



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Riesgo crediticio y su relación con la rentabilidad en una Coopac,  
distrito Jose Luis Bustamante y Rivero-Arequipa, periodo 2020.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Contador Pública**

**AUTORA:**

**Bach. Huayta Tacuri Gabriela Rosmery (ORCID: 0000-0003-3854-8170)**

**ASESORA:**

**Dra. Saenz Arenas Esther Rosa (ORCID: 0000-0003-3340-2198)**

**LINEA DE INVESTIGACION:**

**Finanzas**

**LIMA- PERU**

**2020**

## **Dedicatoria**

Este trabajo lo dedico en primer lugar a Dios, porque sin él nada sería posible; a mis Padres, Juan y Mery, quienes me inculcaron valores y principios y a quienes les estaré eternamente agradecida por brindarme su apoyo, tiempo, cuidados y amor incondicional, gracias por todo y tanto.

## **Agradecimiento**

Quiero manifestar mi más sincero agradecimiento:

A mi esposo e hija por la motivación, consejos y su apoyo incondicional.

A todas las personas que estuvieron conmigo apoyándome en todo momento, que siempre me acompañaron y motivaron en lograr mis objetivos y anhelo de ser profesional.

A mi asesora Saenz Arenas Esther Rosa; quien me guio para culminar mi proyecto de investigación, y a la universidad cesar vallejo, agradezco enormemente por permitirme aprender, crecer y formarme a través de sus enseñanzas.

## Índice de contenidos

Índice de Tablas.....	vi
Índice de Gráficos .....	ix
Resumen .....	xi
Abstract.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN .....	19
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	19
3.2. Variables y operacionalización.....	19
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis. ....	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.5. Procedimientos .....	22
3.6. Métodos de Análisis de Datos.....	23
3.7. Aspectos éticos.....	23
IV. RESULTADOS .....	24
4.1. Prueba de confiabilidad.....	24
4.2. Prueba de normalidad .....	26
4.3. Prueba de Chi Cuadrado.....	27
4.4. Análisis de distribución de frecuencias (tablas y gráficos) .....	31
V. DISCUSIÓN.....	62
VI. CONCLUSIONES .....	67
VII. RECOMENDACIONES.....	69
Referencias.....	70
Anexo Nro. 1 Matriz de Consistencia .....	2
Anexo Nro. 2 Matriz operacional de las Variables .....	3
Anexo Nro. 3 Carta de Presentación .....	6
Anexo Nro. 4 Informe de opinión de expertos del Instrumento .....	7
Anexo Nro. 5 Base de Datos en Excel .....	16
Anexo Nro. 6 Base de Datos SPSS versión 25 .....	17

Anexo Nro. 7 Reporte Turnitin.....	21
Anexo Nro. 8 Declaratoria de originalidad .....	22
Anexo Nro. 9 Declaratoria de Autenticidad del Asesor .....	23
Anexo Nro. 10 Autorización de Publicación en Repositorio Institucional .....	24

## Índice de Tablas

Tabla 1 Población y muestra de la investigación.....	21
Tabla 2 Interpretación del coeficiente del Alpha de Cronbach.....	24
Tabla 3 Estadística de fiabilidad de la variable Riesgo Crediticio .....	25
Tabla 4 Estadística de fiabilidad de la variable Rentabilidad .....	25
Tabla 5 <i>La COOPAC tiene identificados a los clientes que se encuentran en los créditos atrasados.</i> .....	31
Tabla 6 <i>La COOPAC tiene identificados a los clientes que se encuentran en la cartera de créditos vencidos.</i> .....	33
Tabla 7 <i>La COOPAC cuenta con créditos con calificación CPP en la cartera de créditos atrasados.</i> .....	34
Tabla 8 <i>Realizan un análisis pormenorizado en la cartera de créditos atrasados a aquellos créditos con calificación deficiente.</i> .....	35
Tabla 9 <i>Existen políticas de cobro en los créditos con calificación dudosa que se encuentran en la cartera de créditos atrasados.</i> .....	36
Tabla 10 <i>La COOPAC tiene créditos con calificación en pérdida en la cartera de créditos atrasados.</i> .....	37
Tabla 11 <i>Los créditos refinanciados son realizados a pedido del sujeto de crédito.</i> ..	38
Tabla 12 <i>Los créditos reestructurados modifican el contrato original de préstamo y se encuentran en la cartera de créditos refinanciados.</i> .....	39
Tabla 13 <i>Existe una adecuada evaluación crediticia a los créditos hipotecarios que se encuentran en la cartera de créditos de alto riesgo.</i> .....	40
Tabla 14 <i>Existe un seguimiento constante a los créditos judicializados que se encuentran en la cartera de créditos de alto riesgo.</i> .....	41
Tabla 15 <i>Se llevan a cabo capacitaciones y políticas de crédito para reducir la morosidad en la cartera de alto riesgo.</i> .....	42
Tabla 16 <i>La COOPAC para medir su eficacia y rentabilidad económica utiliza el indicador ROA.</i> .....	43
Tabla 17 <i>Se aplica el Indicador financiero ROI para medir el retorno de la inversión y el porcentaje a la que está sujeto la rentabilidad económica.</i> .....	44

Tabla 18 <i>El indicador Rentabilidad operativa del activo permite medir la capacidad de la COOPAC para generar nuevas colocaciones de créditos.</i> .....	45
Tabla 19 <i>Es necesario medir la rentabilidad financiera de la COOPAC, mediante el indicador financiero ROE.</i> .....	46
Tabla 20 <i>La COOPAC determina en la rentabilidad financiera el beneficio neto que obtuvo en un determinado tiempo.</i> .....	47
Tabla 21 <i>La COOPAC determina en la rentabilidad financiera los recursos propios que otorgo en un tiempo definido.</i> .....	48
Tabla 22 <i>Queda definido en la rentabilidad financiera el margen de ganancia alcanzado por la COOPAC.</i> .....	49
Tabla 23 <i>Es necesario analizar la rentabilidad para estimar la rentabilidad del activo de la COOPAC.</i> .....	50
Tabla 24 <i>La rentabilidad del patrimonio es identificado si se realiza un análisis pormenorizado de la rentabilidad.</i> .....	51
Tabla 25 <i>En el análisis de la rentabilidad se logra identificar la inversión que genero la COOPAC.</i> .....	52
Tabla 26 <i>Para determinar las utilidades de la COOPAC es inevitable realizar el análisis de la rentabilidad obtenido en un periodo contable.</i> .....	53
Tabla 27 <i>La COOPAC tiene créditos Atrasados que influyen en aumentar el riesgo crediticio.</i> .....	54
Tabla 28 <i>La COOPAC tiene a la fecha créditos refinanciados que influyen en el incremento del riesgo crediticio.</i> .....	55
Tabla 29 <i>La COOPAC tiene créditos de alto riesgo que ocasionan un incremento del porcentaje del riesgo crediticio.</i> .....	56
Tabla 30 <i>La Rentabilidad económica, es el rendimiento de los activos que cuenta la COOPAC independientemente como haya sido su financiación.</i> .....	57
Tabla 31 <i>La Rentabilidad financiera es de vital importancia para poder estimar la liquidez y solvencia de la empresa en corto y largo plazo.</i> .....	58
Tabla 32 <i>A través del análisis de la rentabilidad la COOPAC puede conocer aquellos factores negativos que influyen en la rentabilidad.</i> .....	59

Tabla 33 <i>El Riesgo Crediticio genera un efecto adverso en la liquidez y solvencia de la COOPAC.</i> .....	60
Tabla 34 <i>La COOPAC tiene identificado la Rentabilidad que obtuvo al finalizar el periodo contable.</i> .....	61
Tabla 35 <i>Prueba de Normalidad</i> .....	26
Tabla 36 <i>Contrastación de la Hipótesis General</i> .....	27
Tabla 37 <i>Contrastación de la Hipótesis Especifica 1</i> .....	28
Tabla 38 <i>Contrastación de la Hipótesis Especifica 2</i> .....	29
Tabla 39 <i>Contrastación de la Hipótesis Especifica 3</i> .....	30



## Índice de Gráficos

Gráfico 1: <i>La COOPAC tiene identificados a los clientes que se encuentran en los créditos atrasados.</i> .....	32
Gráfico 2: <i>La COOPAC tiene identificados a los clientes que se encuentran en la cartera de créditos vencidos.</i> .....	33
Gráfico 3: <i>La COOPAC cuenta con créditos con calificación CPP en la cartera de créditos atrasados.</i> .....	34
Gráfico 4: <i>Realizan un análisis pormenorizado en la cartera de créditos atrasados a aquellos créditos con calificación deficiente.</i> .....	35
Gráfico 5: <i>Existen políticas de cobro en los créditos con calificación dudosa que se encuentran en la cartera de créditos atrasados.</i> .....	36
Gráfico 6: <i>La COOPAC tiene créditos con calificación en pérdida en la cartera de créditos atrasados.</i> .....	37
Gráfico 7: <i>Los créditos refinanciados son realizados a pedido del sujeto de crédito.</i>	38
Gráfico 8: <i>Los créditos reestructurados modifican el contrato original de préstamo y se encuentran en la cartera de créditos refinanciados.</i> .....	39
Gráfico 9: <i>Existe una adecuada evaluación crediticia a los créditos hipotecarios que se encuentran en la cartera de créditos de alto riesgo.</i> .....	40
Gráfico 10: <i>Existe un seguimiento constante a los créditos judicializados que se encuentran en la cartera de créditos de alto riesgo.</i> .....	41
Gráfico 11: <i>Se llevan a cabo capacitaciones y políticas de crédito para reducir la morosidad en la cartera de alto riesgo.</i> .....	42
Gráfico 12: <i>La COOPAC para medir su eficacia y rentabilidad económica utiliza el indicador ROA.</i> .....	43
Gráfico 13: <i>Se aplica el Indicador financiero ROI para medir el retorno de la inversión y el porcentaje a la que está sujeto la rentabilidad económica.</i> .....	44
Gráfico 14: <i>El indicador Rentabilidad operativa del activo permite medir la capacidad de la COOPAC para generar nuevas colocaciones de créditos.</i> .....	45
Gráfico 15: <i>Es necesario medir la rentabilidad financiera de la COOPAC, mediante el indicador financiero ROE.</i> .....	46

Gráfico 16: <i>La COOPAC determina en la rentabilidad financiera el beneficio neto que obtuvo en un determinado tiempo.</i> .....	47
Gráfico 17: <i>La COOPAC determina en la rentabilidad financiera los recursos propios que otorgo en un tiempo definido.</i> .....	48
Gráfico 18: <i>Queda definido en la rentabilidad financiera el margen de ganancia alcanzado por la COOPAC.</i> .....	49
Gráfico 19: <i>Es necesario analizar la rentabilidad para estimar la rentabilidad del activo de la COOPAC.</i> .....	50
Gráfico 20: <i>La rentabilidad del patrimonio es identificado si se realiza un análisis pormenorizado de la rentabilidad.</i> .....	51
Gráfico 21: <i>En el análisis de la rentabilidad se logra identificar la inversión que genero la COOPAC.</i> .....	52
Gráfico 22: <i>Para determinar las utilidades de la COOPAC es inevitable realizar el análisis de la rentabilidad obtenido en un periodo contable.</i> .....	53
Gráfico 23: <i>La COOPAC tiene créditos Atrasados que influyen en aumentar el riesgo crediticio.</i> .....	54
Gráfico 24: <i>La COOPAC tiene a la fecha créditos refinanciados que influyen en el incremento del riesgo crediticio.</i> .....	55
Gráfico 25: <i>La COOPAC tiene créditos de alto riesgo que ocasionan un incremento del porcentaje del riesgo crediticio.</i> .....	56
Gráfico 26: <i>La Rentabilidad económica, es el rendimiento de los activos que cuenta la COOPAC independientemente como haya sido su financiación.</i> .....	57
Gráfico 27: <i>La Rentabilidad financiera es de vital importancia para poder estimar la liquidez y solvencia de la empresa en corto y largo plazo.</i> .....	58
Gráfico 28: <i>A través del análisis de la rentabilidad la COOPAC puede conocer aquellos factores negativos que influyen en la rentabilidad.</i> .....	59
Gráfico 29: <i>El Riesgo Crediticio genera un efecto adverso en la liquidez y solvencia de la COOPAC.</i> .....	60
Gráfico 30: <i>La COOPAC tiene identificado la Rentabilidad que obtuvo al finalizar el periodo contable.</i> .....	61

## Resumen

La presente investigación titulada “RIESGO CREDITICIO Y SU RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD EN UNA COOPAC, DISTRITO JOSE LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO - AREQUIPA, PERIODO 2020” tiene como objetivo “Demostrar la relación que existe entre el riesgo crediticio y la rentabilidad en una COOPAC, distrito José Luis Bustamante y Rivero - Arequipa, periodo 2020”, el cual se ejecuta con el propósito de conocer la magnitud de la pérdida económica por el sujeto de crédito debido al incumplimiento de sus cuotas según contrato de préstamo hacía la entidad financiera, perjudicando de este modo la rentabilidad, operatividad y liquidez de la COOPAC.

El tipo de investigación desarrollado en el presente estudio es básico, el nivel es correlacional, el diseño de investigación que se emplea es cuantitativo - no experimental - transversal. La población está conformada por una COOPAC, ubicada en el distrito de José Luis Bustamante y Rivero el cual está integrado por 37 colaboradores afines a la investigación. Los resultados del presente estudio determinan la importancia de tener identificado el riesgo según la cartera de crédito grupal e individual, así como por tipos de cartera de alto riesgo, cartera pesada, cartera vencida y cartera reestructurada o refinanciada.

Se concluye que el riesgo crediticio tiene relación con la rentabilidad de la COOPAC, ubicada en el distrito de José Luis Bustamante y Rivero, ya que, a través de una correcta evaluación crediticia, se logra identificar y reducir de manera favorable los riesgos asociados al cumplimiento de las cuotas pactadas, los cuales contribuyen a obtener mejores márgenes de ganancia, mejorando de esta manera la rentabilidad económica y financiera.

**Palabras claves:** Riesgo crediticio, Rentabilidad, cartera pesada, cartera alto riesgo, cartera vencida, liquidez.

## Abstract

The present research entitled "CREDIT RISK AND ITS RELATION TO PROFITABILITY IN A COOPAC, DISTRITO JOSE LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO - AREQUIPA, PERIOD 2020" aims to "Demonstrate the relationship between credit risk and profitability in a COOPAC, district José Luis Bustamante y Rivero - Arequipa, period 2020 ", which is executed with the purpose of knowing the magnitude of the economic loss by the credit subject due to the breach of their installments according to the loan agreement with the financial entity, damaging this the profitability, operability and liquidity of COOPAC.

The type of research developed in this study is basic, the level is correlational, the research design used is quantitative - not experimental - cross-sectional. The population is made up of a COOPAC, located in the district of José Luis Bustamante y Rivero, which is made up of 37 collaborators related to the investigation. The results of this study determine the importance of having identified the risk according to the group and individual loan portfolio, as well as by types of high-risk portfolio, heavy portfolio, past-due portfolio and restructured or refinanced portfolio.

It is concluded that the credit risk is related to the profitability of the COOPAC, located in the district of José Luis Bustamante y Rivero, since, through a correct credit evaluation, it is possible to identify and reduce in a favorable way the risks associated with compliance. of the agreed quotas, any that improve to obtain better profit margins, thus improving economic and financial profitability.

**Keywords:** Credit risk, Profitability, heavy portfolio, high risk portfolio, past due portfolio, liquidity.

## I. INTRODUCCIÓN

En el Perú las cooperativas de ahorros y créditos han ido creciendo y fortaleciéndose pese a los grandes cambios que ha pasado el movimiento Cooperativo Nacional en la industria de las micro finanzas, alcanzando según la (FENACREP, 2019) en diciembre 2018 un 4% del PBI, sin embargo, a partir del año 2019, ha entrado en un proceso de desaceleración debido a un menor dinamismo en la economía mundial y a los factores internos en la recuperabilidad de los créditos otorgados, teniendo un retroceso en el año 2019 un 2.8% del PBI. Esta disminución trae consigo menos puestos de trabajo, disminución en las ventas de muchos negocios, los cuales podrían generar atrasos en el cumplimiento de sus pagos y con ello un desbalance en el flujo de caja proyectado de estas COOPAC, que ofrecen estos servicios financieros.

En la coyuntura actual se considera que el riesgo crediticio y la rentabilidad son variables trascendentales e importantes, las cual debe hacer frente toda entidad financiera. De esta manera el riesgo crediticio o riesgo de crédito es considerado como las posibles pérdidas económica que se generan debido al incumplimiento de pago de los sujetos de crédito, los cuales solicitan un crédito financiero, pactando en el contrato de crédito, las cláusulas respectivas de tiempo, monto e interés. Por lo tanto, si el sujeto de crédito o deudor financiero incumple con el pago de sus deudas e intereses establecidos en el contrato ocasiona pérdidas financieras para el inversor, quien en su momento asumió el riesgo crediticio por el préstamo o crédito concedido. Aguilar & Camargo (2004), afirman que el tener como resultado una deficiente gestión del riesgo crediticio, es debido a haber realizado de manera inadecuada la calificación y evaluación del sujeto de crédito, incrementando de esta manera la incertidumbre en las cuentas de liquidez, solvencia y con ello aumente de manera adversa el riesgo crediticio del deudor financiero, como consecuencia de este proceder el sujeto de crédito no podrá cancelar de manera oportuna sus cuotas establecidas, o en su defecto se niegue a cancelar su responsabilidad y obligación financiera, afectando con ello la rentabilidad de las entidades financieras en el País.

De manera similar refieren los autores Cabello & Fernández (2020) quienes añaden que el riesgo crediticio se define como el porcentaje potencial de que el prestatario o contraparte de una institución financiera no se encuentre en la capacidad de responder por las obligaciones que tiene con la institución, de acuerdo con los términos acordados, afectando de manera directa con la liquidez inmediata de un ente financiero, el cual ante una eventual insolvencia financiera, estaría inmerso a cerrar su actividad económica y con ello perjudicar a sus clientes, quienes mantienen cuentas de ahorros, corriente, plazo fijo, entre otros, por consiguiente, el riesgo de crédito es considerado por las entidades financieras como el tipo de riesgo más importante y por el cual debe existir un control absoluto, sin embargo es uno de los riesgos que asume y está presente en toda entidad financiera.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito materia de estudio, tiene una buena captación en el mercado y con una alta demanda en los créditos que oferta, sin embargo, cuenta con problemas financieros de recuperación en sus créditos desembolsados, falta de capacitación de los analistas de crédito para desarrollar de manera eficiente sus actividades e incumplimiento del reglamento de crédito y políticas de crédito, finalmente no existe una adecuada revisión y análisis al sujeto de crédito para poder establecer si cuenta con la capacidad de pago para afrontar de manera responsable sus cuotas establecidas.

Teniendo en consideración esta premisa se planteó el problema general: ¿Cómo el riesgo crediticio se relaciona con la rentabilidad en una COOPAC, distrito José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa -periodo 2020?. Los problemas específicos son: ¿Cómo se relaciona los créditos atrasados con la rentabilidad económica en una COOPAC, distrito José Luis Bustamante y Rivero - Arequipa, periodo 2020?; ¿Cómo se relaciona los créditos refinanciados con la rentabilidad financiera en una COOPAC, distrito José Luis Bustamante y Rivero - Arequipa, periodo 2020?; ¿Cómo se relacionan los créditos de alto riesgo con el análisis de la rentabilidad en una COOPAC, distrito José Luis Bustamante y Rivero - Arequipa, periodo 2020?.

La presente investigación se justificación, ya que, tiene como propósito demostrar la importancia de conocer el riesgo crediticio que tiene la cooperativa de ahorro y crédito, en toda su cartera de créditos grupales e individuales y conocer a

detalle los préstamos otorgados a sus socios, ya que, ello le permitirá tener información verídica para mitigar los riesgos y reducir cuantitativamente las posibles pérdidas económicas potenciales, los cuales permitan alcanzar las metas y objetivos trazados por la cooperativa a corto y largo plazo. Como justificación teórica el estudio sirve como antecedente de investigación para futuros trabajos de investigación con rigor científico, mostrando evidencia empírica a través de la observación y la experiencia directa e indirecta de las unidades de análisis sobre las variables de estudio. Como justificación práctica, es una herramienta para que otras COOPAC puedan contar con metodologías de trabajo y teorías actuales para la óptima toma de decisiones que contribuyan a delimitar y reducir el riesgo crediticio, a través de las evaluaciones y seguimiento de pago, realizados por los analistas de créditos de la COOPAC, así mismo es importante que todo el personal que labora en la cooperativa esté involucrado, identificado y tenga compromiso con las actividades que desempeña, realizando de manera correcta los procedimientos para el otorgamiento del crédito, teniendo como resultado una reducción significativa en los niveles del riesgo crediticio. En la justificación metodológica este trabajo de investigación fue elaborado bajo los criterios y enfoques metodológicos, los cuales regulan la redacción y comprensión del contenido, además se está respetando en la redacción del contenido los autores que argumentan el estudio, asimismo el presente informe presenta nuevas teorías e información relacionadas a las variables de estudio para que otros investigadores que tengan interés en el estudio puedan obtener información importante y veraz.

El objetivo general es: Determinar como el riesgo crediticio se relaciona con la rentabilidad en una COOPAC, distrito José Luis Bustamante y Rivero - Arequipa, periodo 2020. Los objetivos específicos son: Determinar la relación entre los créditos atrasados con la rentabilidad económica en una COOPAC, distrito José Luis Bustamante y Rivero - Arequipa, periodo 2020; Determinar la relación entre los créditos refinanciados con la rentabilidad financiera en una COOPAC, distrito José Luis Bustamante y Rivero - Arequipa, periodo 2020; Determinar la relación entre los créditos de alto riesgo con el análisis de la rentabilidad en una COOPAC, distrito José Luis Bustamante y Rivero - Arequipa, periodo 2020.

La hipótesis general es: El riesgo crediticio se relaciona con la rentabilidad en una COOPAC, distrito José Luis Bustamante y Rivero - Arequipa, periodo 2020. Y las hipótesis específicas son: Los créditos atrasados se relacionan con la rentabilidad económica en una COOPAC, distrito José Luis Bustamante y Rivero - Arequipa, periodo 2020; Los créditos refinanciados se relacionan con la rentabilidad financiera en una COOPAC, distrito José Luis Bustamante y Rivero - Arequipa, periodo 2020; Los créditos de alto riesgo se relacionan con el análisis de la rentabilidad en una COOPAC, distrito José Luis Bustamante y Rivero -Arequipa, periodo 2020.



## II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes de investigación nacionales están representados por:

Paredes (2018) autora de la tesis relacionada al riesgo crediticio y su relación con la rentabilidad, en donde establece como objetivo de la investigación poder determinar el riesgo crediticio que tiene la entidad financiera y mostrar la influencia que ocasiona en la rentabilidad. Para ello el diseño de la investigación fue no experimental – transaccional – correlacional. La población y muestra está integrada por los 30 trabajadores de la CMAC, entre sus principales aportes refiere: El riesgo está intrínsecamente asociado a los respectivos créditos otorgados por la institución financiera hacia los prestatarios quienes solicitan cierta cantidad de dinero para beneficio propio, de esta manera el riesgo de crédito tiene estrecha relación con la pérdida potencial del incumplimiento de pago por los sujetos de crédito, por consiguiente se obtenga como resultado un mínimo margen de beneficios económicos y se reduzca con ello la rentabilidad de la entidad financiera, sin embargo este proceder de los deudores financieros genera una desfavorable calificación crediticia para la obtención de nuevos créditos a nivel nacional e internacional (p. 17).

Aranda & Tarrillo (2020) autoras de la tesis relacionada a la evaluación del Riesgo Crediticio y su Incidencia en la Rentabilidad, menciona como objetivo de la investigación poder determinar como el riesgo crediticio tiene efectos en la rentabilidad de la COOPAC. La investigación cuenta con una metodología de investigación de diseño cuantitativo y de tipo correlacional – no experimental. La población muestral la conforma los 8 analistas de crédito, entre sus principales aportes menciona que: Se debe tener en consideración en el otorgamiento de créditos bancarios y/o financieros la capacidad de pago de los clientes tales como: la identidad, ubicación, ingresos y egresos del posible cliente financiero, el patrimonio o los activos fijos o mobiliarios que cuenta, los mismos que podrán medir la solvencia de pago, todos estos caracteres reducirán de manera cuantificable el riesgo crediticio, de tal manera, la entidad financiera obtendrá mayor liquidez y podrá posicionar sus productos a nuevos clientes,

teniendo como resultado su crecimiento institucional en todo el litoral peruano, posicionando sus diversos productos en sus respectivas carteras de créditos. Por otro lado, es necesario que la entidad financiera cuente con un adecuado sistema que permita determinar y evaluar la situación económica del cliente, observando la capacidad que cuenta para la generación de sus recursos económicos, los cuales conllevarán a cumplir de manera correcta con sus obligaciones contraídas y no se vea afectado el cumplimiento del pago con la entidad financiera (p. 12).

Huamán (2018) autor de la tesis relacionada al análisis del riesgo y su incidencia en la rentabilidad, establece como objetivo de investigación establecer la incidencia significativa del análisis de riesgo y los efectos positivos que genera en la rentabilidad. La investigación cuenta con una metodología de tipo descriptivo y el diseño de la investigación es correlacional. La población muestral está integrada por las 3 agencias de la Entidad Compartamos y sus 40 colaboradores, entre sus principales aportes menciona que: El origen del riesgo crediticio se debe a una inadecuada gestión en la cartera financiera, debido a la falencia de control de calidad en las actividades y operaciones que se lleva a cabo, con respecto al análisis y evaluación crediticia, puesto que, el exceso de los créditos impagos incide de manera negativa en la cartera de créditos de estas instituciones financieras debido al crecimiento de la mora en los pagos programados, de esta manera es de vital importancia realizar el respectivo seguimiento sobre el destino de cada operación de crédito, contribuyendo a alcanzar los objetivos y metas a corto y largo plazo, para generar mayor liquidez y de esta manera acrecentar de manera óptima la rentabilidad económica y financiera de dichas entidades financieras, asimismo, se debe cumplir con las normas internas de trabajo, políticas y principios institucionales en el otorgamiento de préstamos y créditos para afianzar la confianza y seguridad en las operaciones concretadas por los analistas de crédito y evitar las posibles contingencias financieras por no contar con suficiente efectivo para seguir con sus actividades prestatarias (p. 4).

Lozano (2019) autora de la tesis relacionada a la gestión del riesgo crediticio y la rentabilidad, establece como objetivo de investigación desarrollar en la gestión de riesgos propuestas que ayuden a mejorar la rentabilidad. La investigación cuenta con un tipo de estudio básico y el diseño de estudio es no experimental - correlacional. La población y muestra está a cargo de los 11 trabajadores de la COOPAC y toda el acervo documentario, entre sus principales conclusiones señala que: Las deficiencias en la gestión de los riesgos crediticios, como son la desactualización de la información derivada a los registros de créditos por clientes que solicitaron anteriormente un crédito, pero que a la fecha no cuenta con la capacidad de pago para generar nuevas fuentes de riqueza, y la pasiva conducta e interacción por los socios en la COOPAC con sus respectivos analistas de crédito, ocasiona a tener como resultado grandes pérdidas económicas en todas las carteras de créditos, y al incremento de incumplimiento de pago en los créditos vencidos y judicializados, debilitando la salud financiera de la COOPAC, los cuales a través de la revisión en los Estados Financieros y aplicación de los ratios financieros se puede observar el deterioro en sus activos disponibles e ingresos proyectados en un tiempo determinado y de esta manera incidiendo de manera desfavorable en la rentabilidad, liquidez y solvencia (p. 34).

Artaza (2017) autor de la tesis relacionada a la gestión de riesgos financieros y la rentabilidad en empresas del sector bancario, establece como objetivo de investigación llevar a cabo en la gestión de riesgos financieros propuestas para mejorar la rentabilidad de las empresas del sector bancario. La investigación cuenta con un tipo de investigación correlacional con un diseño transversal. La población muestral está integrado por todas las empresas del sector bancario, las mismas que están agrupadas por sus 81 colaboradores en el área de riesgos de los bancos, entre sus principales conclusiones establece que: Se identificó que los analistas de riesgos realizan de manera eficiente y permanente los monitoreos de todos los riesgos financieros que cuenta el banco en toda su gestión, logrando reducir al máximo la probabilidad que el riesgo se materialice, utilizando una metodología basado en lo estipulado por la SBS en cuanto a evaluaciones y verificaciones de los sujetos de crédito, los cuales establecen un plan basado en indicadores de alerta sobre la

condición de posible cumplimiento y no cumplimiento por el cliente, contrarrestando de este modo el riesgo, el cual perjudica los intereses principales de dichas entidades bancarias. La gestión del riesgo crediticio permite proyectar la medición de la pérdida incobrable cuando se otorga un crédito a un cliente, así como poder estimar cuanto sería la pérdida económica que la empresa dejaría de percibir por el dinero otorgado, considerando el tiempo prudencial de sus cuotas impagadas, y que finalmente no se haya podido recuperar, incidiendo en las ganancias y en la rentabilidad de los bancos dentro del ejercicio contable (p. 87).

Los antecedentes de investigación internacionales están representados por: Baltazar (2016) autor de la tesis relacionada a un modelo de gestión de riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mirachina, en donde menciona como objetivo de la investigación poder implementar un modelo de gestión de riesgo crediticio para la COOPAC. La metodología de investigación utilizada es cuantitativa – documental. La población está integrada por los 200 créditos entregados en el año 2015 y 2014 y la muestra está a cargo de los 42 créditos entregados en los años 2015 y 2014, entre sus principales conclusiones menciona: Existe diversas falencias para realizar el correcto análisis del sujeto de crédito y debido a ello existen pérdidas considerables dentro de la COOPAC. Además, la utilización de una incorrecta metodología induce a la disminución de la rentabilidad y con ello el incremento del riesgo de incobrabilidad en las carteras de crédito, además de sumarse como gasto los costos adicionales que desembolsa la COOPAC para poder recuperar los créditos concedidos como son el pago al personal mensajero para dejar las notificaciones, cartas personalizadas para cada deudor financiero y tiempo adicional de los analistas para contactarse con sus clientes que se encuentran en la cartera atrasada y vencida. De esta manera es necesario poder determinar un plan de recuperación, a través de informes mensuales con los reportes de morosidad que permitan la oportuna toma de decisiones por el personal encargado y de esta manera garantice la recuperación de los créditos entregados (p. 79).

Urbina (2017) autora de la tesis relacionada a los determinantes del riesgo bancario, menciona como objetivo de investigación investigar los factores que colindan con el riesgo de crédito. La metodología de investigación utilizada es básica - transversal. La población muestral está a cargo de los 240 bancos de los 6 países latinoamericanos, entre sus principales conclusiones menciona: El desempleo y la inflación están directamente relacionados, mencionando que uno de los factores determinantes son debido a los ciclos económicos los cuales inciden de manera significativa en el riesgo de crédito, de igual forma cuando incrementa el riesgo crediticio es debido a las situaciones económicas en los países no son las adecuadas. En otras palabras, se debe tener en consideración el entorno gubernamental de cada país, puesto que, la corrupción y la inestabilidad en el entorno financiero tienen una relación directa con el nivel de riesgo crediticio. Los resultados a los que se llegó en este estudio denotan la importancia de aplicar una guía que contribuya a controlar los altos niveles de riesgo financiero en los sistemas bancarios, debido a que se utilizó de manera eficiente las políticas de crédito. Asimismo, refiere que es necesario conocer los índices de morosidad en la cartera vencida de manera semanal y tomar las acciones preventivas y correctivas que faculten a poder anticiparse a las posibles dificultades de cobro que pueden causar quiebras e inestabilidad financiera o en el peor de los casos impacte de manera negativa en la economía de dichos bancos. Finalmente, es indiscutible la implementación de políticas de control, análisis, seguimiento en el otorgamiento de los créditos que permitan reducir los riesgos afines a la problemática, manteniendo el equilibrio y el crecimiento de las instituciones bancarias y los organismos de control (p. 18).

López (2016) autor de la tesis relacionada al riesgo de crédito y el sobreendeudamiento, menciona como objetivo de investigación que se debe analizar todos los riesgos de crédito y revisar el impacto que genera en el sobreendeudamiento. La metodología de investigación utilizada es descriptivo - explicativo. En la población muestral se ha considerado a los bancos privados, entre sus principales conclusiones destacan: La información otorgada a las instituciones financieras con respecto al riesgo asociado a cada individuo, no es real, ya que, en dicha información no están reportados

los saldos, considerando que existen productos que tienen una alta demanda y de mayor riesgo. De tal manera todas las fuentes de información, no muestran la información completa del riesgo de crédito asociado a cada individuo en el sistema financiero, generando que el deudor financiero genere sobreendeudamiento y este derive a incrementar el riesgo crediticio (p. 18).

Andrade & Lagla (2016) autoras de la tesis relacionado al análisis de riesgos crediticios que se realiza en una COOPAC, menciona como objetivo de estudio analizar el riesgo crediticio en la COOPAC. La metodología que aplico es no experimental, el método de investigación es Inductivo, deductivo, analítico y sintético. En la población se toma en consideración a los 1400 socios y como muestra de estudio lo conforman los 350 socios que se encuentran en mora y los 6 colaboradores de la COOPAC, entre sus principales conclusiones refiere: En el otorgamiento de los créditos se realiza un adecuado seguimiento a todos los socios, sin embargo una vez obtenido el crédito el dinero no es derivado según lo solicitado a la COOPAC, los cuales no contribuyen a generar renta y por ende no cuentan con los recursos financieros para solventar las cuotas programadas, como resultado refiere que los créditos grupales no tienen un riesgo significativo, puesto que, de un solo crédito grupal integrado por diversas socias, son las socias que tienen una buena calificación las que inducen a las otras socias a cancelar parte del crédito solicitado, es por este motivo que se debe llevar a cabo un estudio de procesos en la entrega de créditos. De esta manera el alto nivel del riesgo crediticio influye en la liquidez inmediata de la cooperativa, ello debido a que se encuentran limitados los fondos necesarios para ceder nuevos créditos, puesto que, parte del dinero desembolsado en los créditos individuales la mayor parte no ha podido ser recuperado debido al incumplimiento de pago por los socios (p. 60).

Paccha (2019) autora de la tesis relacionada a la evaluación del riesgo crediticio en la morosidad, menciona como objetivo de investigación realizar el análisis del riesgo crediticio y mostrar su influencia en la morosidad. La metodología de investigación aplicada es deductivo, inductivo y analítico, entre sus principales conclusiones

manifiesta: Mediante la utilización de los indicadores financieros se puede obtener información veraz sobre la gestión realizada por la entidad financiera en un determinado periodo, observando la evolución en las cuentas de patrimonio, los activos y pasivos de la entidad financiera, de esta manera se puede observar en porcentajes la recuperación de los créditos concedidos, disminuyendo los índices de morosidad y con ello el riesgo crediticio en las carteras que posee la entidad, logrando responder de manera adecuada a sus obligaciones inmediatas. En definitiva, la carencia de un modelo de gestión y de una inadecuada evaluación de riesgos crediticios conlleva a que no se analice de manera analítica y sistematizada la evaluación de los procedimientos establecidos para identificar el riesgo crediticio y quede de manera inestable la liquidez y solvencia esperada por la institución (p. 168).

En referencia a las bases teóricas concerniente a la variable de estudio “riesgo crediticio”. Existen diferentes definiciones sobre el riesgo de crédito, de acuerdo a la recopilación de normas de ASF (2020) menciona que, se entiende como riesgo crediticio a la probabilidad de que un deudor incumpla, en cualquier grado, con el pago de sus obligaciones con la Entidad de Intermediación Financiera (EIF) de modo tal que se genere una disminución en el valor presente del contrato.

De acuerdo con esta opinión se menciona que, el riesgo crediticio es el riesgo de pérdida como resultado de que el prestatario (emisor de deuda) no pueda hacer los pagos completos y oportunos de intereses y/o principal. El riesgo de crédito tiene dos componentes: El primero se conoce como riesgo de impago, o la probabilidad de incumplimiento, es decir, la posibilidad de que un prestatario no pague, incumpliendo con su obligación de hacer los pagos completos y oportunos de acuerdo a las cuotas e intereses, de acuerdo con los términos del contrato de la deuda. El segundo componente es la severidad de la pérdida en caso de incumplimiento, es decir, la parte del valor de un bono (incluyendo intereses no pagados) que el inversionista pierde. Un incumplimiento puede dar lugar a pérdidas de diversas magnitudes. Según el informe de Gestión Integral de Riesgos (2006), es la posibilidad de que un prestamista incurra en pérdidas debido al incumplimiento del prestatario o de la contraparte en operaciones directas, indirectas, o de derivados, que conlleva el no pago de su

responsabilidad financiera, o en su defecto el pago parcial y la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas. Se reconoce que esta posibilidad de pérdida puede provenir directamente de un evento de incumplimiento, en cuyo caso la pérdida puede afectar al estado de pérdidas y ganancias de una entidad financiera, o también puede presentarse como resultado del deterioro en la calidad crediticia del prestatario, emisor o contraparte, reflejándose en una disminución en el valor presente del contrato. En el presente trabajo de investigación se define al riesgo de crédito como el riesgo de no recibir a tiempo todo el pago de intereses y capital. En cuanto a la gestión del riesgo crediticio, el proceso que deben seguir las (EIF) el cual contempla las etapas de identificación, medición, monitoreo, control y divulgación; cada una de ellas con implicancias importantes en la administración de las diversas carteras de créditos y cuyos efectos tienen como propósito incrementar la solvencia financiera para la colocación de nuevos créditos (p. 6). Las dimensiones de la Variable 1: Riesgo Crediticio, está conformado por las dimensiones: Créditos Atrasados; Créditos Refinanciados y Créditos de Alto Riesgo.

Créditos atrasados: Son aquellos créditos atrasados o vencidos que no han sido cancelados o amortizados en la fecha fijada por la institución financiera de manera mensual, los cuales tienen un atraso de pago por parte del sujeto de crédito en un rango mayor a 15 días. En el caso de préstamos a microempresas se considera como cliente con mora si tiene un atraso en sus pagos por más de 30 días. En el caso de créditos de consumo, hipotecarios para vivienda y de arrendamiento financiero, corresponde a las cuotas impagas si el atraso es mayor de 30 días y menor de 90 días. Asimismo, se añade que es el ratio entre las colocaciones vencidas y en cobranza judicial sobre las colocaciones totales (Krugman & Wells, 2020). Los indicadores a los que esta sujeto esta dimensión son los créditos atrasados; créditos vencidos; créditos con calificación CPP; créditos con calificación deficiente; créditos con calificación dudoso y créditos con calificación en perdida.

Créditos Refinanciados: Son aquellos créditos que han sido refinanciados y reestructurados a solicitud del sujeto de crédito, para ampliar el número de cuotas a



pagar, los cuales han sufrido variaciones en el monto a pagar y de los plazos con respecto al contrato original, las cuales obedecen a las dificultades en la capacidad de pago del deudor financiero; es decir son créditos que han sido reprogramados de acuerdo con el proceso de la reestructuración de las nuevas cuotas pagaderas por el sujeto de crédito (Mankiw, 2014). De esta manera las entidades financieras otorgan créditos a sus clientes, esperando que estos cumplan en los plazos establecidos con la devolución del crédito otorgado, sin embargo, existe un pequeño porcentaje que le es inviable cancelar en las cuotas y/o tiempos pactados y por ello solicitan la refinanciación o reestructuración de sus créditos (SBS, 2020).

Créditos de Alto Riesgo: Están conformados por los créditos hipotecarios y créditos judicializados los cuales de no pagar el crédito por parte del sujeto de crédito generan un alto riesgo en poder recuperar el total del préstamo otorgado por la entidad financiera al sujeto de crédito; por lo general realizar este proceso se lleva a cabo en aquellos créditos que se encuentran impagos mayores a 1 año, esta cartera es la más severa, ya que incluyen a la cartera vencida, en cobranza judicial, refinanciadas y reestructuradas, además representa el indicador de mayor relevancia por las entidades financieras, ya que tienen el propósito de reducir y disminuir la morosidad, mediante campañas de cancelación de la deuda, en la cual la entidad financiera absuelve parte del interés o accede a una renegociación con el sujeto de crédito de alto riesgo (Alfaro, 2018).

En relación a las bases teóricas relacionadas a la rentabilidad, De la Hoz et al.,(2008) indica que la rentabilidad representa el porcentaje económico que la empresa o negocio genera en un tiempo determinado, por lo que es necesario identificar si dicha rentabilidad es favorable y esperado por sus inversores. Gitman & Zutter (2012) afirma que el termino rentabilidad está asociado a los ingresos y gastos efectuados por la empresa para la consecución de mayores ingresos, los cuales se obtuvo por la venta de las unidades producidas o servicios brindados. Por otra parte,

Aguirre, et al (1997), afirma que la rentabilidad se refiere al beneficio que la empresa desea alcanzar a corto o largo plazo, para beneficio de los gerentes, socios o dueños.

La rentabilidad es un elemento en el que convergen todas las acciones económicas, tales como los recursos económicos, recursos materiales, utilización de recursos humanos y financieros con el propósito de maximizar las ganancias de la empresa y con ello acrecentar los márgenes de rentabilidad. La Rentabilidad son aquellos recaudos de dinero que el inversionista genera, y en la que convergen todos los medios necesarios para realizarla, teniendo como fin obtener óptimos resultados, asimismo es considerado como la ganancia económica y financiera obtenida mediante la utilización de los recursos asignados y dirigidos por el personal acorde al desempeño de las actividades. La Rentabilidad se debe al esfuerzo, capacidad y desempeño a las actividades para generar un excedente y a partir de este punto obtener las inversiones efectuadas (Lizcano, 2004). Las dimensiones a las que hace alusiva esta variable son: Rentabilidad Económica; Rentabilidad Financiera y Análisis de la Rentabilidad.

Rentabilidad Económica: Son proveniente de las inversiones o de la gestión que la empresa propiamente realiza, teniendo presente el rendimiento de los activos, sin considerar el financiamiento que utilizo para obtener sus ingresos, toda esta gestión debe corroborarse que hayan sido ejecutados en un periodo determinado. Los indicadores atribuibles a esta dimensión son: Rentabilidad sobre activos (ROA), Retorno de la inversión (ROI), Rentabilidad operativa del activo (Sanchez J. , 2002). En lo que respecta a la “Rentabilidad sobre activos (ROA)”, es una herramienta de gestión que se lleva a cabo para tener un panorama más amplio y tener una visión clara y veraz de las actividades que lleva a cabo la empresa, los cuales se basan en la información presentada por la empresa haciendo una comparación, análisis o midiendo la relación entre las cuentas de los Estados Financieros y sirven para brindar datos fehacientes para la toma de decisiones (Ribbeck, 2014). Este indicador financiero es uno de los más conocidos, puesto que, mide el rendimiento que obtuvo los activos sobre la inversión otorgada por sus inversionistas, se sitúa como el indicador financiero de mayor importancia, puesto que, mide la gestión de un ente

económico para recabar ingresos, los cuales permitan ejercer las actividades de la empresa a corto y largo plazo, de esta manera contribuye a incrementar la eficiencia en su productividad con los recursos materiales, económicos y financieros puestos a su disposición. Este ratio tiene la responsabilidad de analizar de manera detallada el resultado de la rentabilidad económica, ya que, mediante su aplicación se puede estimar los activos de la empresa. De esta manera se concreta la relación del resultado neto y las inversiones obtenidas durante el ejercicio contable, mostrando de este modo la eficacia y productividad de la empresa en función a los activos puestos a disposición de la empresa para ejercer sus funciones, sin considerar el financiamiento que obtuvo para incrementar su utilidad (Romero, 2017). La fórmula del ROA es la utilidad neta sobre los activos totales. Rentabilidad de retorno de la Inversión (ROI): Viene a ser el indicador financiero ROI o llamado también como retorno de la inversión representa el dinero ganado producto de la inversión aportada por los accionistas, socios, gerentes o dueños en la empresa, este indicador está relacionado entre el capital social y la ganancia obtenida en un determinado tiempo (Rosales & Casachagua, 2014). Su fórmula es el resultado de la Ganancia obtenida sobre la Inversión. La Rentabilidad operativa del activo: Permite medir el éxito de la empresa, teniendo presente todos los factores internos y externos que se tomaron en consideración durante los procesos llevados a cabo por la empresa para obtener riquezas de generación de valor de la empresa (Muñoz, 2011). La Rotación de activos: Comprende a realizar una evaluación a las ventas de la empresa en función a su mercadería, este indicador permite observar la capacidad de la empresa para generar nuevos ingresos (Enrique, Mamani, & Mendoza, 2019).

Rentabilidad Financiera: La rentabilidad financiera es la medida de rentabilidad más utilizada por los accionistas o propietarios que la rentabilidad económica, ya que la rentabilidad financiera está asociado al resultado final de una rentabilidad, repercutiendo en la estructura financiera de la empresa, considerando que, al tener un alto índice de ganancia, incidirá directamente en la liquidez, solvencia y en la misma rentabilidad de la empresa (Sanchez, 2002). Para llevar a cabo el análisis de la rentabilidad financiera, se debe observar la estructura y razonabilidad de los

Estados Financieros de la empresa con el propósito de obtener información importante y verídica para la dirección de la compañía (Aguirre et al, 2017). De esta manera el concepto de rentabilidad financiera está asociado al resultado final de una rentabilidad, ya que, repercute en la estructura financiera de la empresa, considerando que, al tener un alto índice de ganancia, incidirá directamente en la liquidez, solvencia y en la misma rentabilidad de la empresa (Sanchez, 2002). La rentabilidad sobre capital (ROE) es un indicador financiero que tiene como propósito medir el retorno de la inversión teniendo en consideración el patrimonio aportado por los socios o dueños de la empresa, es un indicador de gran exigibilidad por la alta gerencia, ya que, determina de manera pormenorizada las fluctuaciones del capital invertido y como esta inversión o aporte es devuelta “retribuida” con un porcentaje adicional a sus socios. El ROE cumple un factor importante, puesto que, faculta en análisis y resultado de la gestión de la empresa (Apaza, 2020). Su fórmula resulta de la división de la Utilidad Neta entre el Patrimonio de la empresa. El Beneficio Bruto: Es el monto que resulta luego de deducir a los ingresos netos o también considerado como ventas los costos de los productos vendidos, para ello es necesario que la empresa estimada cada uno de estos resultados para medir la salud financiera de la empresa o ente financiero. Los Recursos Propios: Son aquellos activos no corrientes que tiene la empresa para poder concretar sus actividades, asimismo es considerado como aquellos aportes dinerarios y no dinerarios que otorgan sus propietarios y accionistas para el desempeño y operatividad de la entidad. Margen de Ganancia: Es el monto alusivo a la rentabilidad, el cual, si es adecuado, significa que la entidad utilizo óptimamente los recursos asignados, si es bajo, indica que la empresa realizo una inadecuada gestión financiera.

Análisis de la Rentabilidad: Es una herramienta de gestión que consiste en analizar y determinar en que medida la empresa, compañía u entidad es rentable. En otras palabras, es el cálculo financiero que se emplea para poder estimar a partir de cuantos productos ofertados la entidad empieza a generar riquezas. Cuando la entidad es rentable es cuando están cubiertos a la totalidad todos los gastos y queda un porcentaje de significancia para la entidad. Los indicadores financieros son: Rentabilidad del activo: Es la ganancia que generan los activos de la entidad

financiera; Rentabilidad del patrimonio: Esta relacionado a la tasa de crecimiento de las ganancias obtenidas por una entidad. Inversión: Es el monto otorgado por los propietarios, socios o dueños, para la puesta en marcha de la entidad, por el cual esperan obtener los beneficios económicos futuros. Utilidades: Es el beneficio neto que percibe una entidad que oferta bienes o servicios en el ejercicio de sus actividades empresariales.

## **Marco Conceptual**

A continuación, se presenta la definición de términos básicos, los cuales fueron desarrollados en función a las variables de estudio:

1. Riesgo de Crédito: Se refiere a la posibilidad de pérdida económica que sufre una entidad financiera, a consecuencia del incumplimiento de pago por parte del prestatario.
2. Plazo de cancelación: Se refiere al plazo límite de cancelación, el cual comprende el plazo de gracia y el periodo de amortización.
3. Políticas Contables: Esta basado en los principios, reglas y procedimientos específicos que adopta una entidad para la elaboración y presentación de los Estados Financieros.
4. Préstamo: Operación de crédito directo en la cual se otorga una cierta cantidad de dinero al cliente, para que después de un cierto periodo de tiempo se devuelva el íntegro del capital incluido los intereses.
5. Saldo adeudado: Es el monto desembolsado y pendiente de cancelación de un crédito, o de deuda con una misma contraparte, sin entender los intereses vencidos y no atendidos.
6. Sistema Financiero: Sistema compuesto por los intermediarios financieros, los mercados financieros y las infraestructuras de mercado.
7. Solvencia: Capacidad para cancelar las deudas y pasivos a corto y largo plazo de la empresa mediante el conjunto de recursos que constituyen el patrimonio o activo de la persona o entidad involucrada.

8. Tasa de Interés: Precio del dinero en el tiempo expresado en forma de porcentaje, el mismo que se puede definir como la proporción que se paga/cobra por obtener/conceder en préstamo una cantidad de dinero en un determinado tiempo.
9. Valor en riesgo: Es la probabilidad a que la entidad financiera se encuentre ante la incertidumbre de tener una pérdida económica el cual afecta su desempeño financiero en un horizonte temporal especificado, ante cambios en determinadas variables de mercado.
10. Vencimiento: Comprende el ultimo día de plazo o vigencia para poder efectuar el pago o la cancelación establecido en el contrato, asimismo de no cancelarse la persona o empresa tendrá que incurrir en intereses los cuales deberán ser cancelados con el pago de la cuota.
11. Pago amortizable: Es la cantidad de dinero que la persona o empresa realiza para acortar o adelantar el pago de sus cuotas establecidas con la entidad financiera.
12. Patrimonio: Son todos los bienes y capital que tiene la empresa para hacer uso de ellos en el desarrollo de sus operaciones, por ellos existe un porcentaje de capital, el cual es necesario su permanente evaluación.
13. Plazo de gracia: Son los días que la entidad financiera otorga a sus clientes para que puedan concretar el pago, deposito y/o transferencia de sus cuotas, del mismo modo les permite acceder al préstamo y tener más tiempo para abonar sus pagos y cuotas.
14. Prestamista: Es la persona natural o jurídica que otorga o entrega un dinero en calidad de préstamo y por el cual espera el retorno incluido un porcentaje adicional considerado como interés.
15. Quiebra: Es la situación legal que tiene una empresa cuando sus gastos fueron mayores a sus ingresos encontrándose en la imposibilidad de cumplir con sus obligaciones financieras y con terceros.

### **III. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de investigación**

El estudio presenta un tipo de investigación básica, ya que, tiene como finalidad estudiar las variables y generar nuevos conocimiento o teóricas, es decir que su objetivo es crear argumentos teóricos solidos que ayuden a definir de manera adecuada a las variables y dimensiones mostradas. El autor Baena (2017) señala que los estudios básicos contribuyen a crear nuevas bases teóricas en favor del marco epistemológico base y ayudar a entender la ciencia existente (p.49).

##### **Diseño de investigación**

El trabajo expuesto es no experimental – Transversal - correlacional. Es No experimental considerando que no existe alguna alteración entre las variables mas solo fueron descritas y observadas. Según (Hernandez et al, 2014) refiere que el estudio no experimental concierne a la observan de los fenómenos que inciden de manera directa en las variables y a través de esta observación las mismas pueden ser descritas y analizadas (p. 149). Es transversal porque todo el proceso de recolección y realización de la investigación se llevó a cabo en un periodo único, dentro del periodo 2020, en referencia con el autor (Hernandez et al, 2014) señala que el estudio transversal es estudio que recopilan hechos pasados en un momento único (p. 151). Es correlacional a través de la revisión y el análisis la autora muestra un nivel de relación entre las variables estudiadas y sus respectivas hipotesis (p. 85).

#### **3.2. Variables y operacionalización**

Se presenta las variables de estudios, las cuales está conformado por la variable 1: “Riesgo crediticio” que es la causa de la investigación, teóricamente se fundamenta como la probabilidad de que un deudor o sujeto de crédito incumpla

con su responsabilidad financiera en el pago de sus cuotas mensuales de manera total o parcial, y de esta manera genere un impacto negativo en la liquidez, solvencia y rentabilidad de la COOPAC, perjudicando de manera directa en menores colocaciones de créditos grupales e individuales y la variable 2 “Rentabilidad” que es el efecto que genera en el estudio realizado, teóricamente se fundamenta como la ganancia obtenida mediante la utilización de los recursos asignados y dirigidos por el personal acorde al desempeño de sus actividades, de esta manera, la rentabilidad está asociado al resultado neto que se obtuvo luego de obtener los ingresos y efectuar los gastos intrínsecos a su gestión, asimismo representa el porcentaje económico que genera la cooperativa en un periodo determinado. De esta manera ambas variables fueron desarrolladas para establecer la problemática que acontece en la COOPAC, ubicada en el distrito de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa. Finalmente se realiza la operacionalización de las variables que va de manera deductiva hasta la obtención de los indicadores (Ver Anexo 2).

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.**

#### **Población**

Según Hernández (2010) comenta que son todas las personas sobre las cuales se tiene planeado escoger una parte para ser estudiadas. En referencia a ello se menciona que la población en el presente estudio lo conforman los 37 colaboradores de la COOPAC, la cual se encuentra ubicada en el distrito de José Luis Bustamante y Rivero.

#### **Muestra**

Está a cargo de los 37 colaboradores de la COOPAC afines al trabajo de estudio, los cuales trabajan en la agencia de José Luis Bustamante y Rivero.



## Muestreo

Es no probabilístico, ya que, de manera premeditada se escogió a toda la población como muestra, de los cuales se obtuvo información relevante para el procesamiento de los datos respectivos.

## Unidad de Análisis

Se considera a un trabajador de la COOPAC, ubicada en el distrito de José Luis Bustamante y Rivero, provincia y departamento de Arequipa.

Tabla 1  
*Población y muestra de la investigación*

Ítem	Área	Cantidad de Trabajadores
1	Gerente General	1
2	Gerente de Administración	1
3	Gerente de Proyectos	1
4	Negocios	5
5	Contabilidad	4
6	Operaciones	6
7	Tecnología de la Información	4
8	Auditoría	3
9	Riesgos	3
10	Logística	3
11	Tesorería	1
12	Legal	4
13	Ahorros	1
	TOTAL	37

Fuente: Elaboración Propia.

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

Las técnicas que se utilizaron fueron la encuesta y el Análisis documental:

La encuesta es considerada como un procedimiento que tiene como fin la recopilación de información de las unidades de estudio, los cuales son considerados como primera fuente, de esta manera, cuentan con relación directa

con la problemática de estudio, además tienen el conocimiento requerido para obtener información trascendental, de esta manera la toma de datos no fue modificada ni alterada en ningún. El Análisis Documental: Se realizó para realizar el acopio de toda la información relevante en el estudio, el mismo que se llevó a cabo después de la recopilación de los datos de primera fuente proveniente de los encuestados, se realizó el análisis estadístico obteniendo las tablas y gráficas, asimismo se llevó a cabo la confiabilidad del instrumento, tabla de normalidad y correlación de las variables de investigación y sus respectivas dimensiones con las que se procedió a comprobar las hipótesis planteadas. El instrumento que se tomó en consideración fue el cuestionario basado en 30 interrogantes para ambas variables de investigación con escala de medición Likert referente al tema de estudio. El autor Hernández (2014) añade que la escala de medición Likert tiene alternativas del 1 al 5, donde (1) es Nunca; (2) Casi Nunca; (3) A veces; (4) Casi siempre; (5) Siempre. De esta manera el encuestado elige una alternativa y muestra con ello su respuesta, las cuales fueron consideradas en el estadístico.

### **3.5. Procedimientos**

La recolección de los datos es el proceso por el cual la investigadora obtiene los datos, procesa la Información y obtiene y presenta los resultados afines a su investigación, donde expone todos los hallazgos alcanzados. Para realizar el trabajo de investigación se tuvo en consideración el cuestionario basado en 30 interrogantes aplicados a los 34 colaboradores en todas sus áreas de la COOPAC. Asimismo, se utilizó el análisis documentario para obtener información relevante relacionada a las variables, dimensiones e indicadores que la autora se basa para contar con información relevante e importante de estudio (ver tabla 1).

### **3.6. Métodos de Análisis de Datos**

En el presente informe se obtendrá datos de la encuesta y del sistema estadístico. Para la recolección y análisis de datos se considera se realiza la prueba de confiabilidad del instrumento mediante el Alfa de Cronbach y los resultados obtenidos son mostrados en tablas y gráficas. En la contratación de las hipótesis de estudio se realiza la prueba de normalidad mediante la técnica de Rho. Spearman.

La información obtenida sirvió para desarrollar la discusión de resultados, y formular las conclusiones y recomendaciones sujetas del presente estudio. Teniendo presente la elaboración del análisis descriptivo e inferencial

### **3.7. Aspectos éticos**

El estudio expuesto, fue realizado teniendo en consideración la estructura y los principios de la Universidad Cesar Vallejo, los cuales fueron las bases en la elaboración del estudio expuesto, entre los principios que se destacan son la transparencia en la información; libertad para poder manifestar las teorías que fundamentan la investigación; responsabilidad en la redacción y toma de datos. Asimismo, se ha considerado en todo el proceso de redacción, la autoría de los antecedentes nacionales e internacionales, citando de forma correcta en concordancia al manual de normas APA séptima edición, finalmente el marco metodológico fue realizado bajo los lineamientos, parámetros y enfoques determinados.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Prueba de confiabilidad

Los resultados para el presente estudio de investigación, han sido realizados y ejecutados mediante la prueba estadística del SPSS a todas las unidades encuestadas, los cuales luego de un proceso sistemático deductivo se obtuvieron resultados de carácter numéricos, los mismos que contribuyen a mostrar el grado de confiabilidad del instrumento utilizado.

Por consiguiente, el procesamiento de los datos de las 37 unidades encuestadas es sometido al Alpha de Cronbach con un total de 30 interrogantes y una escala de medición Likert, de esta manera la investigadora a través de sus técnicas utilizadas en el estadístico podrá mostrar el criterio, contenido y constructo de las interrogantes, el cual da la conformidad a los resultados obtenidos. Se presenta el nivel de confiabilidad según los autores (Hernández et al., 2014).

Tabla 2  
*Interpretación del coeficiente del Alpha de Cronbach*

Interpretación	Resultado
- No es confiable	-1 a 0
- Poca confiabilidad	0,01 a 0,49
- Regular confiabilidad	0,5 a 0,75
- Buena confiabilidad	0,76 a 0,89
- Elevada Confiabilidad	0,9 a 1

Fuente: Datos de la Autora

## Confiabilidad de la variable 1: Riesgo Crediticio.

Tabla 3  
*Estadística de fiabilidad de la variable Riesgo Crediticio*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,795	,772	15

Fuente: Datos de la Autora

En conformidad a la tabla 3 se concluye que el instrumento es confiable, puesto que tiene una tendencia a la aproximación 1.

## Confiabilidad de la variable 2: Rentabilidad.

Tabla 4  
*Estadística de fiabilidad de la variable Rentabilidad*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,847	,861	15

Fuente: Datos de la Autora

En conformidad a la tabla 4 se concluye que el instrumento es confiable, puesto que tiene una tendencia a la aproximación 1.

## 4.2. Prueba de normalidad

La tabla de normalidad se utiliza para poder determinar el grado de normalidad de las variables, dimensiones e indicadores, los datos procesados permitirán mostrar el resultado y en base a ello poder realizar la debida interpretación, que permite el desarrollo del análisis estadístico. Para ello es necesario tener plena interpretación de los siguiente:

$H_0$  = Los datos son normales

$H_1$  = Los datos son anormales

Él  $\infty$  = Cuenta con un límite de 0.05

Tabla 5  
*Pruebas de Normalidad*

	Pruebas de normalidad		
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Créditos Atrasados	,205	37	,001
Créditos Refinanciados	,343	37	,000
Créditos de Alto Riesgo	,254	37	,001
Rentabilidad Económica	,195	37	,000
Rentabilidad Financiera	,309	37	,000
Análisis de la Rentabilidad	,317	37	,000
Riesgo Crediticio	,255	37	,001
Rentabilidad	,284	37	,000

Fuente: Datos de la Autora

### Interpretación de los resultados de la tabla 35

Se trabaja con la técnica Shapiro – Wilk ya que la muestra representativa es inferior a los 50 encuestados, en este caso el instrumento de medición fue aplicable a 37 trabajadores de la COOPAC.

### De tal forma:

Para la variable 1: Riesgo crediticio, el sistema SPSS presento como dato numérico el 0,001, para ello es necesario la utilización de una prueba no paramétrica, considerando que el sig. es inferior al límite permisible de 0.05, quedando como evidencia la aprobación y aceptación de la hipótesis de la investigadora (H1).

Con respecto a la variable 2: Rentabilidad, el sistema SPSS presento como dato numérico el 0,000, para ello es necesario la utilización de una prueba no paramétrica, considerando que el sig. es inferior al límite permisible de 0.05, quedando como evidencia la aprobación y aceptación de la hipótesis de la investigadora (H1).

### 4.3. Prueba de Chi Cuadrado

La contrastación de hipótesis permite al investigador poder comprobar las hipótesis que estableció en su trabajo, los cuales producto de una indagación debidamente sustentada, en el estadístico permite presentar información relevante e importante el cual permita validar la indagación expuesta, por tal motivo se aplica esta técnica para probar o negar las probabilidades o llamadas "Hipótesis", de esta manera se define que la correlación es la tendencia estadística por el cual se puede mostrar el nivel de afinidad entre dos ítems, para poder medir el coeficiente resultante.

Tabla 6  
Contrastación de la Hipótesis General

			Riesgo Crediticio	Rentabilidad
Rho de Spearman	V1	Nivel de correlación	1,000	,850**
		Sig.	.	,000
		Encuestados	37	37
	V2	Nivel de correlación	,850**	1,000
		Sig.	,000	.
		Encuestados	37	37

Fuente: Datos de la Autora

## Interpretación de los resultados de la tabla 36

La contrastación de hipótesis, permite unir la teoría con la realidad existente, ya que, mediante la utilización de esta técnica es factible poder aceptar la hipótesis que ha identificado en la investigación, o a través de un análisis estadístico se niegue la hipótesis que se ha mencionado en el estudio. Para realizar la contrastación de hipótesis, se utilizó las técnicas “encuesta” y el instrumento “cuestionario”, además del Excel en donde se anotó los resultados obtenidos en la investigación y el cual facilito poder realizar los cálculos respectivos del análisis.

Para la variable 1: Riesgo crediticio, el sistema SPSS presento el 0,000, de tal manera se deduce que el sig. es inferior al límite de 0.05, logrando aceptar el H1, por lo tanto, se aprueba o acepta la hipótesis de la investigadora:

Con respecto a la variable 2: Rentabilidad, el sistema SPSS presento el 0,000, de tal manera se deduce que el sig. es inferior al límite de 0.05, logrando aceptar el H1, por lo tanto, se aprueba o acepta la hipótesis de la investigadora:

La hipótesis Alterna H1: El riesgo crediticio se relaciona con la rentabilidad en una COOPAC, distrito José Luis Bustamante y Rivero - Arequipa, periodo 2020.

Tabla 7  
*Contrastación de la Hipótesis Específica 1*

			Créditos Atrasados	Rentabilidad Económica
Rho de Spearman	D1.1	Nivel de correlación	1,000	,615**
		Sig.	.	,000
	Encuestados	37	37	
	D2.1	Nivel de correlación	,615**	1,000
		Sig.	,000	.
	Encuestados	37	37	

Fuente: Datos de la Autora



## Interpretación de los resultados de la tabla 37

Para la dimensión 1 de la variable 1: Créditos Atrasados, el sistema SPSS presento como resultado sig., un resultado que muestra el grado de aceptación de la hipótesis mostrada, este valor es de 0,000, por tal motivo el sig. es inferior al límite de 0.05, logrando aceptar el H1, por lo tanto, se aprueba o acepta la hipótesis de la investigadora:

Con respecto a la dimensión 1 de la variable 2: Rentabilidad Económica, el sistema SPSS presento como resultado sig., un resultado que muestra el grado de aceptación de la hipótesis mostrada, este valor es de 0,000, por tal motivo el sig. es inferior al límite de 0.05, logrando aceptar el H1, de esta manera, se aprueba o acepta la hipótesis de la investigadora:

Se acepta la primera hipótesis Especifica: Los créditos atrasados se relacionan con la rentabilidad económica en una COOPAC, distrito José Luis Bustamante y Rivero - Arequipa, periodo 2020

Tabla 8  
*Contrastación de la Hipótesis Especifica 2*

			Créditos Refinanciados	Rentabilidad Financiera
Rho de Spearman	D1.2	Nivel de correlación	1,000	,358*
		Sig.	.	,030
		Encuestados	37	37
	D2.2	Nivel de correlación	,358*	1,000
		Sig.	,030	.
		Encuestados	37	37

Fuente: Datos de la Autora

## Interpretación de los resultados de la tabla 38

Para la dimensión 2 de la variable 1: Créditos Refinanciados, el sistema SPSS presento como resultado sig., un resultado que muestra el grado de aceptación de la hipótesis mostrada, este valor es de 0,030, por tal motivo el sig. es inferior al límite de 0.05, logrando aceptar el H1, por lo tanto, se aprueba o acepta la hipótesis de la investigadora:

Con respecto a la dimensión 2 de la variable 2: Rentabilidad Financiera, el sistema SPSS presento como resultado sig., un resultado que muestra el grado de aceptación de la hipótesis mostrada, este valor es de 0,030, por tal motivo el sig. es inferior al límite de 0.05, logrando aceptar el H1, de esta manera, se aprueba o acepta la hipótesis de la investigadora:

Se acepta la segunda hipótesis Especifica: Los créditos refinanciados se relacionan con la rentabilidad financiera en una COOPAC, distrito José Luis Bustamante y Rivero - Arequipa, periodo 2020.

Tabla 9  
*Contrastación de la Hipótesis Especifica 3*

			Crédito de Alto Riesgo	Análisis de Rentabilidad
Rho de Spearman	D1.3	Nivel de correlación	1,000	,808**
		Sig.	.	,000
		Encuestados	37	37
	D2.3	Nivel de correlación	,808**	1,000
		Sig.	,000	.
		Encuestados	37	37

Fuente: Datos de la Autora

## Interpretación de los resultados de la tabla 39

Para la dimensión 3 de la variable 1: Créditos de Alto Riesgo, el sistema SPSS presento como resultado sig., un resultado que muestra el grado de aceptación de la hipótesis mostrada, este valor es de 0,000, por tal motivo el sig. es inferior al límite de 0.05, logrando aceptar el H1, por lo tanto, se aprueba o acepta la hipótesis de la investigadora:

Con respecto a la dimensión 3 de la variable 2: Análisis de Rentabilidad, el sistema SPSS presento como resultado sig., un resultado que muestra el grado de aceptación de la hipótesis mostrada, este valor es de 0,000, por tal motivo el sig. es inferior al límite de 0.05, logrando aceptar el H1, de esta manera, se aprueba o acepta la hipótesis de la investigadora:

Se acepta la tercera hipótesis Especifica: Los créditos de alto riesgo se relacionan con el análisis de la rentabilidad en una COOPAC, distrito José Luis Bustamante y Rivero -Arequipa, periodo 2020.

### 4.4. Análisis de distribución de frecuencias (tablas y gráficos)

Se presentan las tablas y gráficas provenientes de los resultados a los sujetos encuestados concerniente al tema de estudio.

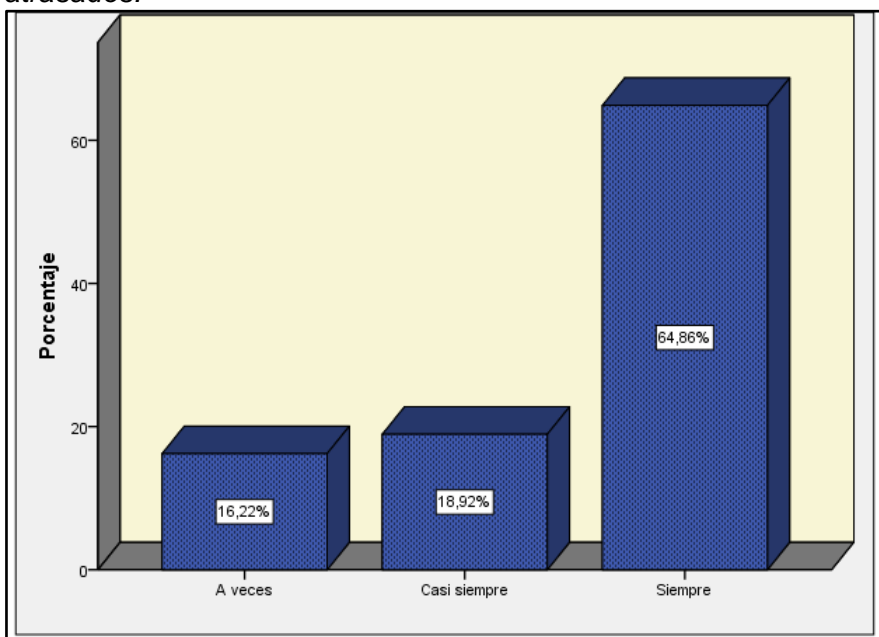
Tabla 10

*La COOPAC tiene identificados a los clientes que se encuentran en los créditos atrasados.*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Válido	Acumulado
A veces	6	16,2	16,2	16,2
Casi siempre	7	18,9	18,9	35,1
Siempre	24	64,9	64,9	100,0
Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la Autora utilizando el SPSS

Gráfico 1: La COOPAC tiene identificados a los clientes que se encuentran en los créditos atrasados.



Fuente: Datos de la Autora utilizando el SPSS

Análisis. - En la tabla 5 y gráfico 1 permite mostrar que el 64.86% de los colaboradores afirman que “Siempre” la COOPAC tiene identificado a los clientes que se encuentran con créditos atrasados. Por otro lado, el 18.92% respondió casi siempre y el 16.22% respondió a veces.

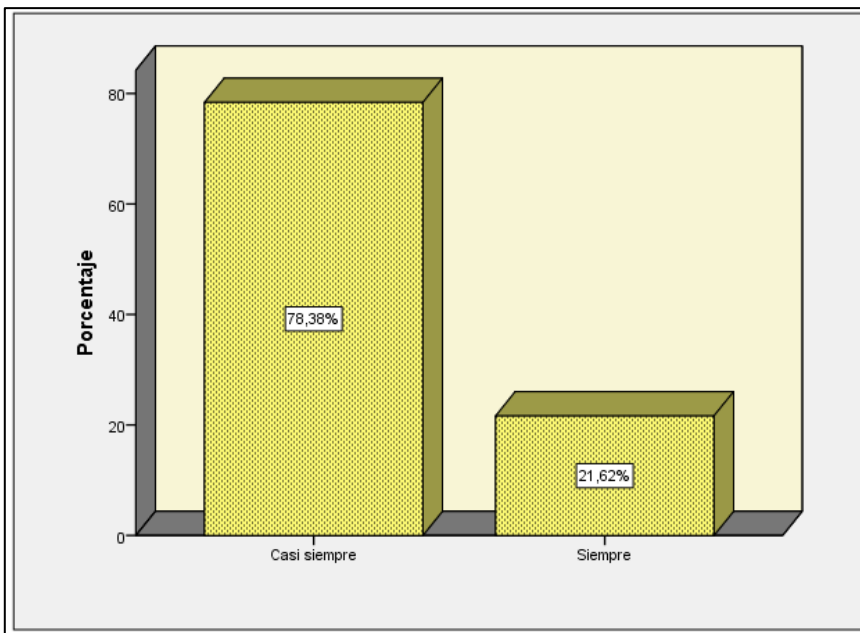
Tabla 11

*La COOPAC tiene identificados a los clientes que se encuentran en la cartera de créditos vencidos.*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Válido	Acumulado
Casi siempre	29	78,4	78,4	78,4
Siempre	8	21,6	21,6	100,0
Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la Autora utilizando el SPSS

Gráfico 2: *La COOPAC tiene identificados a los clientes que se encuentran en la cartera de créditos vencidos.*



Fuente: Datos de la Autora utilizando el SPSS

Análisis. - En la tabla 6 y gráfico 2 permite mostrar que el 78.38% de los trabajadores afirman que “Casi siempre” la COOPAC tiene identificado a los clientes que se encuentran con créditos vencidos. Por otro lado, el 21.62% respondió siempre.

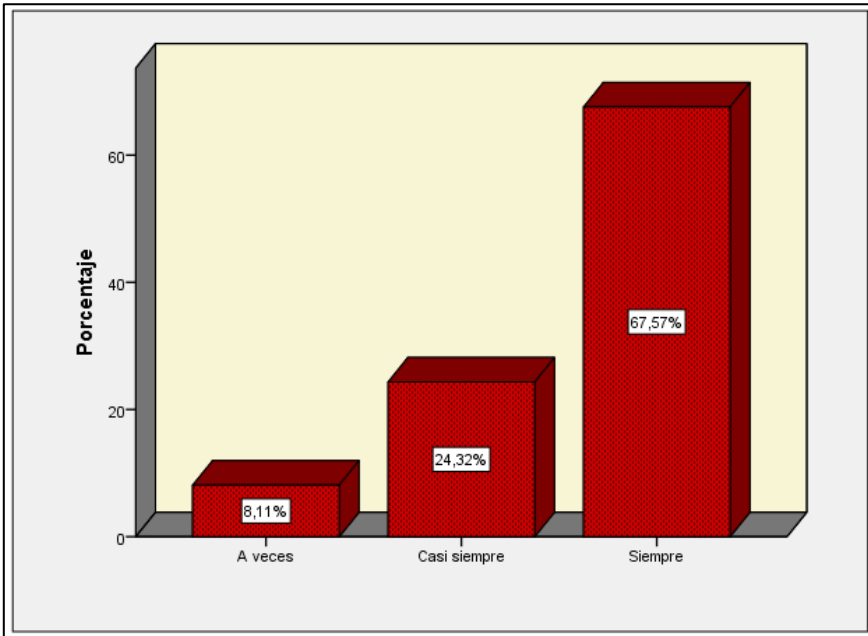
Tabla 12

*La COOPAC cuenta con créditos con calificación CPP en la cartera de créditos atrasados.*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Válido	Acumulado
A veces	3	8,1	8,1	8,1
Casi siempre	9	24,3	24,3	32,4
Siempre	25	67,6	67,6	100,0
Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la Autora utilizando el SPSS

Gráfico 3: *La COOPAC cuenta con créditos con calificación CPP en la cartera de créditos atrasados.*



Fuente: Datos de la Autora utilizando el SPSS

Análisis. - En la tabla 7 y gráfico 3 permite mostrar que el 67.57% de los trabajadores afirman que “Siempre” la COOPAC cuenta con créditos con calificación CPP “con problemas potenciales”. Por otro lado, el 24.32% respondió casi siempre y el 8.11% respondió a veces.

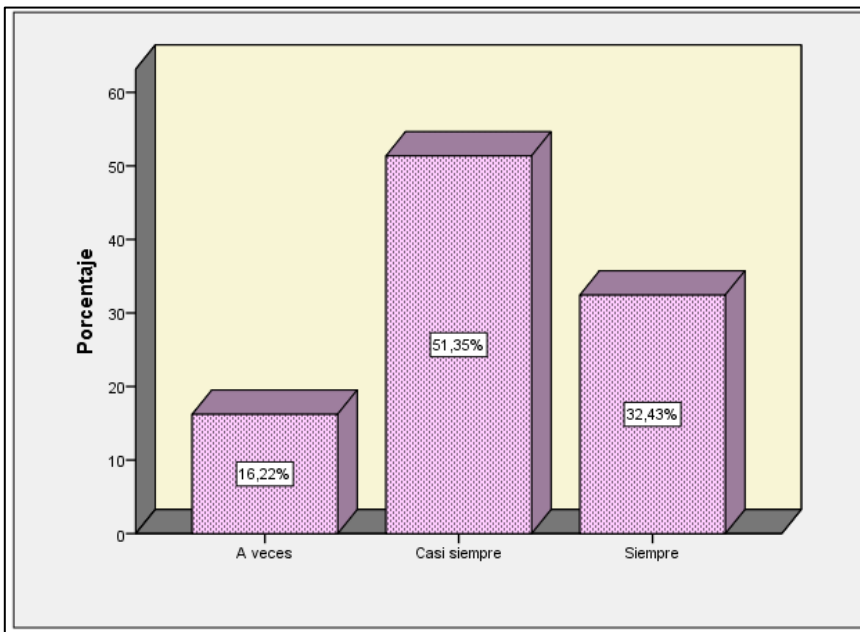
Tabla 13

*Realizan un análisis pormenorizado en la cartera de créditos atrasados a aquellos créditos con calificación deficiente.*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Válido	Acumulado
A veces	6	16,2	16,2	16,2
Casi siempre	19	51,4	51,4	67,6
Siempre	12	32,4	32,4	100,0
Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la Autora utilizando el SPSS

Gráfico 4: *Realizan un análisis pormenorizado en la cartera de créditos atrasados a aquellos créditos con calificación deficiente.*



Fuente: Datos de la Autora utilizando el SPSS

Análisis. - En la tabla 8 y gráfico 4 permite mostrar que el 51.35% de los trabajadores afirman que “Casi siempre” la COOPAC realiza un análisis pormenorizado a los créditos con calificación deficiente. Por otro lado, el 32.43% respondió siempre y el 16.22% respondió a veces.

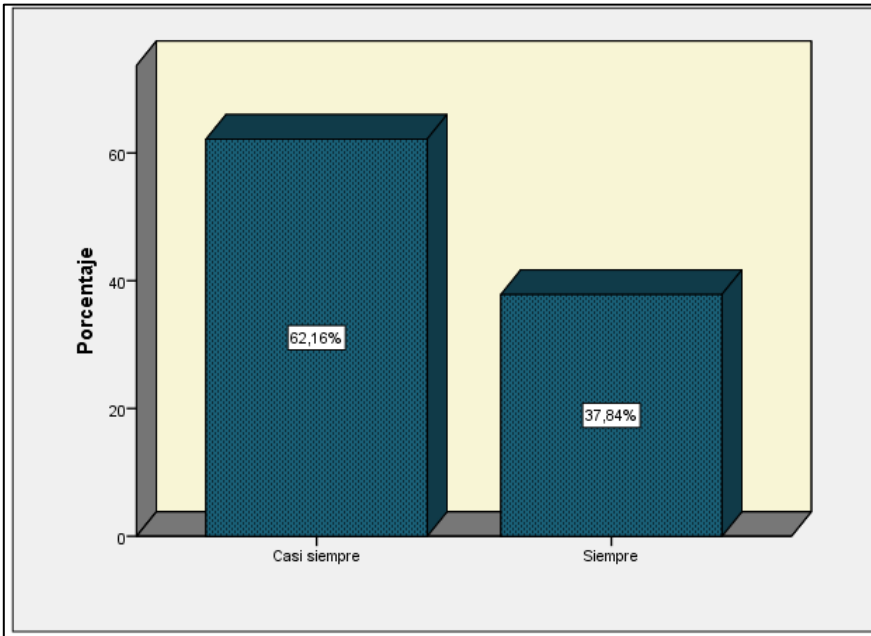
Tabla 14

*Existen políticas de cobro en los créditos con calificación dudosa que se encuentran en la cartera de créditos atrasados.*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Válido	Acumulado
Casi siempre	23	62,2	62,2	62,2
Siempre	14	37,8	37,8	100,0
Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la Autora utilizando el SPSS

Gráfico 5: *Existen políticas de cobro en los créditos con calificación dudosa que se encuentran en la cartera de créditos atrasados.*



Fuente: Datos de la Autora utilizando el SPSS

Análisis. - En la tabla 9 y gráfico 5 permite mostrar que el 62.16% de los trabajadores de la COOPAC afirman que “Casi siempre” existen políticas de cobro en los créditos con calificación dudosa, asimismo el 37.84% respondió siempre se tiene definido las políticas de cobro.



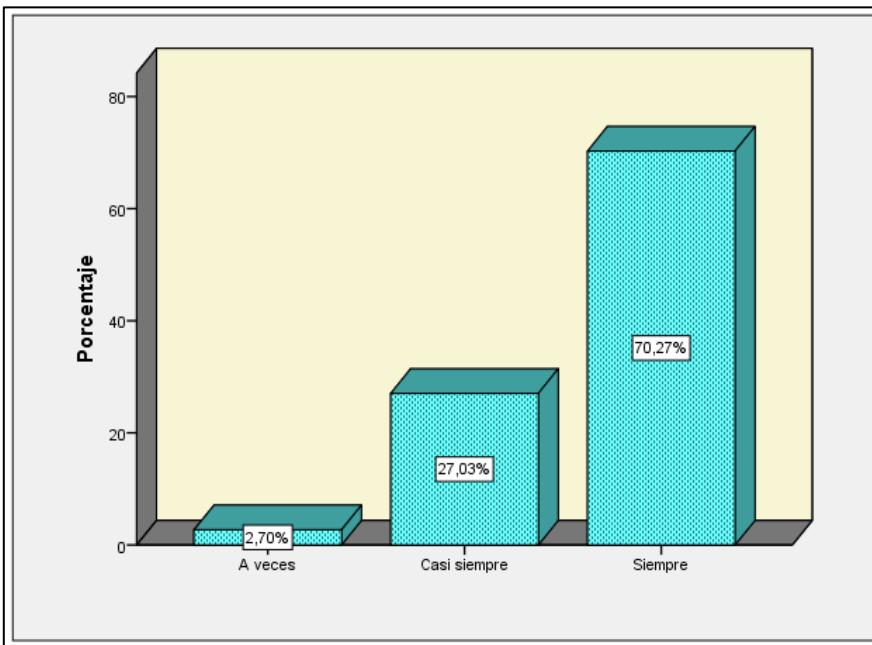
Tabla 15

*La COOPAC tiene créditos con calificación en pérdida en la cartera de créditos atrasados.*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Válido	Acumulado
A veces	1	2,7	2,7	2,7
Casi siempre	10	27,0	27,0	29,7
Siempre	26	70,3	70,3	100,0
Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la Autora utilizando el SPSS

Gráfico 6: *La COOPAC tiene créditos con calificación en pérdida en la cartera de créditos atrasados.*



Fuente: Datos de la Autora utilizando el SPSS

Análisis. - En la tabla 10 y gráfico 6 permite mostrar que el 70.27% de los trabajadores afirman que “Siempre” la COOPAC cuenta con créditos con calificación en pérdida. Por otro lado, el 27.03% respondió casi siempre y el 2.70% respondió a veces.

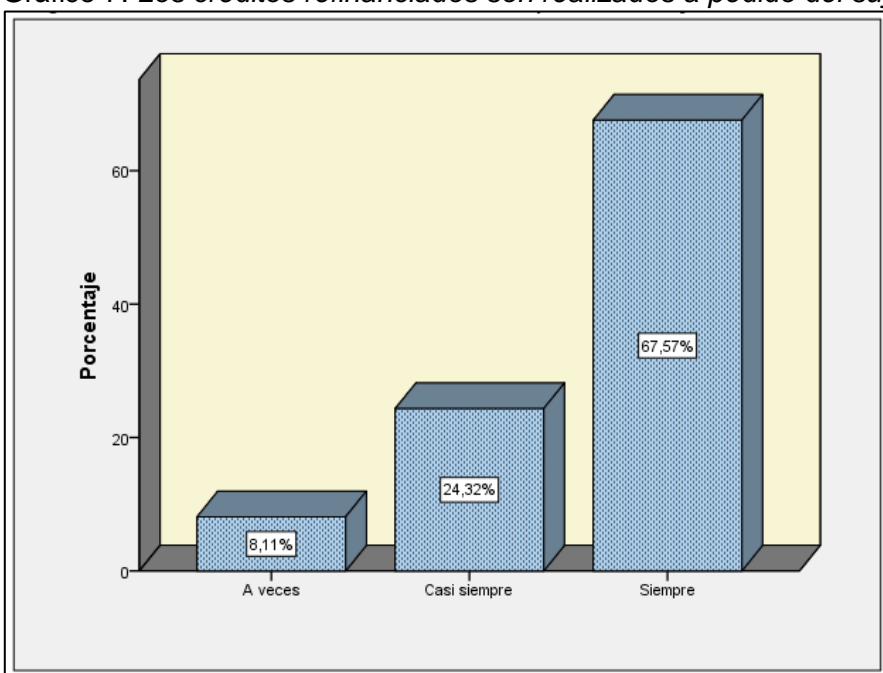
Tabla 16

*Los créditos refinanciados son realizados a pedido del sujeto de crédito.*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Válido	Acumulado
A veces	3	8,1	8,1	8,1
Casi siempre	9	24,3	24,3	32,4
Siempre	25	67,6	67,6	100,0
Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la Autora utilizando el SPSS

Gráfico 7: *Los créditos refinanciados son realizados a pedido del sujeto de crédito.*



Fuente: Datos de la Autora utilizando el SPSS

Análisis. - En la tabla 11 y gráfico 7 permite mostrar que el 67.57% de los trabajadores afirman que “Siempre” la COOPAC genera créditos refinanciados a solicitud del sujeto de crédito. Por otro lado, el 24.32% respondió casi siempre y el 8.11% respondió a veces.

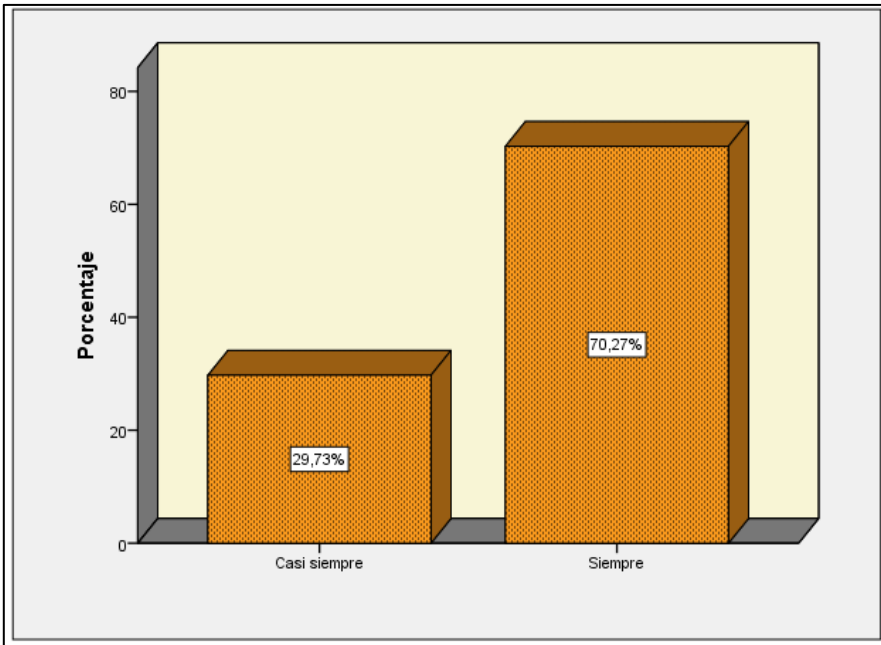
Tabla 17

*Los créditos reestructurados modifican el contrato original de préstamo y se encuentran en la cartera de créditos refinanciados.*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Válido	Acumulado
Casi siempre	11	29,7	29,7	29,7
Siempre	26	70,3	70,3	100,0
Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la Autora utilizando el SPSS

Gráfico 8: *Los créditos reestructurados modifican el contrato original de préstamo y se encuentran en la cartera de créditos refinanciados.*



Fuente: Datos de la Autora utilizando el SPSS

Análisis. - En la tabla 12 y gráfico 8 permite mostrar que el 70.27% de los trabajadores afirman que “Siempre” la COOPAC realiza créditos reestructurados que modifican el contrato original del préstamo. Por otro lado, el 29.73% respondió casi siempre.

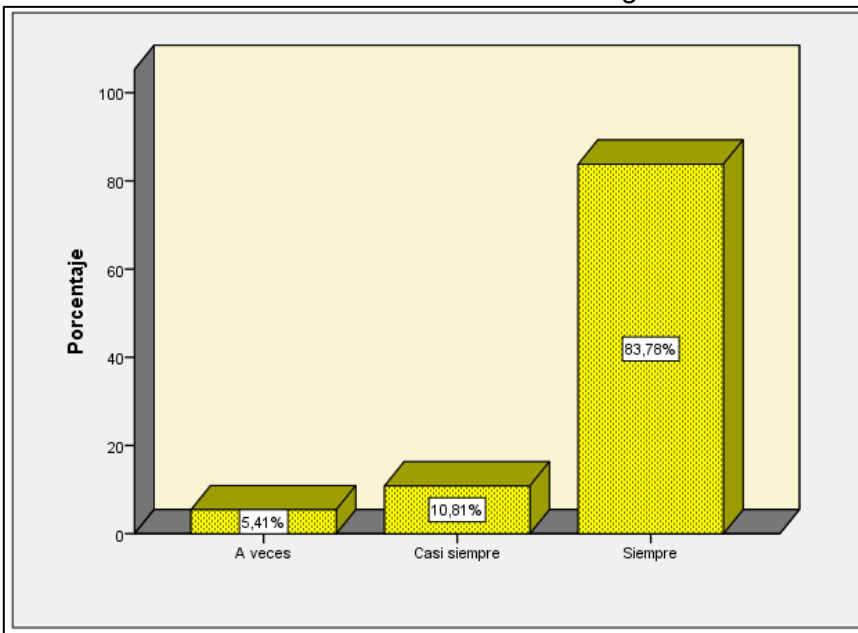
Tabla 18

*Existe una adecuada evaluación crediticia a los créditos hipotecarios que se encuentran en la cartera de créditos de alto riesgo.*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Válido	Acumulado
A veces	2	5,4	5,4	5,4
Casi siempre	4	10,8	10,8	16,2
Siempre	31	83,8	83,8	100,0
Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la Autora utilizando el SPSS

Gráfico 9: *Existe una adecuada evaluación crediticia a los créditos hipotecarios que se encuentran en la cartera de créditos de alto riesgo.*



Fuente: Datos de la Autora utilizando el SPSS

Análisis. - En la tabla 13 y gráfico 9 permite mostrar que el 83.78% de los trabajadores de la COOPAC afirman que “Siempre” existe una adecuada evaluación crediticia a los créditos hipotecarios. Por otro lado, el 10.81% respondió casi siempre y el 5.41% respondió a veces.

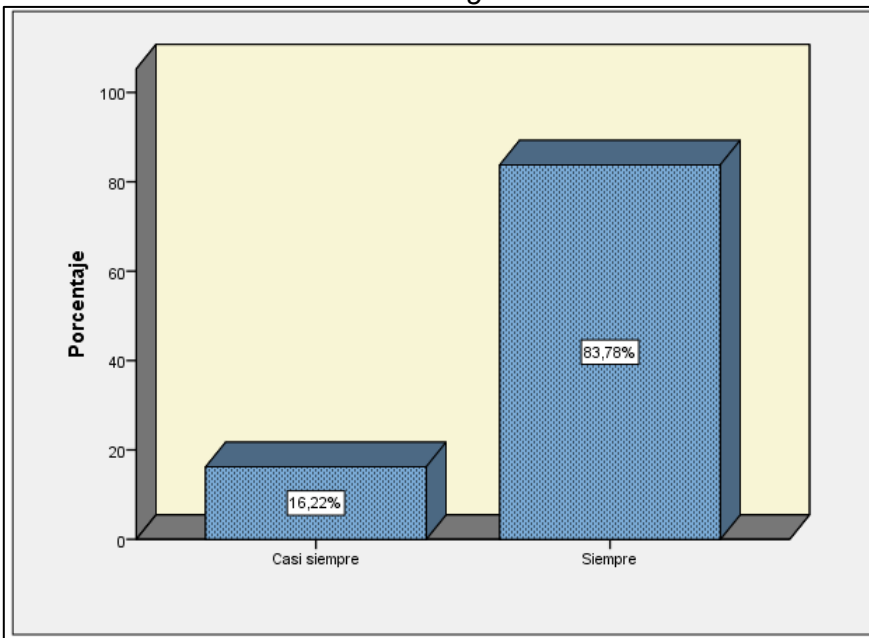
Tabla 19

*Existe un seguimiento constante a los créditos judicializados que se encuentran en la cartera de créditos de alto riesgo.*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Válido	Acumulado
Casi siempre	6	16,2	16,2	16,2
Siempre	31	83,8	83,8	100,0
Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la Autora utilizando el SPSS

Gráfico 10: *Existe un seguimiento constante a los créditos judicializados que se encuentran en la cartera de créditos de alto riesgo.*



Fuente: Datos de la Autora utilizando el SPSS

Análisis. - En la tabla 14 y gráfico 10 permite mostrar que el 83.78% de los trabajadores de la COOPAC afirman que “Siempre” existe un seguimiento adecuado a los créditos judicializados que se encuentran en la cartera de alto riesgo. Por otro lado, el 16.22% respondió casi siempre.

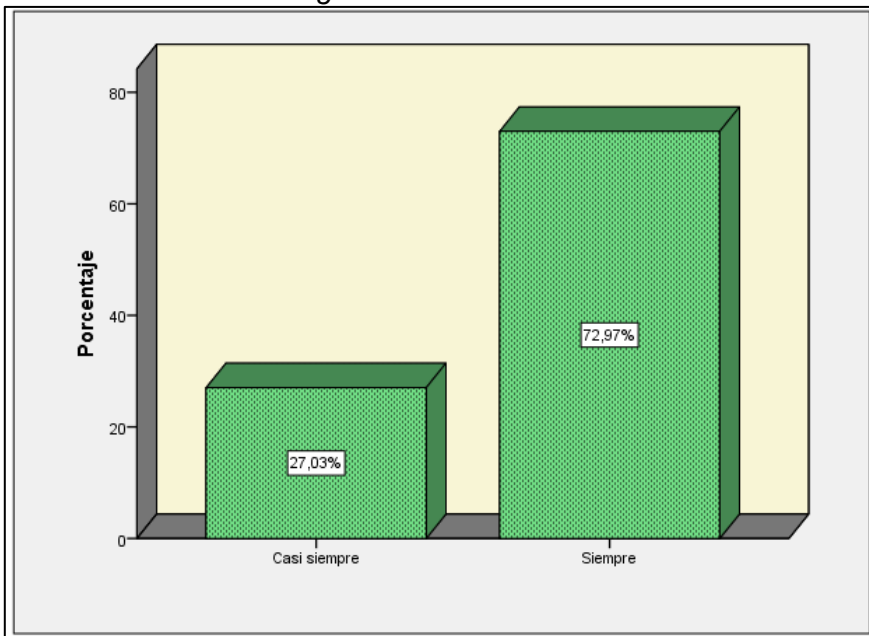
Tabla 20

*Se llevan a cabo capacitaciones y políticas de crédito para reducir la morosidad en la cartera de alto riesgo.*

	Escala	Frecuencia	Porcentaje	Válido	Acumulado
Válido	Casi siempre	10	27,0	27,0	27,0
	Siempre	27	73,0	73,0	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la Autora utilizando el SPSS

Gráfico 11: *Se llevan a cabo capacitaciones y políticas de crédito para reducir la morosidad en la cartera de alto riesgo.*



Fuente: Datos de la Autora utilizando el SPSS

Análisis. - En la tabla 15 y gráfico 11 permite mostrar que el 72.97% de los trabajadores de la COOPAC afirman que “Siempre” se lleva a cabo capacitaciones y políticas de crédito para reducir la morosidad en la cartera de alto riesgo. Por otro lado, el 27.03% respondió casi siempre.

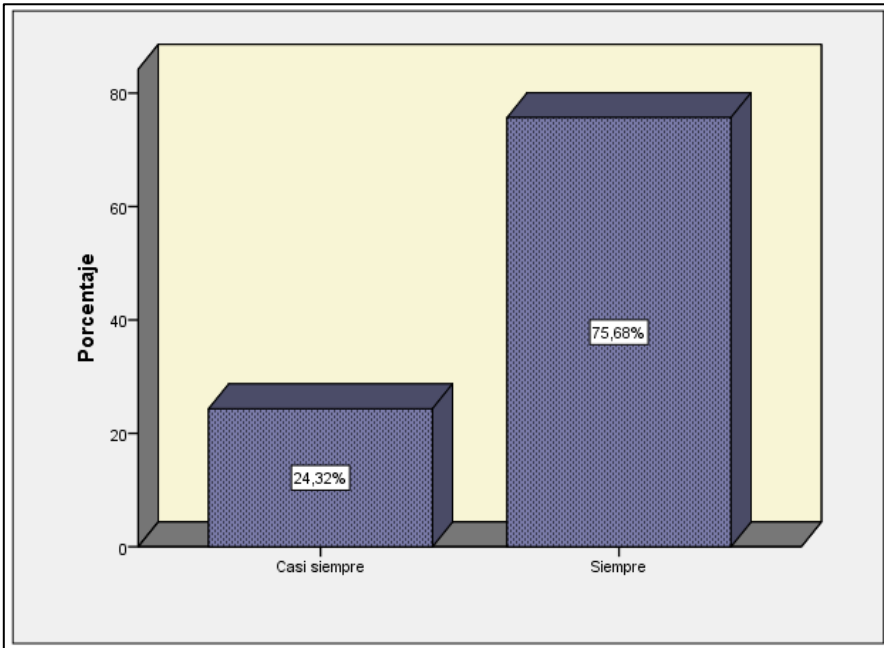
Tabla 21

*La COOPAC para medir su eficacia y rentabilidad económica utiliza el indicador ROA.*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Válido	Acumulado
Casi siempre	9	24,3	24,3	24,3
Siempre	28	75,7	75,7	100,0
Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la Autora utilizando el SPSS

Gráfico 12: *La COOPAC para medir su eficacia y rentabilidad económica utiliza el indicador ROA.*



Fuente: Datos de la Autora utilizando el SPSS

Análisis. - En la tabla 16 y gráfico 12 permite mostrar que el 75.68% de los trabajadores afirman que “Siempre” la COOPAC utiliza el indicador ROA para medir su eficacia y rentabilidad económica. Por otro lado, el 24.32% respondió casi siempre.

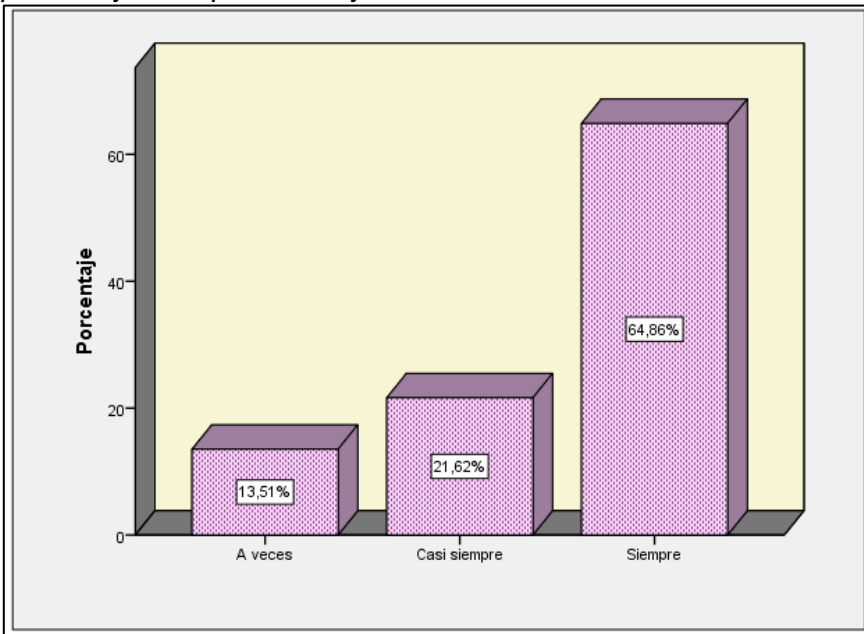
Tabla 22

*Se aplica el Indicador financiero ROI para medir el retorno de la inversión y el porcentaje a la que está sujeto la rentabilidad económica.*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Válido	Acumulado
A veces	5	13,5	13,5	13,5
Casi siempre	8	21,6	21,6	35,1
Siempre	24	64,9	64,9	100,0
Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la Autora utilizando el SPSS

Gráfico 13: *Se aplica el Indicador financiero ROI para medir el retorno de la inversión y el porcentaje a la que está sujeto la rentabilidad económica.*



Fuente: Datos de la Autora utilizando el SPSS

Análisis. - En la tabla 17 y gráfico 13 permite mostrar que el 64.86% de los trabajadores afirman que “Siempre” la COOPAC utiliza el indicador ROI para medir el retorno de su inversión y el porcentaje de su rentabilidad económica. Por otro lado, el 21.62% respondió casi siempre y el 13.51% respondió a veces.



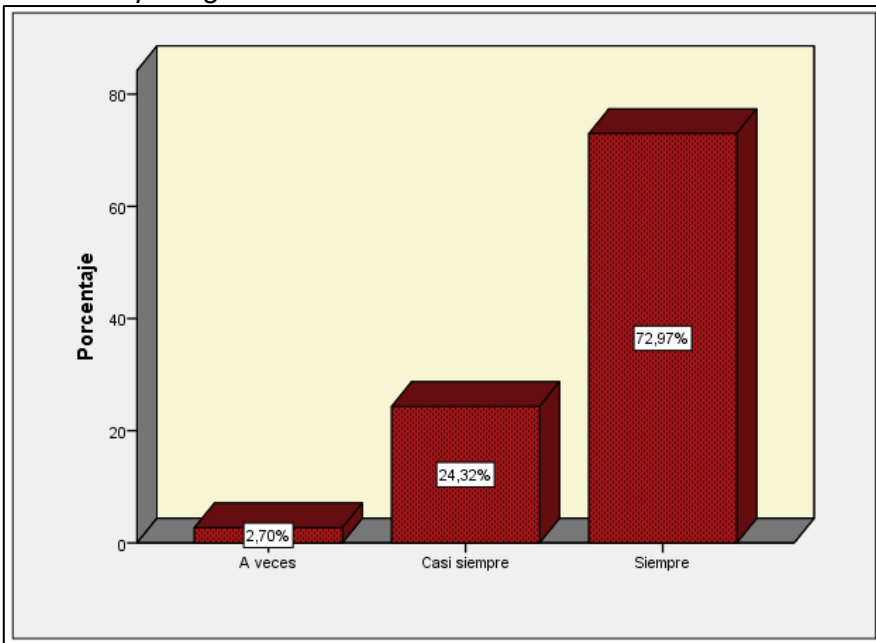
Tabla 23

*El indicador Rentabilidad operativa del activo permite medir la capacidad de la COOPAC para generar nuevas colocaciones de créditos.*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Válido	Acumulado
A veces	1	2,7	2,7	2,7
Casi siempre	9	24,3	24,3	27,0
Siempre	27	73,0	73,0	100,0
Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la Autora utilizando el SPSS

Gráfico 14: *El indicador Rentabilidad operativa del activo permite medir la capacidad de la COOPAC para generar nuevas colocaciones de créditos.*



Fuente: Datos de la Autora utilizando el SPSS

Análisis. - En la tabla 18 y gráfico 14 permite mostrar que el 74.97% de los trabajadores afirman que “Siempre” la COOPAC utiliza el indicador Rentabilidad operativa del activo para medir la capacidad que tiene para generar nuevas colocaciones. Por otro lado, el 24.32% respondió casi siempre y el 2.70% respondió a veces.

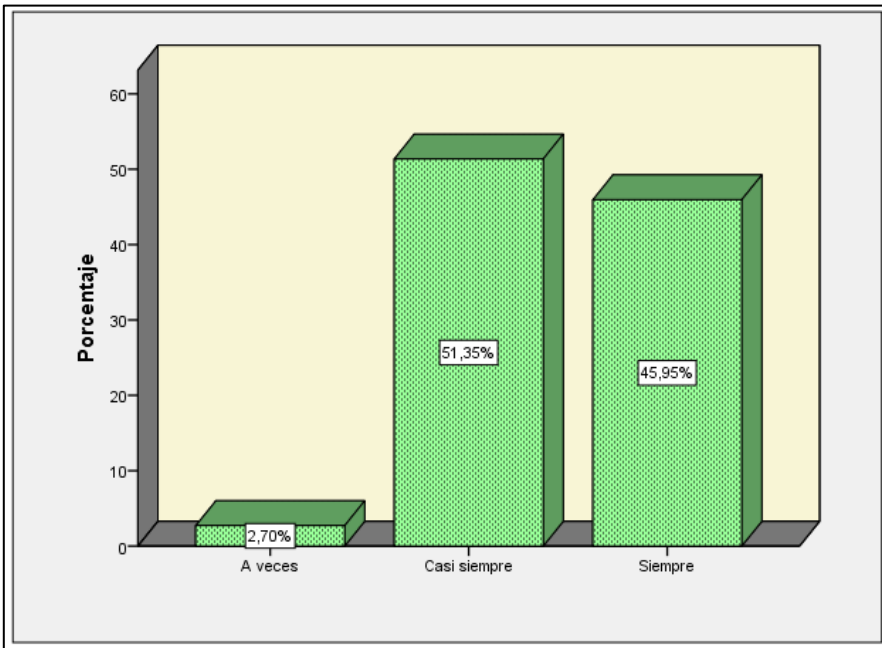
Tabla 24

*Es necesario medir la rentabilidad financiera de la COOPAC, mediante el indicador financiero ROE.*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Válido	Acumulado
A veces	1	2,7	2,7	2,7
Casi siempre	19	51,4	51,4	54,1
Siempre	17	45,9	45,9	100,0
Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la Autora utilizando el SPSS

Gráfico 15: *Es necesario medir la rentabilidad financiera de la COOPAC, mediante el indicador financiero ROE.*



Fuente: Datos de la Autora utilizando el SPSS

Análisis. - En la tabla 19 y gráfico 15 permite mostrar que el 51.35% de los trabajadores de la COOPAC afirman que “Casi siempre” es necesario medir la rentabilidad con el indicador financiero ROE. Por otro lado, el 45.95% respondió siempre y el 2.70% respondió a veces.

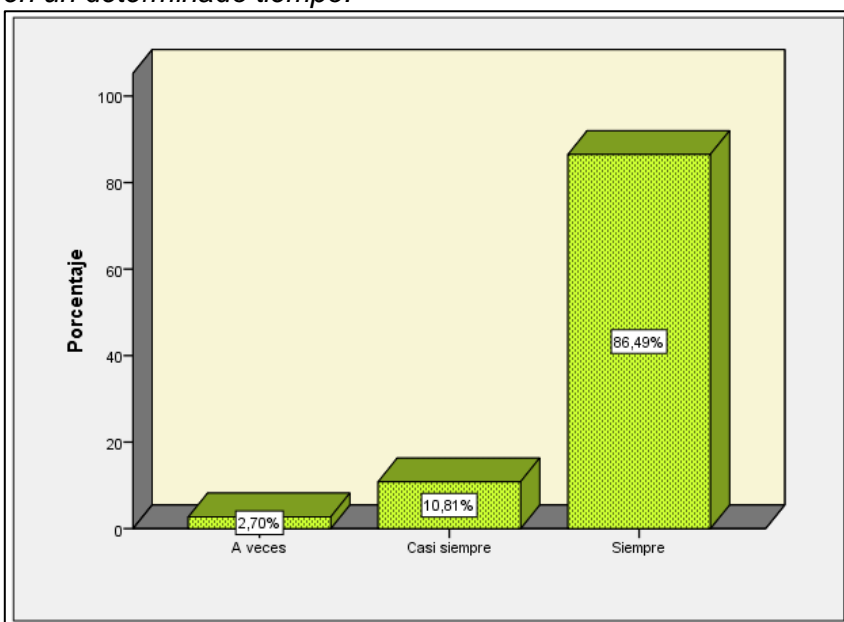
Tabla 25

*La COOPAC determina en la rentabilidad financiera el beneficio neto que obtuvo en un determinado tiempo.*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Válido	Acumulado
A veces	1	2,7	2,7	2,7
Casi siempre	4	10,8	10,8	13,5
Siempre	32	86,5	86,5	100,0
Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la Autora utilizando el SPSS

Gráfico 16: *La COOPAC determina en la rentabilidad financiera el beneficio neto que obtuvo en un determinado tiempo.*



Fuente: Datos de la Autora utilizando el SPSS

Análisis. - En la tabla 20 y gráfico 16 permite mostrar que el 86.49% de los trabajadores de la COOPAC afirman que “Siempre” se debe determinar el beneficio neto que se obtuvo de la rentabilidad financiera de un periodo determinado. Por otro lado, el 10.81% respondió casi siempre y el 2.70% respondió a veces.

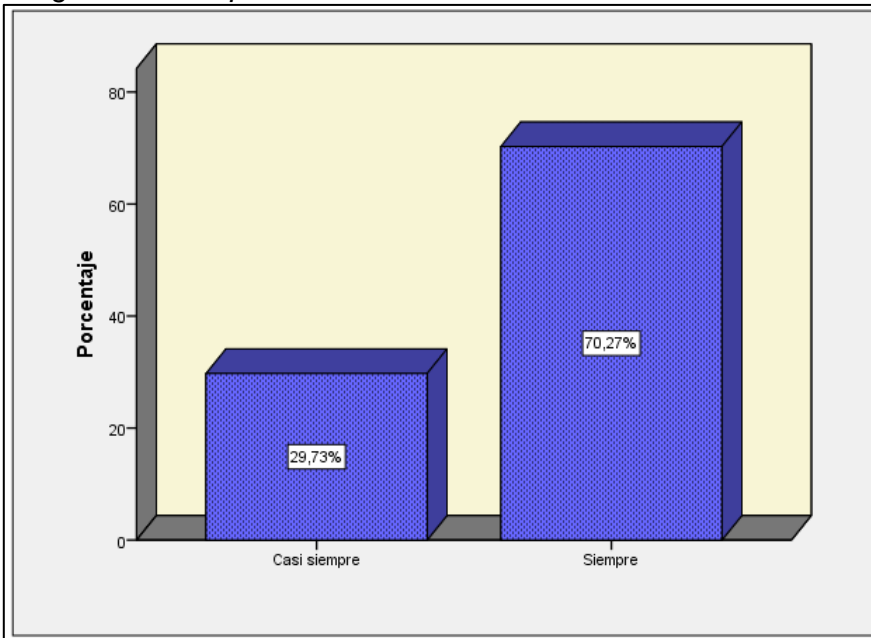
Tabla 26

*La COOPAC determina en la rentabilidad financiera los recursos propios que otorgo en un tiempo definido.*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Válido	Acumulado
Casi siempre	11	29,7	29,7	29,7
Siempre	26	70,3	70,3	100,0
Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la Autora utilizando el SPSS

Gráfico 17: *La COOPAC determina en la rentabilidad financiera los recursos propios que otorgo en un tiempo definido.*



Fuente: Datos de la Autora utilizando el SPSS

Análisis. - En la tabla 21 y gráfico 17 permite mostrar que el 70.27% de los trabajadores afirman que “Siempre” la COOPAC determina los recursos propios que se obtuvieron en un periodo establecido. Por otro lado, el 20.73% respondió casi siempre.

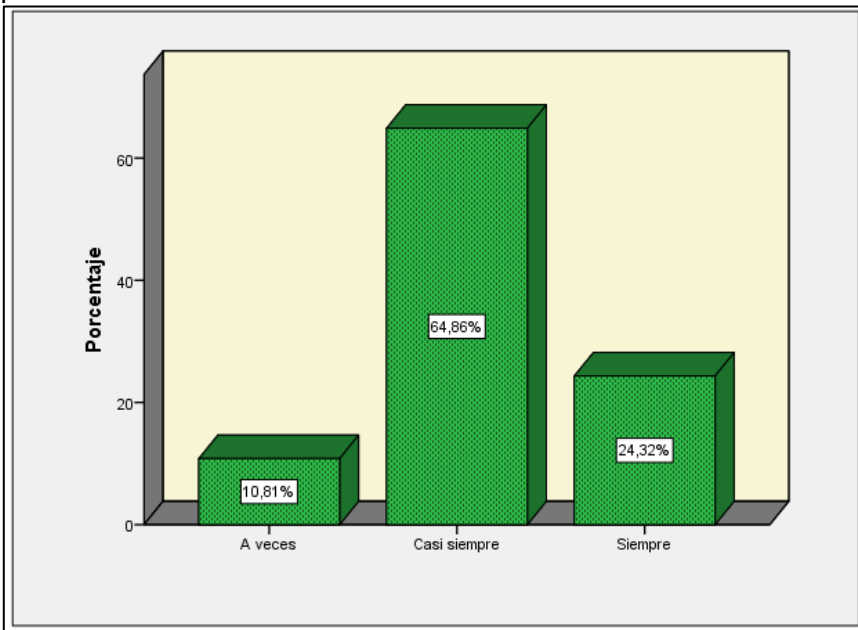
Tabla 27

Queda definido en la rentabilidad financiera el margen de ganancia alcanzado por la COOPAC.

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Válido	Acumulado
A veces	4	10,8	10,8	10,8
Casi siempre	24	64,9	64,9	75,7
Siempre	9	24,3	24,3	100,0
Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la Autora utilizando el SPSS

Gráfico 18: Queda definido en la rentabilidad financiera el margen de ganancia alcanzado por la COOPAC.



Fuente: Datos de la Autora utilizando el SPSS

Análisis. - En la tabla 22 y gráfico 18 permite mostrar que el 64.86% de los trabajadores afirman que “Casi siempre” la COOPAC determina el margen de ganancia alcanzado. Por otro lado, el 24.32% respondió casi siempre y el 10.81% respondió a veces.

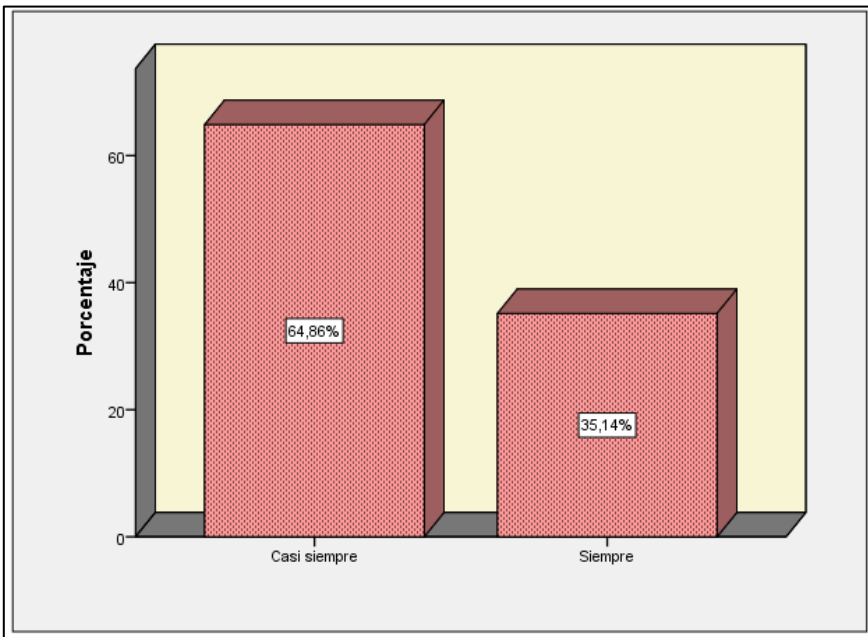
Tabla 28

*Es necesario analizar la rentabilidad para estimar la rentabilidad del activo de la COOPAC.*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Válido	Acumulado
Casi siempre	24	64,9	64,9	64,9
Siempre	13	35,1	35,1	100,0
Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la Autora utilizando el SPSS

Gráfico 19: *Es necesario analizar la rentabilidad para estimar la rentabilidad del activo de la COOPAC.*



Fuente: Datos de la Autora utilizando el SPSS

Análisis. - En la tabla 23 y gráfico 19 permite mostrar que el 64.86% de los trabajadores de la COOPAC afirman que “Casi siempre” es necesario poder llevar a cabo el análisis de la rentabilidad del activo. Por otro lado, el 35.14% respondió siempre.

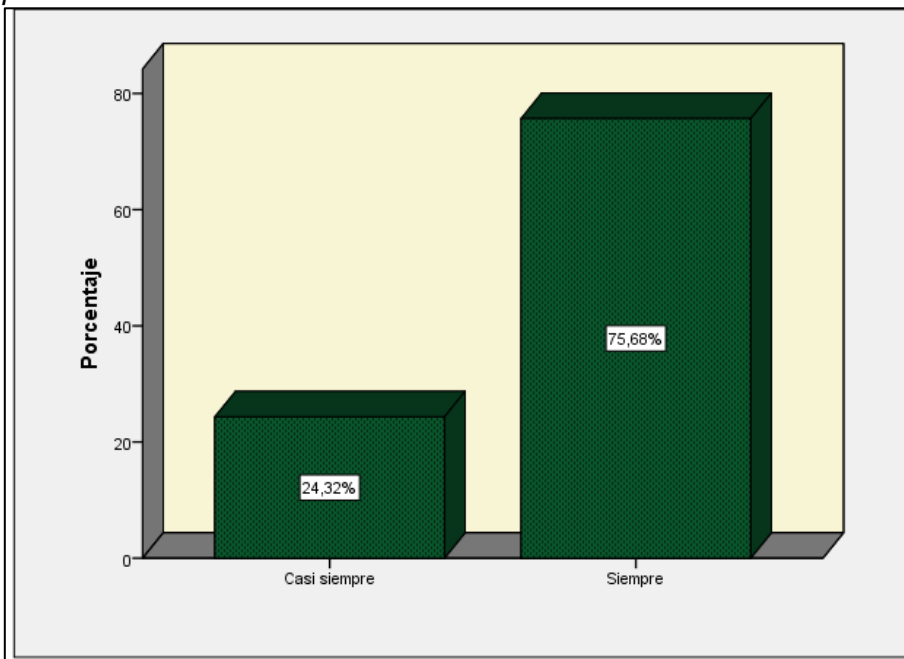
Tabla 29

*La rentabilidad del patrimonio es identificado si se realiza un análisis pormenorizado de la rentabilidad.*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Válido	Acumulado
Casi siempre	9	24,3	24,3	24,3
Siempre	28	75,7	75,7	100,0
Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la Autora utilizando el SPSS

Gráfico 20: *La rentabilidad del patrimonio es identificado si se realiza un análisis pormenorizado de la rentabilidad.*



Fuente: Datos de la Autora utilizando el SPSS

Análisis. - En la tabla 24 y gráfico 20 permite mostrar que el 75.68% de los trabajadores de la COOPAC afirman que “Siempre” se realiza un análisis pormenorizado de la rentabilidad. Por otro lado, el 24.32% respondió casi siempre.

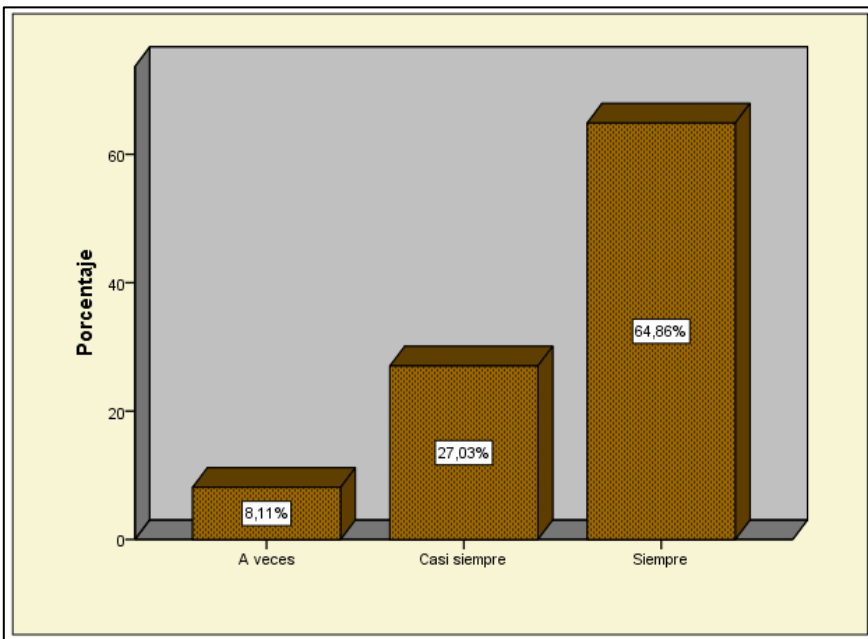
Tabla 30

*En el análisis de la rentabilidad se logra identificar la inversión que genero la COOPAC.*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Válido	Acumulado
A veces	3	8,1	8,1	8,1
Casi siempre	10	27,0	27,0	35,1
Siempre	24	64,9	64,9	100,0
Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la Autora utilizando el SPSS

Gráfico 21: *En el análisis de la rentabilidad se logra identificar la inversión que genero la COOPAC.*



Fuente: Datos de la Autora utilizando el SPSS

Análisis. - En la tabla 25 y gráfico 21 permite mostrar que el 64.86% de los trabajadores de la COOPAC afirman que “Siempre” se logra identificar la inversión que realizó la cooperativa en un periodo contable. Por otro lado, el 27.03% respondió casi siempre y el 8.11% respondió a veces.



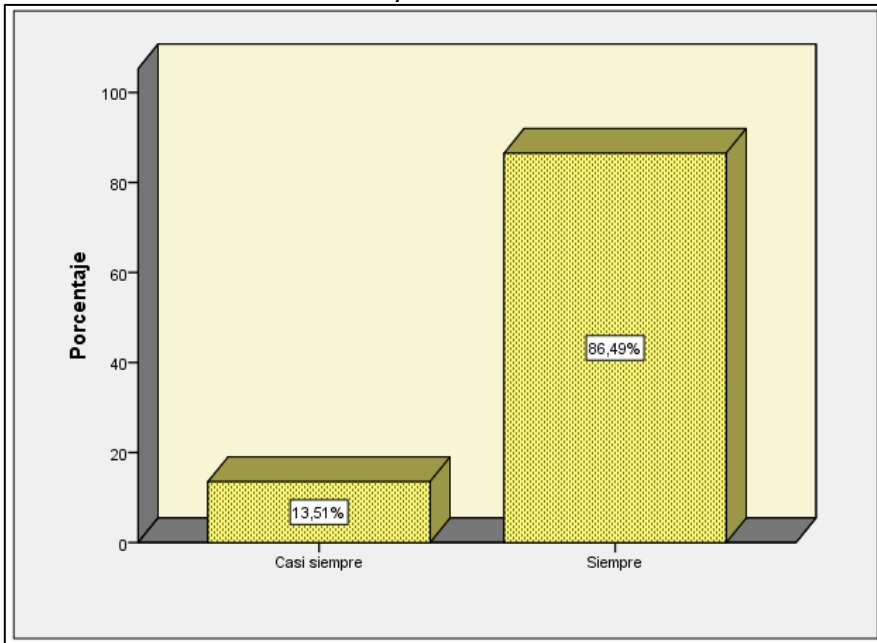
Tabla 31

*Para determinar las utilidades de la COOPAC es inevitable realizar el análisis de la rentabilidad obtenido en un periodo contable.*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Válido	Acumulado
Casi siempre	5	13,5	13,5	13,5
Siempre	32	86,5	86,5	100,0
Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la Autora utilizando el SPSS

Gráfico 22: *Para determinar las utilidades de la COOPAC es inevitable realizar el análisis de la rentabilidad obtenido en un periodo contable.*



Fuente: Datos de la Autora utilizando el SPSS

Análisis. - En la tabla 26 y gráfico 22 permite mostrar que el 86.49% de los trabajadores de la COOPAC afirman que “Siempre” se realiza la repartición de utilidades por lo obtenido en un periodo contable. Por otro lado, el 13.51% respondió casi siempre.

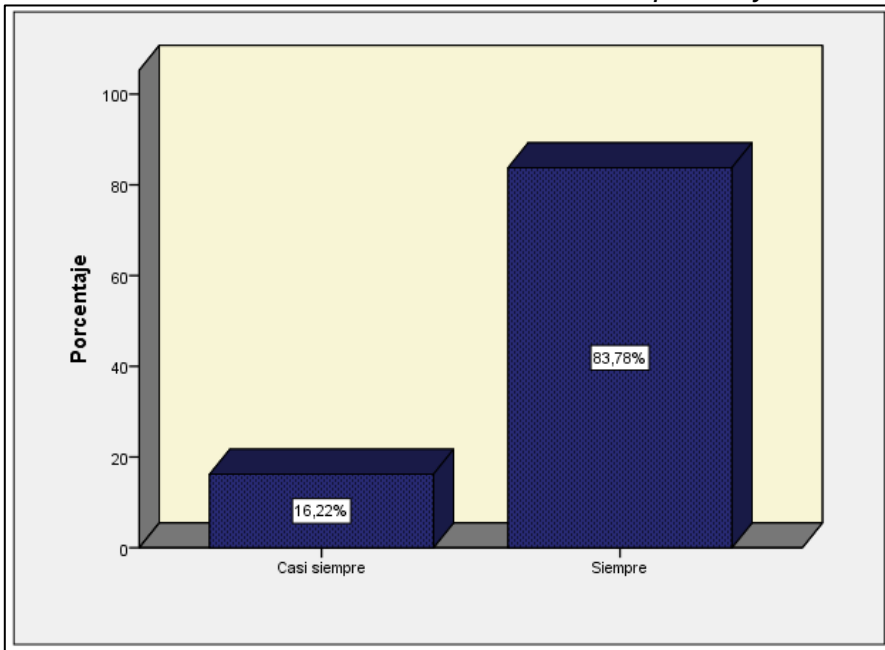
Tabla 32

*La COOPAC tiene créditos Atrasados que influyen en aumentar el riesgo crediticio.*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Válido	Acumulado
Casi siempre	6	16,2	16,2	16,2
Siempre	31	83,8	83,8	100,0
Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la Autora utilizando el SPSS

Gráfico 23: *La COOPAC tiene créditos Atrasados que influyen en aumentar el riesgo crediticio.*



Fuente: Datos de la Autora utilizando el SPSS

Análisis. - En la tabla 27y grafico 23 permite mostrar que el 83.78% de los trabajadores de la COOPAC afirman que “Siempre” existen créditos atrasados que influyen en aumentar el riesgo crediticio. Por otro lado, el 16.22% respondió casi siempre.

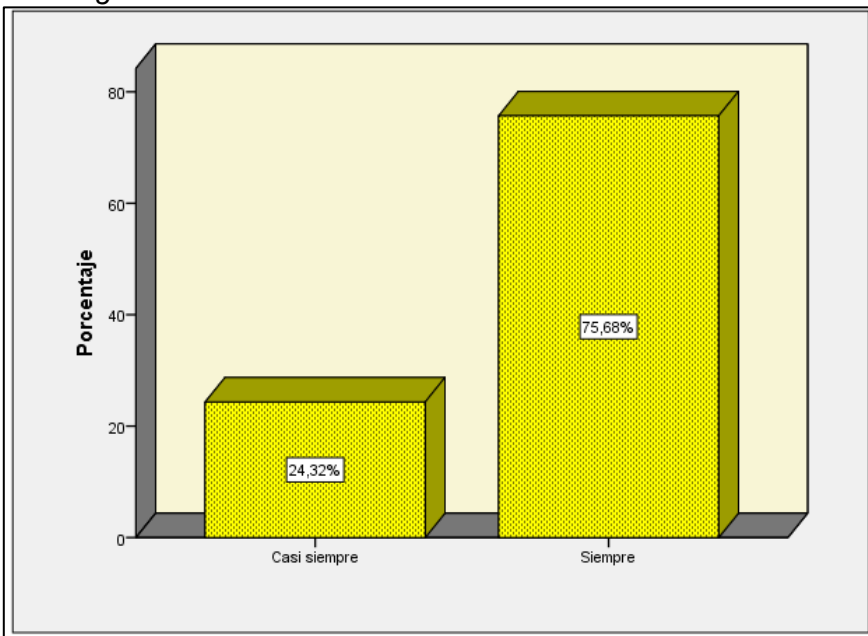
Tabla 33

*La COOPAC tiene a la fecha créditos refinanciados que influyen en el incremento del riesgo crediticio.*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Válido	Acumulado
Casi siempre	9	24,3	24,3	24,3
Siempre	28	75,7	75,7	100,0
Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la Autora utilizando el SPSS

Gráfico 24: *La COOPAC tiene a la fecha créditos refinanciados que influyen en el incremento del riesgo crediticio.*



Fuente: Datos de la Autora utilizando el SPSS

Análisis. - En la tabla 28 y gráfico 24 permite mostrar que el 75.68% de los trabajadores afirman que “Siempre” la COOPAC tiene créditos refinanciados que influyen en incrementar el riesgo crediticio. Por otro lado, el 24.32% respondió casi siempre.

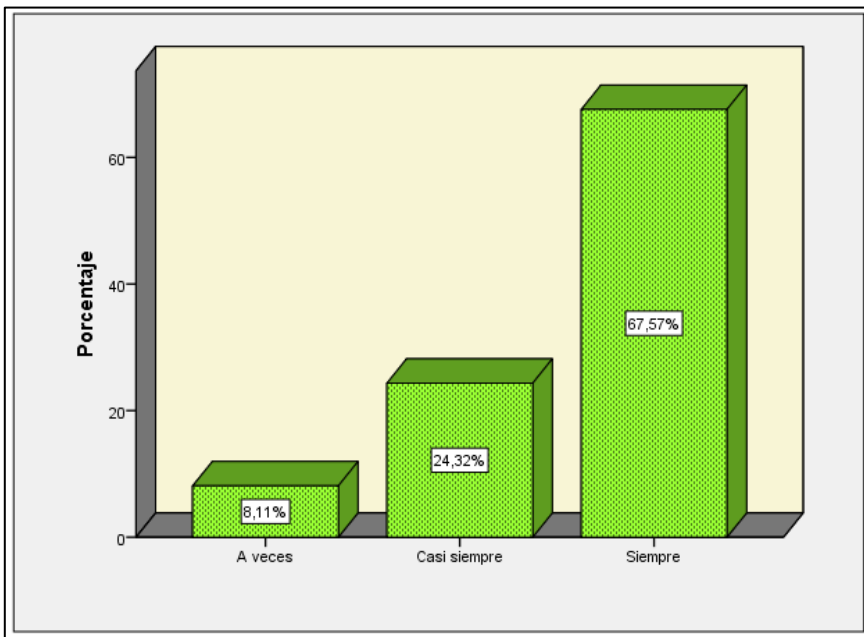
Tabla 34

*La COOPAC tiene créditos de alto riesgo que ocasionan un incremento del porcentaje del riesgo crediticio.*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Válido	Acumulado
A veces	3	8,1	8,1	8,1
Casi siempre	9	24,3	24,3	32,4
Siempre	25	67,6	67,6	100,0
Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la Autora utilizando el SPSS

Gráfico 25: *La COOPAC tiene créditos de alto riesgo que ocasionan un incremento del porcentaje del riesgo crediticio.*



Fuente: Datos de la Autora utilizando el SPSS

Análisis. - En la tabla 29 y gráfico 25 permite mostrar que el 67.57% de los trabajadores afirman que “Siempre” la COOPAC tiene créditos de alto riesgo que generan un incremento en el porcentaje del riesgo crediticio. Por otro lado, el 24.32% respondió casi siempre y el 8.11% respondió a veces.

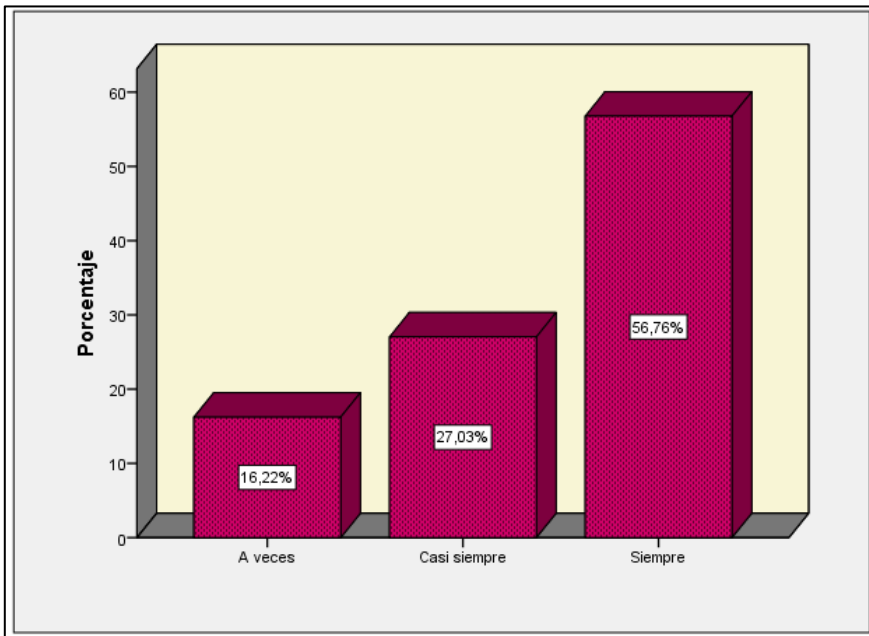
Tabla 35

*La Rentabilidad económica, es el rendimiento de los activos que cuenta la COOPAC independientemente como haya sido su financiación.*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Válido	Acumulado
A veces	6	16,2	16,2	16,2
Casi siempre	10	27,0	27,0	43,2
Siempre	21	56,8	56,8	100,0
Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la Autora utilizando el SPSS

Gráfico 26: *La Rentabilidad económica, es el rendimiento de los activos que cuenta la COOPAC independientemente como haya sido su financiación.*



Fuente: Datos de la Autora utilizando el SPSS

Análisis. - En la tabla 30 y gráfico 26 permite mostrar que el 56.76% de los trabajadores afirman que “Siempre” la COOPAC tiene definido que la rentabilidad económica es el rendimiento de los activos independientemente de cómo haya sido su financiación. Por otro lado, el 27.03% respondió casi siempre y el 16.22% respondió a veces.

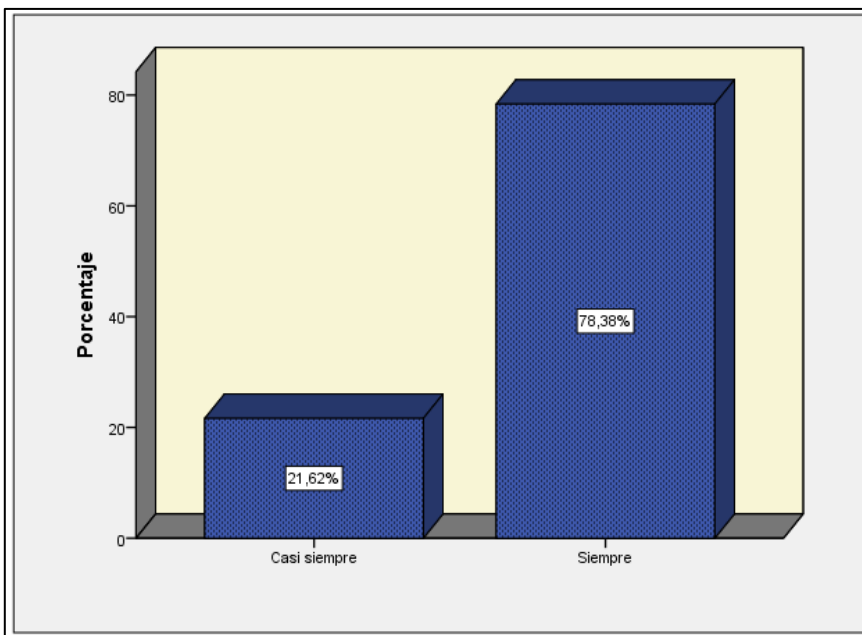
Tabla 36

*La Rentabilidad financiera es de vital importancia para poder estimar la liquidez y solvencia de la empresa en corto y largo plazo.*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Válido	Acumulado
Casi siempre	8	21,6	21,6	21,6
Siempre	29	78,4	78,4	100,0
Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la Autora utilizando el SPSS

Gráfico 27: *La Rentabilidad financiera es de vital importancia para poder estimar la liquidez y solvencia de la empresa en corto y largo plazo.*



Fuente: Datos de la Autora utilizando el SPSS

Análisis. - En la tabla 31 y gráfico 27 permite mostrar que el 78.38% de los trabajadores afirman que “Siempre” la COOPAC tiene definido la liquidez y la solvencia que generan sus colocaciones a los sujetos de crédito a corto y largo plazo. Por otro lado, el 21.62% respondió casi siempre.

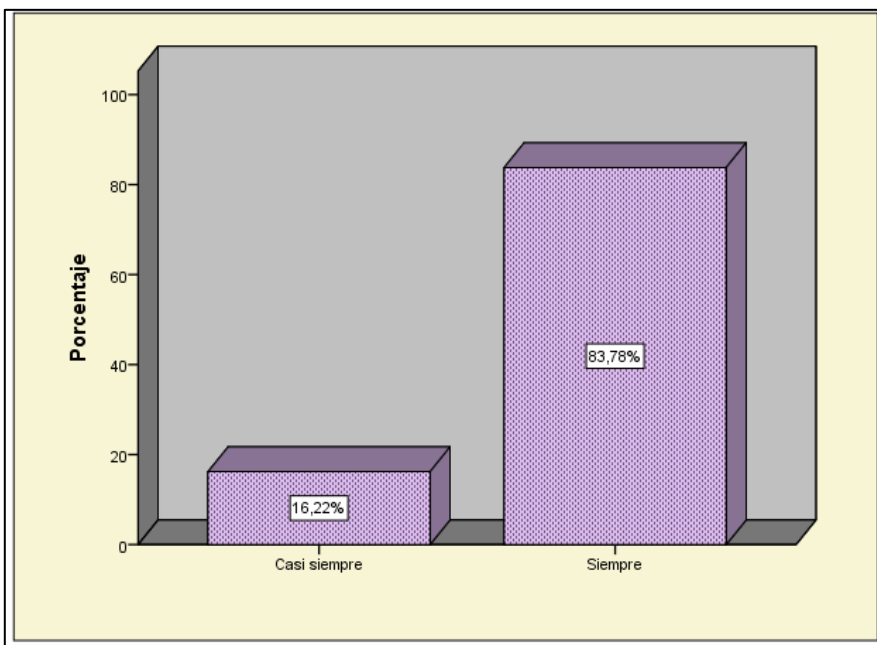
Tabla 37

*A través del análisis de la rentabilidad la COOPAC puede conocer aquellos factores negativos que influyen en la rentabilidad.*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Válido	Acumulado
Casi siempre	6	16,2	16,2	16,2
Siempre	31	83,8	83,8	100,0
Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la Autora utilizando el SPSS

Gráfico 28: *A través del análisis de la rentabilidad la COOPAC puede conocer aquellos factores negativos que influyen en la rentabilidad.*



Fuente: Datos de la Autora utilizando el SPSS

Análisis. - En la tabla 32 y gráfico 28 permite mostrar que el 83.78% de los trabajadores afirman que “Siempre” la COOPAC conoce aquellos factores negativos que repercuten en la rentabilidad. Por otro lado, el 16.22% respondió casi siempre.

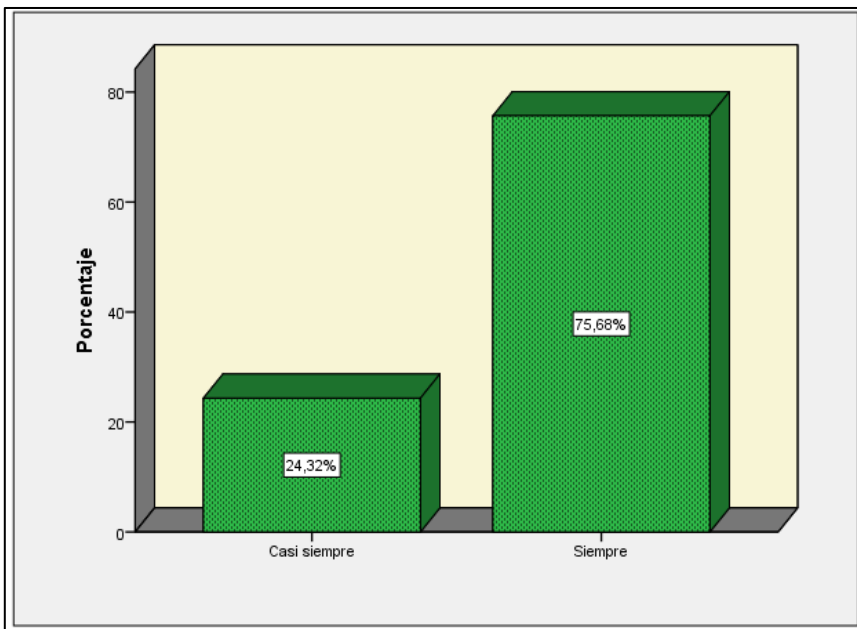
Tabla 38

*El Riesgo Crediticio genera un efecto adverso en la liquidez y solvencia de la COOPAC.*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Válido	Acumulado
Casi siempre	9	24,3	24,3	24,3
Siempre	28	75,7	75,7	100,0
Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la Autora utilizando el SPSS

Gráfico 29: *El Riesgo Crediticio genera un efecto adverso en la liquidez y solvencia de la COOPAC.*



Fuente: Datos de la Autora utilizando el SPSS

Análisis. - En la tabla 33 y gráfico 29 permite mostrar que el 75.68% de los trabajadores de la COOPAC afirman que “Siempre” el riesgo crediticio genera un efecto adverso en la liquidez y solvencia de la cooperativa. Por otro lado, el 24.32% respondió casi siempre.



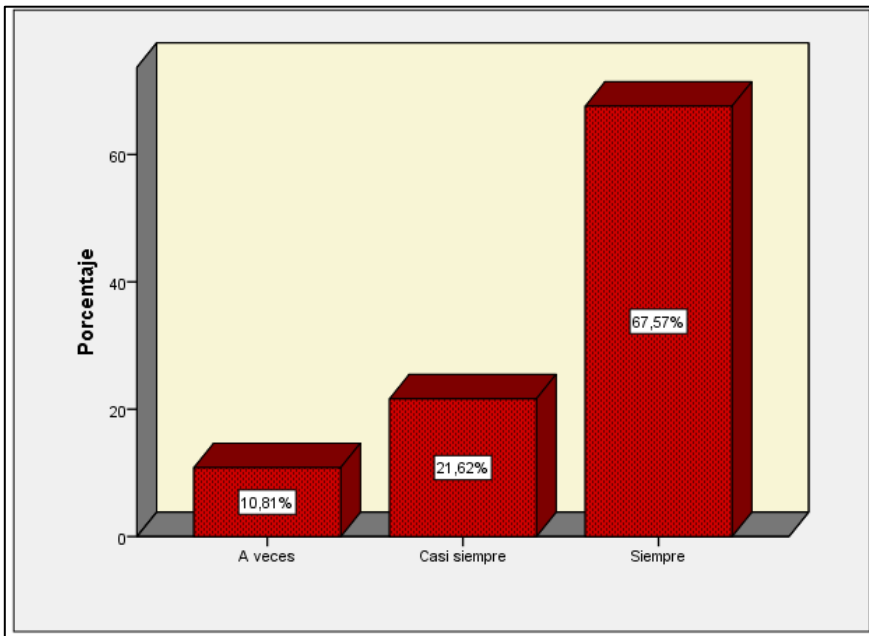
Tabla 39

La COOPAC tiene identificado la Rentabilidad que obtuvo al finalizar el periodo contable.

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Válido	Acumulado
A veces	4	10,8	10,8	10,8
Casi siempre	8	21,6	21,6	32,4
Siempre	25	67,6	67,6	100,0
Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la Autora utilizando el SPSS

Gráfico 30: La COOPAC tiene identificado la Rentabilidad que obtuvo al finalizar el periodo contable.



Fuente: Datos de la Autora utilizando el SPSS

Análisis. - En la tabla 34 y gráfico 30 permite mostrar que el 67.57% de los trabajadores afirman que “Siempre” la COOPAC tiene identificado la rentabilidad que obtuvo al finalizar el periodo contable. Por otro lado, el 21.62% respondió casi siempre y el 10.81% respondió a veces.

## V. DISCUSIÓN

De los hallazgos encontrados y proporcionados por el estadístico, se procede a realizar la discusión de resultados, teniendo como base el objetivo principal del estudio el cual es determinar como el riesgo crediticio se relaciona con la rentabilidad en una COOPAC, distrito José Luis Bustamante y Rivero - Arequipa, periodo 2020. Por lo tanto, se obtuvo los datos que procesa el estadístico para seguidamente realizar el debido con los diferentes autores que alcanzaron resultados similares al de la investigadora. En cuanto a la confiabilidad del instrumento, presenta un total de 30 ítem, 15 para la variable 1: Riesgo crediticio y 15 ítems para la variable 2: Rentabilidad en donde se alcanzó una estimación de 0,772 y 0,847 respectivamente, demostrando con ello un valor considerable y favorable, ya que, según Hernández, R. et al. (2014) considera que mientras el resultado de la confiabilidad esté más cerca de 1, es aceptable y confiable.

Para afirmar la hipótesis general, El riesgo crediticio se relaciona con la rentabilidad en una COOPAC, distrito José Luis Bustamante y Rivero - Arequipa, periodo 2020., se tuvo en consideración la aplicación del coeficiente de correlación de Spearman dando como resultado un  $Rho=0.850$ , entre las variables: riesgo crediticio y rentabilidad que indica una correlación positiva fuerte; y cuyo nivel de significancia es menor a 0.05 (Sig.= 0,000 < 0.05), de esta manera según los límites planteados, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

El riesgo crediticio permite determinar a la COOPAC o cualquier ente financiero el porcentaje a la que está expuesto el crédito financiero de su eventual incumplimiento, siendo este considerado por parte de la cooperativa como un desbalance financiero, ya que, genera a la disminución de la liquidez, utilidad y disponibilidad inmediata. El autor Paredes (2018) establece que el riesgo crediticio es considerado como el porcentaje potencial de que el prestatario o contraparte de una institución financiera no se encuentre en la capacidad de responder por las obligaciones que tiene con la institución, de acuerdo con los términos pactados, afectando de manera desfavorable la rentabilidad económica y financiera y en todas las áreas del ente financiero, el mismo que conlleva a la obtención de una eventual

insolvencia financiera, el cual se encuentra en la situación de cerrar su actividad económica. Por consiguiente, el autor Huamán (2018) refiere que el tener un elevado riesgo crediticio es debido a que la cooperativo no llevo a cabo los procedimientos y políticas internas establecidas desde la selección y evaluación del sujeto de crédito para que de esta manera se pueda realizar la calificación y seguimiento del sujeto de crédito, incrementando de esta manera la incertidumbre que repercute en las cuentas de liquidez, solvencia y con ello aumente de manera adversa el riesgo crediticio.

Lo que se complementa con los trabajos previos de: Aranda & Tarrillo (2020) quienes mencionan para que la entidad financiera debe contar con un adecuado sistema que coadyuve a determinar y evaluar la situación económica actual del cliente teniendo presente todos los factores externos que repercuten en su economía, además es necesario tener presente la capacidad que tiene para generar sus propios recursos económicos, los cuales contribuyen a cumplir cabalmente sus obligaciones contraídas y de esta manera no se vea afectado la entidad financiera por el incumplimiento del pago. De la misma manera la autora Lozano (2019) señala que el riesgo crediticio se debe a una inadecuada gestión y control en la cartera de créditos que posea una entidad financiera, este desfaz se debe a los precarios controles y registros en las actividades y operaciones que se lleva a cabo, ya que, el exceso de los créditos que no han sido cancelados de manera oportuna incide de manera negativa en la cartera de créditos de estas cooperativas de ahorro y créditos. Igualmente, Artaza (2017) manifiesta que instituciones financieras, deben tener como pilar principal realizar el seguimiento continuo de cada desembolso realizado, así como los ingresos que recaba, para poder determinar el porcentaje exacto de los clientes que presentan algún tipo de mora, el mismo que contribuirá a alcanzar los objetivos y metas financieras establecidas a corto y largo plazo. De manera parecida el autor Baltazar (2016) indica que es necesario controlar el índice de riesgo crediticio, para incrementar la disponibilidad del efectivo, asimismo, se debe cumplir en su totalidad con las normas internas de trabajo, políticas y principios institucionales en el otorgamiento de préstamos y créditos para optimizar la confianza y seguridad en las operaciones concretadas por las instituciones financieras y evitar con insuficiencia de efectivo para seguir con sus actividades en las colocaciones de créditos.

Para afirmar la hipótesis específica 01, Los créditos atrasados se relacionan con la rentabilidad económica en una COOPAC, distrito José Luis Bustamante y Rivero - Arequipa, periodo 2020, se tuvo en consideración la aplicación del coeficiente de correlación de Spearman dando como resultado un  $Rho=0.615$ , entre las dimensiones: Créditos atrasados y Rentabilidad Económica. El cual indica una correlación positiva moderada; y cuyo nivel de significancia es menor a 0.05 (Sig.= 0,000 < 0.05), de esta manera según los límites planteados, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Los créditos atrasados se relacionan directamente en la rentabilidad económica, ya que, si la cooperativa no dispone de manera inmediata de los recursos financieros para solventar algunos pagos o la generación de nuevos créditos, no dispondrá de manera favorable en su rentabilidad económica. Lo que se complementa con los trabajos previos de: Urbina (2017), quien menciona que la capacidad de pago de los créditos se debe a la suficiente capacidad económica que tiene la cooperativa o la entidad financiera para otorgar nuevos créditos grupales e individuales, puesto que estas son consideradas como el activo líquido y efectivo de la entidad financiera. De la misma forma, López (2016) añade que el no tener implementado directrices de gestión en el otorgamiento de créditos, estos repercutirán de manera inmediata en el incremento de créditos atrasados y de esta manera una escasa rentabilidad. Del mismo modo, Andrade & Lagla (2016) comentan que es de vital importancia determinar un plan de recuperación, a través de informes mensuales con los reportes de morosidad que proporcionen información real, oportuna y fidedigna para la oportuna toma de decisiones y de esta manera garantice la recuperación de los créditos entregados.

Para afirmar la hipótesis específica 02, Los créditos refinanciados se relacionan con la rentabilidad financiera en una COOPAC, distrito José Luis Bustamante y Rivero - Arequipa, periodo 2020, se tuvo en consideración la aplicación del coeficiente de correlación de Spearman dando como resultado un  $Rho=0.358$ , entre las dimensiones: Créditos refinanciados y Rentabilidad Financiera. El cual indica una correlación positiva; y cuyo nivel de significancia es menor a 0.05 (Sig.= 0,030 < 0.05), de esta

manera según los límites planteados, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Los créditos refinanciados se relacionan de manera directa en la rentabilidad financiera en una cooperativa de ahorro y crédito, considerando que, los altos índices de morosidad se observan en los créditos refinanciados, y esto se debe a que la entidad financiera entregó un porcentaje de dinero más elevado al de la capacidad económica del sujeto de crédito. De manera similar establece el autor López (2016) quien manifiesta que los resultados a los que llegó permiten demostrar la importancia de aplicar una guía que contribuya a controlar los altos niveles de riesgo financiero específicamente en los créditos que han sido refinanciados a causa de una inadecuada evaluación financiera, indicando a su vez que la calificación crediticia que se le otorga al cliente es debido en cierta parte a la entidad financiera quien no realizó una adecuada estimación y otorgó dinero superior al de la capacidad económica de sus clientes, del mismo modo Paccha (2019) manifiesta que se deben aplicar las políticas de crédito a todas las carteras vencidas, refinanciadas o reestructuradas y controlar sus variaciones porcentuales de recuperabilidad de manera semanal y tomar las acciones preventivas y correctivas que faculten a poder anticiparse a las posibles dificultades de cobro que generen una inestabilidad en la rentabilidad financiera, asimismo, se debe realizar un análisis, seguimiento en el otorgamiento de los créditos para reducir los riesgos y mantener el equilibrio y el crecimiento financiero.

Para afirmar la hipótesis específica 03, Los créditos de alto riesgo se relacionan con el análisis de la rentabilidad en una COOPAC, distrito José Luis Bustamante y Rivero -Arequipa, periodo 2020, se tuvo en consideración la aplicación del coeficiente de correlación de Spearman dando como resultado un  $Rho=0.808$ , entre las dimensiones: Créditos de alto riesgo y Análisis de la Rentabilidad. El cual indica una correlación positiva; y cuyo nivel de significancia es menor a 0.05 ( $Sig.= 0,000 < 0.05$ ), de esta manera según los límites planteados, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Los créditos de alto riesgo se relacionan con el análisis de la rentabilidad en una cooperativa de ahorro y crédito, considerando que, para poder estimar el riesgo crediticio se debe llevar a cabo un adecuado y oportuno análisis de la rentabilidad,

considerando que los altos índices de riesgos solo pueden quedar demostrados con la utilización de los indicadores financieros, los cuales proporcionaran información razonable sobre la gestión realizada por la cooperativa en un determinado establecido, del mismo modo Baltazar (2016) señala que la evolución en las cuentas de patrimonio, los activos y pasivos de la entidad financiera, solo pueden ser debidamente demostradas si se realiza un análisis pormenorizado de la rentabilidad, en donde se podrá observar las variaciones y las estimaciones contables de los saldos que presenta los estados financieros. Igualmente, el autor Artaza (2017) menciona que los créditos de alto riesgo deben ser emitidos constantemente, porque representa un alto valor financiero para las cooperativas. De manera similar Lozano (2019) establece que en definitiva, las fuentes de información crediticia, deben ser analizadas constantemente para mostrar la información completa del riesgo de crédito asociado a cada individuo en el sistema financiero, para que, no incremente su deuda financiera y con ello a incrementar el riesgo financiero, es decir mientras más endeudamiento tenga el cliente, el riesgo financiero se incrementa, por lo tanto, es necesario realizar permanentemente un análisis de la rentabilidad para poder identificar y reducir estos factores negativos que tiene impacto en la continuidad de la cooperativa.

## VI. CONCLUSIONES

1. Existe relación estadísticamente significativa entre la variable riesgo crediticio y la variable rentabilidad de una COOPAC del distrito de José Luis Bustamante y Rivero – Arequipa, periodo 2020., ya que se tuvo un coeficiente de Rho de Spearman de 0.850 y un valor de significancia (Sig.= 0,000 < 0.05). Esto se debe a la importancia que genera el riesgo crediticio en poder estimar y conocer la probabilidad de perdida que tienen los sujetos de crédito, con esta información la COOPAC puede estimar y asignar los respectivos préstamos grupales e individuales a cada cliente teniendo conocimiento de la posibilidad y riesgo de pago que tiene cada uno de ellos y de esta manera no se vea afectada la rentabilidad de la cooperativa.
2. Existe relación estadísticamente significativa entre las dimensiones créditos atrasados y rentabilidad económica de una COOPAC del distrito de José Luis Bustamante y Rivero – Arequipa, periodo 2020., ya que se tuvo un coeficiente de Rho de Spearman de 0.615 y un valor de significancia (Sig.= 0,000 < 0.05). Debido a que la cooperativa se ve en la necesidad de tener información actual y oportuna de los créditos de pago que no han sido cancelados en su fecha pactada con el cliente, de esta manera puede tomar las decisiones pertinentes para formular nuevas políticas de crédito que le permitan recuperar estos desembolsos efectuados, logrando de esta manera incrementar significativamente su rentabilidad económica que coadyuvará al crecimiento financiero a nivel nacional.
3. Existe relación estadísticamente significativa entre las dimensiones créditos refinanciados y rentabilidad financiera de una COOPAC del distrito de José Luis Bustamante y Rivero – Arequipa, periodo 2020., ya que se tuvo un coeficiente de Rho de Spearman de 0.358 y un valor de significancia (Sig.= 0,030 < 0.05). Con ello queda demostrado que existe un alza en la renegociación de los créditos realizados, debido a que no se realiza una adecuada evaluación del crédito, siendo uno de los principales motivos la incapacidad o insuficiencia

económica por parte de los sujetos crediticios, quienes acuden a la cooperativa para refinanciar su deuda y ampliar sus cuotas, afectando con ello la rentabilidad financiera de la cooperativa para generación nuevas colocaciones de créditos a nuevos mercados, limitando de esta manera su insolvencia financiera y sesgando su crecimiento financiero.

4. Existe relación estadísticamente significativa entre las dimensiones créditos de alto riesgo y análisis de la rentabilidad de una COOPAC del distrito de José Luis Bustamante y Rivero – Arequipa, periodo 2020., ya que se tuvo un coeficiente de Rho de Spearman de 0.808 y un valor de significancia ( $\text{Sig.} = 0,000 < 0.05$ ). Se concluye que la información que procesa la cooperativa tiene que ser verídica y debidamente controlada para estar preparado ante cualquier contingencia que repercuta de manera adversa en la disponibilidad inmediata de sus activos, así como de tener en cuenta los pagos oportunos a sus cuentas de pasivo y patrimonio, toda esta información debe ser debidamente analizada por la cooperativa para mejorar la gestión que realiza a través de procedimientos, normas, capacitaciones y políticas internas y externas que generen un impacto favorable en todas las áreas de la entidad.



## VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito, brindar una mayor importancia en la evaluación del sujeto de crédito, considerando que este tendrá una repercusión inmediata en el riesgo crediticio, por lo tanto es necesario implementar un programa de fortalecimiento financiero, en donde se lleve a cabo las capacitaciones e inducciones al personal que guarde estrecha relación con la problemática de estudio, y de esta manera se obtenga mayores ingresos económicos y financieros para la propia cooperativa.
- Se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito establecer políticas, instrumentos y mecanismos de cobranza, orientadas a identificar el riesgo crediticio que presenta cada cliente, con el fin de recabar el capital prestado y los intereses compensatorios inherentes al crédito, el cual tendrá un efecto positivo en la rentabilidad económica de la cooperativa y con ello su posicionamiento financiero a nivel macro.
- Se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito dar a conocer la normativa interna en la gestión de las colocaciones de créditos y la importancia de su aplicabilidad, fortaleciendo de esta manera la evaluación de los créditos otorgados de manera cualitativa y cuantitativo, realizando visitas in situ para estimar la capacidad de pago de los clientes y de esta manera mejorar la recaudación de ingresos en la rentabilidad financiera de la cooperativa.
- Se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito conformar un comité de riesgos a nivel de directorio según lo determinado en la Resolución SBS N° 37-2008, en la cual se informe de manera trimestral los resultados obtenidos por la cooperativa, así como, establecer metas alcanzables por los analistas de créditos para que no incurran en acciones y procedimientos que van en contra de los objetivos y políticas establecidas por la empresa y perjudiquen la evaluación crediticia establecido por la cooperativa, ya que, el propósito principal es generar mayores colocaciones a clientes que tengan la capacidad para afrontar sus obligaciones financieras.

## Referencias

- Actualidad Empresarial. (2020). *Ratios de Rentabilidad*. Lima.
- Aguilar, G., & Camargo, G. (2004). *Análisis de la Morosidad en las Instituciones micro financieras del Perú*. Lima.
- Aguilar, K., & Cano, N. (2017). *Fuentes de financiamiento para el incremento de la rentabilidad de las Mypes de la provincia de Huancayo*. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3876/Aguilar%20Soriano-Cano%20Ramirez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aguirre et al. (2017). *Contabilidad de costos, gestión y control presupuestario, control de gestión, la función del controller*. España: Cultural de ediciones S.A.
- Alfaro, C. (2018). *Variación de la morosidad y las tasas de interes*. Mexico: El pueblo S.A.C.
- Andrade, E., & Lagla, K. (2016). *Análisis de riesgos crediticios para la cooperativa de Ahorro y crédito 9 de Octubre LTDA. Cantón Salcedo, provincia del Cotopaxi, periodo 2014*. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/3228/1/T-UTC-3976.pdf>
- Apaza, M. (2020). *Herramientas para el analisis de la rentabilidad de la empresa*. Lima.
- Aranda, E., & Tarrillo, M. (2020). *Evaluación del Riesgo Crediticio y su Incidencia en la Rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Norandino Ltda, Jaén*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49041/Aranda\\_AEA-Tarrillo\\_GM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49041/Aranda_AEA-Tarrillo_GM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Artaza, A. (2017). *Gestión de riesgos financieros y su incidencia en la rentabilidad de las empresas del sector bancario, distrito de San Isidro, año 2017*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12152/Artaza\\_LAV.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12152/Artaza_LAV.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- ASF. (2020). *Auditoria de Supervisión del Sistema Financiero*. Obtenido de <https://servdmzw.asfi.gob.bo/circular/textos/L03T02.pdf>
- Babbie, R. (2000). *Fundamentos de la investigación social*. España: Gates.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. México: Grupo Editorial Patria.

- Baltazar, C. (2016). *Modelo de gestión de riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mirachina*. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1673/1/76186.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación Científica*. Colombia: Pearson Educación.
- Brachfield, P. (2015). *Políticas de crédito normales, restrictivas o flexibles*.
- Cabello, M., & Fernández, Á. (2020). *Las acciones recientes del BCRP para mitigar los riesgos de liquidez de la Banca*. Lima.
- Delgado, M. (2017). *Aspectos éticos de toda investigación consentimiento informado*. Bogota.
- Enrique, E., Mamani, J., & Mendoza, S. (2019). *El costo de venta y la utilidad en la línea comercial de laboratorio en la empresa proyectos Pesacon S.A.C*. Obtenido de <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/4514/TESIS%20FINAL%20MAMANI%20MENDOZA%20ENRIQUE%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- FENACREP. (2019). *Panorama Cooperativo COOPAC 2019*. Lima.
- Gestión Integral de Riesgos. (2006). *Gestión Integral de Riesgos SBS*. Lima: Diego Cisneros Salas.
- Gómez, R. (2020). *Modelos económicos financieros de solvencia y rentabilidad empresarial*. Lima.
- Goode Hatt, W. (2000). *Métodos de investigación Social*. Mexico: Editorial F. Trillas S.A.
- Guerrero, B. (2020). Glosario de Términos en la Contabilidad de Costos. *Analytics*, 1-89.
- Guija, M., & Guija, R. (2019). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: GUIGRAF E.I.R.L. .
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill Educación. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/2159/1/T-ULVR-1960.pdf>

- Hernandez et al. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Interamericana Editores.
- Huamán, J. (2018). *Análisis de riesgo y su incidencia en la rentabilidad de las entidades financieras del distrito de Comas año 2014*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24123/Huaman\\_GJR.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24123/Huaman_GJR.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- INEI. (2015). *Encuesta a la satisfacción del usuario*. Obtenido de <http://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/la-informalidad-es-el-principal-factor-que-limita-el-crecimiento-de-las-empresas-9327/>
- Krugman, K., & Wells, B. (2020). *Factores que influyen en la morosidad en las organismos financieros*. Lima: Bracado S.A.C.
- Lizcano, J. (2004). *Rentabilidad Empresarial propuesta práctica de análisis y evaluación*. Madrid: Imprenta Modelo S.L.
- López, M. (2016). *El riesgo de crédito en la cartera de consumo y su relación con el sobreendeudamiento*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/9670/1/Tesis%20Riesgo%20de%20Credito%20en%20cartera%20de%20consumo%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20sobreendeudamiento.pdf>
- Lozano, L. (2019). *Gestión de riesgo y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Tarapoto, Año 2018*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39585/Lozano\\_PLP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39585/Lozano_PLP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mankiw, C. (2014). *Producto Bruto Interno en Latinoamérica*. España: Mashilo S.A.
- Muñoz, A. (2011). *Introducción a la Contabilidad*. Marid: Académicas S.A.
- Ochoa, M., & Palacios, G. (2018). *Costo de venta basado en actividades y su efecto en la rentabilidad*. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/2159/1/T-ULVR-1960.pdf>
- Ordoñez, M. (2015). *Los indicadores financieros como instrumento gerencial para evaluar el desempeño económico y financiero de una empresa*. Machala.

- Paccha, G. (2019). *Análisis del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la fundación de desarrollo comunitario sin fronteras, "Decof, agencia Loja periodo 2017 -2018.* Obtenido de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/22142>
- Paredes, J. (2018). *Riesgo crediticio y su influencia en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana Filial Cajamarca - 2017.* Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27884/Paredes\\_MAJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27884/Paredes_MAJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Parkin, L. (2014). *El tipo de cambio, aspectos y teorías de las variaciones cuantitativas.* España: Apegos impresiones S.A.C.
- Ribbeck, C. (2014). *Análisis e interpretación de estados financieros: Herramienta clave para la toma de decisiones en la empresas.* Lima: UANCV.
- Romero, N. (2017). *Diseño de estrategias para mejorar la rentabilidad de la empresa Produarroz S.A.* Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16462/1/TESIS%20FINAL%2012%20DE%20FEBRERO..pdf>
- Rosales, J., & Casachagua, R. (2014). *El punto de equilibrio como toma de decisiones.* Huancayo.
- Sanchez , J. (2002). *Analisis de la Rentabilidad de la empresa.* Lima.
- SBS. (2013). *Superintendencia de Banca, seguros y Administradoras.* Lima.
- SBS. (2020). *Manual de Contabilidad para las empresas del Sistema Financiero.* Lima.
- TAPIA, J., & GUTIÉRREZ , J. A. (2016). Liquidez y rentabilidad. Una revisión conceptual y sus dimensiones. *Revista Científica Valor Contable.* Obtenido de [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_vc/article/view/1229](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1229)
- Universidad Cesar Vallejo. (s.f.). *Resolución de consejo universitario N° 0126-2017/UCV.* Obtenido de <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/C%C3%93DIGO-DE-%C3%89TICA-1.pdf>
- Urbina, M. (2017). *Determinantes del riesgo de crédito bancario: Evidencia en Latinoamérica.* Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/149796/Urbina%20Poveda%20Myriam.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Van Horne, J., & Wachowicz, J. (2002). *Fundamentos de administración financiera*. México: Pearson Educación de México, S.A. .

Velastegui, K. (2014). *La cartera de créditos y la liquidez en la Cooperativa Produfinsa, agencia Pillaro*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20564/1/T2578i.pdf>

# **ANEXOS**

## Anexo Nro. 1 Matriz de Consistencia

<b>TEMA: "RIESGO CREDITICIO Y SU RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD EN UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO, DISTRITO JOSE LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO, AREQUIPA, PERIODO 2020"</b>				
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE / DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<b><u>PREGUNTA GENERAL</u></b> ¿Cómo el riesgo crediticio se relaciona con la rentabilidad en una COOPAC, distrito José Luis Bustamante y Rivero - Arequipa, periodo 2020?	<b><u>OBJETIVO GENERAL</u></b> Determinar como el riesgo crediticio se relaciona con la rentabilidad en una COOPAC, distrito José Luis Bustamante y Rivero - Arequipa, periodo 2020.	<b><u>HIPÓTESIS GENERAL</u></b> El riesgo crediticio se relaciona con la rentabilidad en una COOPAC, distrito José Luis Bustamante y Rivero - Arequipa, periodo 2020.	<b>Variable Independiente:</b> Riesgo Crediticio  <b>Variable Dependiente:</b> Rentabilidad	<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b> - El tipo de investigación es de tipo básica. <b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:</b> - No experimental - Transversal - Correlacional <b>POBLACIÓN:</b> Los 37 colaboradores de la COOPAC, ubicada en el distrito de José Luis Bustamante y Rivero – Arequipa. <b>MUESTRA:</b> Está integrada por toda la población los cuales son los 37 colaboradores de la COOPAC. <b>MUESTREO:</b> No probabilístico.
<b>PREGUNTAS ESPECÍFICAS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b> Técnica: - Encuesta - Análisis documental Instrumentos: - Cuestionario <b>PROCEDIMIENTOS:</b> Se realizará a través del paquete estadístico SPSS versión 24.
a) ¿Cómo se relaciona los créditos atrasados con la rentabilidad económica en una COOPAC, distrito José Luis Bustamante y Rivero - Arequipa, periodo 2020?	a) Determinar la relación entre los créditos atrasados con la rentabilidad económica en una COOPAC, distrito José Luis Bustamante y Rivero - Arequipa, periodo 2020.	a) Los créditos atrasados se relacionan con la rentabilidad económica en una COOPAC, distrito José Luis Bustamante y Rivero - Arequipa, periodo 2020.	<b>CRÉDITOS ATRASADOS</b> • Créditos atrasados • Créditos vencidos • Créditos con calificación (CPP) • Créditos con calificación Deficiente • Créditos con calificación Dudoso • Créditos con calificación Perdida	
b) ¿Cómo se relaciona los créditos refinanciados con la rentabilidad financiera en una COOPAC, distrito José Luis Bustamante y Rivero - Arequipa, periodo 2020?	b) Determinar la relación entre los créditos refinanciados con la rentabilidad financiera en una COOPAC, distrito José Luis Bustamante y Rivero - Arequipa, periodo 2020.	b) Los créditos refinanciados se relacionan con la rentabilidad financiera en una COOPAC, distrito José Luis Bustamante y Rivero - Arequipa, periodo 2020.	<b>CREDITOS REFINANCIADOS</b> • Créditos refinanciados • Créditos reestructurados	
c) ¿Cómo se relacionan los créditos de alto riesgo con el análisis de la rentabilidad en una COOPAC, distrito José Luis Bustamante y Rivero - Arequipa, periodo 2020?	c) Determinar la relación entre los créditos de alto riesgo con el análisis de la rentabilidad en una COOPAC, distrito José Luis Bustamante y Rivero - Arequipa, periodo 2020.	c) Los créditos de alto riesgo se relacionan con el análisis de la rentabilidad en una COOPAC, distrito José Luis Bustamante y Rivero - Arequipa, periodo 2020.	<b>CRÉDITOS DE ALTO RIESGO</b> • Crédito hipotecario • Créditos judicializados • Disminuir la morosidad	
			<b>RENTABILIDAD ECONÓMICA</b> • Rentabilidad sobre activos (ROA) • Retorno de la Inversión (ROI) • Rentabilidad operativa del Activo	
			<b>RENTABILIDAD FINANCIERA</b> • Rentabilidad sobre capital (ROE) • Beneficio Neto • Recursos Propios • Margen de ganancia	
			<b>ANÁLISIS DE RENTABILIDAD</b> • Rentabilidad del activo • Rentabilidad del patrimonio • Inversión • Utilidades	



## Anexo Nro. 2 Matriz operacional de las Variables

**Título: “RIESGO CREDITICIO Y SU RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD EN UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO, DISTRITO JOSE LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO, AREQUIPA, PERIODO 2020”**

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Ítem/ Preguntas	Escala de medición
Variable 1: Riesgo Crediticio	Según el informe de Gestión Integral de Riesgos (2006), es la posibilidad de que un prestamista incurra en pérdidas debido al incumplimiento del prestatario o de la contraparte en operaciones directas, indirectas, o de derivados, que conlleva el no pago de su responsabilidad financiera, o en su defecto el pago parcial y la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas.	El riesgo crediticio permite mostrar aquellos créditos financieros que tienen una probabilidad de que un deudor incumpla, en cualquier grado, con el repago de sus obligaciones con la Entidad de Intermediación Financiera (EIF) de modo tal que se genere una disminución en el valor presente del contrato.	Créditos atrasados	Créditos atrasados	<p><b>¿El Riesgo Crediticio genera un efecto adverso en la liquidez y solvencia de la COOPAC?</b></p> <p><b>¿La COOPAC tiene créditos Atrasados que influyen en aumentar el riesgo crediticio?</b></p> <p>¿La COOPAC tiene identificados a los clientes que se encuentran en los créditos atrasados?</p>	Escala de Likert  1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
				Créditos vencidos	¿La COOPAC tiene identificados a los clientes que se encuentran en la cartera de créditos vencidos?	
				Créditos con calificación (CPP)	¿La COOPAC cuenta con créditos con calificación CPP en la cartera de créditos atrasados?	
				Créditos con calificación Deficiente	¿Realizan un análisis pormenorizado en la cartera de créditos atrasados a aquellos créditos con calificación deficiente?	
				Créditos con calificación Dudoso	¿Existen políticas de cobro en los créditos con calificación dudosa que se encuentran en la cartera de créditos atrasados?	
				Créditos con calificación Perdida	¿La COOPAC tiene créditos con calificación en pérdida en la cartera de créditos atrasados?	
			Créditos refinanciados	Créditos refinanciados	<p><b>¿La COOPAC tiene a la fecha créditos refinanciados que influyen en el incremento del riesgo crediticio?</b></p> <p>¿Los créditos refinanciados son realizados a pedido del sujeto de crédito?</p>	
				Créditos reestructurados	¿Los créditos reestructurados modifican el contrato original de préstamo y se encuentran en la cartera de créditos refinanciados?	

				Crédito hipotecario	<p><b>¿La COOPAC tiene créditos de alto riesgo que ocasionan un incremento del porcentaje del riesgo crediticio?</b></p> <p>¿Existe una adecuada evaluación crediticia a los créditos hipotecarios que se encuentran en la cartera de créditos de alto riesgo?</p>		
			Créditos de alto riesgo	Créditos judicializados	¿Existe un seguimiento constante a los créditos judicializados que se encuentran en la cartera de créditos de alto riesgo?		
				Disminuir la morosidad	¿Se llevan a cabo capacitaciones y políticas de crédito para reducir la morosidad en la cartera de alto riesgo?		
Variable 2: Rentabilidad	De la Hoz et al.,(2008) indica que la rentabilidad representa el porcentaje económico que la empresa o negocio genera en un tiempo determinado, por lo que es necesario identificar si dicha rentabilidad es favorable y esperado por sus inversores.	La rentabilidad es un elemento en el que convergen todas las acciones económicas, tales como los recursos económicos, recursos materiales, utilización de recursos humanos y financieros con el propósito de maximizar las ganancias de la empresa y con ello acrecentar los márgenes de rentabilidad Aguirre, et al (1997)	Rentabilidad Económica	Rentabilidad sobre activos (ROA)	<p><b>¿La COOPAC tiene identificado la Rentabilidad que obtuvo al finalizar el periodo contable?</b></p> <p><b>¿La Rentabilidad económica, es el rendimiento de los activos que cuenta la COOPAC independientemente como haya sido su financiación?</b></p> <p>¿La COOPAC para medir su eficacia y rentabilidad económica utiliza el indicador ROA?</p>	Escala de Likert  1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre	
			Retorno de la Inversión (ROI)	¿Se aplica el Indicador financiero ROI para medir el retorno de la inversión y el porcentaje a la que está sujeto la rentabilidad económica?			
				Rentabilidad operativa del activo	¿El indicador Rentabilidad operativa del activo permite medir la capacidad de la COOPAC para generar nuevas colocaciones de créditos?		
			Rentabilidad Financiera	Rentabilidad sobre capital (ROE)	<p><b>¿La Rentabilidad financiera es de vital importancia para poder estimar la liquidez y solvencia de la empresa en corto y largo plazo?</b></p> <p>¿Es necesario medir la rentabilidad financiera de la COOPAC, mediante el indicador financiero ROE?</p>		
				Beneficio Neto	¿La COOPAC determina en la rentabilidad financiera el beneficio neto que obtuvo en un determinado tiempo?		

				Recursos Propios	¿La COOPAC determina en la rentabilidad financiera los recursos propios que otorgo en un tiempo definido?
				Margen de ganancia	¿Queda definido en la rentabilidad financiera el margen de ganancia alcanzado por la COOPAC?
			Análisis de la Rentabilidad	Rentabilidad del activo	<p><b>¿A través del análisis de la rentabilidad la COOPAC puede conocer aquellos factores negativos que influyen en la rentabilidad?</b></p> <p>¿Es necesario analizar la rentabilidad para estimar la rentabilidad del activo de la COOPAC?</p>
				Rentabilidad del patrimonio	¿La rentabilidad del patrimonio es identificado si se realiza un análisis pormenorizado de la rentabilidad?
				Inversión	¿En el análisis de la rentabilidad se logra identificar la inversión que genero la COOPAC?
				Utilidades	¿Para determinar las utilidades de la COOPAC es inevitable realizar el análisis de la rentabilidad obtenido en un periodo contable?

### Anexo Nro. 3 Carta de Presentación

Dr (a):

**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 el instrumento para poder desarrollar la investigación y posteriormente optar el Título Profesional de Contador Público.

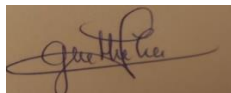
El título o nombre del Informe de investigación es: **“Riesgo crediticio y su relación con la Rentabilidad en una COOPAC, distrito José Luis Bustamante y Rivero – Arequipa, periodo 2020”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recurro 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  
Bach. Huayta Tacuri Gabriela Rossmery  
D.N.I: 48072782

## Anexo Nro. 4 Informe de opinión de expertos del Instrumento

### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Pedro Constante Costilla Castillo
- I.2. Especialidad del Validador: Doctor en Finanzas.
- I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente en la Universidad Cesar Vallejo
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: Bach. Huayta Tacuri Gabriela Rosmery

### 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					95%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					95%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					95%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					95%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					95%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					95%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					95%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					95%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					95%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					95%
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						95%

### III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

NINGUNO

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

19

Lima, 25 de mayo del 2021



Dr. Pedro Constante Costilla Castillo

Firma de experto informante

DNI: 09925834

Teléfono: +51(1) 2024342 Anexo 2040

Correo: [pcostilla@ucv.edu.pe](mailto:pcostilla@ucv.edu.pe)

### V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

#### Variable 1: RIESGO CREDITICIO

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	SI HAY SUFICIENCIA		
Ítem 2	SI HAY SUFICIENCIA		
Ítem 3	SI HAY SUFICIENCIA		
Ítem 4	SI HAY SUFICIENCIA		
Ítem 5	SI HAY SUFICIENCIA		
Ítem 6	SI HAY SUFICIENCIA		
Ítem 7	SI HAY SUFICIENCIA		
Ítem 8	SI HAY SUFICIENCIA		
Ítem 9	SI HAY SUFICIENCIA		
Ítem 10	SI HAY SUFICIENCIA		
Ítem 11	SI HAY SUFICIENCIA		
Ítem 12	SI HAY SUFICIENCIA		
Ítem 13	SI HAY SUFICIENCIA		
Ítem 14	SI HAY SUFICIENCIA		
Ítem 15	SI HAY SUFICIENCIA		

#### Variable 2: RENTABILIDAD

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 16	SI HAY SUFICIENCIA		
Ítem 17	SI HAY SUFICIENCIA		
Ítem 18	SI HAY SUFICIENCIA		
Ítem 19	SI HAY SUFICIENCIA		
Ítem 20	SI HAY SUFICIENCIA		
Ítem 21	SI HAY SUFICIENCIA		
Ítem 22	SI HAY SUFICIENCIA		
Ítem 23	SI HAY SUFICIENCIA		
Ítem 24	SI HAY SUFICIENCIA		
Ítem 25	SI HAY SUFICIENCIA		
Ítem 26	SI HAY SUFICIENCIA		
Ítem 27	SI HAY SUFICIENCIA		
Ítem 28	SI HAY SUFICIENCIA		
Ítem 29	SI HAY SUFICIENCIA		
Ítem 30	SI HAY SUFICIENCIA		

Lima, 25 de mayo del 2021



.....

Dr. Pedro Constanter Costilla Castillo

.....  
Firma de experto informante

DNI: 09925834

Teléfono: +51(1) 2024342 Anexo 2040

Correo: [pcostilla@ucv.edu.pe](mailto:pcostilla@ucv.edu.pe)

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

## **I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Donato Diaz Diaz
- I.2. Especialidad del Validador: Magister en Gestión Pública
- I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente en la Universidad Cesar Vallejo
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta
- I.5. Autor del instrumento: Bach. Huayta Tacuri Gabriela Rosmery

## **II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

<b>INDICADORES</b>	<b>CRITERIOS</b>	<b>Deficiente 0-20%</b>	<b>Regular 21-40%</b>	<b>Bueno 41-60%</b>	<b>Muy bueno 61-80%</b>	<b>Excelente 81-100%</b>
<b>CLARIDAD</b>	Esta formulado con lenguaje apropiado					95%
<b>OBJETIVIDAD</b>	Esta expresado de manera coherente y lógica					95%
<b>PERTINENCIA</b>	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					100%
<b>ACTUALIDAD</b>	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					95%
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					95%
<b>SUFICIENCIA</b>	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					90%
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					95%
<b>CONSISTENCIA</b>	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					95%
<b>COHERENCIA</b>	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					95%
<b>METODOLOGÍA</b>	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					95%
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						95%



### III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

.....NINGUNO.....

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

19

Lima, 25 de mayo del 2021



Firma del Experto Informante.

.....  
Mg. Donato Diaz Diaz

DNI: 08467350

Teléfono: +51(1) 2024342 Anexo 2040

Correo: diazdi29@ucvvirtual.edu.pe

### V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: RIESGO CREDITICIO

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	SI		
Ítem 2	SI		
Ítem 3	SI		
Ítem 4	SI		
Ítem 5	SI		
Ítem 6	SI		
Ítem 7	SI		
Ítem 8	SI		
Ítem 9	SI		
Ítem 10	SI		
Ítem 11	SI		
Ítem 12	SI		
Ítem 13	SI		
Ítem 14	SI		
Ítem 15	SI		

**Variable 2: RENTABILIDAD**

<b>INSTRUMENTO</b>	<b>SUFICIENTE</b>	<b>MEDIANAMENTE SUFICIENTE</b>	<b>INSUFICIENTE</b>
Ítem 16	SI		
Ítem 17	SI		
Ítem 18	SI		
Ítem 19	SI		
Ítem 20	SI		
Ítem 21	SI		
Ítem 22	SI		
Ítem 23	SI		
Ítem 24	SI		
Ítem 25	SI		
Ítem 26	SI		
Ítem 27	SI		
Ítem 28	SI		
Ítem 29	SI		
Ítem 30	SI		

Lima, 25 de mayo del 2021



Firma del Experto Informante.

.....  
Mg. Donato Diaz Diaz

DNI: 08467350

Teléfono: +51(1) 2024342 Anexo 2040

Correo: diazdi29@ucvvirtual.edu.pe

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Walter Ibarra Fretell
- I.2. Especialidad del Validador: Maestro en Finanzas y Doctor en Contabilidad
- I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente en la Universidad Cesar Vallejo
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta
- I.5. Autor del instrumento: Bach. Huayta Tacuri Gabriela Rosmery

### 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					95%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					95%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					100%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					95%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					95%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					90%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					95%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					95%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					95%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					95%
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						95%

### III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

.....NINGUNO.....

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

19

Lima, 23 de julio del 2021



Firma de experto informante  
Dr. Walter Ibarra Fretell  
DNI:06098355

### V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

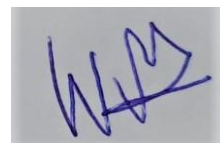
Variable 1: RIESGO CREDITICIO

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	SI		
Ítem 2	SI		
Ítem 3	SI		
Ítem 4	SI		
Ítem 5	SI		
Ítem 6	SI		
Ítem 7	SI		
Ítem 8	SI		
Ítem 9	SI		
Ítem 10	SI		
Ítem 11	SI		
Ítem 12	SI		
Ítem 13	SI		
Ítem 14	SI		
Ítem 15	SI		

**Variable 2: RENTABILIDAD**

<b>INSTRUMENTO</b>	<b>SUFICIENTE</b>	<b>MEDIANAMENTE SUFICIENTE</b>	<b>INSUFICIENTE</b>
Ítem 16	SI		
Ítem 17	SI		
Ítem 18	SI		
Ítem 19	SI		
Ítem 20	SI		
Ítem 21	SI		
Ítem 22	SI		
Ítem 23	SI		
Ítem 24	SI		
Ítem 25	SI		
Ítem 26	SI		
Ítem 27	SI		
Ítem 28	SI		
Ítem 29	SI		
Ítem 30	SI		

Lima, 23 de julio del 2021



---

Firma de experto informante  
Dr. Walter Ibarra Fretell  
DNI:06098355

## Anexo Nro. 5 Base de Datos en Excel

V1. RIESGO CREDITICIO																	V2. RENTABILIDAD																					
D1. CREDITOS ATRASADOS								D2. CREDITOS REFINANCIADOS				D3. CREDITOS DE ALTO RIESGO					D4. RENTABILIDAD ECONOMICA					D5. RENTABILIDAD FINANCIERA					D6. ANALISIS DE RENTABILIDAD			TOTAL D11	TOTAL D1.2	TOTAL D13	TOTAL D2.1	TOTAL D2.2	TOTAL D2.3	TOTAL V1	TOTAL V2	
p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30									
3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	32	14	15	22	22	20	61	64		
4	5	3	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	3	5	4	4	5	32	15	16	21	23	21	63	65		
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	39	14	20	24	25	25	73	74			
5	5	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	14	17	21	20	20	63	61			
5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	37	15	19	23	25	25	71	73			
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	38	15	20	24	25	25	74	74			
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	39	14	20	24	25	25	73	74			
5	4	5	4	5	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	32	13	17	19	24	24	62	67			
5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	34	14	18	22	23	22	66	67			
5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	37	15	19	23	25	25	71	73			
5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	37	15	19	23	25	25	71	73			
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	33	12	18	21	22	21	63	64			
4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	36	15	16	22	22	22	67	66			
3	4	5	3	4	5	5	5	3	5	5	5	3	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	3	3	5	5	3	34	13	17	22	21	21	64	64			
5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	37	15	19	23	25	25	71	73			
5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	37	15	19	23	25	25	71	73			
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	34	15	17	23	22	22	66	67			
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	39	14	20	24	25	25	73	74			
4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	35	13	18	21	22	22	66	65			
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	39	15	20	24	25	25	74	74			
4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	32	13	19	22	22	22	64	66			
5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	37	15	19	23	25	25	71	73			
5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	38	13	20	24	25	25	72	74			
5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	37	15	19	23	25	25	71	73			
3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	15	16	24	21	21	61	66			
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	39	15	20	24	25	25	74	74			
5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	33	15	17	24	24	24	65	72			
3	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	34	15	17	22	24	21	66	67			
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	39	14	20	24	25	25	73	74			
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	32	15	19	24	24	24	66	72			
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	39	15	20	24	25	25	74	74			
5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	37	15	19	23	25	25	71	73			
5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	37	15	19	23	25	25	71	73			

## Anexo Nro. 6 Base de Datos SPSS versión 25

### CUADRO DE BASE DE DATOS EN SPSS VERSIÓN 25

Base de Datos.07.06.2021.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 38 de 38 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15
1	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	3	3	5
2	4	5	3	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	3
3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
4	5	5	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
6	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
8	5	4	4	5	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4
9	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4
10	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
11	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
12	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
13	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4
14	3	4	5	3	4	5	5	5	3	5	5	5	3	5	4
15	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
16	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
17	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4
18	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
19	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
20	3	4	5	3	4	5	5	5	3	5	5	5	3	5	4
21	3	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4
22	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
23	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

Escribe aquí para buscar

09:17 26/07/2021

### ALPHA DE CRONBACH

\*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

Registro

Fiabilidad

Título

Notas

Conjunto de datos

Escala: ALL VARI

Título

Resumen de Estadísticas

Estadísticas

Estadísticas

**Resumen de procesamiento de casos**

Casos	Válido	N	%
	37	37	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	37	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

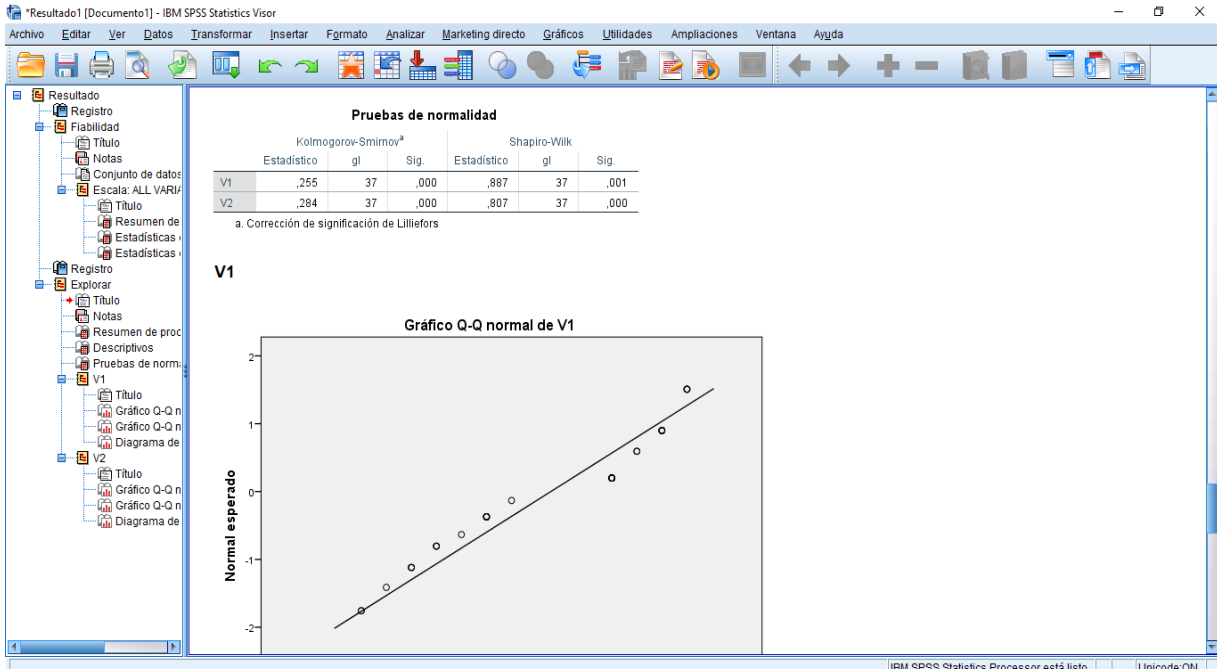
**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.919	38

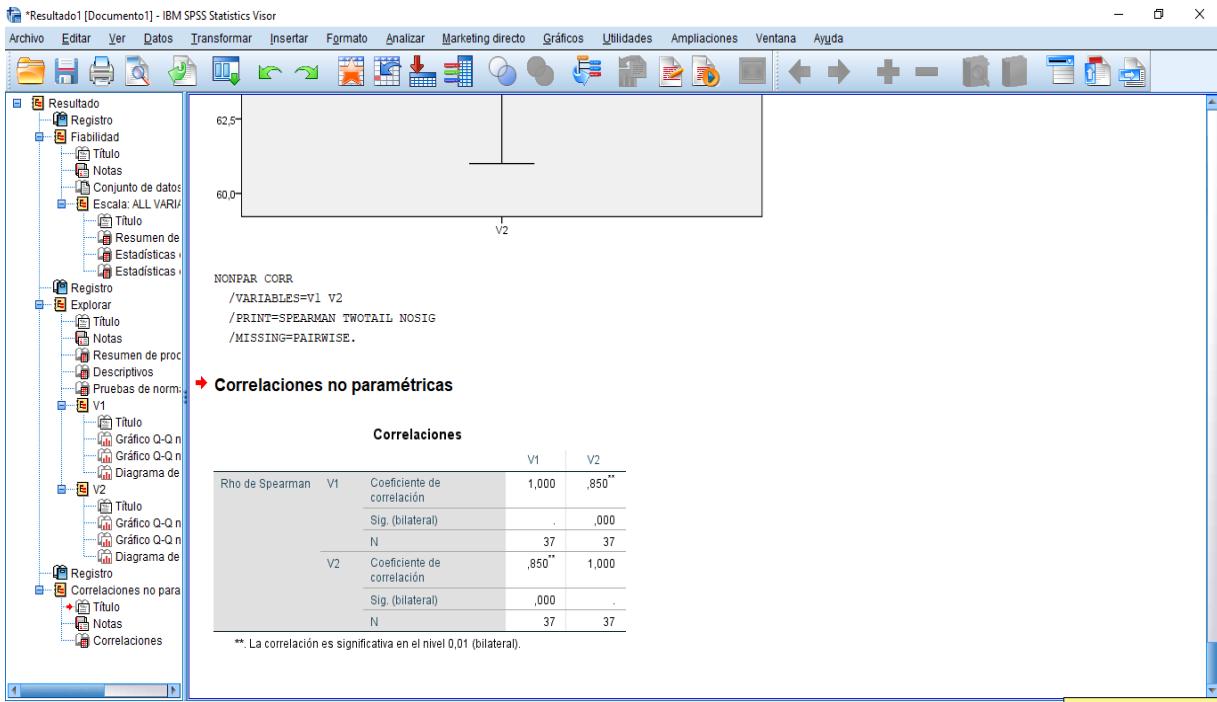
**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿La COOPAC tiene identificados a los clientes que se encuentran en los créditos atrasados?	410,49	589,257	,702	,916
¿La COOPAC tiene identificados a los clientes que se encuentran en la cartera	410,76	626,634	-,516	,922

# TABLA DE NORMALIDAD



# PRUEBA DE HIPOTESIS GENERAL







# PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECIFICA 3

Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Slg. (bilateral)			.	.030
N			37	37
D2.2	Coefficiente de correlación		.358*	1,000
Slg. (bilateral)			.030	.
N			37	37

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

```

NONPAR CORR
/VARIABLES=D1.3 D2.3
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

→ **Correlaciones no paramétricas**

**Correlaciones**

			D1.3	D2.3
Rho de Spearman	D1.3	Coefficiente de correlación	1,000	.808**
		Slg. (bilateral)	.	.000
		N	37	37
	D2.3	Coefficiente de correlación	.808**	1,000
		Slg. (bilateral)	.000	.
		N	37	37

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