



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Indicadores de riesgo crediticio y morosidad en los socios de
una cooperativa de ahorro y crédito del Ecuador, 2023.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTORA:

Guaman Sangacha, Carolina Isabel (orcid.org/0000-0001-5714-5014)

ASESOR:

Dr. Mendivez Espinoza, Yvan Alexander (orcid.org/0000-0002-7848-7002)

CO-ASESOR:

Dr. Salazar Salazar, Elmer Bagner (orcid.org/0000-0002-8889-9676)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi madre por ser mi inspiración para lograr cada meta propuesta, a mi sobrino Dylan porque me da la motivación de darle un buen ejemplo de que en esta vida se puede alcanzar todo lo que se anhela, a mi ángel del cielo (mi abuelita Angelita) la cual me enseñó que es de valientes seguir, porque cuando sentía que no lo lograría, recordaba sus palabras y me daba la fuerza para continuar.

A mi amiga de toda la vida Dalila por ese apoyo que me daba de continuar en este proceso, a mi compañero Modesto por estar pendiente y ayudarme, darme sus consejos. Por último y no menos importante a esa persona incondicional que estuvo siempre conmigo dándome ánimos, diciéndome que lo lograría.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios porque sin el esto no sería posible, quien tiene a Dios en su corazón lo tiene todo, agradezco a mi familia (mami, hermana sobrinos) por demostrarme su cariño y comprensión, las personas que siempre van a estar en todo momento.

Agradezco a mis amigas Michelle y Pamela por su apoyo incondicional en todo este proceso, a mis compañeros Verónica, Vicente y Mónica aprendimos a trabajar en equipo, todas las malas noches por lograr un objetivo juntos.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, MENDIVEZ ESPINOZA YVAN ALEXANDER, SALAZAR SALAZAR ELMER BAGNER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesores de Tesis titulada: "INDICADORES DE RIESGO CREDITICIO Y MOROSIDAD EN LOS SOCIOS DE UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DEL ECUADOR, 2023.", cuyo autor es GUAMAN SANGACHA CAROLINA ISABEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos 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, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 16 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MENDIVEZ ESPINOZA YVAN ALEXANDER, SALAZAR SALAZAR ELMER BAGNER DNI: 19188655 ORCID: 0000-0002-7848-7002	Firmado electrónicamente por: MENDIVEZ el 16-07-2023 23:00:40
MENDIVEZ ESPINOZA YVAN ALEXANDER, SALAZAR SALAZAR ELMER BAGNER DNI: 16786540 ORCID: 0000-0002-8889-9676	Firmado electrónicamente por: SSALAZAREB el 17-07-2023 08:21:30

Código documento Trilce: TRI - 0595412



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LA AUTORA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, GUAMAN SANGACHA CAROLINA ISABEL estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "INDICADORES DE RIESGO CREDITICIO Y MÓROSIDAD EN LOS SOCIOS DE UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DEL ECUADOR, 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
CAROLINA ISABEL GUAMAN SANGACHA CARNET EXT.: 1205771833 ORCID: 0000-0001-5714-5014	Firmado electrónicamente por: CGUAMAN el 16-07- 2023 18:10:55

Código documento Trilce: TRI - 0595411



ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LA AUTORA	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de Investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS:	34
ANEXOS.....	41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Validadores.....	14
Tabla 2. Riesgo Crediticio.....	17
Tabla 3. Resultados por dimensiones de la variable Riesgo Crediticio	18
Tabla 4. Morosidad.....	19
Tabla 5. Resultados por dimensiones de la variable Morosidad	20
Tabla 6. Relación entre las variables riesgo crediticio y la morosidad.....	21
Tabla 7. Relación entre evaluación de créditos y la variable morosidad	22
Tabla 8. Relación entre recuperación de créditos y morosidad.....	23
Tabla 9. Relación entre la dimensión Tipos de crédito y la variable morosidad ...	24
Tabla 10. Prueba de la Normalidad	25
Tabla 11. Coeficiente Alfa de Cronbach de la variable riesgo crediticio	45
Tabla 12. Coeficiente Alfa de Cronbach de la variable morosidad	45

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1. Riesgo Crediticio	17
Figura 2. Resultados por dimensiones de la variable Riesgo Crediticio.....	18
Figura 3. Morosidad	19
Figura 4. Resultados por dimensiones de la variable Morosidad	20

RESUMEN

El objetivo de este estudio fue determinar la relación entre los indicadores de riesgo crediticio y la morosidad de los socios de una cooperativa de ahorro y crédito del Ecuador en el año 2023. La investigación se llevó a cabo utilizando una metodología no experimental de nivel descriptivo correlacional asociativo, con un enfoque cuantitativo. Para recopilar los datos, se utilizaron dos cuestionarios, uno para cada variable, los cuales se aplicaron a una muestra censal de 108 socios. Los resultados revelaron una relación significativa entre los indicadores de riesgo crediticio y la morosidad. El valor de significancia obtenido fue de 0.000, menor que el nivel establecido de 0.05. Además, el coeficiente de correlación obtenido de 0.733 indica una correlación positiva y fuerte entre las variables. En los objetivos específicos los resultados son similares. En conclusión, este estudio demuestra que existe una relación entre los indicadores de riesgo crediticio y la morosidad de los socios en una cooperativa de ahorro y crédito en Ecuador en el año 2023.

Palabras claves: Riesgo crediticio, morosidad, Cooperativa.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between the credit risk indicators and the delinquency of the members of a savings and credit cooperative in Ecuador in the year 2023. The research was carried out using a non-experimental methodology of descriptive correlational level associative, with a quantitative approach. To collect the data, two questionnaires were used, one for each variable, which were applied to a census sample of 108 members. The results revealed a significant relationship between credit risk indicators and delinquency. The significance value obtained was 0.000, less than the established level of 0.05. In addition, the obtained correlation coefficient of 0.733 indicates a positive and strong correlation between the variables. In the specific objectives the results are similar. In conclusion, this study shows that there is a relationship between credit risk indicators and the delinquency of members in a savings and credit cooperative in Ecuador in the year 2023.

Keywords: Credit risk, delinquency, Cooperative.

I. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con publicación de revista digital en Bolivia, Zenteno Díaz (2022) indicó que las empresas atraviesan problemas financieros debido a la escasez en los procedimientos contables y una estructura organizacional claramente definida; del mismo modo, según la nota publicada por Maqueda (2021) el diario El País de España, indicaba que, aunque el índice de morosidad bancaria se mantenía estable dentro del país, se consideraba importante que las entidades financieras centren sus esfuerzos en establecer provisiones debido a los riesgos que siempre existen; así mismo, en México, Lapo Maza et al. (2021) indicaron que las características del sistema financiero varían entre países, siendo los sistemas de las naciones desarrolladas los más maduros debido a su enfoque en los mercados y la banca; así pues, en Perú, Rivera Oblitas et al. (2021) en base a los resultados obtenidos sobre riesgo crediticio para afrontar morosidad, la importancia de tomar acciones y medidas para mejorar el manejo del riesgo crediticio quedó demostrada mediante evidencia obtenida en el proceso de análisis, ya que a pesar de observarse un saldo positivo en las cuentas por cobrar, aún existen aspectos a mejorar; Sin embargo, Olaya Ochoa et al. (2020) aplicaron un método estadístico de incumplimiento en las cancelaciones pendientes en Colombia. Este enfoque resultó útil para hacer una distinción, identificar aquellos clientes cumplidores de sus obligaciones, de aquellos que no lo hacen, utilizando el método Hold Out, este método puede garantizar una tasa de recuperación adecuada; no obstante, Periche Delgado et al. (2020) señalaron que es crucial para las entidades financieras mantener un seguimiento constante de los índices de morosidad, ya que éstos son utilizados como una medida de su desempeño; de igual forma en Venezuela, Narváez Zurita et al. (2020) manifestaron que la falta de una buena gestión financiera o una mala gestión financiera se ha señalado como posible causante de una rentabilidad débil y un control de capital inadecuado; de la misma forma, Chamizo González et al. (2018) refirieron que el área cooperativa ha experimentado dificultades debido a la incapacidad para recuperar los valores acordados en los créditos que han otorgado, lo que se conoce como riesgo crediticio.

Se cita a Guevara López (2022) quien indicó que el surgimiento del virus COVID-19 ha tenido graves consecuencias durante el tiempo de encierro, todas las

actividades se paralizaron, desestabilizando a todo lo relacionado financieramente; además, Guallpa Guamán y Urbina Poveda (2021) señalaron que en Ecuador las cooperativas han experimentado cambios interesantes estos últimos años en su formación financiera y legal; sin embargo, Guachamin et al. (2022) explicaron la existencia de una escasez en estudios empíricos que estudian las causas que influyen en su desempeño, en comparación con la cantidad de investigaciones realizadas sobre el sector bancario; de acuerdo con Flores Sánchez et al. (2021), el riesgo crediticio fue una constante incertidumbre a la que se enfrentan las Cooperativas de crédito, además, las sociedades financieras prestamistas y las que otorgan créditos a terceros, ya que existe la posibilidad de que el cliente en la fecha de pago prevista no realice ningún pago; así mismo, Alcívar Moreira y Bravo Santana (2020) quienes en su publicación científica sostuvieron que la morosidad siempre es una amenaza presente en el sistema financiero de Ecuador, indicando que, los préstamos para microempresas tienen una tasa de morosidad mayor que en el sector minorista; asimismo, en Ecuador, Maffares Estupiñan (2020) mencionó que la gestión empresarial puede ser de diferentes tipos, y uno de ellos es la gestión financiera; así pues, García Zambrano et al. (2019) indicaron que es esencial llevar a cabo una evaluación de qué tan solvente es el socio a fin de garantizar su capacidad frente a sus responsabilidades financieras; además, Urbina Poveda (2019) manifestó que las probabilidades de incumplimiento en los préstamos otorgados se explican, en gran medida, mediante las condiciones económicas y financieras en Ecuador.

Hoy en día en Ecuador las llamadas cooperativas de ahorro y créditos, vienen pasando por una problemática, nos referimos a la morosidad que se viene presentando como indicador para poder cuantificar a los diferentes clientes, en especial aquellos que califican de manera positiva para ser elegidos para la obtención de algún crédito, es así como la morosidad es un indicador financiero dentro del staff de clientes, generando un impacto en objetivos y metas trazadas de las CAC (Pineda Ríos y otros, 2021); es por ello que sale la interrogante: ¿Cuál es la relación entre los indicadores de riesgo crediticio y la morosidad en los socios de una cooperativa de ahorro y crédito del Ecuador, 2023?

La investigación tuvo justificación práctica debido a la importancia de comprender y abordar los desafíos asociados con nuestras variables. Resultados y

recomendaciones de este estudio tuvieron un impacto significativo en la estabilidad financiera de las cooperativas y en la confianza de los socios, así como contribuir al cuerpo de conocimientos existente en esta área (Lazo Rojas, 2022); justificación teórica, dado el valor crítico de estos elementos, resultó fundamental ahondar en la comprensión de ellos. Mediante un enfoque riguroso y basado en la literatura existente, se espera contribuir al cuerpo de aportes prácticos que perfeccionen en las cooperativas (Alvarez Callahue & Apaza Tarqui, 2020); justificación metodológica, se basó en un enfoque cuantitativo y riguroso. La utilización de técnicas estadísticas, el muestreo adecuado y el análisis comparativo permitirán obtener resultados confiables y significativos. Los hallazgos obtenidos a través de esta metodología contribuirán al conocimiento existente en el campo financiero y proporcionarán información valiosa sobre las cooperativas (Haz Cadena y otros, 2020).

El objetivo general fue: Determinar la relación entre los indicadores de riesgo crediticio y la morosidad de los socios de una cooperativa de ahorro y crédito del Ecuador, 2023; además, los objetivos específicos: Determinar la relación entre la dimensión evaluación de créditos y la morosidad en los socios de una cooperativa de ahorro y crédito del Ecuador, 2023; Determinar la relación entre la dimensión recuperación de créditos y la morosidad en los socios de una cooperativa de ahorro y crédito del Ecuador, 2023; Determinar la relación entre la dimensión tipos de créditos y la morosidad en los socios de una cooperativa de ahorro y crédito del Ecuador, 2023.

Así pues, se planteó como hipótesis de estudio H_1 : Si existe relación entre los indicadores de riesgo crediticio y la morosidad de los socios de una cooperativa de ahorro y crédito del Ecuador, 2023; como hipótesis alterna H_0 : No existe relación entre los indicadores de riesgo crediticio y la morosidad de los socios de una cooperativa de ahorro y crédito del Ecuador, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En los antecedentes internacionales tenemos que, Relaiza et al. (2023) en su investigación denominada “*Corporate social responsibility and financial control*”, el objetivo fue encontrar como se relacionan las variables responsabilidad social empresarial y control financiero. Se recolectaron datos mediante dos instrumentos debidamente validados y confiables, con una confiabilidad de 0.82 de las variables. Como resultado, se obtuvo un 0.769 en Spearman con $p = 0.000$, con una relación significativa de análisis.

Ayllon Camarena y Alva Taipe (2022) se enfocaron en establecer la manera en que se relacionaban las variables riesgo crediticio y morosidad, a partir del análisis estadístico indicaron la existencia correlacional positiva media con riesgo crediticio y morosidad. En base a los hallazgos, sugieren implementar seguimientos exhaustivos a los clientes y proporcionar capacitaciones continuas a los trabajadores para la disminución en la tasa de morosidad.

En su estudio, Ordoñez Lavado (2022) se propuso investigar la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad. Sin embargo, los resultados obtenidos mostraron una significancia de 0.961, lo cual indica que no existe una relación significativa entre ambas variables en la población estudiada. En consecuencia, se llegó a la conclusión de que la evaluación crediticia no está relacionada con la morosidad en esta población en particular.

En su investigación sobre la gestión de riesgo de crédito y morosidad en una institución financiera en Tingo María, Yalta Reategui (2022) tuvo como objetivo determinar la relación entre estas dos variables. Para ello, se utilizó información real directamente proporcionada por la institución, sin manipulación de los datos por parte del investigador. Mediante el análisis de correlación con el coeficiente Rho de Spearman, se pudo corroborar la existencia de una relación significativa y negativa entre el riesgo de crédito y la morosidad. Se obtuvo un coeficiente Rho de -0.537, con un nivel de significancia representado por $p \leq 0.001$. En conclusión, se demostró que la gestión de riesgo de crédito está inversamente relacionada con la morosidad en esta institución financiera.

Dubyna et al. (2021) en la investigación publicada en una revista científica de Chernihiv - Ucrania, tuvo como objetivo de estudio examinar el impacto de los procesos de digitalización modernos en el comportamiento crediticio de los hogares. Los resultados sugirieron un comportamiento capaz de ser considerado como un proceso de interacción entre entidades de instituciones bancarias y no bancarias. En resumen, este estudio busca proporcionar una mejor comprensión de cómo la digitalización está afectando el comportamiento crediticio de los hogares y cómo esto puede ser abordado por las instituciones financieras en el futuro.

Monteza Saldaña y Roncal Vásquez (2021) en su investigación tuvieron como meta fijar la conexión entre las diferentes variables que se estudiaron. Para lograrlo, se realizó un análisis documental utilizando fichas recolectoras de datos con la finalidad de revisar tanto la cartera sana como la cartera vencida de una entidad financiera. Según los resultados obtenidos, se puede confirmar la presencia de una relación significativa entre las variables estudiadas tanto en la gestión de riesgo crediticio de Mibanco como en su tasa de morosidad. Concluyeron que el atraso en los pagos no está relacionado con el perfil del cliente, sus ingresos o la cantidad de créditos que posee. Sin embargo, se encontró evidencia de que el 44.40% de los créditos que se atrasaron fueron evaluados por asesores junior.

Rodríguez Zúñiga (2021), en su investigación publicada por la Universidad de Bogotá; utilizó una metodología práctica y descriptiva. Los resultados arrojaron que el 39% de los usuarios del programa A-Morosos informaron mejoras en su comportamiento financiero después de recibir educación financiera. Concluyeron que este estudio demostró que un programa financiero virtual implementado para educar a los usuarios tiene un impacto positivo en el comportamiento crediticio de los usuarios del programa A-Morosos.

En el estudio realizado por Salvatierra Quinto (2021) sobre riesgos y morosidad en una cooperativa, se buscó examinar la relación entre el riesgo de créditos y la morosidad por parte de los clientes. Los resultados revelaron una correlación positiva y directa entre estas variables, respaldada por un coeficiente de correlación de Rho de Spearman significativo ($p \leq 0.002$). En consecuencia, se puede concluir que existe una relación significativa entre el riesgo de créditos y la morosidad en la cooperativa analizada.

En lo nacional, Delgado Jiménez (2023) tuvo como principal objeto de investigación diseñar un modelo de gestión para el sector financiero, usó fuentes documentales para la recopilación de información necesaria, teniendo un muestreo no probabilístico ya que en la zona el constante cambio del segmento financiero respecto a la entrada y salida de las entidades tomando a 58 entidades como muestra con análisis de reportes entre el 2019 y 2021, la investigación finaliza con la conclusión que la gestión de riesgos crediticios dependen de que tan controlada está la cartera y su restructuración entre índice de morosidad y refinanciación de cartera.

Castro Marín (2022) en su investigación sobre morosidad y rentabilidad de las cooperativas en Ecuador, tuvo como objetivo principal estudiar la correlación entre morosidad y rentabilidad, se aplicó Rho de Spearman donde se obtuvo un valor de $p \leq -0.821$, indicando que el retraso en los pagos del crédito, sí impactó sobre las rentabilidades del activo en épocas de Covid-19, concluyendo con la afirmación entre la relación de morosidad y rentabilidad en pandemia de los respectivos indicadores.

Bautista Zumba (2021), en su investigación de enfoque mixto y diseño no experimental, tuvo como objetivo generar las estrategias para afrontar el riesgo crediticio y reducir el índice de morosidad de una Cooperativa, la recuperación de cartera improductiva y cartera castigada es un tema importante, ya que permite a las empresas reducir los riesgos asociados al incumplimiento de los pagos y maximizar el retorno de sus inversiones. El uso de herramientas como el score desarrollado para la evaluación de solicitudes de crédito y la implementación de estrategias de recuperación como la alianza con instituciones financieras especializadas pueden ser muy útiles en la gestión efectiva de la cartera y en la prevención de la morosidad.

Cubas Rojas y Cabrera Castrejón (2021) en su investigación sobre el riesgo y la morosidad en Banco Pichincha, su objetivo fue determinar como se relacionaban las variables riesgo de crédito y morosidad; como instrumento de recolección de información utilizaron el cuestionario, aplicado a 27 analistas de créditos que fueron la muestra seleccionada, al analizar lo obtenido en los instrumentos de recolección de información se obtuvo un Spearman de 0.775 con un nivel de significancia de

0.000 lo que confirmó la relación significativa directa entre las variables concluyendo así que existe incidencia positiva alta del riesgo de crédito en el control de morosidad.

Torres Quille et al. (2021) en una revista en la Universidad de Loja, determinó que la causa principal de la morosidad fue el desempleo, lo cual fue respaldado por el índice de desempleo del año 2019 (3.8%), lo que equivale a 15000 personas desempleadas. Esta información puede proporcionar una interpretación más exacta sobre morosidad pudiendo ayudar a las instituciones financieras a tomar medidas para abordar estos desafíos y evitar la morosidad.

Villafuerte Torres (2021), en su tesis el objetivo fue evaluar y analizar cartera de crédito en los periodos 2015-2018 en Cuenca, la investigación fue realizada con una muestra usada en su totalidad en el periodo de estudio a la empresa, llegando a concluir la necesidad de una reestructuración en su departamento de créditos que se adecuen a las metas trazadas en la organización.

En su tesis, Ulloa Zuñiga (2020) se propuso analizar los factores que influyen en el nivel de morosidad de una cooperativa en la ciudad de Cuenca. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, utilizando una metodología correlacional. La unidad de análisis fueron los socios de la cooperativa cuyos créditos estaban vencidos, y se tomó una muestra de 233 socios con operaciones crediticias vencidas. Los resultados obtenidos revelaron un alto riesgo asociado a la morosidad en la cooperativa. Se concluyó que el incumplimiento de pago por parte de los socios genera un incremento en los riesgos crediticios. Estos hallazgos apuntan a la necesidad de implementar estrategias para reducir la morosidad y mitigar los riesgos en la gestión crediticia de la cooperativa.

Toapanta Chicaiza (2020) en su investigación incidencias en la morosidad en una cooperativa de Salcedo, su objetivo fue identificar las causas que originen morosidad en una cooperativa de Salcedo, Ecuador; como instrumento de recopilación de información se utilizó la encuesta y fue aplicada a la muestra conformada por socios que tienen créditos con la cooperativa encontrándose relación entre las variables que fue comprobada a través de un Chi cuadrado de acuerdo con los diferentes dimensiones analizadas con significancia de 0,000

aceptando la relación entre las variables por lo que se llegó a la conclusión que hay aspectos que varían la morosidad de algunos socios dentro de la cooperativa.

En lo concerniente a bases teóricas de la variable riesgo crediticio, Gianluca et al. (2022) apoyados en la teoría de la agencia de Jensen y Meckling en 1976, definieron riesgo crediticio como la posibilidad de que uno o más prestatarios no cumplan con sus obligaciones adquiridas, lo que puede resultar en pérdidas financieras para la institución prestamista; Asimismo, García Herrera y Aguilar Narváez (2022) indicaron que el riesgo de crédito mide la posibilidad de pérdida debido a que el deudor no cumpla con el pago de una deuda, es un medio para medir la probabilidad de que el deudor no cumpla con los compromisos adquiridos de pago frente al acreedor, ya sea durante la vida del financiamiento o al vencimiento del mismo.

Además, Coello Bajaña (2021) definió riesgo crediticio como la posibilidad de pérdida debido a que el deudor no cumpla con su compromiso adquirido, un riesgo crediticio es una actividad que busca minimizar estas pérdidas al comprender la suficiencia del capital y las provisiones de préstamos de un banco en un momento dado; un indicador del riesgo crediticio siempre ha sido un desafío para las instituciones financieras, ya que existen factores que pueden aumentar el riesgo de crédito, como la falta de pago por parte de los deudores, lo que puede resultar en pérdidas financieras significativas para las instituciones financieras.

Asimismo, Lapo Maza et al. (2021) dijo que un indicador de riesgo crediticio busca minimizar estas pérdidas al comprender la suficiencia del capital y las provisiones de préstamos de una institución financiera en un momento dado, es importante que estas comprendan y gestionen adecuadamente su riesgo crediticio para mantener su salud financiera y operativa; es por ello que un indicador de riesgo crediticio busca minimizar estas pérdidas al comprender la suficiencia del capital y las provisiones de préstamos de una institución financiera en un momento dado.

En cuanto a las dimensiones de esta variable, tenemos que Villavicencio Narváez (2021), refirió que es la probable pérdida que puede sufrir un prestamista cuando no es respetado el contrato pactado al momento de desembolsar el crédito; es así que mencionan tres dimensiones en las que puede medirse esta variable: a)

Evaluación de crédito: esta evaluación implica verificar la capacidad de liquidez de la empresa y revisar sus registros crediticios para determinar si se encuentra en la central de riesgos, es importante tener en cuenta que la evaluación está en función de factores externos e internos que pueden afectar la capacidad financiera de la empresa al momento de disminuir sus deudas, como en el caso de la pandemia del COVID-19 que afectó la calificación crediticia; b) Recuperación de crédito: La recuperación de créditos implica conseguir que el deudor amortice el crédito vencido antes de llegar a la etapa judicial, lo que puede depender de los días de mora y la política de crédito manejada por la empresa. En función de estas variables, la empresa determinará las condiciones de pago y las garantías que se requieran para minimizar el riesgo de pérdida financiera; c) Tipos de créditos: los tipos de créditos que se ofrecen en una entidad financiera no siempre están directamente relacionados con la magnitud y capacidad de la entidad financiera, si bien estas variables pueden influir en la oferta de crédito, hay otros factores que también pueden tener un impacto significativo.

Asimismo, mencionan una teoría para la variable riesgo crediticio, donde Čaplinska & Tvaronavičienė (2020) mencionaron la teoría del modelo de las 5C, el cual se basa en cinco factores que se utilizan para medir la solvencia del prestatario y la capacidad de pago que posee; además, este modelo de las 5C complementa los modelos estadísticos de evaluación crediticia al entregar información detallada del prestatario.

En lo concerniente a la variable morosidad, Soria Aguilar (2021) según la Teoría del riesgo moral dada por Holmström en 1979, lo definió como el reconocimiento de mora con documentos necesarios para demostrar que se ha acordado previamente el pago de una determinada suma dineraria o servicio a cambio de montos dinerarios prestados, si la otra parte no cumple con el pago acordado según los términos establecidos en el documento, se considera que ha incurrido en mora.

Además, Martínez Vázquez et al. (2021) define la morosidad como el incumplimiento de pagos por parte de un deudor y la relaciona con el término "mora", que se refiere al no cumplimiento de las obligaciones de pago establecidas en documentos legales que establecen la obligación de pago. Cuando un deudor no cumple con dichas obligaciones de pago, se considera que ha incurrido en

morosidad; además, Periche Delgado et al. (2020) definió la morosidad como la falta de pagos oportunos que pueden tener un impacto significativo en la salud financiera de una empresa bancaria y puede afectar su capacidad para operar de manera efectiva; asimismo, Abebe (2019) definió la morosidad como el principal factor que contribuyen a la crisis de las financieras, lo cual puede desencadenar en la quiebra de las mismas.

En cuanto a las dimensiones de la variable morosidad, Mamani Calizaya (2019) indicó que un descuido en la asignación de recursos destinados a la gestión de la morosidad puede afectar en forma negativa, en este caso, el constructo Morosidad ha sido subdividido en tres dimensiones: a) Normas y Procedimientos, b) Gestión de Cartera y c) Factores Externos de la Morosidad, que se deben considerar para tener una visión completa de la gestión de la morosidad en una institución financiera; asimismo, es importante tener en cuenta que la gestión adecuada de la morosidad no solo minimiza el riesgo crediticio, sino que también ayuda a mantener la salud financiera de la institución financiera, lo que finalmente se traduce en una mayor confianza por parte de los clientes (Quintana Errazabal & Curichahua Barrios, 2021).

Asimismo, mencionan teorías para la variable morosidad, Urdaneta et al. (2021) refirieron la teoría de la eficiencia señalando que, en el mercado financiero donde existan inversiones de recursos mediante productos disponibles, es importante contar con estrategias claras de inversión informadas, tener una buena comprensión de los riesgos y beneficios asociados a los diferentes productos de inversión y contar con asesoramiento financiero de profesionales; todo esto ayudará a maximizar los rendimientos y minimizar los riesgos de pérdida de capital; de igual forma, Martínez Reinoso (2019) refirió a la teoría monetaria que indica como el producto de una empresa es el resultado del esfuerzo continuo en el desarrollo del proyecto y la generación de ganancias depende de múltiples factores, además de la producción del producto.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de Investigación

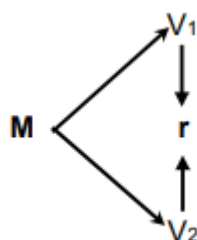
3.1.1. Tipo de Investigación

La investigación llevada a cabo adoptó un enfoque cuantitativo y se clasificó como un estudio de tipo básico, estableciendo relaciones entre variables y permitiendo la recolección de datos cuantitativos (Álvarez Risco, 2020).

3.1.2. Diseño de investigación

Fue de diseño no experimental, descriptiva correlacional asociativa, que se centra en la deliberación de las variables sin la capacidad de manipularlas directamente; este enfoque permite un análisis y la comparación de datos obtenidos a través de encuestas en un contexto realista y relevante para el tema en cuestión (Ramos Galarza, 2021).

Esquema:



Dónde:

M : Muestra

r : Relación

V1 : Riesgo crediticio

V2 : Morosidad

3.2. Variables y operacionalización

Variable riesgo crediticio:

Definición conceptual: Apoyados en la teoría de la agencia de Jensen y Meckling en 1976, definieron riesgo crediticio como la posibilidad de que uno o más prestatarios no cumplan con sus obligaciones adquiridas, lo que puede resultar en pérdidas financieras para la institución prestamista (Gianluca y otros, 2022).

Definición Operacional: el riesgo crediticio es la posible pérdida que asumiría alguna entidad por un compromiso crediticio otorgado, por lo que esta variable será medida a través de sus dimensiones, evaluación de crédito, recuperación de crédito y tipos de créditos, que a su vez subdividimos en indicadores para ser analizada; esta variable será medida mediante una encuesta que será calificada mediante una escala de Likert.

Indicadores: dimensión evaluación de crédito: gestión del riesgo de crédito, política de cobranza y riesgo de mercado; dimensión recuperación de crédito: récord de pagos, montos de créditos solicitados y entidades financieras; dimensión tipos de crédito: crédito consumo, créditos Mype y créditos prendarios.

Escala de medición: La escala de medición utilizada en este estudio es de tipo ordinal, donde se asignan valores numéricos a las respuestas de los participantes según una secuencia de categorías ordenadas. En esta escala, las opciones de respuesta son: "1= Nunca", "2= Casi nunca", "3= A veces", "4= Casi siempre" y "5= Siempre". Estos valores permiten clasificar y comparar las respuestas de manera relativa en función de la frecuencia o intensidad de la variable medida.

Variable morosidad:

Definición conceptual: Según la Teoría del riesgo moral dada por Holmström en 1979, define como el reconocimiento de mora con documentos necesarios para demostrar que se ha acordado previamente el pago de una determinada suma dineraria (Soria Aguilar, 2021)

Definición Operacional: la morosidad es la desatención a un compromiso crediticio adquirido, por lo que esta variable será medida a través de sus dimensiones, normas y procedimientos, gestión de cartera y factores externos de la morosidad, que a su vez subdividimos en indicadores para ser analizada; esta variable será medida mediante una encuesta que será calificada mediante una escala de Likert.

Indicadores: dimensión de normas y procedimientos: procedimientos; dimensión gestión de cartera: cartera morosa; dimensión de factores externos de la morosidad: determinante de la morosidad.

Escala de medición: La escala de medición utilizada en este estudio es de tipo ordinal, donde se asignan valores numéricos a las respuestas de los participantes según una secuencia de categorías ordenadas. En esta escala, las opciones de respuesta son: "1= Nunca", "2= Casi nunca", "3= A veces", "4= Casi siempre" y "5= Siempre". Estos valores permiten clasificar y comparar las respuestas de manera relativa en función de la frecuencia o intensidad de la variable medida.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población:

Se definió como el conjunto completo de elementos establecidos en un determinado lugar y momento, seleccionados según criterios específicos (Mendoza & Hernández, 2018); por lo tanto, nuestra población será de 150 socios de una cooperativa de ahorro y crédito del Ecuador, 2023.

Criterio de selección: *Criterio de inclusión*, los clientes que se tomaron el tiempo para participar en el estudio y responder al cuestionario se identifican como aquellos que están incluidos en la muestra. *Criterio de exclusión*, las personas que no cumplen los criterios de selección para ser clientes y/o no desean participar en el cuestionario en cuestión.

3.3.2. Muestra:

Según Ñaupas et al. (2018), se utilizó una muestra, que se refiere a una porción seleccionada de un grupo o población de interés. La muestra se seleccionó de manera que sus características sean similares a las del grupo completo, lo que permite obtener resultados representativos. En este caso, se tomó una muestra de 108 socios (consultar anexo 4) correspondiente al año actual, con un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95% para empresas seleccionadas. Esta muestra permitió obtener información relevante y representativa para el estudio.

3.3.3. Muestreo:

Tuvo como finalidad, obtener una muestra representativa de la población correspondiente, de manera que todas las partes sean consideradas con igual probabilidad para su estudio, asegurando así la equidad en el muestreo (Salazar P.

& Del Castillo G., 2018); el presente estudio utilizó un método de muestreo aleatorio simple de tipo probabilístico para seleccionar la muestra.

3.3.4. Unidad de análisis:

Fueron 108 socios (Anexo 3) de una CAC del Ecuador en el periodo 2023.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: según Hernández Mendoza y Duana Avila (2020), en una investigación se emplea la encuesta como una técnica para recopilar información relevante sobre la problemática que se aborda en la entidad en cuestión. La elección de la encuesta se basó en su capacidad para brindar datos pertinentes y enriquecer el conocimiento sobre el tema de estudio. Esta técnica permitió obtener información directa de los participantes y abordar de manera más precisa la problemática investigada.

Instrumento: Se empleó un cuestionario en la investigación, el cual consiste en un conjunto de preguntas diseñadas para recopilar información relevante sobre la variable de estudio, tal como señalan Useche et al. (2020). El cuestionario fue seleccionado como la herramienta principal para recolectar datos en la investigación, y se diseñaron preguntas específicas basadas en los indicadores de cada variable objeto de estudio. De esta manera, se buscó obtener información detallada y precisa sobre los aspectos investigados en el estudio.

Validez y Confiabilidad: tres expertos son los encargados de evaluar la validez de los instrumentos (Anexo 5):

Tabla 1

Validadores

Validador	Grado	Calificación
Candado Herrera Luis Fernando	Magister en MBA	Aplica
Rivadeneira Ilves Jenny Lucía	Magister en MBA	Aplica
Paredes Tacle Lenny María	Magister en MBA	Aplica

Nota: Elaboración propia.

Asimismo, se midió la confiabilidad mediante la aplicación de un alfa de Cronbach respecto a los datos otorgados por la prueba piloto aplicada a un grupo de 20 participantes a través de nuestros instrumentos (Anexo 2), los cuales arrojaron valores para la variable riesgo crediticio de 0.815 de confiabilidad buena y para morosidad 0.785 de confiabilidad aceptable (Anexo 4).

3.5. Procedimientos

Para esta investigación se abordó una problemática o dificultad que enfrenta una cooperativa, definiendo objetivos generales y específicos. Se utilizó una metodología correlacional para examinar la relación entre las diferentes variables. Se diseñaron cuestionarios que han sido validados por tres expertos en el tema, los cuales serán aplicados a los socios de la cooperativa. En el cuarto capítulo, se realizaron análisis estadísticos utilizando el programa SPSS, con el fin de describir e interpretar los resultados obtenidos en forma de cuadros y tablas. Finalmente, se llevó a cabo una discusión, presentando las conclusiones y se ofrecieron recomendaciones en función de los resultados obtenidos.

3.6. Método de análisis de datos

En este estudio, se empleó una metodología analítica inferencial para representar los datos obtenidos a través de un cuestionario en forma de gráficos y tablas de valor. La información recolectada fue sometida a un análisis estadístico mediante el software SPSS Statisticsv21, lo que permitió la obtención de resultados detallados que describirán el análisis de los datos. Una vez obtenidos los resultados, se utilizó Excel para cruzar los datos con las hipótesis planteadas y se aplicará la técnica estadística Rho de Spearman para determinar la asociación entre las diferentes variables examinadas.

3.7. Aspectos éticos

Durante el desarrollo de esta investigación, se han seguido rigurosamente los principios éticos fundamentales, tales como la integridad, el respeto por la propiedad intelectual, la autonomía y la transparencia. Estos principios se encuentran claramente definidos en el código de ética RCU N° 0340-2021-UCV (2021), y han servido como guía para asegurar la conducta ética en todas las etapas del estudio.

Además, la metodología empleada en la investigación será sometida a una evaluación por parte de expertos para garantizar su calidad y rigurosidad. Para este fin, se utilizará el coeficiente Alfa de Cronbach, una medida estadística ampliamente reconocida para evaluar la confiabilidad interna de un instrumento de medición. Esto permitirá asegurar la consistencia y precisión de los resultados obtenidos, así como su validez para futuras investigaciones.

Asimismo, se ha seguido estrictamente los estándares establecidos en la séptima edición del manual de la APA (American Psychological Association) con el objetivo de garantizar el respeto hacia otros investigadores y su trabajo. Estos estándares incluyen pautas para la citación de fuentes, referencias bibliográficas y la presentación general del estudio, promoviendo así la honestidad académica y la correcta atribución de las ideas y contribuciones de otros investigadores.

IV. RESULTADOS

Descripción de resultados generales de las variables Riesgo crediticio y Morosidad

Tabla 2

Riesgo Crediticio

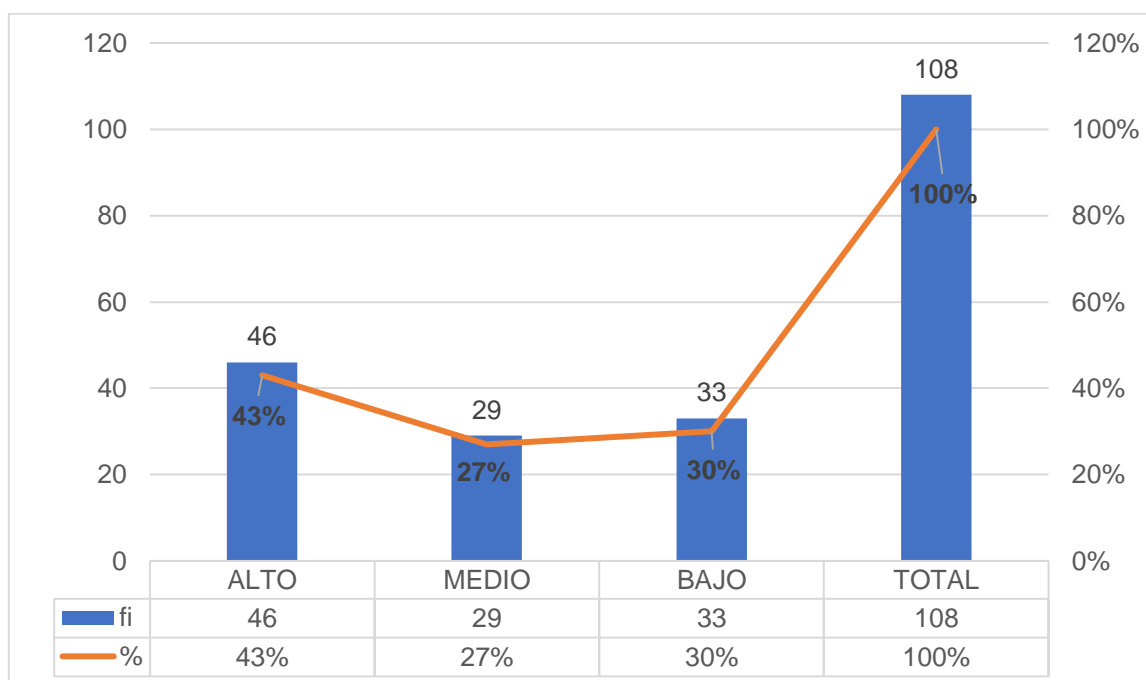
Nivel	fi	%
ALTO	46	43%
MEDIO	29	27%
BAJO	33	30%
TOTAL	108	100%

Nota: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Según tabla 2 de los 108 encuestados, un 43% considera un nivel alto de riesgo crediticio, un 27% en nivel medio, y por último un 30% en un nivel bajo; Por lo que socios de la CAC en el Ecuador consideran un riesgo alto y medio en acceder a un crédito.

Figura 1

Riesgo Crediticio



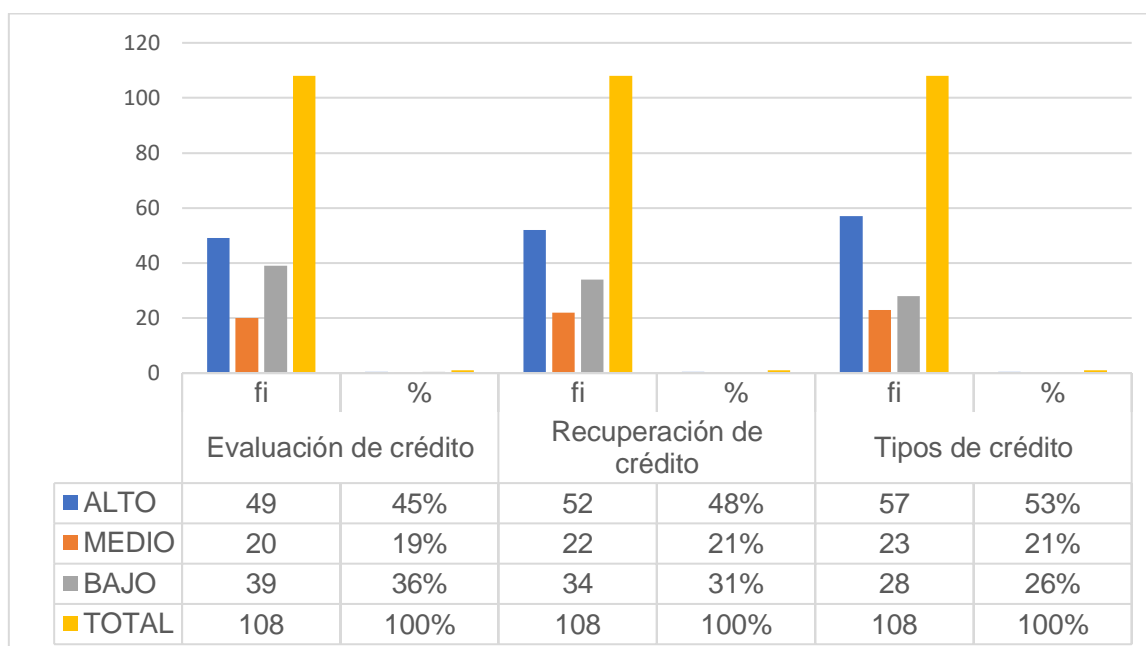
Nota: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Tabla 3*Resultados por dimensiones de la variable Riesgo Crediticio*

Nivel	Evaluación de crédito		Recuperación de crédito		Tipos de crédito	
	fi	%	fi	%	fi	%
ALTO	49	45%	52	48%	57	53%
MEDIO	20	19%	22	21%	23	21%
BAJO	39	36%	34	31%	28	26%
TOTAL	108	100%	108	100%	108	100%

Nota: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Los resultados de la tabla 3 muestran una distribución significativa en los niveles de las dimensiones indicadas. Los participantes perciben un riesgo crediticio alto en la evaluación de los créditos, con una proporción considerable ubicada en el nivel alto. Además, hay preocupación en la eficacia de la recuperación de crédito y se percibe un alto nivel de riesgo en los diferentes tipos de crédito ofrecidos. Estos hallazgos indican la presencia de un riesgo crediticio elevado en la relación entre la CAC y sus socios.

Figura 2*Resultados por dimensiones de la variable Riesgo Crediticio*

Nota: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Tabla 4

Morosidad

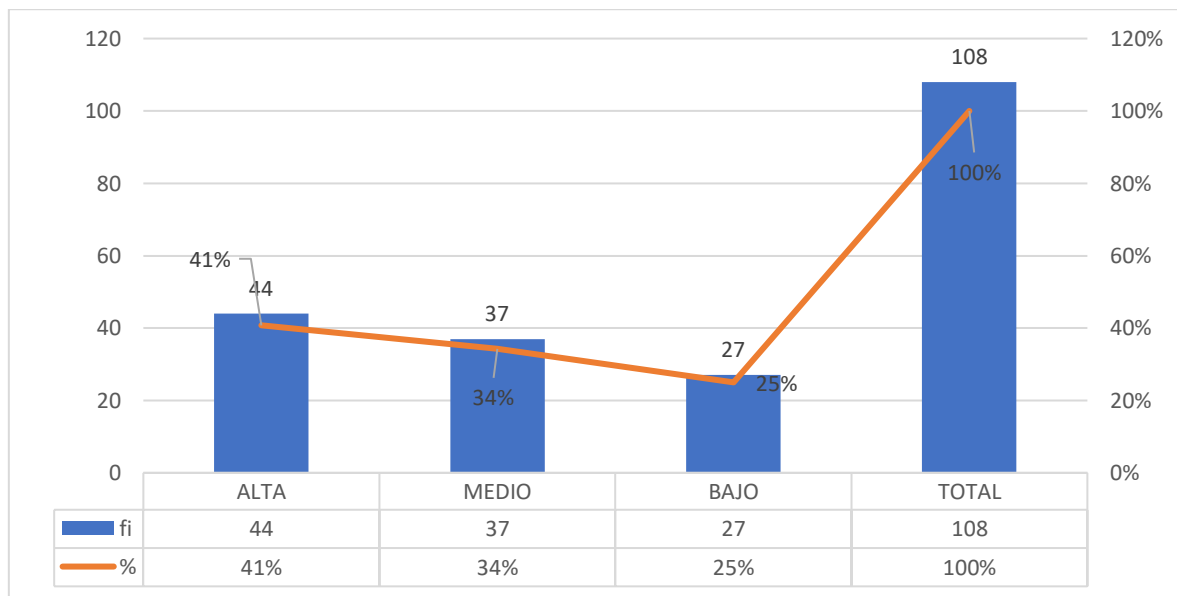
Nivel	fi	%
ALTA	44	41%
MEDIO	37	34%
BAJO	27	25%
TOTAL	108	100%

Nota: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Según tabla 4, se observa un 41% en nivel alto de morosidad, mientras que un 34% indica un nivel medio y un 25% menciona un nivel bajo. Estos hallazgos revelan la existencia de un alto y medio nivel de morosidad de los socios de la CAC en relación con la entidad financiera en Ecuador.

Figura 3

Morosidad



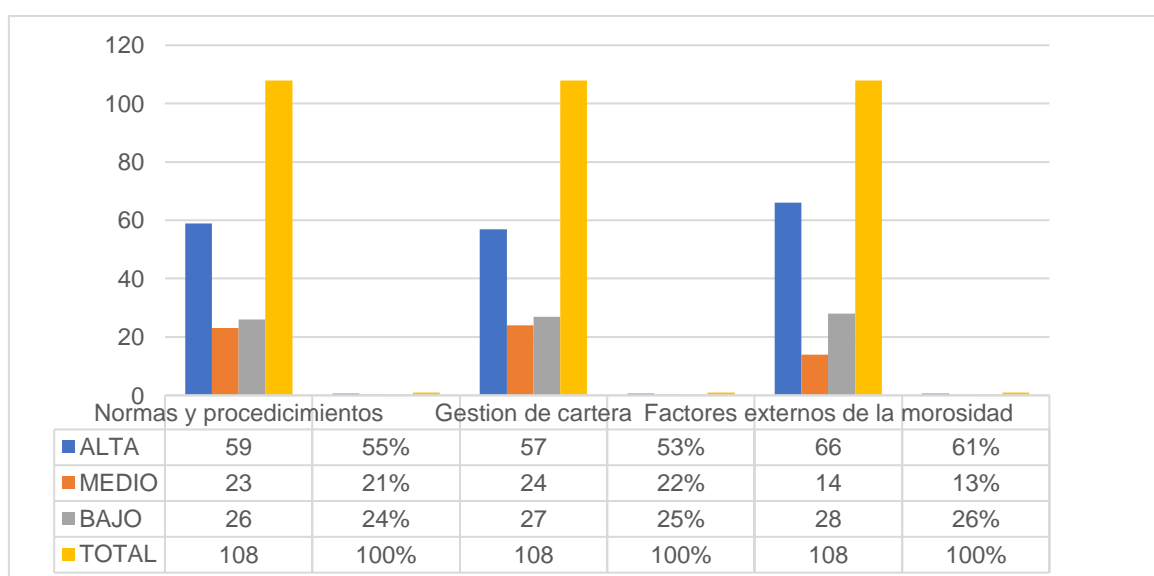
Nota: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Tabla 5*Resultados por dimensiones de la variable Morosidad*

Nivel	Normas y procedimientos		Gestion de cartera		Factores externos de la morosidad	
	fi	%	fi	%	fi	%
ALTA	59	55%	57	53%	66	61%
MEDIO	23	21%	24	22%	14	13%
BAJO	26	24%	27	25%	28	26%
TOTAL	108	100%	108	100%	108	100%

Nota: datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Los resultados presentados en la tabla 5 muestran que, en la dimensión de Normas y procedimientos, el 55% de los encuestados indica un alto nivel, el 21% menciona un medio nivel mientras que 24% señala un bajo nivel. En la dimensión de Gestión de cartera, el 53% se considera que está en un alto nivel, el 22% en un medio nivel y el 25% en un bajo nivel. La dimensión de factores externos de morosidad, el 61% indica un nivel alto, 13% un nivel medio y 26% en un nivel bajo. Estos resultados revelan que las dimensiones que conforman la variable de morosidad se encuentran mayoritariamente en niveles altos y medios, lo que sugiere la necesidad de revisar las políticas de crédito implementadas por la entidad para sus socios.

Figura 4*Resultados por dimensiones de la variable Morosidad*

Nota: datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Descripción de resultados del grado de correlación entre las variables Riesgo Crediticio y Morosidad

Objetivo General: Determinar la relación entre los indicadores de riesgo crediticio y la morosidad de los socios de una cooperativa de ahorro y crédito del Ecuador, 2023.

Tabla 6

Relación entre las variables riesgo crediticio y la morosidad

Correlaciones		Riesgo crediticio	Morosidad
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1	,733**
	Sig. (bilateral)		0,00
	N	108	108
	Coeficiente de correlación	,733**	1
	Sig. (bilateral)	0,00	
	N	108	108

Nota: **. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

La tabla 6 revela la existencia de una correlación alta y positiva según variables Riesgo crediticio y morosidad, con un 0.733 como coeficiente de correlación de Spearman. Según los resultados, indican que a medida que aumenta el riesgo crediticio, también aumenta la morosidad en la CAC en Ecuador. Además, se obtuvo 0.000 de significancia, por lo que la relación entre las variables es significativa. Por lo que según la hipótesis general planteada que existe una relación entre los indicadores de riesgo crediticio y la morosidad de los socios en una CAC en Ecuador en el año 2023, es aceptada.

El nivel alto de la correlación entre las variables significa que un aumento en el riesgo crediticio está asociado a un incremento en la morosidad. Esto indica que la entidad financiera enfrenta dificultades en la emisión de créditos debido al alto riesgo crediticio que presenta. Para mejorar la situación, se sugiere reestructurar las políticas crediticias con el objetivo de estimular una mayor demanda crediticia para los socios de la entidad.

Objetivo específico 1: Determinar la dimensión evaluación de créditos y la morosidad en los socios de una cooperativa de ahorro y crédito del Ecuador, 2023.

Tabla 7

Relación entre evaluación de créditos y la variable morosidad

Correlaciones		Evaluación de crédito	Morosidad
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1	,660**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	108	108
	Coeficiente de correlación	,660**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	108	108

Nota: **. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

La tabla 7 muestra la relación positiva entre la dimensión de evaluación de créditos y la morosidad, con 0.660 como coeficiente de correlación Spearman. Esto indica que una mejor evaluación de crédito se relaciona con una disminución en la morosidad en la CAC en Ecuador en 2023. La significancia obtenida es de 0.000, lo que implica que no hay suficiente evidencia para rechazar la hipótesis de que existe una correlación entre evaluación de crédito y morosidad en los socios de la CAC en Ecuador en 2023.

La entidad financiera debe ser cuidadosa en la evaluación de créditos, ya que cuando se otorgan préstamos a clientes o nuevos socios que no cumplen con los requisitos establecidos por la CAC, se incrementa la tasa de morosidad. Por lo tanto, es importante realizar una evaluación crediticia rigurosa para evitar problemas de impago en el futuro.

Objetivo específico 2: Determinar la dimensión recuperación de créditos y la morosidad en los socios de una cooperativa de ahorro y crédito del Ecuador, 2023.

Tabla 8

Relación entre recuperación de créditos y morosidad

Correlaciones		Recuperación de crédito	Morosidad
Rho de Spearman	Recuperación de crédito	Coefficiente de correlación	1
		Sig. (bilateral)	,523**
		N	108
	Morosidad	Coefficiente de correlación	,523**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	108

Nota: **. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

La tabla 8 revela relación positiva entre recuperación de crédito y morosidad, con 0.523 como coeficiente de Spearman. Esto indica que a medida que aumenta la eficacia en la recuperación de créditos, también se disminuye la morosidad. El resultado es 0.000 totalmente significativo, lo que respalda la hipótesis de que existe correlación entre recuperación de crédito y morosidad en los socios de la CAC en Ecuador en 2023.

En relación a la dimensión de recuperación de crédito, se observa una correlación moderada con la variable de morosidad. Esto significa que cuando la entidad financiera enfrenta problemas de morosidad o dificultades en el pago por parte de sus clientes, la morosidad tiende a incrementarse de forma moderada. Esto tiene un impacto en la capacidad de la entidad para ofrecer créditos y atraer nuevos clientes, ya que sus indicadores de crédito se ven afectados y se sitúan por debajo del promedio. En consecuencia, los recursos de la entidad se ven comprometidos.

Objetivo específico 3: Determinar la dimensión tipos de créditos y la morosidad en los socios de una cooperativa de ahorro y crédito del Ecuador, 2023.

Tabla 9

Relación entre la dimensión Tipos de crédito y la variable morosidad

Correlaciones		Tipos de crédito	Morosidad
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1	,582**
	Tipos de crédito		
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	108	108
	Coefficiente de correlación	,582**	1
	Morosidad		
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	108	108

Nota: **. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

La tabla 9 muestra una correlación positiva y moderada entre la dimensión de tipos de crédito y la variable de morosidad. Esto indica que, al realizar una mejor selección de los tipos de crédito que la entidad financiera otorga, es probable que se observe una disminución en la morosidad por parte de algunos clientes. Estos resultados sugieren que la elección de los tipos de crédito puede influir en la morosidad experimentada por la entidad. La significancia obtenida (0.000) indica que no se encontró evidencia para descartar la hipótesis que existe una correlación entre tipos de crédito y morosidad en una CAC en Ecuador en 2023.

Así mismo, los tipos de créditos son importante ya que, permite a la entidad financiera poder ofrecer diversos tipos de créditos lo cual permitirá a sus clientes tener mejores oportunidades de acceso a un crédito, para así no incrementar la tasa de morosidad, es por tal motivo que la CAC aún sigue manteniendo una tasa de morosidad que se encuentra dentro del promedio que maneja el sistema financiero del Ecuador.

Prueba de normalidad.

Tabla 10

Prueba de la Normalidad

Pruebas de normalidad	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Riesgo crediticio	,067	108	,000*	,968	108	,010
Morosidad	,085	108	,000	,975	108	,043

Nota: a. Corrección de la significación de Lilliefors

Respecto la tabla 10, se observa el tamaño de muestra que es superior a 50, lo cual es un requisito para utilizar el test de Kolmogórov-Smirnov. Se realizaron dos pruebas utilizando esta prueba para cada uno de las variables mencionadas. Según prueba de normalidad el valor obtenido para "riesgo crediticio" fue 0,067, mientras que para "morosidad" fue 0,085. Además, se obtuvo una significancia de 0,000. Estos resultados indican que los datos del par de variables no siguen una distribución normal. Por tanto, se realiza con un Rho de Spearman para analizar la relación entre variables.

V. DISCUSIÓN

Basándonos en lo encontrado al buscar determinar la relación entre los indicadores de riesgo crediticio y morosidad de los socios de una CAC en Ecuador en el año 2023, se concluyó que la correlación entre el nivel de riesgo crediticio y la morosidad tiene un coeficiente de correlación de 0.733 y un nivel de significancia de 0.000, este último inferior a 0.05. Tales resultados brindan validez a la hipótesis originalmente planteada, la cual afirmaba que existe una relación entre la evaluación crediticia y la morosidad de los socios en una CAC en Ecuador en 2023.

Se destaca la relevancia de los antecedentes encontrados y los resultados obtenidos en la investigación. Relaiza et al. (2023) encontraron una correlación altamente significativa entre las variables en su estudio, con un coeficiente de correlación de 0.769 y un nivel de significancia de 0.000. Por su parte, Camarena y Alva (2022) descubrieron una relación directa y significativa entre las variables, con una correlación de 0.612 y una significancia de 0.000 en su investigación sobre riesgo crediticio y morosidad de clientes del Banco Continental en Satipo. Salvatierra (2021) también encontró una correlación significativa entre las variables en su estudio sobre la gestión de riesgo crediticio y morosidad en una CAC de Tocache, con un coeficiente de correlación de 0.878 y una significancia de 0.002, menor a 0.05. Finalmente, Cubas y Cabrera (2021) llevaron a cabo una investigación sobre el riesgo de crédito y morosidad en el Banco Pichincha, y encontraron una correlación significativa de 0.775 con un nivel de relación directa y significativa entre las variables. En conjunto, estos resultados son consistentes con los hallazgos de la investigación actual.

De igual manera, existen autores que definen la variable riesgo crediticio como son Herrera y Aguilar (2022) quienes indicaron que el riesgo de crédito mide la posibilidad de pérdida debido a que el deudor no cumpla con el pago de una deuda, es un medio para medir la probabilidad de que el deudor no cumpla con sus obligaciones de pago frente al acreedor, ya sea durante la vida del financiamiento o al vencimiento del mismo; Además, Coello (2022) mencionó que el riesgo crediticio indica la posibilidad de pérdida debido a que el deudor no cumpla con el pago de una deuda, un riesgo crediticio es una actividad que busca minimizar estas pérdidas al comprender la suficiencia del capital y las provisiones de préstamos de un banco en un momento dado; es así que en la investigación el riesgo crediticio

tiene una validación de 43% lo que la constituye en un nivel alto en la aceptación entre la población, debido a que sus tres dimensiones consiguieron un grado superior con 45%, 48% y 53%. Dicho hallazgo se contrastó con el trabajo de Relaiza et al. (2023) en el cual el riesgo crediticio mostró un 96.7% de responsabilidad en control financiero. Esto se vuelve relevante con respecto a nuestra investigación ya que destaca la necesidad de realizar un control en los riesgos crediticio para evitar el aumento de los mismo, ajustando la política para el otorgamiento de créditos y así evitar que los incumplimientos continúen de manera ascendente, afectando negativamente la cooperativa y pudiendo relacionar.

De igual modo tenemos teorías para la variable morosidad, consideramos a, Soria (2021) quien según la Teoría del riesgo moral dada por Holmström en 1979, lo definió como el reconocimiento de mora con documentos necesarios para demostrar que se ha acordado previamente el pago de una determinada suma dineraria o servicio a cambio de montos dinerarios prestados, si la otra parte no cumple con el pago acordado según los términos establecidos en el documento, se considera que ha incurrido en mora; asimismo, Aguilar (2021) lo define como el reconocimiento de mora y debe tener documentos necesarios para demostrar que se ha acordado previamente el pago de una determinada cantidad de dinero o servicio a cambio de bienes o servicios prestados, si la otra parte no cumple con el pago acordado según los términos establecidos en el documento, se considera que ha incurrido en mora; es así que la variable morosidad en esta investigación tuvo una validez de 41% considerada de alto nivel dentro de la población, debido a que los niveles alcanzados por sus dimensiones dentro de la población fueron de 55%, 53% y 61%. Según Camarena y Alva (2022), quienes en su investigación obtuvieron un 40.54% de aprobación con que la morosidad afecta negativamente a la empresa en Satipo indicando que la morosidad era desfavorable; No obstante, Ordoñez (2022) en su investigación indicaron que la morosidad es moderada con un 50% debido a su gestión de cartera con respecto a sus colaboradores crediticios.

En relación al objetivo específico 1, se ha logrado analizar la relación entre la dimensión de evaluación de créditos y la morosidad en los socios de una CAC en el Ecuador para el año 2023. Los resultados revelaron una conexión de 0.660 y una significancia de 0.000, lo que indica que existe una relación significativa entre ambas variables. En muchas ocasiones, cuando se otorgan créditos a clientes o

nuevos socios que no cumplen con los requisitos establecidos por la cooperativa, la tasa de morosidad tiende a aumentar. Estos resultados respaldan la hipótesis de que existe una relación entre la dimensión de evaluación de créditos y la morosidad de los socios en una CAC en el Ecuador para el año 2023.

Asimismo, en relación al mismo contexto, se destaca que la dimensión de evaluación de créditos obtenidos un resultado del 45%, considerado alto dentro de la población estudiada, lo cual adquiere una gran relevancia en el marco de la estructura de emisión de créditos. Esto está respaldado por Villavicencio (2021), quien señala que, según los encuestados, la evaluación de crédito es considerada adecuada en un 83%. Es decir, al momento de evaluar los créditos se tienen en cuenta tanto el historial crediticio como la capacidad de pago para determinar la solicitud de la línea de crédito.

Cabe mencionar que una evaluación rigurosa y precisa de los créditos es fundamental para asegurar la solvencia de la entidad financiera y minimizar los riesgos asociados. Por lo tanto, resulta primordial contar con procesos de evaluación sólidos y bien definidos, que permiten analizar en detalle la capacidad de pago de los solicitantes, así como su historial crediticio. Además, es esencial mantener actualizada la información de los clientes y realizar seguimientos periódicos para asegurar la correcta administración de los créditos y prevenir posibles situaciones de morosidad. La evaluación adecuada de créditos se vuelve un factor importante para garantizar estabilidad y rentabilidad de la institución financiera.

Asimismo, se analizó la dimensión cartera vencida de consumo con los fundamentos teóricos apoyados en la teoría de la agencia de Jensen y Meckling en 1976, evidenciando con lo prescrito con anterioridad y con los resultados obtenidos por la autora, Gianluca et al. (2022) indicaron que es sumamente importante para la entidad financiera seguir evaluando los créditos lo cual permitirá tener un mejor conocimiento acerca de sus socios o clientes. Esta investigación adquiere relevancia ya que cuando quieran ingresar a alguna entidad financiera deberán permitir a las personas conocer la liquidez de la empresa y el movimiento de sus historiales crediticios, así como su capacidad de pago que tienen para no afectar la

liquidez de la empresa y no verse ellos perjudicados; la investigación muestra un 55% en los procedimientos revisados de morosidad.

En relación al objetivo específico 2, se ha logrado examinar la relación entre la dimensión de recuperación de créditos y la morosidad en los socios de una CAC en el Ecuador para el año 2023. Los resultados revelaron una conexión de 0.523 y un nivel de significancia de 0.000, lo que indica que existe una relación significativa entre ambas variables. Cuando la entidad financiera enfrenta problemas de morosidad o dificultades en el pago por parte de sus clientes, esto tiene un impacto moderado en el aumento de la morosidad. Esto a su vez afecta la capacidad de la entidad financiera para ofrecer una amplia gama de créditos y atraer a nuevos clientes. Estos resultados respaldan la hipótesis de que existe una relación entre la dimensión de recuperación de créditos y la morosidad de los socios en una CAC en el Ecuador para el año 2023.

De lo anterior, la dimensión de recuperación de créditos obtuvo un resultado de 48% siendo alto e importante dentro del sistema de créditos en la población escogida, por lo que ayudará a los clientes que se encuentren en estado de morosidad para que puedan amortizar sus deudas y así determinar las condiciones de pago que pueda tener el cliente con la entidad, tal como lo señala, Villavicencio (2021) según sus encuestados, la gestión de recuperación de créditos se encuentra bien establecida, con una priorización basada en los días de mora. Además, se ha implementado una política de créditos adecuada en la cual la solicitud de crédito es un requisito indispensable. Esto ha resultado en una tasa de recuperación de crédito del 96%, la cual es significativamente mayor a la obtenida en nuestra investigación.

La dimensión de recuperación de crédito fue analizada con base en la Teoría del riesgo moral propuesta por Holmström en 1979. De acuerdo con lo mencionado anteriormente Soria (2021), evidencia que las estrategias de recuperación de créditos implementadas en la entidad financiera no han logrado alcanzar los resultados esperados en cuanto a la reducción de la morosidad en la CAC en Ecuador.

Este hallazgo adquirió una relevancia significativa, ya que destaca la necesidad de implementar más rigurosamente en la recuperación de medidas de créditos, con el objetivo de brindar apoyo a los clientes que enfrentan dificultades para cumplir con sus pagos. Esto, a su vez, tendrá un impacto positivo en la cartera de préstamos de la entidad. Los resultados de la investigación revelan que el 53% de los temas relacionados con la gestión de la cartera morosa requiere atención y mejoras.

Para mejorar la eficacia de la recuperación de créditos, es importante implementar estrategias proactivas y personalizadas que se adapten a las circunstancias individuales de cada deudor. Esto implica establecer canales de comunicación efectivos, ofrecer opciones de pago flexibles y brindar asesoramiento financiero a aquellos clientes que presenten dificultades. Además, es contar con un equipo capacitado y dedicado a la gestión de la recuperación de créditos esenciales, que pueda llevar a cabo seguimientos oportunos, establecer acuerdos de pago y, en última instancia, aplicar medidas legales cuando sea necesario.

Asimismo, es fundamental realizar un monitoreo constante de la cartera morosa y realizar análisis periódicos para identificar tendencias y patrones de incumplimiento. Esto permitirá ajustar las estrategias de recuperación de créditos de manera más efectiva y mejorar la calidad de la cartera de préstamos en general.

Por último, se aborda el objetivo específico 3, que busca determinar la relación entre la dimensión de tipos de crédito y la morosidad en los socios de una CAC en el Ecuador para el año 2023. Al analizar los resultados utilizando la prueba de Rho de Spearman, se obtuvo una conexión de 0,582 y un nivel de significancia de 0,000. Estos resultados revelan una influencia moderada y positiva entre la dimensión de los tipos de crédito y la morosidad. La evidencia obtenida no es suficiente para rechazar la hipótesis de que existe una relación entre la dimensión de tipos de crédito y la morosidad de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito. Esta investigación es relevante ya que demuestra que, si se mejoran los tipos de crédito ofrecidos, la tasa de morosidad tiende a incrementarse.

De lo anterior, la dimensión de tipos de crédito obtuvo un resultado alto de 53% dentro de la población, importantes dentro de una entidad financiera ya que permiten a que los clientes puedan tener mayor facilidad en acceder a un crédito,

puesto que será evaluado de acuerdo a su capacidad de pago y al historial crediticio que pueda tener el cliente o socio que quiera ingresar a la entidad financiera, es por ello, Čaplinska & Tvaronavičienė (2020) señalan que los Tipos de créditos, ofrecen en una entidad financiera no siempre están directamente relacionados con la magnitud y capacidad de la entidad financiera, si bien estas variables pueden influir en la oferta de crédito, hay otros factores que también pueden tener un impacto significativo.

De lo descrito por esta dimensión y los resultados encontrados por la autora, es muy importante que el cliente pueda tener más facilidades en acceder a un crédito; por lo que, Martínez et al. (2021) indicó que los diferentes tipos de créditos permitirán al cliente saber sobre su capacidad de pago basándose en su historial crediticio, lo que llevaría a disminuir la tasa de morosidad en las entidades financieras. Aquí es donde la investigación toma relevancia ya que deberá informar al cliente sobre créditos acorde a las posibilidades de pago para no terminar con riesgos de morosidad en la entidad donde adquiere el crédito.

Se puede expresar de otra manera que el capítulo mencionado es esencial para hacer una comparación entre los resultados de la investigación y las diferentes teorías existentes, lo que conduce a una mejor comprensión del estudio y una conclusión clara. Este capítulo es importante porque permite evaluar si los resultados de la investigación coinciden con lo que se esperaba de las teorías existentes. Además, la revisión de las distintas teorías proporciona una mejor perspectiva y justificación de los resultados de la investigación, lo que facilita la formulación de conclusiones definitivas.

VI. CONCLUSIONES

1. Se observa una coincidencia significativa, fuerte y positiva entre los indicadores de riesgo crediticio y la morosidad en una CAC en Ecuador durante el año 2023. El coeficiente de correlación fue 0.733, con 0.000 de significancia; lo que indica que existe una relación significativa entre estas variables y respalda la hipótesis alternativa.

2. Se encontró una conexión significativa, de magnitud moderada y de naturaleza directa entre la dimensión de evaluación de créditos y la morosidad en una CAC en Ecuador durante el año 2023. El coeficiente de correlación fue 0.660, con un grado de significancia de 0.000, la cual fue inferior de 0.05.

3. Se encontró una coincidencia significativa, de magnitud moderada y de naturaleza positiva entre la dimensión de recuperación de créditos y la morosidad en una CAC en Ecuador durante el año 2023. El coeficiente de correlación fue 0.523, con 0.000 de significancia, la cual fue inferior a 0.05.

4. Se llegó a la conclusión de que existe una conexión significativa, de magnitud moderada y de naturaleza directa entre la dimensión de tipos de créditos y la morosidad en una CAC en Ecuador durante el año 2023. El coeficiente de correlación fue 0,582, con 0,000 de significancia, la cual fue inferior a 0.05.

VII. RECOMENDACIONES

Se sugiere al departamento de crédito que adopte medidas para mejorar tanto la administración del riesgo crediticio como la disminución de la morosidad. Además, se recomienda establecer una comunicación transparente y efectiva con los socios de la cooperativa, la educación necesaria y fomentar la responsabilidad en el manejo de sus préstamos.

Se sugiere a la unidad de negocios mejorar los procedimientos de evaluación crediticia en la CAC. Además, se recomienda establecer directrices claras respecto a los límites de endeudamiento y ofrecer capacitación constante al personal involucrado en el proceso de evaluación de créditos, con el fin de mejorar la calidad de las decisiones de crédito y disminuir la morosidad.

Se sugiere al departamento de cobranzas reforzar las estrategias de recuperación de créditos en la cooperativa de ahorro y crédito. Asimismo, se recomienda mejorar la comunicación con los deudores, brindándoles opciones de pago e información precisa sobre las consecuencias del incumplimiento. El objetivo es aumentar la tasa de recuperación de créditos y disminuir la morosidad en la cooperativa.

Se sugiere al departamento de crédito de la CAC revisar y modificar los productos crediticios ofrecidos. Se recomienda desarrollar una cartera de créditos diversificada que se ajuste a las distintas condiciones financieras de los socios y fomente su capacidad de pago. Además, es fundamental proporcionar una asesoría crediticia adecuada, informando a los socios sobre las características de los diversos tipos de créditos y los riesgos involucrados.

REFERENCIAS:

- Abebe, A. (2019). Loan portfolio and effect of delinquency: (Case of Wisdom Micro finance institution, Soddo Branch). *Journal of Poverty, Investment and Development*, 49, 29-36. <https://doi.org/10.7176/JPID/49-03>
- Alcívar Moreira, X. K., & Bravo Santana, V. P. (16 de 11 de 2020). Índice del riesgo de morosidad en los microcréditos simples; caso Cooperativa de Ahorro y Crédito Chone Ltda. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada Yachasun*, 4(7 (Edición especial)), 182 - 198. <https://doi.org/doi.org/10.46296/yc.v4i7edesp.0080>
- Alvarez Callahue, W., & Apaza Tarqui, E. E. (2020). Riesgo de crédito y morosidad, en la cooperativa de ahorro y crédito Qorilazo. *Revista Científica Valorcontable*, 6(1), 26 - 32. <https://doi.org/https://doi.org/10.17162/rivc.v6i1.1255>
- Álvarez Risco, A. (2020). *Clasificación de las investigaciones*. Universidad de Lima, Lima. <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/10818>
- Ayllon Camarena, S. N., & Alva Taipe, R. J. (2022). *Riesgo Crediticio y Morosidad de los Clientes del Banco Continental Agencia Satipo 2020*. Tesis Pregrado, Universidad Peruana Los Andes, Huancayo. <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/5179>
- Bautista Zumba, W. (2021). *Diseño de estrategias de administración del riesgo crediticio para reducir el índice de morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Minga Ltda*. Tesis Posgrado, Universidad superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba . <https://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/14629/1/20T01397.pdf>
- Čaplinska, A., & Tvaronavičienė, M. (2020). Creditworthiness place in Credit Theory and methods of its evaluation. *Entrepreneurship and Sustainability Issues*, 7(3), 2542–2555. [https://doi.org/https://doi.org/10.9770/jesi.2020.7.3\(72\)](https://doi.org/https://doi.org/10.9770/jesi.2020.7.3(72))
- Castro Marín, M. C. (2022). *Morosidad de la cartera de crédito y rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador en tiempos de COVID-19*. Tesis Pregrado, Universidad Técnica de Ambato, Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/35321>
- Chamizo González, J., Cano Montero, E. I., & Gutierrez Ponce, H. (2018). Estabilidad presupuestaria, financiamiento y responsabilidad social en los Municipios españoles. *Contaduría y Administración*, 63(3), 1 - 21. <https://doi.org/https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1419>
- Coello Bajaña, M. G. (2021). *El riesgo crediticio y su impacto en la rentabilidad de cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 y 2 en Ecuador. Período 2015-2018*. Tesis Posgrado, Universidad Tecnológica Empresarial de

- Guayaquil, Guayaquil.
<http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/bitstream/handle/123456789/1488/EI%20riesgo%20crediticio%20y%20su%20impacto%20en%20la%20rentabilidad%20de%20cooperativas%20de%20ahorro%20y%20cr%C3%A9dito%20del%20segmento%201%20y%202%20en%20Ecuador.%20Per%C3%ADodo%202015>
- Cubas Rojas, D. C., & Cabrera Castrejón, Y. d. (2021). *El riesgo de crédito y la morosidad del Banco Pichincha - Agencia Cajamarca 2021*. Tesis Pregrado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca.
<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2527/Tesis%20-%20Diana%20Claribel%20Cubas%20Rojas%20%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Delgado Jiménez, M. E. (2023). *Modelo de gestión de riesgo y la emergencia sanitaria en el sector financiero de la economía popular y solidaria de la zona 3 del Ecuador*. Tesis Posgrado, Universidad Técnica De Ambato, Ambato.
https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/38210/1/trabajo_de_titulacion.pdf
- Dubyna, M., Zhavoronok, A., Kudlaieva, N., & Lopashchuk, I. (2021). Transformation of Household Credit Behavior in the Conditions of Digitalization of the Financial Services Market. *Journal of Optimization in Industrial Engineering*, 14(1), 97-102.
<https://doi.org/10.22094/joie.2020.677835>
- Flores Sánchez, G., Campoverde Campoverde, J., Romero Galarza, A., & Coronel Pangol, K. (2021). Predictive Approach to Commercial Credit Risk in Ecuadorian Food Companies. *Artículo de Investigación Estudios Gerenciales*, 37(160), 413 - 424.
<https://doi.org/https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.160.4022>
- García Herrera, M., & Aguilar Narváez, L. M. (2022). *Modelo de medición de riesgo crediticio aplicado a cooperativa multiactiva*. Universidad EAFIT, Santiago de Cali.
https://repository.eafit.edu.co/xmlui/bitstream/handle/10784/31170/LinaMarcela_AguilarNarvaez_Melissa_GarciaHerrera_2022.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- García Zambrano, X. L., Maldonado Pazmiño, H. O., Galarza Morales, C. E., & Grijalva Guerrero, G. G. (2019). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador. *Espirales revista multidisciplinaria de investigación científica*, 3(26).
<https://www.redalyc.org/journal/5732/573263325002/573263325002.pdf>
- Gianluca, M. V., Más Caro, N. L., Minga Sarmiento, R. N., Dávila Rivera, J., & Reátegui Díaz, Í. (2022). Credit risk and profitability of short-term deposit at Savings and Credit Cooperatives. The case of Peru. *REVESCO. Revista de*

- Estudios Cooperativos*, 142, 1-21.
<https://doi.org/https://doi.org/10.5209/reve.84396>
- Guachamin, M., Llumiquinga, A., & Pérez, S. (2022). Análisis de la eficiencia bancaria en Ecuador, El Salvador y Panamá para el periodo 2007-2021. *Revista Cuestiones Económicas*, 32(2), 127 - 153.
<https://doi.org/https://doi.org/10.47550/RCE/32.2.5>
- Gualpa Guamán, A., & Urbina Poveda, M. A. (2021). Determinants of the financial performance of the savings and credit cooperatives of Ecuador. *Revista Economía y Política*(34).
http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2477-90752021000100112&script=sci_arttext
- Guevara López, P. A. (2022). *Riesgo crediticio y liquidez de la COAC Ambato Agencia Riobamba en tiempos de pandemia*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35312/1/T5352i.pdf>
- Haz Cadena, Y. P., Sandoval Colina, N. E., Tamayo Herrera, A. d., & Yaguana Encalada, P. d. (2020). Los procesos de crédito y su impacto en las instituciones financieras. *ProSciences*, 4(36), 76 - 85.
<https://doi.org/https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol4iss36.2020pp76-85>
- Hernández Mendoza, S. L., & Duana Avila, D. (2020). Data collection techniques and instruments. *Boletín Científico de Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 9(17), 51-53.
<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/6019/7678>
- Lapo Maza, M. d., Tello Sánchez, M. G., & Mosquera Camacás, S. C. (2021). Profitability, Capital and Credit Risk in ecuadorians banks. *Investigación Administrativa*, 50(127).
<https://doi.org/https://doi.org/10.35426/iav50n127.02>
- Lazo Rojas, L. A. (2022). *Riesgo Crediticio y Morosidad en la Microfinanciera Ades en el Distrito de chilca- 2020*. Tesis Pregrado, Universidad Peruana Los Andes, Huancayo.
http://www.repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/5161/T037_41838241_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Maffares Estupiñan, K. B. (2020). *Modelo de Gestión Financiera para la Corporación Jobch Cia. Ltda*. Tesis Posgrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2271/1/MAFFARES%20ESTUPI%C3%91AN%20KIRA%20BRIGITTE.pdf>
- Mamani Calizaya, F. T. (2019). *La evaluación de cartera y la morosidad del sector comercio informal en la institución Mi Banco, provincia de Tacna, Región*

- Tacna, año 2016. Tesis Pregrado, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.
http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3827/1673_2019_mamani_calizaya_fte_fcje_ciencias_administrativas.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Maqueda, A. (29 de Abril de 2021). El Banco de España pide más provisiones a la banca por el aumento de los riesgos latentes. *El País*.
<https://elpais.com/economia/2021-04-29/el-banco-de-espana-pide-mas-provisiones-a-la-banca-por-el-aumento-de-los-riesgos-latentes.html>
- Martínez Reinoso, R. (2019). Gilles Deleuze: "The police are the money". *Espacio Regional*, 1(16), 11-29. <https://doi.org/https://doi.org/10.32735/S2735-61752019000116135>
- Martínez Vázquez, D. C., Bucío Pacheco, C., & Ortiz Calisto, E. (2021). Cópulas dinámicas en el índice de morosidad del crédito al consumo en México. *Ilumina*, 22(1).
<https://doi.org/https://doi.org/10.30554/lumina.v22.n1.4132.2021>
- Mendoza, C., & Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigación*. México, México: Editorial Mc Graw Hill Education.
http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICsv9n18p92_95.pdf
- Monteza Saldaña, N. M., & Roncal Vásquez, L. L. (2021). *El riesgo crediticio y la morosidad de Mibanco en el distrito de Cajamarca, 2020*. Tesis Pregrado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca.
<http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/2168>
- Narvárez Zurita, C. I., López Intriago, C. F., Erazo Álvarez, J. C., & Paulina Moreno, V. (2020). Financial management based on the creation of value for the services micro-business sector. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 427 - 454.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v5i10.701>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa, Cualitativa y redacción de tesis* (Quinta edición ed.). Bogotá - Colombia: Ediciones de la U.
- Olaya Ochoa, J., Bermúdez Vera, I. M., & Manotas Duque, D. F. (2020). Model for the estimation of impairment due to credit risk. *Suma de negocios*, 11(25), 149 - 157. <https://doi.org/http://doi.org/10.14349/sumneg/2020.V11.N25.A6>
- Ordoñez Lavado, N. N. (2022). *Evaluación crediticia y morosidad en colaboradores de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana, 2022*. Tesis Pregrado, Universidad Peruana De Las Américas, Lima.
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/2671>

- Periche Delgado, G. S., Ramos Farroñan, E. V., & Chamolí Falcón, A. W. (2020). La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú. *Investigación Valdizana*, 14(4), 206–212. <https://doi.org/https://doi.org/10.33554/riv.14.4.801>
- Pineda Ríos, Y. M., Robles Medina, M. N., & Soto González, C. O. (2021). *El impacto de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador en los períodos 2019-2020*. Universidad Técnica de Machala. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/16738>
- Quintana Errazabal, A. L., & Curichahua Barrios, Y. C. (2021). *Riesgo crediticio y morosidad Mibanco Huancayo-2018*. Universidad Peruana de los Andes, Huancayo. https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2549/T037_74076461_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramos Galarza, C. (2021). Diseños de investigación experimental. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 10(1), 1-7. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7890336>
- Relaiza, H., Núñez, L., Templo, M., Miranda, P., & Bellido, A. (2023). Corporate social responsibility and financial control. *International Journal of Professional Business Review*, 8(1), e0936. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i1.936>
- Rivera Oblitas, M. M., Toro Ramirez, E., Vidaurre García, W. E., Urbina Cárdenas, M. F., & Chapoñan Ramírez, E. (2021). Gestión de riesgo crediticio para afrontar la morosidad bancaria. *Revista Científica Institucional TZHOECOEN*, 13(1), 70-78. <https://doi.org/doi.org/10.26495/tzh.v13i1.1873>
- Rodríguez Zúñiga, J. S. (2021). *Impacto de Implementación de Proyectos en Educación Financiera virtuales, en tiempos de Covid-19, en el Programa A-Morosos de Mi Banco*. Tesis Pregrado, Corporación Universitaria Minuto de Dios, Bogotá. <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/12669>
- Salazar P., C., & Del Castillo G., S. (2018). *Fundamentos Básicos de Estadística* (Primera ed.). https://www.academia.edu/40595228/Fundamentos_B%C3%A1sicos_de_Estad%C3%ADstica_Libro
- Salvatierra Quinto, E. (2021). *La administración de riesgo de crédito y la morosidad de créditos de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda. – Tingo María 2020*. Tesis Pregrado, Universidad de Huanuco, Huanuco. <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/3344>
- Soria Aguilar, A. (2021). Temas de contratación con el estado. *Perspectiva jurídica*, 1(1), 9-22. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.19083/978-612-318-385-1>

- Toapanta Chicaiza, P. J. (2020). *Factores que inciden en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Kullky Wasi Ltda. Agencia Salcedo*. Tesis Pregrado, Universidad Técnica de Cotopaxi, Salcedo.
<http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/5847>
- Torres Quille, D. J., Vallejo Ramírez, J. B., & Ochoa, J. M. (2021). Banking system arrears due to the effects of the pandemic. *ECA Sinergia*, 12(2), 17-24.
<https://www.revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia>
- Ulloa Zuñiga, G. F. (2020). *Análisis del Nivel de Morosidad de la Cartera que mantiene la Cooperativa de ahorro y Cedrito Fasayñan*. Tesis Pregrado, Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca.
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19427/1/UPS-CT008873.pdf>
- Universidad César Vallejo. (2021). *Actualización de código de ética de la UCV*. Universidad César Vallejo, Trujillo - Perú.
<https://www.studocu.com/pe/document/universidad-cesar-vallejo/tecnicas-e-instrumentos-para-la-investigacion/anexo-01-rcun00340-2021-ucv-actualizacion-codigo-de-etica/25236211>
- Urbina Poveda, M. (2019). Credit risk: Evidence in Ecuadorian banking system. *Bolentín De Coyuntura*, 23, 4 - 9.
<https://doi.org/10.31164/bcoyu.23.2019.842>
- Urdaneta Montiel, A. J., Borgucci García, E. V., & Jaramillo Escobar, B. (2021). Crecimiento económico y la teoría de la eficiencia dinámica. *Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(21), 93-116.
<https://doi.org/10.17163/ret.n21.2021.06>
- Useche, M., Artigas, W., & Queipo, B. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos Cualitativos. *Boletín Científico de Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 9(17), 51-53.
<https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Villafuerte Torres, Y. (2021). *Evaluación y análisis de cartera de crédito de una empresa dedicada a la comercialización de neumáticos y servicios de alineación y balanceo automotriz, período 2015-2018*. Tesis Posgrado, Universidad del Azuay, Cuenca.
<https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/10591/1/16180.pdf>
- Villavicencio Narváez, M. E. (2021). *Evaluación del riesgo crediticio y su influencia en la morosidad en la Empresa Hortus S.A. en Perú (2020)*. Tesis Pregrado, Universidad Ricardo Palma, Lima.
https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/4645/ADM-T030_40221868_T%20%20%20VILLAVICENCIO%20NARVAEZ%20MARI A%20EBIT.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Yalta Reategui, A. J. (2022). *La gestión de riesgo de crédito y la morosidad en la Financiera Pro Empresa de Tingo María, 2022*. Tesis Pregrado,

Universidad de Huanuco, Huanuco.

<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14257/3976/Yalta%20Reategui%2C%20Araon%20Jhosue.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zenteno Díaz, L. E. (30 de Mayo de 2022). Análisis de riesgo crediticio con respecto a la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jesús Nazareno Ltda. Bolivia.

<http://ddigital.umss.edu.bo:8080/jspui/handle/123456789/30835>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización

Título de la investigación: Indicadores de riesgo crediticio y morosidad en los socios de una cooperativa de ahorro y crédito del Ecuador, 2023.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Riesgo Crediticio	Apoyados en la teoría de la agencia de Jensen y Meckling en 1976, definen riesgo crediticio como la posibilidad de que uno o más prestatarios no cumplan con sus obligaciones adquiridas, lo que puede resultar en pérdidas financieras para la institución prestamista (Gianluca y otros, 2022)	El riesgo crediticio es la posible pérdida que asumiría alguna entidad por un compromiso crediticio otorgado, por lo que esta variable será medida a través de sus dimensiones, que a su vez subdividiremos en indicadores para ser analizada; esta variable será medida mediante una encuesta que será calificada mediante una escala de Likert.	Evaluación de crédito	Gestión del riesgo de crédito Política de cobranza	Ordinal, Tipo Likert 1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
			Recuperación de crédito	Riesgo de mercado Récord de pagos Montos de créditos solicitados	
			Tipos de créditos	Entidades financieras Crédito consumo Créditos Mype Créditos prendarios	
Morosidad	Según la Teoría del riesgo moral dada por Holmström en 1979, define como el reconocimiento de mora con documentos necesarios para demostrar que se ha acordado previamente el pago de una determinada suma dineraria (Soria Aguilar, 2021)	La morosidad es la desatención a un compromiso crediticio adquirido, por lo que esta variable será medida a través de sus dimensiones, que a su vez subdividiremos en indicadores para ser analizada; esta variable será medida mediante una encuesta que será calificada mediante una escala de Likert.	Normas y Procedimientos	Procedimientos	Ordinal, Tipo Likert 1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
			Gestión de Cartera	Cartera morosa	
			Factores Externos de la Morosidad	Determinante de la morosidad	

Nota: Elaboración propia

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Riesgo crediticio

Estimado (a) colaborador (a), tenga mi cordial saludo, y a su vez para pedirle su colaboración con el presente cuestionario ya que se pretende obtener información respecto a nuestra variable de estudio sobre riesgo crediticio de una cooperativa de ahorro y crédito del Ecuador, por lo que sus respuestas de todas las preguntas serán confidenciales. Así mismo los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la atención de los clientes en dicha empresa. Se le recuerda que en este no deberá consignar sus datos personales, debido a que será anónimo para cuidar su identidad como cliente. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

ESCALA DE MEDICIÓN

Valor	Categoría	Código
1	Nunca	N
2	Casi Nunca	CN
3	A veces	AV
4	Casi siempre	CS
5	Siempre	S

Variable: Riesgo crediticio		Escala de medición				
Dimensiones	Ítems	N	CN	AV	CS	S
Evaluación de crédito	¿Al momento de ejecutar la evaluación crediticia cumplen los analistas en forma objetiva?					
	¿Los analistas evalúan la gestión del riesgo de créditos?					
	¿La política de cobranza se cumple de acuerdo a las normas establecidas?					
	¿Los analistas identifican con anticipación un riesgo de mercado?					
Recuperación de crédito	¿Los analistas verifican su historial crediticio para otorgar los préstamos solicitados?					
	¿Los analistas evalúan su Récord de pagos?					
	¿Los analistas lo evalúan mediante sistemas de créditos para aprobar los montos solicitados?					
	¿Los analistas realizan campañas de sensibilización para tener mayor acogida frente a las demás entidades financieras?					
Tipos de créditos	¿Los analistas consideran los tipos de créditos de acuerdo a la segmentación del mercado?					
	¿Los analistas priorizan al crédito de consumo a la mayor parte de sus clientes?					
	¿Los analistas hacen invitaciones formales a los Mypes para otorgar créditos?					
	¿Los analistas de créditos promocionan los créditos prendarios?					

Cuestionario: Morosidad

Estimado (a) colaborador (a), tenga mi cordial saludo, y a su vez para pedirle su colaboración con el presente cuestionario ya que se pretende obtener información respecto a nuestra variable de estudio sobre morosidad de una cooperativa de ahorro y crédito del Ecuador, por lo que sus respuestas de todas las preguntas serán confidenciales. Así mismo los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la atención de los clientes en dicha empresa. Se le recuerda que en este no deberá consignar sus datos personales, debido a que será anónimo para cuidar su identidad como cliente. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

ESCALA DE MEDICIÓN

Valor	Categoría	Código
1	Nunca	N
2	Casi Nunca	CN
3	A veces	AV
4	Casi siempre	CS
5	Siempre	S

Variable: Morosidad		Escala de medición				
Dimensiones	Ítems	N	CN	AV	CS	S
Normas y Procedimientos	¿Considera usted que los gestores de créditos siguen los procesos establecidos para el otorgamiento del mismo?					
	¿Considera usted que las garantías que se solicita para el otorgamiento del crédito son las adecuadas?					
	¿Considera usted que las garantías que solicita la entidad financiera son accesibles?					
Gestión de Cartera	¿Usted es alertado por la cooperativa antes del vencimiento de su cuota?					
	¿Cuándo usted se retrasa en sus pagos recibe notificaciones de la cooperativa?					
	¿Considera usted que la cooperativa cuenta con el personal idóneo para iniciar un proceso de cobranza?					
	¿Considera usted que la cooperativa tiene una adecuada comunicación con los socios en lo que respecta a cobranza?					
Factores Externos de la Morosidad	¿Cuenta con más de dos créditos en diferentes entidades financieras?					
	¿Alguna vez ha tenido usted una calificación dudosa en la central de riesgo?					
	¿Usted cuenta con un plan de ahorros para cubrir imprevistos como los del Covid 19?					
	¿El factor salarial influye de manera directa en el pago de sus obligaciones financieras?					

Anexo 3: Calculando la muestra

$$n = \frac{NZ^2pq}{e^2(N-1) + Z^2pq}$$

$$n = \frac{(150)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(150-1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = 108$$

- n** : muestra
N : población o universo
Z : nivel de confianza
e : Error de estimación máximo aceptado
p : Probabilidad de que ocurra el evento estudiado
q = {1-q} : Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

Anexo 4: Confiabilidad de Alfa de Cronbach

Tabla 11

Coeficiente Alfa de Cronbach de la variable riesgo creditico

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
.815	12

Nota: Tomado de SPSS 21

Tabla 12

Coeficiente Alfa de Cronbach de la variable morosidad

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
.785	11

Nota: Tomado de SPSS 21

Anexo 5: Validación profesional

Validador 01: Mgtr. Candado Herrera Luis Fernando

Variable Riesgo Crediticio



Evaluación por juicio de expertos

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

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	CANDADO HERRERA LUIS FERNANDO
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	ADMINISTRACION DE EMPRESAS
Institución donde labora:	COCA COLA COMPANY - ECUADOR
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	_____

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario: Riesgo Crediticio
Autora:	Guamán Sangacha, Carolina Isabel
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	10 min
Ámbito de aplicación:	Mayo 2023, Babahoyo (Ecuador)
Significación:	Cuestionario compuesto de 12 ítems en base a sus tres dimensiones con el objetivo de medir la variable crédito crediticio.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Riesgo Crediticio	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de crédito. - Recuperación de crédito - Tipos de créditos 	García Herrera y Aguilar Narváez (2022) indican que el riesgo de crédito mide la posibilidad de pérdida debido a que el deudor no cumpla con el pago de una deuda, es un medio para medir la probabilidad de que el deudor no cumpla con sus obligaciones de pago frente al acreedor, ya sea durante la vida del financiamiento o al vencimiento del mismo.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario *Riesgo Crediticio* elaborado por Guamán Sangacha, Carolina Isabel en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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



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

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Evaluación de crédito
- Objetivos de la Dimensión: Verificar su capacidad de liquidez y revisar sus registros crediticios para determinar si se encuentra en la central de riesgos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Gestión del riesgo de crédito	1 - 2	4	4	4	S.O.
Política de cobranza	3	3	3	3	S.O.
Riesgo de mercado	4	3	3	3	S.O.

- Segunda dimensión: Recuperación de crédito
- Objetivos de la Dimensión: Conseguir que el deudor amortice el crédito vencido antes de llegar a la etapa judicial.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Récord de pagos	5 - 6	4	4	4	S.O.
Montos de créditos solicitados	7	3	3	3	S.O.
Entidades financieras	8	3	3	3	S.O.

- Tercera dimensión: Tipos de crédito
- Objetivos de la Dimensión: Analizar los créditos que se ofrecen en una entidad financiera.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Crédito consumo	9 - 10	4	4	4	S.O.
Créditos Mype	11	3	3	3	S.O.
Créditos prendarios	12	3	3	3	S.O.

Firma del evaluador
Cédula: 0940229024

Variable Morosidad



Evaluación por juicio de expertos

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

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	CANDADO HERRERA LUIS FERNANDO	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	ADMINISTRACION DE EMPRESAS	
Institución donde labora:	COCA COLA COMPANY - ECUADOR	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica:	_____	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario: Morosidad
Autora:	Guamán Sangacha, Carolina Isabel
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	10 min
Ámbito de aplicación:	Mayo 2023, Babahoyo (Ecuador)
Significación:	Cuestionario compuesto de 11 ítems en base a sus tres dimensiones con el objetivo de medir la variable morosidad.



4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Morosidad	<ul style="list-style-type: none"> - Normas y Procedimientos - Gestión de Cartera - Factores Externos de la Morosidad 	Hinostroza Hermoza (2022) define la morosidad como situaciones en las que un deudor no cumple con las obligaciones de pago establecidas en un contrato o acuerdo de préstamo, en el caso de préstamos emitidos por entidades financieras, se suele utilizar la ratio de insolvencias para medir la calidad crediticia de la cartera de préstamos.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario *Morosidad* elaborado por *Guamán Sangacha, Carolina Isabel* en el año *2023*. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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



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

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Normas y Procedimientos
- Objetivos de la Dimensión: Verificar el manejo de cómo se evalúa y controla la morosidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Procedimientos	1 - 3	4	4	4	S.O.

- Segunda dimensión: Gestión de Cartera
- Objetivos de la Dimensión: Conseguir que el deudor sepa que tiene seguimiento constante en sus créditos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Carta morosa	4 - 7	4	4	4	S.O.

- Tercera dimensión: Factores Externos de la Morosidad
- Objetivos de la Dimensión: Analizar la situación del usuario a partir de factores imprevistos que puedan ocurrir.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Determinante de la morosidad	7 - 11	4	4	4	S.O.

Firma del evaluador
Cédula: 0940229024

Validador 2: Mgtr. Rivadeneira Ilves Jenny Lucía

Variable Riesgo crediticio



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Evaluación por juicio de expertos

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

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Rivadeneira Ilves Jenny Lucia		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional (X)	
Áreas de experiencia profesional:	Financiera		
Institución donde labora:	Banco Pichincha C.A.		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica:	_____		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario: Riesgo Crediticio
Autora:	Guamán Sangacha, Carolina Isabel
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	10 min
Ámbito de aplicación:	Mayo 2023, Babahoyo (Ecuador)
Significación:	Cuestionario compuesto de 12 ítems en base a sus tres dimensiones con el objetivo de medir la variable crédito crediticio.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Riesgo Crediticio	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de crédito. - Recuperación de crédito - Tipos de créditos 	García Herrera y Aguilar Narváez (2022) indican que el riesgo de crédito mide la posibilidad de pérdida debido a que el deudor no cumpla con el pago de una deuda, es un medio para medir la probabilidad de que el deudor no cumpla con sus obligaciones de pago frente al acreedor, ya sea durante la vida del financiamiento o al vencimiento del mismo.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario *Riesgo Crediticio* elaborado por Guamán Sangacha, Carolina Isabel en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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



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

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Evaluación de crédito
- Objetivos de la Dimensión: Verificar su capacidad de liquidez y revisar sus registros crediticios para determinar si se encuentra en la central de riesgos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Gestión del riesgo de crédito	1 - 2	4	4	4	S.O.
Política de cobranza	3	3	3	3	S.O.
Riesgo de mercado	4	3	3	3	S.O.

- Segunda dimensión: Recuperación de crédito
- Objetivos de la Dimensión: Conseguir que el deudor amortice el crédito vencido antes de llegar a la etapa judicial.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Récord de pagos	5 - 6	4	4	4	S.O.
Montos de créditos solicitados	7	3	3	3	S.O.
Entidades financieras	8	3	3	3	S.O.

- Tercera dimensión: Tipos de crédito
- Objetivos de la Dimensión: Analizar los créditos que se ofrecen en una entidad financiera.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Crédito consumo	9 - 10	4	4	4	S.O.
Créditos Mype	11	3	3	3	S.O.
Créditos prendarios	12	3	3	3	S.O.


Firma del evaluador
Cédula: 0201680279

Variable Morosidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Evaluación por juicio de expertos

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

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Rivadeneira Ilves Jenny Lucia
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Financiera
Institución donde labora:	Banco Pichincha C.A.
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	_____

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario: Morosidad
Autora:	Guamán Sangacha, Carolina Isabel
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	10 min
Ámbito de aplicación:	Mayo 2023, Babahoyo (Ecuador)
Significación:	Cuestionario compuesto de 11 ítems en base a sus tres dimensiones con el objetivo de medir la variable morosidad.



4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Morosidad	<ul style="list-style-type: none"> - Normas y Procedimientos - Gestión de Cartera - Factores Externos de la Morosidad 	Hinostroza Hermoza (2022) define la morosidad como situaciones en las que un deudor no cumple con las obligaciones de pago establecidas en un contrato o acuerdo de préstamo, en el caso de préstamos emitidos por entidades financieras, se suele utilizar la ratio de insolvencias para medir la calidad crediticia de la cartera de préstamos.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario *Morosidad* elaborado por *Guamán Sangacha, Carolina Isabel* en el año *2023*. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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



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

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Normas y Procedimientos
- Objetivos de la Dimensión: Verificar el manejo de como se evalúa y controla la morosidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Procedimientos	1 - 3	4	4	4	S.O.

- Segunda dimensión: Gestión de Cartera
- Objetivos de la Dimensión: Conseguir que el deudor sepa que tiene seguimiento constante en sus créditos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Carta morosa	4 - 7	4	4	4	S.O.

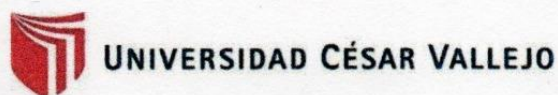
- Tercera dimensión: Factores Externos de la Morosidad
- Objetivos de la Dimensión: Analizar la situación del usuario a partir de factores imprevistos que puedan ocurrir.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Determinante de la morosidad	7 - 11	4	4	4	S.O.


Firma del evaluador
Cédula: 0201680279

Validador 3: Mgtr. Paredes Tacle Lenny María

Variable Riesgo crediticio



Evaluación por juicio de expertos

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

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Paredes Tacle Lenny María
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Financiera
Institución donde labora:	Banco Pichincha C.A.
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	_____

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario: Riesgo Crediticio
Autora:	Guamán Sangacha, Carolina Isabel
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	10 min
Ámbito de aplicación:	Mayo 2023, Babahoyo (Ecuador)
Significación:	Cuestionario compuesto de 12 ítems en base a sus tres dimensiones con el objetivo de medir la variable crédito crediticio.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Riesgo Crediticio	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de crédito. - Recuperación de crédito - Tipos de créditos 	García Herrera y Aguilar Narváez (2022) indican que el riesgo de crédito mide la posibilidad de pérdida debido a que el deudor no cumpla con el pago de una deuda, es un medio para medir la probabilidad de que el deudor no cumpla con sus obligaciones de pago frente al acreedor, ya sea durante la vida del financiamiento o al vencimiento del mismo.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario *Riesgo Crediticio* elaborado por *Guamán Sangacha, Carolina Isabel* en el año *2023*. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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



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

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Evaluación de crédito
- Objetivos de la Dimensión: Verificar su capacidad de liquidez y revisar sus registros crediticios para determinar si se encuentra en la central de riesgos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Gestión del riesgo de crédito	1 - 2	4	4	4	S.O.
Política de cobranza	3	3	3	3	S.O.
Riesgo de mercado	4	3	3	3	S.O.

- Segunda dimensión: Recuperación de crédito
- Objetivos de la Dimensión: Conseguir que el deudor amortice el crédito vencido antes de llegar a la etapa judicial.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Récord de pagos	5 - 6	4	4	4	S.O.
Montos de créditos solicitados	7	3	3	3	S.O.
Entidades financieras	8	3	3	3	S.O.

- Tercera dimensión: Tipos de crédito
- Objetivos de la Dimensión: Analizar los créditos que se ofrecen en una entidad financiera.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Crédito consumo	9 - 10	4	4	4	S.O.
Créditos Mype	11	3	3	3	S.O.
Créditos prendarios	12	3	3	3	S.O.


BANCO PICHINCHA
Firma del evaluador
Cédula: 1205037631

Variable Morosidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Evaluación por juicio de expertos

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

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Paredes Tacle Lenny María
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Financiera
Institución donde labora:	Banco Pichincha C.A.
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	_____

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario: Morosidad
Autora:	Guamán Sangacha, Carolina Isabel
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	10 min
Ámbito de aplicación:	Mayo 2023, Babahoyo (Ecuador)
Significación:	Cuestionario compuesto de 11 ítems en base a sus tres dimensiones con el objetivo de medir la variable morosidad.



4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Morosidad	<ul style="list-style-type: none"> - Normas y Procedimientos - Gestión de Cartera - Factores Externos de la Morosidad 	Hinostroza Hermoza (2022) define la morosidad como situaciones en las que un deudor no cumple con las obligaciones de pago establecidas en un contrato o acuerdo de préstamo, en el caso de préstamos emitidos por entidades financieras, se suele utilizar la ratio de insolvencias para medir la calidad crediticia de la cartera de préstamos.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario *Morosidad* elaborado por *Guamán Sangacha, Carolina Isabel* en el año *2023*. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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



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

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Normas y Procedimientos
- Objetivos de la Dimensión: Verificar el manejo de como se evalúa y controla la morosidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Procedimientos	1 - 3	4	4	4	S.O.

- Segunda dimensión: Gestión de Cartera
- Objetivos de la Dimensión: Conseguir que el deudor sepa que tiene seguimiento constante en sus créditos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Carta morosa	4 - 7	4	4	4	S.O.

- Tercera dimensión: Factores Externos de la Morosidad
- Objetivos de la Dimensión: Analizar la situación del usuario a partir de factores imprevistos que puedan ocurrir.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Determinante de la morosidad	7 - 11	4	4	4	S.O.


BANCO PICHINCHA
Administrador
Firma del evaluador
Cédula: 1205037631