



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Evaluación crediticia y el riesgo crediticio en tiempos de  
pandemia en la Cooperativa San Martín, Tarapoto 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración**

**AUTOR:**

Putpaña Paima, Jhordys Leandro ([orcid.org/0000-0002-0770-3505](https://orcid.org/0000-0002-0770-3505))

**ASESOR:**

Mg. Díaz Saavedra, Robin Alexander ([orcid.org/0000-0003-2707-8193](https://orcid.org/0000-0003-2707-8193))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Este trabajo está dedicado a mi Familia, a mi padre quien está en el cielo guiándome siempre, quienes me apoyaron en cada decisión y meta trazada, a mis amigos y profesores quienes de igual manera me apoyaron para cumplir este nuevo objetivo. Terminar este Proyecto.

## **Agradecimiento**

Agradecer a todas las personas que confiaron en mi profesionalismo, en mi esfuerzo y dedicación, a cada uno de ustedes quienes me alentaron para llegar a cumplir con mi objetivo.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	15
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra y muestreo.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	18
3.5. Procedimientos .....	20
3.6. Método de análisis de datos .....	20
3.7. Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN .....	33
VI. CONCLUSIONES .....	38
VII. RECOMENDACIONES .....	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS .....	45

## Índice de tablas

Tabla 1 Validación de los instrumentos.....	19
Tabla 2 Análisis de confiabilidad - Evaluación crediticia .....	25
Tabla 3 Análisis descriptivo del Evaluación crediticia y sus dimensiones .....	25
Tabla 4 Análisis descriptivo del Evaluación crediticia y sus dimensiones .....	26
Tabla 5 Análisis descriptivo del Riesgo Crediticio y sus dimensiones.....	27
Tabla 6 Prueba de normalidad de las variables y dimensiones.....	28
Tabla 7 Relación entre las variables .....	29
Tabla 8 Relación entre proceso de evaluación crediticio y el riesgo crediticio .....	30
Tabla 9 Relación entre el control y seguimiento del crédito y el riesgo crediticio .	31
Tabla 10 Relación entre destino del crédito y riesgo crediticio.....	32

## Resumen

La investigación presentó como objetivo general determinar la relación entre la evaluación crediticia y el riesgo crediticio en la Cooperativa San Martín, Tarapoto 2022. En lo que concierne a la metodología utilizada, el tipo de estudio fue aplicado de diseño no experimental a nivel descriptivo y correlacional de corte transversal, la población y muestra estuvo conformada por 30 colaboradores de la institución, se ha empleado la encuesta y el cuestionario como técnica e instrumento de forma respectiva. Los resultados manifestaron que existe relación significativa entre las dimensiones de la evaluación crediticia (proceso de evaluación crediticio, control y seguimiento del crédito, y destino del crédito) y el riesgo crediticio porque, en todos los casos,  $p$ -valor = 0.00 y el coeficiente de correlación ( $r = -0.801, -0.205$  y  $-0.513$  de forma respectiva). Conclusión: Existe relación significativa entre la evaluación crediticia y el riesgo crediticio en la Cooperativa San Martín, Tarapoto 2022, debido a que el  $p$ -valor es igual 0.00, y los resultados evidencian una correlación negativa buena porque el coeficiente de Pearson resultó (-0.728).

**Palabras clave:** Cooperativa, evaluación crediticia, pandemia, riesgo crediticio.

## **Abstract**

The general objective of the research was to determine the relationship between credit evaluation and credit risk at Cooperativa San Martin, Tarapoto 2022. Regarding the methodology used, the type of study was applied non-experimental design at a descriptive and correlational cross-sectional level, the population and sample consisted of 30 employees of the institution, and the survey and questionnaire were used as a technique and instrument respectively. The results showed that there is a significant relationship between the dimensions of credit evaluation (credit evaluation process, credit control and follow-up, and credit destination) and credit risk because, in all cases, p-value = 0.00 and the correlation coefficient ( $r = -0.801, -0.205$  and  $-0.513$  respectively). Conclusion: There is a significant relationship between credit evaluation and credit risk in Cooperativa San Martin, Tarapoto 2022, because the p-value is equal to 0.00, and the results show a good negative correlation because Pearson's coefficient was (-0.728).

**Keywords:** Credit union, credit assessment, pandemic, credit risk.

## I. INTRODUCCIÓN

Frente a la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19, muchas empresas e instituciones se han visto afectadas, debido a las restricciones, el incremento de contagios y muertes, ante ello diferentes países han tomado medidas de seguridad para preservar el bienestar de sus habitantes. Por otro lado, en medio de la pandemia las entidades financieras de los diferentes países han venido impulsado parte de la economía a través de sus sistemas financieros actuando como intermediarios entre los gobiernos y la ciudadanía, con bonos, créditos, y además han contribuido en la ayuda de las actividades empresariales (Alda & Asso, 2017).

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito, también conocidas por sus siglas CAC, son organizaciones sin fines de lucro, que actúan como agentes financieros, brindando ahorros y préstamos, solamente con sus miembros. No obstante, a nivel internacional el problema relevante que enfrentan las cooperativas de ahorro es que, una vez entregado el crédito, existe la incertidumbre de que el adeudado o deudor no cumpla responsablemente con sus obligaciones de pago y la recuperación del dinero simplemente se vuelve en una posibilidad. Por lo tanto, debido a las políticas de crédito flexibles, la capacidad de pago insuficiente, la falta de experiencia del propietario, el uso indebido del crédito y el endeudamiento excesivo de los socios, ocasionan riesgos crediticios, los cuales a su vez pueden ocasionar que muchas Cooperativas se den de baja (Superintendencia de Banca, 2020).

En el ámbito nacional, hasta el año 2020 el Perú cuenta con 438 Cooperativas de Ahorro y Crédito, siendo el sistema de intermediación financiera con el mayor número de entidades, debido a que los activos totales de estas instituciones ascienden a 14 millones, la cartera de créditos a 9 mil 600 millones de soles y los depósitos a 10 mil 500 millones de soles a plazo fijo, el cual es conformado por 1,933,840 de socios y por último el 60% de sus créditos están dirigidos a Micro y Pequeña Empresa (Superintendencia de Banca, 2020). Sin embargo, es necesario mencionar que no existe un nivel de cumplimiento óptimo en el pago de los préstamos que se otorgaron a los socios, situación que cada día va en aumento, lo que ha provocado que el riesgo crediticio de las cooperativas de

ahorro y crédito se eleve a 9% al final del año 2020 (Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú, 2020).

A nivel local, el estudio se concentra en la ciudad de Tarapoto donde está ubicada la Cooperativa San Martín, la mismo que se fundó el 13 de octubre de 1965, con la finalidad de brindar a sus socios soluciones económicas y sociales que estén a su alcance, para mejorar su calidad de vida. El brindar créditos a sus usuarios es lo principal y para ello es relevante desarrollar una evaluación crediticia eficiente. No obstante, se ha podido evidenciar problemas significativos relacionados a los riesgos crediticios, debido a que los mecanismos de control no se cumplen en su totalidad, es decir en los procesos de calificación crediticia, algunos de los analistas no suelen evaluar eficientemente el historial crediticio de los socios; asimismo, omiten algunos procesos administrativos. Por lo que refiere al control y seguimiento del crédito, los préstamos no están siendo cancelados a tiempo, es decir no lo devuelven dentro de los parámetros pactados inicialmente, como también no existe una responsabilidad por parte del cliente en devolver el préstamo otorgado y también existe la posibilidad de que los créditos no sean recuperados nunca; lo que está generando una preocupación por dicha institución. El incremento de socios morosos, la falta de evaluación exhaustiva de la capacidad de pago de los interesados, como también de su endeudamiento y comportamiento, son algunos factores claves que posiblemente estén generando un riesgo crediticio. Así también es importante mencionar que las estrategias de cobranzas no se desarrollan oportunamente, lo que conlleva desinterés del socio ante el cumplimiento de pago, y, en consecuencia, la Cooperativa en cumplimiento de sus políticas, comienza a ejecutar procesos legales para la recuperación del crédito, generando el aumento de gastos operativos.

A raíz de la problemática, se plantea como **formulación del problema** ¿Cuál es la relación entre la evaluación crediticia y el riesgo crediticio en la Cooperativa San Martín, Tarapoto 2022? Y **como específicos**: (1) ¿Cuál es la relación entre el proceso de evaluación crediticia y el riesgo crediticio?, (2) ¿Cuál es la relación entre el control y seguimiento del crédito y el riesgo crediticio?, y (3) ¿Cuál es la relación entre el destino del crédito y el riesgo crediticio?

El estudio se justifica de manera **conveniente**, debido a que se pretendió determinar la relación de las dos variables y conocer la situación actual de la evaluación crediticia y el riesgo crediticio en la Cooperativa San Martín, y con los resultados, efectuar recomendaciones que ayudan a la institución a solucionar los problemas evidenciados, asimismo este estudio es un aporte a la investigación científica y para otros estudios que presentan la misma problemática. En el aspecto de **relevancia social**, por cuanto la investigación fue de beneficio para la institución, ya que los resultados dieron a conocer con veracidad las deficiencias y falencias en las actividades y de esa manera permitió mejorar sus operaciones a través de recomendaciones o sugerencias, por otro lado, fue útil para otras instituciones que presentan la misma problemática, sirviéndose como guía para la resolución de sus problemas, como también fue útil para la población en general. La investigación tiene un **valor teórico**, visto que la información que se ha empleado estuvo sustentada con estudios previos y teorías de autores que dieron credibilidad a los conceptos, definiciones y evaluación de las variables, los mismos que ayudaron al desarrollo de los objetivos y de los resultados. Además, se justifica de manera **práctico**, puesto que la intención de la investigación es determinar la relación de la variable evaluación crediticia en el riesgo crediticio, y con los resultados poder brindar recomendaciones para solucionar los problemas evidenciados en el lugar de estudio y por último, se justifica en un ámbito de **utilidad metodológica**, debido a que los resultados fueron descriptivos e inferencial, y para ello se diseñaron instrumentos de recolección de datos que ayudaron a ejecutar los objetivos planteados, haciendo uso de sistemas estadísticos como Microsoft Excel y el SPSS28, con la finalidad de determinar conclusiones y a partir de ello brindar recomendaciones.

Se ha considerado como **objetivo general**, Determinar la relación entre la evaluación crediticia y el riesgo crediticio en la Cooperativa San Martín, Tarapoto 2022. Y como objetivos específicos: (1) Definir la relación entre el proceso de evaluación crediticio y el riesgo crediticio, (2) Definir la relación entre el control y seguimiento del crédito y el riesgo crediticio y (3) Definir la relación entre el destino del crédito y el riesgo crediticio.

Por último, se presenta como **hipótesis general**,  $H_i$ : Existe relación significativa entre la evaluación crediticia y el riesgo crediticio en la Cooperativa San Martín, Tarapoto 2022 y  $H_o$ : No existe relación entre la evaluación crediticia y el riesgo crediticio en la Cooperativa San Martín, Tarapoto 2022. Y los **específicos** de la siguiente manera: (1) Existe relación significativa entre el proceso de evaluación crediticio y el riesgo crediticio, (2) Existe relación significativa entre el control y seguimiento del crédito y el riesgo crediticio, y (3) Existe relación significativa entre el destino del crédito y el riesgo crediticio.

## II. MARCO TEÓRICO

Con la finalidad de dar mayor sustento a la investigación se presentan estudios realizados de manera antecesora. Desde un **contexto internacional**. Bonilla Bermeo et al. (2017) en su artículo plantearon como objetivo determinar que el riesgo puede generar una incorrecta evaluación del entorno económico al otorgar un crédito en un banco mediano del Ecuador. Asimismo, los autores desarrollaron un estudio de tipo aplicada, con diseño no experimental y de alcance correlacional. La población muestral que consideraron fueron 8 sectores económicos de la cartera comercial del Banco de estudio y aplicaron como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Concluyeron que, el 45% de los sectores presentaron un incremento de los días de morosidad, sin embargo, el 55% mantienen una cartera de calidad. Otro de sus hallazgos fueron que el 72% presentaron un nivel de riesgo alto, por lo que generaron pérdidas de \$50, 5214.00, además el 10% no presenta un manual o políticas de otorgamiento de crédito. Y, por último, los autores respondieron como hipótesis mediante el estadístico coeficiente de Pearson, que el riesgo crediticio se relaciona significativamente en la evaluación del entorno, por cuanto el p-valor es de 0.00, con un coeficiente de correlación negativo alto de -0.81.

Salvatore et al. (2018) en su artículo determinaron como objetivo analizar la gestión de riesgo en las operaciones de bancos privados en el período 2013- 2016. El tipo de investigación que aplicaron fue descriptivo de diseño no experimental. Del mismo modo, los autores consideraron como población y muestra a 50 bancos de Ecuador y como técnica e instrumento, utilizaron el análisis documental y la guía de análisis. Conclusión: Los autores comprobaron que el 95% de las entidades presentan políticas que minimizan el impacto de los riesgos crediticios, no obstante, el 76% presentan procesos óptimos que limitan el crecimiento de la morosidad. Así también, otros de sus hallazgos fueron, que los analistas cumplen oportunamente con los procesos de créditos y además que el 85% presenta un nivel alto de gestión de riesgos y para ello, se implementan políticas que benefician a las entidades y restringen el incumplimiento de los pagos por parte de los usuarios, y finalmente establecen que el 70% de los bancos realizan un diagnóstico mensual de los resultados obtenidos.

Seijas et al. (2017), en su artículo establecieron como objetivo principal analizar la evaluación del riesgo de crédito en las instituciones de Microfinanzas: estado del arte. El tipo de investigación que aplicaron los autores fue descriptivo explicativo, con diseño no experimental. Asimismo, constituyeron como población a 112 microcréditos y como muestra a 82, además utilizaron un análisis documental y una guía de análisis como técnica e instrumento de recolección de datos. Conclusión: los autores manifestaron que el 97% de los usuarios incumplen con las políticas de pago, por lo que las empresas han empleado técnicas y métodos con la finalidad de mitigar las pérdidas. Así también, señalaron que el 3% de los colaboradores incumplen con los mecanismos que controlan el otorgamiento de crédito y en la estimación de 45% de las colocaciones se desarrollaron una adecuada evaluación de los riesgos, por lo que se ha resultado bajos niveles de morosidad.

Rivera & Mendoza (2020) en su artículo presentaron como objetivo relacionar la gestión del microcrédito y riesgo crediticio en las instituciones financieras del Cantón Chone. Como metodología, los autores consideraron un tipo de investigación aplicada, de nivel correlacional y de diseño no experimental. Para la población tomaron en cuenta a 281 colaboradores y para la muestra solo a 54. En cuanto a la técnica de recojo de datos, emplearon la encuesta y un cuestionario como instrumento. Conclusión, los autores revelaron que, de las entidades financieras de Cantón, el 70% cumplen con la estimación del rendimiento económico emitido por los prestamistas, de igual manera el 50% cumplen con los procesos de evaluación de las normativas de créditos. Además, dieron a conocer que el 70% de los encuestados cumplen con la revisión y consideran que la solvencia es una dimensión importante en la entrega de créditos. Por último, respondieron la hipótesis mediante la prueba de correlación Rho Spearman, y comprobaron que existe relación entre la gestión del microcrédito y el riesgo crediticio, dado que el nivel de significancia es de 0.01 y el coeficiente de correlación fue 0.845, lo que refiere que, si la gestión del microcrédito se desarrolla adecuadamente, el riesgo crediticio en las instituciones financieras será bajo.

Desde un **entorno nacional**, Gómez et al. (2019) en su artículo plantearon como objetivo identificar los factores determinantes del crecimiento de las cajas municipales de ahorro y crédito del Perú. En el estudio, los autores presentaron una

metodología aplicada, de diseño no experimental descriptivo; asimismo, tomaron como población y muestra a los datos de la SBS de los periodos 2005-2014. La técnica que aplicaron fueron un análisis documental y encuesta y utilizaron como instrumento guía de análisis documental y cuestionario. Los resultados que demostraron los investigadores fueron que las colocaciones aportaron al cumplimiento de cada uno de los lineamientos y normativas de créditos, asimismo la aplicación de las tasas de interés y morosidad se calcularon en base a los datos empleados por las instituciones financieras. Uno de los factores con la mayor relevancia según los hallazgos, son las tasas aplicadas en los créditos, pues el 85% presenta una tasa justa y aceptable, sin embargo, el 25% presenta tasas mayores a la competencia. En efecto, los depósitos efectuados por la población influyen de forma positiva en el crecimiento de las cajas financieras municipales, por otro lado, los factores que influyen de manera negativa son la morosidad.

Por otro lado, Horna (2020), en su artículo planteo como propósito analizar la evaluación crediticia en el financiamiento y para ello, el autor presentó un estudio de carácter descriptivo explicativo y de diseño no experimental. La población y muestra que consideró fueron 70 Cooperativas, se empleó como técnica el análisis documental y una ficha de verificación como instrumento. Las conclusiones obtenidas por el autor fueron: El 43% de las cooperativas contienen un manual crediticio que les encaminan en los procesos de otorgamiento de crédito, el 57% tiene faltas en la aplicación de lineamiento de créditos. Por otro lado, el 44% indica contar con recursos especializados para la recuperación de los créditos no recuperados, además el 39% mencionan que las colaciones cumplen con los mecanismos de créditos. En efecto, el autor señala que la percepción de la evaluación crediticia es alta en un 99%, por cuanto las instituciones se rigen en todos los procesos y normas, así también la presencia de sanciones ante posibles infracciones limita el accionar negativo de los colaboradores.

Pérez (2017), en su tesis planteo como objetivo determinar la relación de la evaluación crediticia con el riesgo crediticio, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Viator Ltda. Año 2013, Lima. El autor presentó una investigación aplicada, de nivel correlacional, con diseño no experimental. Respecto a la población consideró 1748 créditos otorgados en el año 2013 y para la muestra solo tomo en cuenta 220

créditos. Asimismo, utilizó como técnica e instrumento de recolección de datos el análisis documental y la ficha de verificación. Las conclusiones obtenidas por el autor fueron: la dimensión comportamiento de pago muestra que, del total de créditos otorgados, el 97.8% de los clientes cumplen con todas las cuotas y criterios de pago, asimismo, el 56% presenta un nivel bajo en lo que refiere a su capacidad de pago. En cuanto a la evaluación crediticia, el autor señala que la entidad presenta un nivel regular de 81% y el riesgo crediticio es de nivel bajo en un 77%. Y a través de la prueba de correlación de Pearson, el autor comprobó que existe relación entre las variables, dado que el índice fue -0.87 y el nivel de significancia obtenida resultó 0.00, demostrando que la eficiencia de la evaluación crediticia permitirá altos niveles de rentabilidad.

Salinas (2020), en su tesis estableció como objetivo principal identificar la relación de las variables evaluación crediticia y riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora Ltda. 2019. El tipo de investigación que utilizó el autor fue aplicado, de alcance correlacional, con diseño no experimental. La muestra poblacional considerada fueron 22 trabajadores, y aplicó como instrumento el cuestionario. Los resultados del autor revelaron que la evaluación crediticia presenta un nivel medio de 97%, y los riesgos crediticios presentan un nivel bajo de 55%. Por consiguiente, el autor menciona que los métodos de evaluación en la entidad son eficientes en un 99%, por cuanto los lineamientos y normativas se ajustan a la realidad de la institución. Asimismo, mediante la prueba de correlación de Pearson, el investigador refirió que la evaluación crediticia tiene relación con el riesgo crediticio, debido a que constató un p-valor de 0.00, asimismo un coeficiente de correlación de -0.947, demostrando una relación negativa alta, es decir cuando existe eficiencia en la evaluación, se presentarán menores riesgos crediticios.

A continuación, se muestra la fundamentación teórica de las variables: Referente a la variable **evaluación crediticia**, Morales & Morales (2014) establecen que es un análisis por fases en las que se incorporan procedimientos y actividades que realiza una institución con el propósito de conocer el nivel de pago de un individuo para la aprobación de un préstamo. Según Layton & Téllez (2017) son técnicas que facilitan la recopilación de información y datos con relación a los clientes, para ser considerados a la hora de conceder un determinado crédito y comprobar si estos

cuentan con un grado de pago aceptable. De la misma manera, Liu & Huang (2020) señalan que es considerada como el conjunto de procesos, reglamentos y documentos que contribuyen a precisar el nivel de riesgo crediticio y a tomar la decisión de si se concede o se rechaza un préstamo. También, la evaluación crediticia se resume como la necesidad de conocer la voluntad y capacidad de pago de los clientes, y a la vez determinar el nivel de riesgo crediticio (Salinas et al., 2015).

Por su parte, Aguirre-Landa et al. (2020) establecen que el principal objetivo de una evaluación crediticia es conocer el nivel, capacidad y responsabilidad de pago de los clientes que solicitan créditos. Además de analizar sus antecedentes crediticios.

La evaluación crediticia debe realizarse desde tres aspectos, según lo señalado por Vela & Caro (2015) los cuales son: Análisis cualitativo, a través de este se podrá evaluar el compromiso, honestidad y moralidad de los clientes para el cumplimiento de los pagos. Análisis cuantitativo, ya que permite evaluar si es que un cliente cuenta con la capacidad de pago ideal. Asimismo, Mohamad et al. (2018) da a conocer el destino de crédito, facilita la identificación de un posible desvío de actividades que no se hayan indicado a la hora de la evaluación del crédito; además permite minimizar el riesgo crediticio. A parte de ello, Gavilá et al. (2016) afirman que para determinar una buena evaluación crediticia se considera las siguientes condiciones: Primero, toda la información previa de carácter pertinente que las entidades financieras solicitan para el otorgamiento y aprobación de un crédito. También, la capacidad de pago de los clientes, dado que es un criterio fundamental para determinar la posibilidad del incumplimiento en el pago del crédito. Asimismo, se debe tener en cuenta la solvencia del prestatario y las garantías. Por último, la consulta a centrales de riesgos y demás fuentes de información.

En el caso de Pereira & Soo (2020) consideran las 5C, como una técnica para una correcta evaluación crediticia. Dicha técnica se detalla a continuación: 1) Capacidad, que hace referencia al nivel de pago con la que cuentan los solicitantes para hacer frente a sus obligaciones de deuda. 2) Capital, constituido por todos los recursos con el que el cliente cuenta o aquellos que están invertidos en un negocio. De igual manera, Cancino & Cancino (2020) dan a conocer el Colateral, esto significa que para brindar un crédito mayormente suele requerirse de una garantía

colateral, ya sea en forma de bienes muebles o inmuebles, o en forma de avales.

4) **Carácter**, esto quiere decir que para la aprobación de un crédito no solo es necesario contar con los requisitos antes mencionado, sino también es importante que dé la impresión al analista de crédito de ser una persona de carácter confiable, el cual es necesario para determinar si cumplirá con las obligaciones que adquiere. (Yoshino & Taghizadeh-Hesary, 2018).

5) **Conveniencia**, se refiere a que ambos participantes, tanto el prestamista como el prestatario deben tener las posibilidades de contar con un rendimiento apropiado de los créditos brindados (Chen et al., 2018).

Con respecto a las bases teóricas de la primera variable **evaluación crediticia**, se tomaron en cuenta el sustento por los autores de Morales & Morales (2014) quienes las dimensionan en tres. La primera dimensión **proceso de evaluación crediticia**, indica todas las actividades desarrolladas durante el análisis y evaluación de créditos, las cuales cuentan con una metodología preestablecida. Dentro de sus indicadores menciona: La captación y solicitud de clientes, proceso en el cual un cliente en específico es contactado por la institución financiera con la finalidad de conseguir la información necesaria para la solicitud del crédito; con dichos datos se da inicio al llamado flujo crediticio y por lo tanto a la evaluación. La aprobación crediticia, se realiza después que el analista encargado haya culminado con el proceso de evaluación, comunicando posteriormente al cliente la aprobación del crédito solicitado. El desembolso crediticio, hace referencia al proceso de generar el crédito al cliente, y también incluye todo el proceso de documentación para la firma del contrato, establecimiento del cronograma de pagos, etc.

La segunda dimensión es el **control y seguimiento del crédito**, Morales & Morales (2014), señala que el analista de crédito realiza ya sea visitas periódicamente o hace un seguimiento a los deudores, con el propósito de obtener una apreciación verdadera de su situación y solvencia financiera. Como sus indicadores mencionan a: Pagos efectuados de los clientes, el cual considera todos los informes de los pagos realizados por los prestatarios, en donde se ve el comportamiento que estos están teniendo. Central de riesgo externo, es un sistema que brinda información a los participantes del sistema financiero, con la finalidad de minimizar sus riesgos y asegurar su solvencia; en este sistema informático se muestran a todos los

deudores de las entidades financieras. El Tope de préstamo por negocio, hace referencia a que cada cliente cuenta con un tope de créditos, es decir se verifica que el monto a otorgar sea adecuado y no sea muy alto para que no genere pérdidas a la entidad prestamista.

Como tercera dimensión se cuenta con el **destino del crédito**, Morales & Morales (2014), que influye en cierto grado en la decisión crediticia que puede tomar la entidad financiera en cuanto a la aprobación del préstamo. Se refiere a las acciones en las que se piensa utilizar el crédito. Para medir esta dimensión se empleará los siguientes indicadores: Adquisición de mercadería, basada en la compra y aprovisionamiento de bienes que realiza un negocio para ser comercializado posteriormente. Ampliación del negocio, ya que los préstamos suelen solicitarse para fomentar el crecimiento y competitividad de las empresas. Compra de insumos, es decir aquellos productos o bienes que se emplean para la fabricación de otros nuevos.

La segunda variable en estudio es el **riesgo crediticio**, definido como la posibilidad de sufrir una pérdida económica derivada del impago de las obligaciones asumidas por un prestatario en una operación financiera (Blanco, 2015). Por su parte Zamore et al. (2018) señalan que el riesgo de crédito es la amenaza del incumplimiento de las obligaciones de los clientes concernientes a un crédito recibido. Además, Huamán (2017) establece que es considerado como aquella posibilidad de tener pérdidas por el no cumplimiento de pago de un crédito otorgado. Como lo explican Cheng et al. (2020) el riesgo crediticio viene a ser la probabilidad de sufrir pérdidas financieras, a raíz del incumplimiento de las obligaciones de cancelación establecidas en un contrato. El término riesgo crediticio nace debido a la posibilidad de que existan pérdidas cuando la contraparte de una transacción no efectúe adecuadamente sus compromisos financieros (Guzmán et al., 2019).

En cuanto a los tipos de riesgos crediticios, Trejo et al. (2017) mencionan primero al riesgo de liquidez, el cual hace referencia a la falta de dinero por parte del prestatario, que se manifiesta en el no cumplimiento del pago de la deuda dentro del periodo pactado. Luego mencionan al riesgo legal, presentada como la probabilidad de incidir en pérdidas a causa de la imposibilidad de exigir el cumplimiento de contratos financieros, o a la imperfección de los términos legales

que afectan a los mismos. Por último, el riesgo de solvencia, que es el riesgo común de las instituciones financieras al momento de corresponder los préstamos y operaciones; dicha situación suele presentarse debido a una mala evaluación del sujeto de crédito.

Los principales componentes del riesgo crediticio según Suyanto (2021) son los siguientes: A) Tasa de interés, constituye parte del crédito que se le brinda a un cliente, ya que representa el costo del valor del dinero prestado en el tiempo, el cual tiene que ser reconocido por el prestatario a la hora de realizar la devolución. B) Monto del crédito, este componente hace alusión a la cantidad de dinero a la que un cliente puede acceder a través de un crédito. C) Flujo de efectivo, referido como la cantidad de dinero con la que cuentan los clientes para poder cumplir con la devolución de los préstamos brindados.

Es importante el análisis de este componente porque de no ser así el riesgo crediticio tiende a aumentar, creando una situación de incertidumbre y una posible morosidad alta. Riesgo de mercado, indica que el mercado siempre se encuentra inmersos a cambios constantes (alza del dólar, inflación, etc), lo que lógicamente también afecta la situación de los préstamos y créditos otorgados (Ekinici & Poyraz, 2019).

Para clasificar el nivel de riesgo crediticio la Superintendencia de Banca (2008), estableció cinco categorías la cuales son descritas a continuación: A) Normal, la cual está determinada para todos aquellos clientes que cumplen puntualmente con el pago de sus créditos en las fechas establecidas, y para los que tienen 8 días de retraso. Esta categoría indica un nivel bajo de riesgo crediticio. B) Con problema potencial, esta calificación es fijada a los clientes que se encuentran atrasados desde 9 hasta 30 días en el pago de sus préstamos. La cual indica un nivel de riesgo crediticio medio.

La siguiente categoría, C) Deficiente, refiere que en esta calificación los prestatarios tienen atrasos de pagos de 31 a 60 días, expresando un riesgo crediticio de nivel alto. D) Dudoso, dicha calificación se fija a los clientes que cuentan con demoras en sus pagos de créditos de 61 a 120 días. Esta categoría considera un nivel muy alto de riesgo crediticio. E) Pérdida, es la última calificación y revela el mayor riesgo crediticio posible, ya que los clientes muestran atrasos de más 120 días.

La **evaluación del riesgo crediticio** es explicada por Blanco (2015) a través de tres dimensiones. La primera es **calificación crediticia**, que sirve como herramienta a los prestamistas para analizar la solvencia y el desenvolvimiento crediticio de los clientes en el cumplimiento de sus deudas, con la finalidad de determinar si se les otorga un préstamo o no. Al igual que Guzmán et al. (2019) señalan que está representada por una cifra de tres dígitos y su calificación depende si el cliente cumple con los requisitos para ser acreedora del crédito. Se mide a través de los siguientes indicadores: Historial crediticio, utilizada por las entidades financieras para analizar la capacidad de pago de las personas que solicitan préstamos. Es un informe donde se muestra todos los precedentes de pagos cumplidos o no cumplidos de una persona. Otro indicador son los créditos, definidos como aquellas operaciones financieras en donde se cede cierto monto monetario a los clientes, con la condición de la devolución de este en el futuro. Como último indicador se tiene a la aprobación crediticia, que hace referencia al visto bueno y a la aprobación del analista para la aceptación del crédito, luego de haber realizado la evaluación respectiva.

La segunda dimensión es el **control y seguimiento del crédito**, según, Blanco (2015) se trata de inspeccionar y realizar un seguimiento adecuado de los pagos realizados por el interesado en el crédito. Suyanto (2021) por su parte, destaca que este proceso es totalmente necesario, pues si los créditos se monitorean frecuentemente, la probabilidad de impago es bajo. Sus indicadores son: Pagos efectuados de los clientes, señala que para aprobar un determinado préstamo o crédito es importante contar con toda la información sustancial de carácter financiero de los clientes. Central de riesgo externo, se refiere a que los analistas de créditos tienen el deber de comprobar que los clientes no tengan ningún tipo de deuda vencida, sancionada o en cobranza judicial. Tope de préstamo por negocio, se determina en base a evaluaciones crediticias a los clientes que solicitan préstamos, tomando en cuenta su nivel de ingresos, su rentabilidad, su nivel de riesgo y otros componentes.

La tercera y última dimensión se denomina **incumplimiento del crédito**, Blanco (2015) menciona que a un cliente se le concede internamente una calificación crediticia con el objeto de calcular la probabilidad de su incumplimiento en el pago.

Por su parte Guzmán et al. (2019), refieren que el incumplimiento del crédito, lo relaciona a la falta de evaluación, control y monitoreo de los créditos, y en consecuencia el riesgo es alto en relación al pago. Cuenta con los indicadores siguientes: Capital en riesgo, establece como objetivo que el grado de riesgo de la entidad financiera se conserve en niveles moderados que garanticen la rentabilidad de esta. Altas tasas de interés son aquellas que se encuentran por encima de la tasa promedio establecida en el mercado. Mala evaluación del crédito refiere que es de suma importancia determinar la moralidad del cliente potencial, reflejada en su integridad y honestidad como persona, ya que muchas veces un cliente puede tener la capacidad de pagar, pero si no desea hacerlo no lo hace.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

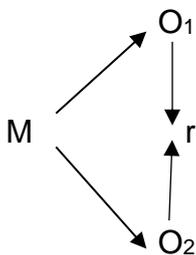
##### Tipo de investigación

En el presente estudio se tuvo en cuenta el tipo de estudio **aplicado**. CONCYTEC (2018) sostiene que este tipo de estudio busca generar conocimiento que tenga aplicación directa a temas sociales o del sector productivo, asimismo implica el proceso de vincular la teoría con el producto. Por lo tanto, se pudo comprender el desenvolvimiento de las variables evaluación crediticia y riesgo crediticio, y facilitaran la búsqueda de solución de las falencias, mediante alternativas de solución.

##### Diseño de investigación

El diseño empleado fue **No Experimental**, de acuerdo con el autor Maldonado (2018) especifica que este diseño no tiene la necesidad de manipular deliberadamente los temas tratados en el estudio, es por ello, que las variables fueron estudiadas de acuerdo a cómo se presentaron en la realidad. Así pues, es de nivel **descriptivo y correlacional**, debido a que se analizó cada variable para conocer sus niveles (alto, medio y bajo) y después se determinó el grado de asociación o correlación que presentan entre sí, a fin de responder a la hipótesis planteada. Además, el estudio fue de **corte transversal**, porque tuvo como propósito realizar la investigación en un periodo de tiempo estimado, siendo en el año 2022.

El diseño que fue empleado es el siguiente:



##### Dónde:

**M** = Muestra.

**O<sub>1</sub>** = Evaluación crediticia.

**O<sub>2</sub>** = Riesgo crediticio.

**r** = Relación.

### 3.2. Variables y operacionalización

#### **Variable 1: Evaluación crediticia.**

**Definición conceptual:** Morales & Morales (2014), establecen que es un análisis por fases en las que se incorporan procedimientos y actividades que realiza una institución con el propósito de conocer el nivel de pago de un individuo para la aprobación de un préstamo.

**Definición operacional:** Para la evaluación de la variable se tuvo en cuenta la percepción del personal administrativo y analistas de créditos acerca de los procedimientos de evaluación de créditos, y para ello se aplicó un cuestionario.

**Indicadores:** Captación y solicitud de clientes, Aprobación crediticia, Desembolso crediticio, Pagos efectuados de los clientes, Central de riesgos externa, Tope de préstamo por negocio, Adquisición de mercaderías, Ampliación del negocio, Compra de insumos.

**Escala de medición:** Ordinal.

#### **Variable 2: Riesgo Crediticio.**

**Definición conceptual:** Blanco (2015) define el riesgo de crédito como la posibilidad de sufrir una pérdida económica derivada del impago de las obligaciones asumidas por un prestatario en una operación financiera.

**Definición operacional:** Asimismo, se tuvo en cuenta la percepción del personal administrativo y analistas de créditos acerca de los riesgos que perciben de las cooperativas en cuanto a los créditos brindados y para ello se aplicó un cuestionario.

**Indicadores:** Historial crediticio, Créditos, Aprobación crediticia, Pagos efectuados de los clientes, Central de riesgo externo, Tope de préstamo por negocio, Capital en riesgo, Altas tasas de interés, Mala evaluación del crédito

**Escala de medición:** Ordinal.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### Población

En el presente estudio, la población estuvo conformado por 30 colaboradores de la Cooperativa San Martín de la ciudad de Tarapoto, entre ellos: 10 trabajadores que conforman el personal administrativo y 20 analistas de créditos, los cuales fueron fuentes fundamentales para el desarrollo del estudio y con los datos obtenidos ayudaron a resolver cada uno de los objetivos planteados. Corroborando con Arbaiza (2019), señala que es el grupo de elementos que forman parte del ámbito espacial donde se desarrolla el estudio investigativo. De igual manera se encuentra asociado por documentos, objetos, personas que tienen características en común y de los cuales se pretende obtener datos.

Por otra parte, la población cumple con criterios de inclusión y exclusión:

- **Criterios de inclusión:** Los participantes que se incluyeron en el estudio fueron aquellos que aceptaron de forma voluntaria estar incluidos en la investigación, asimismo, aquellos que pertenecen al área administrativa y los analistas de crédito de las cooperativas y llevan laborando más de dos años, además se involucraron a aquellos que laboraron en la modalidad de trabajo remoto durante la pandemia.
- **Criterios de exclusión:** Se excluyeron del siguiente estudio a colaboradores que no pertenecieron a áreas externas que no se asocian con el tema de créditos, socios de la cooperativa y clientes externos. Asimismo, no se tomaron en cuenta documentos o archivos de los usuarios ni de la entidad.

#### Muestra

En el presente estudio, la muestra estuvo constituida por el total de la población, es decir, por 10 trabajadores que conforman el personal administrativo y 20 analistas de créditos, sumando 30 colaboradores de la Cooperativa San Martín de la ciudad de Tarapoto. Según, Valderrama (2019) explica que la muestra es un fragmento representativo de la totalidad del

universo en donde sus elementos guardan cualidades en común y que son necesarias para una investigación.

### **Muestreo**

El tipo de muestreo que se consideró en el trabajo investigativo fue **No probabilístico**, pues se seleccionó la muestra de acuerdo con el juicio crítico y conveniencia del autor, puesto que, los integrantes tienen conocimiento y desempeñan labores relacionados al tema de investigación y de esa manera, se pudo obtener información real y actualizada. De acuerdo con, Otzen & Manterola (2017) sostiene que este tipo de muestreo, permite seleccionar la muestra de manera intencional y por grupos, es decir, los participantes son escogidos a conveniencia del investigador.

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

### **Técnicas**

La técnica empleada en el estudio fue la **encuesta**, porque al ser utilizada dentro del proceso investigativo, se pudo adquirir y procesar datos de manera rápida y eficiente, y también permitió describir una variedad de características de la muestra, los mismos que ayudaron a contrastar la hipótesis. Coincidiendo con Ñaupas et al. (2018) expresan que es una técnica de estudio social para la indagación, exploración y recolección de datos por medio de preguntas formuladas de forma directa o indirecta a individuos que constituyen la unidad de análisis del trabajo investigativo.

### **Instrumentos**

En el trabajo investigativo se aplicó como instrumento el **cuestionario**, ya que, siendo una herramienta de trabajo, permitió conocer tal y como se presentan las variables en el lugar de estudio y tuvo la facilidad de obtener, cuantificar, analizar e interpretar datos de la muestra y también brindó toda la información necesaria a fin de probar la hipótesis. Corroborando con García (2018) expresan que estudia a cierta cantidad de individuos, pues facilita el recojo de respuestas directas a través de interrogantes que es entregado a cada individuo, estas deben ser preparadas con anticipación.

Los cuestionarios fueron obtenidos de estudios previos a la investigación, donde presentaron la misma problemática y variable. Los cuestionarios se detallan de la siguiente manera:

Para la variable evaluación crediticia, se tomó en cuenta el cuestionario diseñado por Martínez (2018), donde empleó 10 enunciados, y lo distribuyo de acuerdo con las dimensiones Proceso de evaluación crediticio (3 ítems), Control y seguimiento del crédito (3 ítems), Destino del crédito (3 ítems), asimismo, utilizó como escala de medición (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre). Por otra parte, en lo que refiere a la variable riesgo crediticio, se consideró el cuestionario diseñado por Bernardo (2019), donde utilizo las siguientes dimensiones: calificación crediticia (3 ítems), control y seguimiento del crédito (3 ítems) e incumplimiento del crédito (3 ítems), del mismo modo, consideró como respuestas, las escalas de medición (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre).

### Validez y confiabilidad del instrumento

Los instrumentos fueron validados a través del juicio de experto, como se visualiza en la siguiente tabla.

Tabla 1

#### Validación de los instrumentos

	<b>Experto</b>	<b>Grado académico e institución donde laboral</b>	<b>Valoración de la encuesta</b>
Evaluación crediticia	Dr. Daniel Davis Laguna Silva	Especialización en Auditoría Financiera	17.00
	Dr. Campos Salazar Oscar Augusto Modesto Silverio	Consultoría de Gestión Universidad de Huánuco	17.00
		Docente de Educación Universidad de Huánuco	17.00
		<b>Promedio</b>	17.00
Riesgo Crediticio	C.P.C Nilton Jara y Claudio	Contador público colegiado UDH (Universidad de Huánuco)	16.30
	Mg. Juan Daniel Toledo Martínez	Magister en Gestión Pública, Docente de la Universidad privada de Huánuco.	17.97
	Mg. Nancy Villafior Lázaro	Doctora en Ciencias de la Educación	19.89
		<b>Promedio</b>	18.05

**Fuente:** Martínez (2018) y Bernardo (2019).

Evaluación crediticia: el promedio de la validación (17) mostró resultado favorable, lo que indica según criterio de los expertos, que es apto para su aplicabilidad. En cuanto a la confiabilidad, el resultado conseguido por los autores fue igual a 0,837, el cual se encuentra por encima del límite del coeficiente de confiabilidad (0.60), permitiendo calificar la encuesta como confiable para ser aplicada.

**Riesgo Crediticio:** La calificación por parte de los expertos sumaron un promedio de 17, lo que demuestra una validez alta y apto para ser utilizado en. Ahora bien, el resultado obtenido fue igual a 0,967 valor supera el coeficiente de confiabilidad (0.60) lo cual nos indica que la encuesta se considera confiable para ser aplicada a la muestra.

### **3.5. Procedimientos**

En el presente estudio, fue necesario realizar una solicitud para pedir la autorización a la Cooperativa San Martín, a fin de poder aplicar los cuestionarios a los colaboradores, asimismo, los instrumentos fueron aplicados con la intención de conocer la evaluación crediticia y el riesgo crediticio y su relación según cada objetivo planteado. Después de que los colaboradores hayan llenado los cuestionarios, se procedió a resguardar dicha información y ser procesada en una hoja de datos en Excel, para luego mostrar los resultados por medio de tablas de frecuencia y figuras para un mejor entendimiento.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Los métodos empleados fueron descriptivos e inferencial. El método descriptivo permitió evaluar cada una de las variables y conocer el estado real de los mismos por medio de tablas de porcentajes y frecuencias. También, se empleó el método inferencial, por cuanto se logró conocer el grado de asociación existente entre las variables de estudio a fin de dar respuesta al propósito general de la investigación, para ello, se empleó la prueba de Rho Spearman según sea el resultado de la prueba de normalidad.

Se tuvo en cuenta la siguiente escala para su interpretación:

Valor de r	Significado
-1,00	Correlación negativa alta
-0,8	Correlación negativa buena
-0,6	Correlación negativa moderada
-0,4	Correlación negativa baja
-0,2	Correlación negativa muy baja
0	No existe correlación alguna entre las variables
+0,2	Correlación positiva muy baja
+0,4	Correlación positiva baja
+0,6	Correlación positiva moderada
+0,8	Correlación positiva buena
+1	Correlación positiva alta

*Fuente:* Carrasco (2019).

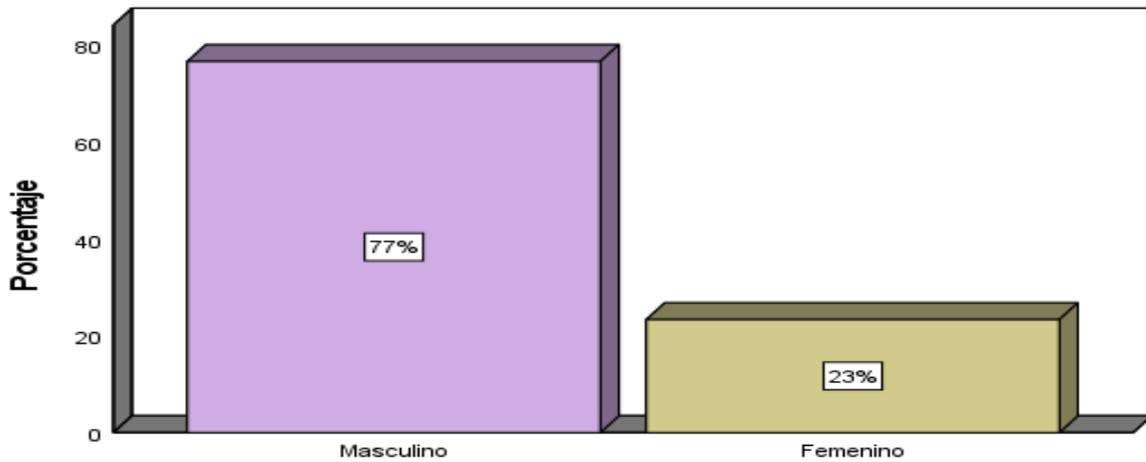
### 3.7. Aspectos éticos

Todo estudio se acopla a aspectos éticos establecidos y la presente investigación no es ajena a ello. Estos principios permitieron que toda la información recopilada para el estudio cuente con la garantía necesaria y que se encuentre en base al beneficio de los participantes. Por ello, se informó a cada participante sobre el propósito del estudio, asimismo, no se realizó ningún daño a la empresa, de igual modo, los instrumentos que fueron aplicados cuentan con la validez que les corresponde, el estudio se encuentra orientado a resolver los problemas encontrados en las entidades. También, se respetó la autoría del contenido del estudio teniendo en cuenta las Normas APA y las líneas de investigación de la universidad.

## IV. RESULTADOS

**Figura 1**

*Genero de los participantes*



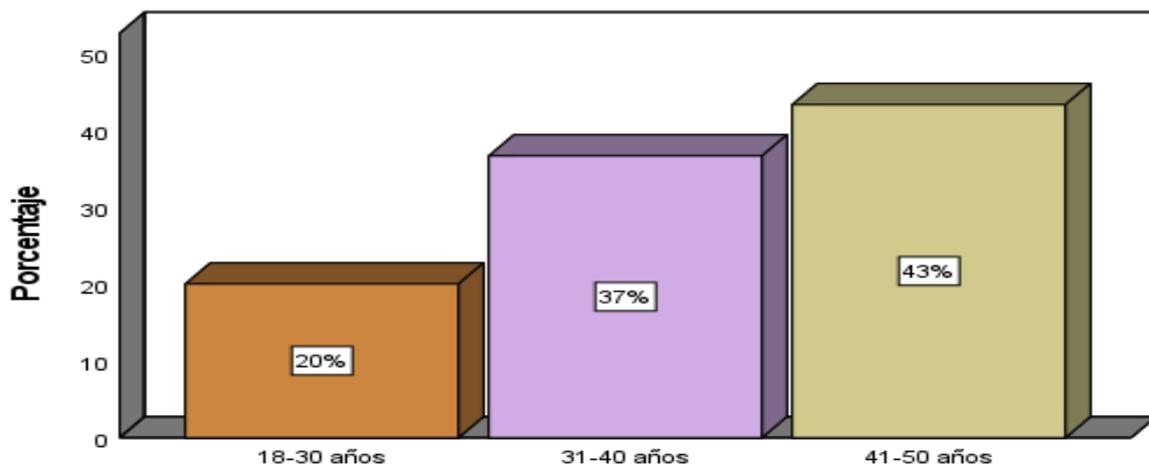
*Fuente: Resultado del cuestionario aplicado a la muestra*

### **Interpretación**

Concerniente a los aspectos sociodemográficos de los 30 participantes, se desprende lo siguiente: del 100% de los encuestados, el 77% (23) son de género masculino, y el 23% (7) son de género femenino.

**Figura 2**

*Edad de los participantes*



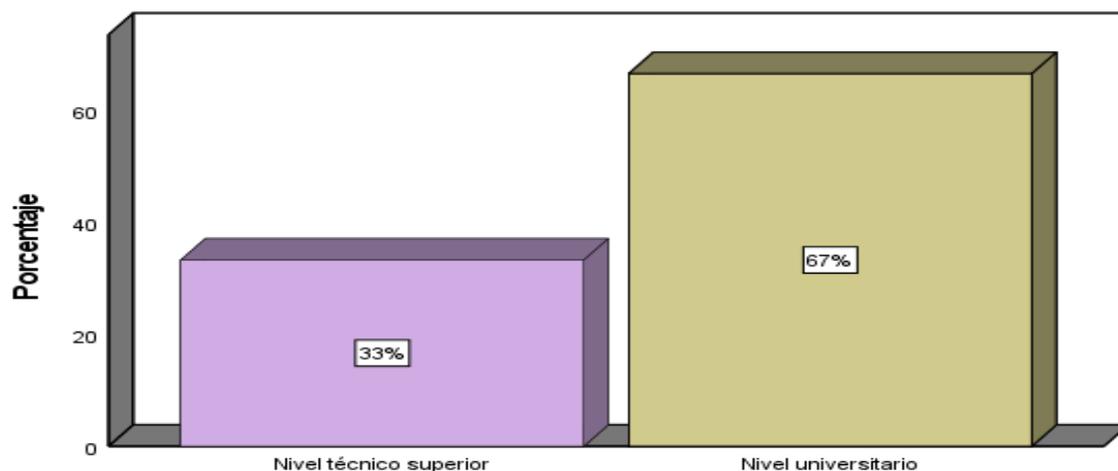
*Fuente: Resultado del cuestionario aplicado a la muestra*

### Interpretación

En cuanto a la edad de los participantes, del 100% del grupo encuestado, el 20% (6) pertenecen al rango de 18 – 30 años, el 37% (11) al rango de 31 – 40 años y el 43% (13) pertenecen al rango de 41 – 50 años.

### Figura 3

*Grado de instrucción de los participantes*



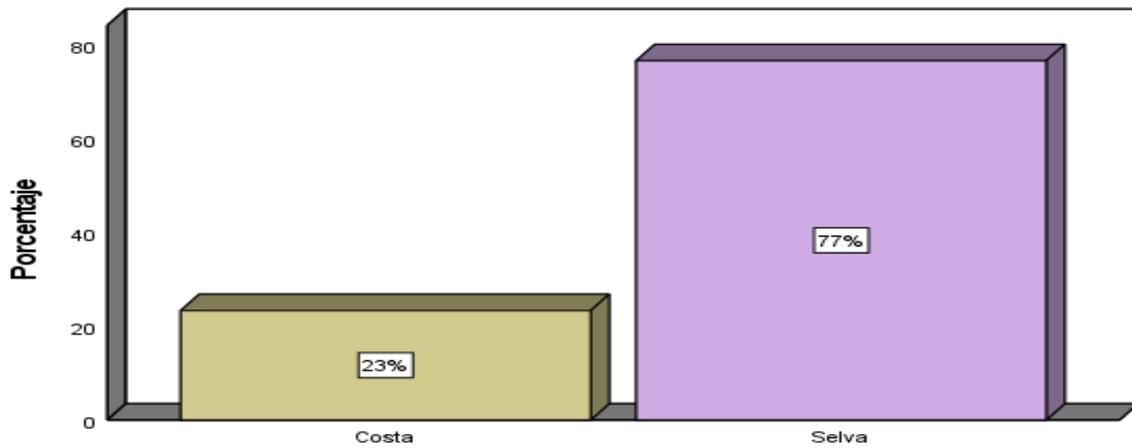
*Fuente: Resultado del cuestionario aplicado a la muestra*

### Interpretación

Por lo que refiere al grado de instrucción, del 100% de la muestra, el 33% (10) se encuentran en el nivel universitario y el 67% (20) están dentro del nivel técnico superior

**Figura 4**

*Lugar de procedencia de los participantes*



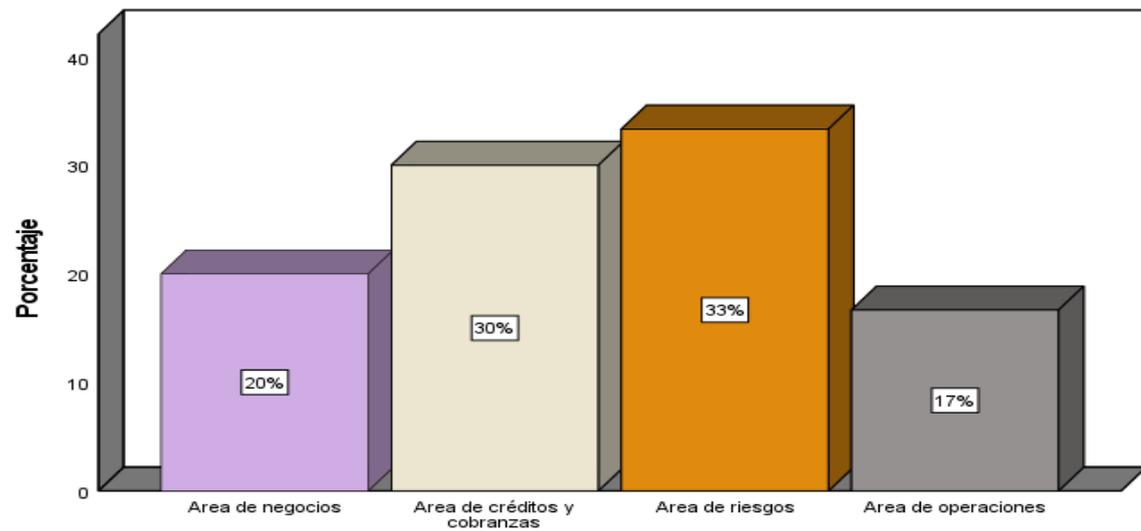
*Fuente: Resultado del cuestionario aplicado a la muestra*

**Interpretación**

Con respecto al lugar de procedencia, del 100% de encuestados, el 23% (7) son de la costa y el 77% (23) son de la zona selva.

**Figura 5**

*Área de trabajo de los participantes*



*Fuente: Resultado del cuestionario aplicado a la muestra*

### **Interpretación**

Acerca del área de trabajo, del 100%, el 20% (6) corresponde al área de negocios, el 30% (6) pertenecen al área de créditos y cobranzas, el 33% (10) están dentro del área de riesgos y, por último, el 17% (5) corresponde al área de operaciones.

Concretizando, la mayoría de los encuestados pertenecen al género masculino, y se centran en la edad de 41 – 50 años, además, generalmente son de nivel técnico superior y en su mayoría tienen como lugar de procedencia la selva. Cabe señalar, que gran parte de la muestra corresponden al área de riesgo.

Tabla 2

#### *Análisis de confiabilidad - Evaluación crediticia*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.837	10

*Fuente:* Martínez (2018)

### **Interpretación**

El resultado de la confiabilidad del instrumento fue apto para ser utilizado en el desarrollo del estudio, pues al obtener un índice de confiabilidad 0.837, se considera aceptable cuando está por lo menos en el límite superior (0.80) de la categoría alta.

Tabla 3

#### *Análisis de confiabilidad - Riesgo crediticio*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,967	9

*Fuente:* Bernardo (2019).

### **Interpretación**

La confiabilidad del instrumento fue apto para ser utilizado en el desarrollo del estudio, pues al obtener un índice de confiabilidad 0.967, se considera aceptable cuando está por lo menos en el límite superior (0.80) de la categoría alta.

**Tabla 4***Análisis descriptivo del Evaluación crediticia y sus dimensiones*

Variable / Dimensiones	Escala	N	%
Evaluación crediticia	Casi nunca	6	20%
	A veces	23	77%
	Casi siempre	1	3%
	Total	<b>30</b>	100%
Proceso de evaluación crediticio	Nunca	1	3%
	Casi nunca	11	37%
	A veces	13	43%
	Casi siempre	5	17%
	Total	<b>30</b>	100%
Control y seguimiento del crédito	Casi nunca	12	40%
	A veces	14	47%
	Casi siempre	4	13%
	Total	<b>30</b>	100%
Destino del crédito	Nunca	4	13%
	Casi nunca	9	30%
	A veces	10	33%
	Casi siempre	6	20%
	Siempre	1	3%
	Total	<b>30</b>	100%

*Fuente: Resultado del cuestionario aplicado a la muestra*

### **Interpretación**

Con respecto al análisis descriptivo de la variable evaluación crediticia y sus dimensiones, se establece lo siguiente: en relación con la variable, del 100% del grupo encuestado, el 77% (23) señalan que a veces se cumplen con todas las actividades de evaluación crediticia, mientras que el 20% (6) sostienen que casi nunca y el 3% (1) consideran que casi siempre. Por lo que refiere a la dimensión proceso de evaluación crediticio, del 100% de la muestra, el 43% (13) refieren que solo a veces se cumplen con todas las actividades en lo que compete a los procesos de evaluación crediticio, el 37% (11) sostienen que casi nunca, mientras que 17% (5) afirman que casi siempre y 3% (1) opinan que nunca.

En cuanto a la dimensión control y seguimiento del crédito, del 100%, el 47% (14) expresan que casi nunca se logran cumplir con todas las actividades de control y seguimiento del crédito, el 40% (12) revelan que solo a veces y el 13% (4) perciben

que casi siempre. Y, por último, en lo que corresponde a la dimensión destino del crédito, del 100% de los encuestados, el 33% (10) sostienen que solo a veces se cumplen con todas las actividades en lo que compete al destino del crédito, el 30% (9) perciben que casi nunca, el 20% (6) indican que casi siempre, mientras que el 13% (4) opinan que nunca y el 3% (1) señalan que siempre.

**Tabla 5**

*Análisis descriptivo del Riesgo Crediticio y sus dimensiones*

Variable / Dimensiones	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Riesgo Crediticio	Casi nunca	6	20%
	A veces	22	73%
	Casi siempre	2	7%
	Total	<b>30</b>	100%
Calificación crediticia	Nunca	3	10%
	Casi nunca	3	10%
	A veces	17	57%
	Casi siempre	6	20%
	Siempre	1	3%
	Total	<b>30</b>	100%
Control y seguimiento del crédito	Nunca	4	13%
	Casi nunca	8	27%
	A veces	9	30%
	Casi siempre	8	27%
	Siempre	1	3%
	Total	<b>30</b>	100%
Incumplimiento del crédito	Nunca	1	3%
	Casi nunca	9	30%
	A veces	15	50%
	Casi siempre	5	17%
	Total	<b>30</b>	100%

*Fuente: Resultado del cuestionario aplicado a la muestra*

### **Interpretación**

En lo que concierne al análisis descriptivo de la variable riesgo crediticio y sus dimensiones, se identifica lo siguiente: en relación con la variable, del 100% del grupo encuestado, el 73% (22) señalan que a veces se cumplen con todas las actividades que evitan el riesgo crediticio, mientras que el 20% (6) sostienen que casi nunca y el 7% (2) consideran que casi siempre. Por lo que refiere a la

dimensión calificación crediticia, del 100% de la muestra, el 57% (17) perciben que solo a veces se cumplen con todas las actividades en lo que compete a la calificación crediticia, el 20% (6) señalan que casi siempre, el 10% (3) sostienen que casi nunca, y a su vez opinan que nunca y el 3% (1) afirman que casi siempre. En cuanto a la dimensión control y seguimiento del crédito, del 100%, el 30% (9) expresan que solo a veces se logran cumplir con todas las actividades de control y seguimiento del crédito, el 27% (9) revelan que casi siempre y a su vez afirman que casi siempre, mientras que el 13% (4) perciben que nunca y, por último, el 3% (1) señalan que siempre. Finalmente, en lo que corresponde a la dimensión incumplimiento del crédito, del 100% de los encuestados, el 50% (15) sostienen que solo a veces se desarrollan con todas las actividades que evitan el incumplimiento del crédito, el 30% (9) perciben que casi nunca, el 17% (6) indican que casi siempre, mientras que el 3% (1) opinan que nunca.

#### Formulamos $H_0$ y $H_1$ :

$H_1$ : La distribución de las variables y de las dimensiones **proviene** de la distribución normal.

$H_0$ : La distribución de las variables y de las dimensiones **no proviene** de la distribución normal.

**Tabla 6**

*Prueba de normalidad de las variables y dimensiones*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Evaluación crediticia	0.975	30	0.676
D1. Proceso de evaluación crediticio	0.948	30	0.152
D2. Control y seguimiento del crédito	0.920	30	0.056
D3. Destino del crédito	0.966	30	0.444
Riesgo crediticio	0.955	30	0.225
D1. Calificación crediticia	0.967	30	0.471
D2. Control y seguimiento del crédito	0.953	30	0.199
D3. Incumplimiento de crédito	0.944	30	0.116

Fuente: SSPS 28.

**Regla de decisión:**

Si  $p\text{-valor} > 5\%$  entonces concluimos **H<sub>i</sub>**

Si  $p\text{-valor} < 5\%$  entonces concluimos **H<sub>0</sub>**

**Interpretación**

Cabe recalcar, que para la prueba de normalidad se aplicó Shapiro-Wilk, puesto que el número que compone la muestra es menor a 50. Los resultados de esta prueba reflejan que el  $p\text{-valor}$  obtenido en las variables y dimensiones es mayor al nivel de significación ( $\alpha=0.05$ ), por lo que los datos están distribuidos de manera normal, entonces se rechaza **H<sub>0</sub>**, y en efecto, para la prueba de hipótesis se debe utilizar una prueba paramétrica como Pearson.

**Prueba de hipótesis****Hipótesis general**

**H<sub>i</sub>**: Existe relación significativa entre la evaluación crediticia y el riesgo crediticio en la Cooperativa San Martín, Tarapoto 2022.

**H<sub>0</sub>**: No existe relación entre la evaluación crediticia y el riesgo crediticio en la Cooperativa San Martín, Tarapoto 2022.

**Regla de decisión:**

- Si  $p\text{-valor} \geq 5\%$  entonces concluimos **H<sub>0</sub>**
- Si  $p\text{-valor} \leq 5\%$  entonces concluimos **H<sub>i</sub>**

**Tabla 7**

*Relación entre las variables*

		Evaluación crediticia	Riesgo crediticio
Evaluación crediticia	Correlación de Pearson	1	-0.728**
	Sig. (bilateral)		0.001
	N	30	30
Riesgo crediticio	Correlación de Pearson	-0.728**	1
	Sig. (bilateral)	0.001	
	N	30	30

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

## Interpretación

Teniendo en cuenta la tabla 7, las variables evaluación crediticia y riesgo crediticio muestran una relación significativa, puesto que el p-valor es igual 0.00, además los resultados evidencian una correlación negativa buena ya que el coeficiente de Pearson resultó (-0.728); así pues, las variables se correlacionan de manera inversa, y en efecto se concluye aceptando la  $H_1$ . Por otro lado, en lo que refiere al coeficiente determinante  $(-0,728)^2$ , se establece que la evaluación crediticia influye en un 53% en el riesgo crediticio, por lo que se puede destacar que, si se desarrolla adecuadamente y se cumple con todas las actividades de evaluación crediticia, el riesgo crediticio será menor en la Cooperativa San Martín, Tarapoto 2022.

## Prueba de hipótesis

### Hipótesis específica 01

$H_1$ : Existe relación significativa entre el proceso de evaluación crediticio y el riesgo crediticio en la Cooperativa San Martín, Tarapoto 2022.

$H_0$ : No existe relación significativa entre el proceso de evaluación crediticio y el riesgo crediticio en la Cooperativa San Martín, Tarapoto 2022.

**Tabla 8**

*Relación entre proceso de evaluación crediticio y el riesgo crediticio*

		D1. Proceso de evaluación crediticio	Riesgo crediticio
D1. Proceso de evaluación crediticio	Correlación de Pearson	1	-0.801**
	Sig. (bilateral)		0.001
	N	30	30
Riesgo crediticio	Correlación de Pearson	-0.801**	1
	Sig. (bilateral)	0.001	
	N	30	30

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

## Interpretación

De acuerdo con la tabla 8, la dimensión proceso de evaluación crediticio y riesgo crediticio reflejan una relación significativa, debido a que el p-valor es igual 0.00, además los resultados evidencian una correlación negativa buena ya que el coeficiente de Pearson resultó (-0.801); así pues, la dimensión y a la variable se correlacionan de manera inversa, y en efecto se concluye aceptando la Hi. Asimismo, en lo que refiere al coeficiente determinante  $(-0,801)^2$ , se establece que el proceso de evaluación crediticio influye en un 64% en el riesgo crediticio, por lo que se puede destacar que, si se desarrollan adecuadamente los procesos de evaluación crediticia, el riesgo crediticio será menor en la Cooperativa San Martin, Tarapoto 2022.

## Prueba de hipótesis

### Hipótesis específica 02

Hi: Existe relación significativa entre el control y seguimiento del crédito y el riesgo crediticio en la Cooperativa San Martin, Tarapoto 2022

Ho: No existe relación significativa entre el control y seguimiento del crédito y el riesgo crediticio en la Cooperativa San Martin, Tarapoto 2022

**Tabla 9**

*Relación entre el control y seguimiento del crédito y el riesgo crediticio*

		D2. Control y seguimiento del crédito	Riesgo crediticio
D2. Control y seguimiento del crédito	Correlación de Pearson	1	-0.205**
	Sig. (bilateral)		0.001
	N	30	30
Riesgo crediticio	Correlación de Pearson	-0.205**	1
	Sig. (bilateral)	0.001	
	N	30	30

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

## Interpretación

Conforme a la tabla 9, la dimensión control y seguimiento del crédito y riesgo crediticio reflejan una relación significativa, debido a que el p-valor es igual 0.00, además los resultados evidencian una correlación negativa baja ya que el coeficiente de Pearson resultó (-0.205); así pues, la dimensión y a la variable se correlacionan de manera inversa, y en efecto se concluye aceptando la Hi. Asimismo, en lo que refiere al coeficiente determinante  $(-0,205)^2$ , se establece que el control y seguimiento del crédito influye en un 4% en el riesgo crediticio, por lo que se puede destacar que, a mayor control y seguimiento del crédito, menor será el riesgo crediticio en la Cooperativa San Martín, Tarapoto 2022.

### Prueba de hipótesis

#### Hipótesis específica 03

Hi: Existe relación significativa entre el destino del crédito y el riesgo crediticio en la Cooperativa San Martín, Tarapoto 2022

Ho: No existe relación significativa entre el destino del crédito y el riesgo crediticio en la Cooperativa San Martín, Tarapoto 2022

**Tabla 10**

*Relación entre destino del crédito y riesgo crediticio*

		D3. Destino del crédito	Riesgo crediticio
D3. Destino del crédito	Correlación de Pearson	1	-0.513**
	Sig. (bilateral)		0.001
	N	30	30
Riesgo crediticio	Correlación de Pearson	-0.513**	1
	Sig. (bilateral)	0.001	
	N	30	30

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

### Interpretación

En la tabla 10, la dimensión destino del crédito y riesgo crediticio reflejan una relación significativa, debido a que el p-valor es igual 0.00, además los resultados

evidencian una correlación negativa moderada ya que el coeficiente de Pearson resultó (-0.513); así pues, la dimensión y a la variable se correlacionan de manera inversa, y en efecto se concluye aceptando la  $H_1$ . Así también, en lo que refiere al coeficiente determinante  $(-0,513)^2$ , se establece que el destino del crédito influye en un 26% en el riesgo crediticio, por lo que se puede destacar que, cuanto mejor sea el destino del crédito menor será el riesgo crediticio en la Cooperativa San Martín, Tarapoto 2022.

## V. DISCUSIÓN

En un primer momento, se cree conveniente enfatizar en los resultados descriptivos que se obtuvieron después de aplicar los cuestionarios. En ese sentido, para medir la evaluación crediticia fue necesario utilizar el fundamento teórico sustentado por Morales & Morales (2014), quienes refieren que engloba una serie de actividades cuya ejecución efectiva va a favorecer a la recuperación total y oportuna de los créditos otorgados debido a que acredita la capacidad de pago de la persona que requiere un préstamo; en ese sentido, implica el proceso de evaluación, control y seguimiento de los créditos, y destino del crédito. En base a ello, se pudo observar que el 77% de los encuestados mencionan que a veces se desarrolla de forma apropiada las actividades que están enmarcadas en el proceso de evaluación dado que frecuentemente se presentan determinados hechos que dificultan y/o limitan el accionar pertinente del personal competente.

El estudio de Salvatore et al. (2018) no presenta similitud con la investigación dado que el 76% ha referido que los procesos crediticios se llevaron a cabo de manera apropiada debido a que el diseño e implementación de políticas crediticias se ha constituido como una herramienta idónea y efectiva para asegurar el pago oportuno y efectivo por parte de los usuarios, por lo cual se percibe una realidad totalmente distinta a la estudiada.

Por otro lado, para evaluar el riesgo crediticio se tuvo que tener en cuenta el aporte teórico presentado por Blanco (2015), quien asevera que está representado por el grado o nivel de probabilidad de que una determinada institución o empresa sufra

un perjuicio económico que deriva de la ausencia de pago del compromiso asumido por un usuario o cliente en función de las condiciones pactadas entre las partes, las cuales abarca el importe a cancelar y los plazos a cumplir según el cronograma de crédito; por tanto, está constituido por la calificación crediticia, control y seguimiento de los créditos, incumplimiento del crédito. En concordancia con esto, se percibe que el 73% de los encuestados aseguran que a veces se cumple con el desarrollo apropiado de todas las acciones que correspondan para evitar riesgos.

El estudio de Bonilla Bermeo et al. (2017) es semejante con la investigación por cuanto sus resultados expusieron que la continua presencia de hechos irregulares en las entidades como la ausencia de manual crediticio y la falta de implementación de políticas de otorgamiento de crédito han suscitado que el índice de morosidad aumente de forma considerable durante los últimos periodos y obtengan pérdidas económicas significativas, por tanto, queda en evidencia que la institución presenta un alto nivel de riesgo.

Asimismo, referente al primer objetivo específico que buscó definir la relación entre el proceso de evaluación crediticio y el riesgo crediticio en la Cooperativa San Martín, Tarapoto 2022, los datos estadísticos arrojaron una Sig. (bilateral) menor a 0.05 ( $p$ -valor = 0.001) con un coeficiente de correlación de Pearson negativo bueno ( $r = -0.801$ ), por lo cual se contó con sustento estadístico para aceptar la hipótesis alterna donde refiere que existe relación significativa entre el proceso de evaluación crediticio y el riesgo crediticio en la institución financiera, con un grado de relación equivalente a 64%.

El estudio de Bonilla Bermeo et al. (2017) guarda relación con estos resultados en vista de que este proceso se encuentra directa y negativamente relacionado en un 65.61% con el riesgo crediticio debido a que  $p$ -valor = 0.00 y  $r = -0.81$ . Por lo cual se pone en manifiesto que si la institución ejecuta de mejor manera las acciones que se encuentran en el marco de la evaluación crediticia tiene mayor probabilidad de prever los riesgos.

Por otra parte, en relación con el segundo objetivo específico que estuvo orientado a definir la relación entre el control y seguimiento del crédito y el riesgo crediticio en la Cooperativa San Martín, Tarapoto 2022, los datos estadísticos arrojaron una Sig. (bilateral) menor a 0.05 ( $p$ -valor = 0.001) con un coeficiente de correlación de

Pearson negativo bajo ( $r = -0.205$ ), por lo cual se contó con sustento estadístico para aceptar la hipótesis alterna donde refiere que existe relación significativa entre el control y seguimiento del crédito y el riesgo crediticio en la institución financiera, con un grado de relación equivalente a 4%.

El estudio de Salinas (2020) presenta datos semejantes a estos resultados dado que la aplicación efectiva de lineamientos y normativas para controlar y monitorear la entrega de créditos guarda una relación negativa y alta de 89.68% porque  $p$ -valor = 0.00 y  $r = -0.947$ . Por lo cual se pone en manifiesto que la institución que adopta estrategias y medidas ajustadas a la realidad de sus operaciones crediticias va a contribuir con la reducción de los índices de morosidad generados por la falta de pago por parte de los clientes respecto a las obligaciones contraídas, reduciendo así el riesgo crediticio.

Así también, en lo que corresponde al tercer objetivo específico que se encaminó a definir la relación entre el destino del crédito y el riesgo crediticio en la Cooperativa San Martín, Tarapoto 2022, los datos estadísticos arrojaron una Sig. (bilateral) menor a 0.05 ( $p$ -valor = 0.001) con un coeficiente de correlación de Pearson negativo moderado ( $r = -0.513$ ), por lo cual se contó con sustento estadístico para aceptar la hipótesis alterna donde refiere que existe relación significativa entre el destino del crédito y el riesgo crediticio en la institución financiera, con un grado de relación equivalente a 26%.

El estudio de Rivera & Mendoza (2020) expone resultados similares a los de esta investigación en vista de que la utilidad o finalidad apropiada del crédito y el riesgo crediticio se relacionan positivamente en un 71.40% debido a que  $p$ -valor = 0.00 y  $r = 0.845$ . Por lo cual se pone en manifiesto que la institución que utiliza de forma adecuada los recursos financieros que fueron obtenidos a través de operaciones crediticias va a permitir que pueda generar los medios necesarios para hacer frente a sus obligaciones.

Por tanto, con respecto al objetivo general que ha determinado la relación entre la evaluación crediticia y el riesgo crediticio en la Cooperativa San Martín, Tarapoto 2022, los datos estadísticos arrojaron una Sig. (bilateral) menor a 0.05 ( $p$ -valor = 0.001) con un coeficiente de correlación de Pearson negativo bueno ( $r = -0.728$ ), por lo cual se contó con sustento estadístico para aceptar la hipótesis alterna donde

refiere que existe relación significativa entre la evaluación crediticia y el riesgo crediticio en la institución financiera, con un grado de relación de 53%.

El estudio de Pérez (2017) muestra resultados análogos con esta investigación por cuanto concluyó que la evaluación crediticia se relaciona de forma positiva en un 75.69% con el riesgo crediticio debido a que  $p\text{-valor} = 0.00$  y  $r = 0.87$ . Por lo cual se pone en manifiesto que la institución que cumple con desarrollar de forma apropiada las actividades según lo planificado tiene mayor posibilidad de prever posibles contingencias que imposibiliten la recuperación de los créditos otorgados, reduciendo la presencia del riesgo crediticio.

Respecto a las fortalezas y debilidades de la metodología empleada, se reconoce que la fortaleza que más prevalece es la disponibilidad y buena voluntad del personal de la institución objeto de estudio, principalmente de los colaboradores que forman parte del área administrativa y de créditos, al momento del llenado de los instrumentos puesto que su participación durante el proceso investigativo ha favorecido significativamente en el recojo de información válida e indispensable para el desarrollo del estudio. Sin embargo, la debilidad que en mayor medida ha predominado radica en la ausencia de investigaciones desarrolladas dentro de un contexto local, es decir, estudios realizados en base a la realidad que se evidencia en una institución o entidad financiera situada en la ciudad de Tarapoto, y esto ha limitado que se pueda realizar una comparación más directa sobre la problemática presentada durante esta coyuntura.

Finalmente, de acuerdo con lo referido con anterioridad, es pertinente destacar que la relevancia de la investigación para el contexto científico social se sustenta en la necesidad de llevar a cabo un análisis y evaluación de la realidad que atraviesan las instituciones del sector financiero, principalmente las cooperativas dada su naturaleza y funcionamiento, de tal forma que se planteen medidas o estrategias efectivas que contribuyan con su óptimo funcionamiento dentro de la localidad con el propósito de velar por su crecimiento económico y financiero. Por tal motivo, se recomienda que los futuros investigadores desarrollen sus estudios en diversas instituciones financieras con la finalidad de conocer la realidad que afronta cada una de estas frente a la coyuntura originada por la Covid-19 de tal forma que se

pueda contar con mayor producción científica para efectuar el análisis comparativo correspondiente.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe relación significativa entre la evaluación crediticia y el riesgo crediticio en la Cooperativa San Martín, Tarapoto 2022, debido a que el p-valor es igual 0.00, y los resultados evidencian una correlación negativa buena porque el coeficiente de Pearson resultó (-0.728).
- 6.2. Existe relación significativa entre el proceso de evaluación crediticio y el riesgo crediticio en la Cooperativa San Martín, Tarapoto 2022, debido a que el p-valor es igual 0.00, y los resultados evidencian una correlación negativa buena porque el coeficiente de Pearson resultó (-0.801).
- 6.3. Existe relación significativa entre el control y seguimiento del crédito y el riesgo crediticio en la Cooperativa San Martín, Tarapoto 2022, porque debido a que el p-valor es igual 0.00, y los resultados evidencian una correlación negativa baja porque el coeficiente de Pearson resultó (-0.205).
- 6.4. Existe relación significativa entre el destino del crédito y el riesgo crediticio en la Cooperativa San Martín, Tarapoto 2022, debido a que el p-valor es igual 0.00, y los resultados evidencian una correlación negativa moderada porque el coeficiente de Pearson resultó (-0.513).

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1. Al jefe del área de créditos de la Cooperativa San Martín, ejecutar acciones de seguimiento de los mecanismos de control con el propósito de verificar su correcta implementación de tal manera que se evalúe de forma pertinente el historial crediticio de los socios, además de acreditar que se cumplan con los requisitos exigidos.
- 7.2. Al jefe del área de créditos de la Cooperativa San Martín, diseñar y aplicar políticas de crédito y cobranza efectivas que permitan medir y evaluar de manera exhaustiva la capacidad crediticia de los socios, además se asegurar la recuperación oportuna de los créditos, reduciendo de esta forma el riesgo crediticio.
- 7.3. Al jefe del área de créditos de la Cooperativa San Martín, implementar el uso de herramientas y ejecución de procedimientos que favorezcan a la revisión, control y actualización constante de los reportes que contengan información relevante sobre el comportamiento de pago de los socios de tal manera que se pueda prever posibles irregularidades.
- 7.4. Al jefe del área de créditos de la Cooperativa San Martín, programar y desarrollar actividades de asesoramiento a favor de los socios para informar y concientizar sobre temas crediticios, capacidad crediticia, financiamiento, etc., de tal forma que se pueda asegurar que el crédito solicitado y otorgado tendrán un buen uso.

## REFERENCIAS

- Aguirre-Landa, J., Garro-Aburto, L., & Alcalde-Martínez, E. (2020). Evaluación de un crédito en las microfinanzas: cartografía conceptual desde la socioformación. *Revista Espacios*, 41(32), 264–278. <http://www.sweetpoison.revistaespacios.com/a20v41n32/a20v41n32p24.pdf>
- Alda, M., & Asso, J. (2017). Las cooperativas de crédito en España tras la reestructuración del sector financiero. *Revista de Ciencias Sociales*, 75(1), 98–112. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=495955634004>
- Arbaiza, L. (2019). *Cómo elaborar una tesis de grado*. Esan Ediciones.
- Blanco, A. (2015). *Gestión de entidades financieras: un enfoque práctico de la gestión bancaria actual*. ESIC. [https://books.google.com/books/about/Gestión\\_de\\_Entidades\\_Financieras.html?hl=es&id=Mff5CAAAQBAJ](https://books.google.com/books/about/Gestión_de_Entidades_Financieras.html?hl=es&id=Mff5CAAAQBAJ)
- Bernardo, B. (2019) *El riesgo crediticio y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrar, Huánuco - 2019*. [Tesis de grado, Universidad de Huánuco]. <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1900/BERNARDO%20RIVERA%2c%20Brenda%20Cirilita.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bonilla Bermeo, J., Romero Montoya, M. E., & Vallejo Badillo, M. I. (2017). Determinación del riesgo que puede generar una incorrecta evaluación del entorno económico al otorgar un crédito en un banco mediano del Ecuador. *Espacios*, 38(52), 15. <https://www.revistaespacios.com/a17v38n52/a17v38n52p15.pdf>
- Cancino, S., & Cancino-Escalante, G. (2020). Credit decision-making and information requirements. *Dimensión Empresarial*, 18(1), 12–27. [https://doi.org/10.15665/DEM.V18I\(1\).2140](https://doi.org/10.15665/DEM.V18I(1).2140)
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Editorial San Marcos.
- Chen, C., Chen, J., & Shi, C. (2018). Research on Credit Evaluation Model of Online Store Based on SnowNLP. *Web of Conferences*, 53(1), 1–4. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/20185303039>
- Cheng, L., Kwabena, T., Charles, O., & Ayisi, A. (2020). Credit risk, operational risk, liquidity risk on profitability. A study on South Africa commercial banks. *Revista*

- Argentina de Clínica Psicológica*, 24(1), 5–18.  
<https://www.revistaclinicapsicologica.com/data-cms/articles/20201014080956pmSSCI-252.pdf>
- CONCYTEC. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento.* RENACYT.  
[https://portal.concytec.gob.pe/images/noticias/Propuesta\\_del\\_nuevo\\_Reglamento\\_del\\_investigador.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/noticias/Propuesta_del_nuevo_Reglamento_del_investigador.pdf)
- Ekinci, R., & Poyraz, G. (2019). The Effect of Credit Risk on Financial Performance of Deposit Banks In Turkey. *Science Direct*, 158(1), 980–987.  
<https://acortar.link/oWZcRf>
- Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú. (2020). *¿Qué es una Coopac?* <https://www.fenacrep.org/es>
- García, A. (2018). *Teoría y metodología de la investigación científica* (1ª ed.). ESIC Editorial.
- Gavilá, S., Maldonado, A., & Marcelo, A. (2016). El sistema interno de evaluación del crédito del Banco de España. *Revista de Estabilidad financiera*, 1(1), 1–32.  
[https://www.bde.es/f/webbde/GAP/Secciones/Publicaciones/InformesBoletinesRevistas/RevistaEstabilidadFinanciera/20/mayo/es/Evaluacion\\_credito\\_Bde.pdf](https://www.bde.es/f/webbde/GAP/Secciones/Publicaciones/InformesBoletinesRevistas/RevistaEstabilidadFinanciera/20/mayo/es/Evaluacion_credito_Bde.pdf)
- Gómez, G., Mena, A., & Beltrán, R. (2019). Estudio de los factores determinantes del crecimiento de las cajas municipales de ahorro y crédito del Perú. *Contaduría y Administración*, 64(3), 1–19.  
<http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v64n3/0186-1042-cya-64-03-e112.pdf>
- Guzmán, C., Murillo, C., & Pineda, P. (2019). Riesgo crediticio en las entidades financieras del sector bancario de la ciudad de Medellín en los años 2015-2016-2017. *Revista CIES*, 9(1), 181–190.  
<http://revista.escolme.edu.co/index.php/cies/article/view/213>
- Horna, I. (2020). Perspectivas del financiamiento corporativo y el mercado de valores del Perú. *Retos*, 10(19), 135–152.  
<https://doi.org/10.17163/RET.N19.2020.08>
- Huamán, A. (2017). Desaceleración de la economía y el riesgo crediticio en la región Áncash, entre 2010 y 2015. *Aporte Santiaguino*, 10(1), 75.

- [http://revistas.unasam.edu.pe/index.php/Aporte\\_Santiaguino/article/view/184](http://revistas.unasam.edu.pe/index.php/Aporte_Santiaguino/article/view/184)
- Layton, A., & Téllez, P. (2017). Evaluación de los sistemas de administración de riesgo crediticio aplicables en las empresas del sector servicios en Colombia: estudio de caso en Horus Ltda. *Ciencia Unisalle*, 1(1), 1–45. [https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1236&context=finanzas\\_comercio](https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1236&context=finanzas_comercio)
- Liu, Y., & Huang, L. (2020). Supply chain finance credit risk assessment using support vector machine–based ensemble improved with noise elimination. *International Journal of Distributed Sensor Networks*, 16(1), 2–10. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1550147720903631>
- Martínez, E. (2018) *La evaluación crediticia y su incidencia en la morosidad de los microcréditos comerciales de la financiera Crecer Prepyme S.A.C. Huánuco, 2018*. [Tesis de grado, Universidad de Huánuco]. <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1150/LAGUNA%20MARTINEZ%20ELVIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Maldonado, J. (2018). *Metodología de la investigación social. Cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario*. Ediciones de la U.
- Mohamad, S., Basah, M., & Ridhwan, M. (2018). Implementation of Islamic Elements as a Parameter for Credit Evaluation Process: Exploring Shariah Adviser's Perceptions. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(6), 745–763. [https://hrmars.com/papers\\_submitted/4267/Implementation\\_of\\_Islamic\\_Elements\\_as\\_a\\_Parameter\\_for\\_Credit\\_Evaluation\\_Process\\_Exploring\\_Shariah\\_Advisers\\_Perceptions.pdf](https://hrmars.com/papers_submitted/4267/Implementation_of_Islamic_Elements_as_a_Parameter_for_Credit_Evaluation_Process_Exploring_Shariah_Advisers_Perceptions.pdf)
- Morales, J., & Morales, A. (2014). *Crédito y Cobranza*. Grupo Editorial Patria. [https://www.academia.edu/35810501/Credito\\_y\\_cobranza\\_Jose\\_Antonio\\_Morales\\_Castro\\_FREELIBROS\\_ORG](https://www.academia.edu/35810501/Credito_y_cobranza_Jose_Antonio_Morales_Castro_FREELIBROS_ORG)
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (5ª ed.). Ediciones de la U.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

- Pereira, H., & Soo, K. (2020). Negociación y evaluación crediticia: instrumentos financieros. *Revista inclusiones*, 7(1), 1–23. [http://revistainclusiones.org/pdf15/15 VOL 7 NUM Trabajo en Equipo Rev Inc.pdf](http://revistainclusiones.org/pdf15/15%20VOL%207%20NUM%20Trabajo%20en%20Equipo%20Rev%20Inc.pdf)
- Pérez Candiotti, C. J. (2017). *La evaluación crediticia y su relación con el riesgo crediticio, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Viator Ltda. Año 2013, Lima*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Rivera, D., & Mendoza, A. (2020). Gestión del microcrédito y riesgo crediticio en las instituciones financieras del Cantón Chone. *Polo del Conocimiento*, 5(8), 393–412. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7554337>
- Salinas, B. (2020). *Evaluación crediticia y riesgo crediticio Cooperativa De Ahorro Y Crédito La Rehabilitadora LTDA.24 2019* [Universidad Peruana de las Americas]. [http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/976/TEISIS - SALINAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/976/TEISIS-SALINAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Salinas, J., Verspoor, K., & Baldwin, T. (2015). Domain Adaption of Named Entity Recognition to Support Credit Risk Assessment. *Assessment. In Proceedings of Australasian Language Technology Association Workshop*, 89–90. <https://aclanthology.org/U15-1010.pdf>
- Salvatore, N., Morán, C., & Cárdenas, S. (2018). La gestión de riesgo en las operaciones de bancos privados en el período 2013- 2016. *Innova Research Journal*, 3(11), 95–108. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6828537.pdf>
- Seijas, M., Vivel, M., & Lado, R. (2017). La evaluación del riesgo de crédito en las instituciones de Microfinanzas: estado del arte. *Compendium*, 4(9), 36–52. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6230472.pdf>
- Superintendencia de Banca, S. y A. (2008). *Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones*. [https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pfrpv\\_normatividad/20160719\\_Res-11356-2008.pdf](https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pfrpv_normatividad/20160719_Res-11356-2008.pdf)
- Superintendencia de Banca, S. y A. (2020). *Supervisión y Regulación del Sistema de Cooperativas de Ahorro y Crédito durante el 2019*. [https://www.congreso.gob.pe/Docs/comisiones2020/Produccion/files/agenda\\_](https://www.congreso.gob.pe/Docs/comisiones2020/Produccion/files/agenda_)

- sesiones/presentaciones\_funcionarios/congreso\_-\_sistema\_coopac\_-\_comisi3n\_de\_producci3n\_del\_congreso\_-\_15.06.20.pdf
- Suyanto, S. (2021). The Effect of Bad Credit and Liquidity on Bank Performance in indonesia. *Journal of Asian Finance*, 8(3), 451–0458. <https://www.koreascience.or.kr/article/JAKO202106438543385.pdf>
- Trejo, J., Mart3nnez, M., & Venegas, F. (2017). Administraci3n del riesgo crediticio al menudeo en M3xico: una mejora econom3trica en la selecci3n de variables y cambios en sus caracter3sticas. *Contadur3a y Administraci3n*, 62(1), 377–398. <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v62n2/0186-1042-cya-62-02-00377.pdf>
- Valderrama, S. (2019). *Pasos para elaborar proyectos de investigaci3n cient3fica* (6<sup>a</sup> ed.). Editorial San Marcos.
- Vela, S., & Caro, A. (2015). *Herramientas Financieras en la Evaluaci3n del Riesgo de Cr3dito*. Fondo Editorial de la UIGV. [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/478/herramientas\\_financieras.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/478/herramientas_financieras.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Yoshino, N., & Taghizadeh-Hesary, F. (2018). A comprehensive method for the credit risk assessment of small and medium-sized enterprises based on asian data. *Asian Development Bank Institute*, 1(1), 1–18. <https://www.adb.org/sites/default/files/publication/473006/adbi-wp907.pdf>
- Zamore, S., Ohene, K., Alon, I., & Hobdari, B. (2018). Credit Risk Research: Review and Agenda. *Emerging Markets Finance and Trade*, 54(4), 811–835. [https://www.researchgate.net/publication/323430569\\_Credit\\_Risk\\_Research\\_Review\\_and\\_Agenda](https://www.researchgate.net/publication/323430569_Credit_Risk_Research_Review_and_Agenda)

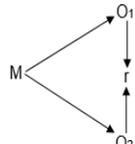
# **ANEXOS**

## Anexo 1 Matriz de operacionalización de las variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Evaluación crediticia	Morales & Morales (2014), es un análisis por fases en las que se incorporan procedimientos y actividades que realiza una institución con el propósito de conocer el nivel de pago de un individuo para la aprobación de un préstamo.	Para la evaluación de la variable se tuvo en cuenta la percepción del personal administrativo y analistas de créditos acerca de los procedimientos de evaluación de créditos, y para ello se aplicó un cuestionario.	Proceso de evaluación crediticio:	Captación y solicitud de clientes	Ordinal
				Aprobación crediticia	
				Desembolso crediticio	
			Control y seguimiento del crédito:	Pagos efectuados de los clientes	
				Central de riesgos externa	
				Tope de préstamo por negocio	
			Destino del crédito	Adquisición de mercaderías	
				Ampliación del negocio	
				Compra de insumos	
Riesgo Crediticio	Blanco (2015) menciona que el riesgo de crédito es la posibilidad de sufrir una pérdida económica derivada del impago de las obligaciones asumidas por un prestatario en una operación financiera.	Asimismo, se tuvo en cuenta la percepción del personal administrativo y analistas de créditos acerca de los riesgos que tienen las cooperativas en cuanto a los créditos brindados y para ello se aplicó un cuestionario.	Calificación crediticia	Historial crediticio	Ordinal
				Créditos	
				Aprobación crediticia	
			Control y seguimiento del crédito	Pagos efectuados de los clientes	
				Central de riesgo externo	
				Tope de préstamo por negocio	
			Incumplimiento del crédito	Capital en riesgo	
				Altas tasas de interés	
				Mala evaluación del crédito	

## Anexo 2 Matriz de consistencia

**Título:** Evaluación crediticia y el riesgo crediticio en tiempos de pandemia en las Cooperativas de la ciudad de Tarapoto, 2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos									
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre la evaluación crediticia y el riesgo crediticio en la Cooperativa San Martín, Tarapoto 2022?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuál es la relación entre el proceso de evaluación crediticio y el riesgo crediticio en la Cooperativa San Martín, Tarapoto 2022?</li> <li>- ¿Cuál es la relación entre el control y seguimiento del crédito y el riesgo crediticio en la Cooperativa San Martín, Tarapoto 2022?</li> <li>- ¿Cuál es la relación entre el destino del crédito y el riesgo crediticio en la Cooperativa San Martín, Tarapoto 2022?</li> </ul>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la evaluación crediticia y el riesgo crediticio en la Cooperativa San Martín, Tarapoto 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir la relación entre el proceso de evaluación crediticio y el riesgo crediticio en la Cooperativa San Martín, Tarapoto 2022.</li> <li>- Definir la relación entre el control y seguimiento del crédito y el riesgo crediticio en la Cooperativa San Martín, Tarapoto 2022.</li> <li>- Definir la relación entre el destino del crédito y el riesgo crediticio en la Cooperativa San Martín, Tarapoto 2022.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general</b> Hi: Existe relación significativa entre la evaluación crediticia y el riesgo crediticio en la Cooperativa San Martín, Tarapoto 2022. Ho: No existe relación entre la evaluación crediticia y el riesgo crediticio en la Cooperativa San Martín, Tarapoto 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> H1: Existe relación significativa entre el proceso de evaluación crediticio y el riesgo crediticio en la Cooperativa San Martín, Tarapoto 2022. H2: Existe relación significativa entre el control y seguimiento del crédito y el riesgo crediticio en la Cooperativa San Martín, Tarapoto 2022. H3: Existe relación significativa entre el destino del crédito y el riesgo crediticio en la Cooperativa San Martín, Tarapoto 2022.</p>	<p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionario</p>									
<p><b>Diseño de investigación</b></p> <p>El estudio de investigación es de tipo No Experimental, con diseño correlacional.</p> <p>Esquema:</p>  <p><b>Dónde:</b> M = Muestra O<sub>1</sub> = Evaluación crediticia O<sub>2</sub> = Riesgo crediticio r = Relación</p>	<p><b>Población y muestra</b></p> <p><b>Población</b> Estudio estuvo conformada por 30 colaboradores entre el personal administrativo y analistas de crédito de la Cooperativa San Martín de la ciudad de Tarapoto.</p> <p><b>Muestra</b> 30 colaboradores entre el personal administrativo y analistas de crédito de la Cooperativa San Martín de la ciudad de Tarapoto.</p>	<p><b>Variables y dimensiones</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Evaluación crediticia</td> <td>Proceso de evaluación crediticio:</td> </tr> <tr> <td>Control y seguimiento del crédito:</td> </tr> <tr> <td>Destino del crédito</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">riesgo crediticio</td> <td>Calificación crediticia</td> </tr> <tr> <td>Control y seguimiento del crédito</td> </tr> <tr> <td>Incumplimiento del crédito</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Evaluación crediticia	Proceso de evaluación crediticio:	Control y seguimiento del crédito:	Destino del crédito	riesgo crediticio	Calificación crediticia	Control y seguimiento del crédito
Variables	Dimensiones											
Evaluación crediticia	Proceso de evaluación crediticio:											
	Control y seguimiento del crédito:											
	Destino del crédito											
riesgo crediticio	Calificación crediticia											
	Control y seguimiento del crédito											
	Incumplimiento del crédito											

## Anexo 3

### Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### **Cuestionario de evaluación crediticia y el riesgo crediticio en la COOPAC DEL ORIENTE, Tarapoto 2022.**

Buenos (as) días (tardes) estimados trabajadores, el siguiente instrumento tiene como finalidad dar a conocer la evaluación crediticia y el riesgo crediticio en la entidad donde labora, donde los datos obtenidos serán confidenciales. Por ello, se le pide que responda a cada interrogante con total veracidad.

#### **DATOS SOCIO DEMOGRÁFICOS**

##### **1. Género**

Masculino ( )                  Femenino ( )

##### **2. Edad**

20-30 años ( )                  31-40 años ( )                  41-50 años ( )                  51 a más ( )

##### **3. Grado de instrucción**

Nivel secundario ( )                  Nivel técnico superior ( )                  Nivel universitario ( )

##### **4. Lugar de procedencia**

Costa ( )                  Sierra ( )                  Selva ( )

##### **5. Área de trabajo**

.....

**Instrucciones:** Cada interrogante tiene una valorización y debe ser respondida en los recuadros, según la siguiente escala:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
-------	------------	---------	--------------	---------

<b>EVALUACIÓN CREDITICIA</b>						
<b>N°</b>	<b>Interrogantes</b>	<b>Escala de medición</b>				
<b>D1. Proceso de evaluación crediticio</b>		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>1</b>	¿La captación y solicitud de clientes aumentará el crecimiento del capital?					
<b>2</b>	¿La aprobación crediticia es realizada por el asesor financiero?					
<b>3</b>	¿La aprobación crediticia debe ser verificada por todo el grupo de asesores financieros mediante un comité de crédito?					
<b>4</b>	¿El desembolso del crédito se realiza mediante un proceso riguroso para no generar morosidad?					
<b>D2. Control y seguimiento del crédito</b>						
<b>5</b>	¿Cree usted que los pagos efectuados por los clientes deben llevar un control y seguimiento?					
<b>6</b>	¿La central de riesgo externo es un factor importante para determinar si el cliente es un futuro moroso?					
<b>7</b>	¿Cree usted que el tope de los préstamos debe ser de acuerdo con la capacidad de pago generada por el negocio?					
<b>D3. Destino del crédito</b>						
<b>8</b>	¿Cree usted que los préstamos mayormente son para la adquisición de mercaderías?					
<b>9</b>	¿El destino del crédito debe ir relacionado en aspectos enfocados al negocio (como ampliación del negocio)?					
<b>10</b>	¿La compra de los insumos de los clientes genera mayor rentabilidad en los pagos a la financiera?					

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
-------	------------	---------	--------------	---------

<b>RIESGO CREDITICIO</b>						
<b>N°</b>	<b>Interrogantes</b>	<b>Escala de medición</b>				
<b>D1. Calificación crediticia</b>		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>1</b>	¿Usted al momento de evaluar al socio para brindarle un préstamo se basa en su historial crediticio?					
<b>2</b>	¿Usted al realizar la calificación crediticia evalúa el riesgo de morosidad del socio?					
<b>3</b>	¿Usted al momento de aprobar el crédito del socio le informa sobre los procedimientos administrativos y políticas de la cooperativa?					
<b>D2. Control y seguimiento del crédito</b>						
<b>4</b>	¿Usted realiza un control y seguimiento del crédito sobre el pago de los socios en la cooperativa?					
<b>5</b>	¿Usted al otorgar un préstamo realiza consultas a la central de riesgo sobre la situación económica del socio?					
<b>6</b>	¿Usted al evaluar un crédito tiene conocimiento sobre el tope de préstamo que va a otorgar según el giro del negocio del socio?					
<b>D3. Incumplimiento del crédito</b>						
<b>7</b>	¿Usted sabe que pone en riesgo el capital de la cooperativa al momento que los socios no cumplen con sus pagos?					
<b>8</b>	¿Usted al otorgar un préstamo al socio le informa sobre el tipo de interés que maneja la cooperativa?					
<b>9</b>	¿Usted cree que la mala evaluación crediticia de los colaboradores influye en el incumplimiento del pago de los socios?					

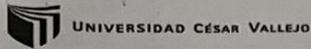
## Anexo 4

### Bases de datos

VARIABLE: Evaluación crediticia																							
Sujetos	1.Género	2.Edad	3.Grado de	4. Lugar	5. Área de trabajo	ítem1	ítem2	ítem3	ítem4	ítem5	ítem6	ítem7	ítem8	ítem9	ítem10	V1	D1	D2	D3	Item1	Item2	Item3	Item4
1	Masculino	20-30 años	Nivel universi	Selva	Area de negocios	4	4	4	2	1	5	3	2	2	1	3	4	3	1	5	2	2	2
2	Masculino	20-30 años	Nivel universi	Selva	Area de créditos y cobranzas.	4	4	2	4	3	2	2	5	2	5	3	4	2	4	1	2	2	4
3	Masculino	20-30 años	Nivel universi	Selva	Area de créditos y cobranzas.	2	4	3	5	3	3	1	3	4	3	3	4	2	3	3	4	2	3
4	Masculino	31-40 años	Nivel universi	Selva	Area de créditos y cobranzas.	2	2	5	3	5	1	5	1	4	1	3	3	4	2	5	4	4	1
5	Masculino	31-40 años	Nivel universi	Selva	Area de riesgos	3	4	2	3	1	3	4	3	1	5	3	3	3	3	1	3	2	4
6	Masculino	31-40 años	Nivel universi	Selva	Area de negocios	2	4	1	1	5	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	2	5
7	Masculino	31-40 años	Nivel universi	Selva	Area de riesgos	5	1	2	2	4	2	4	3	3	1	3	3	3	2	5	1	5	4
8	Masculino	31-40 años	Nivel universi	Selva	Area de créditos y cobranzas.	1	4	4	1	5	1	2	4	1	3	2	3	3	2	3	5	2	2
9	Masculino	31-40 años	Nivel universi	Selva	Area de riesgos	2	3	4	5	1	2	4	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	2
10	Masculino	41-50 años	Nivel universi	Selva	Area de créditos y cobranzas.	2	2	5	3	3	4	1	1	2	1	2	3	3	1	5	4	4	1
11	Masculino	41-50 años	Nivel universi	Selva	Area de riesgos	4	3	3	5	5	3	3	2	5	2	4	4	4	3	4	2	3	3
12	Masculino	41-50 años	Nivel universi	Selva	Area de negocios	1	1	3	4	3	4	3	3	2	4	3	2	3	3	2	5	5	3
13	Masculino	41-50 años	Nivel universi	Selva	Area de operaciones	3	3	2	1	2	5	3	2	4	5	3	2	3	4	1	3	3	4
14	Masculino	41-50 años	Nivel universi	Selva	Area de riesgos	4	3	1	2	2	4	3	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	5
15	Masculino	41-50 años	Nivel técnico	Selva	Area de operaciones	1	2	4	1	5	3	2	4	5	2	3	2	3	4	4	5	4	2
16	Masculino	41-50 años	Nivel técnico	Selva	Area de operaciones	5	1	1	3	2	4	1	5	2	1	2	3	2	2	5	1	5	5
17	Masculino	41-50 años	Nivel técnico	Selva	Area de riesgos	2	3	4	1	2	3	5	4	5	5	3	3	3	5	1	4	3	2
18	Masculino	41-50 años	Nivel técnico	Costa	Area de créditos y cobranzas.	4	4	3	5	4	2	3	1	2	2	3	4	3	1	4	2	2	3
19	Masculino	41-50 años	Nivel técnico	Costa	Area de riesgos	5	4	1	4	1	3	2	2	2	5	3	4	2	3	1	1	2	5
20	Masculino	41-50 años	Nivel técnico	Costa	Area de negocios	4	2	4	4	5	3	2	2	4	2	3	4	3	2	4	2	4	2
21	Masculino	41-50 años	Nivel técnico	Costa	Area de riesgos	1	3	1	2	2	5	4	5	3	4	3	2	4	4	2	5	3	5
22	Masculino	41-50 años	Nivel técnico	Costa	Area de créditos y cobranzas.	2	5	5	5	4	4	2	4	1	1	3	4	3	2	5	4	1	1
23	Femenino	20-30 años	Nivel universi	Selva	Area de riesgos	3	4	1	1	2	2	3	3	4	3	2	2	2	3	3	3	2	5
24	Femenino	20-30 años	Nivel universi	Selva	Area de créditos y cobranzas.	1	5	5	1	5	2	3	4	3	5	3	3	3	4	1	5	1	1
25	Femenino	20-30 años	Nivel universi	Selva	Area de riesgos	4	5	1	4	1	5	1	4	4	3	3	4	2	4	3	2	1	5
26	Femenino	31-40 años	Nivel universi	Selva	Area de negocios	5	4	2	2	3	1	5	4	2	2	3	3	3	2	4	1	2	4
27	Masculino	31-40 años	Nivel universi	Selva	Area de operaciones	2	4	3	3	5	3	1	2	5	3	3	3	3	3	3	4	2	3
28	Femenino	31-40 años	Nivel universi	Selva	Area de créditos y cobranzas.	4	3	5	3	2	5	4	1	1	2	3	4	4	1	4	2	3	1
29	Femenino	31-40 años	Nivel técnico	Costa	Area de operaciones	1	4	3	2	3	3	2	2	3	5	3	3	2	3	1	5	2	3
30	Femenino	31-40 años	Nivel técnico	Costa	Area de negocios	3	4	3	5	1	4	3	2	3	1	3	4	2	2	5	3	2	3

# ANEXO 5

## VALIDACIONES



### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Ríos Rojas Mayra  
 Institución donde labora : Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente.  
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : EVALUACION CREDITICIA  
 Autor (s) del instrumento (s) : JHORDYS LEANDRO PUTPAÑA PAIMA

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: EVALUACION CREDITICIA en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: EVALUACION CREDITICIA					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: EVALUACION CREDITICIA					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>44</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Procede su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 44

Tarapoto, 21 de Junio de 2022

Mg. CPC Mayra Ríos Rojas  
 Mat. N° 19-076



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Ríos Rojas Mayra  
 Institución donde labora : Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente  
 Especialidad : Muestra en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : RIESGO CREDITICIO  
 Autor (s) del instrumento (s) : JHORDYS LEANDRO PUTPAÑA PAIMA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: RIESGO CREDITICIO en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: RIESGO CREDITICIO					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: RIESGO CREDITICIO					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>50</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROCEDE SU APLICACIÓN

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Tarapoto, 21 de Junio de 2022

Mg. CPC Mayra Ríos Rojas  
 Mat. N° 19-876



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**  
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: CARMEN FANNY CADENILLAS ZAMORA  
 Institución donde labora : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE  
 ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA  
 Especialidad : CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
 Instrumento de evaluación : EVALUACION CREDITICIA  
 Autor (s) del Instrumento (s) : JHORDYS LEANDRO PUTPAÑA PAIMA

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las Instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: EVALUACION CREDITICIA en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: EVALUACION CREDITICIA				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: EVALUACION CREDITICIA				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

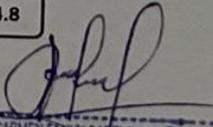
**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento adecuado para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 22 de junio de 2022

  
 CPC. CARMEN FANNY CADENILLAS ZAMORA  
 MAT. N° 10 0215  
 MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: CARMEN FANNY CADENILLAS ZAMORA

Institución donde labora : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

Especialidad : CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO

Instrumento de evaluación : RIESGO CREDITICIO

Autor (s) del instrumento (s) : JHORDYS LEANDRO PUTPAÑA PAIMA

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN****MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: RIESGO CREDITICIO en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: RIESGO CREDITICIO				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: RIESGO CREDITICIO				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

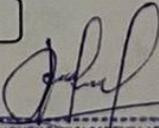
**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento adecuado para su aplicación

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.8

Tarapoto, 22 de junio de 2022

  
 CPC. CARMEN FANNY CADENILLAS ZAMORA  
 MAT N° 16 215  
 MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**  
**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: MICAELA CHÁVEZ VILLALOBOS  
Institución donde labora : OFICINA DE GESTIÓN DE SALUD BAJO MAYO  
UNIDAD EJECUTORA 400  
Especialidad : INGENIERO DE SISTEMAS E INFORMÁTICA  
Instrumento de evaluación : RIESGO CREDITICIO  
Autor (s) del instrumento (s) : JHORDYS LEANDRO PUTPAÑA PAIMA

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: RIESGO CREDITICIO en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: RIESGO CREDITICIO				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: RIESGO CREDITICIO					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

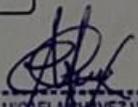
**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento adecuado para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.9

Tarapoto, 22 de junio de 2022

  
-----  
ING. MICAELA CHÁVEZ VILLALOBOS  
C.P. 220061  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: MICAELA CHÁVEZ VILLALOBOS

Institución donde labora : OFICINA DE GESTIÓN DE SALUD BAJO MAYO  
UNIDAD EJECUTORA 400

Especialidad : INGENIERO DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

Instrumento de evaluación : RIESGO CREDITICIO

Autor (s) del Instrumento (s) : JHORDYS LEANDRO PUTPAÑA PAIMA

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las Instrucciones y los ítems del Instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: RIESGO CREDITICIO en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: RIESGO CREDITICIO				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del Instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: RIESGO CREDITICIO					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al Instrumento no válido ni aplicable)

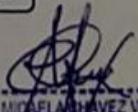
## IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento adecuado para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.9

Tarapoto, 22 de junio de 2022



ING. MICAELA CHÁVEZ VILLALOBOS  
C.P. 220081  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, DÍAZ SAAVEDRA ROBIN ALEXÁNDER, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "EVALUACION CREDITICIA Y EL RIESGO CREDITICIO EN TIEMPOS DE PANDEMIA EN LA COOPERATIVA SAN MARTIN,TARAPOTO 2022", cuyo autor es PUTPAÑA PAIMA JHORDYS LEANDRO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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, 28 de Junio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
DÍAZ SAAVEDRA ROBIN ALEXÁNDER <b>DNI:</b> 44970126 <b>ORCID:</b> 0000-0003-2707-8193	Firmado electrónicamente por: RDIAZSA11 el 11-07- 2022 21:46:54

Código documento Trilce: TRI - 0312648