Sánchez y Reyes, 2018).

3.1.2 Diseño de investigación

El diseño fue no experimental, los datos se plantearon y debatieron sin ser manipuladas, basándose en el análisis del proceder de las variables, de acuerdo a como se presentaron (Dzul, 2016). También se trabajó bajo el esquema de diseño transversal.

A continuación, el esquema:



Donde:

O1 = Gestión de riesgo crediticio

O2 = Morosidad

M = Muestra

r = Relación

3.2. Variables y operacionalización

Se conceptualizaron mediante las dimensiones e indicadores, además del marco teórico y las definiciones correspondientes. Las variables fueron de enfoque cuantitativo lo que permitió cuantificar los resultados.

Operacionalización de variables

Definición conceptual

La GRC - gestión de riesgo crediticio, se refiere a la posibilidad de ocurrencias que pueden impactar en forma negativa en los objetivos de una organización, es decir, las posibles pérdidas que podría presentarse debido a la falta de decisión y capacidad de pago de un individuo (Superintendencia de Banca y Seguros, 2020).

La morosidad en los créditos cuantifica el volumen de los clientes que no cancelan sus cuotas en el tiempo acordado, el cálculo de los morosos se realiza sobre el total de los préstamos y créditos otorgados por las instituciones financieras (Maldonado 2017)

Definición operacional

Las variables fueron cuantificadas de acuerdo a sus dimensiones y mediante las interrogantes plasmadas en los cuestionarios con 12 y 13, con la escala de Likert.

Las dimensiones para la variable gestión de riesgo crediticio fueron: Evaluación crediticia, seguimiento y recuperación, mientras tanto para la variable morosidad fueron las siguientes: Cartera atrasada, cartera de alto riesgo y cartera pesada.

Escala de medición. Ordinal

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1 Población

Se tuvo como parte del estudio a 30 servidores de Compartamos financiera, oficina Tarapoto, se entiende que población viene a ser los participantes de estudio en su conjunto, que deben tener características similares y están ubicadas en el mismo lugar, pudiendo ser estos también eventos, objetos y otros (Vara, 2012).

Criterios de inclusión. Se consideró lo siguiente: Trabajadores que pertenecen al área de créditos y que estuvieron laborando en el periodo 2022.

Criterios de exclusión. No se consideró en la muestra a los trabajadores que no pertenecían al área de créditos y que no laboraron en el periodo 2022.

3.3.2 Muestra

Se realizó la encuesta a 30 colaboradores que cumplieron con los criterios previamente seleccionados; considerando que se trató del grupo seleccionado de la población que formaron parte del estudio, estos datos fueron la base que nos sirvió para cuantificar los resultados estadísticos (Bernal, 2010).

3.3.3. Muestreo

Al tratarse de un subgrupo de la población seleccionados por las particularidades y que no son dependientes de la probabilidad (Hernández et al., 2014), se trabajó con el muestreo no probabilístico.

3.3.4 Unidad de análisis

Colaboradores del área de créditos de Compartamos financiera oficina Tarapoto.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas de recolección de datos

Para recabar la data pertinente para el estudio, se trabajó con la encuesta, para luego realizar el procesamiento de dicha data con el fin de calcular la conexión existente entre las variables. Por su parte, los instrumentos para la recolección correspondiente fueron los cuestionarios, a través de preguntas debidamente organizadas (Arias, 2012).

Validez

Los instrumentos fueron revisados y validados por tres expertos profesionales, con experiencia comprobada, los mismos que examinaron las preguntas para el correspondiente consentimiento.

Tabla 1

Validación de instrumentos

Experto	Especialidad	Opinión
Mg. Mayra Ríos Rojas	Gestión pública	Aplicable
Mg. Karina Córdova Fernández	Gestión pública	Aplicable
Mg. Janeth Soledad Carbajal Ramírez	Gestión pública	Aplicable

Confiabilidad

Con el fin de cuantificar la fiabilidad de dichos instrumentos, se desarrolló el cálculo pertinente, haciendo uso del coeficiente Alfa de Cronbach (Cronbach, 1951).

3.5. Procedimientos

Se desarrolló los instrumentos de recolección de la data, los encargados de la validación de dichos instrumentos fueron profesionales con amplia experiencia y conocedores del tema, posterior a ellos se efectuó la aplicación a los colaboradores de Compartamos Financiera; además se examinó e interpretó la data obtenida para ser presentadas mediante tablas.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos recabados, se trabajaron en el Microsoft Excel para su tabulación y el software SPSS versión 27.0 para el análisis respectivo; asimismo a fin de calcular la relación existente se efectuaron los cálculos mediante la prueba estadística Rho Spearman ya que se trata de variables de escala ordinal.

3.7. Aspectos éticos

Para el trabajo se obtuvo información de fuentes fidedignas, examinando cuidadosamente y respetando los derechos de los autores, citados como corresponde según lo establecido en las normas APA; asimismo, se siguió las normas decretadas por la UCV como: Justicia pues se brindó un trato sin exclusiones. Beneficencia ya que se trató de una investigación netamente académica que buscó opciones para dar solución a la problemática observada y Autónomo puesto que mostró en todo momento respeto al sentir de los individuos que formaron parte del trabajo investigado.

IV. RESULTADOS

A continuación, se muestra los resultados alcanzados durante el desarrollo del estudio en Compartamos Financiera oficina Tarapoto, es preciso indicar que dicha información fue sometido al procedimiento correspondiente.

Determinar la relación entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad en los créditos grupales de Compartamos financiera, Tarapoto 2022,

Tabla 2

Relación entre gestión de riesgo crediticio y morosidad

		Gestión de riesgo crediticio	Morosidad
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1.000	,799**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	30	30

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

En la tabla 2 se muestra los valores resultantes mediante Rho Spearman en donde p valor = 0,00, siendo el mínimo aceptable en el margen de error, aprobando así la hipótesis principal o general: Existe relación significativa entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad en Compartamos Financiera Tarapoto, 2022.

Determinar la relación entre la gestión de riesgo crediticio y cartera atrasada en los créditos grupales de Compartamos Financiera, Tarapoto 2022

Tabla 3

Relación entre gestión de riesgo crediticio y cartera atrasada

		Gestión de riesgo crediticio	Cartera atrasada	
Rho de Spearman	Gestión de riesgo crediticio	Coefficiente de correlación	1.000	,745**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	30	30
		Sig. (bilateral)	0,000	

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

En la tabla 3 se aprecia que el nivel de correlación entre las variables fue alta y positiva, puesto que el coeficiente Rho = 0,745 mientras que el valor de p valor fue menos que el mínimo valor aceptable, por ende, se aceptó la primera hipótesis específica: Existe relación significativa entre la gestión de riesgo crediticio y la cartera atrasada en los créditos grupales de Compartamos Financiera, Tarapoto 2022.

Determinar la relación entre la gestión de riesgo crediticio y la cartera de alto riesgo en los créditos grupales de Compartamos financiera, Tarapoto 2022

Tabla 4

Relación entre gestión de riesgo crediticio y cartera de alto riesgo

		Gestión de riesgo crediticio	Cartera de alto riesgo
<i>Rho de Spearman</i>	Coeficiente de correlación Sig (bilateral)	1.000	,735**
	N	30	30
			0,000

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

En la tabla 4 se puede evidenciar que el grado de correlación fue positiva y alta pues la prueba Rho de Spearman resultó = 0,735, y la significancia fue menor al mínimo aceptable 0,00, aceptando de esta manera la H₂: Existe relación significativa entre la gestión de riesgo crediticio y la cartera de alto riesgo.

Determinar la relación entre la gestión de riesgo crediticio y la cartera pesada en los créditos grupales de Compartamos financiera, Tarapoto 2022

Tabla 5

Relación entre gestión de riesgo crediticio y cartera pesada

		Gestión de riesgo crediticio	Cartera pesada
<i>Rho de Spearman</i>	Coeficiente de correlación Sig (bilateral)	1.000	,746**
	N	30	30
			0,000

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

En la tabla 5 se aprecia que la correlación existente entre las variables es de 0,746 gracias a la aplicación de la prueba Rho Spearman y el valor para p resultó el mínimo aceptable de 0,000, permitiendo así aceptar la H₃: Existe relación significativa entre la gestión de riesgo crediticio y la cartera pesada.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo desde el enfoque teórico fue fundamental precisar los conocimientos alcanzados en lo que respecta a las variables, gracias al análisis efectuado por García (2021) quien refiere que la gestión de riesgo crediticio son los mecanismos que se ejecutan para mitigar las pérdidas comprendiendo la suficiencia de capital de las entidades financieras y las reservas para hacer frente a las pérdidas en las inversiones, por su parte la Superintendencia de Banca y Seguros (2020) refiere que su objetivo principal es preservar la firmeza financiera y del patrimonio en una entidad, cumpliendo con las estrategias estipuladas para alcanzar la rentabilidad y crecimiento esperado; asimismo, está vinculada al incumplimiento de pago de un servicio contratado según las normas establecidas pues se trata de la posibilidad de incurrir en hechos que afecten en forma negativa los objetivos empresariales o la situación económica en una empresa. Por otro lado, en lo que se refiere a la segunda variable desde la perspectiva de Maldonado (2017) la morosidad cuantifica el índice de los clientes que incumplen con los pagos según las fechas y montos establecidos en el cronograma correspondiente, este cálculo se ejecuta tomando en cuenta el total de los créditos otorgados por las entidades bancarias.

Cabe indicar que, los resultados se alcanzaron gracias a un adecuado procedimiento metodológico que se aplicó de manera correcta, partiendo desde la elaboración de los instrumentos de recolección de datos para ser aplicados a los participantes, es decir la muestra del estudio; posterior a ello se desarrolló el proceso de análisis apoyado por la prueba estadística Rho Spearman, cuyos resultados se evidenciaron en tablas lo que facilitó la interpretación correspondiente.

En consecuencia, con los resultados alcanzados mediante el estudio se puede apreciar la importancia que tiene la gestión de riesgo crediticio en las entidades financieras, puesto que su adecuada implementación permitirá a las entidades del rubro disminuir el riesgo de sufrir pérdidas, aplicando para ello en forma ordenada y sistematizada acciones correctivas y preventivas, como la correcta evaluación crediticia, control y el seguimiento de los créditos otorgados con la finalidad de evitar un alto porcentaje de morosidad y por ende los clientes se verán

beneficiados ya que gracias al cumplimiento de sus obligaciones mantendrán un buen historial crediticio, evitando el pago de intereses moratorios y el sobreendeudamiento lo que afectaría la economía familiar, como alimentación, salud, estudios y otras exigencias en las familias.

Por consiguiente, en lo referente al objetivo general: Determinar la relación entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad en los créditos grupales de Compartamos Financiera, Tarapoto 2022, luego de aplicar el coeficiente Rho Spearman el valor de correlación fue = 0,799 y la significancia inferior al margen de error, lo que permite consentir la hipótesis general del estudio, valores que guardan similitud con la investigación efectuada por Gasgo et al. (2019) en donde evidencian una considerable relación entre la gestión de riesgo crediticio y el grado de morosidad en una entidad financiera de la ciudad de San José de Cartavio pues el resultado de Rho Spearman fue = 0,777 lo que permite concluir que a mayor grado de la gestión crediticia, el porcentaje de morosidad llegaría a niveles más bajos.

En lo que refiere al primer objetivo específico: Determinar la relación entre la gestión de riesgo crediticio y la cartera atrasada en los créditos grupales de Compartamos Financiera, Tarapoto 2022, el valor resultante luego de aplicar el coeficiente Rho Spearman = 0,745 y el grado de significancia menor al mínimo permitido (0,01), aceptando así la H_1 : Existe relación significativa entre la gestión de riesgo crediticio y la cartera atrasada en los créditos grupales de Compartamos Financiera, Tarapoto 2022, resultado que son similares al estudio desarrollado por Zevallos (2022) en las cajas municipales de la provincia de Chupana cuyos valores obtenido mediante el coeficiente estadístico que fue = 0,728 demostrando de esta manera una correlación alta de la GRC y la morosidad, porque los procedimientos principales no cumplían a cabalidad, por lo tanto no tomaban las decisiones correctas al momento de decidir.

En tanto, para la segunda hipótesis específica: Determinar la relación entre la gestión de riesgo crediticio y la cartera de alto riesgo en los créditos grupales de Compartamos Financiera, Tarapoto 2022 se obtuvo como resultado un valor = 0,735 y la significancia menor al mínimo aceptable a través de la aplicación del coeficiente Rho Spearman, estos valores guardan discrepancia con el estudio

realizado por Vilca y Torres (2021) en la una entidad bancaria de la ciudad de Puno, en donde el autor demuestra la relación entre las variables en un grado bajo, corroborado por el Rho Spearman = 0,467, lo que permite concluir que la gestión crediticia se relacionan con la cartera de alto riesgo en un grado menor.

Además, el valor que resultó para el tercer objetivo: Determinar la relación entre la gestión de riesgo crediticio y la cartera pesada en los créditos grupales de Compartamos Financiera, Tarapoto 2022 fue igual a 0,746 evidenciado mediante el coeficiente Rho Spearman confirmando de esta manera la tercera hipótesis específica, estos valores son similares a los que resultados que obtuvo en su estudio Montalvo (2020) realizado en el Banco Fallabella de Perú, en donde obtuvo un valor resultante de 0,668 lo que evidencia un nexo significativo entre la gestión de cobranza y la cartera castigada, lo que permite afirmar que el proceso de cobro fue de mucha importancia para recuperar los créditos otorgados y evitar que lleguen ser parte de los créditos incobrables o se castiguen por la falta de pago.

Cabe precisar que para el desarrollo del estudio se contó con el apoyo de la administración de Compartamos Financiera, además de la predisposición de los colaboradores que formaron parte del mismo; sin embargo, se tuvo dificultades a la hora de aplicar los instrumentos a muchos de ellos, debido a las labores de campo que realizan, lo que generó demora en la recolección de la información correspondiente.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Los resultados obtenidos en el estudio aplicando el coeficiente Rho Spearman permitió demostrar que sí existe correlación entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad, pues arrojó 79.9% de relación entre dichas variables, mientras que la sig, (bilateral) fue = 0,00, es decir, menos que el margen de error de 0,01, admitiendo la hipótesis general: Existe relación significativa entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad en los créditos grupales de Compartamos Financiera, Tarapoto 2022.
- 6.2. El vínculo existente entre la gestión de riesgo crediticio y cartera atrasada fue significativo, lo que se confirmó mediante el coeficiente estadística Rho = 74,5%, mientras p valor fue menos que el margen de error (0,01), aceptando de esta manera la H_1 : Existe relación significativa entre la gestión de riesgo crediticio y la cartera atrasada en los créditos grupales de Compartamos Financiera, Tarapoto 2022.
- 6.3. La conexión entre la gestión de riesgo crediticio y la cartera de alto riesgo fue significativa, lo mismo que se confirmó por medio del coeficiente Rho, cuyo resultado fue = 73.5% y 0,00 el valor sig. (bilateral), aceptando así, la segunda hipótesis específica: Existe relación significativa entre la gestión de riesgo crediticio y la cartera de alto riesgo en los créditos grupales de Compartamos Financiera, Tarapoto 2022
- 6.4. La correlación existente entre la gestión de riesgo crediticio y la cartera pesada fue significativa, lo mismo que fue confirmado por el coeficiente Rho = 74.6% y 0,00 el valor sig. (bilateral), lo que permite admitir la tercera hipótesis específica: Existe relación significativa entre la gestión de riesgo crediticio y la cartera pesada en los créditos grupales de Compartamos Financiera, Tarapoto 2022

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. A la administración y/o accionistas de Compartamos Financiera oficina Tarapoto, mejorar las políticas y estrategias para el otorgamiento de los créditos, evitando ser muy flexibles en la evaluación crediticia de sus clientes, pues esto les permite contar con las herramientas necesarias y precisas para tomar decisiones en lo que respecta a la evaluación de los clientes que soliciten créditos de corto, mediano y largo plazo, garantizando de esta manera el cumplimiento de sus obligaciones y la recuperación total de la cartera de créditos.
- 7.2. A la administración de Compartamos Financiera – oficina Tarapoto se sugiere que la actualización de sistema debe ser realizada de manera permanente a fin de tener la información precisa y oportuna de la cartera de clientes con créditos atrasados, la información debe contener los datos actualizados para efectuar el seguimiento y las cobranzas pertinentes, como llamadas telefónicas y visitas domiciliarias para efectuar las cobranzas respectiva estableciendo los plazos límites para lo hacer efectivo el pago correspondiente.
- 7.3. A la administración de Compartamos Financiera – Tarapoto, implementar políticas adecuadas y más exigentes que sean lo suficientemente efectivas, con mecanismos apropiados para la recuperación de los créditos de alto riesgo, mediante una comunicación directa con el deudor en busca de soluciones inmediatas ante los créditos vencidos y refinanciados.
- 7.4. A la administración de Compartamos Financiera – Tarapoto poner en marcha estrategias que mejoren el área de cobranzas, con personal altamente entrenado en las labores de seguimiento a los créditos según los días de atraso, segmentando los créditos por niveles de riesgo, sobre todo los que están en proceso de cobranza judicial, para evitar de esta manera el incremento de la cartera pesada.

REFERENCIAS

- Arias, F. (2012) *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Editorial Epísteme C.A. ISBN: 980-07-8529-9.
- Banco Central de Reserva del Perú (BCRP). (2021). Definición de crédito. <https://estadisticas.bcrp.gob.pe>
- Banco Continental (2022). Educación Financiera. (Artículo). <https://www.bbva.mx/educacion-financiera/f/financiamiento.html>.
- Bernal, C. (2010) *Metodología de la investigación*. Tercera edición. Editorial Pearson Educación de Colombia Ltda. ISBN 978-958-699-128-5.
- Berrosipi, F. (2021) *Morosidad y calidad de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito*. (Tesis pregrado). Universidad José Carlos Mariátegui. http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/1340/Flor_tesis_titulo_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Calle, J. (2020). Riesgo cero. Como gestionar el riesgo cero: <https://www.riesgoscero.com/blog/como-gestionar-el-riesgo-credificio>
- Chávez, S (2018), El Concepto de Riesgo - The Risk Concept, Gestión del Riesgo, Centro de Investigaciones Biológicas del Noroeste, S.C., Instituto Politécnico Nacional 195, Col. Playa Palo de Santa Rita Sur, La Paz, B.C.S.23096, México. pp 38-40.
- CONCYTEC (2018) *Lineamientos técnicos para la ejecución de proyectos de ciencia, tecnología e innovación tecnológica financiados con recursos públicos provenientes del canon en las Universidades públicas*. <http://resoluciones.concytec.gob.pe/subidos/sintesis/RP-214-2018-CONCYTEC-P.pdf>
- Contraloría General de la República (2017). *la Resolución N° 004-2017-CG.*, https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5680/RC_004_2017_CG.pdf
- Cronbach, L. (1951) *Coefficient alpha and the internal structure of tests*. <https://link.springer.com/article/10.1007/bf02310555>
- Dávila, A. (2021). *Gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad de la Cooperativa El Tumi - Tarapoto, 2021*. (Tesis pregrado). Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69462/D%c3%a1vila_PA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Delfín, F. y Acosta, M. (2016). Importance and analysis of business development. (Scientific article). Magazine of the Business School of the Universidad del Norte. <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/8810/9526>
- Dzul, M. (2016) Aplicación básica de los métodos científicos. *Revista. PRES38.pdf* (uaeh.edu.mx)n.
- García, A. (2021) ¿Cómo realizar el proceso de gestión del riesgo crediticio de manera eficiente? | Conexión ESAN. (*Artículo de investigación*). <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/como-realizar-el-proceso-de-gestion-del-riesgo-crediticio-de-manera-eficiente>.
- García, M. (2022) Refinanciamiento de deudas. (Artículo). Abogados para tus deudas. <https://abogadosparatusdeudas.es/noticias/como-refinanciar-una-deuda-merece-la-pena/>
- Gasgo, J. y Hilario, M. (2019) Gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio distrito de Santiago de Cao, provincia de Ascope, 2014-2016 <http://200.62.226.189/PuebloContinente/article/view/1359/1168>
- Gonzalo, A. y de la Cruz, M. (2019). *Presupuesto Maestro y Rentabilidad Financiera de las empresas constructoras del Distrito de Huancayo – 2019*. (Tesis de pregrado). https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2699/T037_71480544_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, R. y Fernández, C. & Baptista, P. (2014) *Metodología de la investigación*. Sexta edición. Editorial Mcgraw-Hill/ Interamericana Editores S.A. C.V. ISBN: 978-1-4562-2396-0
- López, J. (2020) *Calificación crediticia – Rating*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/calificacion-crediticia-rating.html>
- López, E. y Cruz, J. (2020). Propuesta para la disminución del riesgo en el otorgamiento de crédito. Un estudio de caso en el sector salud colombiano. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8355289>

- Montalvo, R. (2020) *Gestión de cobranza y su influencia en la recuperación de cartera castigada en las empresas de provincia del Banco Falabella Perú, 2019.* (Tesis pregrado). Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48476/Montalvo_LRJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ochoa, S., y Saldivar, R. (2016). *Administración Financiera.* (3ªEd.). México: Interamericana Editores S.A.
- Olaz, J. (2018). *Guía para el análisis de problemas y toma de decisiones.* España: ESIC Editorial.
- Pontificia Universidad Javeriana (2020) Normas APA. Séptima edición. https://www2.javerianacali.edu.co/sites/uic/files/manual_de_normas_apa_7_a_completo.pdf
- Portal de educación financiera (2022) Bancos. <https://www.cmfchile.cl/educa/621/w3-propertyvalue-967.html#:~:text=Los%20bancos%20son%20sociedades%20an%C3%B3nimas,realizar%20toda%20operaci%C3%B3n%20que%20le>
- Qquenaya, Y. y Salas, E. (2021) *Influencia de los Productos Financieros en el Riesgo Crediticio en la Entidad Financiera de Mi Banco de la Ciudad del Cusco-2019.* (Tesis pregrado). Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64093/Qquenaya_FY-Salas_CE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramírez, A., Ramírez, R. y Calderón, E. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Revista de Contribuciones a la Economía*, ISSN: 1696-8360. <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Reyes, E. (2022). ¿Qué es el riesgo? Definición de riesgo según diversos autores Según libros 【2022 (emprendedorinteligente.com)】
- Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración* (10ma ed.). México: Pearson Educación
- Sánchez H., Reyes, C. y Mejía, M. (2018) *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística.* <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2015). Morosidad. Glosario de términos. <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2020). Sistema financiero: la pandemia y su impacto en los modelos de gestión de riesgo de crédito. <https://www.sbs.gob.pe/boletin/detalleboletin/idbulletin/1171/title/sistema>
- Tenea-Guerrero, J., Moreno-Narváez, V. y Vásconez-Acuña, L. (2020). Gestión del riesgo crediticio en el sistema financiero popular y solidario bajo la coyuntura COVID-19. (Artículo). Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología. <https://www.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/374/484>
- Ulloa, G. (2020). *Análisis del nivel de morosidad de la cartera que mantiene la cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan*. (Tesis posgrado). Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19427/1/UPS-CT008873.pdf>
- Vara, A. (2012) 7 pasos para una tesis exitosa. <https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>
- Vilca, C. y Torres, J. (2021) *Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en colaborares de una entidad financiera del departamento de Puno*. (Artículo). Revista de investigación Valor Agregado. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1632
- Westreicher (2018) Análisis de crédito. (Artículo de investigación). Econopedia. [https://economipedia.com/definiciones/analisis-de-credito.html#:~:text=El%20an%C3%A1lisis%20de%20cr%C3%A9dito%20\(credit,tanto%20aspectos%20cuantitativos%20como%20cualitativos.](https://economipedia.com/definiciones/analisis-de-credito.html#:~:text=El%20an%C3%A1lisis%20de%20cr%C3%A9dito%20(credit,tanto%20aspectos%20cuantitativos%20como%20cualitativos.)
- Westreicher, G. (2020) Gestión. (Artículo de investigación). Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>
- Yépez, Y. (2019) *Gestión del riesgo crediticio y su Influencia en el nivel de morosidad de la Financiera Credinka S.A. – Agencia Quillabamba – Período*

2015. Revista científica cultural Yachay.

<https://revistas.uandina.edu.pe/index.php/Yachay/article/view/94>

Zevallos (2022) Gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en las cajasmunicipales de la provincia de Chupaca – 2020

<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/11733>

ANEXOS

Anexo 1
Matriz de operacionalización

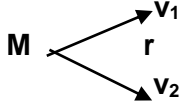
Gestión de riesgo crediticio y la morosidad en los créditos grupales en Compartamos Financiera, Tarapoto 2022

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión de riesgo crediticio	Se refiere a la posibilidad de ocurrencias que pueden impactar en forma negativa en los objetivos de una organización, es decir, posibles pérdidas por falta de capacidad o voluntad de los deudores de pérdidas por la incapacidad o falta de voluntad de los deudores (Superintendencia de Banca y Seguros, 2020)	La variable gestión de riesgo crediticio será medida en base a sus dimensiones, mediante la aplicación de la técnica de la encuesta y de instrumento del cuestionario con 12 preguntas de escala tipo Likert.	Evaluación crediticia Control y seguimiento de crédito	Historial crediticio Nivel de calificación Visitas domiciliarias Llamadas telefónicas Notificación al cliente	Ordinal
Morosidad	La morosidad en los créditos calcula el volumen de los clientes que se pasan del tiempo acordado considerados los morosos sobre el total de operaciones de préstamo y crédito concedido por una entidad financiera (Maldonado 2017)	La variable Morosidad será medida según las dimensiones planteadas para el estudio, utilizando la técnica de la encuesta y del instrumento del con 13 preguntas de la escala tipo Likert.	Cartera atrasada Cartera alto riesgo Cartera pesada	Vencidas Amortizadas Comportamiento pago Refinanciamientos Reestructurados Deficiente Dudoso pérdida	Ordinal

Anexo 2
Matriz de consistencia

Título: Gestión de riesgo crediticio y la morosidad en los créditos grupales en Compartamos Financiera, Tarapoto 2022

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	TÉCNICA E INSTRUMENTOS
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión de riesgo crediticio y la cartera atrasada en los créditos grupales de Compartamos financiera, Tarapoto 2022?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre la gestión de riesgo crediticio y la cartera atrasada en los créditos grupales de Compartamos financiera, Tarapoto 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de riesgo crediticio y la cartera de alto riesgo en los créditos grupales de Compartamos financiera, Tarapoto 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de riesgo crediticio y la cartera pesada en los créditos grupales de Compartamos financiera, Tarapoto 2022?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad en los créditos grupales de Compartamos financiera, Tarapoto 2022</p> <p>Objetivos específicos Determinar la relación entre la gestión de riesgo crediticio y cartera atrasada en los créditos grupales de Compartamos Financiera, Tarapoto 2022</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de riesgo crediticio y la cartera de alto riesgo en los créditos grupales de Compartamos financiera, Tarapoto 2022</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de riesgo crediticio y la cartera pesada en los créditos grupales de Compartamos financiera, Tarapoto 2022.</p>	<p>Hipótesis general H₁ Existe relación significativa entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad en los créditos grupales de Compartamos financiera, Tarapoto 2022 H₀. No existe relación significativa entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad en los créditos grupales de Compartamos financiera, Tarapoto 2022.</p> <p>Hipótesis específicas H₁: Existe relación significativa entre la gestión de riesgo crediticio y cartera atrasada en los créditos grupales de Compartamos Financiera, Tarapoto 2022.</p> <p>H₂: Existe relación significativa entre la gestión de riesgo crediticio y cartera de alto riesgo en los créditos grupales de Compartamos Financiera, Tarapoto 2022.</p> <p>H₃: Existe relación significativa entre la gestión de riesgo crediticio y cartera pesada los créditos grupales de Compartamos Financiera, Tarapoto 2022.</p>	<p style="text-align: center;">Técnica Encuesta</p> <p style="text-align: center;">Instrumento Cuestionario</p>

<p>Diseño de investigación</p> <p>Esquema:</p>  <p>Donde:</p> <p>M = Muestra</p> <p>V₁ = Gestión de riesgo crediticio</p> <p>V₂ = Morosidad</p> <p>R = Relación</p>	<p>Población</p> <p>30 colaboradores del área de créditos grupales de Compartamos Financiera</p> <p>Muestra</p> <p>30 colaboradores del área de créditos grupales de Compartamos Financiera</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1272 272 1512 331">Variables</th> <th data-bbox="1512 272 1854 331">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1272 331 1512 454">Gestión de riesgo crediticio</td> <td data-bbox="1512 331 1854 454">Evaluación crediticia Control de seguimiento</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1272 454 1512 577">Morosidad</td> <td data-bbox="1512 454 1854 577">Cartera atrasada Cartera alto riesgo Cartera pesada</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Gestión de riesgo crediticio	Evaluación crediticia Control de seguimiento	Morosidad	Cartera atrasada Cartera alto riesgo Cartera pesada	
Variables	Dimensiones								
Gestión de riesgo crediticio	Evaluación crediticia Control de seguimiento								
Morosidad	Cartera atrasada Cartera alto riesgo Cartera pesada								

Anexo 3

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario para la evaluación de la variable gestión de riesgo crediticio

Estimado (a): El presente cuestionario tiene por finalidad recoger su apreciación respecto a la gestión de riesgo crediticio en los créditos grupales de Compartamos Financiera, sus respuestas son de mucha importancia ya que contribuirán a una investigación de tipo académica. Toda información será de tipo confidencial.

Dejo constancia que he sido informado sobre el trabajo que se viene desarrollando en Compartamos Financiera agencia Tarapoto y en cumplimiento de la normativa vigente; SI () NO () doy mi consentimiento para formar parte del estudio.

Instrucciones

Marcar con una (X) el número según la importancia que usted considere

ESCALA DE VALORACIÓN	1	2	3	4	5
	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

N°	Dimensiones	Respuestas				
	Calificación crediticia	1	2	3	4	5
01	¿Toma en cuenta el historial crediticio de su cliente al momento de evaluar la solicitud de crédito?					
02	¿Consideras que los documentos que solicitan a los clientes son lo suficientes para una buena evaluación?					
03	¿Es fácil obtener información de los clientes para medir el nivel de experiencia crediticia?					
04	¿Evalúa el tipo de ingresos que tiene el cliente, para medir la capacidad de pago?					
05	¿Se toma en cuenta los ingresos solo del prestamista o también de su cónyuge para medir la capacidad de pago?					
06	¿Las políticas de crédito son fáciles de aplicar para atender al monto solicitado?					
D2	Control y seguimiento de créditos					
07	¿Considera importante hacer recordar el día del pago de la cuota vencida al cliente?					
08	¿Se utiliza tecnología para hacer llegar información de pagos al cliente?					
09	¿Se informa sobre la forma de pago en días feriados y domingos?					
10	¿Se informa sobre el monto a pagar, al cliente al vencimiento del día de pago?					
11	¿Realiza visita domiciliaria a los clientes para recordarles su fecha de pago?					
12	¿Entrega las notificaciones y realiza visitas de cobranza de manera responsable a sus clientes?					

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario para la evaluación de la variable morosidad

Estimado (a): El presente cuestionario tiene por finalidad recoger su apreciación respecto a la morosidad en los créditos grupales de Compartamos Financiera, sus respuestas son de mucha importancia ya que contribuirán a una investigación de tipo académica. Toda información será de tipo confidencial.

Dejo constancia que he sido informado sobre el trabajo que se viene desarrollando en Compartamos Financiera agencia Tarapoto y en cumplimiento de la normativa vigente; SI () NO () doy mi consentimiento para formar parte del estudio.

Instrucciones

Marcar con una (X) el número según la importancia que usted considere

ESCALA DE VALORACIÓN	1	2	3	4	5
	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

N°	Dimensiones	Respuestas				
	D1	1	2	3	4	5
	Cartera atrasada					
01	¿Revisa usted los pagos efectuados por el cliente antes de reportar los créditos atrasados mayores a 8 días?					
02	¿Prioriza las deudas morosas en relación al tiempo de atraso de pago de las cuotas?					
03	¿Se hace la consulta y revisión del reporte de créditos atrasados antes de notificar al cliente?					
04	¿Realiza recordatorio de pagos antes del vencimiento de la cuota?					
	Cartera alto riesgo					
05	¿Cuándo el cliente se atrasa en el pago de la cuota, se considera la posibilidad de un refinanciamiento de crédito?					
06	¿El refinanciamiento altera el historial crediticio del cliente?					
07	¿Ante la solicitud del refinanciamiento de crédito, varía la tasa de interés?					
08	¿En caso descarta refinanciar el crédito, podría darse la posibilidad de reprogramar el saldo pendiente de la deuda?					
09	¿Sabe usted el motivo del incumplimiento de pago del cliente?					
	Cartera pesada					
10	Una vez cancelado la deuda. ¿Aun el cliente puede volver a sacar un nuevo crédito pese haber pagado con atraso?					

11	¿El cliente tiene derecho a la devolución de su ahorro inicial pese a que su grupo aún mantiene pendiente la deuda?					
12	¿Existe un porcentaje considerable en la recuperación de clientes?					
13	¿Los clientes recuperados vuelven a tener incumplimientos de pagos?					

Anexo 4

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: Gestión de riesgo crediticio y morosidad en los créditos grupales de Compartamos Financiera SA, Tarapoto 2022

Investigador (a) (es): Jaiston Manuel, Chota Putpaña

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión de riesgo crediticio y morosidad en los créditos grupales de Compartamos Financiera SA, Tarapoto 2022",

cuyo objetivo es determinar la relación entre la gestión de riesgo crediticio y morosidad en los créditos grupales de Compartamos Financiera, Tarapoto 2022. Esta investigación

es desarrollada por el estudiante pregrado de la carrera profesional de Contabilidad, de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

.....

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión de riesgo crediticio y morosidad en los créditos grupales de Compartamos Financiera SA, Tarapoto 2022".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de Compartamos Financiera. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Chota Putpaña Jaiston Manuel. Email: jchotap97@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor email.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Walter Luis Chaname Oliva

Fecha y hora: 11/04/2023. 10:30 A.M



Para garantizar la veracidad del origen de la información en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google

Anexo 5

Matriz evaluación por juicio de expertos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de las variables "Gestión de riesgo crediticio y morosidad". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Karina Cordova Fernandez		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:			
Institución donde labora:	independiente		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Titulo del estudio realizado.		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala ordinal

Nombre de la Prueba:	Gestión de riesgo crediticio
Autor:	Jaiston manuel Chota Putpaña
Procedencia:	Universidad César Vallejo
Administración:	Directa y personalizada
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de la empresa Compartamos Financiera SA
Significación:	Medir en escala ordinal cada uno de las variables, dimensiones con sus respectivos indicadores.

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal	Evaluación crediticia Control y seguimiento	Factor fundamental que hacen uso las empresas financieras con la finalidad de analizar minuciosamente el historial financiero de un cliente, este procedimiento ayuda a identificar si el cliente tiene la posibilidad de cumplir con sus compromisos.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario gestión de riesgo crediticio elaborado por Jaiston Manuel Chota Putpaña, en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1.No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

Primera dimensión: Evaluación crediticia

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad en los créditos grupales de Compartamos financiera, Tarapoto 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Historial crediticio	1 - 3	3	4	3	
Nivel de calificación	4 - 6	4	3	4	

- Segunda dimensión: Control y seguimiento
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Notificación al cliente	7 -9	4	4	3	
Visita domiciliaria	10 - 11	4	3	3	
Llamadas telefónicas	12 - 13	3	3	4	


Mg. Karla Córdova Fernández
Mat. N° 19-1321

Firma del evaluador
DNI 45918354

9. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal	Cartera atrasada Cartera de alto riesgo Cartera pesada	Evalúa la cantidad de los clientes que no cumplen con los pagos en el tiempo acordado, se realiza el cálculo sobre el total de los préstamos y créditos que fueran otorgados en una entidad financiera.

10. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la variable morosidad, elaborado por Jaiston Manuel Chota Putpaña, en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los items según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1.No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cartera atrasada

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad en los créditos grupales de Compartamos financiera, Tarapoto 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Vencidas	1 - 2	4	3	4	
Amortizadas	3 - 4	4	4	3	

Segunda dimensión: Cartera de alto riesgo

- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Refinanciamiento	5 - 7	4	3	4	
Comportamiento de pago	8 - 9	4	4	3	

Tercera dimensión: Cartera pesada

- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Deficiente	10 - 11	3	3	3	
Dudoso	12 - 13	4	4	3	
Pérdida	14 - 15	4	4	3	


Mg. Karina Cordova Fernández
Mat. N° 19-1321

Firma del evaluador
DNI 45918354

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de la variable "Morosidad". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Mayra Rios Rojas	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:		
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala Ordinal

Nombre de la Prueba:	Morosidad
Autor:	Jaiston manuel Chota Putpaña
Procedencia:	Universidad César Vallejo
Administración:	Directa y personalizada
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de la empresa Compartamos Financiera SA
Significación:	Medir en escala ordinal cada uno de las variables, dimensiones con sus respectivos indicadores.

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)



Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal	Cartera atrasada Cartera de alto riesgo Cartera pesada	Evalúa la cantidad de los clientes que no cumplen con los pagos en el tiempo acordado, se realiza el cálculo sobre el total de los préstamos y créditos que fueran otorgados en una entidad financiera.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la variable morosidad, elaborado por Jaiston Manuel Chota Putpaña, en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1.No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cartera atrasada

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad en los créditos grupales de Compartamos financiera, Tarapoto 2022.





Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Vencidas	1 - 2	4	3	4	
Amortizadas	3 - 4	3	4	4	

Segunda dimensión: Cartera de alto riesgo

- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Refinanciamiento	1 - 3	3	4	3	
Comportamiento de pago	4 - 5	4	4	3	

Tercera dimensión: Cartera pesada

- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Deficiente	1 - 4	4	4	3	
Dudoso	5 - 9	3	4	3	
Pérdida	10 - 13	3	4	3	


Mg. CPC Mayra Rios Rojas
Firma del evaluador
DNI 43719072

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de las variables "Gestión de riesgo crediticio y morosidad". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Mayra Rios Rojas		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:			
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala ordinal

Nombre de la Prueba:	Gestion de riesgo crediticio
Autor:	Jaiston manuel Chota Putpaña
Procedencia:	Universidad César Vallejo
Administración:	Directa y personalizada
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de la empresa Compartamos Financiera SA
Significación:	Medir en escala ordinal cada uno de las variables, dimensiones con sus respectivos indicadores.



4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal	Evaluación crediticia Control y seguimiento	Factor fundamental que hacen uso las empresas financieras con la finalidad de analizar minuciosamente el historial financiero de un cliente, este procedimiento ayuda a identificar si el cliente tiene la posibilidad de cumplir con sus compromisos.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario gestión de riesgo crediticio elaborado por Jaiston Manuel Chota Putpaña, en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1.No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

Primera dimensión: Evaluación crediticia

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad en los créditos grupales de Compartamos financiera, Tarapoto 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Historial crediticio	1 - 3	3	4	4	
Nivel de calificación	4 - 6	4	3	3	



- Segunda dimensión: Control y seguimiento
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Notificación al cliente	7 - 9	4	4	3	
Visita domiciliaria	10 - 11	3	4	3	
Llamadas telefónicas	12 - 13	4	3	4	


Mg. CPC Mayra Rios Rojas
Mat. N° 10-070

Firma del evaluador
DNI 43719072

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de las variables "Gestión de riesgo crediticio y morosidad". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Janeth Carbajal Ramirez		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	Finanzas		
Institución donde labora:	Miraflores Inversiones e Inmobiliaria		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (X)		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Gestion de Riesgo
Autor:	Jaiston Manuel Chota Putpaña
Procedencia:	Universidad César Vallejo
Administración:	Directa y personalizada
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de la empresa Compartamos Financiera SA
Significación:	Medir en escala ordinal cada uno de las variables, dimensiones con sus respectivos indicadores.

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal	Evaluación crediticia Control y seguimiento	Factor fundamental que hacen uso las empresas financieras con la finalidad de analizar minuciosamente el historial financiero de un cliente, este procedimiento ayuda a identificar si el cliente tiene la posibilidad de cumplir con sus compromisos.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario gestión de riesgo crediticio elaborado por Jaiston Manuel Chota Putpaña, en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1.No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel

Dimensiones del instrumento:

Primera dimensión: Evaluación crediticia

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad en los créditos grupales de Compartamos financiera, Tarapoto 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Historial crediticio	1 - 3	4	4	4	
Nivel de calificación	4 - 6	3	3	3	

- Segunda dimensión: Control y seguimiento
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Notificación al cliente	7 - 9	4	4	4	
Visita domiciliaria	10 - 11	3	3	3	
Llamadas telefónicas	12 - 13	4	4	3	


.....
M^g. C.P.C. Janet S. Carbojal Ramirez
GERENTE GENERAL
MIRAFLORES INVERSIONES
E INMOBILIARIA S.A.

Instrumento de la variable: Gestion de Riesgo

credificio Datos generales:

N° de cuestionario: 02

Fecha de recolección: ...22/ 04/ 2023.

Introducción:

Este instrumento tiene como propósito obtener información de la morosidad en Compartamos Financiera SA, Tarapoto

Leer con atención los ítems y escoja una de las escalas, la que considere la más adecuada para Usted, seleccionando del 1 a 5, mediante una X. Esta es una investigación cuyo fin es la obtención de un grado académico universitario, y no existen respuestas "incorrectas" o "correctas", ni respuestas "malas" o "buenas", por consiguiente, sus respuestas se sujeten a lo que su conciencia determine. Las respuestas que emita serán registradas respetando el principio de reserva de la identidad.

Escala de medición	
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	Dimensiones	Respuestas				
		1	2	3	4	5
D1	Cartera atrasada					
01	¿Revisa usted los pagos efectuados por el cliente antes de reportar los créditos atrasados mayores a 8 días?					
02	¿Prioriza las deudas morosas en relación al tiempo de atraso de pago de las cuotas?					
03	¿Se hace la consulta y revisión del reporte de créditos atrasados antes de notificar al cliente?					
04	¿Identifica usted los créditos amortizados?					
D2	Cartera alto riesgo					
05	¿Cuándo el cliente se atrasa en el pago de la cuota, se considera la posibilidad de un refinanciamiento de crédito?					
06	¿El refinanciamiento altera el historial crediticio del cliente?					
07	¿Ante la solicitud del refinanciamiento de crédito, varía la tasa de interés?					
08	¿En caso descarta refinanciar el crédito, podría darse la posibilidad de reprogramar el saldo pendiente de la deuda?					

D3	Cartera pesada				
11	Una vez cancelado la deuda. ¿Aun el cliente tiene posibilidades de acceder a un crédito?				
12	¿Los clientes recuperados vuelven a tener incumplimientos de pagos?				
13	¿Existe un porcentaje considerable de créditos deficientes (31 a 60 días impagos)?				
14	¿Existe créditos calificados como dudosos (61 a 120 días impagos)				
15	¿Existen créditos en proceso judicial?				
16	¿Existe crédito calificados como perdidos?				

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de la variable "Morosidad". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

6. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Janeth Carbajal Ramirez		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	Finanzas		
Institución donde labora:	Miraflores Inversiones e Inmobiliaria SAC		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (X)		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

8. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Morosidad
Autor:	Jaiston manuel Chota Putpaña
Procedencia:	Universidad César Vallejo
Administración:	Directa y personalizada
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de la empresa Compartamos Financiera SA
Significación:	Medir en escala ordinal cada uno de las variables, dimensiones con sus respectivos indicadores.

9. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal	Cartera atrasada Cartera de alto riesgo Cartera pesada	Evalúa la cantidad de los clientes que no cumplen con los pagos en el tiempo acordado, se realiza el cálculo sobre el total de los préstamos y créditos que fueran otorgados en una entidad financiera.

10. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la variable morosidad, elaborado por Jaiston Manuel Chota Putpaña, en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1.No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cartera atrasada

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad en los créditos grupales de Compartamos financiera, Tarapoto 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Vencidas	1 – 2	4	4	4	
Amortizadas	3 - 4	3	3	3	

Segunda dimensión: Cartera de alto riesgo

- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Refinanciamiento	5 – 7	4	4	4	
Comportamiento de pago	8 – 9	3	3	3	

Tercera dimensión: Cartera pesada

- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Deficiente	10 - 11	3	3	3	
Dudoso	12 – 13	3	3	3	
Pérdida	14 - 15	3	3	3	



 Mg. C.P.C. J. S. Carvajal Ramirez
 GERENTE GENERAL
 HIRAFLORES INVERSIONES
 E INMOBILIARIA S.A.

Anexo 6



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

Autorización de Publicación en Repositorio Institucional

Yo, CHOTA PUTPAÑA JAISTON MANUEL identificado con N° de Documento N° 73183748 (respectivamente), estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, autorizo (X), no autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi Tesis: "Gestión de riesgo crediticio y morosidad en los créditos grupales de Compartamos Financiera SA, Tarapoto 2022".

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo, según está estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de NO autorización:

--

TARAPOTO, 27 de junio del 2023

Apellidos y Nombres del Autor	Firma
CHOTA PUTPAÑA JAISTON MANUEL DNI: 73183748 ORCID: 0000-0003-4313-4351	Firmado electrónicamente por: JCHOTAP97 el 27-06- 2023 21:12:19

Código documento Trilce: TRI - 0555918

Anexo 7

Consentimiento informado

Anexo 3

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: Gestión de riesgo crediticio y morosidad en los créditos grupales de Compartamos Financiera SA, Tarapoto 2022

Investigador (a) (es): Jaiston Manuel, Chota Putpaña

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión de riesgo crediticio y morosidad en los créditos grupales de Compartamos Financiera SA, Tarapoto 2022",

cuyo objetivo es determinar la relación entre la gestión de riesgo crediticio y morosidad en los créditos grupales de Compartamos Financiera, Tarapoto 2022. Esta investigación

es desarrollada por el estudiante pregrado de la carrera profesional de Contabilidad, de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

.....

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión de riesgo crediticia y morosidad en los créditos grupales de Compartamos Financiera SA, Tarapoto 2022".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de Compartamos Financiera. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Chota Putpaña Jaiston Manuel. Email: jchotap97@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor email:

.....

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Walter Luis Chaname Oliva

Fecha y hora: 11/04/2023. 10:30 A.M



Walter Chaname Oliva
Gerente de Agencia
Compartamos Financiero

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

Anexo 9

Tabulación de base de datos

	Clasificación crediticia						Control y seguimiento de créditos						Total
	PRG.1	PRG.2	PRG.3	PRG.4	PRG.5	PRG.6	PRG.7	PRG.8	PRG.9	PRG.10	PRG.11	PRG.12	
Colaborador 1	4	1	3	1	4	4	5	4	5	5	4	5	45
Colaborador 2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
Colaborador 3	5	1	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	52
Colaborador 4	5	1	1	1	3	5	5	5	5	5	3	5	44
Colaborador 5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	5	3	5	50
Colaborador 6	5	5	5	5	1	4	5	5	4	5	4	5	53
Colaborador 7	5	3	2	4	4	3	5	3	3	4	3	5	44
Colaborador 8	5	4	4	5	3	4	5	5	4	5	5	5	54
Colaborador 9	5	1	1	4	1	2	5	5	5	5	1	5	40
Colaborador 10	4	2	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	39
Colaborador 11	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	56
Colaborador 12	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	56
Colaborador 13	5	1	3	1	4	5	5	4	5	5	4	5	47
Colaborador 14	3	1	4	3	3	4	5	5	5	5	1	5	44
Colaborador 15	5	4	3	5	4	4	5	3	3	3	3	3	45
Colaborador 16	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	2	3	48
Colaborador 17	5	1	4	4	4	5	5	4	4	3	1	4	44
Colaborador 18	4	2	2	3	3	5	5	3	4	3	2	4	40
Colaborador 19	5	1	5	3	5	5	4	5	3	3	3	3	45
Colaborador 20	5	5	4	5	4	3	5	4	4	4	3	3	49
Colaborador 21	4	4	5	4	3	4	5	4	5	3	2	4	47
Colaborador 22	4	4	3	2	3	4	5	5	4	4	3	3	44
Colaborador 23	5	2	3	4	4	4	5	4	5	4	3	4	47
Colaborador 24	5	2	4	3	5	3	5	4	5	3	3	4	46
Colaborador 25	4	1	1	3	3	5	5	5	4	4	1	3	39
Colaborador 26	5	1	2	4	3	4	5	5	4	4	3	5	45
Colaborador 27	5	3	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	50
Colaborador 28	5	3	5	4	5	4	4	4	5	3	2	4	48
Colaborador 29	4	5	5	4	4	3	5	5	5	4	3	3	50
Colaborador 30	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	47

Morosidad																
	Cartera atrasada				Cartera de alto riesgo					Cartera pesada					Total	
	PRG.1	PRG.2	PRG.3	PRG.4	PRG.5	PRG.6	PRG.7	PRG.8	PRG.9	PRG.10	PRG.11	PRG.12	PRG.13	PRG.14		PRG.15
Colaborador 1	5	5	5	3	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	69
Colaborador 2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	71
Colaborador 3	5	4	5	5	1	5	5	1	3	5	4	5	5	5	5	63
Colaborador 4	5	4	5	5	1	3	4	3	5	1	5	5	5	5	5	61
Colaborador 5	4	5	5	4	3	5	5	4	5	3	3	5	3	4	4	62
Colaborador 6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
Colaborador 7	3	4	4	3	2	4	4	3	4	2	4	3	2	3	3	48
Colaborador 8	3	5	5	2	1	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	54
Colaborador 9	1	5	1	5	1	5	5	1	3	1	5	5	5	5	5	53
Colaborador 10	3	4	3	4	3	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	53
Colaborador 11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
Colaborador 12	5	5	5	5	1	1	1	3	5	5	4	5	5	5	5	60
Colaborador 13	5	5	4	5	3	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	67
Colaborador 14	4	4	4	3	2	1	1	1	1	2	3	3	3	5	5	42
Colaborador 15	2	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	45
Colaborador 16	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	54
Colaborador 17	1	4	4	4	2	2	2	4	5	1	4	3	3	4	3	46
Colaborador 18	4	4	5	3	3	1	3	3	3	4	4	5	3	3	3	51
Colaborador 19	3	5	4	3	3	1	4	3	3	4	3	4	4	3	4	51
Colaborador 20	2	5	5	3	1	3	2	3	4	3	3	4	5	3	3	49
Colaborador 21	4	3	3	4	2	3	3	2	2	3	5	3	4	3	4	48
Colaborador 22	3	4	4	5	3	4	3	1	3	4	4	3	4	4	3	52
Colaborador 23	4	4	4	4	2	3	4	1	1	2	5	3	4	3	3	47
Colaborador 24	4	5	5	5	3	2	2	2	3	3	4	4	3	3	4	52
Colaborador 25	3	5	3	5	3	5	3	3	4	4	3	3	5	5	5	59
Colaborador 26	4	4	5	3	2	5	3	4	3	2	3	4	3	4	4	53
Colaborador 27	4	5	4	4	2	4	4	3	2	3	4	3	4	3	4	53
Colaborador 28	5	5	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	5	51
Colaborador 29	5	5	5	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	5	5	59
Colaborador 30	4	4	5	5	3	4	2	3	4	3	4	5	3	3	4	56

ANEXO 10

Encuesta a colaboradores de Compartamos Financiera



Encuesta realizada a colaboradores en oficina