

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

“LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO Y LA MOROSIDAD DE CRÉDITOS DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TOCACHE LTDA – TINGO MARÍA 2020”

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTOR: Salvatierra Quinto, Emerson

ASESOR: Burillo Vela, Julio Cesar

HUÁNUCO – PERÚ

2021

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Contabilidad financiera
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2018-2019)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía y Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título

Profesional de Contador Público

Código del Programa: P12

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

D

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 45222252

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 41352183

Grado/Título: Maestro en ciencias económicas, mención: gestión pública

Código ORCID: 0000-0001-6739-9886

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Toledo Martínez, Juan Daniel	Maestro en ciencias administrativas con mención en: gestión pública	22510018	0000-0003-2906-9469
2	Perez Sanchez, Vilma	Maestro en contabilidad mención tributación	23869219	0000-0001-5688-4712
3	Viena Pezo, María Hortensia	Maestro en ciencias económicas gestión empresarial	23015852	0000-0002-5368-0439

H

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS.

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **17:00 horas del día 26 de noviembre del año 2021**, en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron el sustentante y el Jurado Calificador mediante la plataforma virtual Google Meet, integrado por los docentes:

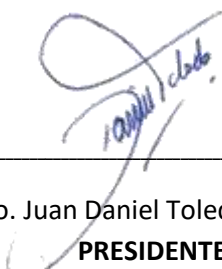
Mtro. Juan Daniel Toledo Martínez	(Presidente)
Mtra. Vilma Pérez Sánchez	(Secretario)
Mtra. María Hortensia Viena Pezo	(Vocal)

Nombrados mediante la RESOLUCIÓN N° 1540-2021-D-FCEMP-PACF-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: **“LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO Y LA MOROSIDAD DE CRÉDITOS DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TOCACHE LTDA – TINGO MARÍA 2020”**, presentado por el Bachiller, **SALVATIERRA QUINTO, Emerson**, para optar el **título Profesional de Contador Público**.

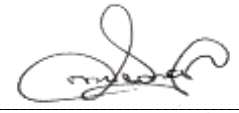
Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) **Aprobado**, con el calificativo cuantitativo de **15 (Quince)** y cualitativo de **Bueno** (Art.47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **18.20 horas del día 26 de noviembre del año 2021**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


Mtro. Juan Daniel Toledo Martínez.
PRESIDENTE


Mtra. Vilma Pérez Sánchez
SECRETARIO


Mtra. María Hortensia Viena Pezo
VOCAL

DEDICATORIA

A mi madre Miryam Quinto Campos y a mi hermana
Kriss Salvatierra Quintos por formar parte importante
de mi vida

AGRADECIMIENTO

A Dios, por acompañarme y guiarme siempre en cada trayecto de mi vida.

A mi madre Miryam y a mi hermana Kriss por apoyarme constantemente en cada momento y no desmayar ante los obstáculos de la vida.

A mi asesor Mtro. Julio César Burillo Vela, por el soporte en la elaboración de la presente investigación.

A la Universidad de Huánuco y sus docentes por transmitir sus enseñanzas.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda – Tingo María, por brindarme todo su apoyo y facilidades con la obtención de la información.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS.....	VI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VII
RESUMEN.....	VIII
ABSTRACT.....	IX
INTRODUCCIÓN.....	X
CAPÍTULO I.....	11
PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA.....	11
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	11
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	13
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	13
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	13
1.3. OBJETIVO GENERAL.....	13
1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	13
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	14
1.5.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	14
1.5.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	14
1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	14
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	14
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
CAPÍTULO II.....	15
MARCO TEÓRICO	15
2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN.....	15
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	15
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	18
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	20
2.2. BASES TEÓRICAS	24
2.2.1. GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO.....	24
2.2.2. MOROSIDAD	32
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	34

2.4.	HIPÓTESIS.....	35
2.4.1.	HIPÓTESIS GENERAL.....	35
2.4.2.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	35
2.5.	VARIABLES.....	35
2.5.1.	VARIABLE INDEPENDIENTE.....	35
2.5.2.	VARIABLE DEPENDIENTE	35
2.6.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES (DIMENSIONES E INDICADORES)	36
CAPÍTULO III.....		37
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		37
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	37
3.1.1.	ENFOQUE	37
3.1.2.	ALCANCE O NIVEL	37
3.1.3.	DISEÑO	38
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	38
3.2.1.	POBLACIÓN DE ESTUDIO	38
3.2.2.	MUESTRA.....	39
3.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS... 39	
3.4.	TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	40
CAPÍTULO IV.....		41
RESULTADOS.....		41
4.1.	PROCESAMIENTO DE DATOS	41
4.2.	PRUEBA DE HIPÓTESIS.....	52
CAPÍTULO V.....		56
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....		56
5.1.	CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	56
CONCLUSIONES		59
RECOMENDACIONES.....		61
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		62
ANEXOS.....		65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	36
Tabla 2 Distribución de la población	38
Tabla 3 Capacidad de pago de los clientes en la Cooperativa Tocache.....	41
Tabla 4 Situación económica de los clientes en la Cooperativa Tocache....	42
Tabla 5 Evaluación de proyectos en la Cooperativa Tocache	43
Tabla 6 Revisión del historial que se hace a los clientes en la Cooperativa Tocache	44
Tabla 7 Revisión de las referencias personales y comerciales que se hace a los clientes en la Cooperativa Tocache	45
Tabla 8 Validación de documentos que se hace a los clientes en la Cooperativa Tocache.....	46
Tabla 9 Nivel de tipo de cliente moroso intencional en la Cooperativa Tocache	47
Tabla 10 Nivel de tipo de cliente moroso fortuito en la Cooperativa Tocache	48
Tabla 11 Nivel de tipo de cliente moroso por negligencia en la Cooperativa Tocache	49
Tabla 12 Escala de valores de correlación	52
Tabla 13 Correlación entre la administración de riesgo de crédito y la morosidad de créditos.....	53
Tabla 14 Correlación entre la herramienta cuantitativa y la morosidad de créditos	54
Tabla 15 Correlación entre la herramienta cualitativa y la morosidad de créditos	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Capacidad de pago de los clientes en la Cooperativa Tocache	41
Figura 2 Situación económica de los clientes en la Cooperativa Tocache ..	42
Figura 3 Evaluación de proyectos en la Cooperativa Tocache	43
Figura 4 Revisión del historial que se hace a los clientes en la Cooperativa Tocache	44
Figura 5 Revisión de las referencias personales y comerciales que se hace a los clientes en la Cooperativa Tocache	45
Figura 6 Validación de documentos que se hace a los clientes en la Cooperativa Tocache.....	46
Figura 7 Nivel de tipo de cliente intencional en la Cooperativa Tocache	47
Figura 8 Nivel de tipo de cliente moroso fortuito en la Cooperativa Tocache	48
Figura 9 Nivel de tipo de cliente moroso por negligencia en la Cooperativa Tocache	49

RESUMEN

El presente trabajo, cuyo tema es: “La administración de riesgo de crédito y la morosidad de créditos de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito Tocache Ltda – Tingo María 2020”. Tuvo como objetivo principal Conocer la relación entre la administración de riesgo de crédito y la morosidad de créditos en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., agencia Tingo María – 2020, desarrollándose bajo una investigación aplicada, enfoque cuantitativo, un nivel descriptivo – correlacional; con una muestra de 9 trabajadores. Para el análisis se utilizó la prueba de correlación de rho Spearman.

Los resultados concluyeron que existe relación directa (positiva), con un grado de correlación alta ($r_s = 0.878$) y una significancia bilateral; $p \leq 0.002$ entre la administración de riesgo de crédito y la morosidad de créditos en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., agencia Tingo María – 2020.

También, se corroboró que existe relación entre la herramienta de evaluación cuantitativa y la morosidad de créditos en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., agencia Tingo María – 2020. Finalmente, se demostró que existe relación entre la herramienta de evaluación cualitativa y la morosidad de créditos en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., agencia Tingo María – 2020.

Palabras claves; administración de créditos, herramienta de evaluación cuantitativa, herramienta de evaluación cualitativa, capacidad de pago.

ABSTRACT

The present work, whose subject is: "The administration of credit risk and the delinquency of credits of the members of the savings and credit cooperative Tocache Ltda - Tingo María 2020". Its main objective was to know the relationship between credit risk management and credit default in the members of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., Tingo María agency - 2020, developing under an applied research, quantitative approach, one level descriptive - correlational; with a sample of 9 workers. The rho Spearman correlation test was used for the analysis.

The results concluded that there is a direct (positive) relationship, with a high degree of correlation ($r_s = 0.878$) and a bilateral significance; $p \leq 0.002$ between credit risk management and loan delinquencies in the members of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., Tingo María agency - 2020.

Also, it was confirmed that there is a relationship between the quantitative evaluation tool and the delinquency of loans in the members of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., Tingo María agency - 2020. Finally, it was demonstrated that there is a relationship between the evaluation tool qualitative and delinquency of credits in the members of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., Tingo María agency - 2020.

Keywords; credit management, quantitative assessment tool, qualitative assessment tool, ability to pay.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio titulado “La administración de riesgo de crédito y la morosidad de créditos de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito Tocache Ltda – Tingo María 2020. Cuyo problema principal fue • ¿Existe relación entre la administración de riesgo de crédito y la morosidad de créditos en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., agencia Tingo María - 2020? Este trabajo permite dar a conocer el valor de aplicar una correcta administración de créditos y sus herramientas de evaluación como son: cuantitativas y cualitativas. Además, como estas afectan al nivel de morosidad de los socios en la Cooperativa Tocache y poder superarlos.

El primer capítulo menciona al planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos, justificación, limitaciones y viabilidad de la investigación.

El segundo capítulo, menciona el marco teórico conformado por los antecedentes, bases teóricas, definiciones conceptuales, hipótesis, variables y la Operacionalización de variables.

El tercer capítulo, está conformado por la parte metodológica que está conformado por: tipo, enfoque, nivel, diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de información.

El cuarto capítulo, muestra los resultados de la investigación a través de la presentación de tablas y figuras. Además de la contrastación de hipótesis.

El quinto capítulo, menciona la discusión de resultados.

Finalmente, las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

2017 fue un año complejo para la actividad financiera cooperativa, como consecuencia del bajo dinamismo en el consumo de los hogares por cuenta de la situación económica, que se reflejó en un magro crecimiento del 1,8% del PIB.

No obstante, los resultados presentados durante el último trimestre y como cierre del año, confirman que este segmento de cooperativas se consolida como un mecanismo eficaz de inclusión social y financiera para el país y ratifican, una vez más, que las cooperativas son organizaciones que, por su estructura social, su amplia base asociativa y el tipo de servicios que ofrece, son estructuras que soportan con mayor capacidad de aguante los períodos críticos de la economía.

En Colombia 181 cooperativas de ahorro y crédito vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria, cerraron el 2017 con un saldo de cartera de \$11.27 billones de pesos, lo que representa una variación nominal anual del 7.88%. (Confecoop, 2017).

Gonzales y Chicoma (2010) en el Perú, las cooperativas funcionan desde hace varias décadas y han adoptado diversas formas, desde aquellas dedicadas a brindar fuerza de trabajo hasta las que se crean para realizar compras en conjunto. La situación económica y financiera de estas unidades empresariales es heterogénea. Existen experiencias altamente exitosas como el caso de las cooperativas productoras de café y cacao, que con una buena gerencia y productos de calidad se han posicionado en el mercado nacional y extranjero, pero al mismo tiempo hay un número importante de ellas que no han encontrado entornos favorables.

El índice de morosidad del sector COOPAC presentó, durante el periodo analizado, un desenvolvimiento variable. Al inicio, se presentó una tendencia

a la baja y luego se evidenció un ligero deterioro de la cartera, producto de los incrementos moderados de la morosidad, como consecuencia de la desaceleración del crecimiento económico de nuestro país en los últimos años. El índice de morosidad reportado a diciembre 2017 fue de 6.08%, que muestra un ligero decrecimiento de -0.19 puntos porcentuales, respecto a diciembre 2016 (6.09%). (Fenacrep, 2018).

En la actualidad Tingo María es una ciudad de vital importancia en el desarrollo económico del departamento de Huánuco, cabe resaltar la gran demanda de actividad comercial, inmobiliaria y turismo estas captan grandes cantidades de recurso financieros, oportunidad laboral, inversión y la mejora del acceso a los servicios financieros para gestionar los ingresos.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache- Coopact Ltda, ofrece ahorros, créditos y en especial beneficios sociales al servicio de sus socios y con presencia en 8 mercados ubicados en Tocache, Nuevo Bambamarca, Nuevo Progreso, Santa lucia, Tingo María, Aucayacu, Uchiza y Juanjuí; Sin embargo, con el crecimiento económico en la ciudad de Tingo María a la par se han ido incrementando en el mercado local una amplia gama de instituciones financieras como las CMAC, las cooperativas, empresas bancarias, empresas financieras y a todo a ellos se suman las casas de empeño que se han incrementado considerablemente a sí mismos como si fuera poco a esto se complementa el crédito informal, todo esto hace que el mercado financiero en la ciudad de Tingo María afronte una competencia intensa, por lo cual la colocación de créditos son dadas sin una correcta administración crediticia por lo que muchas veces por ganar clientes no se utilizan de buena manera la aplicación de Herramienta de evaluación cuantitativa y cualitativa, es decir no se está gestionando educadamente la capacidad de pago, la situación económica, evaluación de proyectos, revisión del historial crediticio, revisión de referencia personales y comerciales, Validación de documentos. Lo que posteriormente conlleva al incremento de la morosidad y sus diferentes tipos de clientes morosos como: Moroso intencional, Moroso fortuito y moroso por negligencia lo que redundaría probablemente en la reducción del ingreso de la empresa y posiblemente en cierre. (Coopact, 2019).

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

- ¿Existe relación entre la administración de riesgo de crédito y la morosidad de créditos en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., agencia Tingo María - 2020?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Existe relación entre la herramienta de evaluación cuantitativa y la morosidad de créditos en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., agencia Tingo María - 2020?
- ¿Existe relación entre la herramienta de evaluación cualitativa y la morosidad de créditos en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., agencia Tingo María - 2020?

1.3. OBJETIVO GENERAL

- Conocer la relación entre la administración de riesgo de crédito y la morosidad de créditos en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., agencia Tingo María - 2020.

1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer la relación entre la herramienta de evaluación cuantitativa y la morosidad de créditos en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., agencia Tingo María - 2020.
- Conocer la relación entre la herramienta de evaluación cualitativa y la morosidad de créditos en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., agencia Tingo María - 2020.

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

A través de la presente investigación se aporta con un conjunto de conocimientos teóricos, que permitieron orientar en la recolección de datos y sirvieron en los procesos de análisis de resultados para el desarrollo de futuras investigaciones de carácter similar.

1.5.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

La ejecución de la investigación permitió aportar recomendaciones que ayudaran mejorar la administración crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Tingo María.

1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Esta investigación se apoyó de técnicas de manera descriptiva, manipulando métodos de análisis, el uso de instrumento para ver la relación que existe entre administración de riesgo crediticio y la morosidad.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de la presente investigación debido a la presencia de la pandemia tomó más tiempo al momento de encuestar a las unidades de estudio.

1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Es viable porque se cuenta con el tiempo necesario y el presupuesto para ejecutar la presente investigación, así como los recursos tecnológicos precisos para su realización.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Según **Aguirre Y Bermúdez (2016)**, con su tesis titulada “*Análisis del impacto financiero del índice de morosidad en la cartera de crédito de la empresa “ECUACREDIT S.A” período 2013-2015 en la ciudad de Guayaquil*”, para optar el título de administración de la Universidad de Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil – Ecuador, concluye: Al inicio de la investigación se asumió que ECUACREDIT S.A. ha llevado adversamente a la confirmación de su indicador financiero. El análisis de regresión determinó que por cada aumento del 1% en la tasa de incumplimiento de la cartera económica y comercial de Ecuador, el margen de utilidad ROA de ECUACREDIT S.A. disminuirá en promedio un 9,11%. Además, como consecuencia cualitativa de la indagación elaborada, se puede concluir que para obtener fondos para la compra de productos en la organización ECUACREDIT SA, se necesita consumir con los requisitos que hacen las viviendas comerciales. El primordial requisito es que los consumidores demuestren un óptimo manejo crediticio en las agencias de informes crediticios, cumpliendo de esta forma con el horario gremial mínimo legal y el equilibrio de la residencia. En la política de cobranza bajo su gestión, se determina realizar cobros efectivos para ampliar la información sobre el deudor, pues a mayor cantidad adeuda, mayor edad del deudor, lo que generará presiones para quienes se especializan en cobranza. clientes, poseer un cobro es mucho mayor, esta información es muy importante para la empresa porque da a conocer la información porque nosotros como empresa ya cumplimos con el acuerdo (precio, términos de calidad), Espero que también pueda cumplir con la promesa crediticia actual. Cada cliente piensa que el objetivo principal es ayudarlos. A través de la encuesta de la aplicación, se tiene la certeza de que la principal razón del retraso en

el pago de los clientes es la naturaleza macroeconómica, más que los defectos de la empresa. Por medio del estudio de correlación se puede hallar que la variable que es inversamente proporcional al incumplimiento del sistema financiero es la solvencia de la organización y su grado de productividad. Conforme el resto de indicadores, no hay cambios fuertes en la liquidez ni en la rotación de ventas.

Por medio del diagnóstico de los procesos de la organización, se puede establecer que el primordial fundamento del elevado índice de morosidad de ECUACREDIT SA es que la cartera del comprador administra más de 3 cuentas pendientes de pago, alegando que el desempleo de hoy en el país ayuda a conservar estas cuentas, por la vivencia persistente del país. La coyuntura económica aguanta probables desastres internos en el pago de deudas. Además, basado en encuestas a clientes, además hemos definido que un gran porcentaje de clientes que tienen que atender es porque el crédito de la empresa se recibe préstamos a terceros adquiridos.

Según **Bernal (2017)**, con su tesis titulada “*Administración del riesgo frente al proceso de cobranzas de una entidad financiera.*”, para optar el título especialista en control interno de la Universidad Militar Nueva Granada – Colombia, concluye: Para las entidades de sector financiero es de suma importancia la medición de riesgos y con más grado de importancia el de Crédito, lo anterior debido a que su objeto social es la colocación y la captación de recursos; lo cual las hace más vulnerables a estos. Por esto de suma importancia ir a la vanguardia del mercado e implementar políticas, procedimientos e infraestructura; con el fin de mitigar o minimizar el riesgo de acuerdo con lo estipulado por el ente de control correspondiente. Al mismo tiempo, estas entidades deben ofrecer a sus usuarios y/o consumidores financieros alternativas que le permitan acceder de una forma justa y razonable y no vulnerando sus derechos a la necesidad que estos tienen para poder llegar a un acuerdo de pago, considerando que, muchas de estas negociaciones se tramitan con el único fin de cumplir un indicador o disminución de mismo sin realizar el proceso minucioso que se efectúa cuando se otorga la operación,

acarreando un grado más alto de riesgo dentro de la operación de cobranzas.

Según **Baltazar (2016)**, con su tesis titulada “*Modelo de gestión del riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro Y Credito Mirachina*”, para optar el título de contador de la Universidad Pontificia Universidad Católica del Ecuador –Ecuador concluye:

1 En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mirachina, se evidencia una carencia de herramientas para el análisis del sujeto de crédito la misma que ocasiona una pérdida de competitividad en el mercado financiero.

2 La inadecuada metodología de procesos crediticios provoca la disminución de la liquidez y el aumento de riesgo de incobrabilidad de la cartera de crédito, que genera llamadas de atención por parte del ente de control y disminución de liquidación de créditos.

3 Por otra parte, se comprobó la falta de instrumentación adecuada en los procesos crediticios, que garantice la recuperación de los créditos entregados, además carencia de informes mensuales con reportes de morosidad, que ayuden a mejorar la toma de decisiones por parte de la gerencia general.

4 La disminución en la entrega de créditos desacelera procesos de crecimiento, que es un panorama desalentador fruto de no contar con un modelo de gestión del riesgo que ayude al análisis, seguimiento y control del riesgo de crédito.

5 El modelo planteado para el presente trabajo de investigación se convertirá en una guía para la administración eficiente del riesgo de crédito, que facilite procesos de análisis crediticio de manera objetiva, alcanzando niveles de crecimiento y minimizando el riesgo.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Según **Gárate (2016)**, con su tesis titulada *“Relación entre Gestión del Riesgo Crediticio y Morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental, Moyobamba, 2016”*, para optar el grado de maestro en gestión financiera y tributaria de la Universidad César vallejo – Trujillo, concluye:

- Existe relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016, cuando se usa la clasificación SBS dado que el p-valor fue de 0.036 menor a 0.05 y no existe relación cuando se usa la clasificación Buró dado que el p-valor fue de 0.36 mayor al 0.05.
- El nivel de la gestión del riesgo crediticio en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016, fue evaluado como Baja “25 %”, Regular “44 %” y Bueno “31 %”; lo que indica que la mayoría de clientes no tenía el perfil necesario para otorgarle un crédito.
- El nivel de morosidad según la clasificación SBS en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016, se evaluó como “87.5 %” Normal y 12.5% como Clientes con Problemas Potenciales (CPP) en la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS).
- El nivel de morosidad según la clasificación Buró en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016, se evaluó como Excelente (G1) “0 %”, Muy Bueno (G2) “0 %”, Bueno (G3) “0 %”, Regular (G4) “12.5 %”, Revisar (G5) “37.5 %”, Vigilar (G6) “37.5 %”, Vigilar/No Incrementar (G7) “12.5 %” y Reducir/Extinguir (G8) “0 %”; lo que se evidencia que la mayoría eran clientes con malos antecedentes crediticios en los últimos 24 meses.
- Existe relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad según el criterio SBS en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016, dado de que el p-valor fue de 0.036 menor a 0.05.

- No existe relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad según el criterio Buró en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016, dado de que p-valor fue de 0.36 mayor al 0.05.

Según **Sologuren (2016)**, con su tesis titulada “*Gestión de riesgo crediticio y cartera morosa de las instituciones microfinancieras de la ciudad del Cusco*”, para optar el grado académico de magíster en administración de la Universidad Nacional De San Antonio Abad Del Cusco – Cusco, concluye:

Existe relación significativa entre la Gestión de riesgo crediticio y la cartera morosa en las Instituciones Microfinancieras de la ciudad del Cusco en el periodo 2012 - 2014, estableciéndose una relación negativa al 84.8%; es decir a mejor o mayor Gestión del Riesgo crediticio menor será la cartera de Morosidad en estas Instituciones. La gestión de riesgo crediticio en las instituciones Microfinancieras de la ciudad del Cusco en el periodo 2012 al 2014, al ser evaluadas presentan un riesgo alto, lo cual es confirmado por el 66.7%, de las Microfinancieras que se encuentran en esta condición; así mismo sus herramientas de evaluación de créditos, políticas de crédito, aplicadas en la evaluación y la administración de riesgo crediticio se encuentran en riesgo alto confirmado por el 66.7%, 66.7%, y el 88.9%, respectivamente. Los ratios de la cartera morosa presentan una tendencia creciente en las instituciones micro financieras de la ciudad del Cusco entre los periodo 2012 al 2014, con índices de morosidad global del 7.01% a diciembre del 2014 (frente a 6.18% al cierre del 2013 y 5.53% al cierre del 2012).

Según **Ticse (2015)**, con su tesis titulada “*Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de financiera Edyficar Oficina Especial-el Tambo*”, para optar el título profesional de contador público de la Universidad Nacional del Centro del Perú – Huancayo, concluye:

1. Los resultados obtenidos de la prueba de la hipótesis específica (a) nos proporcionan evidencia para concluir que en Financiera Edyficar Oficina Especial - El Tambo si se evalúa efectivamente los créditos,

entonces minimizaremos los créditos vencidos. De ahí la importancia de la adecuada evaluación de los créditos para el logro de objetivos propuestos por las distintas instituciones financieras.

2. Los resultados obtenidos de la prueba de la hipótesis específica (b) nos proporcionan evidencia para concluir que en Financiera Edyficar Oficina Especial - El Tambo si se recupera efectivamente los créditos, entonces minimizaremos los créditos vencidos. De ahí la importancia de la recuperación créditos de establecer políticas que permitan garantizar el cumplimiento de los compromisos contraídos por los clientes, a fin de mantener una cartera sólida, rentable y diversificada. Asimismo, la recuperación reviste una gran importancia en el logro de los objetivos de la empresa y, su cumplimiento redunda directamente en su rapidez y eficiencia.

3. Los resultados obtenidos de la prueba de la hipótesis general nos proporcionan evidencia para concluir que en Financiera Edyficar Oficina Especial - El Tambo, si se administra efectivamente los riesgos crediticios; entonces minimizaremos su incidencia en la cartera atrasada. De ahí, la importancia de una buena administración de los riesgos crediticios para la toma de decisiones crediticias y gestionar los riesgos y por ende el logro de objetivos propuestos. Con el único objetivo de maximizar la tasa de rendimiento ajustada por el riesgo de las instituciones financieras, manteniendo la exposición al riesgo de crédito dentro de límites aceptables.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Según **Ventura (2020)**, con su tesis “La evaluación crediticia y su incidencia en la morosidad de crédito microempresa de la Caja Municipal De Ahorro Y Crédito Huancayo, Agencia Panao - 2020”, para optar el título de contador de la Universidad de Huánuco, Huánuco – Perú. Concluye:

Que la evaluación crediticia incide en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Panao habiendo obtenido una

correlación de Pearson de 0.780 siendo esta una correlación positiva destacable, aceptándose la premisa general planteada. Se concluye que la agencia contrarrestaría la morosidad llevando a cabo una buena evaluación crediticia, un control de crédito y sobre todo haciendo cumplir el destino del crédito por lo cual ha sido otorgado. 2.- De los resultados de la indagación, se concluye que el proceso de evaluación crediticia incide significativamente en la morosidad, en la tabla N° 32 podemos ver que se obtuvo un valor correlacional de Pearson de 0.703, el cual manifiesta que hay una correlación positiva media entre las variables de estudio proceso de evaluación crediticia y la morosidad, aceptándose la hipótesis específica uno. Así mismo se determina que el tope de préstamo debe ser de acuerdo a la capacidad de pago generado por negocio y así no tener atraso en los pagos de las cuotas. 3.- De los resultados de la indagación, si se aplica el control y seguimiento de crédito influye significativamente en la morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Panao, observando en la tabla N° 33 se obtuvo un valor correlacional de Pearson de 0.621, el cual manifiesta que hay una correlación positiva media entre la variable de estudio control y seguimiento de crédito y la morosidad, aceptándose la hipótesis específica dos. Se concluye que se debe llevar un control de los pagos efectuados por los clientes y el tope de préstamo debe ser de acuerdo a los ingresos que obtiene el cliente para no tener atrasos en los pagos de las cuotas y evitar el sobreendeudamiento del cliente. 4.- De los resultados de la investigación se concluye que el destino del crédito incide significativamente en la morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Panao, en la tabla N° 34 podemos ver un valor correlacional de Pearson de 0.743 el cual manifiesta que hay una correlación positiva media entre las variables de estudio destino de crédito y la morosidad, aceptándose la hipótesis específica tres. Se concluye que para tener un mejor control se necesita hacer un seguimiento al destino del crédito por el cual se le fue otorgado al cliente y así no tener un desvío de recursos.

Según **Carrillo (2017)**, con su tesis *“incidencia de la evaluación crediticia en la morosidad de los créditos microempresa en una caja municipal de*

ahorro y crédito de Tingo María” para optar el título de contador público de la Universidad Nacional Agraria de la Selva – Tingo María. Concluye:

1. La morosidad crediticia no sólo se ve afectada por factores macroeconómicos, sino también por microeconómicos. Así la sensibilidad de la morosidad depende del tamaño de la institución, vale decir que las instituciones financieras más grandes dependen más de determinantes externos que internos, debido probablemente al mejor aprovechamiento de economías a escala en recursos e información destinados a la evaluación y manejo del riesgo crediticio. En cambio, las instituciones medianas y pequeños dependen de factores internos, tales como los relacionados a la política de otorgamiento de créditos, eficiencia productiva y la conducta tomadora de riesgos.

2. Los analistas de crédito de la CMAC objeto de estudio, utilizan sus propios criterios que en muchos casos son heterogéneos, en el proceso de evaluación crediticia, esto genera un alto riesgo de cometer errores y deficiencias en la evaluación, ampliando la posibilidad de que el cliente caiga en morosidad. Vale decir, que en tanto no se sigue el procedimiento adecuado de la evaluación, pasando por alto el análisis cualitativo de la persona, así como errores de criterios en el análisis cuantitativo, estos generarán mayores riesgos para que las colocaciones sean morosas.

3. Las razones financieras no son suficientes en el análisis de un crédito, máxime si se trata de microempresas en la cual la información financiera es de baja calidad. En ese sentido, es ineludible complementar con análisis de carácter cualitativo, de tal manera que se reduzca el riesgo de cometer errores en el proceso de evaluación. Para tal efecto, se debe evaluar variables cualitativas, tales como el reporte de visita del vendedor el cual nos indicará la relación de la información obtenida por el agente de ventas sobre las ventas estimadas del negocio y la capacidad de compra que pudiera tener a futuro; las referencias de proveedores y bancos son informes que los acreedores de la empresa brindan sobre la historia crediticia del deudor y las líneas de crédito que tiene con ellos

4. Los criterios más relevantes que el comité de crédito identifica los riesgos de cartera es la capacidad de pago, seguido del historial crediticio y la solvencia moral. Estos hallazgos ratifican nuestro análisis que consiste en la importancia del análisis cuantitativo y cualitativo para disminuir las probabilidades de riesgo crediticio y su impacto en la morosidad.

Según **Laguna (2018)**, con su tesis titulada “La evaluación crediticia y su incidencia en la morosidad de los microcréditos comerciales de la Financiera Crecer Prepyme S.A.C. Huánuco, 2018.”, para el título de contador, en la Universidad de Huánuco, Huánuco – Perú, concluye: El proceso de evaluación de crédito debe ser aprobado por el asesor financiero para la asignación de crédito, y el comité de crédito debe prepararlo cuidadosamente de esta manera para reducir la deuda del cliente. El control y seguimiento de crédito es una medida muy impórtate, porque nos permite comprender el moral de pago y la capacidad de pago de los clientes, para educar a los clientes sobre los pagos. La conclusión cuando el cliente realiza la cancelación total del crédito otorgado (contactar con el cliente, visitar al cliente, realizar una invitación, etc.), el proceso de crédito en la fase de crédito llega a su punto máximo. Los analistas comprenden a los clientes personal, económica y socialmente. El destino del crédito, debido a la falta de comunicación con los clientes, se desconocen la mayoría de los destinos del crédito, si el destino del crédito es para los clientes, es muy importante para las empresas financieras y los clientes. Negocios, o gastos que no impliquen una mejora comercial.

En cuanto al número de agencias, la conclusión es que, a mayor número de agencias, menor control crediticio, sin embargo, si bien esto traerá ciertos riesgos y la supervisión también requiere supervisión, es importante para el desarrollo de las empresas financieras. en otras palabras, lo importante es que el número de consultores ampliados disminuye.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO

Administración de riesgo de crédito es un conjunto adecuado, prudente y eficaz de establecer reglas de valoración de las operaciones en relación con el riesgo de crédito.

La importancia que una Institución Bancaria le otorgue a la Administración de Riesgos, es clave para el éxito de sus planes, objetivos, metas y resultados, ya que ésta trae consigo el impacto en los accionistas y clientes en general. Una adecuada Administración de Riesgos debe actuar de manera proactiva en la identificación de aquellas oportunidades de negocio, donde el equilibrio entre riesgo y beneficio sea atractivo, fortaleciendo la solidez y rentabilidad de las instituciones. La Administración de Riesgo se puede definir como, la aplicación sistemática de políticas, procedimientos y prácticas de gestión, a la tarea de identificar, analizar, evaluar, tratar y controlar los riesgos. Los beneficios de una efectiva Administración del Riesgo son:

- Mayor posibilidad de lograr objetivos del negocio
- Mejorar el valor de la empresa contribuyendo activamente en el crecimiento y éxito de la organización.
- Reducción del tiempo de la administración en apagar fuegos
- Mayor probabilidad de lograr las iniciativas de cambio
- Mayor enfoque interno en hacer las cosas correctas
- Bajo costo de capital
- Mejor base para el planteamiento de la estrategia
- Logro de ventaja competitiva
- Menos problemas repentinos y sorpresas no gratas
- Movimiento temprano a nuevas áreas de negocio.

(Vilariño, A. (2000).

En el ciclo de la administración de riesgo de crédito comercial de clientes cabe diferenciar tres fases principales: en primer lugar, la admisión, fase crítica que culmina en la aceptación o denegación de nuevas operaciones comerciales; en segundo lugar el seguimientos de los

clientes y operaciones con objeto de evitar situaciones de impago y ; por último, una vez producido el impago, la fase de recuperación, con el establecimiento de políticas de recobro para dirigir los esfuerzos según la situación de morosidad (Molina, 2015).

Riesgo de crédito, llamado también riesgo crediticio se define como aquella 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 (SBS).

Es decir, la probable pérdida que puede sufrir el prestamista si las cláusulas contractuales del crédito pactadas con el prestatario son incumplidas por éste, incluso si sus contrapartes o terceros obligados (avales o fiadores solidarios), también incumplen.

He aquí, la importancia de gestionar eficientemente el riesgo de crédito, ya que, si un deudor incumple con sus pagos, los intereses, comisiones y gastos sobre créditos o cuotas deberán ser contabilizados como ingresos o rendimientos en suspenso, es decir no forman parte del

estado de resultado y por ende no se computa en los ingresos financieros. Este tratamiento es aplicable cuando el crédito se encuentra en las siguientes situaciones:

- Créditos en situación de vencidos
- Créditos en situación de cobranza judicial
- Créditos en situación de refinanciado
- Créditos en situación de reestructurado
- Créditos con clasificación de dudoso
- Créditos con clasificación de pérdida
- Créditos castigados

El riesgo de crédito es la probabilidad de pérdida financiera que puede sufrir una entidad financiera como consecuencia del incumplimiento de pago de sus clientes, tal incumplimiento, puede provenir por dos canales de transmisión:

- Incapacidad de pago, es decir el deudor no posee los recursos para cumplir con sus acuerdos contractuales del préstamo sin ningún contratiempo.
- Falta de voluntad de pago, es decir el deudor puede poseer los recursos para cumplir con sus acuerdos contractuales del préstamo pero que no tiene voluntad para hacerlo.

Herramientas de evaluación del riesgo de crédito: cuantitativas y cualitativas

Las herramientas son el medio por el cual los criterios de evaluación se van a llevar a cabo, un buen uso de las herramientas nos permitirá realizar una buena evaluación del riesgo crediticio, y por ende tomar buenas decisiones crediticias.

Existen dos tipos de herramientas de evaluación:

- Herramientas de evaluación cuantitativas.
- Herramientas de evaluación cualitativas.

2.2.1.1. Herramienta de evaluación cuantitativa

Las herramientas de evaluación cuantitativa utilizadas para calcular el riesgo crediticio de una solicitud de crédito, son las siguientes:

- **Flujo de caja.** - Con la finalidad de determinar la capacidad del pago del solicitante del crédito.
- **Análisis de estados financieros.** - Con la finalidad de determinar la situación económica y financiera del emprendimiento.

- **Evaluación de proyectos.** - Con la finalidad de determinar la viabilidad operativa, de inversión y financiamiento del emprendimiento. (Vela y Caro, 2015).

2.2.1.1.1. Flujo de caja.

Con la aplicación de esta herramienta se busca determinar la capacidad de pago del solicitante del crédito, a través del conocimiento de sus fuentes de ingresos y destinos de sus gastos. Conociendo los ingresos y egresos de la unidad familiar y del negocio, se proyecta el flujo de caja a un horizonte de tiempo determinado, tomando en cuenta la estacionalidad, supuestos específicos y otros criterios que el analista debe sustentar, con el fin de demostrar si el deudor tiene o no capacidad de pago. (Vela y Caro, 2015).

2.2.1.1.2. Análisis de los estados financieros.

Con la aplicación de esta herramienta se busca conocer la situación económica y financiera del solicitante del crédito. Sin embargo, aquí el analista de crédito debe tener mucho cuidado en el levantamiento de la información, debido a que está evaluando créditos a la pequeña y microempresa, el analista de este tipo de créditos es quien recoge dicha información, la evalúa y la sustenta, aunque en algunos casos también la aprueba, debido a la autonomía asignada por la empresa financiera.

En ese sentido, el analista de este tipo de créditos es juez y parte, por eso es que se debe tener mucho cuidado en levantar la información del balance general y estado de resultados. Una vez levantada la información se procederá a la aplicación de los métodos horizontal, vertical y de ratios financieros a fin de conocer la situación económica (estado de resultados) y situación financiera (balance general) del solicitante del crédito. (Vela y Caro, 2015).

2.2.1.1.3. Evaluación de proyectos.

Con la aplicación de esta herramienta se busca evaluar la viabilidad de proyectos de capital, a través de la aplicación de los siguientes indicadores:

Valor actual neto (VAN), Tasa interna de retorno (TIR), Periodo de recuperación de capital (PRK), Periodo de recuperación de capital descontado (PRKD), Tasa de retorno promedio contable (TRPC) e Índice de beneficio – costo (BC). (Vela y Caro, 2015).

2.2.1.2. Herramientas de evaluación cualitativa

Dentro de las herramientas de evaluación cualitativas tenemos las siguientes:

- Revisar el historial crediticio del solicitante del préstamo al interior de la entidad financiera.
- Revisar la central de riesgo interna de la entidad financiera o de SBS.
- Revisar las referencias personales y comerciales del solicitante del crédito.
- Revisar la central de riesgo externa (Sentinel, Equifax, Experian, etc.).
- Revisar los diversos modelos analíticos diseñados por la entidad financiera, tales como los modelos de scoring, modelos basados en reglas de decisión, modelos de cosechas o modelos de alerta temprana.
- Validar y corroborar toda documentación recibida del solicitante del préstamo.
- Calidad de la dirección de la empresa.
- Clasificaciones crediticias asignadas por las otras empresas del sistema financiero.

Utilizar las diversas páginas web existentes para obtener toda la información que podamos, a fin de enriquecer nuestra evaluación. Lo cual implica consultar todas las fuentes de conocimiento de la

reputación y de la posición crediticia de la contraparte, así como la de sus accionistas y administración, en caso se trate de personas jurídicas.

Las páginas web más utilizadas para este propósito son:

- Página web de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS).
- Página web de la Superintendencia Nacional de Aduana y de Administración Tributaria (SUNAT).
- Página web del Servicio de Administración Tributaria de Lima (SAT).
- Página web del Seguro Social de Salud del Perú (ESSALUD).
- Página web de Papeletas por Infracción de Tránsito (PIT).
- Página web del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC).
- Página web de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP).
- Página web de la Páginas Blancas.
- Página web de la Páginas Amarillas.
- Página web de la central de riesgo Sentinel.
- Página web de la central de riesgo Equifax.

(Vela y Caro, 2015).

Análisis cualitativo

Lozano (2011) menciona que en toda evaluación crediticia es de vital importancia conocer la calidad moral del potencial cliente, la misma que se encuentra reflejada en su integridad personal, honorabilidad, reputación pública y privada, todo lo cual representa una garantía para el inicio de toda transacción crediticia. No olvidemos que, si un cliente puede pagar, pero no quiere pagar, no paga.

Las formas tradicionales de análisis del carácter del cliente incluyen la revisión de los representantes legales, accionistas, socios y/o propietarios en las Centrales de Riesgo externas, en los archivos negativos internos, así como las referencias personales de terceros, entre otras, con el fin de verificar y evaluar su calidad

moral. Entre estas herramientas tenemos: Centrales de Riesgos Externas, Archivo Negativo Interno (lista negra), proveedores, clientes, asociaciones, Visita in situ al negocio y domicilio del cliente, visita a la garantía.

Centrales de riesgos externas.

El Asesor de Negocios deberá verificar que los representantes legales, accionistas, socios y/o propietarios y Fiadores Solidarios relacionados al crédito propuesto no tengan deudas¹ en condición vencida, en cobranza judicial o castigada; ni letras protestadas sin aclarar. Lo que implicará realizar las siguientes actividades obligatorias:

- El solicitante, en caso cuente con créditos en otras instituciones financieras, deberá presentar sus cronogramas de pago con copia de los vouchers de las últimas dos cuotas canceladas. Asimismo, se deberá adjuntar referencias en dichas instituciones, indicando nombres y apellidos y teléfono de la persona contactada.
- La impresión de la Central de Riesgos debe contener información consolidada en un cuadro resumen de las deudas indicando: Entidad, saldo de capital, N° de cuotas pagadas, N° cuotas pendiente y monto de cada cuota.
- Los participantes del crédito que registren protestos o créditos vencidos con morosidad menor a 30 días deberán estar debidamente aclarados y/o subsanados.
- En el caso de persona jurídica se deberá incluir a todos quienes conforman la empresa (utilizar la información del Informe Comercial en caso aplique) así como a quienes han transferido o vendido acciones o se presume vinculación directa o indirecta. Se realizará la búsqueda en la central de riesgos e incluirá en el sistema y expediente.

- Estas actividades deben complementarse con la búsqueda de los participantes del crédito en la central de la SUNAT, digitando solo los apellidos y verificando todas las aproximaciones (apellidos similares o iguales), verificando las direcciones tanto fiscales, como legales y compararla con la dirección de los participantes en el presente crédito. Si la información es positiva debe buscar en la central de riesgos a las personas detectadas. (Lozano, 2011).

Archivo negativo interno (lista negra).

Archivo Negativo Interno (lista negra)El Asesor de Negocios deberá verificar que los representantes legales, accionistas, socios y/o propietarios y Fiadores Solidarios relacionados al crédito propuesto no se encuentran en el registro negativo de clientes, el mismo que incluye básicamente información histórica referida a solicitudes rechazadas, clientes no gratos, cónyuges de clientes rechazados y/o comportamiento de pago previo de clientes, así como también, información negativa recibida de la Autoridad Nacional de Administración Tributaria, Poder Judicial, Ministerio Público, entre otros.

El Asesor de Negocios, en caso determine que procede el levantamiento de tal restricción, deberá requerir las autorizaciones correspondientes, según lo establecido en la normatividad interna, como paso previo a continuar con la evaluación crediticia. (Lozano, 2011).

Visita en situ al negocio y domicilio del cliente.

El Asesor de Negocios deberá verificar la información financiera alcanzada por el cliente, contrastando las partidas más representativas, tales como: inventarios, cuentas por cobrar comerciales, activos fijos, niveles de ventas, entre otros. (Lozano, 2011).

Visita a la garantía

El Asesor de Negocios deberá verificar la existencia y razonabilidad entre el monto del préstamo otorgado y el valor de las garantías recibidas. Adicionalmente a los puntos señalados anteriormente, el Asesor de Negocios deberá evaluar la capacidad de gestión del deudor, medida a través de las siguientes pautas:

- Experiencia en el negocio: éxitos anteriores que se puedan comprobar
- Nivel profesional: posiciones ocupadas en el negocio, nivel de instrucción, conocimiento de la tecnología del negocio.
- Cultura organizacional: debe estar alineada con los objetivos del negocio, promover la participación de sus gerentes o personal clave en las decisiones: Los trabajadores deben conocer los objetivos del negocio.
- Nivel de rotación del personal clave. (Lozano, 2011).

2.2.2. MOROSIDAD

López R. (2015): Define que la morosidad es la cualidad de moroso, es la situación jurídica en la que un obligado se encuentra en mora, siendo ésta el retraso en el cumplimiento de una obligación.

Nieto L. (2014): Define que la morosidad es una palabra que se define como la acción y resultado de cobrar, así de recibir dinero de una contribución o deuda.

Recarte A. (2015) Define que la morosidad es la Falta de puntualidad o retraso, en especial en el pago de una cantidad debida o en la devolución de una cosa.

Según Pedrosa (2014), lo que genera problemas es el incumplimiento de pago, no solo para los clientes morosos sino también para la calificación crediticia. En general para todo el sistema, si este comportamiento se

convierte en una tendencia o se incrementa de manera importante existirá consecuencias para las entidades financieras. Según Brachfield (2010), La ley 3/2004 Lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales, se promulgó con la intención de quitar las malas prácticas de pago y combatir la morosidad de las empresas.

2.2.3.1. Clientes morosos

Brachfield (2013) El primero es el que puede pagar, pero no quiere, conocido como el moroso intencional. El segundo, es el que quiere pagar, pero no tiene dinero para hacerlo, por tanto, el moroso fortuito. Y, el tercero, el de "vive y sé feliz". Estos son los morosos por negligencia, los que llevan el negocio de cualquier manera y se endeudan.

El más peligroso es el primero, sin duda. El moroso intencional sabe muy bien qué se hace y procura protegerse ante cualquier acción de reclamación que puedas hacer.

Moroso intencional

son los morosos que están en condiciones de pagar pero que no quieren hacerlo. Se aprovechan de la buena disposición de sus acreedores para retrasar el pago el máximo tiempo posible. Algunos de ellos pagan después de transcurrido un buen tiempo, pero otros simplemente nunca pagan. (Brachfield, 2013).

Moroso Fortuito

son aquellos que no pueden cumplir con sus pagos en las fechas establecidas porque carecen de liquidez u otro medio de pago en forma temporal. Ante este tipo de clientes morosos se recomienda alargar los plazos, ya que así se les dará un respiro y podrán cumplir con el pago si se les concede tiempo y facilidades para cancelar la deuda. (Brachfield, 2013).

Moroso por negligencia

son los deudores que no muestran una intención de siquiera saber cuánto es su saldo pendiente. Gastan la liquidez con la que disponen para otros rubros en lugar de cancelar sus deudas. (Brachfield, 2013).

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

1. **Cartera Atrasada o Cartera en Mora Contable:** Cartera judicial más cartera vencida. Se le considera a la cartera que muestra incidencia de no pago. El mínimo de días de mora se cuenta a partir de la fecha de vencimiento y la fecha de pago de la deuda vencida.
2. **Cartera Extrajudicial:** Saldo de capital de cartera vencida que se encuentra en un área de recuperaciones sin demanda judicial.
2. **Cartera Judicial:** Saldo de capital pendiente de pago con demanda judicial.
3. **Cartera Refinanciada:** Saldo capital de los créditos refinanciados.
4. **Cartera Vencida:** Créditos con atrasos iguales o superiores a: Créditos a Deudores no Minoristas dieciséis (16) días, créditos a Micro y Pequeña Empresa treinta y un (31) días, Consumo Revolvente y No Revolvente e Hipotecario para Vivienda a los noventa y un (91) días.
5. **Créditos Indirectos o créditos contingentes:** Representan los avales, cartas fianza, aceptaciones bancarias, cartas de crédito, créditos aprobados no desembolsados y las líneas de créditos revolventes no utilizadas.
6. **Créditos:** Se refiere a la suma de los créditos directos más indirectos.
7. **Gestión de cobro:** Si la cobranza se efectúa por medio de cobradores a domicilio, estos entregaran recibos que podrán ser provisorios, si las normas de la empresa lo determinan, hasta que los cheques sean acreditados en su cuenta.
8. **Moroso:** Define al término moroso a la persona física o jurídica que no ha cumplido una obligación a su vencimiento.

11. **Riesgo:** La condición en que existe la posibilidad de que un evento ocurra e impacte negativamente sobre los objetivos de la Entidad.

12. **SBS:** Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, es una Institución de derecho público cuya autonomía funcional está reconocida por la Constitución Política del Perú. Es un organismo encargado de la regulación y supervisión de los sistemas financieros, de seguros y del sistema privado de pensiones; así como de prevenir y detectar el lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

- La administración de riesgo de crédito se relaciona con la morosidad de créditos en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., agencia Tingo María – 2020

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- La herramienta de evaluación cuantitativa se relaciona con la morosidad de créditos en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., agencia Tingo María - 2020.
- La herramienta de evaluación cualitativa se relaciona con la morosidad de créditos en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., agencia Tingo María – 2020.

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

La administración de riesgo de crédito

2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Morosidad

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES (DIMENSIONES E INDICADORES)

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
VARIABLE INDEPENDIENTE: E: La Administración de riesgo de crédito	Herramienta de evaluación cuantitativa	Capacidad de pago	¿Cómo califica usted la capacidad de pago de los clientes en la Cooperativa Tocache?
		Situación económica	¿Cómo califica usted la situación económica de los clientes en la Cooperativa Tocache?
		Evaluación de proyectos	¿Cómo califica usted la evaluación de proyectos en la Cooperativa Tocache?
	Herramienta de evaluación cualitativa	Revisión del historial crediticio	¿Cómo califica usted la revisión del historial que se hace a los clientes en la Cooperativa Tocache?
		Revisión de referencia personales y comerciales	¿Cómo califica usted la revisión de las referencias personales y comerciales que se hace a los clientes en la Cooperativa Tocache?
		Validación de documentos	¿Cómo califica usted la validación de documentos que se hace a los clientes en la Cooperativa Tocache?
VARIABLE DEPENDIENTE: Morosidad	Tipos de clientes morosos	Moroso intencional	¿Cómo califica usted el nivel de tipo de cliente intencional en la Cooperativa Tocache?
		Moroso Fortuito	¿Cómo califica usted el nivel de tipo de cliente moroso fortuito en la Cooperativa Tocache?
		Moroso por negligencia	¿Cómo califica usted el nivel de tipo de cliente moroso por negligencia en la Cooperativa Tocache?

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

En el presente estudio se utilizó una investigación aplicada. Debido a que con la realización de la presente y según los resultados, se busca obtener algún cambio dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., agencia Tingo María (Carrasco, 2017)

3.1.1. ENFOQUE

Hernández, Fernández y Baptista (2003). En el enfoque cuantitativo, usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

Se utilizó este enfoque para obtener los datos a través del trabajo de campo que se necesitan para lograr los objetivos y alcanzar las propuestas planteadas. Es decir, permitirá medir con precisión las variables del estudio.

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) menciona que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetivos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es útil para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación. Y la correlación; su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular.

El presente estudio se realizó a nivel descriptivo correlacional, ya que permitió describir al problema con sus respectivas variables; así mismo se determinó el grado de asociación de la variable independiente

(administración de riesgo de crédito) con la variable dependiente (Morosidad).

3.1.3. DISEÑO

Kerlinger y Lee (2002) nos dicen que la investigación no experimental es la búsqueda empírica y sistemática en la que el científico no posee control directo de las variables independientes, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o a que son inherentemente no manipulables.

En cuanto al diseño de investigación fue no experimental, ya que no se manipularon las variables y a su vez fue transversal porque la información se recogió en un único momento.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN DE ESTUDIO

Para Fidias G. Arias (2012), la población o en términos más precisos la población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta quedo delimitada por el problema y por los objetivos del estudio. La presente investigación está conformada por una población de 09 trabajadores de la cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Tingo María, conformados de la siguiente manera:

Tabla 2

Distribución de la población

CARGO	CANTIDAD
Asesor de crédito	07
operaciones	01
Promotor	01
TOTAL	09

Fuente: Área de administración de la Cooperativa Tocache.

3.2.2. MUESTRA

Se consideró una muestra no probabilística que está conformado por el total de la población que son 9 colaboradores de la Cooperativa Tocache.

Para muestras no probabilísticas, la elección de recursos no es adjunto del evento, sino originadas en función con las propiedades de la encuesta o la fuente de la muestra. (Hernández, Fernández & Baptista, Metodología de la Averiguación, 2010).

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las técnicas que se aplicaron para recolectar los datos de la presente investigación fueron las siguientes:

Encuesta: Esta técnica se utilizó con la finalidad de conocer la relación entre la administración de riesgo de crédito y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, agencia Tingo María.

Entrevista: Esta técnica se utilizó con la finalidad de conocer la apreciación del administrador para evaluar la labor que los 9 trabajadores realizan. Esto permitió conocer la relación entre la administración de riesgo de crédito y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, agencia Tingo María.

Instrumento: El cuestionario se aplicó a los 9 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, agencia Tingo María. Y está basada en 9 preguntas claras y concretas con la finalidad de conocer cómo la administración de riesgo de crédito se relaciona con la morosidad de la misma.

Así mismo, se aplicó la guía de entrevista de 9 preguntas dirigido al Administrador de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache LTDA de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, agencia Tingo María.

3.4. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Los datos recolectados en la investigación se analizaron haciendo uso de la estadística descriptiva, para la tabulación de los datos y se tuvo como soporte el programa Spss.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

Variable independiente: Administración de riesgo de crédito

Tabla 3

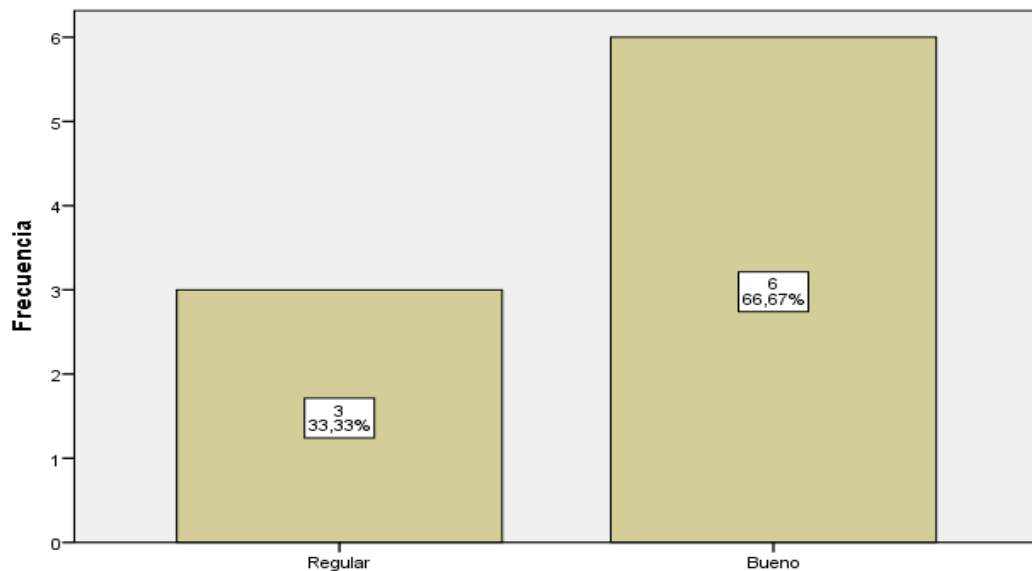
Capacidad de pago de los clientes en la Cooperativa Tocache

Válido		Frecuencia	Porcentaje		
			Porcentaje	válido	Porcentaje acumulado
	Regular	3	33,3	33,3	33,3
	Bueno	6	66,7	66,7	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores de Cooperativa Tocache 2021.

Figura 1

Capacidad de pago de los clientes en la Cooperativa Tocache



Análisis e interpretación

El 66.7% menciona que la capacidad de pago de los clientes de la Cooperativa es buena, seguida por un 33.3% que considera que esta capacidad es regular. Por lo que se puede decir que los clientes de la Cooperativa Tocache cuentan con la capacidad necesaria para hacer frente sus responsabilidades financieras.

Tabla 4

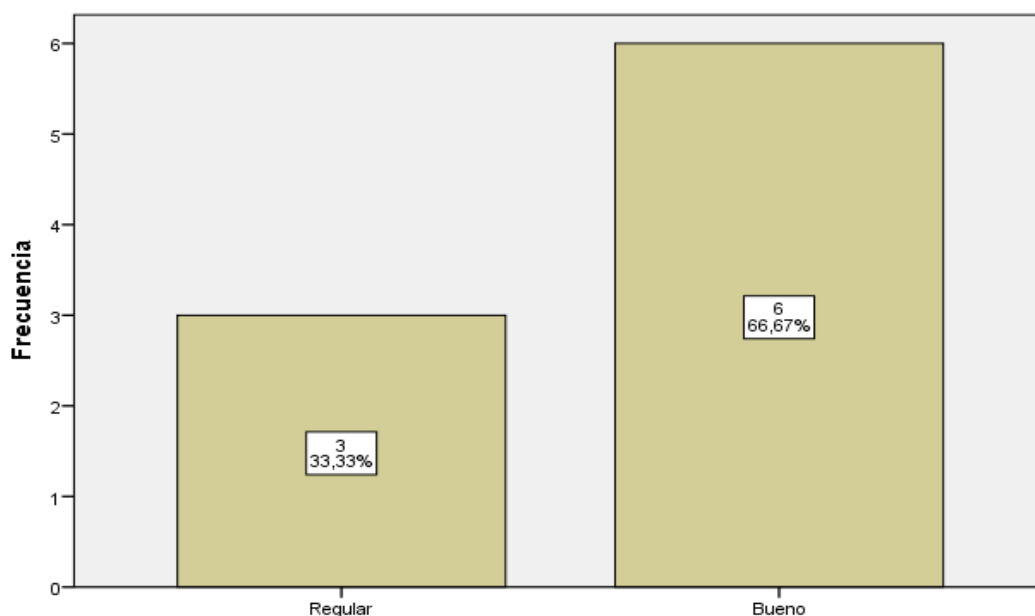
Situación económica de los clientes en la Cooperativa Tocache

		Frecuencia		Porcentaje	
		ncia	Porcentaje	válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	3	33,3	33,3	33,3
	Bueno	6	66,7	66,7	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores de Cooperativa Tocache 2021.

Figura 2

Situación económica de los clientes en la Cooperativa Tocache



Análisis e interpretación

El 66.7% menciona que la situación económica de los clientes de la Cooperativa es buena, seguida por un 33.3% que considera que esta situación económica es regular. Por lo que se puede decir que los clientes de la Cooperativa Tocache se encuentran en una buena posición económica para hacer frente sus responsabilidades financieras.

Tabla 5

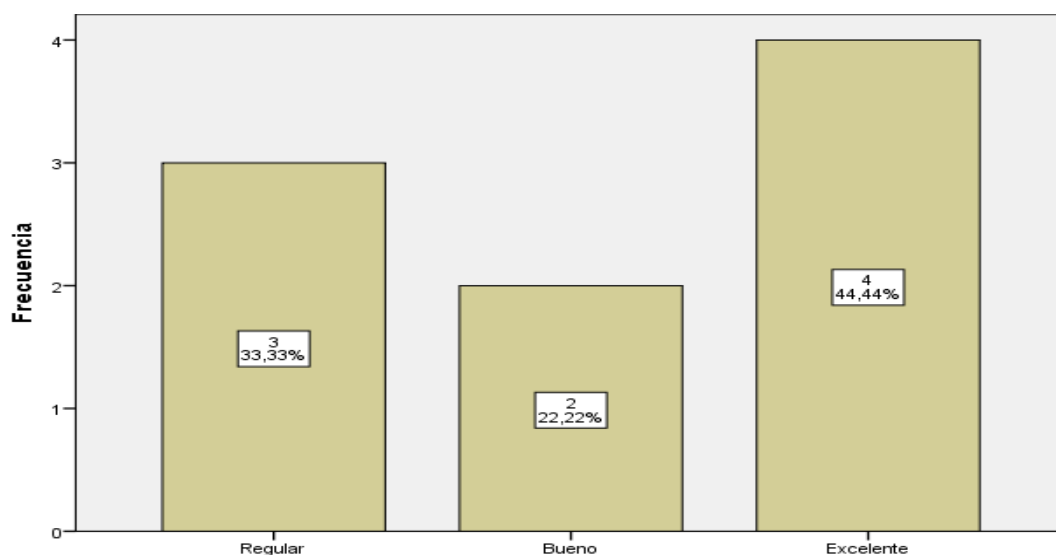
Evaluación de proyectos en la Cooperativa Tocache

		Porcentaje			
		Frecuencia	Porcentaje	válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	3	33,3	33,3	33,3
	Bueno	2	22,2	22,2	55,6
	Excelente	4	44,4	44,4	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores de Cooperativa Tocache 2021.

Figura 3

Evaluación de proyectos en la Cooperativa Tocache



Análisis e interpretación

El 44.4% menciona que la evaluación de proyectos de la Cooperativa es excelente, seguida por un 33.3% que considera que esta evaluación es regular y; un 22.3% Por lo que se puede decir que la evaluación de proyectos en la Cooperativa Tocache se realiza de manera correcta.

Tabla 6

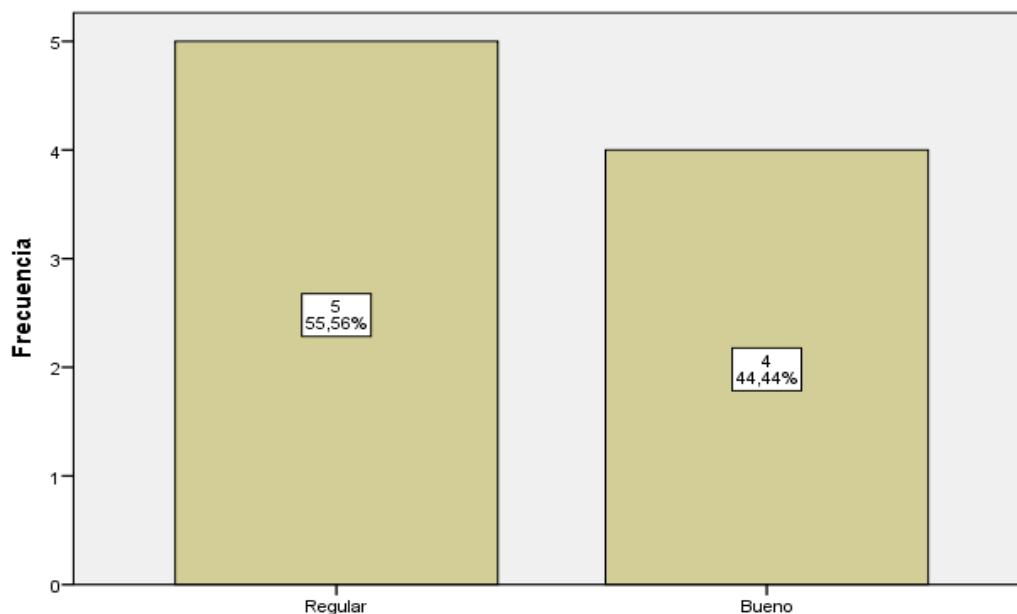
Revisión del historial que se hace a los clientes en la Cooperativa Tocache

		Porcentaje			
		Frecuencia	Porcentaje	válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	5	55,6	55,6	55,6
	Bueno	4	44,4	44,4	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores de Cooperativa Tocache 2021.

Figura 4

Revisión del historial que se hace a los clientes en la Cooperativa Tocache



Análisis e interpretación

El 55.56% menciona que la revisión del historial que se hace a los clientes de la Cooperativa es regular, seguida por un 44.4% que esta revisión es buena. Por lo que se puede apreciar que la revisión del historial de los clientes se encuentra en una escala de regular a bueno.

Tabla 7

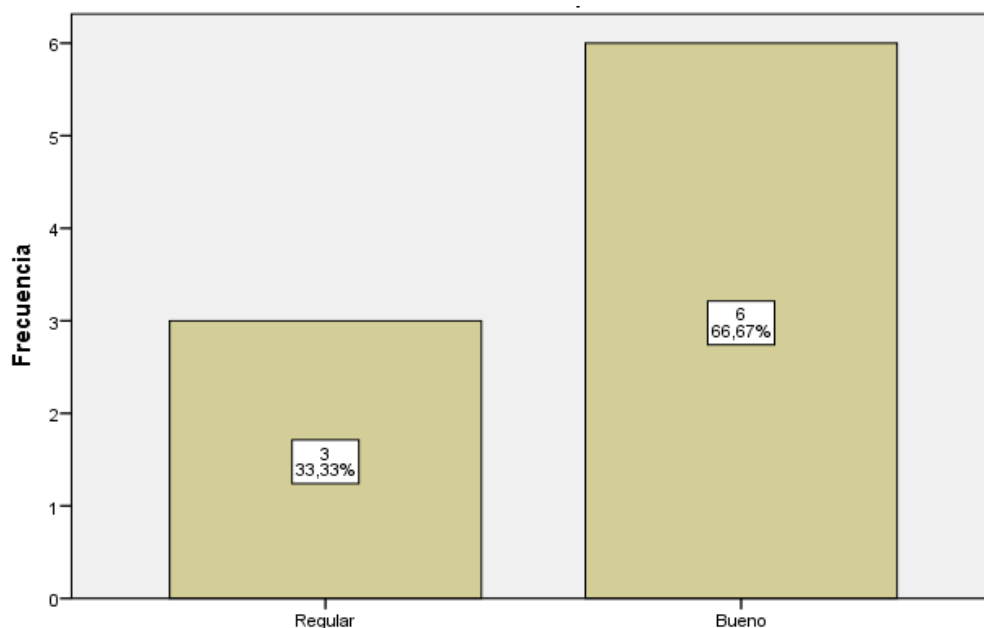
Revisión de las referencias personales y comerciales que se hace a los clientes en la Cooperativa Tocache

		Porcentaje			
		Frecuencia	Porcentaje	válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	3	33,3	33,3	33,3
	Bueno	6	66,7	66,7	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores de Cooperativa Tocache 2021.

Figura 5

Revisión de las referencias personales y comerciales que se hace a los clientes en la Cooperativa Tocache



Análisis e interpretación

El 66.67% menciona que la revisión de las referencias personales y comerciales que se hace a los clientes de la Cooperativa es buena, seguida por un 33.3% que menciona que esta revisión es regular. Por lo que se puede apreciar que la revisión de las referencias personales y comerciales de los clientes se encuentra en una escala de regular a bueno.

Tabla 8

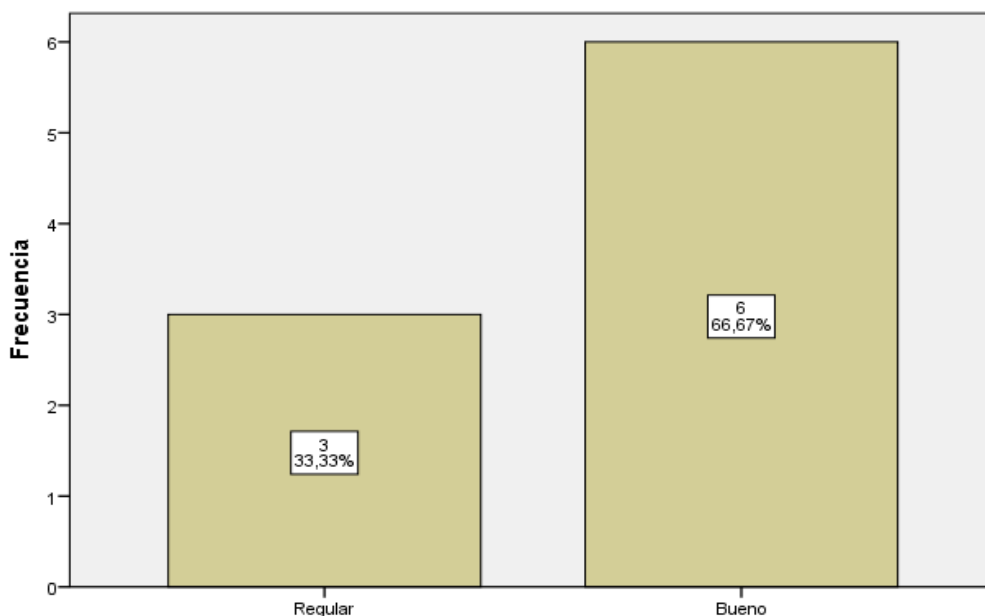
Validación de documentos que se hace a los clientes en la Cooperativa Tocache

		Porcentaje			
		Frecuencia	Porcentaje	válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	3	33,3	33,3	33,3
	Bueno	6	66,7	66,7	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores de Cooperativa Tocache 2021.

Figura 6

Validación de documentos que se hace a los clientes en la Cooperativa Tocache



Análisis e interpretación

El 66.67% menciona que la validación de documentos que se hace a los clientes de la Cooperativa es buena, seguida por un 33.3% que menciona que esta validación es regular. Por lo que se puede apreciar que la validación de documentos de los clientes se encuentra en una escala de regular a bueno.

Tabla 9

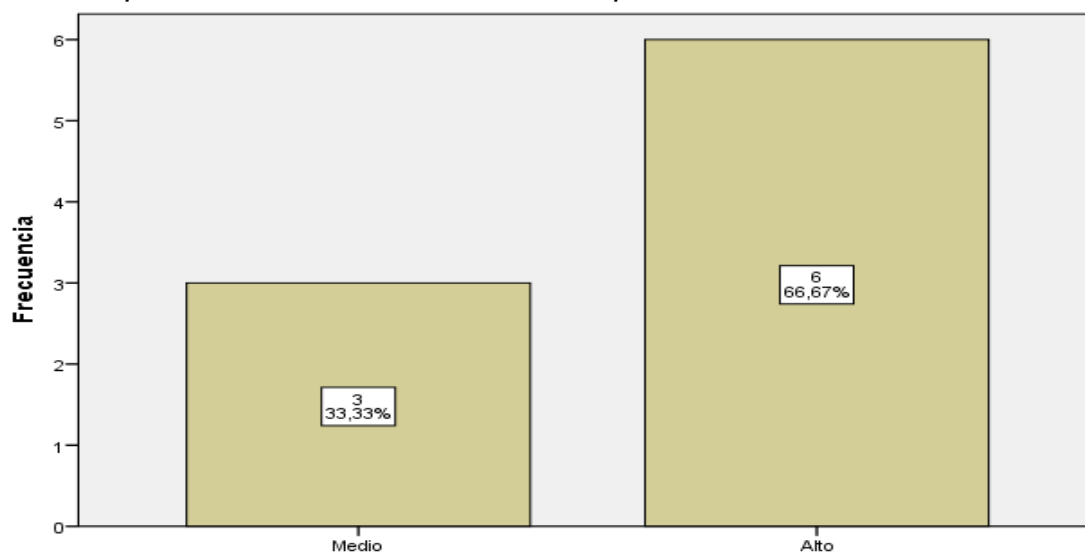
Nivel de tipo de cliente moroso intencional en la Cooperativa Tocache

		Porcentaje			
		Frecuencia	Porcentaje	válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	3	33,3	33,3	33,3
	Alto	6	66,7	66,7	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores de Cooperativa Tocache 2021.

Figura 7

Nivel de tipo de cliente intencional en la Cooperativa Tocache



Análisis e interpretación

El 66.67% menciona que el nivel de cliente intencional en la Cooperativa es alto, seguida por un 33.3% que mencionan que se encuentran en un nivel medio. Por lo que se puede apreciar que la mayoría de clientes de la Cooperativa Tocache no tienen la intención de pagar sus compromisos crediticios.

Tabla 10

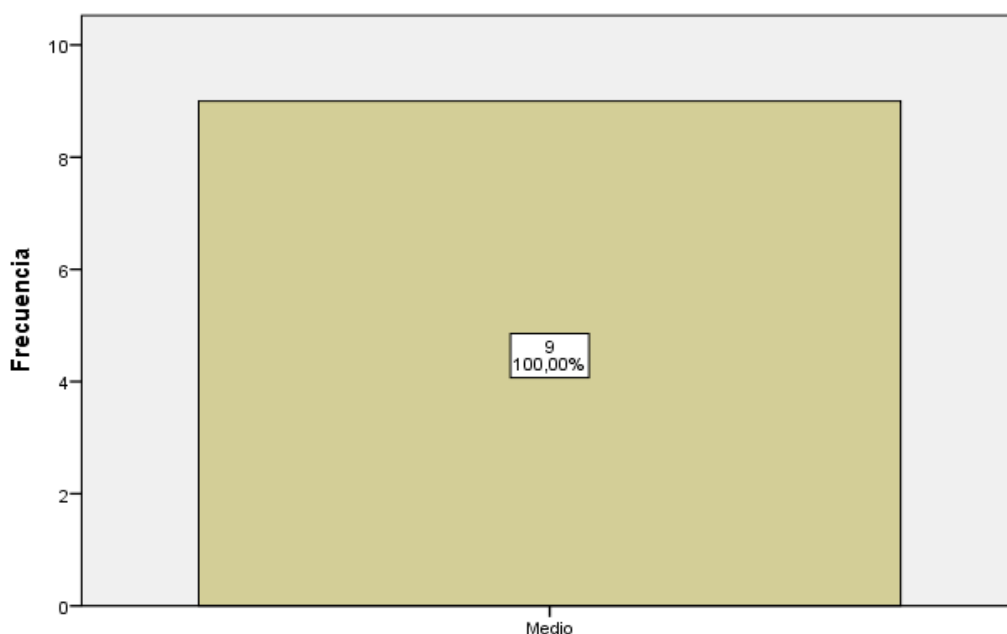
Nivel de tipo de cliente moroso fortuito en la Cooperativa Tocache

		Porcentaje		
Válido	Medio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
		9	100,0	100,0

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores de Cooperativa Tocache 2021.

Figura 8

Nivel de tipo de cliente moroso fortuito en la Cooperativa Tocache



Análisis e interpretación

El 100.00% menciona que el nivel de cliente moroso fortuito en la Cooperativa Tocache es medio. Por lo que se puede mencionar que los clientes de la Cooperativa Tocache no pagan su deuda porque quizás se les presentó algún imprevisto que les dificulta cumplir con sus compromisos crediticios.

Tabla 11

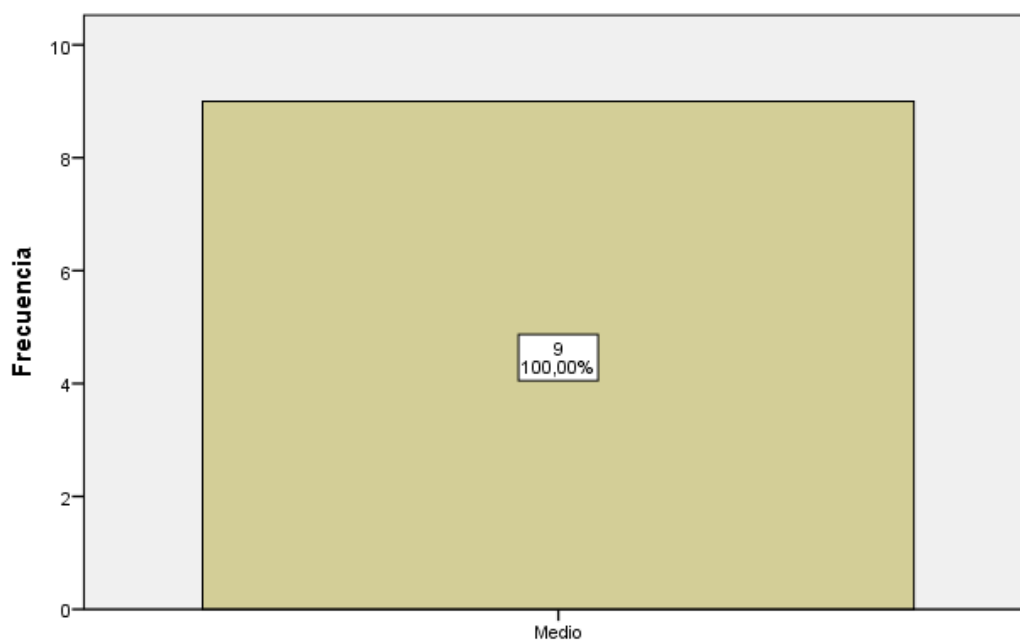
Nivel de tipo de cliente moroso por negligencia en la Cooperativa Tocache

		Porcentaje		
Válido	Medio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
		9	100,0	100,0

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores de Cooperativa Tocache 2021.

Figura 9

Nivel de tipo de cliente moroso por negligencia en la Cooperativa Tocache



Análisis e interpretación

El 100.00% menciona que el nivel de cliente moroso por negligencia en la Cooperativa Tocache es medio. Por lo que se puede mencionar que los clientes de la Cooperativa Tocache podrían no pagar su deuda porque quizás se les olvidó cumplir con sus compromisos crediticios.

Resultados de la entrevista al administrador de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., agencia Tingo María (sr. Morty Díaz)

Los resultados de la entrevista **en relación a la variable independiente: Administración de riesgo de crédito**; en la dimensión herramienta de evaluación cuantitativa menciona que el administrador de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., agencia Tingo María califica entre excelente y bueno a la capacidad de pago, Situación económica de los socios y evaluación de proyectos; así mismo para la dimensión herramienta de evaluación cualitativa también califica entre excelente y bueno a la revisión del historial crediticio, revisión de referencia personales y comerciales y la Validación de documentos que realizan los trabajadores de la Cooperativa.

En relación a la variable dependiente: Morosidad; menciona que tanto el tipo de cliente moroso intencional y moroso por negligencia se encuentran en un nivel alto, mientras que el tipo de cliente fortuito se encuentra en un nivel medio. A continuación, se presenta la entrevista:

1. ¿Cómo califica usted la evaluación que realizan los trabajadores para conocer la capacidad de pago de los clientes en la Cooperativa Tocache?
Excelente

2. ¿Cómo califica usted la evaluación que realizan los trabajadores para conocer la situación económica de los clientes en la Cooperativa Tocache?
Excelente

3. ¿Cómo califica usted la labor de los trabajadores para la evaluación de proyectos en la Cooperativa Tocache?
Bueno

4. ¿Cómo califica usted la labor de los trabajadores para revisar el historial que se hace a los clientes en la Cooperativa Tocache?
 - a. Excelente

5. ¿Cómo califica usted la labor de los trabajadores para revisar las referencias personales y comerciales que se hace a los clientes en la Cooperativa Tocache?

Excelente

6. ¿Cómo califica usted la labor de los trabajadores para validar los documentos que se hace a los clientes en la Cooperativa Tocache?

Bueno

7. ¿Cómo califica usted el nivel de tipo de cliente intencional en la Cooperativa Tocache?

Alto

8. ¿Cómo califica usted el nivel de tipo de cliente moroso fortuito en la Cooperativa Tocache?

Medio

9. ¿Cómo califica usted el nivel de tipo de cliente moroso por negligencia en la Cooperativa Tocache?

Alto

4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS

a. Contrastación de hipótesis

Para la prueba de hipótesis fue planteado con el coeficiente de Rho Spearman empleando el software SPSS Vs. 25, integrando los datos de la variable independiente; la administración de riesgo de crédito y la variable dependiente; morosidad. En Spearman se tiene la siguiente formula:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum D^2}{n(n^2 - 1)}$$

r_s = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman.

d = Diferencia entre los rangos (X menos Y)

n = Números de datos

Tabla 12

Escala de valores de correlación

Valor	Interpretación
± 1.00	Correlación perfecta (positiva o negativa)
De ± 0.90 a ± 0.99	Correlación muy alta (positiva o negativa)
De ± 0.70 a ± 0.89	Correlación alta (positiva o negativa)
De ± 0.40 a ± 0.69	Correlación moderada (positiva o negativa)
De ± 0.20 a ± 0.39	Correlación baja (positiva o negativa)
De ± 0.01 a ± 0.19	Correlación muy baja (positiva o negativa)
0.00	Correlación nula (no existe correlación)

Nota: Hernández (2014).

Hipótesis general

Hi: La administración de riesgo de crédito se relaciona con la morosidad de créditos en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., agencia Tingo María - 2020

H0: La administración de riesgo de crédito no se relaciona con la morosidad de créditos en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., agencia Tingo María - 2020

Tabla 13

Correlación entre la administración de riesgo de crédito y la morosidad de créditos

		ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO		MOROSIDAD
Rho de Spearman	ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO	Coeficiente de correlación	1,000	,878**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	9	9
	MOROSIDAD	Coeficiente de correlación	,878**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	9	9

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

En la tabla 13 se observa que existe una correlación directa (positiva), con un grado de correlación alta ($r_s = 0.878$) y una significancia bilateral; $p \leq 0.002$. Por lo que se rechaza la hipótesis nula H0 y se acepta la hipótesis alterna H1 que menciona que la administración de riesgo de crédito se relaciona con la morosidad de créditos en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., agencia Tingo María – 2020.

Hipótesis específico 1

Hi La herramienta de evaluación cuantitativa se relaciona con la morosidad de créditos en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., agencia Tingo María - 2020

H0 La herramienta de evaluación cuantitativa no se relaciona con la morosidad de créditos en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., agencia Tingo María - 2020

Tabla 14

Correlación entre la herramienta cuantitativa y la morosidad de créditos

		HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN CUANTITATIVA		MOROSIDAD
Rho de Spearman	HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN CUANTITATIVA	Coeficiente de correlación	1,000	,878**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	9	9
	MOROSIDAD	Coeficiente de correlación	,878**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	9	9

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

En la tabla 14 se observa que existe una correlación directa (positiva), con un grado de correlación alta ($r_s = 0.878$) y una significancia bilateral; $p \leq 0.002$. Por lo que se rechaza la hipótesis nula H0 y se acepta la hipótesis alterna H1 que menciona que la herramienta de evaluación cuantitativa se relaciona con la morosidad de créditos en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., agencia Tingo María – 2020.

Hipótesis específico 2

Hi: La herramienta de evaluación cualitativa se relaciona con la morosidad de créditos en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., agencia Tingo María – 2020.

H0: La herramienta de evaluación cualitativa no se relaciona con la morosidad de créditos en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., agencia Tingo María – 2020.

Tabla 15

Correlación entre la herramienta cualitativa y la morosidad de créditos

		HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN CUALITATIVA	MOROSIDAD	
Rho de Spearman	HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN CUALITATIVA	Coeficiente de correlación	1,000	,878**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	9	9
	MOROSIDAD	Coeficiente de correlación	,878**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	9	9

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

En la tabla 15 se observa que existe una correlación directa (positiva), con un grado de correlación alta ($r_s = 0.878$) y una significancia bilateral; $p \leq 0.002$. Por lo que se rechaza la hipótesis nula H0 y se acepta la hipótesis alterna H1 que menciona que la herramienta de evaluación cualitativa se relaciona con la morosidad de créditos en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., agencia Tingo María – 2020.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Se presentan las siguientes:

En base a la hipótesis general planteada: La administración de riesgo de crédito se relaciona con la morosidad de créditos en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., agencia Tingo María - 2020, en la tabla 13 se observa que existe una correlación directa (positiva), con un grado de correlación alta ($r_s = 0.878$) y una significancia bilateral; $p \leq 0.002$ lo que demuestra que la administración de riesgo de crédito se relaciona con la morosidad de créditos en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., agencia Tingo María – 2020. Esto se observa en las herramientas de evaluación cuantitativas (tabla 3, 4 y 5) y; herramientas de evaluación cualitativas (tabla 6, 7 y 8) que utiliza la Cooperativa Tocache para administrar el riesgo de créditos que van relacionados con la morosidad que se encuentran entre nivel medio y alto. Tal como menciona Gárate (2016), en su tesis titulada “*Relación entre Gestión del Riesgo Crediticio y Morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental, Moyobamba, 2016*”, que menciona que: Existe relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016, cuando se usa la clasificación SBS dado que el p-valor fue de 0.036 menor a 0.05.

En base a la primera hipótesis específica: La herramienta de evaluación cuantitativa se relaciona con la morosidad de créditos en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., agencia Tingo María - 2020.

en la tabla 14 se observa que existe una correlación directa (positiva), con un grado de correlación alta ($r_s = 0.878$) y una significancia bilateral; $p \leq 0.002$, lo que demuestra que la herramienta de evaluación cuantitativa se relaciona

con la morosidad de créditos en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., agencia Tingo María – 2020, como se puede observar en el indicador capacidad de pago (tabla 3), donde se muestra que el 66.7% menciona que la capacidad de pago de los clientes de la Cooperativa es buena, seguida por un 33.3% que considera que esta capacidad es regular. En cuanto a la situación económica (tabla 4), el 66.7% menciona que la situación económica de los clientes de la Cooperativa es buena, seguida por un 33.3% que considera que esta situación económica es regular. Y en cuanto a la evaluación de proyectos (tabla 5) el 44.4% menciona que la evaluación de proyectos de la Cooperativa es excelente, seguida por un 33.3% que considera que esta evaluación es regular y; un 22.3% menciona que es bueno. Por lo que se puede decir que los clientes de la Cooperativa Tocache cuentan con la capacidad necesaria, buena posición económica para hacer frente sus responsabilidades financieras y que la evaluación de proyectos en la Cooperativa Tocache se realiza de manera correcta. Similar a Baltazar (2016), en su tesis titulada “Modelo de gestión del riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro Y Crédito Mirachina”, que menciona que una inadecuada metodología de procesos crediticios provoca la disminución de la liquidez y el aumento de riesgo de incobrabilidad de la cartera de crédito, que genera llamadas de atención por parte del ente de control y disminución de liquidación de créditos. Por otra parte, se comprobó la falta de instrumentación adecuada en los procesos crediticios, que garantice la recuperación de los créditos entregados.

En base a la segunda hipótesis específica: La herramienta de evaluación cualitativa se relaciona con la morosidad de créditos en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., agencia Tingo María – 2020, en la tabla 15 se observa que existe una correlación directa (positiva), con un grado de correlación alta ($r_s = 0.878$) y una significancia bilateral; $p \leq 0.002$. Por lo que se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_1 que menciona que la herramienta de evaluación cualitativa se relaciona con la morosidad de créditos en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., agencia Tingo María – 2020. Como se puede observar en el indicador revisión historial crediticio (tabla 6) que menciona el 55.56% que la

revisión del historial crediticio que se hace a los clientes de la Cooperativa es regular, seguida por un 44.4% que esta revisión es buena. En cuanto a la revisión de las referencias personales y comerciales (tabla 7) el 66.67% menciona que la revisión de las referencias personales y comerciales que se hace a los clientes de la Cooperativa es buena, seguida por un 33.3% que menciona que esta revisión es regular. Y en cuanto a la Validación de documentos (tabla 8) el 66.67% menciona que la validación de documentos que se hace a los clientes de la Cooperativa es buena, seguida por un 33.3% que menciona que esta validación es regular. Por lo que se puede apreciar que la revisión del historial de los clientes, la revisión de las referencias personales y la validación de documentos de los clientes se encuentra en una escala de regular a bueno.

Se coincide con Según Carrillo (2017), en su tesis “incidencia de la evaluación crediticia en la morosidad de los créditos microempresa en una caja municipal de ahorro y crédito de Tingo María” que menciona que se debe evaluar variables cualitativas, tales como el reporte de visita del vendedor el cual nos indicará la relación de la información obtenida por el agente de ventas sobre las ventas estimadas del negocio y la capacidad de compra que pudiera tener a futuro; las referencias de proveedores y bancos son informes que los acreedores de la empresa brindan sobre la historia crediticia del deudor y las líneas de crédito que tiene con ellos.

CONCLUSIONES

1. Se Conoció la relación entre la administración de riesgo de crédito y la morosidad de créditos en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., agencia Tingo María - 2020. Esto se observa en la tabla 13 que nos da a conocer que existe una correlación directa (positiva), con un grado de correlación alta ($r_s = 0.878$) y una significancia bilateral; $p \leq 0.002$. Esto nos quiere decir, que la administración de riesgo de crédito, se relacionan con la morosidad de créditos en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., agencia Tingo María – 2020. Esto se observa en las herramientas de evaluación cuantitativas (tabla 3, 4 y 5) y; herramientas de evaluación cualitativas (tabla 6, 7 y 8) que utiliza la Cooperativa Tocache para administrar el riesgo de créditos que van relacionados con la morosidad que se encuentran entre nivel medio y alto.
2. Se Conoció la relación entre la herramienta de evaluación cuantitativa y la morosidad de créditos en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., agencia Tingo María – 2020, que nos da a conocer que existe una correlación directa (positiva), con un grado de correlación alta ($r_s = 0.878$) y una significancia bilateral; $p \leq 0.002$. Como se puede observar en el indicador capacidad de pago (tabla 3), donde se muestra que el 66.7% menciona que la capacidad de pago de los clientes de la Cooperativa es buena, seguida por un 33.3% que considera que esta capacidad es regular. En cuanto a la situación económica (tabla 4), l 66.7% menciona que la situación económica de los clientes de la Cooperativa es buena, seguida por un 33.3% que considera que esta situación económica es regular. Y en cuanto a la evaluación de proyectos (tabla5) el 44.4% menciona que la evaluación de proyectos de la Cooperativa es excelente, seguida por un 33.3% que considera que esta evaluación es regular y; un 22.3% menciona que es bueno. Por lo que se puede decir que los clientes de la Cooperativa Tocache cuentan con la capacidad necesaria, buena posición

económica para hacer frente sus responsabilidades financieras y que la evaluación de proyectos en la Cooperativa Tocache se realiza de manera correcta.

3. Se Conoció la relación entre la herramienta de evaluación cualitativa y la morosidad de créditos en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., agencia Tingo María – 2020, que nos da a conocer que existe una correlación directa (positiva), con un grado de correlación alta ($r_s = 0.878$) y una significancia bilateral; $p \leq 0.002$. Como se puede observar en el indicador revisión historial crediticio (tabla 6) que menciona el 55.56% que la revisión del historial crediticio que se hace a los clientes de la Cooperativa es regular, seguida por un 44.4% que esta revisión es buena. En cuanto a la revisión de las referencias personales y comerciales (tabla 7) el 66.67% menciona que la revisión de las referencias personales y comerciales que se hace a los clientes de la Cooperativa es buena, seguida por un 33.3% que menciona que esta revisión es regular. Y en cuanto a la Validación de documentos (tabla 8) el 66.67% menciona que la validación de documentos que se hace a los clientes de la Cooperativa es buena, seguida por un 33.3% que menciona que esta validación es regular. Por lo que se puede apreciar que la revisión de las referencias personales y la validación de documentos de los clientes se encuentra en una escala de regular a bueno. Mientras que la revisión del historial de los clientes es regular. Esto quiere decir, que no hay una correcta revisión de historial crediticio que se hace a los clientes lo que podría redundar en la morosidad de los clientes.

RECOMENDACIONES

4. Se recomienda al administrador de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., agencia Tingo María mejorar la administración de riesgo de crédito utilizando herramienta de evaluación cuantitativa y cualitativa para mejorar el nivel de morosidad de créditos en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., agencia Tingo María - 2020.
5. Se recomienda al administrador de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., agencia Tingo María mantener la utilización de las herramientas de evaluación cuantitativa como capacidad de pago, situación económica y evaluación de proyectos, ya que esto se viene realizando de manera correcta y de esta manera mejorar el nivel de morosidad de créditos en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., agencia Tingo María – 2020.
6. Se recomienda al administrador de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., agencia Tingo María mejorar la utilización de las herramientas de evaluación cualitativa en cuanto a la revisión del historial crediticio de sus socios, ya que esto se está haciendo de manera regular, para así mejorar la cantidad de morosos intencionales que se viene dando en un nivel alto en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., agencia Tingo María – 2020.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agosin M. R., Machado R., y Nazal P. (2004), *Pequeñas economías, grandes desafíos: políticas económicas para el desarrollo en Centroamérica*, Inter-American Development Bank.
- Aguirre, J., & Bermúdez, C. (s.f.). *Análisis del impacto financiero del índice de morosidad en la cartera de crédito de la empresa "ECUACREDIT" S.A periodo 2013-2015*. Universidad de Católica de Guayaquil, Guayaquil.
- Andrade, S. (2005), *Diccionario de Economía*. Tercera Edición. Lima. Editorial.
- Baltazar Q. (2016) *Modelo de gestión del riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro Y Crédito Mirachina*. (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador –Ecuador.
- Bernal D. (2017) *Administración del riesgo frente al proceso de cobranzas de una entidad financiera*. (Tesis de pregrado). Universidad Militar Nueva Granada – Colombia.
- Brachfield P. (2013). *Análisis del moroso profesional ebook*. España. Profit edición
- Carrillo G. (2017) *Incidencia de la evaluación crediticia en la morosidad de los créditos microempresa en una caja municipal de ahorro y crédito de Tingo María* (Tesis de pregrado) Universidad Agraria de la Selva. Tingo María.
- Confederación de Cooperativas de Colombia Confecoop. (2017). *Las cooperativas de aporte y crédito en Colombia*. Recuperado de <http://confecoop.coop/observatorio/14/files/doc14.pdf>

FENACREP (junio 2018), *Boletín Trimestral de la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú*. Reporte Cooperativo

Garate R. (2016) *Relación entre Gestión del Riesgo Crediticio y Morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental, Moyobamba, 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo. Lima.

Gitman J. (1986). *Fundamentos de Administración Financiera*. México DF, Editorial Harper & Row Latinoamericana.

Gitman, L.,(2003). *Principios de administración financiera*. México: Prentice Hall México.

Hernandez, Fernandez y Baptista (2010) *Metodología de la investigación*. México. McGraw-Hill

Laguna M. (2017). *La evaluación crediticia y su incidencia en la morosidad de los microcréditos comerciales de la financiera crecer prepyme s.a.c. Huánuco, 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad de Huánuco. Perú.

Lozano F. (2011). *Guía de evaluación: créditos pequeña empresa*. Perú. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/guia-de-evaluacion-de-creditos-mediana-empresa/>

Memoria anual 2019 Tocache, 28 de Marzo del 2020 pag 59

Quispe G. (2013) *Administración del riesgo crediticio y la morosidad de la Cooperativa De Ahorro Y Crédito Huancavelica Ltda. 582, periodo 2013*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Huancavelica. Huancavelica.

Sologuren (2016). *Gestión de riesgo crediticio y cartera morosa de las instituciones microfinancieras de la ciudad del Cusco*. Universidad Nacional De San Antonio Abad Del Cusco (Tesis de maestría). Universidad de Huánuco. Perú.

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, enero de 2018, recuperado de <http://www.sbs.gob.pe/inclusion-financiera/Inclusion-Financiera/Importancia>

Ticse Q. (2015) *Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la financiera Edyficar Oficina Especial-el Tambo* (Tesis de pregrado Universidad Nacional del Centro. Huancayo.

Tierra Ch. (2015) *El riesgo de crédito y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato cía. Ltda. del Cantón Ambato*. (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.

Vela y Caro. (2015). *Herramientas Financieras en la Evaluación del Riesgo de Crédito*. Perú. Fondo Editorial de la UIGV.

Vilariño, A. (junio de 2000). Recuperado el 3 de mayo de 2019, de http://www.angelvila.eu/publicaciones_pdf/gestion_riesgo_credito.pdf

ANEXOS

Anexo 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA

“LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO Y LA MOROSIDAD DE CRÉDITOS DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TOCACHE – TINGO MARÍA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	MÉTODOS Y TÉCNICAS
<p>Problema general</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Existe relación entre la administración de riesgo de crédito y la morosidad de créditos en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., agencia Tingo María - 2020? <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Existe relación entre la herramienta de evaluación cuantitativa y la morosidad de créditos en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., agencia Tingo María - 2020? • ¿Existe relación entre la herramienta de evaluación cualitativa y la morosidad de créditos en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., agencia Tingo María - 2020? 	<p>Objetivo general</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer la relación entre la administración de riesgo de crédito y la morosidad de créditos en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., agencia Tingo María - 2020. <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer la relación entre la herramienta de evaluación cuantitativa y la morosidad de créditos en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., agencia Tingo María - 2020. • Conocer la relación entre la herramienta de evaluación cualitativa y la morosidad de créditos en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., agencia Tingo María - 2020. 	<p>Hipótesis general</p> <p>La administración de riesgo de crédito se relaciona con la morosidad de créditos en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., agencia Tingo María – 2020.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • La herramienta de evaluación cuantitativa se relaciona con la morosidad de créditos en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., agencia Tingo María - 2020. • La herramienta de evaluación cualitativa se relaciona con la morosidad de créditos en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., agencia Tingo María – 2020. 	<p>Variable Independiente:</p> <p>X: La administración de riesgo crediticio</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Herramienta de evaluación cuantitativa • Herramienta de evaluación cualitativa <p>Variable Dependiente:</p> <p>Y: Morosidad</p> <p>Dimensiones</p> <p>✓ Tipos de clientes</p>	<p>Tipo de Investigación</p> <p>Nivel: Descriptivo, correlacional</p> <p>Población y muestra</p> <p>09 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., agencia Tingo María – 2020.</p> <p>Técnica de recolección de datos</p> <p>Encuesta – cuestionario Entrevista.</p> <p>Técnica de procesamiento y análisis de la información</p> <p>Estadística Descriptiva, SPSS.</p>

Anexo 02
ENCUESTA

**“DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO
Y CRÉDITO TOCACHE LTDA – TINGO MARÍA 2020”**

Instrucciones: Marque con un aspa (x) la respuesta que su persona considere correcta

1. ¿Cómo califica usted la capacidad de pago de los clientes en la Cooperativa Tocache?
a. Excelente b. Bueno c. Regular d. Insuficiente e. Deficiente

2. ¿Cómo califica usted la situación económica de los clientes en la Cooperativa Tocache?
a. Excelente b. Bueno c. Regular d. Insuficiente e. Deficiente

3. ¿Cómo califica usted la evaluación de proyectos en la Cooperativa Tocache?
a. Excelente b. Bueno c. Regular d. Insuficiente e. Deficiente

4. ¿Cómo califica usted la revisión del historial que se hace a los clientes en la Cooperativa Tocache?
a. Excelente b. Bueno c. Regular d. Insuficiente e. Deficiente

5. ¿Cómo califica usted la revisión de las referencias personales y comerciales que se hace a los clientes en la Cooperativa Tocache?
a. Excelente b. Bueno c. Regular d. Insuficiente e. Deficiente

6. ¿Cómo califica usted la validación de documentos que se hace a los clientes en la Cooperativa Tocache?
a. Excelente b. Bueno c. Regular d. Insuficiente e. Deficiente

7. ¿Cómo califica usted el nivel de tipo de cliente intencional en la Cooperativa Tocache?
a. Muy alto b. Alto c. Medio d. Bajo e. Muy bajo

8. ¿Cómo califica usted el nivel de tipo de cliente moroso fortuito en la Cooperativa Tocache?

- a. Muy alto b. Alto c. Medio d. Bajo e. Muy bajo

9. ¿Cómo califica usted el nivel de tipo de cliente moroso por negligencia en la Cooperativa Tocache?

- a. Muy alto b. Alto c. Medio d. Bajo e. Muy bajo

Gracias.

Anexo 03
ENTREVISTA

**“DIRIGIDO AL ADMINISTRADOR DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO TOCACHE LTDA – TINGO MARÍA 2020”**

Instrucciones: Marque con un aspa (x) la respuesta que su persona considere correcta

10. ¿Cómo califica usted la evaluación que realizan los trabajadores para conocer la capacidad de pago de los clientes en la Cooperativa Tocache?
- a. Excelente b. Bueno c. Regular d. Insuficiente e. Deficiente
11. ¿Cómo califica usted la evaluación que realizan los trabajadores para conocer la situación económica de los clientes en la Cooperativa Tocache?
- a. Excelente b. Bueno c. Regular d. Insuficiente e. Deficiente
12. ¿Cómo califica usted la labor de los trabajadores para la evaluación de proyectos en la Cooperativa Tocache?
- a. Excelente b. Bueno c. Regular d. Insuficiente e. Deficiente
13. ¿Cómo califica usted la labor de los trabajadores para revisar el historial que se hace a los clientes en la Cooperativa Tocache?
- a. Excelente b. Bueno c. Regular d. Insuficiente e. Deficiente
14. ¿Cómo califica usted la labor de los trabajadores para revisar las referencias personales y comerciales que se hace a los clientes en la Cooperativa Tocache?
- a. Excelente b. Bueno c. Regular d. Insuficiente e. Deficiente
15. ¿Cómo califica usted la labor de los trabajadores para validar los documentos que se hace a los clientes en la Cooperativa Tocache?
- a. Excelente b. Bueno c. Regular d. Insuficiente e. Deficiente

16. ¿Cómo califica usted el nivel de tipo de cliente intencional en la Cooperativa Tocache?

- a. Muy alto b. Alto c. Medio d. Bajo e. Muy bajo

17. ¿Cómo califica usted el nivel de tipo de cliente moroso fortuito en la Cooperativa Tocache?

- a. Muy alto b. Alto c. Medio d. Bajo e. Muy bajo

18. ¿Cómo califica usted el nivel de tipo de cliente moroso por negligencia en la Cooperativa Tocache?

- a. Muy alto b. Alto c. Medio d. Bajo e. Muy bajo

Gracias.

Anexo 04

VALIDACIONES



UNIVERSIDAD DE HUANCAYO
Facultad de Ciencias Empresariales
P.A. CONTABILIDAD Y FINANZAS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: **“LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO Y LA MOROSIDAD DE CRÉDITOS DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TOCACHE LTDA – TINGO MARÍA 2020”**

I. DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO VALIDADOR

Apellidos y Nombres : GAMARRA HUERTAS, Raúl Felipe
 Cargo o Institución donde labora : Docente Universidad Nacional Agraria de la Selva
 Grado y especialidad : Lic. En Administración
 Nombre del Instrumento de Evaluación : Cuestionario
 Teléfono : 962850043
 Lugar y fecha : Tingo María, 9 de agosto de 2021
 Autor del Instrumento : Emerson Salvatierra Quintos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Indicadores	Criterios	Valoración	
		SI	NO
Claridad	Los indicadores están formulados con un lenguaje apropiado y claro.	X	
Objetividad	Los indicadores que se están midiendo están expresados en conductas observables.	X	
Contextualización	El problema que se está investigando está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.	X	
Organización	Los items guardan un criterio de organización lógica.	X	
Cobertura	Abarca todos los aspectos en cantidad y calidad.	X	
Intencionalidad	Sus instrumentos son adecuados para valorar aspectos de las estrategias.	X	
Consistencia	Sus dimensiones e indicadores están basados en aspectos teórico-científicos.	X	
Coherencia	Existe coherencia entre los indicadores y las dimensiones de su variable.	X	
Metodología	La estrategia que se está utilizando responde al propósito de la investigación.	X	
Oportunidad	El instrumento será aplicado en el momento oportuno o más adecuado.	X	

I. OPINION GENERAL DE LOS INSTRUMENTOS

Las preguntas sí responden a los indicadores.

II. RECOMENDACIONES

Se puede aplicar el instrumento.

Tingo María, 9 de agosto de 2021


 Lic. Raúl F. Gamarra Huertas
 CLAD Reg. N° 003612



Título de la Investigación: "LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO Y LA MOROSIDAD DE CRÉDITOS DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TOCACHE LTDA – TINGO MARÍA 2020"

I. DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO VALIDADOR

Apellidos y Nombres : LOPEZ ZUMARAN, MANUEL ABELARDO
Cargo o Institución donde labora : DOCENTE UNIVERSIDAD DE HUANUCO
Grado y especialidad : MAESTRO
Nombre del Instrumento de Evaluación : Cuestionario
Teléfono : 949031820
Lugar y fecha : Tingo María, 14 de octubre de 2021
Autor del Instrumento : Emerson Salvatierra Quintos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Indicadores	Criterios	Valoración	
		SI	NO
Claridad	Los indicadores están formulados con un lenguaje apropiado y claro.	X	
Objetividad	Los indicadores que se están midiendo están expresados en conductas observables.	X	
Contextualización	El problema que se está investigando está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.	X	
Organización	Los ítems guardan un criterio de organización lógica.	X	
Cobertura	Abarca todos los aspectos en cantidad y calidad.	X	
Intencionalidad	Sus instrumentos son adecuados para valorar aspectos de las estrategias.	X	
Consistencia	Sus dimensiones e indicadores están basados en aspectos teórico científicos.	X	
Coherencia	Existe coherencia entre los indicadores y las dimensiones de su variable.	X	
Metodología	La estrategia que se está utilizando responde al propósito de la investigación.	X	
Oportunidad	El instrumento será aplicado en el momento oportuno o más adecuado.	X	


I. OPINION GENERAL DE LOS INSTRUMENTOS

II. RECOMENDACIONES


Mg. Manuel A. López Zumarán
DOCENTE - UDH

Tingo María, 10 de agosto de 2021

Anexo 03
SOLICITUD DE PERMISO

 UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FILIAL LEONCIO PRADO
E.A.P DE "CONTABILIDAD Y FINANZAS"

RECIBIDO
07-04-2021
MORTY ABELARDO DIAZ SEIJAS
ADMINISTRADOR

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Tingo María, 06 abril de 2021.

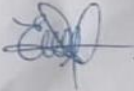
SEÑOR : **Morty Abelardo Díaz Seijas**
Administrador de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache
Agencia Tingo María

Por el presente me dirijo a Usted para hacerle un cordial saludo y a la vez solicitarle lo siguiente:

Que siendo bachiller de la Escuela académica profesional de contabilidad y finanzas de la Universidad de Huánuco y siendo uno de los requisitos para optar el título profesional el desarrollar un trabajo de investigación (tesis), solicito a su despacho se me pueda brindar el permiso necesario para desarrollar mi tesis titulada "La administración de riesgo de crédito y la morosidad de créditos de los socios de la Cooperativa de ahorro y crédito Tocache Ltda - Tingo María", ya que ello me permitiría lograr mi objetivo profesional.

Sin nada más que expresar, me despido cordialmente segura de contar y agradecer de anticipado por brindar la información solicitada.

Atentamente,



Salvatierra Quinto, Emerson
45222252