



Universidad César Vallejo

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

Riesgo crediticio y morosidad de la Cooperativa de Ahorro y
Créditos Mi Empresa Agencia San Jerónimo, Cusco periodo-
2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTOR:

Valencia Cabrera, Josue Eliezer (orcid.org/0000-0002-6675-3609)

ASESORA:

Dra. Saenz Arenas, Esther Rosa (orcid.org/0000-0003-0340-2198)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2021

DEDICATORIA

Dedico el siguiente trabajo de investigación a mis padres y familiares, que siempre me apoyan; mi mama Úrsula, mi tía Juana y mi gran amiga Sabeliet, los cuales en este momento no se encuentran con nosotros y todos ellos fueron y son parte de mi desarrollo personal y profesional.

Josué E. Valencia Cabrera

AGRADECIMIENTO

Doy gracias a Dios, mis padres y familiares los cuales estuvieron siempre guiándome en el camino personal y profesional. También quiero agradecer a mis docentes por guiarme en la culminación de la tesis.

Josué E. Valencia Cabrera

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, **ESTHER ROSA SAENZ ARENAS** docente de la Facultad **CIENCIAS EMPRESARIALES** y Escuela Profesional / Programa académico **CONTABILIDAD** de la Universidad César Vallejo **Lima Norte**, asesora del Trabajo de Investigación / Tesis titulada:

“Riesgo Crediticio y Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Créditos Mi Empresa Agencia San Jerónimo, Cusco periodo- 2020”,

De los autores, **JOSUE ELIEZER VALENCIA CABRERA**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

Lima, 28 de noviembre del
2021

SAENZ ARENAS, ESTHER ROSA	
DNI 08150222	Firma 
ORCID 0000-0003-0340-2198	

Declaratoria de Originalidad del Autor/ Autores

Yo Josué Eliezer Valencia Cabrera, egresado de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo (Filial Lima Norte), declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la Tesis titulado: “Riesgo Crediticio y Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Créditos Mi Empresa Agencia San Jerónimo, Cusco periodo- 2020”, es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiado 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 publicado ni presentado 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 información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Cusco, 10 de Julio de 2023

Apellidos y Nombres del Autor Valencia Cabrera, Josue Eliezer	
DNI: 72274444	Firma 
ORCID: 0000-0002-6675-3609	

v

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de autenticidad del autor	v
Índice de Contenidos	vi
Índice de Tablas	vii
Índice de Gráficos	xi
Resumen	xiii
Abstract	ivx
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y peracionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimiento	15
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
4.1 Prueba de confiabilidad	17
4.2 Prueba de normalidad	18
4.3 Prueba del Chi Cuadrado	19
4.4 Análisis de distribución de frecuencias (tablas y gráficos)	23
V. DISCUSIÓN	60
VI. CONCLUSIONES	63
VII. RECOMENDACIONES	64
REFERENCIAS	65
ANEXOS	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Denominación de la escala de Likert	14
Tabla 2 Validación de expertos	15
Tabla 3 Escala del coeficiente de Alfa de Cronbach	15
Tabla 4 Estadística de fiabilidad riesgo crediticio	17
Tabla 5 Estadística de fiabilidad de morosidad	17
Tabla 6 Pruebas de normalidad	18
Tabla 7 Pruebas de Chi Cuadrado de la hipótesis general	19
Tabla 8 Medidas simétricas de la hipótesis general	19
Tabla 9 Pruebas de Chi-cuadrado en hipótesis 1	20
Tabla 10 Medidas simétricas hipótesis 1	20
Tabla 11 Pruebas de Chi-cuadrado hipótesis 02	21
Tabla 12 Medidas simétricas hipótesis específica 2	21
Tabla 13 Pruebas de chi-cuadrado hipótesis 03	22
Tabla 14 Medidas simétricas hipótesis 03	22
Tabla 15: Evalúa de manera eficiente el historial crediticio de los solicitantes de préstamos	23
Tabla 16 Evalúa el crecimiento del negocio y las fuentes de ingresos de su cliente	24
Tabla 17 Evalúa la calidad de las actividades de sus negocios o actividad laboral de su cliente	25
Tabla 18 Existen estrategias conservadoras para el otorgamiento de préstamos pequeños y menor riesgo	26
Tabla 19 Analiza la actividad comercial presente en la zona de impacto de tu negocio o sector laboral de tu cliente.	27
Tabla 20 Analiza la cantidad de empleados en el negocio o el nivel de responsabilidad de tu cliente.	28
Tabla 21 Examina la rotación de cuentas por cobrar y por pagar de tus clientes	29
Tabla 22 Considera la posesión de activos fijos o bienes con capacidad económica	30
Tabla 23 La cooperativa considera las garantías para aquellos que no tienen cuentas con historial crediticio	31

Tabla 24 La cooperativa considera adecuado el uso de garantías de pago cuando el monto de préstamos es significativo.	32
Tabla 25 Analiza la integridad y solvencia moral del deudor como capacidad para cumplir con el crédito.	33
Tabla 26 La Cooperativa considera garantías para aquellos clientes que no cuentan con historial crediticio.	34
Tabla 27 Usted Cuando aprueba el crédito para el socio, se le proporciona información detallada sobre los procedimientos administrativos y las políticas de la cooperativa	35
Tabla 28 Es posible que la mala evaluación crediticia del Ejecutivo de Negocios tenga un impacto en el incumplimiento del pago de los socios.	36
Tabla 29 Cuando evalúa el riesgo de crédito de sus socios, tiene en cuenta la probabilidad de exposición al riesgo por parte de los deudores.	37
Tabla 30 Al evaluar el riesgo de crédito de mis socios, tomo en cuenta la probabilidad de que los deudores mantengan o alteren su calidad crediticia a lo largo de un período específico.	38
Tabla 31 Al evaluar el riesgo de incumplimiento de sus clientes, ¿Considera la existencia de los avales?	39
Tabla 32 Al evaluar el riesgo de incumplimiento de mis socios, tomo en consideración la presencia de garantías como parte integral del análisis de riesgos.	40
Tabla 33 La cooperativa dispone de herramientas operativas que le permiten tener capacidad de información sobre sus clientes..	41
Tabla 34 El área de negocios realiza una evaluación de la solvencia de los clientes antes de aprobar un crédito.	42

Tabla 35 La cooperativa tiene establecidas medidas de sanción en caso de que se presente el primer retraso en los pagos de las cuotas.	43
Tabla 36 Las solicitudes de aplazamiento para el pago de las cuotas representan una restricción en su área.	44
Tabla 37 Los clientes comunican a la institución cualquier cambio de domicilio con el fin de evitar posibles sanciones.	45
Tabla 38 Ante una disminución de patrimonio de los clientes, la Cooperativa cuenta con estrategias de prevención.	46
Tabla 39 La Cooperativa conoce que clientes presentan riesgo de inversión y saben negociar con ellos	47
Tabla 40 La institución proporciona a los clientes información clara y transparente sobre los términos del contrato de crédito.	48
Tabla 41 Al evaluar el riesgo de incumplimiento de mis clientes, considero la existencia de avales como parte integral del análisis de riesgos.	49
Tabla 42 Al evaluar el riesgo de incumplimiento de sus clientes ¿Considera la existencia de garantías?	50
Tabla 43 El departamento de cobranzas posee la habilidad de manejar situaciones donde los clientes ofrecen excusas evasivas y ambiguas para eludir el pago.	51
Tabla 44 Los clientes no cumplen con el pago de sus deudas y trasladan la responsabilidad a la institución.	52
Tabla 45 La Cooperativa cuenta con gestores de cobranza de mora preventiva y estos a su vez ejecutan las tareas con efectividad.	53
Tabla 46 Los clientes argumentan su deuda alegando falta de liquidez.	54
Tabla 47 Frente al vencimiento de las obligaciones pendientes, los clientes hacen compromisos de realizar transferencias bancarias.	55

Tabla 48 Los clientes, en situaciones de impago, ofrecen razones objetivas como justificación	56
Tabla 49 La Cooperativa sabe lidiar con excusas subjetivas de los clientes morosos.	57
Tabla 50 En situaciones de impago, los clientes presentan explicaciones subjetivas como justificación.	58

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Evalúa de manera eficiente el historial crediticio de los solicitantes de préstamos.	23
Gráfico 2 Analiza el desarrollo empresarial y las diversas fuentes de ingresos de tu cliente.	24
Gráfico 3: Examina la excelencia de las operaciones comerciales o laborales llevadas a cabo por tu cliente.	25
Gráfico 4: Existen estrategias conservadoras para el otorgamiento de préstamos pequeños y de menos riesgo.	26
Gráfico 5: Analiza la actividad comercial presente en la zona de impacto de tu negocio o sector laboral de tu cliente.	27
Gráfico 6: Analiza la cantidad de empleados en el negocio o el nivel de responsabilidad de tu cliente.	28
Gráfico 7: Examina la rotación de cuentas por cobrar y por pagar de tus clientes.	29
Gráfico 8: Considera la tenencia de activos fijos o bienes como un indicador de la capacidad económica.	30
Gráfico 9: La cooperativa considera las garantías para aquellos clientes que no cuentan con historial crediticio.	31
Gráfico 10: La cooperativa considera adecuado el uso de garantías de pago cuando el monto de préstamos es significativo.	32
Gráfico 11: Analiza la integridad y solvencia moral del deudor como capacidad para cumplir con el crédito.	33
Gráfico 12: La Cooperativa considera garantías para aquellos clientes que no cuentan con historial crediticio.	34
Gráfico 13. Usted Cuando aprueba el crédito para el socio, se le proporciona información detallada sobre los procedimientos administrativos y las políticas de la cooperativa.	35
Gráfico 14: Es posible que la mala evaluación crediticia del Ejecutivo de Negocios tenga un impacto en el incumplimiento del pago de los socios.	36
Gráfico 15: Cuando evalúa el riesgo de crédito de sus socios, tiene en cuenta la probabilidad de exposición al riesgo por parte de los deudores.	37
Gráfico 16: Al evaluar el riesgo de crédito de mis socios, tomo en cuenta la probabilidad de que los deudores mantengan o alteren su calidad crediticia a lo largo de un período específico.	38
Gráfico 17: Al evaluar el riesgo de incumplimiento de sus clientes, ¿Considera la existencia de los avales?	39
Gráfico 18: Al evaluar el riesgo de incumplimiento de mis socios, tomo en consideración la presencia de garantías como parte integral del análisis de riesgos.	40
Gráfico 19: La cooperativa dispone de herramientas operativas que le permiten tener capacidad de información sobre sus clientes.	41
Gráfico 20: El área de negocios realiza una evaluación de la solvencia de los clientes antes de aprobar un crédito.	42

Gráfico 21: La cooperativa tiene establecidas medidas de sanción en caso de que se presente el primer retraso en los pagos de las cuotas..	43
Gráfico 22: Las solicitudes de aplazamiento para el pago de las cuotas representan una restricción en su área.	44
Gráfico 23: Los clientes comunican a la institución cualquier cambio de domicilio con el fin de evitar posibles sanciones.	45
Gráfico 24: Ante una disminución de patrimonio de los clientes, la Cooperativa cuenta con estrategias de prevención.	46
Gráfico 25: La Cooperativa conoce que clientes presentan riesgo de inversión y saben negociar con ellos	47
Gráfico 26: La institución proporciona a los clientes información clara y transparente sobre los términos del contrato de crédito.	48
Gráfico 27: Al evaluar el riesgo de incumplimiento de mis clientes, considero la existencia de avales como parte integral del análisis de riesgos.	49
Gráfico 28: Al evaluar el riesgo de incumplimiento de sus clientes ¿Considera la existencia de garantías?	50
Gráfico 29: El departamento de cobranzas posee la habilidad de manejar situaciones donde los clientes ofrecen excusas evasivas y ambiguas para eludir el pago.	51
Gráfico 30: Los clientes no cumplen con el pago de sus deudas y trasladan la responsabilidad a la institución.	52
Gráfico 31: La Cooperativa cuenta con gestores de cobranza de mora preventiva y estos a su vez ejecutan las tareas con efectividad.	53
Gráfico 32: Los clientes argumentan su deuda alegando falta de liquidez..	54
Gráfico 33: Frente al vencimiento de las obligaciones pendientes, los clientes hacen compromisos de realizar transferencias bancarias.	55
Gráfico 34: Los clientes, en situaciones de impago, ofrecen razones objetivas como justificación.	56
Gráfico 35: La Cooperativa sabe lidiar con excusas subjetivas de los clientes morosos.	57
Gráfico 36 En situaciones de impago, los clientes presentan explicaciones subjetivas como justificación.	58

Resumen

La presente investigación lleva por objetivo determinar de qué manera el riesgo crediticio incide en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mi Empresa, periodo 2020. Para tal efecto, se planteó una metodología de tipo aplicada, diseño no experimental – transversal y de enfoque cuantitativo. La información se obtuvo mediante un cuestionario de 36 preguntas que se aplicó a muestra de 33 analistas. Los resultados reportan que luego de aplicar el Alfa de Cronbach para la confiabilidad de las variables, este fue de .960 para el Riesgo Crediticio y de .970 para el de Morosidad. Se aplicó una prueba estadística de Chi Cuadrado de tal maneja, que en la hipótesis general dio como valor sig. 0.000, además, la correlación de Spearman, dio como resultado 0.878, lo que muestra que, existe una correlación positiva alta y para la aceptación de las hipótesis específicas, incumplimiento, exposición y recuperación se utilizó el Chi cuadrado lo cual dio como valor sig. 0.000, 0,000 y 0,000 respectivamente, además, la correlación de Spearman, dio como resultado un valor sig. 0.763, 0.816 y 0.780 respectivamente se concluyó que Riesgo Crediticio influye significativamente en la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mi Empresa, período 2020, el cual se sustentó que hay una correlación positiva alta

Palabras clave: riesgo crediticio, morosidad, incumplimiento, exposición y recuperación.

Abstract

The objective of this research is to determine how the credit risk affects the delinquency of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Mi Empresa, period 2020. For this purpose, an applied-type methodology, non-experimental design - transversal and focus was proposed. quantitative. The information was obtained through a questionnaire of 36 questions that was applied to a sample of 33 collaborators. The results report that after applying Cronbach's Alpha for the reliability of the variables, it was .960 for Credit Risk and .970 for Default. A statistical test of Chi Square was applied in such a way, that in the general hypothesis it gave as a sig value 0.000, in addition, the Spearman correlation, gave as a result 0.878, which shows that, there is a high positive correlation and for the acceptance of For the specific hypotheses, default, exposure and recovery, the Chi squared value was used which gave as a sig value 0.000, 0.000 and 0.000 respectively, in addition, the Spearman correlation, gave as a result a sig value 0.763, 0.816 and 0.780 respectively it was concluded that Credit Risk significantly influences the Default in the Cooperativa de Ahorro y Crédito Mi Empresa, period 2020, which was sustained that there is a high positive correlation

Keywords: credit risk, delinquency, default, exposure and recovery

I. INTRODUCCIÓN

En Europa, la morosidad en las entidades bancarias adquirió los 1,2 billones de euros a finales de 2015, el doble a finales de 2008, es decir, en cuatro años, el volumen de morosidad acrecentó. Esta situación económica se ha atribuido al difícil contexto económico producto de las políticas atribuidas por la Troika. Además, las deudas incobrables en la UE seguirán aumentando según Padilla (2015).

Es así que, a nivel internacional el BCRP (2011), ante la situación de los mercados cambiarios y una redención pausada de la economía mundial, mencionó que, las instituciones no bancarias son crecidamente afectadas, ya que, su cartera de préstamos está orientada a las MYPE y al consumo, con mayores tasas de morosidad.

Por otra parte, muestra que, las entidades no bancarizadas minimizaron su índice de morosidad, afirmando que, crecieron las solvencias y los créditos de consumo (BCRP, 2016). Los resultados brindados por la empresa, establecen que “es significativo que las entidades no bancarizadas prorroguen realizando prevenciones para optimizar su liquidez y riesgo” (BCRP, 2016).

Cabe mencionar que, la visión de construir instituciones microfinancieras ha progresado de forma óptima, por ejemplo, en la actualidad ha tenido un impacto mayor en la demanda de efectivo en los sectores de las Micro y Pequeñas Empresas. Este contexto es provechoso para los gerentes de estas instituciones, no obstante, no ha cumplido plenamente su rol, ya que, el sector crediticio de cada institución enfrenta diferentes desafíos, especialmente el riesgo de crédito, en relación hacia las mermas o pérdidas que son relacionadas por la inexactitud de los adeudados que son obligados a efectuar sus contratos (SBS, 2015).

Por su parte, la Federación Nacional mostró el nivel de desarrollo de las empresas microfinancieras nacionales, donde el tema ha obligado a las cooperativas a reducir los intereses que cobran y aumentar a tasas iguales a los depósitos que reciben.

Respeto a lo manifestado, se identificó que la Cooperativa en estudio, presenta ciertas deficiencias en el nivel de riesgo crediticio que manejan los asesores de negocio, en el cual se ha manifestado en los incumplimientos de sus socios y en particular se denota en el período 2020, obteniendo niveles altos de morosidad. Causando daños a la afectando a la solvencia de dicha institución.

Se planteó como problema general: ¿Cómo influye el nivel de riesgo de crédito en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mi Empresa, Agencia San Jerónimo en la ciudad del Cusco durante el año 2020? En cuanto a los problemas específicos, se identificaron las siguientes interrogantes: ¿Cuál es la relación entre el riesgo de incumplimiento y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mi Empresa, Agencia San Jerónimo, Cusco 2020?; ¿Cómo afecta el riesgo de exposición a la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mi Empresa, Agencia San Jerónimo, Cusco 2020?; y ¿Qué impacto tiene el riesgo de recuperación en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mi Empresa, Agencia San Jerónimo, Cusco 2020?.

El estudio se acredita por los lineamientos indicados por (Hernández, Fernández, & Bautista, 2014): El estudio tiene justificación práctica, porque servirá a la Cooperativa, identificar las ventajas y desventajas de los microcréditos que reciben sus clientes, lo cual permitirá a la cooperativa establecer las acciones necesarias para reducir los niveles de morosidad que actualmente tiene y mejorar su cartera de clientes. Referente a la justificación social servirá como antecedente y referente de estudio para futuras investigaciones que tengan en relación con las variables en estudio. Por otra parte, la investigación vigorizará la justificación teórica, porque, se basa en conceptos alusivos al riesgo de crédito y morosidad; considerando distintos investigadores que sustentan la importancia en las entidades financieras y los estados financieros. Además, se rige en base a metodologías, del cual se realizará un estudio selecto, siguiendo los pasos apropiados, también, contribuyendo con el bosquejo de un instrumento para medir las variables.

La indagación central se orienta hacia el impacto del nivel de riesgo crediticio en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Créditos "Mi Empresa", Agencia San Jerónimo, en la ciudad del Cusco durante el año 2020. Y como objetivos específicos: En ese contexto, se plantea la interrogante sobre cómo el riesgo de incumplimiento repercute en la morosidad de la mencionada cooperativa. Asimismo, se busca comprender de qué manera el riesgo de exposición y el riesgo de recuperación inciden en los índices de morosidad durante el período mencionado.

Este estudio tiene como objetivo adentrarse en la conexión entre el riesgo crediticio y la morosidad, desglosando aspectos específicos del riesgo. Se pretende así brindar una comprensión más detallada de los desafíos financieros que enfrenta la cooperativa en cuestión durante el año de referencia, contribuyendo a la comprensión integral de esta dinámica particular del sector financiero.

Referente a la hipótesis general: Se postula que el riesgo de crédito ejerce una influencia significativa en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Créditos "Mi Empresa", Agencia San Jerónimo, en la ciudad del Cusco. y como hipótesis específicas se tiene: la hipótesis que el riesgo de incumplimiento impacta de manera significativa en los niveles de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Créditos "Mi Empresa", Agencia San Jerónimo, en la ciudad del Cusco. Asimismo, se plantea la premisa de que el riesgo de exposición tiene una incidencia significativa en la morosidad de la mencionada cooperativa. Finalmente, se sugiere que el riesgo de recuperación también ejerce una influencia significativa en los índices de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Créditos "Mi Empresa", Agencia San Jerónimo, en la ciudad del Cusco.

Estas hipótesis específicas se formulan con el propósito de explorar y evaluar de manera más detallada la relación entre los diferentes tipos de riesgo y la morosidad en la cooperativa durante el periodo analizado.

II. MARCO TEÓRICO

Se encontraron los siguientes antecedentes nacionales que fueron de gran aporte:

Condor y Taipe (2019), determinaron como la gestión del riesgo crediticio se relaciona con el índice de morosidad. Con respecto a la metodología: Ejecutó el método universal, tipo básica, correlacional y no experimental transversal. Concluye que: Un adecuado plan conllevará a adquirir resultados apropiados de morosidad.

Contreras, Calderon y Aliaga (2019), se determinó la repercusión en la gestión del riesgo crediticio en la morosidad de las micro y pequeñas empresas. Se aplicaron metodologías: descriptiva, explicativa, correlacional, no experimental y analítica. También se utilizó el análisis documental. Se llegó a los siguientes resultados: Los créditos otorgados inciden en la negativa de renovación de los microempresarios, lo que incide en la variable amortización del crédito en un 96,4%.

Vasquez y Gamarra (2019), determinaron el riesgo de crédito en la morosidad, con respecto a la metodología fue no experimental, descriptiva correlacional, como población se estudiaron los estados financieros, la técnica fue el análisis documental. Como conclusión el riesgo crediticio en la morosidad se consiguió medir empleando indicadores de calidad.

Julca (2019), Se ha constatado que la gestión del riesgo crediticio afecta los pagos. La metodología fue cuantitativa, no experimental, transversal y explicativo. Concluyó que las dimensiones de la variable independiente afectan la morosidad.

Casimiro (2018), la concomitancia entre la gestión del riesgo crediticio y el plazo de pago. La metodología fue científica, básica, no experimental, cualitativa, de nivel correlacional y de diseño no experimental. En conclusión, existe una baja correlación entre las variables estudiadas. También es necesario saber si se puede reducir el número de infracciones de pago si se tienen en cuenta factores de riesgo crediticio tanto externos como internos.

Asimismo, se consideraron antecedentes internacionales:

Pardo (2020), estimó el perfil de riesgos de los asociados (buenos y malos) de una cooperativa, para lo cual se utiliza la metodología de *logit*, concluye que: Los asociados de la cooperativa en estudio presentan diferentes factores generadores de riesgo.

Manobanda (2019), propone estrategias de gestión para la administración de la cartera de crédito. Metodología: Tipo descriptiva, concluye que: El nivel de morosidad crediticia forma un factor de análisis preciso la misma que da señales de crisis financiera.

Velasco (2017), analizó el impacto del índice de morosidad en la rentabilidad. Metodología: fue descriptivo. Concluye que: El nivel de morosidad depende de las carteras de riesgo, por consiguiente, cuanto mayor es el volumen de carteras de riesgo, menor es el índice.

Ludovic, Aranguiz, & Gallegos (2017), Se revisan estudios empíricos centrados en la evaluación del riesgo crediticio. La metodología fue de naturaleza descriptiva. El estudio concluyó que las técnicas no paramétricas logran una mayor previsibilidad de la probabilidad de incumplimiento del cliente.

Seijas, Vivel, Lado y Fernández (2017), Se revisan estudios empíricos centrados en la evaluación del riesgo crediticio. La metodología fue de naturaleza descriptiva. El estudio concluyó que las técnicas no paramétricas logran una mayor previsibilidad de la probabilidad de incumplimiento del cliente.

Chongo (2017), Desarrollar e implementar un plan de gestión de riesgos de crédito con el objetivo de reducir la morosidad entre los clientes. Metodología: Se empleó un enfoque documental, con análisis de tipo descriptivo y deductivo. Conclusión: Se concluye que el crecimiento significativo de la cartera de crédito ha sido consecuencia de la ausencia de mecanismos de control efectivos en las cooperativas, lo cual ha resultado en un elevado índice de morosidad.

Las bases teóricas que sustentan la variable riesgo de crédito, por su parte (Saavedra & Saavedra, 2016), es la posibilidad de, al término, una entidad no cumpla la totalidad o parte de su compromiso de deuda, se puede analizar en tres aspectos: riesgo de incumplimiento, exposición y recuperación.

Por otra parte, el (Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos, 2016), indica que el riesgo de crédito está asociado con no realizar pagos contractuales. Por tanto, es normal que el mercado ponga precio a este riesgo, que consiste en adaptar las condiciones de entrada de la economía y de las empresas y crear diferenciales de crédito en consecuencia.

Además, (Vargas & Mostajo, 2014) refiere que, la gestión de riesgos, es el suceso o el contexto de que el acreedor tenga inconvenientes o sufra mermas a causa del incumplimiento de la persona comprometida en el negocio directo, indirecto o derivado, lo que se traduce en impagos, pagos parciales o falta de oportunidades de pago (Amat, O. et al., 2019). El objetivo de un sistema de medición del riesgo crediticio es identificar los causantes del riesgo en la cartera crediticia, con el fin de notificar las posibles pérdidas que pudieran surgir. (Albarracín, 2020)

Por lo tanto, en este estudio es importante discutir los criterios de evaluación y la estructura de la cartera de utilidades, el impacto de las variables macroeconómicas y de la industria en la cartera y las características históricas de la cartera de préstamos. (Carrascal & María, 2017)

Las dimensiones de la variable son: Incumplimiento, es la probabilidad de incumplimiento de obligaciones de pago, incumplimiento de contrato en contratos de crédito o incumplimiento económico (Saavedra & Saavedra, 2010), asimismo, un riesgo de incumplimiento, riesgo transaccional o específico de la transacción asociado con un incumplimiento particular, es la mezcla de la posibilidad de un incumplimiento y las secuelas que produciría si se materializara. (Centro Interamericano de Administraciones Tributarias - CIAT, 2020)

En tanto, sus indicadores son: capacidad de pago la capacidad y experiencia comercial de una persona o empresa, sus prácticas de gestión y los resultados reales, también busca medir la capacidad de un pagador para

generar patrimonios que le permitan solventar las obligaciones que debe cumplir; capital se refiere al valor de la inversión comercial del prestatario, así como a las obligaciones, es decir, la investigación financiera, las garantías son todos factores disponibles para el prestatario para avalar el cumplimiento de los pagos (Saavedra & Saavedra, 2010), carácter es la capacidad moral que posee el deudor, para poder deducir el comportamiento futuro del deudor, es ineludible manejar información de las prácticas de pago en cual son elementos extrínsecos que podrían afectar la acción del prestatario, como las situaciones políticas y económicas, así como los convenios que crean limitaciones a las actividades del prestatario que pueden ser negativas (graves) creando limitaciones, por ejemplo, aumento de la deuda (Saavedra & Saavedra, 2010).

Por otra parte, se tiene la dimensión exposición, es la incertidumbre del monto que puede estar en riesgo en el futuro, ya que, el préstamo debe amortizarse y de esta forma se puede conocer con anticipación el saldo en una fecha definitiva. (Saavedra & Saavedra, 2010), asimismo, este riesgo se forma por la indecisión respecto a los futuros montos en trance.

Cuando el crédito se puede pagar por adelantado en todo o en parte, especialmente cuando no hay penalización, es difícil estimar el monto del riesgo porque el período de liquidación no se puede conocer con precisión, por lo que existe una exposición al riesgo. (De Lara Haro, 2016)

En tanto, tiene como indicadores la exposición vigente de la transacción, es la determinación del monto razonable para el costo de reemplazar una transacción en términos de su valor actual de mercado, exposición potencial de la transacción, es la determinación del monto razonable para el costo potencial de reemplazar una transacción.

Asimismo, se tiene a la dimensión recuperación, es causado por el incumplimiento. No se logra pronosticar porque depende de la garantía recibida y su contexto en el instante del incumplimiento, (Saavedra & Saavedra, 2010), además, es necesario indicar que, la recuperación es impredecible porque depende del incumplimiento y de circunstancias relacionadas con la garantía recibida, además, indica que la recuperación es impredecible porque depende del tipo de incumplimiento y la relación de números de elementos relacionados, los tipos de garantías involucradas y las circunstancias en el momento del

incumplimiento. (De Lara Haro, 2016). Dicha dimensión tiene como indicadores: Ejecución de avales, determina si el aval puede soportar la transferencia de la deuda o si puede violar sus obligaciones y la ejecución de la garantía, además, determina si la garantía se puede realizar de forma fácil y vertiginosa con un importe que cubra el monto incumplido. (Saavedra & Saavedra, 2010).

Por otro lado, se tiene a la variable morosidad, es el retraso o incumplimiento de los pagos conferidos en el instante de su término, explicados por la alta sensibilidad con respecto al ciclo económico, tipos de interés, niveles altos de endeudamiento, crecimiento en el nivel de renta disponible, depreciación de la moneda local, falta de una adecuada inteligencia financiera (Guerrero, 2018).

En términos generales, la morosidad es el escenario jurídico en la de un sujeto está obligado a cumplir por la prestación monetaria, además, se halla en mora cuando concurre el atraso en el acatamiento de pago (Louzis, D. et al., 2017).

Cabe mencionar que, se considera en mora cuando su obligación del cliente retrasa. Adicionalmente, se puede inferir que, el riesgo de crédito tiene su inicio en la incertidumbre de que no cumpla debido a la imposibilidad de pago y que ocasiona pérdidas financieras a la otra parte. (Alvarez & Apaza, 2018)

Dicha variable tiene como dimensiones frecuencia de retrasos señala el incumplimiento que tienen que pasar las instituciones financieras y representa inconvenientes para la entidad, por tanto, es un elemento constante de pago en sus cuotas por parte de los socios. (Arciniegas & Pantoja, 2020)

Esta dimensión refleja dificultades en la capacidad de información y por lo tanto se define como no utilización, lo que refleja malas decisiones comerciales debido a la sobrecarga de datos. La buena inteligencia se basa en la recopilación de datos, no en la acumulación de grandes cantidades de datos que impiden la resolución de problemas. (Lapiedra, R. et al., 2021), el índice de solvencia determina el nivel de deuda a largo plazo y proporciona datos para tomar decisiones de inversión. En este caso se observa, entre otras cosas, la deuda a largo plazo. (Carchi, K. et al., 2020), además, se entiende por solvencia

a una dependencia entre los bienes y recursos financieros que tiene a corto plazo, es decir, es la facultad de pago a las obligaciones que tienen vencimiento, generalmente igual o menor a un año, (Haro de Rosario & Rosario, 2017).

Con relación al indicador retraso se define como el estado de incertidumbre para el acreedor, siempre que la naturaleza de la prestación lo permita o no, con certeza de incumplimiento. Además, también se refiere al incumplimiento de los plazos, una violación del principio de puntualidad que rige el cumplimiento de las obligaciones, también es una compensación consistente únicamente en el pago de intereses legales a partir de la fecha de la mora (Ruiz, 2020).

Por tanto, el indicador peticiones son exigencias que constituyen una acción diaria, cualquiera que sea el campo en el que se formen. Por lo tanto, espera que el mayor uso de la mitigación sería un mayor ultimátum de la imagen del receptor, destinado a mitigar y debilitar el impacto del pago (Marsily, 2018). Por consiguiente, el indicador cambio de domicilio define como el cambio de la dirección oficial. Es la dirección que aparece en los estatutos y en el registro, y se denomina legalmente como domicilio social, domicilio legal o domicilio social.

Algunos países exigen que esta dirección coincida con la sede del regulador actual o con la ubicación del principal establecimiento industrial o comercial de la empresa, y otros reconocen que no existe tal vínculo asociado a esta actividad. Pero en general, es la sede oficial, donde socios y terceros pueden contactar con la empresa, ejercer influencia con personas jurídicas, entre otros lugares como un lugar donde se realiza la reunión de las Juntas de socios (Royo, 2018). En cambio, el indicador disminución de patrimonio es la reducción del capital por constitución o incremento de reserva legal, además, es el proceso de reajuste, que reconoce las transacciones al costo, como es práctica común, se valoran a mercado y es aquí donde se ve afectado el patrimonio. De esta forma, minimiza la exposición económica del negocio a los activos, plantas y equipos, proyectando la vida útil remanente del activo. (Iñiguez, A. et al., 2020). Sin embargo, el indicador riesgo de inversión se puede definir como la posibilidad de que la rentabilidad de una inversión no se

produzca como se esperaba y debe tener en cuenta que los mercados recompensan el hipotético riesgo con una mayor rentabilidad; Por tanto, a pesar de que siempre se buscan buenas rentabilidades, hay que tener cuidado cuando son muy elevadas porque el riesgo puede incluso perder todo el capital invertido (Villada, F. et al., 2017). Finalmente, el indicador contrato de crédito define como un principio legal que impone una conducta tanto a los prestamistas como a los prestatarios, con el objetivo de que el consumidor obtenga productos crediticios que el consumidor/prestatario sea capaz de afrontar económicamente. (Collado, 2016)

En cambio, la dimensión seguimiento por endeudamiento: Permite la detección temprana de posibles problemas durante el riesgo y afecta su situación crediticia. Este seguimiento se realiza mediante la revisión periódica de todos los clientes, asignando rankings de seguimiento, estableciendo acciones predefinidas asociadas a cada ranking y tomando acciones específicas, además, se asegura que se tengan en cuenta las previsiones y características de la actividad que se llevan a cabo durante su vida útil. Asimismo, deberá tener en cuenta los cambios que se hayan producido en la clasificación y exhaustividad de la misma en el momento de revisión (Santander, 2018).

Además, dicha dimensión tiene como indicadores a la evasión que implica una infracción directa de la legislación y da ejemplos de violaciones al eludir o recibir comisiones por evadir el pago. Indica que la evasión fiscal es una categoría incluida en el concepto general de evasión fiscal (Restrepo & Bedoya, 2016), por tanto, el indicador culpabilidad es el título de dolo o culpa, con respeto a la dignidad humana, por lo que solo podrá ser sancionado cuando tal comportamiento haya sido cometido intencionalmente en contra de la norma, cuando se haya podido determinar su comportamiento (Euseda, 2018). En cambio, el indicador demora de pago se considera cuando un cliente incumple una deuda y su cumplimiento es reprehensible. Asimismo, debe asumir que la demora no es un incumplimiento total, sino un cumplimiento moroso (Alvarez & Apaza, 2019). Por ende, el indicador falta de liquidez es aquella dificultad que hace que la empresa tenga inconvenientes, principalmente los proveedores dejan de suministrar materias primas por incumplimiento de pagos, lo que se

traduce en escasez de stock; fuentes de financiamiento, debido a pagos desacreditados; empleados por demora en el pago de prestaciones sociales; despidos para reducir costos, entre otros (Angulo, 2016). Por consiguiente, el indicador imprecisión también denominada vaguedad. En la práctica, se considera que es la dificultad para establecer límites definidos a un término. Sin embargo, en términos económicos son los resultados indeterminados; como la inseguridad coligada con el valor, por ende, es un escenario desconocido del futuro. (Altamirano, L. et al., 2019)

Además, la dimensión incapacidad de pago es una falta para cumplir con sus obligaciones de deuda. Un individuo con una discapacidad conductual debe cumplir con sus deberes bajo la tutela de otro individuo, quien interfiere con los sucesos que no puede efectuar (Guzman, 2017). Sin embargo, dicha dimensión tiene como indicador a excusas, se trata de rechazar algo complejo, en cambio, surgen con mayor periodicidad cuando aumenta la confianza. Por tanto, recurre como un componente de atenuación. Sin embargo, cuando se trata de efectuar un rechazo a un receptor, reduce el discernimiento de amenaza y surgen externos reguladores con una función de valor como los reconocimientos y pretensiones de acceder alguna proposición. (González, S. et al., 2018)

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de Investigación:

La presente investigación se clasifica como aplicada, ya que se enfoca en la adquisición y aplicación de conocimientos derivados de prácticas basadas en la investigación. La utilización de teorías y resultados busca comprender la validez de las variables estudiadas. (Hernández & Mendoza, 2019)

Diseño de investigación:

Se adopta un enfoque no experimental - transeccional. Este diseño no manipula deliberadamente la variable de estudio, permitiendo la observación de los fenómenos en su contexto original a lo largo de un periodo específico. (Hernández & Mendoza, 2019, p. 152).

Enfoque de la investigación:

La investigación sigue un enfoque cuantitativo, empleando un conjunto de estrategias de procesamiento relacionadas causalmente mediante métodos de medición cuantitativos y estadísticos (Ñaupas, H. *et al.*, 2014)

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente 1: Riesgo de crédito

Definición conceptual

Se concibe como la probabilidad de que una entidad, tanto financiera como no financiera, no pueda cumplir con su compromiso de reembolsar una deuda. Esta variable se aborda desde tres perspectivas: riesgo de incumplimiento, exposición y recuperación. (Saavedra & Saavedra, 2016)

Definición operacional

Se define como una merma o pérdida que toma un individuo como resultado del incumplimiento o falta de los contratos pactados que corresponden a las partes que concierne dicho pacto.

Variable dependiente 2: Morosidad

Definición conceptual

Es el incumplimiento de los créditos otorgados, explicados por la alta sensibilidad con respecto al ciclo económico, los tipos de interés, altos niveles de endeudamiento, crecimiento en el nivel de renta disponible, depreciación de la moneda local, falta de una adecuada inteligencia financiera (Guerrero, 2018)

Definición operacional

Es la capacidad de una persona de sobrellevar una pérdida o merma económica causado por el incumplimiento del contrato de pago.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La CAC Mi Empresa Agencia San Jerónimo de la ciudad del Cusco consta de un total de 33 profesionales al año 2020. La población es el número total según (Hernández, Fernández, & Bautista, 2014). Fenómeno estudiado con características comunes a una población.

Muestra

Se estudió a toda la población. Es decir, 33 analistas de la CAC Mi Empresa Agencia San Jerónimo (Hernández, Fernández, & Bautista, 2014) confirmaron que solo se utilizó la muestra censal porque se utilizó a toda la población. Se realizará una investigación detallada.

Muestreo:

No probabilístico, porque la muestra cubre a toda la población, dado que necesitamos conocer la realidad actual de toda la población.

Unidad de análisis

Estuvo conformado por los 33 analistas de la Cooperativa de Ahorro y Créditos Mi Empresa.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Según Ñaupas, H. *et al.* (2014), esto confirma que en la recolección de datos de la encuesta se pueden adquirir datos a través de preguntas y la escala fue tipo Likert. Por esta razón se utilizaron encuestas y cuestionarios como herramientas de recolección de información.

Validación y confiabilidad del instrumento

Validez

Obtenido por evaluación de expertos (Hernández & Mendoza, 2019). Por esta razón, los criterios de validez de la encuesta fueron proporcionados por expertos del programa de la administración de la UCV quienes evaluaron el contenido de la encuesta programada y precisaron el nivel de validez.

Tabla 1:

Denominación de la escala de Likert

Puntuación	Denominación	Inicial
1	Nunca	N
2	Casi Nunca	CN
3	A veces	AV
4	Casi Siempre	CS
5	Siempre	S

Tabla 2:*Validación de expertos*

N°	Especialista	Calificación instrumento	Especialista
1	Mgt. Atilio Vargas Elguera	60%	
2	Mgt. Jorge Paz Villalobos	95%	
3	Mgt. Grabiela Huayaconza Chipian	90%	

Confiabilidad

El nivel que presenta resultados estables y consistentes se respalda en la afirmación (Hernández y Mendoza, 2018, p. 239). Este análisis se fundamenta en la revisión detallada de la tabla de estadísticos de confiabilidad correspondiente a cada variable.

Tabla 3:*Escala del coeficiente de Alfa de Cronbach*

NIVEL	VALOR
Inaceptable	<0,50
Pobre	0,50 a 0,60
Cuestionable	0,60 a 0,70
Aceptable	0,70 a 0,80
Bueno	0,80 a 0,90
Excelente	>0,90

Fuente: Hernández y Mendoza (2018)

3.5. Procedimiento

La encuesta se realizó con la participación de 33 analistas de la CAC Mi Empresa Agencia San Jerónimo. El análisis aplicado a los datos fue estadístico, ya que se utilizó como herramienta un cuestionario para dos variables. Cada herramienta estuvo compuesta por 18 preguntas basadas en una escala Likert. Luego de recibir la información, se analiza mediante el programa SPSS 25 para determinar su confiabilidad.

3.6. Método de análisis de datos

Utilizando el programa de computadora SPSS Statistics versión 25, se pudo acceder fácilmente a tablas y estadísticas para que cada variable pudiera examinarse y analizarse por separado. De manera similar, el estadístico de correlación de Spearman se puede utilizar para determinar la relación entre las variables de evasión fiscal y las deducciones fiscales.

3.7. Aspectos éticos

Se utilizó la metodología del manual de métodos científicos de la “Universidad César Vallejo” y las fuentes de información se presentaron en formato APA. Debido a que el procesamiento de la información es esencial en Turnitin, evaluamos la similitud entre el documento actual y la información analizada para determinar si el documento era auténtico.

IV. RESULTADOS

4.1 Prueba de confiabilidad

Confiabilidad de la variable de: Riesgo crediticio

Tabla 4

Estadística de fiabilidad riesgo crediticio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.960	18

La alta proximidad a 1, derivada de la prueba de confiabilidad, indica que la investigación goza de una confiabilidad significativa.

Confiabilidad de la variable: Morosidad

Tabla 5:

Estadística de fiabilidad de morosidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.976	18

Basándonos en los resultados de la prueba de fiabilidad, se puede afirmar. La aproximación a 1 indica una alta consistencia y estabilidad en los resultados, fortaleciendo la fiabilidad.

4.2 Prueba de normalidad

Tabla 6

Pruebas de normalidad

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Riesgo Crediticio	.127	33	.194	.916	33	.014
Incumplimiento	.228	33	.000	.866	33	.001
Exposición	.136	33	.124	.949	33	.127
Recuperación	.329	33	.000	.755	33	.000
Morosidad	.235	33	.000	.852	33	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En virtud de que el tamaño de la muestra fue inferior a 50 puntos de datos, se optó por utilizar el análisis estadístico de la prueba de Shapiro-Wilk.

Análisis:

Al examinar la significancia para la variable 1, riesgo crediticio, junto con sus dimensiones (incumplimiento, exposición, recuperación), y la variable 2, morosidad, con sus dimensiones (frecuencia de retrasos, seguimiento por endeudamiento, incapacidad de pago), se observa que los valores son menores o iguales a 0.05. Este resultado indica que los datos obtenidos no siguen una distribución normal.

Este hallazgo es crucial para comprender la naturaleza de las variables estudiadas, ya que la ausencia de normalidad en los datos puede impactar la selección adecuada de métodos estadísticos y análisis posteriores. La consideración de esta información fortalece la validez y la interpretación precisa de los resultados obtenidos en el estudio.

4.3 Prueba del Chi Cuadrado

Formulamos Las Hipótesis General

Tabla 7

Pruebas de Chi Cuadrado de la hipótesis general

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	52.158 ^a	9	.000
Razón de verosimilitud	51.579	9	.000
Asociación lineal por lineal	23.185	1	.000
N de casos válidos	33		

a. 15 casillas (93.8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .24.

Análisis

Con base en la tabla, al observar que el valor de significancia (sig.) es 0,000, se procede a aceptar la hipótesis alternativa. Esto indica que hay evidencia estadística para afirmar que el riesgo de crédito tiene un efecto significativo sobre la morosidad.

Tabla 8

Medidas simétricas de la hipótesis general

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	.851	.056	9.029	.000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	.878	.052	10.203	.000 ^c
N de casos válidos		33			

Análisis:

Al examinar la tabla, se destaca una correlación significativa entre las variables del estudio.

Prueba de Hipótesis Específica 1

Tabla 9

Pruebas de Chi-cuadrado en hipótesis 1

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	48.365 ^a	9	.000
Razón de verosimilitud	38.799	9	.000
Asociación lineal por lineal	15.738	1	.000
N de casos válidos	33		

a. 13 casillas (81.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .06.

Análisis

Al observar la tabla, se destaca que el valor de significancia (sig.) es 0.000, lo que lleva a la aceptación de la hipótesis alternativa. En otras palabras, los resultados respaldan la conclusión de que el riesgo de incumplimiento tiene un impacto significativo en la morosidad.

Tabla 10

Medidas simétricas hipótesis 1

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	.701	.078	5.477	.000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	.763	.076	6.576	.000 ^c
N de casos válidos		33			

Análisis

De acuerdo al cuadro se pudo observar que, entre la dimensión riesgo de incumplimiento y la variable morosidad existe correlación alta.

Prueba de Hipótesis Específica 2

Tabla 11

Pruebas de Chi-cuadrado hipótesis 02

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	32.945 ^a	9	.000
Razón de verosimilitud	35.140	9	.000
Asociación lineal por lineal	20.302	1	.000
N de casos válidos	33		

a. 15 casillas (93.8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .12.

Análisis

Al observar la tabla, se destaca que el valor de significancia (sig.) es 0.000. En consecuencia, se procede a aceptar la hipótesis alternativa que postula que el riesgo de exposición tiene un efecto significativo sobre la morosidad.

Tabla 12

Medidas simétricas hipótesis específica 2

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	.797	.059	7.335	.000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	.816	.061	7.846	.000 ^c
N de casos válidos		33			

Análisis

Con respecto al cuadro, se pudo observar que hay una correlación significativamente alta entre la dimensión "riesgo de exposición" y la variable de estudio "morosidad".

Prueba de Hipótesis Específica 3

Tabla 13

Pruebas de chi-cuadrado hipótesis 03

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	26.812 ^a	6	.000
Razón de verosimilitud	34.210	6	.000
Asociación lineal por lineal	20.713	1	.000
N de casos válidos	33		

a. 10 casillas (83.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .18.

Análisis

Al observar la tabla, se destaca que el valor de significancia (sig.) es 0.000. En consecuencia, se procede a aceptar la hipótesis alternativa, lo que sugiere que el riesgo de recuperación incide significativamente en la morosidad.

Tabla 14

Medidas simétricas hipótesis 03

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	.805	.064	7.543	.000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	.780	.058	6.950	.000 ^c
N de casos válidos		33			

Análisis

Observando el cuadro, se pudo identificar que existe una correlación significativamente alta entre la dimensión "riesgo de recuperación" y la variable de estudio "morosidad".

4.4 Análisis de distribución de frecuencias (tablas y gráficos)

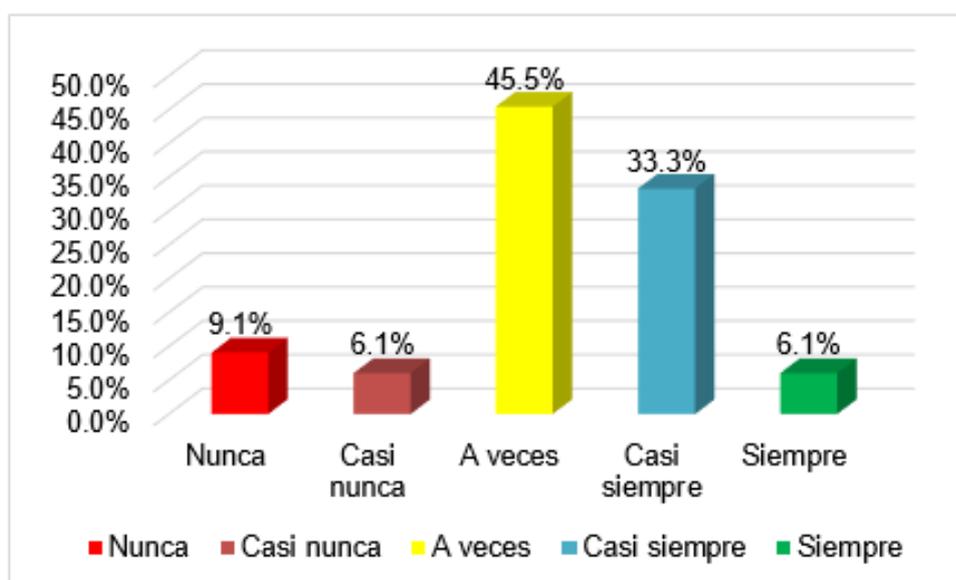
Tabla 15:

Evalúa de manera eficiente el historial crediticio de los solicitantes de préstamos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	9.1%	9.1	9.1
	Casi nunca	2	6.1%	6.1	15.2
	A veces	15	45.5%	45.5	60.6
	Casi siempre	11	33.3%	33.3	93.9
	Siempre	2	6.1%	6.1	100.0
	Total	33	100.0%	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 1: Evalúa de manera eficiente el historial crediticio de los solicitantes de préstamos.



Fuente: Elaboración propia

Análisis. – El 6.1% de los analistas afirmaron que, la CAC Mi Empresa, siempre evalúa el historial crediticio de los solicitantes de préstamos de manera eficiente. Por otro lado, el 33.3% respondió casi siempre. Además, el 45.5% indicó a veces. Por consiguiente, el 6.1% manifestó casi nunca y el 9.1% indicó nunca.

Comentario: Es importante evaluar y revisar el historial del cliente cada cierto tiempo, ya sea de forma mensual o trimestral para no generar futuros inconvenientes de pagos, sin embargo, si no existe una evaluación eficiente, la entidad tendrá que correr riesgos de crédito y cobranzas.

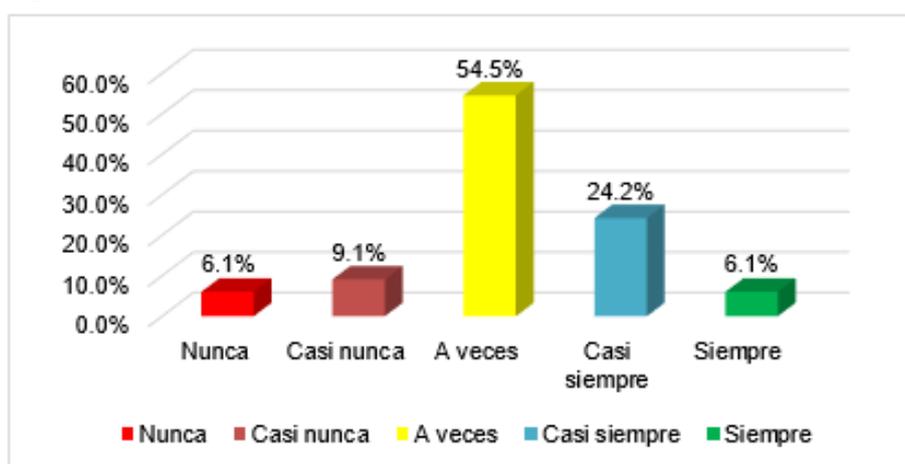
Tabla 16

Analiza el desarrollo empresarial y las diversas fuentes de ingresos de tu cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6.1%	6.1	6.1
	Casi nunca	3	9.1%	9.1	15.2
	A veces	18	54.5%	54.5	69.7
	Casi siempre	8	24.2%	24.2	93.9
	Siempre	2	6.1%	6.1	100.0
	Total	33	100.0%	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 2: Analiza el desarrollo empresarial y las diversas fuentes de ingresos de tu cliente



Fuente: Elaboración propia

Análisis. - El 6.1% de los analistas afirmaron que, la CAC Mi Empresa, siempre evalúa las fuentes de ingresos de sus clientes y el crecimiento del negocio. Por otro lado, el 24.2% respondió casi siempre. Además, el 54.5% indicó a veces. Por consiguiente, el 9.1% manifestó casi nunca y el 6.1% indicó nunca.

Comentario: Cuando un cliente pide un crédito, se le realiza una evaluación crediticia, por tanto, se le pregunta el motivo, por ende, si el crédito es para negocio, al cliente se pide o se evalúa los ingresos y egresos del tiempo activo de su negocio, además, se le hará una visita para verificar si realmente dicho negocio tiene la capacidad de solventar el crédito que se le brindara.

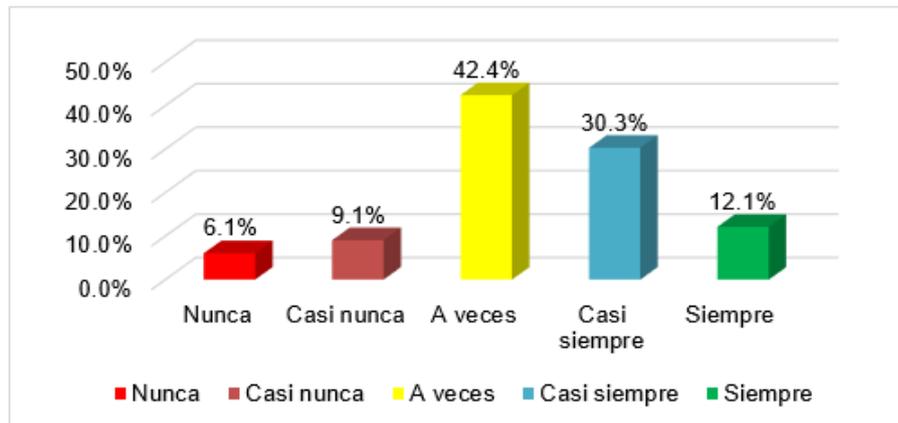
Tabla 17

Examina la excelencia de las operaciones comerciales o laborales llevadas a cabo por tu cliente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6.1%	6.1	6.1
	Casi nunca	3	9.1%	9.1	15.2
	A veces	14	42.4%	42.4	57.6
	Casi siempre	10	30.3%	30.3	87.9
	Siempre	4	12.1%	12.1	100.0
	Total	33	100.0%	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 3: Examina la excelencia de las operaciones comerciales o laborales llevadas a cabo por tu cliente.



Fuente: Elaboración propia

Análisis. – El 12.1% de los analistas afirmaron que la CAC Mi Empresa, siempre comprueba la calidad de las actividades. Por otro lado, el 30.3% respondió casi siempre. Además, el 42.4% indicó a veces. Por consiguiente, el 9.1% manifestó casi nunca y el 6.1% indicó nunca.

Comentario: Cuando una entidad financiera evalúa las actividades de sus clientes, garantiza si son aptos o no para brindar un crédito, por tanto, verifica el historial crediticio y realiza una evaluación de calidad en relación a los intereses del cliente.

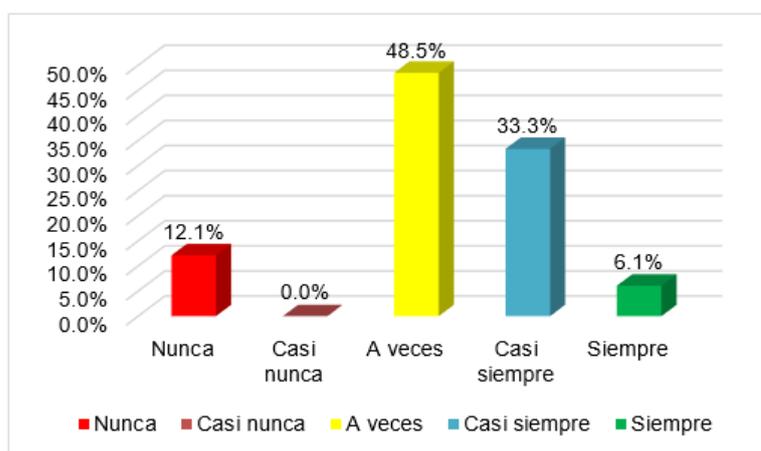
Tabla 18

Existen estrategias conservadoras para el otorgamiento de préstamos pequeños y de menos riesgo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	12.1%	12.1	12.1
	Casi nunca	0	0.0%	0.0	12.1
	A veces	16	48.5%	48.5	60.6
	Casi siempre	11	33.3%	33.3	93.9
	Siempre	2	6.1%	6.1	100.0
	Total	33	100.0%	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 4: Existen estrategias conservadoras para el otorgamiento de préstamos pequeños y de menos riesgo.



Fuente: Elaboración propia

Análisis. – El 6.1% de los analistas afirmaron que, en la CAC Mi Empresa, siempre existen estrategias conservadoras. Por otro lado, el 33.3% respondió casi siempre. Además, el 48.5% indicó a veces y el 12.1% indicó nunca.

Comentario: Las estrategias conservadoras son la forma de financiar algún tipo de fondo en un periodo largo, por tanto, al utilizar el financiamiento a corto plazo es solo en casos de emergencia o desembolsos imprevistos, sin embargo, este tipo de estrategia se contempla un bajo riesgo al otorgar un préstamo.

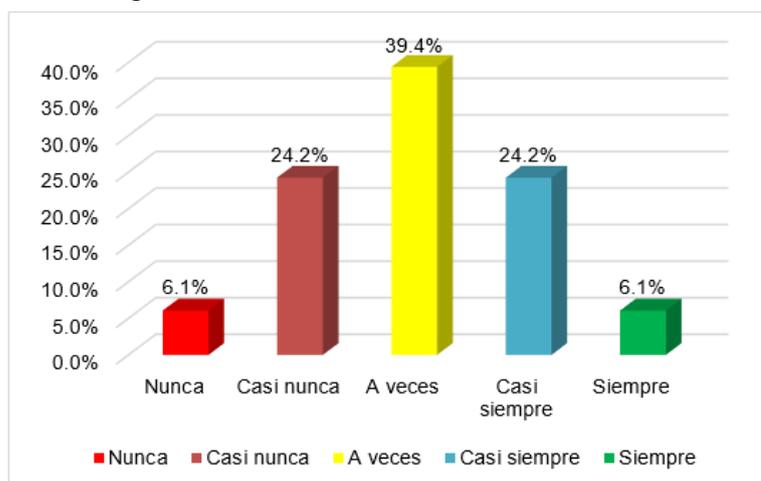
Tabla 19

Analiza la actividad comercial presente en la zona de impacto de tu negocio o sector laboral de tu cliente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6.1%	6.1	6.1
	Casi nunca	8	24.2%	24.2	30.3
	A veces	13	39.4%	39.4	69.7
	Casi siempre	8	24.2%	24.2	93.9
	Siempre	2	6.1%	6.1	100.0
	Total	33	100.0%	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5: Analiza la actividad comercial presente en la zona de impacto de tu negocio o sector laboral de tu cliente.



Fuente: Elaboración propia

Análisis. – El 6.1% de los analistas afirmaron que, la CAC Mi Empresa, siempre evalúa la actividad comercial existente. Por otro lado, el 24.2% respondió casi siempre. Además, el 39.4% indicó a veces. Por consiguiente, el 24.2% manifestó casi nunca y el 6.1% indicó nunca.

Comentario: Cuando la entidad financiera antes de otorgar un préstamo, tiene que evaluar cuales son las diferentes actividades que realizar el cliente, con el objetivo que, si el prestatario posee la capacidad de pago, por tanto, se le realiza una evaluación eficaz que determine como solventará el préstamo.

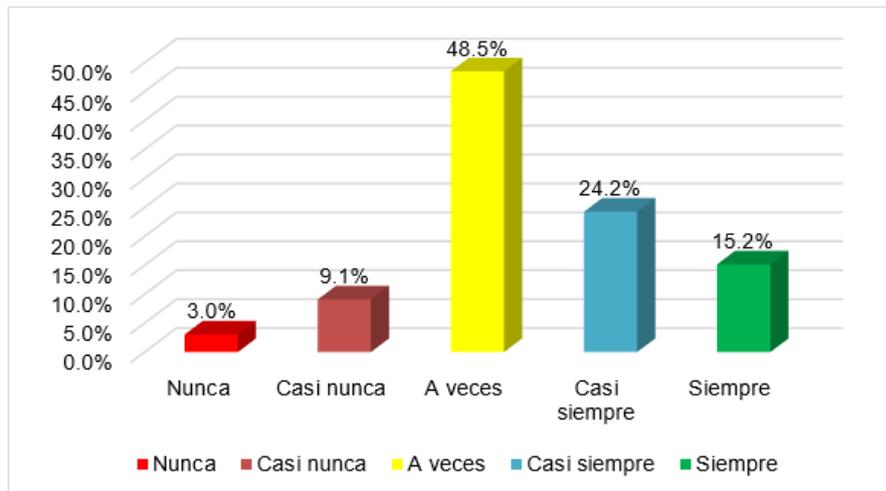
Tabla 20

Analiza la cantidad de empleados en el negocio o el nivel de responsabilidad de tu cliente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3.0%	3.0	3.0
	Casi nunca	3	9.1%	9.1	12.1
	A veces	16	48.5%	48.5	60.6
	Casi siempre	8	24.2%	24.2	84.8
	Siempre	5	15.2%	15.2	100.0
	Total	33	100.0%	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 6: Analiza la cantidad de empleados en el negocio o el nivel de responsabilidad de tu cliente.



Fuente: Elaboración propia

Análisis. – El 15.2% de los analistas afirmaron que la CAC Mi Empresa, siempre evalúa la cantidad de trabajadores del negocio. Por otro lado, el 24.2% respondió casi siempre. Además, el 48.5% indicó a veces. Por consiguiente, el 9.1% manifestó casi nunca y el 3.0% indicó nunca.

Comentario: Es importante verificar si la entidad financiera cuenta con empleados capacitados para otorgar algún tipo de préstamo, por tanto, los empleados conocen y describen claramente quiénes son los clientes, cómo serán sus preferencias, nivel de ingresos y la condición laboral.

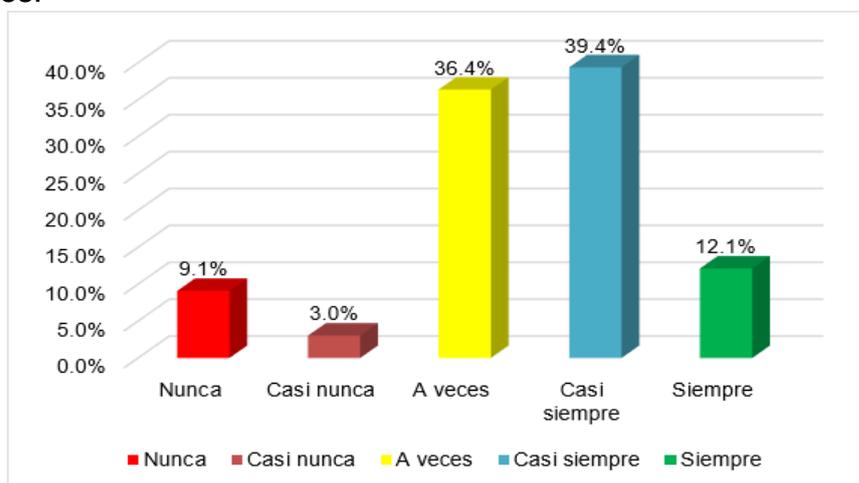
Tabla 21

Examina la rotación de cuentas por cobrar y por pagar de tus clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	9.1%	9.1	9.1
	Casi nunca	1	3.0%	3.0	12.1
	A veces	12	36.4%	36.4	48.5
	Casi siempre	13	39.4%	39.4	87.9
	Siempre	4	12.1%	12.1	100.0
	Total	33	100.0%	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 7: Examina la rotación de cuentas por cobrar y por pagar de tus clientes.



Fuente: Elaboración propia

Análisis. – El 12.1% de los analistas afirmaron que la CAC Mi Empresa, siempre evalúa el movimiento de cuentas por cobrar y pagar. Por otro lado, el 39.4% respondió casi siempre. Además, el 36.4% indicó a veces. Por consiguiente, el 3.0% manifestó casi nunca y el 9.1% indicó nunca.

Comentario: Las cuentas por pagar y cobrar de clientes están fundamentadas en estándares de evaluación real, por tanto, se mide el promedio de los días que una entidad emplea para poder realizar sus cobranzas a los clientes deudores.

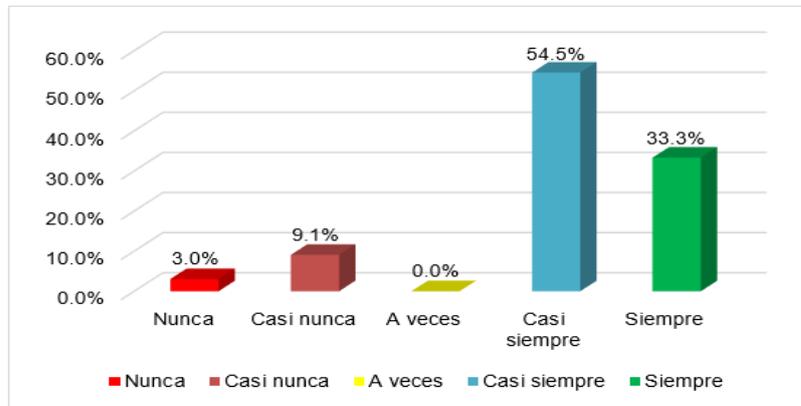
Tabla 22

Considera la tenencia de activos fijos o bienes como un indicador de la capacidad económica.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3.0%	3.0	3.0
	Casi nunca	3	9.1%	9.1	12.1
	A veces	0	0.0%	0.0	12.1
	Casi siempre	18	54.5%	54.5	66.7
	Siempre	11	33.3%	33.3	100.0
	Total	33	100.0%	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 8: Considera la tenencia de activos fijos o bienes como un indicador de la capacidad económica.



Fuente: Elaboración propia

Análisis. - El 33.3% de los analistas afirmaron que la CAC Mi Empresa, siempre considera la tenencia de activos fijos o bienes. Por otro lado, el 54.5% respondió casi siempre. Además, el 9.1% manifestó casi nunca y el 3.0% indicó nunca.

Comentario: El activo fijo denota un propósito de prorrogar en el uso de los bienes, por dicho motivo esto se puede entender como inmovilidad al servicio; esta naturaleza no varía cuando los bienes sean transferidos o dados de baja, puesto que, se discurre que no son lucrativos.

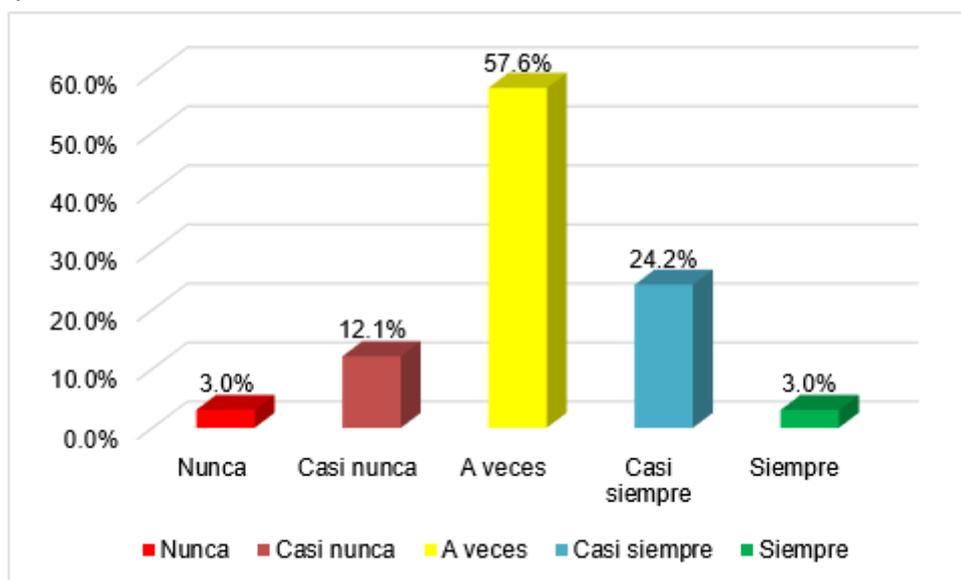
Tabla 23

La cooperativa considera las garantías para aquellos clientes que no cuentan con historial crediticio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3.0%	3.0	3.0
	Casi nunca	4	12.1%	12.1	15.2
	A veces	19	57.6%	57.6	72.7
	Casi siempre	8	24.2%	24.2	97.0
	Siempre	1	3.0%	3.0	100.0
	Total	33	100.0%	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 9: La cooperativa considera las garantías para aquellos clientes que no cuentan con historial crediticio.



Fuente: Elaboración propia

Análisis. - El 3.0% de los analistas afirmaron que, la CAC Mi Empresa, siempre considera las garantías. Por otro lado, el 24.2% respondió casi siempre. Además, el 57.6% indicó a veces. Por consiguiente, el 12.1% manifestó casi nunca y el 3.0% indicó nunca.

Comentario: Una garantía crediticia permite atenuar el riesgo de las operaciones crediticias. Por tanto, estas se forman mediante un contrato en el que el prestamista aporta una garantía adicional y su compromiso.

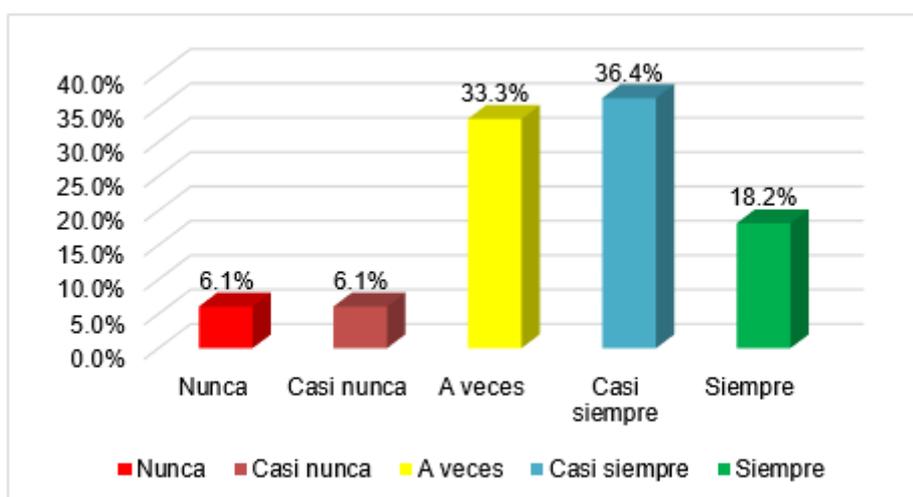
Tabla 24

La cooperativa considera adecuado el uso de garantías de pago cuando el monto de préstamos es significativo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6.1%	6.1	6.1
	Casi nunca	2	6.1%	6.1	12.1
	A veces	11	33.3%	33.3	45.5
	Casi siempre	12	36.4%	36.4	81.8
	Siempre	6	18.2%	18.2	100.0
	Total	33	100.0%	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 10: La cooperativa considera adecuado el uso de garantías de pago cuando el monto de préstamos es significativo.



Fuente: Elaboración propia

Análisis. - El 18.2% de los analistas afirmaron que, la CAC Mi Empresa, siempre considera un adecuado el uso de garantías. Por otro lado, el 36.4% respondió casi siempre. Además, el 33.3% indicó a veces. Por consiguiente, el 6.1% manifestó casi nunca y el 6.1% indicó nunca.

Comentario: Las garantías crediticias tutela a todas aquellas entidades financieras que conceden préstamos a sus clientes, por tanto, están asumiendo el riesgo que no paguen, lo cual puede suponer una importante pérdida económica.

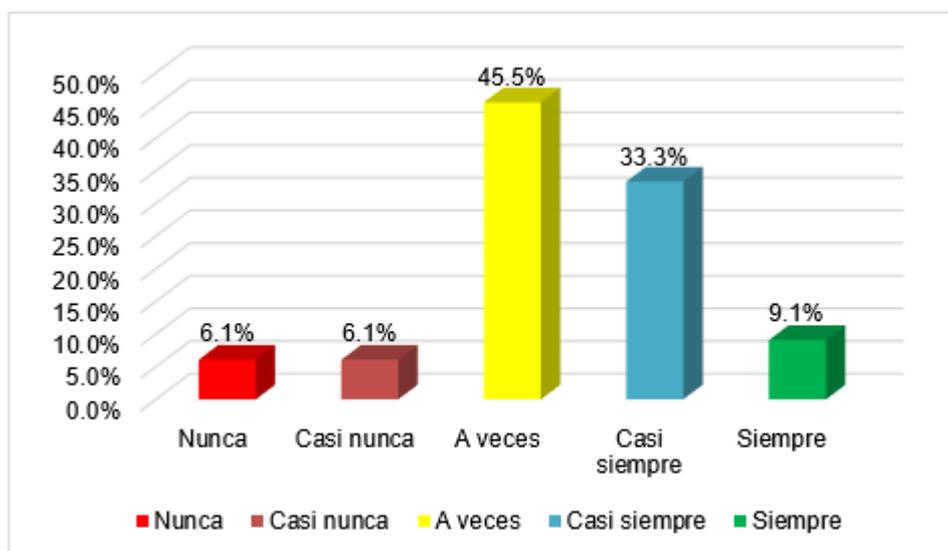
Tabla 25

Analiza la integridad y solvencia moral del deudor como capacidad para cumplir con el crédito.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6.1%	6.1	6.1
	Casi nunca	2	6.1%	6.1	12.1
	A veces	15	45.5%	45.5	57.6
	Casi siempre	11	33.3%	33.3	90.9
	Siempre	3	9.1%	9.1	100.0
	Total	33	100.0%	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 11: Analiza la integridad y solvencia moral del deudor como capacidad para cumplir con el crédito.



Fuente: Elaboración propia

Análisis. - El 9.1% de los analistas afirmaron que, la CAC Mi Empresa, siempre evalúa la honorabilidad y solvencia. Por otro lado, el 33.3% respondió casi siempre. Además, el 45.5% indicó a veces. Por consiguiente, el 6.1% manifestó casi nunca y el 6.1% indicó nunca.

Comentario: Un análisis de crédito, busca alguna manera de pronosticar el futuro sobre la conducta de pago, para ello permite ver con claridad el futuro incierto sobre sus prácticas de pago.

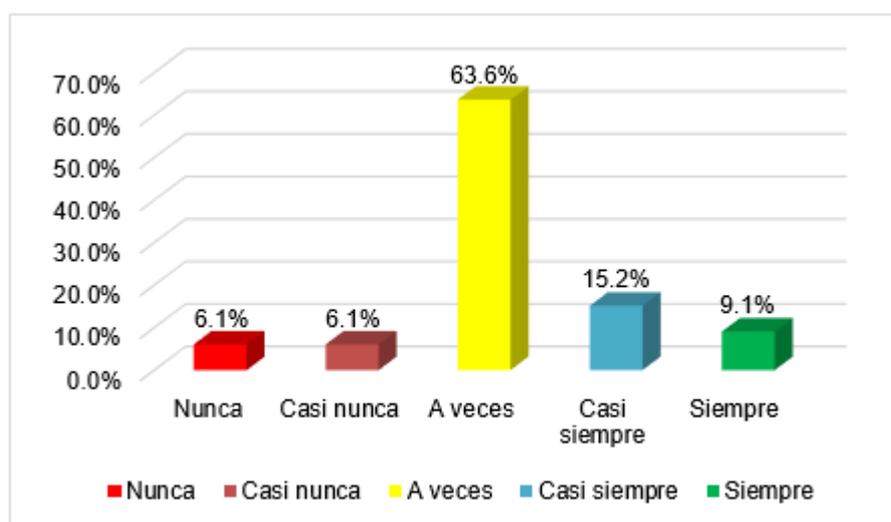
Tabla 26

La Cooperativa considera garantías para aquellos clientes que no cuentan con historial crediticio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6.1%	6.1	6.1
	Casi nunca	2	6.1%	6.1	12.1
	A veces	21	63.6%	63.6	75.8
	Casi siempre	5	15.2%	15.2	90.9
	Siempre	3	9.1%	9.1	100.0
	Total	33	100.0%	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 12: La Cooperativa considera garantías para aquellos clientes que no cuentan con historial crediticio.



Fuente: Elaboración propia

Análisis. – El 9.1% de los analistas afirmaron que, la CAC Mi Empresa, siempre considera garantías para quienes no cuentan con historial crediticio. Por otro lado, el 15.2% respondió casi siempre. Además, el 63.6% indicó a veces. Por consiguiente, el 6.1% manifestó casi nunca y el 6.1% indicó nunca.

Comentario: La garantía dota una mayor seguridad al acatamiento de pago, por tanto, en caso que un cliente no tenga un historial crediticio es primordial que la financiera exija una garantía para respaldar el crédito otorgado

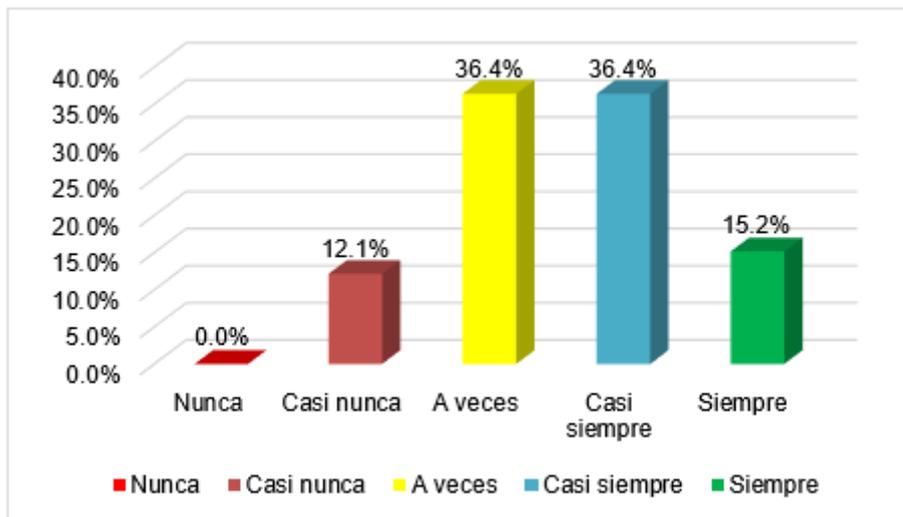
Tabla 27

Usted Cuando aprueba el crédito para el socio, se le proporciona información detallada sobre los procedimientos administrativos y las políticas de la cooperativa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0.0%	0.0	0.0
	Casi nunca	4	12.1%	12.1	12.1
	A veces	12	36.4%	36.4	48.5
	Casi siempre	12	36.4%	36.4	84.8
	Siempre	5	15.2%	15.2	100.0
	Total	33	100.0%	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 13: Usted Cuando aprueba el crédito para el socio, se le proporciona información detallada sobre los procedimientos administrativos y las políticas de la cooperativa.



Fuente: Elaboración propia

Análisis. - El 15.2% de los analistas afirmaron que, en la CAC Mi Empresa, siempre se le informa al socio sobre los procedimientos y políticas al momento de aprobar el crédito del socio. Por otro lado, el 36.4% respondió casi siempre. Además, el 36.4% indicó a veces y el 12.1% indicó casi nunca. Comentario: Los procedimientos de la cooperativa son un conjunto de normas que se establecen con el único fin de alcanzar los objetivos previstos lo cual lleva implícito la reducción de costos y la maximización de los recursos de la entidad.

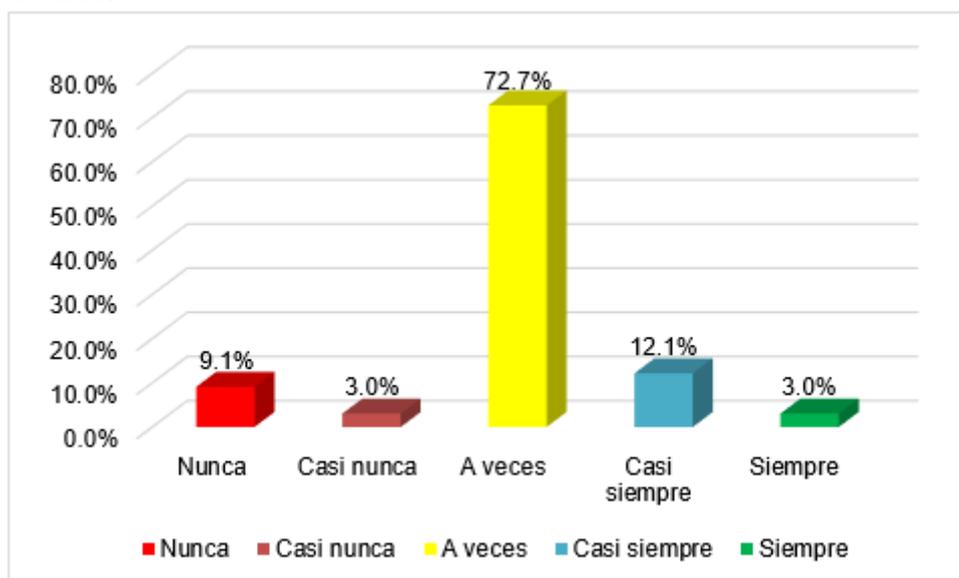
Tabla 28

Es posible que la mala evaluación crediticia del Ejecutivo de Negocios tenga un impacto en el incumplimiento del pago de los socios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	9.1%	9.1	9.1
	Casi nunca	1	3.0%	3.0	12.1
	A veces	24	72.7%	72.7	84.8
	Casi siempre	4	12.1%	12.1	97.0
	Siempre	1	3.0%	3.0	100.0
	Total	33	100.0%	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 14: Es posible que la mala evaluación crediticia del Ejecutivo de Negocios tenga un impacto en el incumplimiento del pago de los socios.



Fuente: Elaboración propia

Análisis. - El 3.0% de los analistas afirmaron que, en la CAC Mi Empresa, siempre creen que la mala evaluación crediticia influye en el incumplimiento del pago. Por otro lado, el 12.1% respondió casi siempre. Además, el 72.7% indicó a veces. Por consiguiente, el 3.0% manifestó casi nunca y el 9.1% indicó nunca.

Comentario: La mala evaluación crediticia afecta en el incumplimiento porque si la evaluación no es buena sobre la solvencia o rentabilidad del

negocio, entonces el incumplimiento si afecta y ocasiona pérdidas en la entidad.

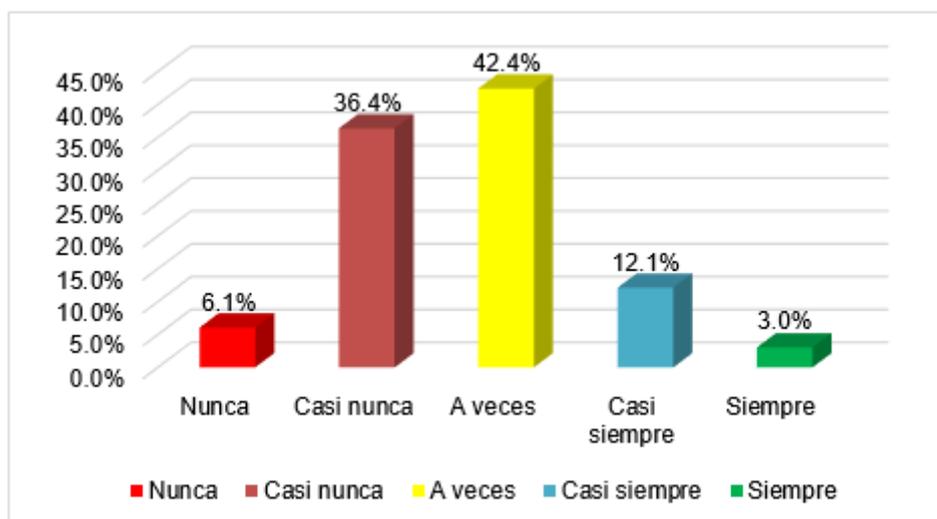
Tabla 29

Cuando evalúa el riesgo de crédito de sus socios, tiene en cuenta la probabilidad de exposición al riesgo por parte de los deudores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6.1%	6.1	6.1
	Casi nunca	12	36.4%	36.4	42.4
	A veces	14	42.4%	42.4	84.8
	Casi siempre	4	12.1%	12.1	97.0
	Siempre	1	3.0%	3.0	100.0
	Total	33	100.0%	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 15: Cuando evalúa el riesgo de crédito de sus socios, tiene en cuenta la probabilidad de exposición al riesgo por parte de los deudores.



Fuente: Elaboración propia

Análisis. – El 3.0% de los analistas afirmaron que, en la CAC Mi Empresa, siempre considera la probabilidad de exposición al riesgo. Por otro lado, el 12.1% respondió casi siempre. Además, el 42.4% indicó a veces. Por consiguiente, el 36.4% manifestó casi nunca y el 6.1% indicó nunca.

Comentario: La exposición al riesgo en el enfoque integral es el valor del préstamo menos el valor razonable y ajustado del colateral financiero admisible del banco en caso de incumplimiento de pago del deudor, por

tanto, se caracteriza por sustituir la probabilidad de impago del deudor por la probabilidad de incumplimiento del emisor.

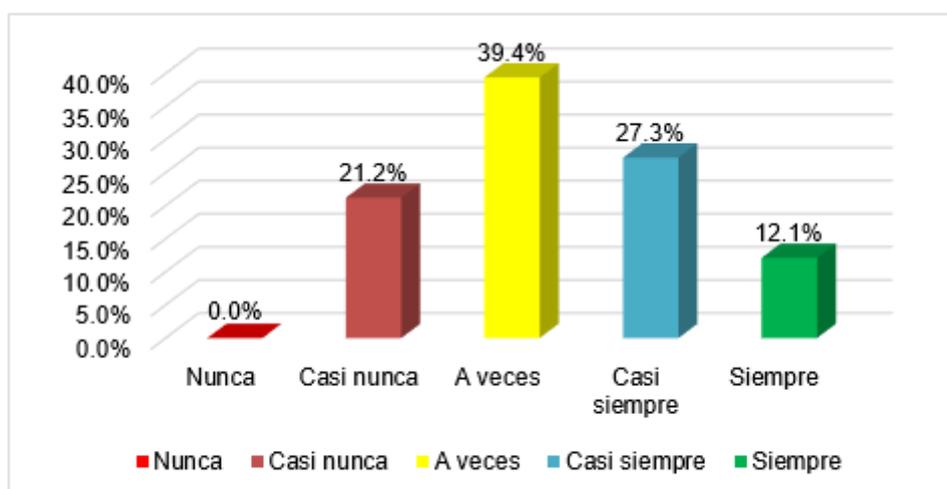
Tabla 30

Al evaluar el riesgo de crédito de mis socios, tomo en cuenta la probabilidad de que los deudores mantengan o alteren su calidad crediticia a lo largo de un período específico.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0.0%	0.0	0.0
	Casi nunca	7	21.2%	21.2	21.2
	A veces	13	39.4%	39.4	60.6
	Casi siempre	9	27.3%	27.3	87.9
	Siempre	4	12.1%	12.1	100.0
	Total	33	100.0%	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 16: Al evaluar el riesgo de crédito de mis socios, tomo en cuenta la probabilidad de que los deudores mantengan o alteren su calidad crediticia a lo largo de un período específico.



Fuente: Elaboración propia

Análisis. - El 12.1% de los analistas afirmaron que en la CAC Mi Empresa, siempre al evaluar considera la probabilidad de los deudores. Por otro lado, el 27.3% respondió casi siempre. Además, el 39.4% indicó a veces y el 21.2% manifestó casi nunca.

Comentario: El riesgo de crédito es el riesgo de merma o pérdida procedente por el incumplimiento. Por tanto, al evaluar el riesgo permite

conocer cuáles son las probabilidades de pago del cliente teniendo como referencia el historial crediticio.

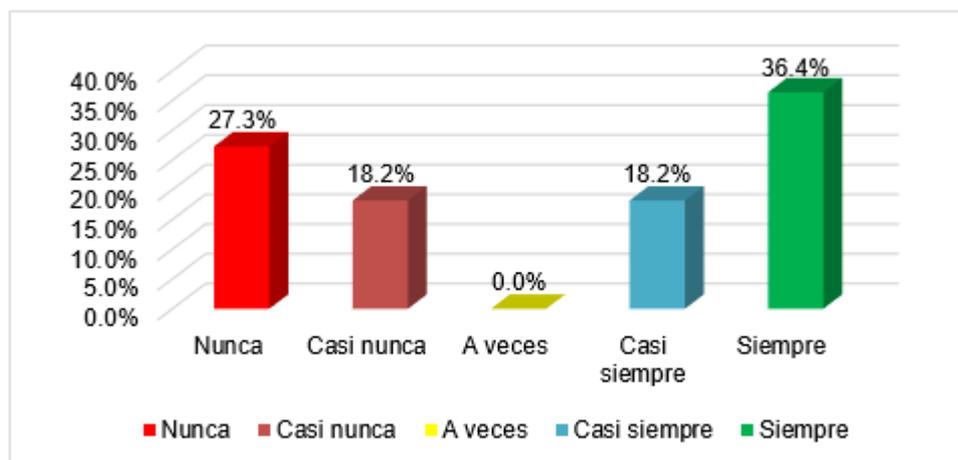
Tabla 31

Al evaluar el riesgo de incumplimiento de sus clientes, ¿Considera la existencia de los avales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	27.3%	27.3	27.3
	Casi nunca	6	18.2%	18.2	45.5
	A veces	0	0.0%	0.0	45.5
	Casi siempre	6	18.2%	18.2	63.6
	Siempre	12	36.4%	36.4	100.0
	Total	33	100.0%	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 17: Al evaluar el riesgo de incumplimiento de sus clientes, ¿Considera la existencia de los avales?



Fuente: Elaboración propia

Análisis. – El 36.4% de los analistas afirmaron que, en la CAC Mi Empresa, siempre consideran la existencia de los avales. Por otro lado, el 18.2% respondió casi siempre. Además, el 18.2% indicó casi nunca y el 27.3% indicó nunca.

Comentario: Al evaluar el riesgo de incumplimiento del cliente, discurre la existencia de los avales, es decir, una persona responde al pago establecido de deuda.

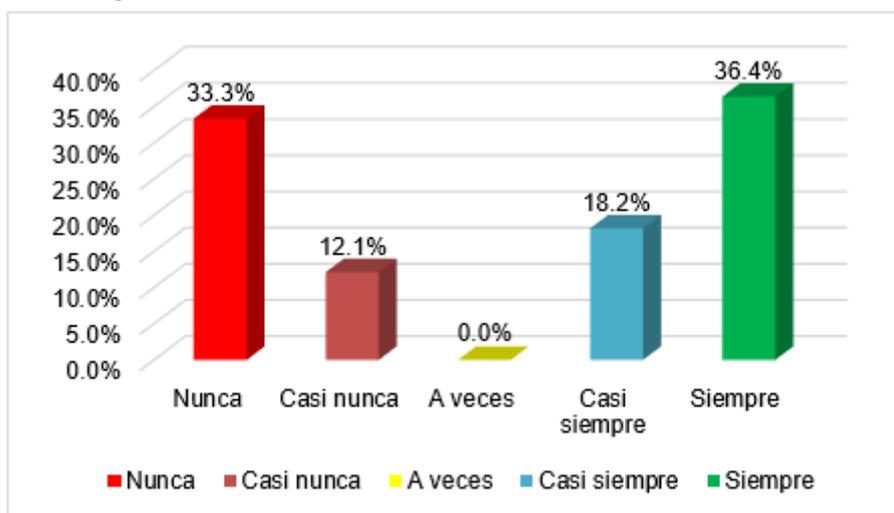
Tabla 32:

Al evaluar el riesgo de incumplimiento de mis socios, tomo en consideración la presencia de garantías como parte integral del análisis de riesgos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	33.3%	33.3	33.3
	Casi nunca	4	12.1%	12.1	45.5
	A veces	0	0.0%	0.0	45.5
	Casi siempre	6	18.2%	18.2	63.6
	Siempre	12	36.4%	36.4	100.0
	Total	33	100.0%	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 18: Al evaluar el riesgo de incumplimiento de mis socios, tomo en consideración la presencia de garantías como parte integral del análisis de riesgos.



Fuente: Elaboración propia

Análisis. – El 36.4% de los analistas afirmaron que, en la CAC Mi Empresa, siempre consideran la existencia de garantías. Por otro lado, el 18.2% respondió casi siempre. Además, el 12.1% indicó casi nunca y el 33.3% indicó nunca.

Comentario: Al evaluar este tipo de riesgo, se consideran la efectividad de garantías, ya que, si una contraparte se atrasa en el pago de comisiones, por ende, la entidad contará con un respaldo.

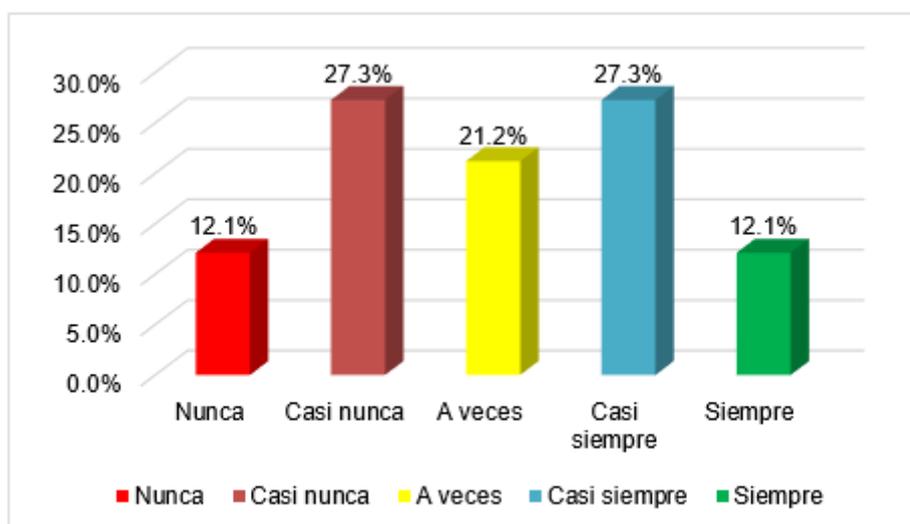
Tabla 33

La cooperativa dispone de herramientas operativas que le permiten tener capacidad de información sobre sus clientes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	12.1%	12.1	12.1
	Casi nunca	9	27.3%	27.3	39.4
	A veces	7	21.2%	21.2	60.6
	Casi siempre	9	27.3%	27.3	87.9
	Siempre	4	12.1%	12.1	100.0
	Total	33	100.0%	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 19: La cooperativa dispone de herramientas operativas que le permiten tener capacidad de información sobre sus clientes.



Fuente: Elaboración propia

Análisis. - El 12.1% de los analistas afirmaron que, la CAC Mi Empresa, siempre cuenta con herramientas operativas. Por otro lado, el 27.3% respondió casi siempre. Además, el 21.2% indicó a veces. Por consiguiente, el 27.3% manifestó casi nunca y el 12.1% indicó nunca.

Comentario: Las herramientas operativas son de uso muy generalizado en las instituciones financieras para el control de sus cuentas y actividades administrativas, asimismo, como la información de cada cliente, de tal manera permite monitorear si cumplen o no con sus respectivos pagos.

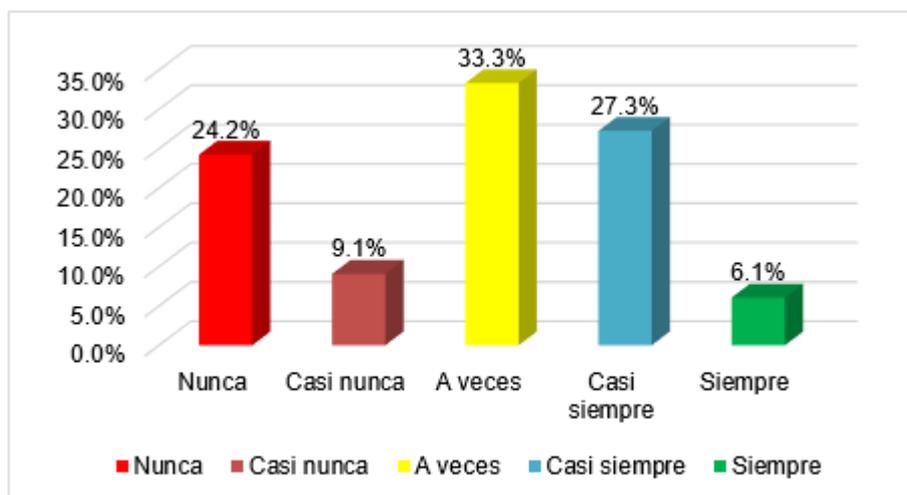
Tabla 34

El área de negocios realiza una evaluación de la solvencia de los clientes antes de aprobar un crédito.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	24.2%	24.2	24.2
	Casi nunca	3	9.1%	9.1	33.3
	A veces	11	33.3%	33.3	66.7
	Casi siempre	9	27.3%	27.3	93.9
	Siempre	2	6.1%	6.1	100.0
	Total	33	100.0%	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 20: El área de negocios realiza una evaluación de la solvencia de los clientes antes de aprobar un crédito.



Fuente: Elaboración propia

Análisis. - El 6.1% de los analistas afirmaron que, la CAC Mi Empresa, siempre evalúa la solvencia de los clientes. Por otro lado, el 27.3% respondió casi siempre. Además, el 33.3% indicó a veces. Por consiguiente, el 9.1% manifestó casi nunca y el 24.2% indicó nunca.

Comentario: La solvencia de los clientes es fundamental, ya que, consentir un crédito es responsabilidad grande, porque, puede representar para la empresa dificultades de que el cliente no pague.

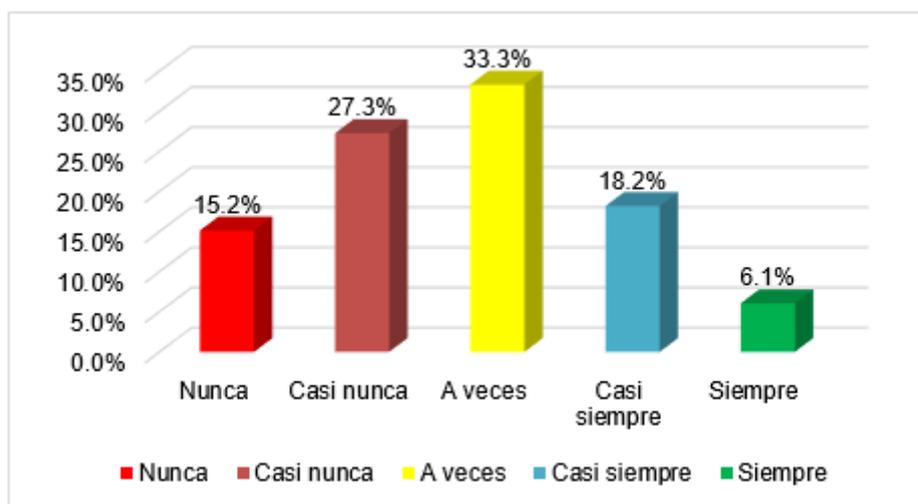
Tabla 35

La cooperativa tiene establecidas medidas de sanción en caso de que se presente el primer retraso en los pagos de las cuotas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	15.2%	15.2	15.2
	Casi nunca	9	27.3%	27.3	42.4
	A veces	11	33.3%	33.3	75.8
	Casi siempre	6	18.2%	18.2	93.9
	Siempre	2	6.1%	6.1	100.0
	Total	33	100.0%	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 21: La cooperativa tiene establecidas medidas de sanción en caso de que se presente el primer retraso en los pagos de las cuotas.



Fuente: Elaboración propia

Análisis. - El 6.1% de los analistas afirmaron que, la CAC Mi Empresa, siempre cuenta con medidas de sanción. Por otro lado, el 18.2% respondió casi siempre. Además, el 33.3% indicó a veces. Por consiguiente, el 15.2% manifestó casi nunca y el 15.2% indicó nunca.

Comentario: La sanción ante la primera demora depende de las condiciones del deudor o el tiempo de retraso del pago, por tanto, en ciertas circunstancias se le considera como cliente moroso en caso que no haya pagado en la fecha pactada o según a las políticas de la entidad.

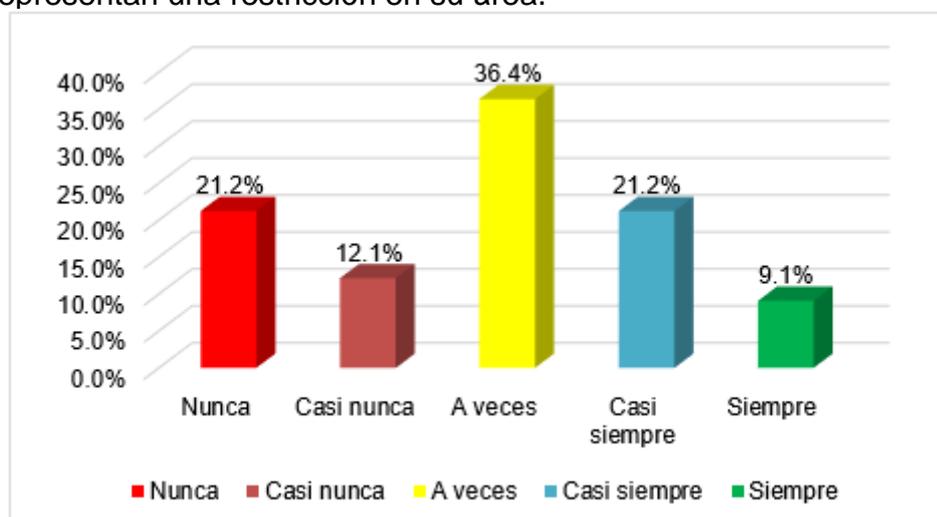
Tabla 36

Las solicitudes de aplazamiento para el pago de las cuotas representan una restricción en su área.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	21.2%	21.2	21.2
	Casi nunca	4	12.1%	12.1	33.3
	A veces	12	36.4%	36.4	69.7
	Casi siempre	7	21.2%	21.2	90.9
	Siempre	3	9.1%	9.1	100.0
Total		33	100.0%	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 22: Las solicitudes de aplazamiento para el pago de las cuotas representan una restricción en su área.



Fuente: Elaboración propia

Análisis. – El 9.1% de los analistas afirmaron que, en la CAC Mi Empresa, siempre las peticiones de aplazamiento es una limitación. Por otro lado, el 21.2% respondió casi siempre. Además, el 36.4% indicó a veces. Por consiguiente, el 12.1% manifestó casi nunca y el 21.2% indicó nunca.

Comentario: El aplazamiento de cuotas es una limitación, sin embargo, en varios aspectos es conveniente, ya que, permite aplazar a meses y empezar a pagarla en cuotas mensuales con intereses incluidos.

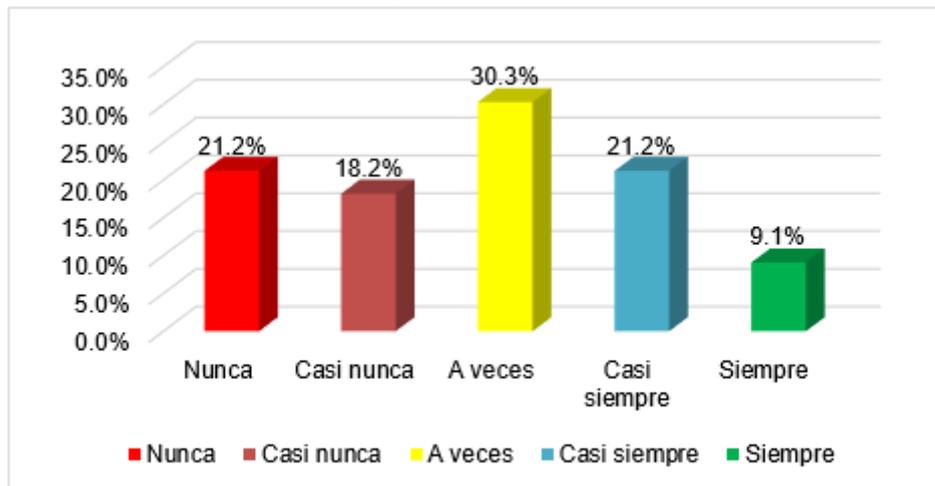
Tabla 37

Los clientes comunican a la institución cualquier cambio de domicilio con el fin de evitar posibles sanciones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	21.2%	21.2	21.2
	Casi nunca	6	18.2%	18.2	39.4
	A veces	10	30.3%	30.3	69.7
	Casi siempre	7	21.2%	21.2	90.9
	Siempre	3	9.1%	9.1	100.0
	Total	33	100.0%	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 23: Los clientes comunican a la institución cualquier cambio de domicilio con el fin de evitar posibles sanciones.



Fuente: Elaboración propia

Análisis. - El 9.1% de los analistas afirmaron que, en la CAC Mi Empresa, siempre informan los clientes a la institución el cambio de domicilio. Por otro lado, el 21.2% respondió casi siempre. Además, el 30.3% indicó a veces. Por consiguiente, el 18.2% manifestó casi nunca y el 21.2% indicó nunca.

Comentario: En muchas circunstancias los clientes no informan el cambio de domicilio a la institución para obviar sanciones, ya que, están propensos a alguna acción por parte de la entidad, por ejemplo, evitar las notificaciones de pago o el embargo.

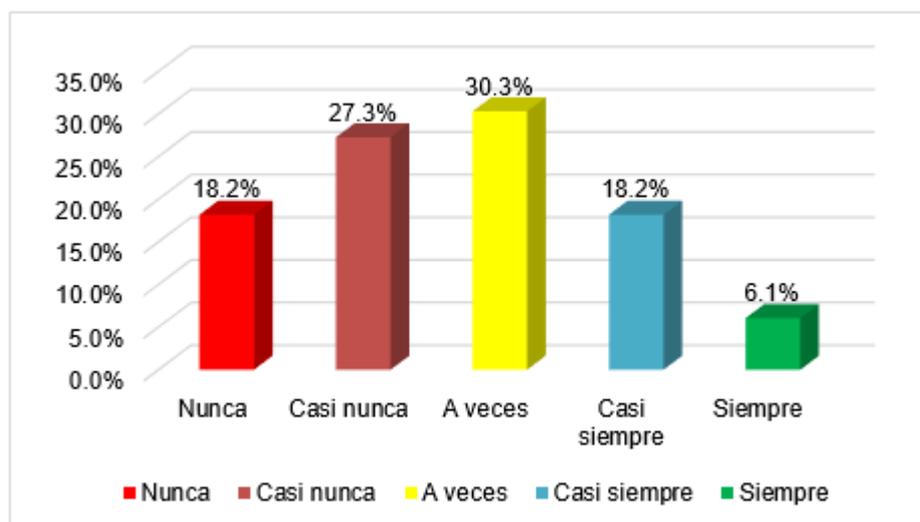
Tabla 38

Ante una disminución de patrimonio de los clientes, la Cooperativa cuenta con estrategias de prevención.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	18.2%	18.2	18.2
	Casi nunca	9	27.3%	27.3	45.5
	A veces	10	30.3%	30.3	75.8
	Casi siempre	6	18.2%	18.2	93.9
	Siempre	2	6.1%	6.1	100.0
	Total	33	100.0%	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 24: Ante una disminución de patrimonio de los clientes, la Cooperativa cuenta con estrategias de prevención.



Fuente: Elaboración propia

Análisis. – El 6.1% de los analistas afirmaron que, la CAC Mi Empresa, siempre cuenta con estrategias de prevención. Por otro lado, el 18.2% respondió casi siempre. Además, el 30.3% indicó a veces. Por consiguiente, el 27.3% manifestó casi nunca y el 18.2% indicó nunca.

Comentario: Ante una disminución de patrimonio de los clientes, las entidades, cuentan con ciertas estrategias en cual permita que no haya un riesgo crediticio, es decir, que haya un cumplimiento de pago por parte de los clientes y no genere retrasos en los pagos establecidos.

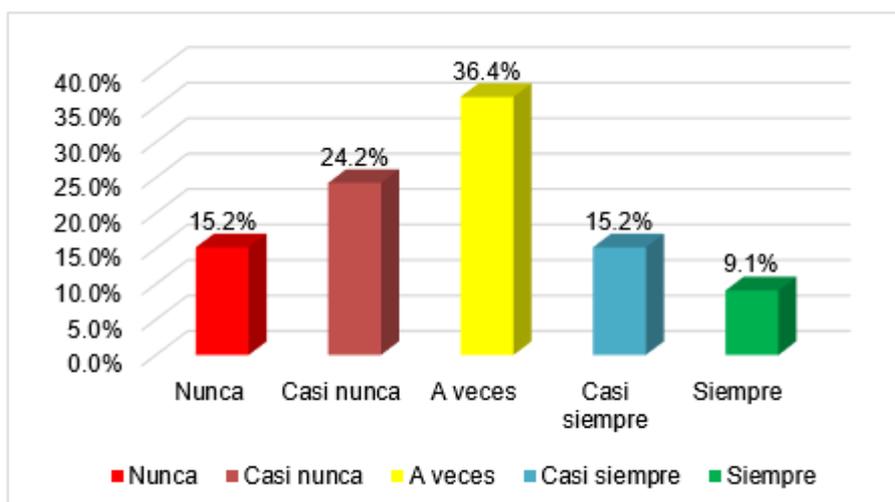
Tabla 39:

La Cooperativa conoce que clientes presentan riesgo de inversión y saben negociar con ellos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	15.2%	15.2	15.2
	Casi nunca	8	24.2%	24.2	39.4
	A veces	12	36.4%	36.4	75.8
	Casi siempre	5	15.2%	15.2	90.9
	Siempre	3	9.1%	9.1	100.0
	Total	33	100.0%	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 25: La Cooperativa conoce que clientes presentan riesgo de inversión y saben negociar con ellos



Fuente: Elaboración propia

Análisis. - El 9.1% de los analistas afirmaron que, la CAC Mi Empresa, siempre conoce que clientes presentan riesgo inversión. Por otro lado, el 15.2% respondió casi siempre. Además, el 36.4% indicó a veces. Por consiguiente, el 24.2% manifestó casi nunca y el 15.2% indicó nunca.

Comentario: Cuando la entidad realiza un crédito, antes realiza una evaluación considerando el historial crediticio del cliente, por tanto, esta información permite conocer si los clientes presentan algún tipo de riesgo o son aptos para el crédito respectivo.

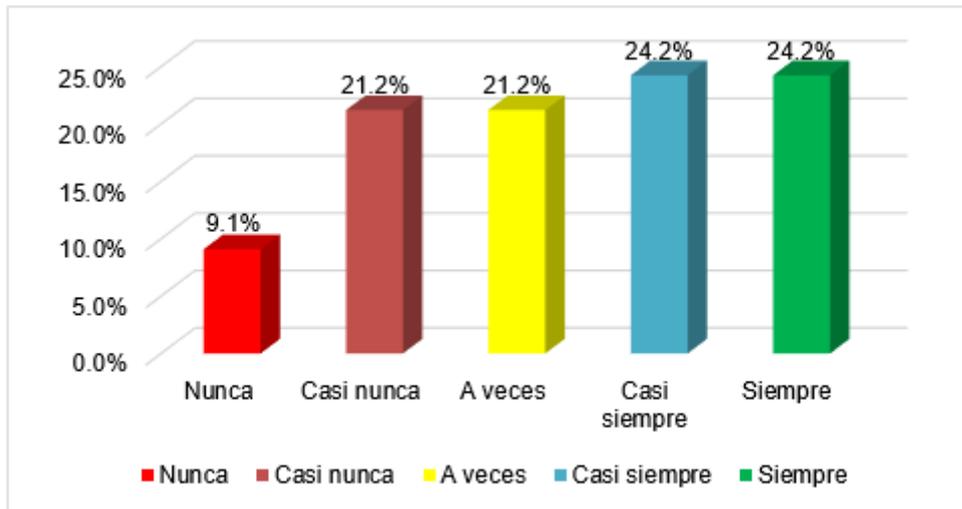
Tabla 40

La institución proporciona a los clientes información clara y transparente sobre los términos del contrato de crédito.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	9.1%	9.1	9.1
	Casi nunca	7	21.2%	21.2	30.3
	A veces	7	21.2%	21.2	51.5
	Casi siempre	8	24.2%	24.2	75.8
	Siempre	8	24.2%	24.2	100.0
	Total	33	100.0%	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 26: La institución proporciona a los clientes información clara y transparente sobre los términos del contrato de crédito.



Fuente: Elaboración propia

Análisis. - El 24.2% de los analistas afirmaron que, en la CAC Mi Empresa, siempre a los clientes se les informa de forma transparente el contrato de crédito. Por otro lado, el 24.2% respondió casi siempre. Además, el 21.2% indicó a veces. Por consiguiente, el 21.2% manifestó casi nunca y el 9.1% indicó nunca.

Comentario: A los clientes se otorga información de manera transparente, puesto que, la comunicación transparente, clara y responsable es una de las herramientas esenciales, además, ayuda al cliente a tomar decisiones si es conveniente o no realizar el préstamo.

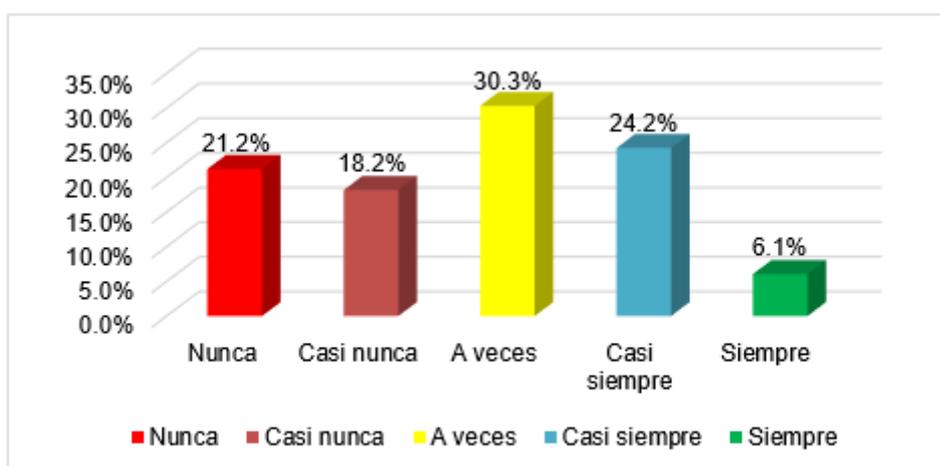
Tabla 41

Al evaluar el riesgo de incumplimiento de mis clientes, considero la existencia de avales como parte integral del análisis de riesgos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	21.2%	21.2	21.2
	Casi nunca	6	18.2%	18.2	39.4
	A veces	10	30.3%	30.3	69.7
	Casi siempre	8	24.2%	24.2	93.9
	Siempre	2	6.1%	6.1	100.0
	Total	33	100.0%	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 27: Al evaluar el riesgo de incumplimiento de mis clientes, considero la existencia de avales como parte integral del análisis de riesgos.



Fuente: Elaboración propia

Análisis. - El 6.1% de los analistas afirmaron que, en la CAC Mi Empresa, siempre consideran la existencia de avales al evaluar el riesgo de incumplimiento de los clientes. Asimismo, el 24.2% respondió casi siempre. Además, el 30.3% indicó a veces. Por otro lado, el 18.2% manifestó casi nunca y el 21.2% indicó nunca.

Este análisis refleja la importancia atribuida a la existencia de avales al evaluar el riesgo de incumplimiento. Los avales representan un compromiso de terceros para asumir obligaciones en caso de que el deudor no cumpla, otorgando a la institución el derecho de exigir al aval que cubra la deuda en caso necesario.

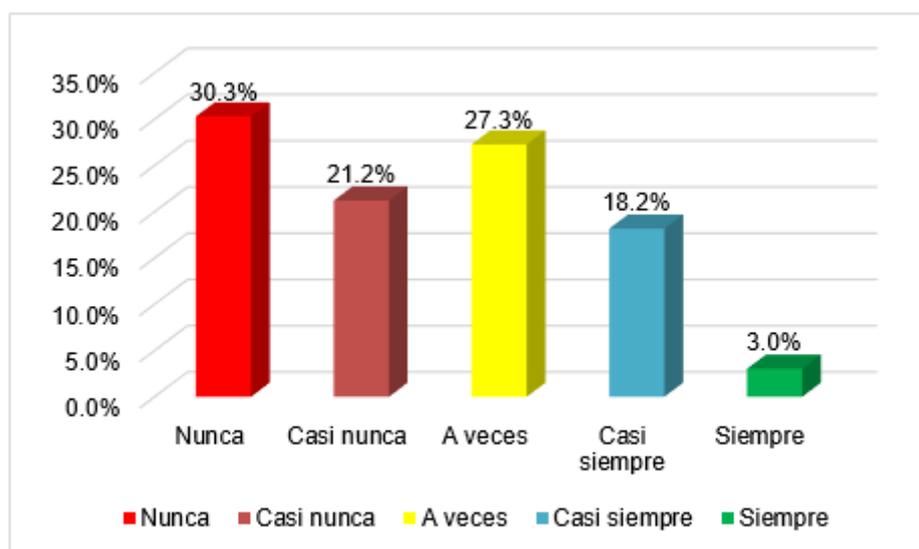
Tabla 42

Al evaluar el riesgo de incumplimiento de sus clientes ¿Considera la existencia de garantías?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	30.3%	30.3	30.3
	Casi nunca	7	21.2%	21.2	51.5
	A veces	9	27.3%	27.3	78.8
	Casi siempre	6	18.2%	18.2	97.0
	Siempre	1	3.0%	3.0	100.0
	Total	33	100.0%	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 28: Al evaluar el riesgo de incumplimiento de sus clientes ¿Considera la existencia de garantías?



Fuente: Elaboración propia

Análisis. – El 3.0% de los analistas afirmaron que, en la CAC Mi Empresa, siempre consideran la existencia de garantías, al evaluar el riesgo de incumplimiento de los clientes. Por otro lado, el 18.2% respondió casi siempre. Además, el 27.3% indicó a veces. Por consiguiente, el 21.2% manifestó casi nunca y el 30.3% indicó nunca.

Comentario: Al evaluar el riesgo de incumplimiento de un cliente, se tienen en cuenta las garantías, lo que minimiza el riesgo de crédito, ya que es fácil reconocer las garantías que cubren el monto adecuado.

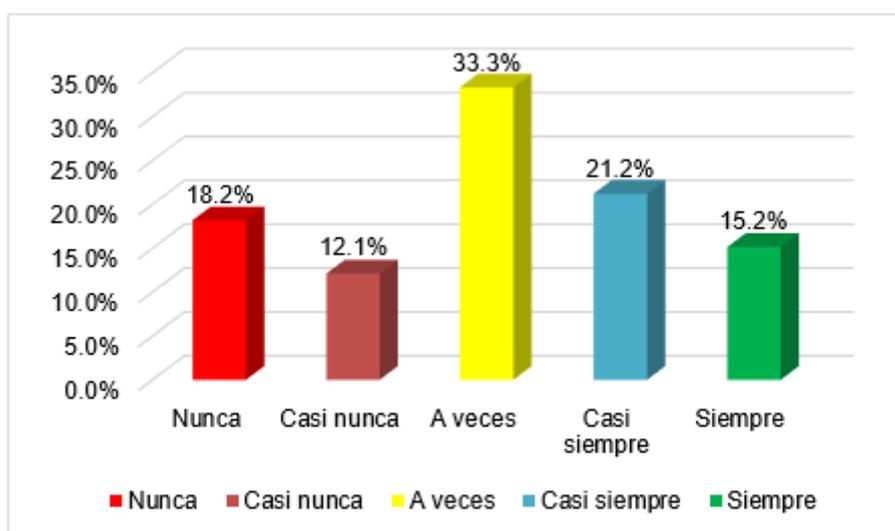
Tabla 43

El departamento de cobranzas posee la habilidad de manejar situaciones donde los clientes ofrecen excusas evasivas y ambiguas para eludir el pago.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	18.2%	18.2	18.2
	Casi nunca	4	12.1%	12.1	30.3
	A veces	11	33.3%	33.3	63.6
	Casi siempre	7	21.2%	21.2	84.8
	Siempre	5	15.2%	15.2	100.0
	Total	33	100.0%	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 29: El departamento de cobranzas posee la habilidad de manejar situaciones donde los clientes ofrecen excusas evasivas y ambiguas para eludir el pago.



Fuente: Elaboración propia

Análisis. – El 15.2% de los analistas afirmaron que, en la CAC Mi Empresa, siempre el área de cobranzas sabe cómo lidiar con clientes que presentan pretextos evasivos. Por otro lado, el 21.2% respondió casi siempre. Además, el 33.3% indicó a veces. Por consiguiente, el 12.1% manifestó casi nunca y el 18.2% indicó nunca.

Comentario: La excusa ambigua para la evasión es una cortina de humo administrada por el moroso en base a eventos personales, y no puede pagar bajo ninguna circunstancia.

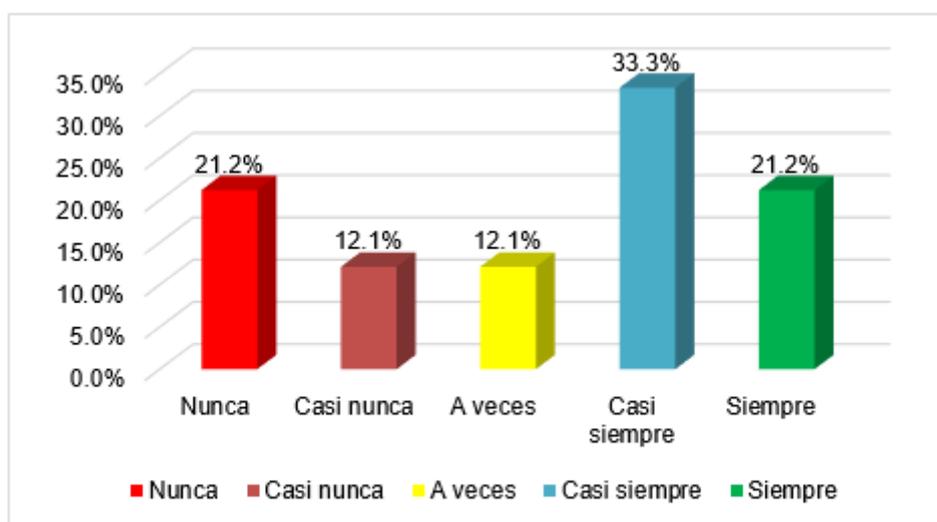
Tabla 44

Los clientes no cumplen con el pago de sus deudas y trasladan la responsabilidad a la institución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	21.2%	21.2	21.2
	Casi nunca	4	12.1%	12.1	33.3
	A veces	4	12.1%	12.1	45.5
	Casi siempre	11	33.3%	33.3	78.8
	Siempre	7	21.2%	21.2	100.0
	Total	33	100.0%	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 30: Los clientes no cumplen con el pago de sus deudas y trasladan la responsabilidad a la institución.



Fuente: Elaboración propia

Análisis. - El 21.2% de los analistas afirmaron que, en la CAC Mi Empresa, siempre los clientes no cancelan sus deudas. Por otro lado, el 33.3% respondió casi siempre. Además, el 12.1% indicó a veces. Por consiguiente, el 12.1% manifestó casi nunca y el 21.2% indicó nunca.

Comentario: En esto, los morosos no son muy precisos, porque, los malos pagadores siempre ponen excusas, puesto que, durante mucho tiempo han tratado de justificar sus acciones, por eso, cuando el acreedor pide el pago, dan una serie de razones para apaciguar su culpa.

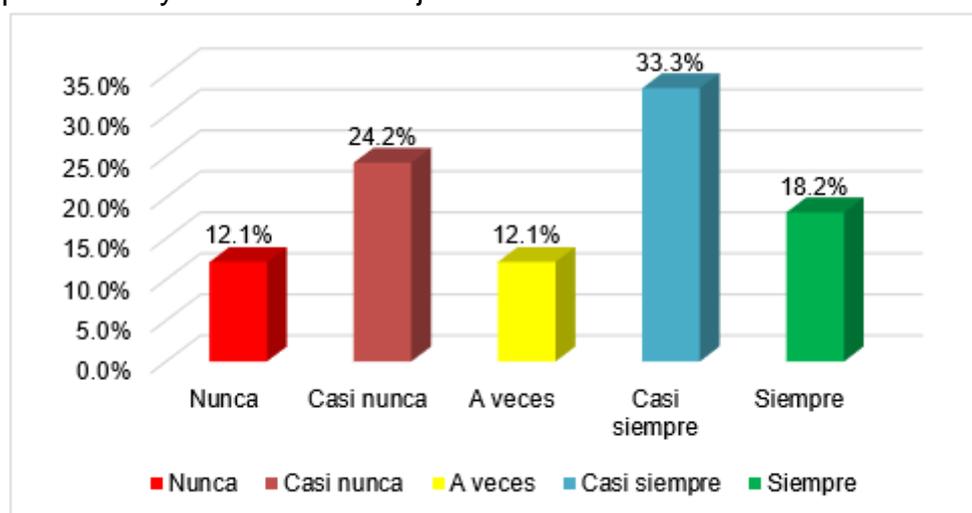
Tabla 45

La Cooperativa cuenta con gestores de cobranza de mora preventiva y estos a su vez ejecutan las tareas con efectividad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	12.1%	12.1	12.1
	Casi nunca	8	24.2%	24.2	36.4
	A veces	4	12.1%	12.1	48.5
	Casi siempre	11	33.3%	33.3	81.8
	Siempre	6	18.2%	18.2	100.0
	Total	33	100.0%	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 31: La Cooperativa cuenta con gestores de cobranza de mora preventiva y estos a su vez ejecutan las tareas con efectividad.



Fuente: Elaboración propia

Análisis. – El 18.2% de los analistas afirmaron que, la CAC Mi Empresa, siempre cuenta con gestores de cobranza y estos a su vez ejecutan las tareas con efectividad. Por otro lado, el 33.3% respondió casi siempre. Además, el 12.1% indicó a veces. Por consiguiente, el 24.2% manifestó casi nunca y el 12.1% indicó nunca.

Comentario: Contar con gestores de cobranza de mora preventiva, se centra en una reestructuración de los lineamientos u objetivos de la empresa, por tanto, este tipo de acción resulta ser más efectiva por el motivo de que no exista algún incumplimiento de pago.

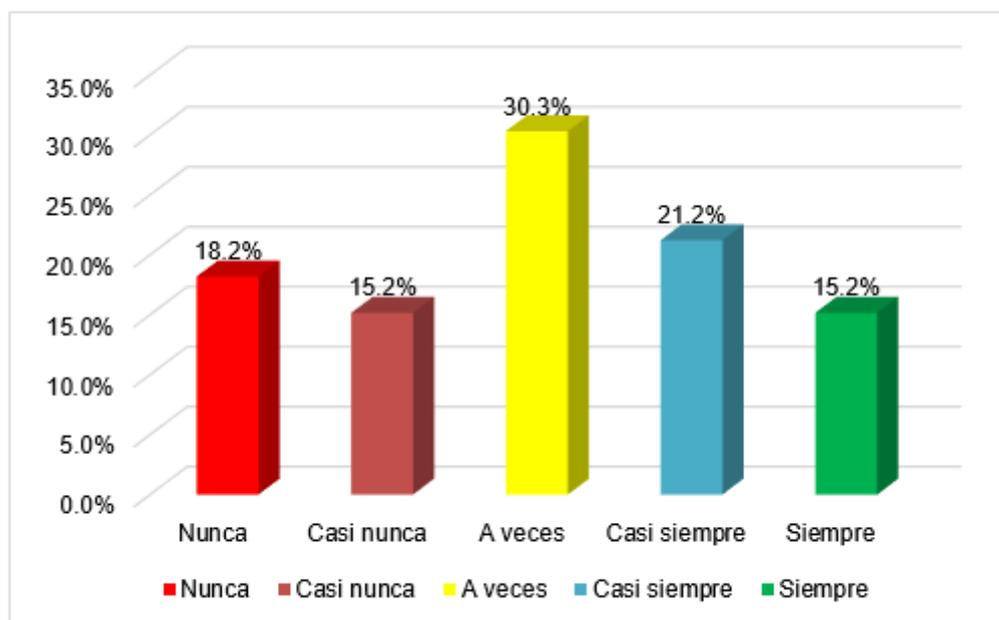
Tabla 46

Los clientes argumentan su deuda alegando falta de liquidez.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	18.2%	18.2	18.2
	Casi nunca	5	15.2%	15.2	33.3
	A veces	10	30.3%	30.3	63.6
	Casi siempre	7	21.2%	21.2	84.8
	Siempre	5	15.2%	15.2	100.0
	Total	33	100.0%	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 32: Los clientes argumentan su deuda alegando falta de liquidez.



Fuente: Elaboración propia

Análisis. - El 15.2% de los analistas afirmaron que, en la CAC Mi Empresa, siempre los clientes justifican su adeudo por falta de liquidez. Por otro lado, el 21.2% respondió casi siempre. Además, el 30.3% indicó a veces. Por consiguiente, el 15.2% manifestó casi nunca y el 18.2% indicó nunca.

Comentario: Los clientes demuestran su adeudo debido a problemas para realizar sus pagos. Además, esta situación puede incluso obligar a una entidad a cerrar sus puertas.

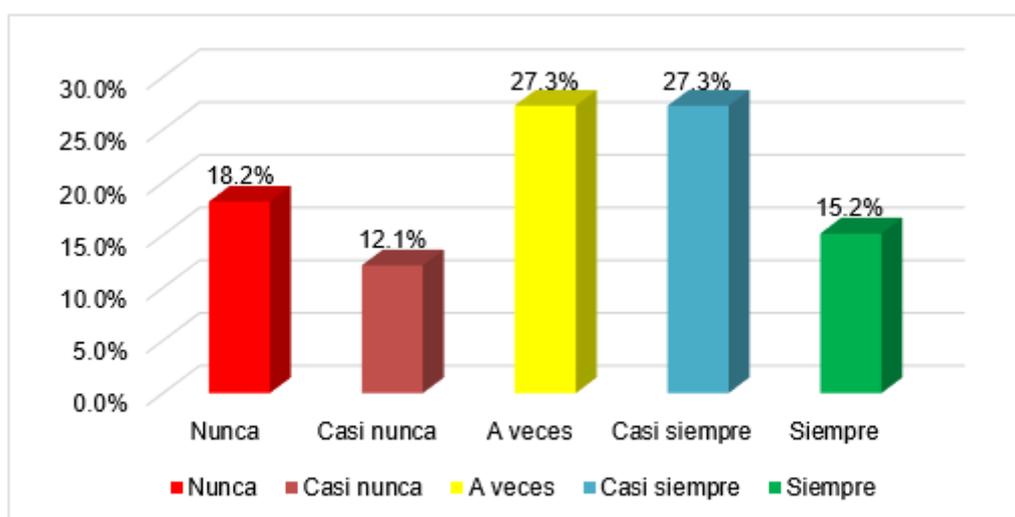
Tabla 47

Frente al vencimiento de las obligaciones pendientes, los clientes hacen compromisos de realizar transferencias bancarias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	18.2%	18.2	18.2
	Casi nunca	4	12.1%	12.1	30.3
	A veces	9	27.3%	27.3	57.6
	Casi siempre	9	27.3%	27.3	84.8
	Siempre	5	15.2%	15.2	100.0
	Total	33	100.0%	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 33: Frente al vencimiento de las obligaciones pendientes, los clientes hacen compromisos de realizar transferencias bancarias.



Fuente: Elaboración propia

Análisis. – El 15.2% de los analistas afirmaron que en la CAC Mi Empresa, los clientes siempre hacen promesas de transferencia bancaria ante el vencimiento. Asimismo, el 27.3% respondió casi siempre. Además, el 27.3% indicó a veces. Por otro lado, el 12.1% manifestó casi nunca y el 18.2% indicó nunca.

Este compromiso agiliza los procesos de pago, ya que la transferencia bancaria representa la forma más rápida y eficaz mediante la cual los clientes cumplen con sus obligaciones hacia la entidad, sin trámites adicionales ni demoras en el proceso.

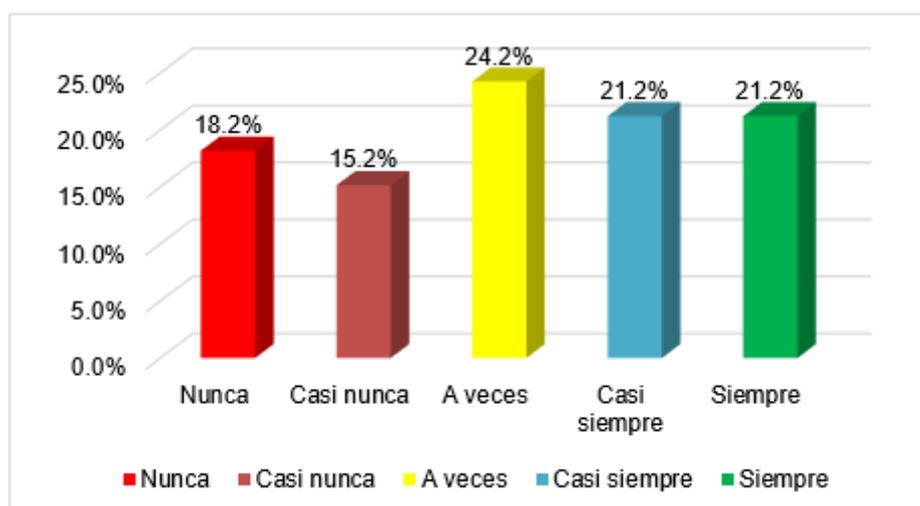
Tabla 48

Los clientes, en situaciones de impago, ofrecen razones objetivas como justificación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	18.2%	18.2	18.2
	Casi nunca	5	15.2%	15.2	33.3
	A veces	8	24.2%	24.2	57.6
	Casi siempre	7	21.2%	21.2	78.8
	Siempre	7	21.2%	21.2	100.0
	Total	33	100.0%	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 34: Los clientes, en situaciones de impago, ofrecen razones objetivas como justificación.



Fuente: Elaboración propia

Análisis. - El 21.2% de los analistas afirmaron que, en la CAC Mi Empresa, siempre los clientes presentan excusas objetivas. Por otro lado, el 21.2% respondió casi siempre. Además, el 24.2% indicó a veces. Por consiguiente, el 15.2% manifestó casi nunca y el 18.2% indicó nunca.

Comentario: Los clientes presentan excusas ante situaciones de impagos, por lo que se basan en alguna base fáctica, es decir, aunque la razón no está justificada, el argumento puede ser real.

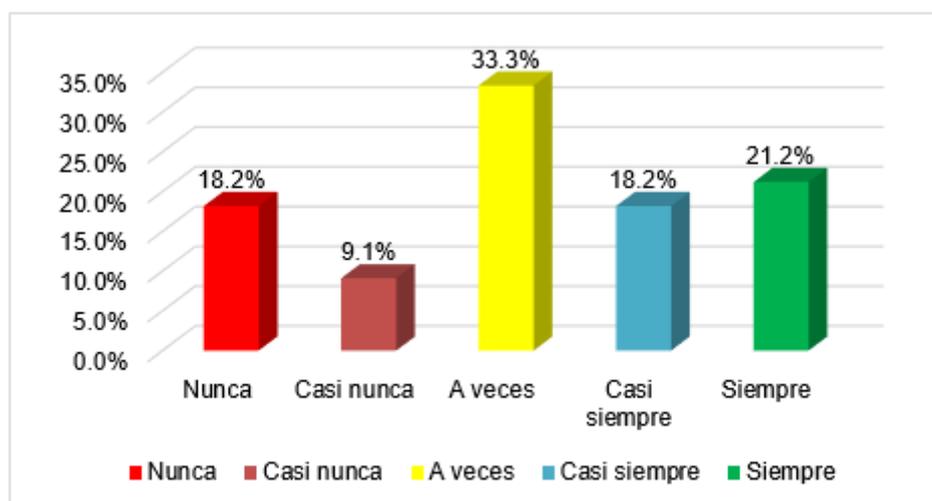
Tabla 49

La Cooperativa sabe lidiar con excusas subjetivas de los clientes morosos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	18.2%	18.2	18.2
	Casi nunca	3	9.1%	9.1	27.3
	A veces	11	33.3%	33.3	60.6
	Casi siempre	6	18.2%	18.2	78.8
	Siempre	7	21.2%	21.2	100.0
	Total	33	100.0%	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 35: La Cooperativa sabe lidiar con excusas subjetivas de los clientes morosos.



Fuente: Elaboración propia

Análisis. – El 21.2% de los analistas afirmaron que, la CAC Mi Empresa, siempre sabe lidiar con excusas subjetivas. Por otro lado, el 18.2% respondió casi siempre. Además, el 33.3% indicó a veces. Por consiguiente, el 9.1% manifestó casi nunca y el 18.2% indicó nunca.

Comentario: Las excusas subjetivas son motivos que no tienen un fundamento serio, por tanto, es común lidiar con este tipo de excusas en la entidad.

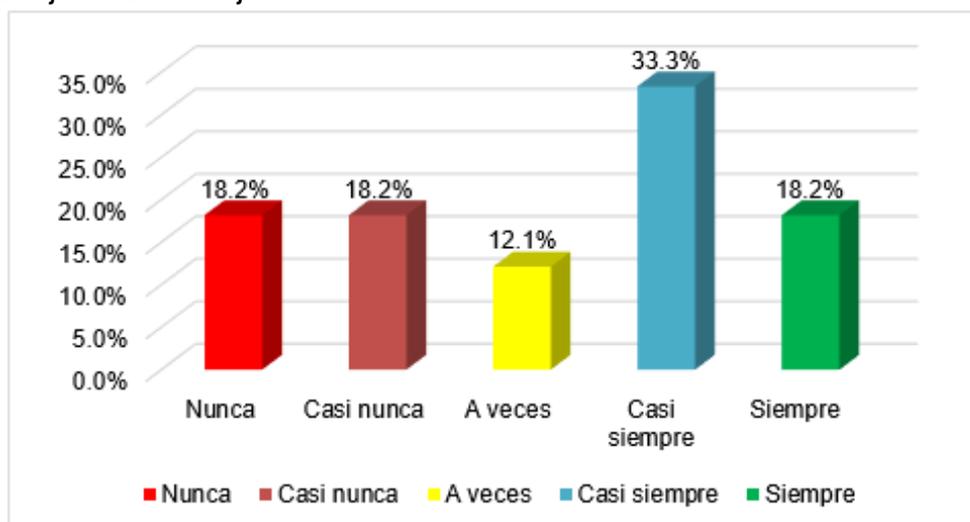
Tabla 50

En situaciones de impago, los clientes presentan explicaciones subjetivas como justificación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	18.2%	18.2	18.2
	Casi nunca	6	18.2%	18.2	36.4
	A veces	4	12.1%	12.1	48.5
	Casi siempre	11	33.3%	33.3	81.8
	Siempre	6	18.2%	18.2	100.0
	Total	33	100.0%	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 36: En situaciones de impago, los clientes presentan explicaciones subjetivas como justificación.



Fuente: Elaboración propia

Análisis. - El 18.2% de los analistas afirmaron que, en la CAC Mi Empresa, siempre los clientes presentan excusas subjetivas. Por otro lado, el 33.3% respondió casi siempre. Además, el 12.1% indicó a veces. Por consiguiente, el 18.2% manifestó casi nunca y el 18.2% indicó nunca.

Comentario: Los clientes ante contextos de impago muestran excusas subjetivas, por tanto, son rodeos irracionales que se inventan los adeudados. Sin embargo, el acreedor no debe afirmar esta clase de excusas, porque, son completamente falsas.

V. DISCUSIÓN

Una vez obtenidos los resultados, procedemos a analizar el objetivo general del estudio, que consiste en evaluar en qué medida el riesgo de crédito impacta en el vencimiento. Para ello, se llevó a cabo el procesamiento de datos utilizando SPSS versión 25, donde cada variable comprendía 18 ítems. Después de completar el cuestionario, los datos fueron transferidos al software correspondiente, y se aplicó el Alfa de Cronbach, obteniendo puntuaciones de confiabilidad de 0,960 y 0,976 para las variables de riesgo y morosidad, respectivamente. Estos valores se consideran altos, ya que, según Hernández, R. (2014), cuanto más cercano esté el resultado a 1, más apropiado y confiable es.

Para respaldar la hipótesis general de que el riesgo de crédito tiene un impacto significativo en la morosidad, se aplicó la prueba de Chi Cuadrado con un valor de significancia de 0.000. Como resultado, se aceptó la hipótesis alternativa. Además, la correlación de Spearman arrojó un valor de 0.878, indicando una correlación positiva alta.

En consecuencia, el riesgo de crédito se revela como un componente esencial para la sostenibilidad de las instituciones financieras. Por ende, la implementación de políticas, operaciones y métodos adecuados asegura una gestión efectiva del riesgo crediticio. Esta gestión debe ajustarse a la estrategia específica de la entidad y a su perfil de negocio, requiriendo al establecimiento de métodos y un sistema estructurado de permisos anticipados y permanentes para identificar, medir y monitorear la calidad crediticia y su posible impacto en el patrimonio financiero.

Sin embargo, Julca (2019), las dimensiones relacionadas con la variable independiente de la investigación son las que realmente influyen en la morosidad. Contreras, Calderón y Aliaga (2019), señalaron que los créditos otorgados tienen un impacto significativo en la morosidad de los microempresarios, representando un 96.4% de influencia en los créditos vencidos. Por otro lado, el estudio de Condor y Taipe (2019) sugiere que un plan apropiado no garantiza necesariamente resultados adecuados en términos de

morosidad. Además, Casimiro (2018), concluyó que existe una relación baja entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad, destacando la importancia de considerar factores de riesgo crediticio tanto externos como internos para reducir la morosidad.

Por ende, la morosidad se trata de un incumplimiento de pago en el tiempo establecido. Además, afecta al acreedor ocasionando daños, porque, si se ampara una morosidad alta conllevará a una dificultad de liquidez, de la misma forma, Manobanda (2019), concluyó que la morosidad crediticia forma un indispensable factor que pueden insinuar crisis financiera. Sin embargo, Velasco (2017), concluyó que, la morosidad depende de la cartera en riesgo, a volumen mayor el riesgo es menor. Además, la variación no implica que la cartera vencida sea igual, incluso puede suceder que reduzca, no obstante, se incrementa el volumen.

Para respaldar la hipótesis específica 01, que plantea que el riesgo de incumplimiento impacta en la morosidad, se llevó a cabo la prueba de chi-cuadrado con un valor de significancia de 0.000. Dado que este valor es nulo, se aceptó la hipótesis alternativa. Además, la correlación de Spearman mostró un resultado de 0.763, evidenciando una fuerte correlación positiva.

El riesgo de incumplimiento se refiere a la probabilidad de no cumplir con las obligaciones de pago, incluyendo la posibilidad de incumplimiento por parte de una contraparte. En este contexto, Seijas, Vivel, Lado y Fernández (2017), concluyeron que los métodos no paramétricos tienen una mayor capacidad predictiva del incumplimiento. La investigación de Pardo (2020), también indicó que los asociados presentan factores de riesgo, como bajos ingresos, poca antigüedad como asociados y niveles elevados de endeudamiento.

En relación a la hipótesis específica 02, que sugiere que el riesgo de exposición incide en la morosidad, la prueba de chi-cuadrado con un valor de significancia de 0.000 respalda la aceptación de la hipótesis alternativa. Además, la correlación de Spearman arrojó un resultado de 0.816, demostrando una correlación positiva fuerte.

El riesgo de exposición es la incertidumbre del monto futuro arriesgado. Es decir, cuando la línea de crédito se puede pagar por adelantado de forma total o parcial, especialmente cuando no existe alguna multa, sin embargo, es difícil estimar el riesgo de exposición, porque el período de liquidación no se puede determinar con precisión, por lo tanto, existe una exposición al riesgo. Por lo tanto, Ludovic, A. et al. (2017), concluyeron que, el *credit scoring* permite tener una elevada objetividad y flexibilidad en el proceso de gestión clasificando aquellos clientes que califican a los créditos y a los que no son aptos.

Para respaldar la hipótesis específica 03, que postula que el riesgo de recuperación afecta la morosidad, se aplicó la prueba de Chi Cuadrado con un valor de significancia de 0.000. Dado que este valor es nulo, se aceptó la hipótesis alternativa. Asimismo, la correlación de Spearman arrojó un resultado de 0.780, evidenciando una correlación positiva alta.

No obstante, el riesgo de recuperación depende del tipo y de muchos factores relacionados con la garantía recibida, como el tipo de garantía en cuestión y su situación en el momento del incumplimiento. No obstante, Chongo (2017), concluyó que, existe un aumento en la cartera crediticia, por tanto, causa que concurra morosidad, por lo que, la cooperativa no cuenta con operaciones de control.

VI. CONCLUSIONES

Se ha comprobado de manera concluyente que el riesgo crediticio ejerce un impacto significativo en la morosidad. La utilización de la prueba chi-cuadrado con un valor de significancia de 0.000 respaldó la aceptación de la hipótesis general. Además, al examinar la correlación de Spearman, se obtuvo un resultado de 0.878, indicando una correlación positiva alta.

Asimismo, se evidenció que el riesgo de incumplimiento tiene un impacto significativo en la morosidad. Para validar la hipótesis 01, se aplicó la prueba chi-cuadrado con un valor de significancia de 0.000 y la correlación de Spearman arrojó un valor de (0,763), evidenciando una correlación positiva alta.

En cuanto al riesgo de exposición, se determinó que tiene un efecto significativo sobre la morosidad. La aceptación de la hipótesis específica 02 se respalda con pruebas sólidas, utilizando el Chi Cuadrado con un valor de significancia de 0.000. Además, al analizar la correlación de Spearman, se obtuvo un coeficiente de 0.816, indicando una correlación positiva alta.

Esta investigación también reveló que el riesgo de recuperación ejerce una influencia significativa en la morosidad. La aceptación de la hipótesis específica 03 se sustenta en pruebas sólidas, empleando el Chi Cuadrado con un valor de significancia de 0.000, indicando una relación altamente significativa. Además, al examinar la correlación de Spearman, se obtuvo un coeficiente de 0.780, demostrando una correlación positiva alta entre las variables en estudio. Estos resultados respaldan la afirmación de que el riesgo de recuperación está estrechamente relacionado con la morosidad.

VII. RECOMENDACIONES

Se sugiere de manera enfática que los asesores realicen una evaluación, análisis y control minuciosos de los créditos antes de proceder con su desembolso. Esta medida contribuirá significativamente a prevenir el incremento de la morosidad en los años subsiguientes y a mitigar el riesgo crediticio.

Se aconseja al área de riesgos, en colaboración con los asesores, que adopten una actitud más cautelosa con respecto al riesgo de incumplimiento. Se deben implementar estrategias y un plan de acción efectivo para administrar la morosidad. Esto permitirá una reducción significativa en los niveles de incumplimiento y el logro de las metas establecidas por la entidad.

Se insta al área de riesgos, junto con los asesores, a desarrollar un plan de control de riesgo bien estructurado. Este plan debe garantizar la operatividad, eficacia y el cumplimiento de los parámetros necesarios para medir la exposición al riesgo de morosidad de los clientes. Identificar con precisión las capacidades de pago ayudará a prevenir riesgos futuros.

Se sugiere que el área de riesgos y los asesores brinden capacitaciones a los clientes con el propósito de apoyar la recuperación y fomentar la planificación de nuevas estrategias. Esto permitirá una mejor asesoría y contribuirá a reducir el riesgo de morosidad al mejorar el control de las inversiones y la gestión financiera de los clientes.

REFERENCIAS

- Aguilar, A. (2020). *Resiliencia, riesgo crediticio y el nivel de morosidad de los préstamos financieros en el sub comité de administración del fondo de asistencia y estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, 2018*. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Cusco.
- Albarracín, V. (2020). ¿Cómo mitigar el riesgo de crédito en las Instituciones Financieras en tiempos de COVID-19? *Red de Instituciones Financieras de Desarrollo*(30), 4-6.
- Altamirano, L. et al. (2019). Evaluación económica bajo el enfoque difuso: Caso industrias de la ciudad de Cuenca- Ecuador. *Venezolana de Gerencia*, 24(86).
- Alvarez, W. (2019). *Riesgo de crédito y morosidad, en la cooperativa de ahorro y crédito Qorilazo*. Universidad Peruana Unión, Lima - Perú.
- Alvarez, W., & Apaza, E. (2018). Riesgo de crédito y morosidad, en la cooperativa de ahorro y crédito Qorilazo. *Valor Contable*, 8(1), 26-32.
- Alvarez, W., & Apaza, E. (2019). Riesgo de credito y morosidad, en la cooperativa de ahorro y crédito Qorilazo. *Revista Valor Contable*, 6(1), 26-32.
- Amat, O. et al. (2019). *Análisis de Operaciones de Crédito*. España: Profit Editorial.
- Angulo, S. (Setiembre- diciembre de 2016). LA GESTIÓN EFECTIVA DEL CAPITAL DE TRABAJO EN LAS EMPRESAS. *Revista Universidad y Sociedad*, 8(4), 54-57.
- Arciniegas, O., & Pantoja, M. (2020). Análisis de la situación crediticia en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Imbabura (Ecuador). *Revista Espacios*, 41(27).
- Carchi, K. et al. (2020). Índices financieros, la clave de la finanza administrativa aplicada a una empresa manufacturera. *INNOVA Research Journal*, 5(2), 26-50.

- Carmona, A. (2018). *Puesta en marcha y financiación de pequeños negocios o microempresas*. Málaga: IC editorial.
- Carrascal, V., & María, J. (2017). Modelos de medición del riesgo de crédito. *Universidad Complutense de Madrid*, 2-45.
- Casimiro, G. (2018). *Administración del riesgo de crédito y morosidad en la empresa América Pyme S.A. sede Chilca de la ciudad de Huancayo - 2017*. Universidad Continental, Huancayo.
- Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos. (julio - septiembre de 2016). *Míneria de textos para bancos centrales*. 52(3).
- Chongo, I. (2017). Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, ubicada en la ciudad del Tena. *Tesis*. Universidad Central del Ecuador, Ecuador.
- Collado, N. (2016). EL CRÉDITO RESPONSABLE. *Anuario da Facultade de Dereito da Universidade da Coruña*, 20, 526-531.
- Condor, K., & Taipe, J. (2019). Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en Mi Banco - Agencia Chupaca - 2018. *Tesis*. Universidad Peruana Los Andes, Huancayo - Perú.
- Contreras, C., Calderon, C., & Aliaga, K. (2019). La gestión del riesgo crediticio y la morosidad de los microempresarios de Compartamos Financiera S.A., Periodo 2017 - 2018. *Tesis*. Universidad Nacional del Callao, Perú.
- De Lara Haro, A. (2016). *Medición y control de riesgos financieros* (3 ed. ed.). Mexico: Limusa S.A.
- Euseda, A. (junio de 2018). El principio de culpabilidad como garantía para los empleados públicos en los procesos disciplinarios. *Revista Retorno*(65), 65-103.
- González, S. et al. (2018). Estudio preliminar del rechazo en las culturas brasileña y española: modificadores externos empleados en correos electrónicos y mensajes privados de Facebook. *Textos en Proceso*, 4(2), 194-218.

- Guerrero, C. (2018). Modelo para determinar los componentes de la cartera hipotecaria en la Banca Múltiple en el Perú 2001 - 2015. *Dialnet*, 79(1), 21-28.
- Guzman, J. (2017). *Implementación de un sistema de cobranza para disminuir la morosidad de los préstamos otorgados en una Empresa Pública*. Lima.
- Haro de Rosario, A., & Rosario, J. (2017). *Gestion Financiera*. España: Universidad de Almeria.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2019). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw - Hill Interamericana.
- Íñiguez, A. et al. (2020). Impacto de las Normas Internacionales de Información Financiera en las Unidades Educativas Particulares. *Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10).
- Julca, E. (2019). *La gestión del riesgo crediticio y su influencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018*. Universidad Privada del Norte, Cajamarca - Perú.
- Lapiedra, R. et al. (2021). *Introduccion a la Gestìon de Sistemas de Informaciòn en las empresas*. España: Publicacions de la Universitat Jaume I.
- Louzis, D. et al. (2017). Macroeconomic and bank-specific determinants of non-performing loans in Greece A comparative study of determinants of non-performing loans in Greece A comparative study of mortgage. *Journal of Banking and Finance*, 1(36), 1012-1017.
- Ludovic, A. et al. (junio de 2017). Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo Credit Scoring. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 26(1), 181 - 207.
- Manobanda, J. (2019). *Estrategias de gestión de riesgo crediticio aplicado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kulli Wasi Ltda*. Universidad Tecnológica Indoamérica, Ambato - Ecuador.

- Marsily, A. (2018). "¿Es normal que sea un poco difícil de leer la consigna?" La atenuación en las peticiones de hablantes no nativos de español. *ELUA: Estudios de atenuación en el discurso, Anexo IV*, 251-268.
- Melgarejo, Z., & Simon-Elorz, K. (2019). Desempeño empresarial y ciclo económico en la industria de alimentos y bebidas colombiana: una aproximación no paramétrica. *Estudios Gerenciales*, 35(151), 190-202.
- Pardo, O. (2020). *Perfil de riesgo de crédito para una cooperativa en Villavicencio a partir de un modelo logit*. Universidad de los Llanos, Bogotá, Colombia.
- Pérez, N., & Pérez, M. (2019). *Evaluación crediticia y morosidad en clientes de Mi Banco, oficina principal Cusco 2019*. Universidad Andina del Cusco, Cusco.
- Restrepo, C., & Bedoya, O. (julio-diciembre de 2016). El deber de tributar, la elusión, la evasión, los costos y la responsabilidad social. *Science Of Human Action*, 1(2), 243-259.
- Royo, S. (2018). Traslado de domicilio social dentro de la CEE. *Anales de la Academia Matritense del Notariado*, 58, 435-478.
- Ruiz, G. (abril de 2020). Responsabilidad del deudor por el retraso en el cumplimiento de obligaciones pecuniarias. *Revista de Derecho de la UCB – UCB Law Review*, 4(6), 101-130.
- Saavedra, M., & Saavedra, M. (enero - junio de 2016). Modelos para medir el riesgo de crédito de la Banca. *Cuadernos de administración*, 23(40), 295-319.
- Santander. (2018). *Gestión de riesgos*.
- Seijas, M., Vivel, M., Lado, R., & Fernández, S. (2017). *La evaluación del riesgo de crédito en las instituciones de microfinanzas: Estado de Arte*. Universidad de Santiago de Compostela, España.
- Vargas, A., & Mostajo, S. (2014). Medición del riesgo crediticio mediante la aplicación de métodos basados en calificaciones internas. *Investigación y desarrollo*, 2(14).

- Vasquez, G., & Gamarra, D. (2019). Riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad del periodo 2016 al 2018 de la Financiera Efectiva S.A – sede Chimbote. *Tesis*. Universidad César Vallejo, Chimbote - Perú.
- Velasco, J. (2017). Análisis del índice de morosidad y su impacto en la rentabilidad del Sistema de Bancos Privados Grandes ubicados en la Provincia de Imbabura en el período 2014 - 2016. *Tesis*. Universidad Internacional SEK, Quito.
- Villada, F. et al. (2017). El Papel de la Educación Financiera en la Formación de Profesionales de la Ingeniería. *Formación Universitaria*, 10(2), 13-22.
- Yépez, Y. (2018). Gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la Financiera Credinka S.A. - Agencia Quillabamba - Período 2015. *Rev. Yachay*, 417 - 423.

Anexo 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
Título: Riesgo Crediticio y Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Créditos Mi Empresa Agencia San Jerónimo, Cusco periodo- 2021						
Autor: Valencia Cabrera, Josué Eliezer						
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1 a) Riesgo crediticio			
			DIMENSIONES	INDICADORES	CRITERIO, ENUNCIADO, REACTIVOS, ITEMS	CRITERIO DE MEDICION
¿En qué medida el nivel de riesgo de crédito incide en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Créditos Mi Empresa Agencia San Jerónimo de la ciudad del Cusco, 2020?	Determinar en qué medida el riesgo de crédito incide en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Créditos Mi Empresa Agencia San Jerónimo de la ciudad del Cusco, 2020	El riesgo de crédito incide significativamente en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Créditos Mi Empresa Agencia San Jerónimo de la ciudad del Cusco, 2020	Incumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de pago - Capital - Colateral - Carácter - Condiciones 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Evalúa de manera eficiente el historial crediticio de los solicitantes de préstamos? 2. ¿Evalúa el crecimiento del negocio y las fuentes de ingresos de su cliente? 3. ¿Evalúa la calidad de las actividades de sus negocios o actividad laboral de su cliente? 4. ¿Existen estrategias conservadoras para el otorgamiento de préstamos pequeños y de menos riesgo? 5. ¿Evalúa la actividad comercial existente en la zona de influencia de su negocio o sector laboral de su cliente? 6. ¿Evalúa la cantidad de empleados del negocio o el grado de responsabilidad de su cliente? 7. ¿Evalúa la rotación de cuentas por cobrar y pagar de sus clientes? 8. ¿Considera la posesión de activos fijos o bienes como capacidad económica? 9. ¿La cooperativa considera las garantías para aquellos clientes que no cuentan con historial crediticio? 10. ¿La cooperativa considera adecuado el uso de garantías de pago cuando el monto de préstamos es significativo? 11. ¿Evalúa la honorabilidad y solvencia moral que tiene el deudor para responder al crédito? 12. La Cooperativa considera garantías para aquellos clientes que no cuentan con historial crediticio 13. ¿Usted al momento de aprobar el crédito del socio le informa sobre los 	<p>1= Nunca</p> <p>2= Casi nunca.</p> <p>3= A veces</p> <p>4= Casi siempre</p> <p>5= Siempre</p>

					<p>procedimientos administrativos y políticas de la cooperativa?</p> <p>14. ¿Usted cree que la mala evaluación crediticia del Ejecutivo de Negocios influye en el incumplimiento del pago de los socios?</p>
			Exposición	<ul style="list-style-type: none"> - Exposición vigente - Exposición potencial 	<p>15. Al evaluar el riesgo de crédito de sus socios, ¿Considera la probabilidad de exposición al riesgo por parte de los deudores?</p> <p>16. Al evaluar el riesgo de crédito de sus socios, ¿Considera la probabilidad de los deudores de mantener o de alterar su calidad crediticia durante un determinado periodo de tiempo?</p>
			Recuperación	<ul style="list-style-type: none"> - Ejecución de avales - Ejecución de garantías 	<p>17. Al evaluar el riesgo de incumplimiento de sus clientes, ¿Considera la existencia de los avales?</p> <p>18. Al evaluar el riesgo de incumplimiento de sus socios, ¿Considera la existencia de garantías?</p>
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variable 2 b) Morosidad		
¿En qué medida el incumplimiento incide en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Créditos Mi Empresa Agencia San Jerónimo de la ciudad del Cusco, 2020?	Conocer en qué medida el incumplimiento incide en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Créditos Mi Empresa Agencia San Jerónimo de la ciudad del Cusco, 2020	El incumplimiento incide significativamente en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Créditos Mi Empresa Agencia San Jerónimo de la ciudad del Cusco, 2020	Frecuencia de retrasos	<ul style="list-style-type: none"> - Dificultad en la capacidad de información - Solvencia - Retraso - Peticiones - Cambio de domicilio - Disminución de patrimonio - Riesgo de inversión - Contrato de crédito 	<p>19. ¿La Cooperativa cuenta con herramientas operativas para tener la capacidad de información de sus clientes?</p> <p>20. ¿El área de negocios evalúa la solvencia de los clientes antes de otorgar un crédito?</p> <p>21. ¿La Cooperativa cuenta con medidas de sanción ante el primer atraso en los pagos de las cuotas?</p> <p>22. ¿Las peticiones de aplazamiento para el pago de las cuotas es una limitación en su área?</p> <p>23. ¿Los clientes informan a la institución el cambio de domicilio para evitar sanciones?</p> <p>24. ¿Ante una disminución de patrimonio de los clientes, la Cooperativa cuenta con estrategias de prevención?</p> <p>25. ¿La Cooperativa conoce que clientes presentan riesgo de inversión y saben negociar con ellos?</p> <p>26. ¿A los clientes se les informa de manera clara y transparente el contrato de crédito?</p> <p>27. Al evaluar el riesgo de incumplimiento de sus clientes ¿Considera la existencia de los avales?</p> <p>28. Al evaluar el riesgo de incumplimiento de sus clientes ¿Considera la existencia de garantías?</p>

<p>¿En qué medida la exposición incide en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Créditos Mi Empresa Agencia San Jerónimo de la ciudad del Cusco, 2020?</p>	<p>El riesgo de exposición incide en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Créditos Mi Empresa Agencia San Jerónimo de la ciudad del Cusco, 2020</p>	<p>La exposición incide significativamente en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Créditos Mi Empresa Agencia San Jerónimo de la ciudad del Cusco, 2020</p>	<p>Seguimiento por endeudamiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Evasión - Culpabilidad - Demora de pago - Falta de liquidez - Imprecisión 	<p>29. ¿El área de cobranzas sabe cómo lidiar con clientes que presentan pretextos evasivos ambiguos para no hacer efecto el pago?</p> <p>30. ¿Los clientes no cancelan sus deudas y trasladan la culpabilidad a la institución?</p> <p>31. ¿La Cooperativa cuenta con gestores de cobranza de mora preventiva y estos a su vez ejecutan las tareas con efectividad?</p> <p>32. ¿Los clientes justifican su adeudo por falta de liquidez?</p> <p>33. ¿Ante el vencimiento de las obligaciones por pagar los clientes hacen promesas se transferencia bancaria?</p>	
<p>¿En qué medida la recuperación incide en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Créditos Mi Empresa Agencia San Jerónimo de la ciudad del Cusco, 2020?</p>	<p>Conocer en qué medida el riesgo de recuperación incide en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Créditos Mi Empresa Agencia San Jerónimo de la ciudad del Cusco, 2020</p>	<p>La recuperación incide significativamente en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Créditos Mi Empresa Agencia San Jerónimo de la ciudad del Cusco, 2020</p>	<p>Incapacidad de pago</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Excusas 	<p>34. Los clientes ante situaciones de impagos presentan excusas objetivas</p> <p>35. La Cooperativa sabe lidiar con excusas subjetivas de los clientes morosos</p> <p>36. Los clientes ante situaciones de impago presentan excusas subjetivas</p>	

Anexo 2. Matriz de operacionalización

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V.1. RIESGO DE CRÉDITO	Es la probabilidad de que, a su vencimiento, una entidad no haga frente, en parte o en su totalidad, a su obligación de devolver una deuda, se puede analizar en tres dimensiones básicas: riesgo de incumplimiento, exposición y recuperación. (Saavedra & Saavedra, 2016)	Es la probabilidad de incumplimiento por parte del deudor con sus obligaciones, exponiendo al riesgo los pagos futuros y riesgos por la recuperación de los montos no cancelados.	Incumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> ● Capacidad de pago ● Capital ● Colateral ● Carácter ● Condiciones 	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
			Exposición	<ul style="list-style-type: none"> ● Exposición vigente ● Exposición potencial 	
			Recuperación	<ul style="list-style-type: none"> ● Ejecución de avales ● Ejecución de garantías 	
V.2. MOROSIDAD	La morosidad va más allá del simple hecho de retraso de la deuda ejercida y trae consigo, riesgos del impago de los deudores. Por esta razón se debe analizar los aspectos económico-	Es el incumplimiento o retraso de los pagos de los créditos otorgados en el momento de su vencimiento, explicado por la alta sensibilidad con respecto al ciclo económico, los tipos de interés, altos niveles de endeudamiento, crecimiento en el nivel de renta disponible, depreciación de la	Frecuencia de retrasos	<ul style="list-style-type: none"> ● Dificultad en la capacidad de información ● Solvencia ● Retraso 	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces

	<p>financiero para evitar que la empresa reduzca la capacidad de liquidez en sus operaciones. (Apaza, 2019)</p>	<p>moneda local y falta de una adecuada inteligencia financiera</p>		<ul style="list-style-type: none"> ● Peticiones ● Cambio de domicilio ● Disminución de patrimonio ● Riesgo de inversión ● Contrato de crédito 	<p>4= Casi siempre</p> <p>5= Siempre</p>
<p>Seguimiento por endeudamiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Evasión ● Culpabilidad ● Demora de pago ● Falta de liquidez ● Imprecisión 				
<p>Incapacidad de pago</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Excusas 				

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos



INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

CUESTIONARIO DE ENCUESTA REFERIDO A "Riesgo Crediticio y Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Créditos Mi Empresa Agencia San Jerónimo, Cusco periodo- 2021"

Estimado(a) trabajador(a) reciba mis saludos cordiales, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad obtener información para elaborar una tesis acerca de "Riesgo Crediticio y Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Créditos Mi Empresa Agencia San Jerónimo, Cusco periodo- 2021".

Solicito su colaboración para que responda con sinceridad el presente instrumento que es confidencial y de carácter anónimo.

Las opiniones de todos los encuestados serán el sustento de la tesis para optar el grado de Contador Público; nunca se comunicarán los datos individuales a terceros.

Con las afirmaciones que a continuación se exponen, algunos encuestados estarán de acuerdo y otros en desacuerdo. Por favor, exprese con sinceridad marcando con "X" en una sola casilla de las siguientes alternativas:

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

VARIABLE 1: RIESGO DE CRÉDITO

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
Dimensión 1. Incumplimiento						
01	¿Evalúa de manera eficiente el historial crediticio de los solicitantes de préstamos?					
02	¿Evalúa el crecimiento del negocio y las fuentes de ingresos de su cliente?					
03	¿Evalúa la calidad de las actividades de sus negocios o actividad laboral de su cliente?					
04	¿Existen estrategias conservadoras para el otorgamiento de préstamos poco riesgosos y de menor riesgo?					
05	¿Evalúa la actividad comercial existente en la zona de influencia de su negocio o sector laboral de su cliente?					
06	¿Evalúa la cantidad de empleados del negocio o el grado de responsabilidad de su cliente?					
07	¿Evalúa la rotación de cuentas por cobrar y pagar de sus clientes?					
08	¿Considera la posesión de activos fijos o bienes como capacidad económica?					
09	¿La cooperativa considera las garantías para aquellos clientes que no cuentan con historial crediticio?					
10	¿La cooperativa considera adecuado el uso de garantías de pago cuando el monto de préstamos es significativo?					



N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
11	¿Evalúa la honorabilidad y solvencia moral que tiene el deudor para responder al crédito?					
12	La Cooperativa considera garantías para aquellos clientes que no cuentan con historial crediticio?					
13	¿Listado al momento de aprobar el crédito del socio le informa sobre los procedimientos administrativos y políticos de la cooperativa?					
14	¿Listado cree que la mala evaluación crediticia del Ejecutivo de Negocios influye en el incumplimiento del pago de los socios?					
Dimensión 2. Exposición						
15	Al evaluar el riesgo de crédito de sus socios, ¿Considera la probabilidad de exposición al riesgo por parte de los deudores?					
16	Al evaluar el riesgo de crédito de sus socios, ¿Considera la probabilidad de los deudores de mantener o de alterar su calidad crediticia durante un determinado periodo de tiempo?					
Dimensión 3. Recuperación						
17	Al evaluar el riesgo de incumplimiento de sus clientes, ¿Considera la existencia de los avales?					
18	Al evaluar el riesgo de incumplimiento de sus socios, ¿Considera la existencia de garantías?					

VARIABLE 2: MOROSIDAD

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
Dimensión 1. Frecuencia de retrasos						
19	¿La Cooperativa cuenta con herramientas operativas para tener la capacidad de información de sus clientes?					
20	¿El área de negocios evalúa la solvencia de los clientes antes de otorgar un crédito?					
21	¿La Cooperativa cuenta con medidas de sanción ante el primer atraso en los pagos de las cuotas?					
22	¿Las peticiones de aplazamiento para el pago de las cuotas es una limitación en su área?					
23	¿Los clientes informan a la institución el cambio de domicilio para evitar sanciones?					
24	¿Ante una disminución de patrimonio de los clientes, la Cooperativa cuenta con estrategias de prevención?					
25	¿La Cooperativa conoce que clientes presentan riesgo de inversión y saben negociar con ellos?					
26	¿A los clientes se les informa de manera clara y transparente el contrato de crédito?					
27	Al evaluar el riesgo de incumplimiento de sus clientes ¿Considera la existencia de los avales?					
28	Al evaluar el riesgo de incumplimiento de sus clientes ¿Considera la existencia de garantías?					
Dimensión 2. Seguimiento por endeudamiento						
29	El área de cobranzas sabe cómo lidiar con clientes que presentan pretextos evasivos ambiguos para no hacer efecto el pago?					
30	¿Los clientes no cancelan sus deudas y trasladan la culpabilidad a la institución?					



N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
31	¿La Cooperativa cuenta con gestores de cobranza de mora preventiva y estos a su vez ejecutan las tareas con efectividad?					
32	¿Los clientes justifican su adeudo por falta de liquidez?					
33	¿Ante el vencimiento de las obligaciones por pagar los clientes hacen promesas de transferencia bancaria?					
Dimensión 3. Incapacidad de pago						
34	Los clientes ante situaciones de impagos presentan excusas objetivas					
35	La Cooperativa sabe lidiar con excusas subjetivas de los clientes morosos					
36	Los clientes ante situaciones de impago presentan excusas subjetivas					

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 4. Validez y confiabilidad de los instrumentos



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mag. Atilio Vargas Elguera

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Por medio del presente me dirijo a usted para expresarle mis saludos y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Taller de Elaboración de Tesis, de la EP de Contabilidad promoción 2021, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar la investigación y posteriormente optar el Título Profesional de Contador Público.

El título o nombre del Informe de investigación es: **“Riesgo Crediticio y Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Créditos Mi Empresa Agencia San Jerónimo, Cusco periodo- 2021”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recurso y apelo a su connotada experiencia a efecto que se sirva aprobar el instrumento aludido.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones e indicadores.
- Matriz de Operacionalización.
- Matriz de consistencia.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Cuestionario de encuesta.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Apellidos y Nombres

Valencia Cabrera Josué Eliezer

DNI: 72274444

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante:
I.2. Especialidad del Validador:
I.3. Cargo e Institución donde labora:
I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta
I.5. Autor del instrumento: Br. Valencia Cabrera Josué Eliezer

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado			X		
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica			X		
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				X	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables			X		
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.		X			
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.			X		
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación			X		
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.			X		
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento		X			
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.			X		
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lima, 16 setiembre de 2021

60%

Firma de experto informante

DNI: 23877883

Teléfono: 974276753

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mag. Jorge Paz Villalobos

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Por medio del presente me dirijo a usted para expresarle mis saludos y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Taller de Elaboración de Tesis, de la EP de Contabilidad promoción 2021, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar la investigación y posteriormente optar el Título Profesional de Contador Público.

El título o nombre del Informe de investigación es: **“Riesgo Crediticio y Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Créditos Mi Empresa Agencia San Jerónimo, Cusco periodo- 2021”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recurso y apelo a su connotada experiencia a efecto que se sirva aprobar el instrumento aludido.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones e indicadores.
- Matriz de Operacionalización.
- Matriz de consistencia.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Cuestionario de encuesta.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Apellidos y Nombres

Valencia Cabrera Josué Eliezer

DNI: 72274444



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante:
- I.2. Especialidad del Validador:
- I.3. Cargo e Institución donde labora:
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta
- I.5. Autor del instrumento: Br. Valencia Cabrera Josué Eliezer

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					5
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					5
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					5
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					5
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				4	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					5
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					5
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					5
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					5
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				4	
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

En el ámbito cooperativo, cambiar las preguntas que contenga la palabra cliente con la de socio.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95%

Lima, 16 setiembre de 2021

Firma de experto informante

DNI: 23998698

Teléfono: 981-255641

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mag. Gabriela Huayanconza Chipian

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Por medio del presente me dirijo a usted para expresarle mis saludos y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Taller de Elaboración de Tesis, de la EP de Contabilidad promoción 2021, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar la investigación y posteriormente optar el Título Profesional de Contador Público.

El título o nombre del Informe de investigación es: **“Riesgo Crediticio y Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Créditos Mi Empresa Agencia San Jerónimo, Cusco periodo- 2021”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recurso y apelo a su connotada experiencia a efecto que se sirva aprobar el instrumento aludido.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones e indicadores.
- Matriz de Operacionalización.
- Matriz de consistencia.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Cuestionario de encuesta.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Apellidos y Nombres

Valencia Cabrera Josué Eliezer

DNI: 72274444



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante:
I.2. Especialidad del Validador:
I.3. Cargo e Institución donde labora:
I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta
I.5. Autor del instrumento: Br. Valencia Cabrera Josué Eliezer

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy	Excelent
		0-20%	21-40%	41-60%	bueno	e
					61-80%	81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					X
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					X
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					X
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					X
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					X
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					X
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					X
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					X
METODOLOGÍA	Considera que los items miden lo que pretende medir.				X	
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lima, 16 setiembre de 2021

90%

Firma de experto informante

DNI: 45469879

Teléfono: 984 478305

Anexo 5. Autorización de aplicación del instrumento

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACION PARA EFECTOS DE INVESTIGACION

Yo Margot Mollinedo Centeno

(Nombre del representante legal o directivo de la empresa)

identificado con DNI N° 23958235, como Gerente General

(De ser extranjero indicar la CE o el N° del Pasaporte)

(Nombre del puesto del representante del área de la empresa)

del área de

(Indicar el nombre del área, departamento o unidad)

de la empresa / institución Cooperativa de Ahorro y Crédito Mi Empresa

(Nombre de la empresa/institución privada o pública)

con R.U.C. 20601778280
domiciliada en A.U. Santiago N° 1025

AUTORIZO el uso de la información siguiente: documentos concernientes al tema de Investigación.

al señor (es) (subrayar según corresponde) Josue Eliezer Valencia Cabrera

(Apellidos y nombres completos de los investigadores)

Identificado(s) con (DNI) N° 72274444, estudiante (s) / bachiller (es) (subrayar según corresponde) de la Carrera Profesional de Contabilidad, con la finalidad de que pueda desarrollar su trabajo de investigación / tesis (subrayar según corresponde); considerando que (marcar con x la opción autorizada):

- Puede mencionar el nombre de la empresa () o;
- Debe mantener en estricta reserva el nombre comercial, razón social o cualquier logotipo de la empresa (X).

Cusco, 22 de Diciembre del 2021

COOPERATIVA DE AHORROS Y CREDITO
MI EMPRESA

Firma y sello del Representante legal o directivo de la empresa

Fecha:
DNI:

Yo (nosotros) estudiante (s) / bachiller (es) (subrayar según corresponde), de la Carrera Profesional de Contabilidad declaro (amos) que los datos emitidos en esta carta son auténticos y no han sido falseados, de lo contrario acepto (amos) ser sometido (s) al procedimiento disciplinario correspondiente tanto a nivel de mi universidad como de la empresa.

Firma estudiante / Bachiller
Fecha: 22-12-2021
DNI: 72274444

Anexo 7. Cuadro de base de datos en SPSS versión 25

Josue ultimo (1).sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	N°	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
2	prc1	Númérico	8	2	1. ¿Evalúa de ...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
3	prc2	Númérico	8	2	2. ¿Evalúa el ...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
4	prc3	Númérico	8	2	3. ¿Evalúa la ...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
5	prc4	Númérico	8	2	4. ¿Existen e...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
6	prc5	Númérico	8	2	5. ¿Evalúa la ...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
7	prc6	Númérico	8	2	6. ¿Evalúa la ...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
8	prc7	Númérico	8	2	7. ¿Evalúa la r...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
9	prc8	Númérico	8	2	8. ¿Considera...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
10	prc9	Númérico	8	2	9. ¿La cooper...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
11	prc10	Númérico	8	2	10. ¿La cooper...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
12	prc11	Númérico	8	2	11. ¿Evalúa la ...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
13	prc12	Númérico	8	2	12. La Coopera...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
14	prc13	Númérico	8	2	13. ¿Usted al ...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
15	prc14	Númérico	8	2	14. ¿Usted cre...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
16	prc15	Númérico	8	2	15. Al evaluar e...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
17	prc16	Númérico	8	2	16. Al evaluar e...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
18	prc17	Númérico	8	2	17. Al evaluar e...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
19	prc18	Númérico	8	2	18. Al evaluar e...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
20	pm1	Númérico	8	2	1. ¿La Cooper...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
21	pm2	Númérico	8	2	2. ¿El área de...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
22	pm3	Númérico	8	2	3. ¿La Cooper...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
23	pm4	Númérico	8	2	4. ¿Las petici...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
24	pm5	Númérico	8	2	5. ¿Los client...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

10:12 p.m. 25/12/2021