



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gestión de riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad bajo  
modalidad de créditos grupales en Compartamos Financiera,  
Tarapoto, 2019**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
Contador Público

**AUTORES:**

García Arévalo, Luz Angélica (ORCID: 0000-0002-5511-5329)

Tuanama Tuanama, Llenly (ORCID: 0000-0002-1093-3475)

**ASESOR:**

Mgtr. Baldárrago Baldárrago, Jorge Luis Aníbal (ORCID:0000-0002-7051-2234)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

**TARAPOTO — PERÚ**

**2020**

## **Dedicatoria**

La presente Tesis está dedicado a Dios, ya que gracias a él que me regala un día más de vida he logrado concluir mi carrera.

A mis padres, porque ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome todo su apoyo y sus consejos para hacer de mí una mejor persona.

A mi compañero que elegí para mi vida, gracias por sus palabras, confianza y sobre todo por su amor y por brindarme el tiempo necesario para realizarme profesionalmente y a todas aquellas personas que de una u otra manera han contribuido para el logro de este objetivo.

Dedico esta tesis primeramente a Dios por haber permitido llegar hasta aquí hoy, por darme fuerza y salud para llevar a cabo mis metas y objetivos, darle las gracias por su amor infinito.

## **Agradecimiento**

Al concluir esta hermosa etapa de mi vida quiero agradecer profundamente a quienes hicieron posible uno de mis metas, aquellos que caminaron junto a mí en todo momento y sobre todo fueron motivo de inspiración, fortaleza y sobre todo mucho apoyo, hago mención especial para Dios, mis padres, mis docentes y a mi compañero de vida, por demostrarme que el verdadero amor no es más que otra cosa que el anhelo de ayudar a quien más amas para su superación.

Mil gracias a todos.

Primeramente agradezco a Dios por darnos la vida, a mis padres que son el motivo que impulsan mis metas trazadas, quienes estuvieron siempre a mi lado en los días y noches más difíciles durante mis horas de estudio. Hoy cuando concluyo mis estudios, este logro es para ustedes, orgullosos de haberlos elegido como mis padres y que estén a mi lado en este momento tan importante en mi vida.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT .....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	23
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	23
3.2. Variables y operacionalización.....	24
3.3. Población, muestra y muestreo.....	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	25
3.5. Procedimientos .....	26
3.6. Método de análisis de datos .....	27
3.7. Aspectos éticos.....	27
IV. RESULTADOS.....	28
V. DISCUSIÓN.....	41
VI. CONCLUSIONES .....	44
VII. RECOMENDACIONES.....	46
REFERENCIAS .....	47
ANEXOS.....	56

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> <i>Técnicas e instrumentos de la investigación</i> .....	26
<b>Tabla 2.</b> <i>Expedientes de créditos otorgados y entregados</i> .....	28
<b>Tabla 3.</b> <i>Expedientes de clientes morosos con cartera atrasada o vencida</i> .....	29
<b>Tabla 4.</b> <i>Cartera atrasada de enero a diciembre en porcentajes</i> .....	31
<b>Tabla 5.</b> Categorías de riesgo según la SBS .....	31
<b>Tabla 6.</b> <i>Expedientes de clientes morosos con cartera de alto riesgo</i> .....	32
<b>Tabla 7.</b> Cartera de alto riesgo de enero a diciembre en porcentajes.....	34
<b>Tabla 8.</b> Categorías de riesgo según la SBS .....	35
<b>Tabla 9.</b> <i>Resultado de expedientes en cuanto al indicador cartera pesada</i> .....	36
<b>Tabla 10.</b> <i>Cartera pesada de enero a diciembre en porcentajes</i> .....	37
<b>Tabla 11.</b> Categorías de riesgo según la SBS .....	38
<b>Tabla 12.</b> Prueba de Chi- cuadrado .....	39
<b>Tabla 13.</b> Coeficiente de contingencia .....	40

## RESUMEN

Este estudio tuvo como objetivo principal demostrar el efecto de la gestión del riesgo crediticio en la morosidad bajo la modalidad de créditos grupales Súper Mujer en Compartamos Financiera Tarapoto en el año 2019. La investigación fue de tipo aplicada de nivel explicativo con diseño no experimental, a ello, se suma 22 expedientes y casos de clientes morosos. Los instrumentos fueron la guía de observación y la de análisis documental que permitieron obtener el siguiente resultado que la morosidad ha superado las expectativas de 3.25%, lo cual determinó que mediante lo estadístico se obtuvo un Chi cuadrado de 40,297,  $df = 24$  y con una sig. bilateral de 0.020, menor al margen de error 0.05. Tal es así que se rechazó en efecto la  $H_0$ , y se acepta la  $H_1$ , eso significa que la gestión de riesgo crediticio si afecta a la morosidad de créditos grupales. Determinamos que cuanto más bajo sea la gestión del riesgo crediticio mayor será el efecto que tendrá en la morosidad.

**Palabras claves:** gestión, riesgo crediticio, morosidad, súper mujer.

## ABSTRACT

The main objective of this study was to demonstrate the effect of credit risk management on delinquencies under the Super Mujer group loan modality in Compartamos Financiera Tarapoto in 2019. The investigation was of an applied type of explanatory level with a non-experimental design, to this, 22 files and cases of delinquent clients are added. The instruments were the observation guide and the documentary analysis guide that allowed obtaining the following result that the delinquency has exceeded the expectations of 3.25%, which determined that a Chi square of 40.297,  $df = 24$  and with a S.I.G. bilateral 0.020, less than the 0.05 margin of error. So much so that the  $H_0$  was in effect rejected, and the  $H_1$  is accepted, which means that credit risk management does affect the delinquency of group loans. We determine that the lower the credit risk management, the greater the effect it will have on delinquency.

**Keywords:** management, credit risk, delinquency, super woman.

## I. INTRODUCCIÓN

La realidad problemática de este estudio parte de la morosidad provocada por el riesgo crediticio. Es por ello, que Brand (2014) asegura que la “calidad” del riesgo, es una de las misiones más relevantes de la actividad bancaria y financiera. Por otro lado, estas entidades han logrado llegar y abarcar lugares que las instituciones financieras bancarias tradicionales no habían podido hasta entonces Sussman, 2018. Hoyos (2019) sostuvo que los microcréditos son uno de los canales apropiados para que más seres humanos puedan alejarse de la pobreza. Y para dar una idea de ello, las personas pobres de áreas rurales representaban el 8%, comparado con el 32% de participación que tenían hace 5 años Castaño, 2018. Pero también, el microcrédito está siendo perjudicado por una morosidad elevada ya que al cierre de febrero del mismo año, se dice que por cada \$100 dólares prestados, \$ 4,74 habían sido ya vencidos, mientras que en microcrédito eran \$ 7,45 Hoyos, 2019. Lorenzana (2020) afirma que, las empresas pagan sus facturas en 82 días, muy lejos de los 20 que marca la Ley. Y lo peor es que, atendiendo a los plazos legales establecidos, la tasa de morosidad se sitúa en el 70,6% del total de crédito comercial en España se encuentra en riesgo de ser impagado. En otras palabras, 7 de cada 10 aplazamientos de pago realizados por las empresas proveedoras no se abonan en los 60 días que establece la Ley.

Perú es un caso bastante particular Bobadilla, 2019 indicó que en la actualidad el 41% de las personas son clientes de cualquier institución ya sea banco, caja y/o financiera. Es decir, un estudio elaborado por el mismo Banco Mundial (BM) en el 2014, explica que sólo 2 de cada 10 individuos mantienen desde ya con una cuenta bancaria. Según un informe de la Asociación de Bancos del Perú ASBANC, 2018 indica que en el tercer trimestre del año 2017 el 35.93% de peruanos formaba parte del sistema financiero. Asimismo, ASBANC afirmó que la morosidad de la banca peruana cerró el ciclo del año 2017 en 3,04%, con la tasa más alta en casi 12 años. Además, quiso recalcar que uno de los mayores segmentos que han adquirido préstamos registrando la mayor tasa de incumplimiento fue el de las pequeñas empresas con un indicador de 9%, seguido de ellos están las medianas empresas con un porcentaje 7,1% a 1.9% de diferencia. Cabe considerar, por otra parte, que en mínimos niveles, siguieron

la mora en créditos de consumo 2,6%, a microempresas 3,2% y de hipotecas con 2,8%.

En tanto, Guerra 2020 señala que Compartamos Financiera, es una entidad que pertenece netamente a un grupo mexicano Gentera, que desde entonces viene acompañando a más de 700 mil emprendedoras y microempresarios peruanos (que abarca las tres regiones selva, costa y sierra) en todo el país con soluciones financieras de crédito, bajo el método de crédito individual y grupal; además de otros productos de ahorros y seguros.

En el ámbito local, Compartamos Financiera ha colocado créditos por montos que van de S/ 800.00 a S/ 7,000.00 soles y los plazos son de 8, 10 y 12 bisemanas. Pero la investigación en sí esta enfocada a los créditos grupales, especialmente para mujeres. Pero el problema a investigar parte debido a que con el transcurso de los días la entidad ha ido mostrando índices de morosidad que estaban por debajo de 2,5%, lo cual eran aceptables hasta entonces, pero a partir del quinto mes se ha podido evidenciar que la morosidad es superior a 2,5%, es decir, 7% esto es debido a que los asesores estan promocionando y otorgando créditos sin explicar bien y en su totalidad las características del producto, y no sólo es eso, sino que tambien se ha podido notar que no estan haciendo un buen recojo de información, no verifican y tampoco revisan en su totalidad la documentación requerida. Otro de los problemas, que se ha podido hipotetizar en los asesores, es que se estan aprobando créditos sin verificar al 100%, si el dinero está destinado para emprender un negocio o para reforzarlo, en otras palabras, no verifican adecuadamente la autoselección y zonificación del líder y de los que componen el grupo y al no realizar una buena zonificación de ellas, hace que el seguimiento, recuperación y cobranza sea bastante complicado, porque en definitiva ha perdido contacto con el cliente y al momento de realizar la cobranza se da con la sorpresa de que no hay respuesta y cuando sucede este tipo de escenarios el grupo es el que acaba siendo perjudicado, dado que si no paga una de ellas, el resto se tiene que hacer cargo, lo que acaba disgustando a las demás y hasta desintegrando el grupo y en algunos casos ya no vuelven a renovar el crédito.

Es así como la investigación pretende resolver el siguiente problema general ¿De qué manera afecta la gestión del riesgo crediticio en la morosidad bajo la modalidad de créditos grupales Súper Mujer en Compartamos Financiera Tarapoto en el año 2019? Los problemas específicos son: ¿Cuál es el efecto de la gestión del riesgo crediticio en la morosidad de cartera atrasada bajo la modalidad de créditos grupales Súper Mujer en Compartamos Financiera Tarapoto en el año 2019? ¿Cuál es el efecto de la gestión del riesgo crediticio en la morosidad de cartera de alto riesgo bajo la modalidad de créditos grupales Súper Mujer en Compartamos Financiera Tarapoto en el año 2019? ¿Cuál es el efecto de la gestión del riesgo crediticio en la morosidad de cartera pesada bajo la modalidad de créditos grupales Súper Mujer en Compartamos Financiera Tarapoto en el año 2019?

A lo expuesto, la investigación se justifica por su relevante aporte a: (i) nivel social: ésta investigación sirvió de soporte para comprender la envergadura que tiene la gestión del riesgo en la institución y por supuesto en concordancia con la morosidad, la misma que sirvió de respaldo a Compartamos Financiera del distrito de Tarapoto y porque no decir para otras instituciones y/o empresas involucradas en el mismo rubro. (ii) nivel práctico: debido a que se logró de alguna manera notar las deficiencias por la que atraviesa Compartamos Financiera en el proceso de otorgar créditos, pero también el lado positivo de ellas sobre el proceso de otorgar créditos que puede generar en dicha institución, con el propósito de minimizar al máximo la morosidad que es un problema latente en todas las financieras. (iii) nivel teórico: dado a que este estudio se encuentra sustentado por el autor institucional (SBS, 2008), indica que la morosidad se puede medir a través de ratios (cartera atrasada, cartera pesada y cartera de alto riesgo), facilitando así conocer a los deudores que tienen un crédito con la entidad Compartamos Financiera y que no cumplen con sus obligaciones de pago provocada por la gestión de riesgo crediticio.

Por lo tanto, el objetivo general es demostrar el efecto de la gestión del riesgo crediticio en la morosidad bajo la modalidad de créditos grupales Súper Mujer en Compartamos Financiera Tarapoto en el año 2019. Y para profundizar en el tema se añadieron objetivos específicos: Determinar el efecto de la gestión del riesgo

crediticio en la morosidad de cartera atrasada bajo la modalidad de créditos grupales Súper Mujer en Compartamos Financiera Tarapoto en el año 2019. Determinar el efecto de la gestión del riesgo crediticio en la morosidad de cartera de alto riesgo bajo la modalidad de créditos grupales Súper Mujer en Compartamos Financiera Tarapoto en el año 2019. Determinar el efecto de la gestión del riesgo crediticio en la morosidad de cartera pesada bajo la modalidad de créditos grupales Súper Mujer en Compartamos Financiera Tarapoto en el año 2019.

De esta manera se pretende verificar la hipótesis general: La gestión del riesgo crediticio reduce la morosidad bajo la modalidad de créditos grupales Súper Mujer en Compartamos Financiera Tarapoto en el año 2019 y las hipótesis específicas de este estudio son: La gestión del riesgo crediticio reduce la morosidad de cartera atrasada bajo la modalidad de créditos grupales Súper Mujer en Compartamos Financiera Tarapoto en el año 2019. La gestión del riesgo crediticio reduce la morosidad de cartera de alto riesgo bajo la modalidad de créditos grupales Súper Mujer en Compartamos Financiera Tarapoto en el año 2019. La gestión del riesgo crediticio reduce la morosidad de cartera pesada bajo la modalidad de créditos grupales Súper Mujer en Compartamos Financiera Tarapoto en el año 2019.

## II. MARCO TEÓRICO

Entre los principales antecedentes internacionales:

Pedroza, Quintero, & Arévalo (2019), expusieron el modelo de evaluación crediticia con el fin de reducir el porcentaje de cartera vencida en la Cooperativa de caficultores. Este estudio es descriptivo y tomó a 50 asociados como su muestra, mismos que se encuentran en mora a 30 de junio de 2018. Los cuestionarios aplicados han permitido visualizar que el riesgo financiero viene registrando hechos no muy favorables en el sector cafetalero del país de Colombia. De hecho los eventos que inciden en el riesgo crediticio de la entidad en estudio, se asocia principalmente con la situación presente del sector, puesto que de un 100% de los asociados, el 64% indican que es regular la situación cafetera en Colombia, el 28% respondió que es mala (debido a que el precio es bajo a nivel internacional que no alcanza a cubrir ni siquiera los costos de producción, además de ello, está el cambio continuo de los climas) y solo el 8% señalan estar conformes. Otros de los eventos que inciden a que no se realicen el pago correspondiente de las obligaciones, es por fenómenos de orden público: al conflicto armado, la mala situación en que se encuentran las vías, al desplazamiento forzado, a ello se suma la pérdida de cosecha e incluso al desastre familiar sufrida por los caficultores. Concluyó: que los cambios climáticos y otras que se asocian a la actividad del ciudadano han traído un efecto negativo entre las familias que se dedican exclusivamente a esta actividad económica a la cual se les reconoce como caficultores, además de generar una preocupación para los caficultores lo es también para la cooperativa. El propósito fue determinar los factores de riesgo crediticio a los que están expuestos los miembros de la institución objeto de estudio, tomando como referencia a elementos que permiten medir el carácter del solicitante, capacidad de pago, capital circulante, garantías y las condiciones de la economía presente.

Por otro lado, García, Maldonado, Galarza, & Grijalva (2019) determinaron el nivel de riesgo y de confianza con la aplicación del cuestionario de control interno COSO a empresa minoristas de Ecuador. Este estudio tuvo un enfoque cualitativo y cuantitativo, pero de nivel descriptivo y explicativo, además contó con una población de 100 personas a las que se les aplicó el cuestionario

obteniendo resultados de que las ventas a crédito son \$ 26.795 de ventas hechas en el periodo 2017, donde el 57.11% fueron a crédito y 42.89% en efectivo. Indicó García, que esto puede provocar un riesgo a la empresa dado a que el porcentaje de crédito es elevado comparándolo con lo contado. Asimismo, indicaron que se analizó a clientes morosos que tenían 124 cuotas, donde el 40% son cuotas menores que no llegan a 6 meses; el 27% son cuotas superiores a 6 meses, el 27% tienen saldos que han sido cancelados de forma fraccionada superior a 6 meses y el 6% son cuotas que superan el año. De esta manera concluye que la compañía incurre a innumerables problemas que se relacionan directamente al control interno en el área de cobros y crédito, esto suele generarse por las diferentes deficiencias en el cumplimiento de funciones y a ello se une el mal manejo de documentos que suma al bajo cumplimiento de metas.

Ludovic, Aranguiz, & Gallegos (2018) en su artículo científico propusieron establecer una metodología de evaluación crediticia de los clientes de Fantasía S.A. Su diseño metodológico fue experimental de corte longitudinal y de nivel propositivo con una población en la que se consideró a los documentos y como instrumento para la recolección de información fueron guías de análisis documentales y fichas de texto. Los resultados que se presentaron están en base al “modelo creditscoring”. En la que la gerencia analizó nueve casos de los cuales el 82% pertenece a lo antes mencionado y los dos casos restantes, que representan el 18% solamente realizó observaciones sin rechazar el resultado, por ende, el modelo desarrollado se adaptó y funcionó para la empresa que es objeto de estudio. Concluyó que no se identifica un sistema de control por el otorgamiento de créditos, la cual responde a que se carece de una evaluación inmediata tanto de los clientes que se registran en el momento y de los que ya vienen trabajando para la misma, la cual puede también llamarse como clientes potenciales. En tal sentido, la propuesta de scoring incorpora un análisis cuantitativo que sirvió de complemento para la evaluación del cliente.

Guillén, & Peñafiel (2018) su objetivo es apreciar y discernir las relaciones históricas entre diversos elementos macroeconómicos y el movimiento de la morosidad utilizando la información contenida en las publicaciones de estadísticas del Banco Central del Ecuador que comprende del 2010 – 2015 de

modo que facilite la predicción de la morosidad futuro. Este estudio se realizó bajo la modalidad descriptiva de diseño no experimental y de enfoque cuantitativo. La muestra incluye variables macroeconómicas en el entorno de cada segmento y los riesgos fundamentales del sistema financiero. En cuanto al recojo de información se hizo uso de instrumentos como son: modelos ARIMA, fichas textuales y guías de análisis documental. Al realizar el análisis de los datos se aplicó la prueba estadística donde arrojó un  $r^2$  de 0,412, con una sig. de 0,185 dato a que es mayor al margen de error de 0,05. A través de la modelación ARIMA concluyó que los modelos solo son para: productivo empresarial, productivo Pymes, vivienda, consumo y microcrédito de acumulación simple; es decir, 5 modelos. Sin embargo, dentro de este estudio sólo se descartan a cuatro modelos importantes donde el valor obtenido si fue favorable mayor al 0.05, sin embargo no se identificó mayor explicación de la misma según su comportamiento.

Altuve, & Hurtado (2018) propuso analizar los factores que influyen en la morosidad del sistema bancario venezolano durante el periodo (2005 – 2015). Asimismo contó con un diseño descriptivo de enfoque cuantitativo y con una muestra de 44 observaciones desde el primer trimestre del 2005 hasta el trimestre último de 2015. El recojo de la data lo hizo por medio de guías documentarias de modelo econométrico. Los resultados demostraron que la morosidad se relaciona de manera directa con la liquidez, el mismo que puede verse comprobado por el nivel de intereses que se registra. Por otra parte, la rentabilidad se vió afectado a largo plazo por la carencia de un sistema que no permitió controlar los recursos líquidos. Para ello se construyó un modelo denominado econométrico de mínimos cuadrados ordinarios con rezagos, permitiendo realizar un análisis en relación al grado de influencia que hay entre el índice de morosidad y los factores micro y macroeconómicos del país Venezolano. Los resultados obtenidos en este trabajo concluye que la tasa de interés pasiva real, el ratio cartera de créditos y la rentabilidad son los factores de mayor influencia.

Trejo, Martínez, & Vengas (2017) en su artículo indica que la predicción temprana de los malos deudores para créditos revolventes en México. Pues indica que esto es una cuestión de pertinencia genuina. El modelo econométrico propuesto de conducta crediticia piensa en los cambios y en los atributos de las personas con licencia fusionadas y proporciona resultados preferidos sobre los que se obtienen con la filosofía (metodología) utilizada por CNBV con respecto a los arreglos. Llegando a puntualizar que los resultados mostraron que la posibilidad de suplantar el modelo actual disminuiría grandemente la pérdida esperada y la ampliación de la ROA por la base monetaria a nivel público en un 2.20%, eso implica que cumple con los criterios metodológicos y pruebas estadísticas de acuerdo a la Circular Única de Bancos y lineamientos de Basilea II en materia de riesgo crediticio.

Gómez (2014) el objetivo fue estudiar las herramientas de análisis de la banca minorista. Utilizó un diseño cualicuantitativo. La muestra estuvo conformada por la documentación entre los años 2007 a 2010, utilizando un muestreo no probabilístico intensional. Esta información fue analizada a través de herramientas de creditscoring, rating y stress testing. Encontrándose que la eficiencia de la herramienta en los resultados del banco se pudieron evaluar directamente con el nivel de cartera vencida (morosidad) y el % que esta presenta en relación a la cartera total. Además, puso de manifiesto que la pérdida especuló una cifra muy importante de quince millones quinientos noventa mil cuatrocientos cuatro, la cual en términos porcentuales asciende al 1.06% de todo el consumo que se registró en el ejercicio fiscal. Con ello, concluye que existe un problema interno que se ve identificado por la falta de una metodología en las distintas áreas de las empresas exclusivamente por los riesgos a las que están expuestas, la cual después de realizar un análisis se determinó que es deficiente.

Gárdenas, & Velasco (2014) presentó como objetivo el determinar la incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y liquidez de la empresa social del Estado Hospital Universitario Erasmo Meoz, período 2005-2009, realizada en Colombia. En el aspecto metodológico el tipo de estudio fue documental, la muestra estuvo conformada por información documental. Los resultados demostraron que existe un crecimiento de costos y gastos muy

irracional en razón a las ventas; por otra parte las cuentas por cobrar que presentan incidieron en el rendimiento del hospital. De esta forma concluye que la institución no distingue de lineamientos de control, la cual requiere que se promueva la misma para mejorar la prestación de servicio que se ofrece para minimizar los riesgos que recurren dentro de cada área, puesto que el interés esencial de las instituciones públicas de salud es buscar y generar bienestar para con los usuarios.

A nivel nacional se consideró a: Pariche, Ramos, & Chamoli (2020) este trabajo científico fue desarrollado con el objetivo de describir la evolución de la morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz. Tal es así que su enfoque fue cuantitativo con un diseño no experimental de criterio descriptivo, 44 fue la población que consideró para su estudio entre agencias y oficinas a nivel nacional aplicando la guía documental. Entre los resultados que la empresa arrojó y mostró en el 2016 hasta 2020 la morosidad como tal, representó una tendencia superior (creciente), producto de factores macroeconómicos y microeconómicos este último debido a la crisis mundial ocasionada por el Covid-19, concluyó que el crecimiento de la morosidad entre el ejercicio analizado estuvo influenciado por el incumplimiento de los pagos crediticios entre los primeros 60 y 30 días, producido por descontrol adquisitivo y no solo eso, sino por las dificultades coyunturales por parte de los mismos clientes y en el presente es provocada por la pandemia del Covid en la cual la mayoría de los ciudadanos peruanos se han visto afectados económicamente.

Hereria, & Torres (2019) determinaron el impacto de la gestión de morosidad en la rentabilidad de la Caja de Ahorro y Crédito. Este artículo fue desarrollado en base a dos variables bajo el método descriptivo propositivo aplicándose un cuestionario a un total de 24 colaboradores. Obteniendo que de un 100% de la población encuestada, el 71% valorizan de muy bueno a la gestión de morosidad, el 75% volara de muy bueno a la mora vencida, de bueno 63% a la garantía y capacidad de pago y de muy bueno a la mora de alto riesgo 58% y en cuanto a rentabilidad un 50% de los encuestados lo valorizaron de muy bueno, el 54% valora a la utilidad como muy bueno, y un 46% valorizó a los estados financieros

como bueno. Fueron los resultados que le llevaron a concluir que el impacto del tema morosidad en la variable rentabilidad de la CAC es inversamente proporcional y directo. No obstante, el 5.89% fue la morosidad y 1.0% para la rentabilidad. Finalmente existen dos factores que influyen en los resultados de dicho estudio, el primero es no profundizar en el análisis de riesgo y el otro es no pedir garantía de respaldo.

Condor, & Taipe (2019) propuso determinar cómo la gestión del riesgo crediticio se relaciona con el índice de morosidad en Mi Banco –agencia Chupaca – 2018. Metodología: es de tipo básica, de nivel correlacional, de diseño no experimental y de 30 colaboradores registrados en el periodo 2018 a las que se les aplicó el cuestionario. Se razonó que: con la ejecución de Rho de Spearman se obtuvo una importancia recíproca de 0,011 en un grado de error de 0,05 sobre los que estipula el estadístico y con el nivel de conexión de 0,458, siendo visto como un nivel de relación positiva impotente; lo que nos lleva a describir que no es realmente un arreglo suficiente o gestión del riesgo crediticio nos permitirá obtener resultados efectivos y adecuados de índice de morosidad.

En cambio, para el investigador Cueva (2019) planteó determinar como la gestión de riesgo de crédito incrementará la calidad de la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda., periodo 2016 -2017. Por otra parte su metodología fue: Básica – aplicada, descriptivo - correlacional con diseño no experimental de corte transversal. 46 profesionales fue su población y 31 su muestra. Utilizó el análisis de datos numéricos como técnica y fichas de observación como instrumento. Concluye que los procedimientos por el área de cobranza no son lo suficientemente apropiados, la cual ha generado una alta deficiencia por la carga morosa que comprende una periodicidad mayor a 120 días, el mismo que puede resumirse en una pérdida definitiva.

Jimenez, & Manrique (2018) determinaron el efecto de la gestión de la calidad crediticia aplicada a la morosidad de la cartera de las MyPes en los resultados económicos y financieros de la CMACS, 2014-2015. Este artículo se desarrolló bajo la metodología correlacional, con método observacional y de diseño longitudinal (no experimental) a fin de describir y analizar el índice de la morosidad de 2015 frente a 2014. Se condirió como muestreo a clientes que

poseen mayor morosidad y pertenecen a CMACS. Llegando así a obtener resultados que facilitaron la respuesta al objetivo general antes planteado. Que la alternativa de solución a problemas de morosidad de la cartera de la MyPes han generado un efecto en los estados financieros y económicos, ya que el nivel de provisión que hizo CMACS entre 2014 fue de S/ 5,118,111.00 como gasto y, de S/ 6, 515,197 para el 2015. Llegando a concluir que los efectos de una deficiente gestión crediticia da como resultado final una alta tasa de morosidad para la CMACS debilitándose así su cartera de crédito y como efecto de ello tendrá montos negativos tanto en la situación financiera y económica de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Santa.

En esa misma línea Yépez (2018) propuso determinar cómo la gestión del riesgo crediticio influye en los niveles de la morosidad en la financiera Credinka, Agencia Quillabamba, 2015. Este estudio fue descriptivo y relacional. El diseño fue no experimental de una temporalidad transversal. Su población 4079 usuarios. Concluyó que existe un alta cartera de clientes que no logró ser cobrado en el tiempo que se fijaron en ambas partes, así mismo el nivel de morosidad llegó a un porcentaje de 11.79% en el último período que es 2015, la cual estuvo muy por encima de los años anteriores.

Díaz, & Hernández (2018) plantearon demostrar los factores de morosidad que afecta el crecimiento empresarial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Tumi de la Provincia de San Martín en el año 2015. Metodología: el tipo es aplicada, de nivel descriptivo correlacional y no experimental fue su diseño. 322 fueron los considerados para la muestra. La encuesta, entrevista, análisis documental fueron las técnicas y la fichas textuales como instrumento respectivamente. Concluye a partir de los resultados que las variables se relacionaron de forma considerable, el mismo que fue contrastado con la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman, por otra parte existe muchas razones por las cuales existe un problema financiero que muchas empresas determinaron un quiebre definitivo por la alta falta de capacidad de recuperar recursos.

En relación a las variables expuestas Gárate (2017) para este estudio su objetivo fue establecer la relación que exista entre la gestión del riesgo de créditos y la morosidad en clientes del BBVA Continental, Moyobamba, 2016. No

experimental es el diseño que utilizó, pero descriptiva correlacional con una muestra documentaria (carpetas de 32 clientes que registran cartera morosa). Concluye que la empresa no se preocupa en el análisis necesario del perfil del cliente, la cual representa un factor predominante para el otorgamiento de crédito, por otra parte, en el aspecto inferencial el p valor obtenido fue 0.036, lo que indica que existió una relación positiva directa entre el riesgo y la morosidad dentro de la institución financiera en estudio.

Armas, Llanos, & Traverso (2017) manifiestan que la gestión como tal, incurre en delegar actividades para su debido cumplimiento de objetivos y metas que puede verse a corto plazo, procurando siempre la estabilidad entre el cumplimiento de los objetivos personales con los de la institución o cualquier otra organización, la cual puede ser asumido independientemente o de manera grupal. Por otro lado, en la gestión se debe concebir la calidad en cada uno de sus procedimientos, pero para ello, es necesario que los colaboradores que conforman las instituciones u organizaciones sepan y quieran hacer las cosas de manera diferente, es decir, con excelencia. La gestión, es esencial porque las empresas, organizaciones e instituciones siempre enfrentarán el problema del grado relativo de centralización y descentralización de sus áreas de actividades, así lo confirmo Armas, Llanos, & Traverso (2017) y, para finalizar la gestión es reconocido como un elemento importante dentro de un mercado competitivo, dentro de este orden de ideas está:

El riesgo de crédito, si bien es cierto, que la actividad principal de la industria bancaria es la mediación financiera y por su característica particular le genera la mayor parte de sus beneficios pero también es verdad que esto le acarrea los mayores riesgos. Existen varias aclaraciones sobre el término riesgo de crédito, de acuerdo a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI, 2005, citado por Vargas & Mostajo, 2014), se entiende al riesgo de crédito como la probabilidad de que un deudor no cumpla, en cualquier grado o nivel, con el no cumplimiento de pagos para con la entidad financiera de modo tal, que se origine una disminución en el valor presente del contrato. En cambio, para el Instituto Federal de Telecomunicaciones (2013) sostiene que el riesgo de crédito, es el riesgo de que el prestatario no realice los pagos de capital o intereses a tiempo. Además indicó que el riesgo de crédito está compuesto por componentes: el

primero, hace referencia al riesgo de incumplimiento o también conocido como probabilidad de incumplimiento, donde el prestatario puede no pagar el monto total o parcial. El segundo, hace referencia a la gravedad de pérdida o también denominada pérdida en caso de incumplimiento, es decir, a qué se ve qué tan grave es la pérdida en la que incurre el inversor. Por ejemplo, la pérdida puede ser total o los tenedores de bonos pueden recuperar algún valor.

Lizarzaburu, & Del Brío (2016) presentó su artículo bajo el objetivo: analizaron la evolución y desempeño del sistema financiero peruano en los últimos periodos, tomando como base diferentes indicadores tales como el valor de la solvencia y el índice merco. El exámen es cuantitativo y subjetivo (cuantitativo) y se centra explícitamente en los cuatro bancos, más agentes seleccionados con base en las colocaciones, captaciones y patrimonio en sí. El exámen busca establecer una conexión subyacente entre la reputación corporativa y la solvencia financiera de esta. Concluyó: Es cierto que el marco financiero peruano ha mejorado en la actividad de este exámen debido a las mejores circunstancias monetarias en la nación y a la especulación desconocida (inversión extranjera) en desarrollo que se está situando en períodos tardíos, al igual que la banca de numerosos sectores y personas.

El segundo apartado del marco teórico se basó en las siguientes teorías relacionadas a la variable gestión de riesgo crediticio:

Según la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, aprueba el Reglamento de gestión de riesgo de Crédito, en la cual pone de manifiesto en el capítulo I (disposiciones), pero explícitamente en su artículo 1°. Hace mención que para la aplicación de la presente Norma deberán tenerse en cuenta algunas consideraciones como por ejemplo: a) clasificación regulatoria, categorías de clasificación crediticia que se encuentran estipuladas en el reglamento para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones, aprobado por esta Superintendencia. b) exposición afecta a riesgo de crédito, se refiere claramente a cualquier operación dentro o fuera del balance que implica una potencial pérdida para la empresa por riesgo de crédito. c) gestión de riesgo de crédito, hace hincapié en el proceso, ya que permite mantener el riesgo de crédito dentro de parámetros aceptables,

establecidos en las políticas y procedimientos internos aprobados por el Directorio, y alcanzar sus objetivos de rentabilidad y eficiencia. d) riesgo de crédito, la posibilidad de pérdidas por la incapacidad o falta de voluntad de los deudores, contrapartes, o terceros obligados, para cumplir sus obligaciones contractuales registradas dentro o fuera del balance (Resolución SBS N° 3780-2011).

Por otro lado los principios para la evaluación de la gestión del riesgo de crédito son: a) Establecer un marco adecuado para evaluar el riesgo crediticio, en ella describe (el consejo de administración debe ser responsable de aprobar y revisar periódicamente la estrategia de riesgo de crédito y las principales políticas del mismo, la alta gerencia debe ser responsable de implementar la estrategia de riesgo de crédito y el cumplimiento de políticas y procedimientos, los bancos deben identificar y manejar el riesgo inherente de crédito en todos los productos que ofrece y actividades que realiza). b) Adoptar un proceso apropiado en la concesión de créditos, implica que (los bancos deben establecer adecuados criterios en la concesión de préstamos, los bancos deben tener claramente establecidos un proceso de aprobación de créditos nuevos; así como, el proceso de prórrogas, novaciones y reestructuraciones de los créditos existentes) (Superintendencia de Bancos, 2018).

En el año 2011, se emitió un nuevo reglamento (Resolución SBS N° 8425-2011) que establece exigencias de capital regulatorio prudencial adicional a las establecidas legalmente por los riesgos del pilar 1; específicamente, por los siguientes conceptos: (i) ciclo económico; (ii) riesgo de tasa de interés en el banking book; (iii) riesgo de concentración de la cartera de créditos; (iv) riesgo sistémico; y, (v) propensión al riesgo. Con esta nueva regulación, el IASC cobró especial relevancia, pues a partir de ello las entidades no sólo debían estimar sus necesidades de capital por los riesgos del Pilar 1, sino también por los conceptos señalados (Reglamento de Gobierno Corporativo y de la Gestión Integral de Riesgos, 2018).

La gestión del riesgo crediticio, según Vargas, & Mostajo (2014) lo definen como una serie de procesos que se basan en identificar, medir, monitorear hasta el

último aspecto que es divulgar, pues todo esto determina una serie de implicancias que se inclinan a la administración de la cartera, el mismo que generan efectivo en el patrimonio y utilidades al cierre de cada ejercicio. Por lo tanto, la gestión del riesgo de crédito o crediticia: asume en identificar y predecir las operaciones de la parte operativa, por lo tanto, también se deberá considerar varios puntos como es la cartera de clientes (Banco Santander, 2018) por otro lado, la identificación del riesgo de crédito es un componente esencial para realizar una gestión activa y control efectivo de las carteras. La identificación y categorización de los riesgos externos e internos para cada uno de los negocios permite adoptar medidas correctivas y mitigantes. Sin embargo, en 2008, la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras de Bolivia (SBEF), manifiesta que la principal obligación que responde la gestión de riesgo, es elaborar una estructura que ayude a la parte directiva a asumir decisiones más sólidas. No obstante, si la institución no presenta una cultura de riesgos es muy probable que asuma varias pérdidas a pesar de tener la posibilidad de que ello sea un resultado favorable (SBEF, 2008). En la actualidad, la gestión de riesgo comprende varios procesos que tienen la única intención de controlar los posibles problemas cuando se desarrollen las actividades financieras y operativas. Las actividades de gestión según como se lo administre puede brindarnos el éxito así como el fracaso, es por este motivo de que se debe analizar el estado que registra la empresa sea cual sea el rubro o actividad económica (SBEF, 2008).

Cabe destacar que el crédito y el financiamiento, es reconocido como el prestado de dinero, es aquí donde la persona está en posición de realizar una promesa en la devolución de la misma en un tiempo establecido entre ambas partes considerando dentro de ello las condiciones que se establecieron dentro de un contrato. Por otra parte, el financiamiento también se comprende como la cantidad de efectivo que uno necesita para ejecutar alguna inversión según sea la necesidad de la empresa u organización (Morales & Morales, 2014) Cabe considerar, por otra parte, las tres "C" del crédito se ve representado por varios factores como es el caso de la conducta, la capacidad de pago histórica, la capacidad de endeudamiento (Morales, & Morales, 2014).

Sin duda, la presente se encuentra estrechamente relacionado con el tipo de negocio, la cual dependerá mucho del perfil y el mercado que se encuentre, si bien es cierto que el otorgamiento de crédito es un proceso importante que se debe tomar las medidas necesarias y para ello también, se debe considerar políticas que regulen estas operaciones para no generar pérdidas no recuperables (SBEF, 2008). Es por ello que si hablamos de microcréditos se da a entender que es una cantidad de dinero menor que se otorga al deudor para que sea devuelto en un tiempo establecido. De tal forma, un microcrédito puede ser ofrecido de manera frecuente sin la necesidad de garantía a diferencia de otros préstamos a largo plazo (Annan, 2004) Para Gentera, Compartamos, es la entidad especializada en brindar solución financiera a personas que necesiten de un capital para que este sea invertido a un negocio (2015). Compartamos financiera, es una institución que facilita el servicio de ahorro y seguros como oferta complementaria para con sus clientes. Entre su principales productos de bandera se encuentran los siguientes: Crear Pyme (pequeñas y medianas), Crear Fácil, Crear Fijo, Crear Warmi, Línea de Crédito, Crear Cash, Crear Construye, Crédito Súper Mujer, Crear Efectivo, Depósito plazo fijo, Cuentas de ahorro, Ahorro Súper Mujer, Seguro Grupal y Seguro Individual.

Se evaluó la gestión del riesgo crediticio con la teoría que proporcionó el autor institucional Banco Santander (2018), el cual define que la gestión del riesgo crediticio, es el riesgo de pérdida (probabilidad de que las cosas no salgan de acuerdo a lo planeado, y que tú pierdas), ocasionada prácticamente por la falta o deterioro de la calidad crediticia de un cliente o un tercero, el cual la entidad financiera ha financiado o por el cual se ha asumido una obligación contractual y para reforzar el estudio se tomó en cuenta al Cuadernillo o Manual de la institución Compartamos Financiera (2019), misma que proporciona la forma correcta de medir dicha variable a través de las siguientes dimensiones e indicadores.

Promoción y solicitud, contempla todas las actividades que se realizan desde que el asesor logra el primer contacto con un solicitante hasta que se formaliza la solicitud del crédito y una vez que se tienen prospectos contactados y validados en cuanto a su calificación, se debe iniciar inmediatamente con el

proceder de la solicitud de crédito, y a su vez ésta presenta sus siguientes indicadores: Establecer contacto con la cliente potencial, presentarse y explicarle el motivo de su visita. Presentar su fotocheck identificándose como personal de Compartamos Financiera. Explicar las características del producto. Capacitar y fortalecer al grupo. Revisar el expediente requerido y llenar los formatos correspondientes. Aprobación y desembolso, la aprobación de créditos dentro de la metodología cuenta con los siguientes pasos: validación y aprobación de montos en consenso del grupo y a su vez se hace la entrega formal del crédito a cada integrante del grupo. Para ello, se debe enfatizar la importancia de la autoselección y zonificación, ya que la base del grupo es que las integrantes se conozcan y se avalen entre sí. Y así puedan generar su aprobación de los montos solicitados por cada integrante. Cada cliente debe mencionar su nombre completo, a que se dedica, cuánto está solicitando y el destino del crédito. Se debe informar al Grupo sobre las clientas que presenten atrasos en la central de riesgo, para conocimiento de las integrantes al momento de dar la conformidad de la aprobación. Impresión de documentos contractuales. Reunión de desembolso. Seguimiento de Grupo y Recuperación y Cobranza, la primera se da a través de la correcta realización y la otra, se da a partir del primer día de atraso en el pago de una exigibilidad. Sus indicadores vienen a ser: asegurar el pago del crédito. Estar en contacto permanente con los clientes para poder orientarlos y resolver sus inquietudes. Motivar al Grupo para que tenga un buen comportamiento de pago. Detectar posibles conflictos que afecten al Grupo y evitar así que se incurra en atrasos. El asesor de negocios en reunión con el grupo debe explicar al grupo la situación de mora y motivarlos a solucionar el problema. Todas las actividades de recuperación y cobranza realizadas por los colaboradores (llamadas, visitas, negociaciones, etc.) deben quedar debidamente documentadas en el formato Bitácora de Cobranza. Renovación, el proceso de colocación de una renovación de crédito se lleva a cabo desde la reunión 5 y debe quedar concluido en la reunión 7. Durante este periodo se podrán ir incorporando integrantes nuevas al grupo, la última reunión para recibir clientes nuevas será hasta la 6ta. La entrega del crédito en renovación se realiza el mismo día en que termina el crédito activo mediante el proceso de optimización del desembolso.

La morosidad es otra de las variables que es materia de estudio, razón por la cual se empezó a construir dicha variable y se hará a través de teorías que facilitaran tener mayor conocimiento sobre ello.

Para ello, Golman, & Bekermman (2018) manifiesta que: la morosidad no conlleva una pérdida decisiva para la institución, pero si determina el catálogo del crédito y exige que la institución establezca una provisión contable para avalar el no pago total o parcial de un crédito. Señala dos problemas esenciales: el primero, es la disminución de liquidez por gastos de control y seguimiento de los créditos atrasados. Y en segunda instancia, se ubica la reducción o pérdida de ingresos financieros logrando así que los gastos operativos realizados para la recuperación de préstamos se incrementen generando bajos niveles de rentabilidad.

En 1997, Shaffer, & Westley, explican que ante elevados niveles de morosidad, los analistas de créditos estarían forzados a utilizar una porción considerable de su tiempo en interacciones negativas con los prestatarios, con el propósito de conseguir una adecuada supervisión de todos los créditos-préstamos colocados, en contraposición con el ideal de una institución de ayuda y respaldo hacia sus beneficiarios. Además, se podría perjudicar la relación de largo plazo de las IMF con los mismos, deteriorando su honradez y generando un efecto de contagio negativo en el resto los prestatarios. (Citado por Golman & Bekermman, 2018). Por otro lado, la morosidad, es comprendida como el porcentaje de créditos - préstamos otorgados por las entidades financieras cuyos pagos realizados sufren aplazamientos superiores a tres meses (Peñaranda, 2014) y sigue diciendo que el aumento de la proporción de créditos que no han sido cancelados acaban de alguna forma perjudicando enormemente la rentabilidad de las instituciones financieras obligándoles a mantener elevadas provisiones perjudicando directamente la rentabilidad y liquidez de las mismas. Señala que el aumento de la morosidad ha sido medido en la banca múltiple y alcanzan un nivel similar a otros países de la región. Los números disponibles de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2014, citado por Peñaranda, 2014) evidencian una tasa de morosidad que oscila 2,3%, ligeramente superior al 1,5% del año anterior. Finalmente, los créditos de superior morosidad son los que se

han otorgado y direccionados a pequeñas empresas 8,3%, de 3,9% a microempresas y consumo 3,6%. Esto se explica en parte por la misma desaceleración económica y por una embrionaria cultura crediticia de segmentos de población que se van integrando al sistema financiero (Peñaranda, 2014)

En el 2019, Bobadilla dejó claro que la morosidad, no es beneficiosa para nadie, ni para el proveedor ni para el deudor. Ambos se verán perjudicados, porque: Proveedor, sus activos financieros (donde tiene la morosidad) se verán infravaloradas. Afectará a la cuenta de resultados, se puede ver perjudicado fiscalmente. Falta de liquidez. Mayores costes financieros. Deudor, puede entrar en un estado de insolvencia. Falta de credibilidad con otros proveedores y riesgo de un concurso de acreedores. Conclusión de todo ello, es que la morosidad perjudica tanto al proveedor como al deudor (Bobadilla, 2019). Medición y limitaciones de la morosidad, es un tema que preocupa a varios y que en los últimos años ha cobrado mayor relevancia a pesar de que la recuperación de los créditos es el determinante fundamental de la sostenibilidad de largo plazo de las instituciones microfinancieras GCAP (1999, citada por Rodolfo & Mantilla, 2011). Dentro de los indicadores de calidad de cartera publicados por la Superintendencia de Banca y Seguros del Perú se reportan tres (cartera atrasada, cartera de alto riesgo y cartera pesada) (Rodolfo, & Mantilla, 2011) según Aguilar y Camargo (2004, citados por Rodolfo, & Mantilla, 2011) consideran que los indicadores para la morosidad están limitados sencillamente por el monto de colocaciones observado dentro del balance que cada entidad maneja internamente. Lo cual no captura posibles prácticas de venta a precio simbólico de colocaciones deterioradas, castigos contables y canjes de cartera por bonos respaldados por el gobierno. Por otro lado, si los asesores optan por refinanciar los préstamos, que según su experiencia y conocimiento tienen alta posibilidad y verosimilitud de pagar en fechas futuras, estos disminuyen de alguna manera el ratio de morosidad, pero eso conlleva a que aumente el ratio de cartera de alto riesgo.

Habiendo construido la variable morosidad con teorías de varios autores, han llevado a que el autor tome la decisión de coger al autor indicado que pueda medir y/o evaluar la morosidad. En ese sentido se dice, que es el incumplimiento

de los plazos contractuales o legales de pagos (González, & García, 2012), así mismo, son hechos inesperados en la vida de la empresa que trastoca las expectativas de cobro eliminando entradas previstas de tesorería lo que contribuye a disminuir la liquidez y la capacidad de afrontar obligaciones de pago, dando origen a situaciones de insolvencia en la empresa acreedora. Por tanto, la morosidad como tal, serán medidas a través de indicadores de morosidad e indicadores: cartera atrasada, son todos aquellos créditos que todavía a un no han sido pagados o amortizados por los obligados en la fecha de vencimiento y que contablemente son registrados como vencidos. Su fórmula es  $(\text{Colocaciones vencidas} + \text{cobranza judicial}) / \text{Colocaciones totales}$ . Cartera de alto riesgo, conocida como cartera pesada, es decir, corresponde a los créditos directos e indirectos con calificaciones crediticias del deudor de deficiente, dudoso y pérdida. Su fórmula es la siguiente:  $(\text{Colocaciones vencidas} + \text{cobranza judicial} + \text{refinanciadas} + \text{reestructuradas}) / \text{Colocaciones totales}$ . Cartera pesada, Es la suma de los créditos directos e indirectos con calificaciones crediticias del deudor de deficiente, dudoso y pérdida. Su fórmula es  $\text{Deficientes} + \text{dudosas} + \text{perdidas} / \text{Créditos directos y contingentes totales y según días de incumplimiento}$ . (Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, 2008).

Entre las definiciones que se plasmaron fueron:

La gestión, incurre en delegar actividades para su debido cumplimiento de objetivos y metas que puede verse a corto plazo, procurando siempre la estabilidad entre el cumplimiento de los objetivos personales con los de la institución o cualquier otra organización, la cual puede ser asumido independientemente o de manera grupal (Armas, Llanos, & Traverso, 2017).

El riesgo de crédito, es la probabilidad de que un deudor no cumpla, en cualquier grado o nivel, con el no cumplimiento de pagos para con la entidad financiera de modo tal, que se origine una disminución en el valor presente del contrato (ASFI, 2005, citado por Vargas, & Mostajo, 2014).

Gestión de riesgo crediticio, es el riesgo de pérdida financiera producida por el incumplimiento o deterioro de la calidad crediticia de un cliente o un tercero, el

cual la entidad financiera ha financiado o por el cual se ha asumido una obligación contractual (Banco Santander, 2018).

La morosidad, no conlleva una pérdida decisiva para la institución, pero si determina el catálogo del crédito y exige que la institución establezca una provisión contable para avalar el no pago total o parcial de un crédito (Golman, & Bekermman, 2018).

Medición y limitaciones de la morosidad, es un tema que preocupa a varios y que en los últimos años ha cobrado mayor relevancia a pesar de que la recuperación de los créditos es el determinante fundamental de la sostenibilidad de largo plazo de las instituciones microfinancieras (GCAP, 1999, citada por Rodolfo, & Mantilla, 2011).

El financiamiento también se comprende como la cantidad de efectivo que uno necesita para ejecutar alguna inversión según sea la necesidad de la empresa u organización (Morales, & Morales, 2014).

Promoción y solicitud, contempla todas las actividades que se realizan desde que el asesor logra el primer contacto con un solicitante hasta que se formaliza la solicitud del crédito y una vez que se tienen prospectos contactados y validados en cuanto a su calificación, se debe iniciar inmediatamente con el proceder de la solicitud de crédito (Compartamos Financiera, 2019).

Otorgamiento de crédito, es un proceso importante que se debe tomar las medidas necesarias y para ello también, se debe considerar políticas que regulen estas operaciones para no generar pérdidas no recuperables (SBEF, 2008).

Cartera atrasada, son todos aquellos créditos que todavía aun no han sido pagados o amortizados por los obligados en la fecha de vencimiento y que contablemente son registrados como vencidos (SBS, 2008).

Cartera de alto riesgo, conocida como cartera pesada, es decir, corresponde a los créditos directos e indirectos con calificaciones crediticias del deudor de deficiente, dudoso y pérdida (SBS, 2008).

Cartera pesada, “es la cantidad de créditos inmediatos y directos con calificaciones crediticias del prestatario deficiente, dudoso y pérdida”. (SBS, 2008).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación que se desarrolló es aplicada, porque su objeto de estudio lo constituye las teorías científicas, las mismas que han sido descritas en el capítulo II con el fin de analizar para perfeccionar sus contenidos (Carrasco, 2019). Y de nivel explicativo, puesto que su fin esencial de toda investigación, es lograr determinar por todos los medios el grado de asociación (no causal) existente entre dos o más variables, típico de este estudio. Gestión del Riesgo Crediticio y Morosidad) y luego con los datos obtenidos se estima la correlación, en este caso el efecto (Arias, 2012).

Carrasco (2019) define que el diseño de investigación es el conjunto de estrategias, procedimientos y metodologías definidas y elaboradas previamente para desarrollar el proceso de investigación. Es así, que el diseño es no experimental de investigación de corte transversal, puesto que son aquellos cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional y, estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia y para concretar el diseño de investigación se tomó como referencia a (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

#### Esquema diseño Correlacional Causal



**Donde:**

M = Documentación y colaboradores del área de créditos y cobranzas en Compartamos Financiera.

X<sub>1</sub> = Gestión del riesgo crediticio.

Y<sub>2</sub> = Morosidad

r = Indica la/el relación y/o efecto entre ambas variables (V1-V2)

### 3.2. Variables y operacionalización

**Variable independiente:** Gestión de riesgo crediticio.

- **Definición conceptual:**

Es la “Probabilidad de la desgracia futura que surge del incumplimiento de las obligaciones crediticias del cliente como consecuencia del empeoramiento de sus circunstancias económicas particulares y/o de una evolución negativa del contexto en el que desarrolla su giro y/o su actividad económica comercial” (Superintendencia de Bancos, 2018).

- **Definición operacional**

Esta variable fue medida según la guía y /o manual de Compartamos Financiera (2019) en la que proporciones, dimensiones e indicadores dan respuesta tanto al primer objetivo como al segundo con una escala de tipo nominal.

**Variable dependiente:** Morosidad

- **Definición conceptual**

Es el incumplimiento de los plazos contractuales o legales de pagos (González & García, 2012), asimismo, son hechos inesperados en la vida de la empresa que trastoca las expectativas de cobro eliminando entradas previstas de tesorería lo que contribuye a disminuir la liquidez y la capacidad de afrontar obligaciones de pago, dando origen a situaciones de insolvencia en la empresa acreedora.

- **Definición operacional**

La Morosidad como tal, serán medidas a través de dimensiones e indicadores, tal y como se las presenta en seguida (SBS, 2008). Además, dicha variable fue medido bajo la escala de tipo razón.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Para Arias (2012) la población de la investigación viene a ser un conjunto, ya sea infinito o finito de elementos y, estos a su vez presentan características muy similares para los cuales fueron amplias las conclusiones de las investigaciones. En ese sentido, la población de la investigación es: las instituciones financieras del Perú.

#### **Muestra**

Además, cabe recalcar que toda muestra, es un conjunto pequeño, dicho de otra manera, es representativo que se extrae básicamente de la población (Morales, 1994, citado por Arias, 2012). De hecho, para la muestra se consideró sólo a la institución microfinanciera, es decir, Compartamos Financiera de la ciudad de Tarapoto en el periodo 2019.

#### **Muestreo**

De acuerdo con el muestreo se utilizó un muestro no probabilístico, debido a que se realizó técnicas de selección en el que se desconoce la probabilidad que tienen los integrantes de la población para componer la muestra. Clasificándose en un muestreo intencional, es decir, en este caso los expedientes y toda la data correspondiente son seleccionados con base en criterios o juicios preestablecidos por el investigador de turno (Arias, 2012)

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

#### **Técnicas de recolección de datos**

En lo que compete a las técnicas de recolección de datos, fueron las diferentes maneras de conseguir la información. De acuerdo con el propósito y la naturaleza del estudio, se utilizó como técnicas, la observación, debido a que es una herramienta que consiste esencialmente en contemplar o captar mediante los sentidos de la vista, en modo

sistemático los hechos individualizados de la gestión de riesgo crediticio y morosidad bajo la modalidad de créditos grupales Súper Mujer en la ciudad de Tarapoto (Arias, 2012) y, técnica que utilizó fue el análisis documental (expedientes correspondientes al año que es materia de estudio), es una técnica basada en fichas bibliográficas que tienen como propósito analizar material impreso (Bernal, 2010).

### **Instrumento de recolección de datos**

En este segundo párrafo abordaremos a profundidad los instrumentos, dado a que son los medios materiales más simples que se emplean para recoger y almacenar la información y para ello, fue la guía de observación, puesto que es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada (Arias, 2012) y, finalmente la guía de análisis documental, este instrumento se materializó a través de todos los expedientes y sus Estados Financieros del periodo en estudio (enero a diciembre 2019). Tal y como se presenta en seguida:

**Tabla 1**

*Técnicas e instrumentos de la investigación.*

<b>Técnicas de recolección</b>	<b>Instrumentos de recolección</b>	<b>Fuente e información</b>
- Observación	- Guía de observación	Expedientes
- Análisis documental	- Guía de análisis documental	Estados Financieros

Debido a que los instrumentos son los informes de acompañamiento a los asesores no se requiere determinar ni la validez ni la confiabilidad de estos.

### **3.5. Procedimientos**

Se inició con la forma de tratamientos de datos, es decir, todos los datos que se recopilen fueron inmediatamente ingresados en una hoja de excel, para luego ser procesadas y una vez procesadas realizar el correspondiente análisis respectivo. En segundo plano está la tabulación en sí, consiste en que con los datos obtenidos se responde a cada uno de los objetivos formulado por el autor a través de tablas y figuras y que estos

a su vez fueron analizados e interpretados correctamente. Finalmente, la forma de analizar la información, en este punto lo que se hace es analizar minuciosamente todos los datos ya procesados debidamente con el propósito de descomponer y sobre todo examinar las partes de un todo.

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

Primero se realizó un análisis descriptivo a partir de la información obtenida sobre los resultados de la supervisión de los asesores de créditos y además a partir de los expedientes crediticios se calcularon ratios de morosidad.

A nivel inferencial se utilizó la prueba de Chi Cuadrado para determinar el efecto de la gestión crediticia en la morosidad.

### **3.7. Aspectos éticos**

La ética es relevante en el trabajo de investigación científica, pero depende del entorno cultural de cada país, así como las conductas éticas que se van asimilando ya desde el hogar, con aprendizaje permanente de valores y sobre todo profesionalismo respectivamente (Salazar, Icaza y Alejo, 2018). Es por ello, que todo investigador (a) ha de estar totalmente inmerso e involucrado al servicio de la humanidad educativa, presente y futura, como una vocación de servir libremente. No se trata de una graciosa concesión; es una obligación ética ineludible que nos suplica silenciosamente en nuestra conciencia a obrar de forma correcta respetando los lineamientos de las Normas APA y porque no decir la misma Universidad a la cual pertenece dicho estudio.

#### IV. RESULTADOS

##### Morosidad de cartera atrasada

**Tabla 2**

*Expedientes de créditos otorgados y entregados.*

<b>Cód. Grupo (Expediente)</b>	<b>Crédito otorgado S/</b>	<b>Garantía 10% del préstamo.</b>	<b>Crédito entregado S/</b>
G10300010163	1,500.00	150.00	1,350.00
G10310010161	2,500.00	250.00	2,250.00
G10300010160	3,500.00	350.00	3,150.00
G10301010163	1,500.00	150.00	1,350.00
G10301210134	2,500.00	250.00	2,250.00
G10302310124	3,000.00	300.00	2,700.00
G10302210164	1,500.00	150.00	1,350.00
G10302210154	4,000.00	400.00	3,600.00
G10302210114	3,500.00	350.00	3,150.00
G10302210174	2,000.00	200.00	1,800.00
G10302210166	1,500.00	150.00	1,350.00
G10302210168	3,500.00	350.00	3,150.00
G10303210110	2,000.00	200.00	1,800.00
G10304410134	3,000.00	300.00	2,700.00
G10302210141	2,500.00	250.00	2,250.00
G10301210134	1,000.00	100.00	900.00
G10302310124	2,000.00	200.00	1,800.00
G10302210164	5,000.00	500.00	4,500.00
G10302210154	4,000.00	400.00	3,600.00
G10302210114	2,500.00	250.00	2,250.00
G10302210174	7,000.00	700.00	6,300.00
G10302210168	3,000.00	300.00	2,700.00
G10303210110	1,000.00	100.00	900.00
G10304410134	3,000.00	300.00	2,700.00
<b>TOTALES</b>	<b>66,500.00</b>		<b>59,850.00</b>

*Nota:* Expedientes de créditos Súper Mujer otorgados a microempresarias por la entidad Compartamos Financiera de la ciudad de Tarapoto, 2019.

**Tabla 3**

*Expedientes de clientes morosos con cartera atrasada o vencida.*

<b>Plazo otorgado</b>	<b>Última fecha de vencimiento</b>	<b>Días de atraso</b>	<b>Categoría de calificación</b>	<b>Cartera atrasada o vencida</b>
8 bisemanas	30/01/2019	8	Normal	929.00
8 bisemanas	30/01/2019	30	P. potenciales	1,042.00
8 bisemanas	28/02/2019	61	Deficiente	980.00
8 bisemanas	28/02/2019	91	Dudoso	1,230.00
12 bisemanas	07/03/2019	355	Pérdida	1,195.00
12 bisemanas	18/03/2019	80	Dudoso	940.00
10 bisemanas	07/04/2019	210	Pérdida	2,481.00
10 bisemanas	30/04/2019	75	Dudoso	1,239.00
8 bisemanas	15/05/2019	320	Pérdida	2,745.00
8 bisemanas	28/05/2019	210	Pérdida	1,050.00
10 bisemanas	07/06/2019	60	Deficiente	1,754.00
10 bisemanas	28/06/2019	230	Pérdida	2,740.00
10 bisemanas	08/07/2019	130	Pérdida	1,315.00
10 bisemanas	18/07/2019	201	Pérdida	1,558.00
8 bisemanas	30/08/2019	312	Pérdida	2,127.00
8 bisemanas	30/08/2019	8	Normal	920.00
8 bisemanas	28/09/2019	85	Dudoso	984.00
8 bisemanas	28/09/2019	8	Normal	1,000.00
12 bisemanas	07/10/2019	80	Dudoso	1,000.00
12 bisemanas	18/10/2019	8	Normal	2,640.00
12 bisemanas	07/11/2019	310	Pérdida	1,250.00
12 bisemanas	30/11/2019	250	Pérdida	1,602.00
8 bisemanas	30/12/2019	80	Dudoso	1,348.00
8 bisemanas	28/12/2019	30	P. potenciales	1,071.00
				<b>35,140.00</b>

*Nota:* Expedientes de créditos Súper Mujer otorgados a microempresarias por la entidad Compartamos Financiera de la ciudad de Tarapoto, 2019.

Esta evidencia que se muestra es debido a que el asesor no verificó adecuadamente la capacidad de ahorro y pago de la solicitante, es decir, su experiencia crediticia. Y para aclarar esta deficiencia nos apoyaremos en la clasificación de días de morosidad según las categorías de riesgo (Resolución SBS N° 11356-2008, pág. 18).

A este objetivo se le respondió con el indicador cartera atrasada, pues son créditos que aún no han sido pagados o amortizados en la fecha según el cronograma de vencimiento y que se encuentran en situación de vencidos o en cobranza judicial y su fórmula es la siguiente:

$$\text{Cartera atrasada} = \frac{\text{Colocaciones vencidas + cobranza judicial}}{\text{colocaciones totales}}$$

**Tabla 4**

*Cartera atrasada de enero a diciembre en porcentajes.*

Meses	Periodo	Créditos normales al 2019	Créditos atrasados al 2019
Enero	01/31/2019	85.00%	2.83%
Febrero	01/08/2019	150.00%	5.00%
Marzo	01/31/2019	70.00%	2.33%
Abril	01/30/2019	140.00%	4.67%
Mayo	01/31/2019	126.00%	4.20%
Junio	01/30/2019	144.00%	4.80%
Julio	01/31/2019	163.00%	5.43%
Agosto	01/31/2019	99.00%	3.28%
Setiembre	01/30/2019	93.00%	3.09%
Octubre	01/31/2019	121.00%	4.03%
Noviembre	01/30/2019	126.00%	4.20%
Diciembre	01/31/2019	94.00%	3.13%

*Nota:* (Memoria Anual de Compartamos Financiera, 2019).

Es necesario resaltar los altos niveles de cobertura que Compartamos Financiera muestra frente a las entidades especializadas en microfinanzas. A diciembre del año 2019, los créditos con clasificación normal alcanzaron una participación de 93.95%, mostrando una mejoría con relación al cierre del 2018 que cerró en 92.87% y para determinar el efecto de la gestión del riesgo crediticio nos avalaremos en las categorías de clasificación del deudor establecidas por la SBS son las siguientes: (normal, con problemas potenciales, deficiente, dudoso y pérdida), las cuales son asignadas de acuerdo con el comportamiento crediticio del deudor (Guerra, 2020).

Esto indica que la gestión del riesgo crediticio no está manteniendo los parámetros aceptables establecidos en las políticas y procedimientos internos aprobados por el Directorio y esto a su vez hace que no alcance sus objetivos de rentabilidad y eficiencia de la entidad que es objeto de estudio.

**Tabla 5***Categorías de riesgo según la SBS.*

<b>Categoría de riesgo</b>		<b>Tabla 1</b>	<b>Tabla 2</b>	<b>Tabla 3</b>
(0) Normal	De 0 a 8 días	-	-	-
(1) Con problemas potenciales	De 9 a 30 días	5.00	2.5	1.25
(2) Deficiente	De 31 a 60 días	25.00	12.50	6.25
(3) Dudoso	De 61 a 120 días	60.00	30.00	15.00
(4) Pérdida	Más de 120 días	100.00	60.00	30.00

*Nota:* Compartamos Financiera (2019) y Guerra (2020).

A través de este indicador se puede evidenciar que en el mes de enero empezaba con 85.87% de las colocaciones totales en el periodo que es materia de estudio, es por ello, que el efecto de la gestión de riesgo crediticio no es tan positivo debido a que la mayoría de los créditos están siendo vencidos pero que cabe la posibilidad de ser canceladas dependiendo de la condición del deudor de crédito, pero de no ser así serán consideradas como deuda dudosa de cobranza contablemente. Estamos ante una mora que es dudosa (3) dado a que ha pasado los ocho días calendarios, de 9 a 30, 31 a 60 y 120 días calendarios.

## Morosidad de cartera de alto riesgo

**Tabla 6**

*Expedientes de clientes morosos con cartera de alto riesgo.*

<b>Cód. Grupo (Expediente)</b>	<b>Plazo otorgado</b>	<b>Última fecha de vencimiento</b>	<b>Días de atraso</b>	<b>Cuotas con problemas potenciales (1*)</b>
G10300010163	8 bisemanas	30/01/2019	35	929.00
G10310010161	8 bisemanas	30/01/2019	35	1,042.00
G10300010160	8 bisemanas	28/02/2019	-	-
G10301010163	8 bisemanas	28/02/2019	41	1,230.00
G10301210134	12 bisemanas	7/03/2019	34	1,195.00
G10302310124	12 bisemanas	18/03/2019	-	-
G10302210164	10 bisemanas	7/04/2019	34	2,481.00
G10302210154	10 bisemanas	30/04/2019	36	1,239.00
G10302210114	8 bisemanas	15/05/2019	44	2,745.00
G10302210174	8 bisemanas	28/05/2019	-	-
G10302210166	10 bisemanas	7/06/2019	35	1,754.00
G10302210168	10 bisemanas	28/06/2019	41	2,740.00
G10303210110	10 bisemanas	8/07/2019	40	1,315.00
G10304410134	10 bisemanas	18/07/2019	42	1,558.00
G10302210141	8 bisemanas	30/08/2019	43	2,127.00
G10301210134	8 bisemanas	30/08/2019	-	-
G10302310124	8 bisemanas	28/09/2019	44	984.00
G10302210164	8 bisemanas	28/09/2019	34	1,000.00
G10302210154	12 bisemanas	7/10/2019	39	1,000.00
G10302210114	12 bisemanas	18/10/2019	36	2,640.00
G10302210174	12 bisemanas	7/11/2019	-	-
G10302210168	12 bisemanas	30/11/2019	40	1,602.00
G10303210110	8 bisemanas	30/12/2019	34	1,348.00
G10304410134	8 bisemanas	28/12/2019	42	1,071.00
<b>Totales</b>				<b>30,000.00</b>

*Nota:* Expedientes de créditos Súper Mujer otorgados a microempresarias por la entidad Compartamos Financiera de la ciudad de Tarapoto, 2019

En esta tabla se evidencia los expedientes grupales, en ella se visualiza claramente la deficiencia encontrada es debido a que el asesor y el jefe del área de créditos han otorgado créditos a integrantes (clientas) que presentan Problemas Potenciales (CPP). Según la SBS, estos son calificados con el número (1).

Por otra parte, se tiene días de retraso que van desde los 75 hasta los 94 días. (Cuando lo normal sería entre 9 a 30 días calendarios, según la SBS). Esto ha conllevado a que la entidad tenga cuotas que aún no han sido canceladas en la fecha establecida y que a su vez implicarían riesgos mayores en su recuperación.

En cuanto a la gestión crediticia, al cierre de 2019, Compartamos Financiera alcanzó una cartera de colocaciones brutas de S/ 2,549 millones, logrando atender a 721,754 clientes que significó un crecimiento de 18% en clientes y 27% en cartera de créditos con respecto a diciembre de 2018.

$$\text{Cartera de alto riesgo} = \frac{\text{(Colocaciones vencidas + cobranza judicial + refinanciadas)}}{\text{colocaciones totales}}$$

Según la fórmula se pudo obtener la siguiente tabla, ya que, los datos que se mostraran fueron desde enero hasta diciembre del 2019, pero aplicando en todo el recorrido la misma fórmula.

**Tabla 7**

*Cartera de alto riesgo de enero a diciembre en porcentajes.*

<b>Meses</b>	<b>Periodo</b>	<b>Cartera de alto riesgo al 2019</b>
Enero	01/31/2019	150.74%
Febrero	01/08/2019	147.88%
Marzo	01/31/2019	145.83%
Abril	01/30/2019	142.71%
Mayo	01/31/2019	141.28%
Junio	01/30/2019	142.50%
Julio	01/31/2019	143.17%
Agosto	01/31/2019	143.61%
Setiembre	01/30/2019	144.87%
Octubre	01/31/2019	149.49%
Noviembre	01/30/2019	146.12%
Diciembre	01/31/2019	145.80%

*Nota:* (Memoria Anual de Compartamos Financiera, 2019)

Las provisiones que registra Compartamos Financiera por incobrabilidad de créditos ascienden a un total de S/ 148.44 millones, y cubren en 183.87% (175.53% en diciembre 2018) a los créditos vencidos y judiciales, y en 145.80% (150.03% en diciembre de 2018) a los créditos vencidos, judiciales y refinanciados a diciembre 2019. En otras palabras, inició en enero con un riesgo de 150.74% y culminó al año con 145.79%. y para determinar el efecto de la gestión del riesgo crediticio nos avalaremos en las categorías de clasificación del deudor establecidas en el Capítulo II (categorías de clasificación crediticia del deudor de la cartera de créditos) de la SBS, de las cuales son: (normal, con problemas potenciales, deficiente, dudoso y pérdida), las cuales son asignadas de acuerdo con el comportamiento crediticio del deudor (Guerra, 2020).

**Tabla 8**

*Categorías de riesgo según la SBS.*

	<b>Categoría de riesgo</b>	<b>Tabla 1</b>	<b>Tabla 2</b>	<b>Tabla 3</b>
(0) Normal	De 0 a 8 días	-	-	-
(1) Con problemas potenciales	De 9 a 30 días	5.00	2.5	1.25
(2) Deficientes	De 31 a 60 días	25.00	12.50	6.25
(3) Dudoso	De 61 a 120 días	60.00	30.00	15.00
(4) Pérdida	Más de 120 días	100.00	60.00	30.00

*Nota:* Compartamos Financiera (2019) y Guerra (2020).

Este indicador ha permitido evidenciar que el efecto que tiene la gestión del riesgo crediticio en la morosidad en su indicador cartera de alto riesgo es bastante elevado tal y como lo muestra la figura (1) y no solo eso, sino que confirma que se encuentran en la categoría (3). Lo cual significa claramente que los créditos están aumentando debido a que han sido refinanciados. En otras palabras, que los deudores han vuelto a reprogramar sus deudas en plazos y cuotas diferentes. Es por ello, que se denomina de alto riesgo ya que nada asegura que con esas respectivas reprogramaciones los deudores del préstamo vayan a cumplir con sus nuevos cronogramas.

### **Morosidad de cartera pesada**

Para determinar el efecto de la gestión de riesgo crediticio en la morosidad se utilizó los indicadores de morosidad en función a los créditos que en dichos indicadores están incluidos.

**Tabla 9***Resultado de expedientes en cuanto al indicador cartera pesada.*

<b>Cód. Grupo (Expediente)</b>	<b>Crédito otorgado S/</b>	<b>Garantía 10% del préstamo.</b>	<b>Crédito entregado S/</b>	<b>Plazo otorgado</b>	<b>Última fecha de vencimiento</b>	<b>Días de atraso</b>	<b>Categoría de calificación</b>	<b>Cartera pesada</b>
G10300010163	3,500.00	150.00	1,350.00	8 bisemanas	30/01/2019	8	Normal	929.00
G10310010161	2,500.00	250.00	2,250.00	8 bisemanas	30/01/2019	30	P. potenciales	1,042.00
G10300010160	3,500.00	350.00	3,150.00	8 bisemanas	28/02/2019	61	Deficiente	980.00
G10301010163	1,500.00	150.00	1,350.00	8 bisemanas	28/02/2019	91	Dudoso	1,230.00
G10301210134	2,500.00	250.00	2,250.00	12 bisemanas	07/03/2019	355	Pérdida	1,195.00
G10302310124	3,000.00	300.00	2,700.00	12 bisemanas	18/03/2019	80	Dudoso	940.00
G10302210164	1,500.00	150.00	1,350.00	10 bisemanas	07/04/2019	210	Pérdida	2,481.00
G10302210154	4,000.00	400.00	3,600.00	10 bisemanas	30/04/2019	75	Dudoso	1,239.00
G10302210114	3,500.00	350.00	3,150.00	8 bisemanas	15/05/2019	320	Pérdida	2,745.00
G10302210174	2,000.00	200.00	1,800.00	8 bisemanas	28/05/2019	210	Pérdida	1,050.00
G10302210166	1,500.00	150.00	1,350.00	10 bisemanas	07/06/2019	60	Deficiente	1,754.00
G10302210168	3,500.00	350.00	3,150.00	10 bisemanas	28/06/2019	230	Pérdida	2,740.00
G10303210110	2,000.00	200.00	1,800.00	10 bisemanas	08/07/2019	130	Pérdida	1,315.00
G10304410134	3,000.00	300.00	2,700.00	10 bisemanas	18/07/2019	201	Pérdida	1,558.00
G10302210141	2,500.00	250.00	2,250.00	8 bisemanas	30/08/2019	312	Pérdida	2,127.00
G10301210134	1,000.00	100.00	900.00	8 bisemanas	30/08/2019	8	Normal	920.00
G10302310124	2,000.00	200.00	1,800.00	8 bisemanas	28/09/2019	85	Dudoso	984.00
G10302210164	5,000.00	500.00	4,500.00	8 bisemanas	28/09/2019	8	Normal	1,000.00
G10302210154	4,000.00	400.00	3,600.00	12 bisemanas	07/10/2019	80	Dudoso	1,000.00
G10302210114	2,500.00	250.00	2,250.00	12 bisemanas	18/10/2019	8	Normal	2,640.00
G10302210174	7,000.00	700.00	6,300.00	12 bisemanas	07/11/2019	310	Pérdida	1,250.00
G10302210168	3,000.00	300.00	2,700.00	12 bisemanas	30/11/2019	250	Pérdida	1,602.00
G10303210110	1,000.00	100.00	900.00	8 bisemanas	30/12/2019	80	Dudoso	1,348.00
G10304410134	3,000.00	300.00	2,700.00	8 bisemanas	28/12/2019	30	P. potenciales	1,071.00
<b>TOTALES</b>	<b>68,500.00</b>		<b>59,850.00</b>					<b>34,140.00</b>

*Nota:* Expedientes de créditos Súper Mujer otorgados a microempresarias por la entidad Compartamos Financiera de la ciudad de Tarapoto, 2019.

Esta evidencia que se muestra es debido a que el asesor no verificó adecuadamente la capacidad de ahorro y pago de la solicitante, es decir, su experiencia crediticia. Y para aclarar esta deficiencia nos apoyaremos en la clasificación de días de morosidad (Resolución SBS N° 11356-2008, pág. 18).

A través de la siguiente fórmula

$$\text{Cartera pesada} = \frac{(\text{Dudosas} + \text{pérdidas})}{\text{Créditos directos}}$$

**Tabla 10**

*Cartera pesada de enero a diciembre en porcentajes*

<b>Meses</b>	<b>Cartera pesada al 2019</b>
Ene-19	4.73%
Feb-19	4.80%
Mar-19	4.83%
Abr-19	4.97%
May-19	5.02%
Jun-19	5.14%
Jul-19	5.15%
Ago-19	5.06%
Set-19	4.70%
Oct-19	4.16%
Nov-19	4.05%
Dic-19	3.99%

*Nota:* (Memoria Anual de Compartamos Financiera, 2019)

Corresponde a los créditos directos e indirectos con calificaciones crediticias del deudor deficiente, dudoso y pérdida. La tabla muestra los porcentajes de la cartera pesada que presenta la entidad en la actualidad 2019. Si bien es cierto que iniciaba el año casi negativamente (4.73%) porque el promedio general de morosidad que pone en promedia toda entidad es estándar para cada una que en el caso de Compartamos Financiera es de 3.25%. Sin embargo, la entidad se ha mantenido entre 4.73% y 3.99% esto indica que la gestión de riesgo crediticio no está manteniendo los parámetros aceptables establecidas en las políticas y procedimientos internos aprobados por el Directorio y esto a su vez hace que no alcance sus objetivos de rentabilidad y eficiencia de la entidad que es objeto de estudio.

**Tabla 11***Categorías de riesgo según la SBS.*

<b>Categoría de riesgo</b>		<b>Tabla 1</b>	<b>Tabla 2</b>	<b>Tabla 3</b>
(0) Normal	De 0 a 8 días	-	-	-
(1) Con problemas potenciales	De 9 a 30 días	5.00	2.5	1.25
(2) Deficientes	De 31 a 60 días	25.00	12.50	6.25
(3) Dudoso	De 61 a 120 días	60.00	30.00	15.00
(4) Pérdida	Más de 120 días	100.00	60.00	30.00

*Nota:* Compartamos Financiera (2019) y Guerra (2020).

Las provisiones a diciembre de 2019 y marzo 2018, a través de dicho ratio se identificó que la salud de Compartamos Financiera se ubicaba en 6.3% y 5.2%, respectivamente, por debajo mantenido en años anteriores (9.2% a fines del 2014), por lo que se considera importante elevar el nivel de cobertura de dicha cartera, así como el fortalecimiento patrimonial. Se espera que, en el corto plazo, la financiera realice nuevos aportes. Por su parte, tomando en cuenta el incremento en los niveles de mora, el ratio de cobertura de cartera pesada fue de 3.99% (53.7% al cierre del 2018), a pesar de que los aportes de capital realizados durante el 2018 fueron de (S/ 14 MM) se destinaron en su integridad a generar provisiones. A fines del primer trimestre del 2019, este indicador se redujo a 4.97%.

## La gestión del riesgo crediticio y la morosidad

### Análisis inferencial

#### Prueba de hipótesis

##### Hipótesis general

**Hi:** La gestión del riesgo crediticio reduce la morosidad bajo la modalidad de créditos grupales Súper Mujer en Compartamos Financiera Tarapoto en el año 2019.

**Ho:** La gestión del riesgo crediticio no reduce la morosidad bajo la modalidad de créditos grupales Súper Mujer en Compartamos Financiera Tarapoto en el año 2019.

##### Regla de decisión

Si el p valor es menor o igual a 0.05 se rechaza la hipótesis nula (Ho)

Si el p valor es mayor o igual a 0.05 se acepta la hipótesis nula y por ende se rechaza la Hi.

### Tabla 12

*Prueba de Chi- cuadrado.*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	40,297 <sup>a</sup>	24	,020
Razón de verosimilitud	25,174	24	,396
Asociación lineal por lineal	,002	1	,961
N de casos válidos	22		

a. 35 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.

Nota: SPSS, 26

Con  $X^2 = 40,297$ ,  $gf = 24$ ,  $p = 0.020$ , como la significancia es menor que 0.05 se rechaza en efecto la  $H_0$ , y se acepta la  $H_1$ , eso significa que la gestión de riesgo crediticio si afecta a la morosidad de créditos grupales Súper Mujer en Compartamos Financiera Tarapoto en el año 2019.

**Tabla 13**

*Coefficiente de contingencia*

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	,804	,020
N de casos válidos		22	

Nota: SPSS, 26.

Al determinar el coeficiente de contingencia permitió conocer que a ambas variables presentaron una asociación media de 0,804. En tal sentido, se determinó que cuanto más bajo sea la gestión de riesgo crediticio mayor será efecto que tendrá en la Morosidad.

## V. DISCUSIÓN

En cuanto al objetivo general se buscó demostrar el efecto de la gestión del riesgo crediticio en la morosidad bajo la modalidad de créditos grupales Súper Mujer en Compartamos Financiera Tarapoto en el año 2019. La respuesta a este objetivo se encontró a través de la prueba estadística de Chi Cuadrado arrojando un valor de 40,297,  $df = 24$  y con una significancia bilateral de 0,020, siendo menor al margen de error (0,05). Tal es así que se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ , lo cual significa que la gestión del riesgo crediticio si afecta a la morosidad de créditos grupales Súper Mujer en Compartamos Financiera Tarapoto en el año 2019. Todo esto es debido a que la gestión de riesgo crediticio no está manteniendo los parámetros aceptables establecidos en las políticas y procedimientos internos aprobados por el Directorio y esto a su vez hace que no alcance sus objetivos de rentabilidad y eficiencia de la entidad que es objeto de estudio. Este resultado se converge con lo estudia por Guillén & Peñafiel (2018), el cual concluyeron que al realizar el análisis de los datos se aplicó la prueba estadística donde arrojó un  $r^2$  de 0,412, con una sig. de 0,185 dato que es mayor al margen de error 0,05. Ambos investigadores terminaron utilizando lo estadístico, para responder a sus objetivos con la diferencia que el primero obtuvo una sig, que le permitió rechazar la hipótesis nula, en cambio Guillén & Peñafiel su sig. fue mayor lo que le permitió aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis de investigación.

El indicador de cartera atrasada en enero empezaba con 85.87% de las colocaciones totales, con una morosidad de 2.83%, es por ello, que el efecto de la gestión de riesgo crediticio era bastante aceptable, pero con el pasar de los meses se fue incrementado terminando el año con un porcentaje de 3.13%. Lo cual, no es tan positivo debido a que la mayoría de los créditos están siendo vencidos pero que cabe la posibilidad de ser canceladas dependiendo de la condición del deudor de crédito y, de no ser así serán consideradas y provisionadas como deuda dudosa de cobranza contablemente. Estamos ante una mora que es dudosa (3) dado a que ha sobrepasado los ocho días calendarios que estipula la (SBS, 2008 y Guerra), de 9 a 30, 31 a 60 y 120 días calendarios. Estos resultados encontrados se convergen con lo encontrado por Gárate (2017) el cual concluyó que la empresa no se preocupa en el análisis

necesario del perfil del cliente, la cual representa un factor predominante para el otorgamiento de crédito, por otra parte, en el aspecto inferencial el p valor obtenido fue 0.036, lo que indica que existió una relación positiva directa entre el riesgo y la morosidad dentro de la institución financiera en estudio. Ambos investigadores tuvieron como tema de estudio la gestión de riesgo crediticio, la diferencia uno de otro es que el primero tuvo como objeto de estudio a 22 carpetas o expedientes de clientes que registran cartera morosa entre ellos, cartera atrasada, sin embargo, Gárate tuvo a 32 expedientes de clientes que tienen un amplio registro de cartera morosa.

Respecto a la cartera de morosidad de alto riesgo, se encontró provisiones por incobrabilidad de créditos que suman S/ 148.44 millones, y cubren en 183.87% (175.53% en diciembre 2018) a los créditos vencidos y judiciales, y en 145.80% (150.03% en diciembre de 2018) a los créditos vencidos, judiciales y refinanciados a diciembre 2019. En otras palabras, inició en enero con un riesgo de 150.74% y culminó al año con 145.79% (Guerra, 2020). Y por medio del indicador cartera de alto riesgo se ha logrado evidenciar que el efecto que tiene la gestión del riesgo crediticio en la morosidad en su indicador cartera de alto riesgo es bastante elevado tal y como lo muestra la tabla 5 y no solo eso, sino que confirma que se encuentran en la categoría (3). Lo cual significa claramente que los créditos están aumentando debido a que han sido refinanciados. En otras palabras, que los deudores han vuelto a reprogramar sus deudas en plazos y cuotas diferentes. Es por ello, que se denomina de alto riesgo ya que nada asegura que con esas respectivas reprogramaciones los deudores del préstamo vayan a cumplir con sus nuevos cronogramas. Este resultado se converge con lo dicho por Aguilar y Camargo (2004, citados por Rodolfo & Mantilla, 2011) quienes consideran que los indicadores de morosidad se limitan al monto de colocaciones observado dentro del balance. Es por ello, que, si los asesores de las entidades financieras optan por refinanciar los préstamos, que según su conocimiento tienen alta probabilidad de pagar en fechas futuras, estos disminuyen de alguna manera el ratio de morosidad, pero eso conlleva a que aumente el ratio de cartera de alto riesgo. Asimismo, Condor, & Taipe (2019) la ejecución de Rho de Spearman se obtuvo una importancia recíproca de 0,011 en un grado de error de 0,05 sobre los que estipula el estadístico y con el nivel

de conexión de 0,458, siendo visto como un nivel de relación positiva impotente; lo que nos lleva a describir que no es realmente un arreglo suficiente o gestión del riesgo crediticio nos permitirá obtener resultados efectivos y adecuados de índice de morosidad.

Respecto a la morosidad de cartera pesada, se evidenció que Compartamos Financiera iniciaba el año con un porcentaje negativo de 4.73% por encima del porcentaje promedio 3.25%. Sin embargo, la entidad a pesar de contar con políticas en gestión crediticia ha mantenido porcentaje entre 4.73% y 3.99% esto indica que la gestión de riesgo crediticio no está manteniendo los parámetros aceptables establecidas en las políticas y procedimientos internos aprobados por el Directorio y esto a su vez hace que no alcance sus objetivos de rentabilidad y eficiencia de la entidad que es objeto de estudio. Estos resultados encontrados se convergen con lo estudiado por Pedroza, Quintero & Arévalo (2019) indican que los eventos que inciden en el riesgo crediticio de la entidad en estudio, se asocia principalmente con la situación presente del sector, puesto que de un 100% de los asociados, el 64% indican que es regular la situación cafetera en Colombia, el 28% respondió que es mala (debido a que el precio es bajo a nivel internacional que no alcanza a cubrir ni siquiera los costos de producción, además de ello, está el cambio continuo de los climas) y sólo el 8% señalan estar conformes. Por lo tanto, los cambios climáticos y otras que se asocian a la actividad del ciudadano han traído un efecto negativo entre las familias que se dedican exclusivamente a esta actividad económica a la cual se les reconoce como caficultores, además de generar una preocupación para los caficultores lo es también para la cooperativa.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que mediante lo estadístico se obtuvo un Chi cuadrado de 40,297,  $df = 24$  y con una significancia bilateral de 0.020, el cual es menor al margen de error 0.05. Tal es así, que se rechazó en efecto la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de investigación, eso significa que la gestión de riesgo crediticio si afecta a la morosidad de créditos grupales Súper Mujer en Compartamos Financiera Tarapoto en el año 2019. Se determinó que cuanto más bajo sea la gestión del riesgo crediticio mayor será el efecto que tendrá en la Morosidad.
2. Se determinó que Compartamos Financiera a través del indicador cartera atrasada, que en el mes de enero empezaba con un 85.87% de colocaciones y con una morosidad de 2.83%, de febrero a noviembre (5%, 2.33%, 4.67%, 4.20%,4.80%, 5.43%, 3.28%, 3.09%,4.03%, 4.20%) y terminó el año con un porcentaje de 3.13%. Lo cual, no es tan positivo debido a que la mayoría de los créditos están siendo vencidos y que han sobrepasado los ocho días (categoría normal (0)), según calendarios que estipula la (SBS, 2008 y Guerra), de 9 a 30, 31 a 60 y 120 días calendarios.
3. Se determinó que las provisiones que presentó Compartamos Financiera por incobrabilidad de créditos ascendieron a un total de S/ 148.44 millones, y cubren en 183.87% (175.53% en diciembre 2018) a los créditos vencidos y judiciales, y en 145.80% (150.03% en diciembre de 2018) a los créditos vencidos, judiciales y refinanciados a diciembre 2019. En otras palabras, el riesgo que presenta la entidad muestra un promedio que va desde 150.74% a 145.80%. Estos hechos han provocado que la morosidad sea cada vez más elevada y todo porque no se respetan las políticas y procedimientos internos aprobados por el Directorio y tampoco alcanzan sus objetivos de rentabilidad y eficiencia de la entidad que es objeto de estudio.
4. Se determinó que la cartera pesada que presenta la entidad en la actualidad 2019 es de 4.73% por encima del promedio estándar 3.25%, sin embargo, la entidad se ha mantenido entre 4.73% y 3.99% esto indica que la gestión de riesgo crediticio no está manteniendo los parámetros aceptables establecidas en las políticas de (promoción y solicitud, aprobación y desembolso, seguimiento y

cobranza y renovación). Repercutiendo que la entidad no tenga la misma o mayor utilidad al periodo anterior.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere a los directivos que conforman la entidad Compartamos financiera realicen una gestión de riesgo crediticio con visión a corto y largo plazo con el propósito de que la administración tanto de activos como de pasivos encuentren su equilibrio y sobre todo sustenten un sano aumento generando así mayores y mejores resultados para la misma.
2. Se sugiere a los directivos y socios que conforman la entidad Compartamos financiera realicen un análisis trimestral sobre los resultados de cartera atrasada, debido a que la entidad maneja sus créditos grupales Súper Mujer en bisemanas a fin de conocer el estado y a partir de ello pueda minimizar el porcentaje de clientes con cartera de morosidad a la que está expuesta la entidad.
3. Se sugiere al Jefe del área de créditos y cobranzas realizar permanentes capacitaciones a los asesores para que refuercen el conocimiento y saber sobre las políticas y reglamentos que presenta la institución Compartamos Financiera a fin de evitar que se otorguen créditos prescindiendo de criterios de evaluación como por ejemplo: capacidad de pago, capital, carácter, colateral y conveniencia evitando así que la entidad incremente su morosidad de cartera de alto riesgo.
4. Se recomienda al gerente, ejecutivos y socios de la agencia Compartamos Financiera de la ciudad de Tarapoto, que desarrollen e implementen planes de mejora en la que se incluya estrategias claras a la realidad del in situ, debe centrarse en el avance de las tasas de morosidad que actualmente tiene y que a su vez genera mucha preocupación; esto incluye además de implementar acciones en la gestión del riesgo crediticio, buscando así establecer una mejor comunicación tanto con los colaboradores y ellos a su vez brindar un mejor proceso de comunicación para con los clientes ya que ellos son la base y sustento de la organización.

## REFERENCIAS

- Altuve, J., & Hurtado, A. (2018). Analysis of the factors that influence the default of the venezuelan Banking System 2005 - 2015) *ResearchGate - Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura* , Vol. 24(Núm. 1), pp. 59 - 83. [https://www.researchgate.net/publication/329045067\\_Analisis\\_de\\_los\\_factores\\_que\\_influyen\\_en\\_la\\_morosidad\\_del\\_sistema\\_bancario\\_venezolano\\_2005-2015\\_Analysis\\_of\\_the\\_factors\\_that\\_influence\\_the\\_default\\_of\\_the\\_Venezuelan\\_banking\\_system\\_2005-2015](https://www.researchgate.net/publication/329045067_Analisis_de_los_factores_que_influyen_en_la_morosidad_del_sistema_bancario_venezolano_2005-2015_Analysis_of_the_factors_that_influence_the_default_of_the_Venezuelan_banking_system_2005-2015)
- Ángulo, H. (2017). *Manual para la elaboración de plan de tesis y tesis universitaria*. Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas. [https://www.escuelafolklore.edu.pe/wp-content/uploads/2018/02/MANUAL\\_ELABORACION\\_PLAN\\_TESIS\\_UNIVERSITARIA\\_2017.pdf](https://www.escuelafolklore.edu.pe/wp-content/uploads/2018/02/MANUAL_ELABORACION_PLAN_TESIS_UNIVERSITARIA_2017.pdf)
- Annan, K. (2004). *Microfinanciación y microcrédito*. Fondo de las Naciones Unidas para el Desarrollo de la Capitalización. <https://www.un.org/es/events/pastevents/microcredit/pdf/MicroCreditS.pdf>
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación: (Introducción a la metodología científica)* (6ª ed.). Caracas - Republica Bolivariana de Venezuela: Editorial Episteme, C.A. <https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION%20C3%93N-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Armas, Y., Llanos, M. d., & Traverso, P. (2017). *Gestión del Talento Humano y nuevos escenarios laborales*. Samborondón - ecuador: Universidad ECOTEC. <https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/2017/09/investigacion/libros/gestion-talento-humano.pdf>
- Asociación de Bancos del Perú. (2018). Banca: Morosidad es la más alta en 12 años, ¿bajará en el 2018?. *El Comercio*, págs. pp. 1-2.

<https://elcomercio.pe/economia/peru/banca-morosidad-alta-12-anos-bajara-2018-noticia-492242-noticia/?ref=ecr>

Banco Santander. (2018). *Gestión de riesgo*. Informe Anual - Santander. <https://www.santander.com/content/dam/santander-com/es/documentos/informe-anual/2018/IA-2018-Gesti%C3%B3n%20del%20Riesgo-110-es.pdf>

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (O. Fernández, Ed.) Colombia, Colombia: Pearson.

Bobadilla. (2019). En el 2018 Aumentó la Morosidad Crediticia en el Perú. *Diario Gestión*, pp. 1-12. <https://gestion.pe/publirreportaje/2018-aumento-morosidad-crediticia-peru-255634-noticia/?ref=gesr>

Brand, W. (2014). Análisis de riesgo en entidades financieras y empresas. *Pymes y Autónomos: Un nuevo impulso*, pág.p.1. <https://www.pymesyautonomos.com/unnuevoimpulso/analisis-de-riesgos-en-entidades-financieras-y-empresas>

Castaño, J. (2018). Microcrédito, una llave para salir de la pobreza. *Portafolio*, pág. p.1. <https://www.portafolio.co/economia/finanzas/microcredito-una-llave-para-salir-de-la-pobreza-519216>

Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica* (Décimonovena ed.). Lima - Perú: San Marcor E.I.R.L.

Compartamos Financiera. (2019). *Cuaderno del participante - Asesor crédito grupal*. Tarapoto - San Martín, Perú: Compartamos Financiera S.A.

Condor, K., & Taipe, J. (2019). *Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en mi Banco- Agencia Chupaca, 2018*. Universidad Peruana los Andes, [http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/897/T037\\_77019731\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/897/T037_77019731_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cueva, A. (2019). *La gestión de riesgo e crédito para incrementar la calidad de cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de setiembre LTDA, 2016-2017*. Universidad Nacional Federico Villarreal, (Tesis para

optar por el grado académico de: Maestro en Finanzas). Lima - Perú:  
Vicerrectorado de Investigación.  
<http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3383/CUEVA%20MORENO%20ANTONIO%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1>

Díaz, Y., & Hernández, H. (2018). *La morosidad y el crecimiento empresarial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Tumi provincia de San Martín, 2015*. Universidad Nacional de San Martín, (Tesis para optar el Título Profesional de: Contador Público), Tarapoto - Perú.  
<http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3124/CONTABILIDAD%20-%20Yandi%20D%c3%adaz%20Mondrag%c3%b3n%20%26%20Herly%20Hern%c3%a1ndez%20Estela%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gárate, J. (2017). *Relación entre Gestión del riesgo crediticio y morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental, Moyobamba, 2016*". Universidad César Vallejo, (Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Financiera y Tributaria). Moyobamba - Perú:  
[repositorio.ucv.edu.pe/](http://repositorio.ucv.edu.pe/)  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/31207/garate\\_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/31207/garate_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

García, X., Maldonado, H., Galarza, C., & Grijalva, G. (2019). Internal control to the management of credits and collections in retail commercial companies in Ecuador. *Espirales: Revista multidisciplinaria de investigación científica*, Vol. 3(Núm. 26), p.1.  
<http://www.revistaespirales.com/index.php/es/article/view/456/396>

Gárdenas, M., & Velasco, B. (2014). The incidencia of delinquent accounts receivable in profitability and liquidity: a case study on the state social enterprise. *Redalyc Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, Vol. 32(Núm. 1), pp. 15 - 25.  
<https://www.redalyc.org/pdf/120/12029652003.pdf>

Gentera. (2015). *25 años trabajando por la inclusión financiera*. México, México: Informe Anual y de Austentabilidad.  
<https://www.gentera.com.mx/wcm/connect/13f58559-cb91-46ae-ba77->

e604b7cb381b/5.+l.+1+ii+a%29+Informe+anual+y+sustentable+2015+G  
ENTERA+20\_Abr\_16.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT\_TO=url&CACH  
EID=ROOTWORKSPACE-13f58559-cb91-46ae-ba77-e604b7cb381b-  
INmnweM

Golman.M., & Bekermman, M. (2018). WHAT DRIVES DEBT DEFAULTS IN MICROFINANCE? *Scielo*, Vol.49(Núm.195), pp.1-10. doi:<http://dx.doi.org/10.22201/iiec.20078951e.2018.195.62527>

Gómez, L. (2014). The credit risk management as a tool for eficiente financial management (La gestión del riesgo de crédito como herramienta para una administración financiera eficiente. Un estudio de caso). *Scielo Revista Científica de la Universidad del Cono Sur de las Américas (UCSA)*, Vol. 1(Núm. 1), pp. 24-32. <http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v1n1/v1n1a04.pdf>

Gomez, S. (2012). *Metodología de la investigación*. México: RED TERCER MILENIO S.C.

Gonzáles, J., & García, C. (2012). *La Morosidad: Un problema colateral de la crisis económica*. Lima - Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://docplayer.es/11476705-La-morosidad-un-problema-colateral-de-la-crisis-economica.html>

Guerra, R. (2020). Compartamos Financiera brinda apoyo a emprendedoras y microempresarios peruanos. *El Regional Piura*, págs. pp.1-2. <https://www.elregionalpiura.com.pe/index.php/nacionales/193-economia/41150-compartamos-financiera-brinda-apoyo-a-emprendedoras-y-microempresarios-peruanos>

Guerra, R. (2020). *Estados Financieros (Al 31 de diciembre de 2019 y de 2018)*. Perú: Comapartamos financiera SA.

Guillén, E., & Peñafiel, L. (2018). Debt predictor models using macroeconomic variables (Modelos predictor de la morosidad con variables macroeconómicas). *Dialnet - Revista Ciencia UNEMI*, Vol. 11(Núm. 26), pp. 13 - 24. Recuperado el 13 de mayor de 2020, de <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/6892838.pdf>

- Hereria, F., & Torres, H. (junio de 24 de 2019). Mortgage managent to improve the profitability of the savings and credit card of Jose Leonardo Ortiz, 2018. *Revista Tzhoecoen*, Vol. 11(Núm.2). doi:<https://doi.org/10.26495/rtzh1911.231309>
- Hernández, S., fernández, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. México, México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hoyos, M. (2019). Estos son los mayores prestamistas de los microempresarios. *Dinero*, pág. p. 1. <https://www.dinero.com/edicion-impresa/negocios/articulo/conozca-cuales-bancos-les-prestan-mas-a-los-microempresarios/270335>
- Instituto Federal de Telecomunicaciones. (2013). R47 Fundamentos del análisis de Crédito - Parte 1 (Fundamentals of Credit Analysis Reading 42 ). *IFT*. <https://ift.world/booklets/fixed-income-fundamentals-of-credit-analysis-part1/>
- Jimenez, N., & Manrique, J. (2018). Management of the credit and quality of the liability: alternative of solution in the financial economic results of the santa CMAC, 2014-2015. *Revista Uladech - In Crescendo*, Vol. 9(Núm. 2), pp. 335-348. <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/download/2013/1483>
- Larson, K. (2018). Salud y Mujer: En los lugares más aislados de América Latina, los microcréditos sal. *Univisión*, pág. p.1. <https://www.univision.com/noticias/salud-y-mujer/en-los-lugares-mas-aislados-de-america-latina-los-microcreditos-salvan-la-vida-de-mujeres-indigenas>
- Lizarzaburu, E., & Brío., D. (2016). Evolution of the Peruvian financial system and its reputation on the Merco Index: Period 2010-2014. *Revista EL SEVIER - Suma de negocios* (Núm. 7), pp. 94-112. <https://doi.org/10.1016/j.sumneg.2016.06.001>

- Lorenzana, D. (2020). La morosidad continúa siendo un problema: más del 70% del crédito comercial en España se encuentra en riesgo de ser impagado. *Pymes y Autónomos*. <https://www.pymesyautonomos.com/administracion-finanzas/morosidad-continua-siendo-problema-70-credito-comercial-espana-se-encuentra-riesgo-ser-impagado-1>
- Ludovic, A., Aranguiz, M., & Gallegos, J. (2018). Credit risk analysis, credit scoring model proposal (Análisi de riesgo crediticio, propuesta del modelo credit scoring) *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión. Redalyc, Vol. XXVI(Núm.1)*, pp. 181 - 207. doi: <https://doi.org/10.18359/rfce.2666>
- Memoria Anual de Compartamos Financiera. (2019). *Memoria Anual* . Compartamos Financiera. <https://www.compartamos.com.pe/FinancieraCompartamos/themes/media/docs/Memoria%20Anual%202019.pdf>
- Morales, J., & Morales, A. (2014). *Crédito y Cobranza*. México: GRUPO EDITORIAL PATRIA, S.A. DE C.V. <https://doc-0g-7k-docs.googleusercontent.com/docs/securesc/5nafppumjado0tdod5o6hh75o4bj96m/6ch2u4qceod6c6vbrmhjspthcbvg1obo/1588521525000/13176888158524937676/04691921311055089544/0B9FIUGP8i39rN2owZ192VGpMckU?e=download&authuser=0&nonce=e0jl9ccqjg2i&use>
- Pariche, G., Ramos, E., & Chamoli, A. (2020). Delinquencies in the confinement of Covid-19 in the Rural Savings and Root Credit fund, Perú. *Revista Investigación Valdizana, Vol. 14(Núm. 4)*, pp. 206-212. <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/riv/article/view/801/687>
- Pedroza, M., Quintero, W., & Arévalo, J. (2019). Portafolio risk: an application in the cooperative sector. *Revista Espacios, Vol. 40(Núm. 27)*, pp. 1 - 11. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a19v40n27/a19v40n27p18.pdf>
- Peñaranda, C. (2014). Mayor inclusión financiera debe ir aparejada con mejor educación financiera. *Cámara de Comercio de Lima(Núm. 625)*, pp. 1-37.

Recuperado el 22 de mayo de 2020, de <https://www.camaralima.org.pe/RepositorioAPS/0/0/par/EDICION625/Edici%C3%B3n625.pdf>

Reglamento de Gobierno Corporativo y de la Gestión Integral de Riesgos. (2018). *Proceso de planeamiento de Capital*. Lima-Perú: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. <https://www.sbs.gob.pe/boletin/detalleboletin/idbulletin/76?title=Proceso%20de%20planeamiento%20de%20capital>

Resolución SBS n° 3780-2011. (2011). *Aprueban Reglamento de Gestión de Riesgo de Crédito*. Lima-Perú: El Peruano. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/05/11/SBS%203780-2011.pdf>

Rodolfo, J., & Mantilla, G. (2011). Determinantes de la morosidad: Un estudio panel para el caso de las cajas municipales de ahorro y crédito del Perú, 2003-2010. *Centro de Investigación y Docencia Económicas*(Núm. 513), pp.2-31. [https://www.researchgate.net/publication/313135531\\_Determinantes\\_de\\_la\\_morosidad\\_un\\_estudio\\_panel\\_para\\_el\\_caso\\_de\\_las\\_cajas\\_municipales\\_de\\_ahorro\\_y\\_credito\\_del\\_Peru\\_2003-2010](https://www.researchgate.net/publication/313135531_Determinantes_de_la_morosidad_un_estudio_panel_para_el_caso_de_las_cajas_municipales_de_ahorro_y_credito_del_Peru_2003-2010)

Salazar, M., Icaza, M., y Alejo, O. (2018). The importance of ethics research *Universidad de Sociedad* Vol.10 (Núm.1), pp.305-311. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n1/2218-3620-rus-10-01-305.pdf>

Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de término en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima - Perú: Universidad Ricardo Palma - Vicerrectorado de Investigación. Recuperado el 29 de mayo de 2020

Superintendencia de Bancos. (2018). *Riesgo de Crédito*. Guatemala: SIB. [https://www.sib.gob.gt/c/document\\_library/get\\_file?folderId=4528328&name=DLFE-30024.pdf&\\_\\_cf\\_chl\\_jschl\\_tk\\_\\_=4225512deee1cd8eb55d86eb139a9ce3afde81b6-1604935515-0-](https://www.sib.gob.gt/c/document_library/get_file?folderId=4528328&name=DLFE-30024.pdf&__cf_chl_jschl_tk__=4225512deee1cd8eb55d86eb139a9ce3afde81b6-1604935515-0-)

AchTqNV9Ldlcl62Hc6Sd8OYBN1WNJaj5HATcMLj8802eDMhIV-  
JScpBqJNXspkrfg\_I1seGbQFcnC0\_ICcmZiCexMM21I

Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. (2008). *El Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones*. Lima - Perú: S.B.S. N° 11356. [https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pfrpv\\_normatividad/20160719\\_Res-11356-2008.pdf](https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pfrpv_normatividad/20160719_Res-11356-2008.pdf)

Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras de Bolivia (SBEF). (2008). *Guía para la gestión de riesgos*. La Paz - Bolivia: Fundación para el Desarrollo Productivo y Financiero (PROFIN). <https://www.asfi.gob.bo/images/ASFI/DOCS/LIBROS/GuiasRiesgos.pdf>

Sussman, N. (26 de marzo de 2018). En los lugares más aislados de América Latina, los microcréditos salvan la vida de mujeres indígenas. *Univisión*, pág. p.1. <https://www.univision.com/noticias/salud-y-mujer/en-los-lugares-mas-aislados-de-america-latina-los-microcreditos-salvan-la-vida-de-mujeres-indigenas>

Trejo, J., Martínez, M., & Vengas, F. (2017). Credit risk management at retail in México: An econometric improvement in the selection of variables and changes in their characteristics. *Revista Contaduría y Administración* (Núm. 62), pp. 377-398. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2017.01.003>

Vargas, A., & Mostajo, S. (2014). *Application of internal ratings- Based Methods on credit risk Measurement* (Vol. Vol. 2). Bolivia: INVESTIGACIÓN & DESARROLLO. [https://www.researchgate.net/publication/301957320\\_MEDICION\\_DEL\\_RIESGO\\_CREDITICIO\\_MEDIANTE\\_LA\\_APLICACION\\_DE\\_METODOS\\_BASADOS\\_EN\\_CALIFICACIONES\\_INTERNAS\\_APPLICATION\\_OF\\_INTERNAL\\_RATINGS-BASED\\_METHODS\\_ON\\_CREDIT\\_RISK\\_MEASUREMENT](https://www.researchgate.net/publication/301957320_MEDICION_DEL_RIESGO_CREDITICIO_MEDIANTE_LA_APLICACION_DE_METODOS_BASADOS_EN_CALIFICACIONES_INTERNAS_APPLICATION_OF_INTERNAL_RATINGS-BASED_METHODS_ON_CREDIT_RISK_MEASUREMENT)

Yépez, Y. (2018). Credit risk management and its influence on the level of delinquency of the financial company Credinka S.A. Agencia Quillabamba

2015. *Revista Yachay Artículo Original - Universidad Andina del Cusco: Acreditada Internacionalmente*", Vol. 7(Núm. 1), pp. 417 - 423.  
<http://revistas.uandina.edu.pe/index.php/Yachay/article/download/94/91/>

# **ANEXOS**

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable I. Gestión Riesgo crediticio	Banco Santander (2018) es el riesgo de pérdida financiera producida por el incumplimiento o deterioro de la calidad crediticia de un cliente o un tercero, el cual la entidad financiera ha financiado o por el cual se ha asumido una obligación contractual	Esta variable será medida según la guía de y /o manual de Compartamos Financiera (2019) en la que proporciona dimensiones e indicadores. Tal y como se las enumera en el siguiente cuadro. A fin de poder dar respuesta tanto al primer objetivo como al segundo objetivo.	1. Promoción y solicitud	Contacto con la cliente.	Nominal
				Identificación del asesor	
				Características del producto.	
				Capacitar al grupo.	
				Documentación requerida.	
				Llenado de formatos.	
			2. Aprobación y desembolso	Autoselección y zonificación.	
				Identificación del cliente.	
				Conocimiento y experiencia del cliente.	
				Documentos contractuales.	
			3. Seguimiento de grupo y recuperación y cobranza	Reunión de desembolso.	
				Pago del crédito.	
				Contacto permanente con los clientes.	
				Motivar al grupo.	
				Detectar posibles conflictos.	
				Solucionar el problema.	
4. Renovación	Recuperación y cobranza.				
	Colocación de una renovación.				
	Incorporación de integrantes.				
				Optimización del desembolso.	
Variable II. Morosidad	Es el incumplimiento de los plazos contractuales o legales de pagos (González & García, 2012), así mismo, son hechos inesperados en la vida de la empresa que trastoca las expectativas de cobro eliminando entradas previstas de tesorería lo que contribuye a disminuir la liquidez y la capacidad de afrontar obligaciones de pago, dando origen a situaciones de insolvencia en la empresa acreedora	La Morosidad como tal, serán medidas a través de dimensiones e indicadores, tal y como se las presenta en seguida (Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, 2008)	Indicadores de la morosidad	Cartera atrasada	Razón
				Cartera de alto riesgo	
				Cartera pesada	

**Nota:** Compartamos Financiera (2019) y Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (2008)

## Anexo 2 Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario sobre “Gestión de Riesgo Crediticio”

Muy buenos días, frente a las siguientes interrogantes, sírvase señalar la respuesta que para usted sea adecuada, teniendo en cuenta que la prueba es anónima.

El presente estudio presenta como objetivo principal, Demostrar si la gestión del riesgo crediticio afecta a la morosidad bajo la modalidad de Créditos Grupales Súper Mujer en Compartamos Financiera, Tarapoto, 2019. Por lo tanto, se le recomienda que marque con un “X” en una alternativa que crea usted desde su perspectiva y con honestidad.

Nombre y/o comercial: .....

Edad: ..... Sexo: ..... Fecha...../...../.....

<b>Compartamos financiera</b>				
<b>Gestión del riesgo crediticio</b>				
<b>Dimensión: Promoción y solicitud</b>				
<b>N° de ítems</b>	<b>Actividades</b>	<b>Escala de medición</b>		<b>Observaciones</b>
		<b>Si</b>	<b>No</b>	
1.	El analista visita vivienda por vivienda la zona determinada asignada por el Jefe de Crédito.			
2.	Establece contacto con el cliente, es decir, se presenta ante el posible cliente y explica el motivo de su visita.			
3.	Explica las características del producto, es decir, monto, frecuencia, plazo y tasa de interés			
4.	Establece un acuerdo sobre dónde y cuándo se realizará la reunión de capacitación.			
5.	Toma los datos de los clientes potenciales visitados en su cuaderno de referidos.			
6.	Valida la calificación de los clientes potenciales visitados en la Central de Riesgos Interna y Externa.			
<b>Dimensión: Aprobación y desembolso</b>				
<b>N° de ítems</b>	<b>Actividades</b>	<b>Escala de medición</b>		<b>Observaciones</b>
		<b>Si</b>	<b>No</b>	
7.	Verifica el expediente de solicitud del grupo para acudir a la aprobación (datos de solicitante,			

	fotocopia DNI y recibo de servicios cotejados, centrales de riesgo).			
8.	Verifica que las integrantes tengan y cumpla con los principios de solidaridad, amistad, conocimiento, autoselección y ayuda mutua, en otras palabras (cruce de información)			
9.	Rechaza el crédito aquellas clientes que presentan problemas.			
10.	El asesor verifica adecuadamente la capacidad de ahorro y pago del solicitante, es decir, su experiencia crediticia.			
11.	Solicita a las integrantes del grupo cuyo crédito haya sido aprobado la firma del formato Detalle de Solicitud Grupal, como parte de la aprobación de los montos.			
12.	El jefe de Créditos acude puntual al domicilio establecido para la aprobación, con el expediente de solicitud completo.			
13.	Verifica la asistencia de las integrantes del grupo y que cada integrante porte su DNI.			
14.	Comenta las partes más importantes del contrato del crédito con las integrantes del grupo.			
15.	Acudir al domicilio establecido por el grupo para la reunión de desembolso, en la hora acordada.			
<b>Dimensión: Seguimiento del grupo y recuperación y cobranza</b>				
N° de ítems	Actividades	Escala de medición		Observaciones
		Si	No	
16.	La secretaria del comité registra las asistencias de todas las integrantes del grupo, así mismo, registra las faltas y/o tardanzas.			
17.	Verifica que el comité del grupo solicite y reciba el monto de la cuota de pago y ahorro a cada una de las integrantes.			
18.	Verifica que la secretaria del comité realice el cobro de las multas correspondientes a las faltas y/o tardanzas.			
19.	Aclara las dudas que pueda tener el grupo.			
20.	El comité debe verificar que las cantidades del pago y ahorro sean correctas, es decir, ni más ni menos.			
<b>Dimensión: Renovación</b>				
N° de ítems	Actividades	Escala de medición		Escala de medición
		Si	Si	
21	Promociona el Crédito Crece y Mejora y Seguro Emprendedor.			
22	Imparte las sesiones del Taller Salud Financiera a fin de que las clientas vuelvan a renovar o inciten a ingresar a nuevas clientes al grupo.			

Muchas gracias por la atención

**Análisis documental  
sobre morosidad**

Indicadores	Periodo (Meses)	Aplicación					Resultado Porcentaje
		0 a 8 días	9 a 30 días	31 a 60 días	61 a 90 días	120 días a más	%
		Normal	Con Problemas Potenciales	Deficiente	Dudoso	Pérdida	
Cartera atrasada	2019						
Cartera de alto riesgo	2019						
Cartera pesada	2019						

Muchas gracias por la atención

## Anexo 3 Autorización de acceso a la información

**Compartamos**  
Financiera

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"



Tarapoto 08 de Abril del año 2020

**SEÑORES:**  
Escuela Profesional de Contabilidad  
UNIVERSIDAD PRIVADA CESAR VALLEJO  
**ATENCIÓN:**  
**Estudiantes:** Tuanama Tuanama Lienly  
García Arévalo Luz Angélica

**Asunto:** Autorización para el desarrollo de proyecto de investigación de tesis y revelar el nombre de la empresa Compartamos Financiera SA.

Por medio de la presente y a solicitud de interés me dirijo a ustedes estimados estudiantes del X ciclo de la escuela profesional de Contabilidad, siendo el representante legal de la empresa Compartamos Financiera, con RUC N° 20369155360, autorizo el desarrollo del proyecto de investigación y por ende la revelación del nombre de la empresa, brindando las facilidades que permitan fortalecer su conocimiento y ayudando a formarse profesionales de bien y al servicio de la sociedad.

Sin otro particular me despido.

  
Alice Cárdenas Salas  
Jefe de Operaciones  
Compartamos Financiera

Atentamente:

## Anexo 4: Matriz de consistencia

**Título:** Gestión del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad bajo la modalidad de créditos grupales en Compartamos Financiera, Tarapoto 2019

**Autor:** García Arévalo, Luz Angélica-Tuanama Tuanama, Llenly.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES DE ESTUDIO														
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	Variable 1: Gestión financiera														
¿De qué manera afecta la gestión del riesgo crediticio en la morosidad bajo la modalidad de Créditos Grupales Súper Mujer en Compartamos Financiera, Tarapoto, 2019?	demostrar el efecto de la gestión del riesgo crediticio en la morosidad bajo la modalidad de créditos grupales Súper Mujer en Compartamos Financiera de Tarapoto en el año 2019.	La gestión del riesgo crediticio reduce la morosidad bajo la modalidad de créditos grupales Súper Mujer en Compartamos Financiera Tarapoto en el año 2019.	<p><b>Definición conceptual:</b> La gestión de riesgo crediticio es la "Probabilidad de pérdida futura derivada del incumplimiento en tiempo y/o forma de las obligaciones crediticias del cliente como consecuencia del empeoramiento de sus circunstancias económicas particulares y/o de una evolución negativa del contexto en el que desarrolla su actividad." (Superintendencia de Bancos, 2018).</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">Variable 1</th> <th style="width: 20%;">Dimensiones</th> <th style="width: 50%;">Indicadores</th> <th style="width: 20%;">Escala</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Gestión del riesgo crediticio</td> <td style="text-align: center;">Promoción y solicitud</td> <td>Contacto con la cliente Identificación del asesor Características del producto Capacitar al grupo Documentación requerida Llenamiento de formatos</td> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Nominal</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Aprobación y desembolso</td> <td>Autoselección y zonificación Identificación del cliente. Conocimiento y conocimiento del cliente. Documentos contractuales. Reunión de desembolso.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Seguimiento de grupo y recuperación y cobranza</td> <td>Pago del crédito Contacto permanente Motivar al grupo Detectar posibles conflictos Solucionar el problema Recuperación y cobranza</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Renovación</td> <td>Colocación de una renovación Incorporación de integrantes Optimización del desembolso.</td> </tr> </tbody> </table>	Variable 1	Dimensiones	Indicadores	Escala	Gestión del riesgo crediticio	Promoción y solicitud	Contacto con la cliente Identificación del asesor Características del producto Capacitar al grupo Documentación requerida Llenamiento de formatos	Nominal	Aprobación y desembolso	Autoselección y zonificación Identificación del cliente. Conocimiento y conocimiento del cliente. Documentos contractuales. Reunión de desembolso.	Seguimiento de grupo y recuperación y cobranza	Pago del crédito Contacto permanente Motivar al grupo Detectar posibles conflictos Solucionar el problema Recuperación y cobranza	Renovación	Colocación de una renovación Incorporación de integrantes Optimización del desembolso.
Variable 1	Dimensiones	Indicadores		Escala													
Gestión del riesgo crediticio	Promoción y solicitud	Contacto con la cliente Identificación del asesor Características del producto Capacitar al grupo Documentación requerida Llenamiento de formatos		Nominal													
	Aprobación y desembolso	Autoselección y zonificación Identificación del cliente. Conocimiento y conocimiento del cliente. Documentos contractuales. Reunión de desembolso.															
	Seguimiento de grupo y recuperación y cobranza	Pago del crédito Contacto permanente Motivar al grupo Detectar posibles conflictos Solucionar el problema Recuperación y cobranza															
	Renovación	Colocación de una renovación Incorporación de integrantes Optimización del desembolso.															
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	Variable 2: Morosidad														
<p>¿Cuál es el efecto de la gestión del riesgo crediticio en la morosidad de cartera atrasada bajo la modalidad de créditos grupales Súper Mujer en Compartamos Financiera Tarapoto en el año 2019?</p> <p>¿Cuál es el efecto de la gestión del riesgo crediticio en la morosidad de cartera de alto riesgo bajo la modalidad de créditos grupales Súper Mujer en Compartamos Financiera Tarapoto en el año 2019?</p> <p>¿Cuál es el efecto de la gestión del riesgo crediticio en la morosidad de cartera pesada bajo la modalidad de créditos grupales Súper Mujer en Compartamos Financiera Tarapoto en el año 2019?</p>	<p>determinar el efecto de la gestión del riesgo crediticio en la morosidad de cartera atrasada bajo la modalidad de créditos grupales Súper Mujer en Compartamos Financiera de Tarapoto en el 2019</p> <p>determinar el efecto de la gestión del riesgo crediticio en la morosidad de cartera de alto riesgo bajo la modalidad de créditos grupales Súper Mujer en Compartamos Financiera de Tarapoto en el 2019</p> <p>determinar el efecto de la gestión del riesgo crediticio en la morosidad de cartera pesada bajo la modalidad de créditos grupales Súper Mujer en Compartamos Financiera de Tarapoto en el 2019</p>	<p>La gestión del riesgo crediticio reduce la morosidad de cartera atrasada bajo la modalidad de créditos grupales Súper Mujer en Compartamos Financiera Tarapoto en el año 2019.</p> <p>La gestión del riesgo crediticio reduce la morosidad de cartera de alto riesgo bajo la modalidad de créditos grupales Súper Mujer en Compartamos Financiera Tarapoto en el año 2019.</p> <p>La gestión del riesgo crediticio reduce la morosidad de cartera pesada bajo la modalidad de créditos grupales Súper Mujer en Compartamos Financiera Tarapoto en el año 2019.</p>	<p><b>Definición conceptual:</b> Es el incumplimiento de los plazos contractuales o legales de pagos (González &amp; García, 2012), así mismo, son hechos inesperados en la vida de la empresa que trastoca las expectativas de cobro eliminando entradas previstas de tesorería lo que contribuye a disminuir la liquidez y la capacidad de afrontar obligaciones de pago, dando origen a situaciones de insolvencia en la empresa acreedora (p.3) Por lo tanto, la Morosidad como tal, serán medidas a través de dimensiones e indicadores, tal y como se las presenta en seguida (Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, 2008).</p>														

				Variable 2	Dimensiones	Indicadores	Escala
				Morosidad	Indicadores de morosidad	Cartera atrasada Cartera de alto riesgo Cartera pesada	Razón
MÉTODO			POBLACIÓN Y MUESTRA		TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS		
<p><b>Tipo de estudio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Básica - No experimenta</li> <li>- Cuantitativa</li> <li>-</li> </ul> <p><b>Tipo de diseño</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Correlacional explicativo</li> <li>-</li> </ul> <p><b>Diseño de investigación.</b></p> <p>M: Expedientes            X1: Gestión de riesgo crediticio            O2: Morosidad            r: relación y/o efecto</p>			<p><b>Población</b></p> <p>Para Arias (2012) la población de la investigación viene a ser un conjunto, ya sea infinito o finito de elementos y, estos a su vez presentan características muy similares para los cuales fueron amplias las conclusiones de las investigaciones. En ese sentido, la población de la investigación son: las instituciones financieras del Perú.</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>Además, cabe recalcar que toda muestra, es un conjunto pequeño, dicho de otra manera, es representativo que se extrae básicamente de la población (Morales, 1994, citado por Arias, 2012). De hecho, para la muestra se consideró sólo a la institución microfinanciera, es decir, Compartamos Financiera de la ciudad de Tarapoto en el periodo 2019.</p>		<p><b>Para la recolección de datos.</b></p> <p><b>Técnicas de la investigación</b></p> <p>Observación</p> <p>Análisis documental</p> <p><b>Instrumentos de la investigación</b></p> <p>Guía de observación</p> <p>Guía de análisis documental</p>		