

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

**LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO Y SU
INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO ANDRELI SUCURSAL, TINGO
MARÍA**

PARA OPTAR
EL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO

PRESENTADO POR:
Bach. Ramírez Portilla, Cinthia Araceli

TINGO MARÍA, PERÚ

2023



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N° 012/2023-FCC-UNAS

Siendo las 7:00 pm, del día 02 de junio del 2023, reunidos en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Contables, se instaló el Jurado Evaluador, designado con Resolución N° 033/2020-D-FCC, de fecha 09 de marzo 2020 y Resolución N° 090/2022-D-FCC de fecha 21 de junio de 2022, que aprobó el proyecto de tesis, se dió inicio a la sustentación de la Tesis para optar el título de **Contador Público** denominado:

“LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDRELI, SUCURSAL TINGO MARÍA”

Presentado por el bachiller: **RAMÍREZ PORTILLA, CINTHIA ARACELI**, de la Escuela Profesional de Ciencias Contables. Luego de la sustentación y absueltas las preguntas de rigor, se procedió a la respectiva calificación de conformidad al Reglamento de Grados y Títulos de la UNAS, siendo el resultado lo siguiente:

APROBADO POR : UNANIMIDAD

CALIFICATIVO : BUENO

Siendo las 8:10 pm, se dio por culminado el acto de sustentación de tesis, firmando a continuación los miembros del Honorable Jurado y su Asesor, en señal de conformidad.

Tingo María, 02 de junio del 2023.

CPC. Dr. LUZ V. INFANTAS BENDEZU
Presidente

CPC. Mg. MIGUEL A. MANRIQUE RAMOS
Miembro

CPC. JEREMIAS ALLPAS RODRIGUEZ
Secretario

CPC. Dr. ELADIO MONTERO VILCHEZ
Asesor





UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INVESTIGACIÓN - DGI
REPOSITORIO INSTITUCIONAL - UNAS
Correo: repositorio@unas.edu.pe



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

CERTIFICADO DE SIMILITUD T.I. N° 225- 2023 - CS-RIDUNAS

El Director de la Dirección de Gestión de Investigación de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, quien suscribe,

CERTIFICA QUE:

El Trabajo de Investigación; aprobó el proceso de revisión a través del software TURNITIN, evidenciándose en el informe de originalidad un índice de similitud no mayor del 25% (Art. 3° - Resolución N° 466-2019-CU-R-UNAS).

Programa de Estudio:


Contabilidad

Tipo de documento:

Tesis Trabajo de investigación

TÍTULO	AUTOR	PORCENTAJE DE SIMILITUD
LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ANDRELI SUCURSAL, TINGO MARÍA	RAMIREZ PORTILLA, CINTHIA ARACELI	22 % Veintidós

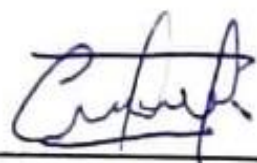
Tingo María, 17 de agosto de 2023


UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
DIRECCION DE GESTION DE LA INVESTIGACION
Dr. Tomas Mencho Mallqui
DIRECTOR

C.C. Archivo

INFORMACION GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN

Universidad	:	Universidad Nacional Agraria de la Selva.
Facultad	:	Ciencias Contables - UNAS
Escuela Profesional	:	Contabilidad
Título	:	La gestión del riesgo de crédito y su influencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, sucursal Tingo María.
Ejecutor	:	Bach. Ramírez Portilla Cinthia Araceli
Asesor	:	Dr. C.P.C. Montero Vílchez Eladio
Lugar de ejecución	:	Tingo María, Huánuco, Perú
Programa de investigación	:	Ciencias Sociales y Desarrollo Sostenible
Línea(s) de investigación	:	Tratamiento del riesgo y la incertidumbre en las proyecciones financieras.
Tipo de estudio	:	No experimental
Duración	:	Inicio : Marzo del 2022. Término : Diciembre del 2022
Nivel de investigación	:	Descriptivo
Financiamiento	:	S/ 3,200.00 :

**Bach. Ramírez Portilla Cinthia Araceli****Ejecutora****C.P.C. Montero Vílchez Eladio****Asesor**

DEDICATORIA

A Dios por guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante. Tu bendición a diario me protege y me lleva por el camino del bien.

A mis padres, Anderson Ramírez Minaura y María Luz Portilla Romero, por ser el pilar más importante, por demostrarme siempre su cariño y brindarme sus sabios consejos sin ustedes no lo había logrado.

A mi hermano Jhonatan Ramírez Portilla por acompañarme en cada paso de mi vida y disfrutar mis logros, eres el mejor ejemplo de lo que algún día quisiera lograr ser.

A mis princesas mágicas Cielito Ramirez Mallqui e Ivannita Ramirez Mallqui, que a su corta me enseñan el significado del verdadero amor.

A mis abuelitos Edilberto Ramirez Silva y María Florinda Minaura Vásquez, que Dios lo tiene en su gloria y ahora son ángeles en mi vida y desde donde están me bendicen.

AGRADECIMIENTO

A Dios, Por darnos la vida, la salud y también porque cada día bendice mi vida con la hermosa oportunidad de estar y disfrutar al lado de las personas más amo en mi vida.

A la Universidad Nacional Agraria de la Selva por ser mi alma mater y a través de los docentes brindarme los conocimientos necesarios para mi formación profesional.

A mis padres Anderson y María Luz por ser los principales promotores de mis sueños, gracias a ellos por cada día confiar y creer en mi por brindarme su apoyo incondicional en todo momento; muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye este.

A mi hermano Jhonatan Ramírez Portilla por sus palabras de motivación para alcanzar mis metas, gracias por siempre estar pendiente de mí, por tu apoyo y entusiasmo que me brindaste para seguir adelante en mis propósitos.

A mis sobrinas Cielito & Valentina que por medio de su alegría me motivaron a seguir adelante.

A mi asesor DR. CPCC. Eladio Montero Vílchez por su apoyo y paciencia en mi asesoramiento, durante el periodo de la realización de mi tesis.

A los gerentes y colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli por permitirme ingresar a sus instalaciones y así poder obtener información atreves de los instrumentos de recolección de datos.

ÍNDICE

	Página
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
INTRODUCCIÓN	viii
RESUMEN.....	x
SUMMARY	xi
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO METODOLOGICO	
1.1. Fundamentación del problema.....	12
1.1.1. Selección general: “La gestión del riesgo de crédito”	12
1.1.2. Selección específica	13
1.1.3. Definición del Problema	13
1.2. Formulación de las interrogantes	19
1.2.1 Interrogante General.....	19
1.2.2 Interrogantes Específicas	19
1.3. Objetivos	19
1.3.1 Objetivo General	19
1.3.2 Objetivos específicos	19
1.4. Hipótesis.....	19
1.4.1. General	19
1.4.2 Específicos	20
1.4.3 Sistemas de variables, dimensiones e indicadores	20
1.4.4 Definición operacional de la variable, dimensiones e indicadores	20
1.5. Justificación e importancia.....	21
1.5.1 Teórica.....	21
1.5.2 Práctica	21
1.5.3 Importancia.....	21
1.6. Delimitaciones	22
1.6.1 Teórica.....	22
1.6.2 Espacial	22
1.6.3 Temporal	22

1.7. Metodología	22
1.7.1 Tipo de investigación	22
1.7.2 Nivel de investigación	22
1.7.3 Población y muestra	23
1.7.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
1.8. Limitaciones	24
CAPITULO II: FUNDAMENTO TEORICO	
2.1 Antecedentes de investigación	25
2.1.1 Internacionales	25
2.1.2 Nacionales	26
2.1.3 Locales	28
2.2 Bases teóricas	30
2.3 Definiciones de términos básicos	34
CAPITULO III: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	
3.1 Aspectos de importancia	37
3.2. Análisis de la variable independiente: “Gestión del riesgo crediticio”	39
3.3 Análisis de la variable dependiente: “Morosidad”	43
3.4 Análisis de la entrevista	46
3.5 Análisis de la revisión bibliográfica de los expedientes de crédito	57
3.6 Discusión de resultados	59
3.7 Verificación de la hipótesis	62
3.7.1 Prueba de hipótesis general	62
3.7.2 Prueba de hipótesis específicas	63
CONCLUSIONES	66
RECOMENDACIONES	68
BIBLIOGRAFÍA	69
ANEXOS	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla	Página
1. Rubro de cuentas por cobrar de la Coopac Andreli sucursal Tingo María.....	14
2. Padrón de morosidad de la Coopac Andreli sucursal Tingo María	17
3. Definición y operacionalización de la variable.....	20
4. Personal en el área de crédito y cobranza de la Cooperativa Andreli, sucursal Tingo María.....	23
5. Alfa De Cronbach	37
6. Resultados de variable Gestión del Riesgo Crediticio	39
7. Resultados de la dimensión cartera vencida de la variable gestión del riesgo crediticio	40
8. Resultados de la dimensión exposición crediticia de la variable gestión del riesgo crediticio	41
9. Resultados de la dimensión recuperación crediticia de la variable gestión del riesgo crediticio	42
10. Resultados de la variable gestión de la morosidad	43
11. Resultados de la dimensión falta de liquidez en la variable la morosidad.	44
12. Resultados de la dimensión entorno económico la variable la morosidad	45
13. Matriz de revisión de expedientes de crédito.....	57
14. Indicador de relación entre dos variables	62
15. Contraste de hipótesis general con correlación Rho de Spearman	63
16. Contraste de hipótesis específicas con correlación Rho de Spearman	63
17. Matriz de consistencia	73

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura	Página
1. Esquema generalizado de la gestión de riesgos.	33
2. Nivel de instrucción de los colaboradores de la Coopac Andreli.	37
3. Genero de los colaboradores de la Coopac Andreli.	38
4. Antigüedad laboral de los colaboradores de la Coopac Andreli (%).	38
5. Resultados de variable gestión del riesgo crediticio.	39
6. Resultados de la dimensión cartera vencida.	40
7. Resultados de la dimensión exposición crediticia.	41
8. Resultados de la dimensión recuperación crediticia.	42
9. Resultados de la variable gestión de la morosidad.	43
10. Resultados de la dimensión falta de liquidez.	44
11. Resultados de la dimensión entorno económico.	45
12. Tabulación de datos	89

INTRODUCCIÓN

Manejar el riesgo de crédito no es tarea fácil pero jamás imposible, pero ¿en qué se basa? y ¿quiénes deberían de realizarlo? Estas interrogantes para Belaunde (2022) Tanto en las entidades supervisadas en por la Superintendencia de Banca y Seguro y AFP (bancos, financieras, cooperativas, aseguradoras, fondo de pensiones) y la entidades del sector no financieros a diario incurrir en riesgos de diversos tipos, pero el riesgo más preponderante es aquel en el que interviene el dinero, cuándo su recuperación o retorno se ve amenazado por diversos factores, como son las demoras en los pagos, fraudes, robos, entre otros. Se le llama “riesgo de contraparte” significa dificultades en la economía, apoyado por una dificultad llamada interrupción de la cadena de pagos, por falta de liquidez o confianza.

Asimismo, agrega Belaunde (2022) en el marco de “gestión del riesgo de crédito” es crucial tener en cuenta el factor “admisión u otorgamiento del crédito” en donde se recolecta y revisa la “capacidad y voluntad de pago”, así como la calidad y validez de los respaldos de los posibles sujetos de crédito.

La presente tesis se presenta en 3 capítulos:

En el Capítulo I: Planteamiento Metodológico, se redacta y explica la realidad problemática, previamente revisada los antecedentes y experiencias de otros investigadores, consta de la selección general, selección específica donde se explye la realidad de las variables. Seguido por la propuesta del planteamiento de interrogantes, los objetivos, las hipótesis, sistemas de variables, dimensiones e indicadores, definición operacional de variables de las dimensiones e indicadores, justificación e importancia, la importancia, delimitaciones, la población y muestra, así como la técnica e instrumento de recolección de datos.

El Capítulo II: Fundamento teórico, se describe todos los antecedentes de los 3 niveles, seguidas por las bases teóricas de la morosidad y gestión del riesgo de crédito, asimismo se precisa la definición de los indicadores.

El Capítulo III: Resultados de la investigación, se explica el procedimiento de la recolección de datos, así como el proceso de elaboración y sistematización de la información y análisis de resultados, ilustrando la información a través de tablas y figuras.

La influencia de la gestión del riesgo de crédito que tiene en la morosidad es alta con una correlación inversa negativa, demostrando que aún la cantidad de créditos vencidos que tiene la Coopac Andreli se debe a una deficiente “gestión del riesgo de crédito”. Asimismo, el incumplimiento de crédito, la exposición crediticia y la recuperación tienen una incidencia alta en la morosidad, lo que quiere decir que en la Coopac Andreli sucursal Tingo María, se inobserva o no se ha implementado verdaderamente la “gestión del riesgo de crédito”.

RESUMEN

La presente tesis se titula “*La gestión del riesgo de crédito y su influencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, sucursal Tingo María*” como objetivo general de la investigación fue determinar el nivel de influencia entre variables de estudio.

El tipo de investigación fue aplicada, no fue experimental, a solo haber análisis y descripción de variable, 18 UE conformaron la muestra, fueron los trabajadores inmersos en *la gestión crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli sucursal Tingo María*. La encuesta anónima permitió la recolección de datos, la revisión bibliográfica y la entrevista. Los resultados encontrados denotan el indicador de relación es negativa alta de (-0.749) relación inversa de variables. Respondiendo al primer objetivo específico, existe una correlación (+) alta (0.791), es decir al existir más incumplimientos de pago, la morosidad aumentará considerablemente. El segundo objetivo específico denota una correlación (-) alta (-0.711), se puede deducir que, si se expone mejor al crédito antes de ser desembolsado, la morosidad se reduciría altamente. Para el tercer objetivo específico, existe una correlación (-) alta (-0.793), es decir si en la Coopac Andreli se pone énfasis en la recuperación crediticia, la morosidad mermará en una gran proporción y se evitará tener una cartera morosa numerosa, evitándose así incurrir en riesgos, ahorrando recursos económicos y mejorar la confianza en los asociados de la Coopac Andreli.

Palabras claves: *Gestión del riesgo de crédito, morosidad, cartera vencida.*

SUMMARY

The present research work entitled "Credit risk management and its influence on delinquency of the Andreli Savings and Credit Cooperative, Tingo María branch" as a general objective of the investigation was "to determine the level of influence of credit risk management credit in the delinquency of the members of the Andreli Savings and Credit Cooperative, Tingo María branch".

The applied, non-experimental thesis was carried out, as there was no analysis and description of the variable, the sample consisted of 18 elementary units that were the workers involved in credit management at the Andreli Savings and Credit Cooperative, Tingo María branch. To achieve data collection, the anonymous survey technique, bibliographic review and interview were used, the results obtained in the investigation, the relationship indicator is negative high (-0.749) inverse relationship of variables. Regarding the first specific objective, as it can be seen that there is a high positive correlation (0.791), that is, when there is more delinquency, the delinquency will increase considerably. For the second specific objective there is a high negative correlation (-0.711), so we can say that if it is better exposed to credit before it is disbursed, delinquency would be greatly reduced. For the last specific objective, there is a high negative correlation (-0.793), that is, if Coopac Andreli puts emphasis on credit recovery, delinquency will decrease in a large proportion and a large delinquent portfolio will be avoided, thus avoiding incurring risk, saving economic resources and improving trust in the members of the Andreli Savings and Credit Cooperative.

Keywords: Credit risk management, delinquency, overdue portfolio.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO METODOLOGICO

1.1. Fundamentación del problema

1.1.1. Selección general: *“La gestión del riesgo de crédito”*

En la actualidad del mundo financiero, las unidades bancarias tienen un papel fundamental en el aumento del crecimiento social, es decir elevan el nivel de vida de la población, diversifican el crédito, examinan como las personas generan sus ingresos, y también viabilizan la distribución y orientación de la necesidad convirtiéndolas en deudas.

Para García (2006) el riesgo se refiere a la ocurrencia de ciertas acciones, como daño físico, retraso, pérdida o ganancia, que ocurren durante o como resultado de la actividad económica que obtienen las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COOPAC). El término riesgo se asocia con connotaciones negativas (pérdida, fracaso, incapacidad). En las entidades financieras, el riesgo significa predecir lo que nos hará daño en el futuro, con base a la toma de decisiones. Estos se clasifican en “riesgos de negocios, riesgos estratégicos y riesgos financieros”.

Según Fragosó (2002) El riesgo de crédito se clasifica entonces como riesgo financiero comunitario y surge cuando las contrapartes no quieren o no pueden cumplir con sus deberes contractuales. El impacto se deduce por el costo de compensar los flujos de dinero si la contraparte deja de operar. A grandes rasgos, el riesgo de crédito también puede causar pérdidas cuando las agencias de crédito califican a los prestatarios con dureza, lo que lleva a una disminución en el valor de mercado de sus pasivos.

En el Perú de acuerdo con el Diario Gestión (2012) El riesgo de crédito está en todas las entidades inmersas a la actividad bancaria, es decir todas las que estas supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. Asimismo, también las personas prestamistas de manera informal y aquellas fiadoras afianzadas en un negocio. El riesgo también alcanza al cliente que confían sus ahorros a una entidad financiera, por ello es importante saber cuánto es la cobertura del Fondo de Seguro de Depósitos y si la entidad financiera es sólida).

Definición según el Diario Gestión (2012) acerca del riesgo crediticio, cita al marco normativo de la SBS: “La gestión de los riesgos es un proceso que le permite mantener los límites tolerables definidos en las políticas y procedimientos internos aprobados por el directorio”.

1.1.2. Selección específica: *“La gestión del riesgo de crédito y su influencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, sucursal Tingo María”.*

La gestión del riesgo crediticio y la morosidad están relacionados en función de acción y consecuencia, esto quiere decir que la morosidad es uno de las consecuencias al que se expone una entidad financiera al otorgar un préstamo debido a los riesgos, los factores pueden ser diversos.

Nos respalda lo dicho por **Gómez & Valverde (2019)** donde en su tesis concluye que luego de un análisis horizontal al Estado de Resultados refleja que los gastos financieros aumentaron decreciente en las cuentas de los ingresos financieros brutos, y ganancia financiera, asimismo, es obvio que no implementó políticas de tolerancia al riesgo cegado por el afán de expansión, y esto también fue ampliamente confirmado por el documento de trabajo interno del área de riesgos, sus razones y detalles.

Pero para comprender mejor *la relación existente entre la gestión del riesgo de crédito y la morosidad* nos permitimos presentar la información de estos dos factores que nos proporciona la “Cooperativa de Ahorro y crédito Andreli” en adelante Coopac Andreli sucursal Tingo María.

La Coopac Andreli institución formal registrada en **La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (2021)**, donde se corrobora la existencia de su sucursal en Tingo María, la ficha RUC se adjunta como anexo al final del presente proyecto de tesis.

La Coopac Andreli sucursal Tingo María, la misma que cuenta con un Manual de Políticas de Crédito y Procedimientos de Crédito en la cual se establecen las reglas y procedimientos para las operaciones de crédito y ahorro en sus diversos productos que realiza la Coopac. Por ello, considera necesario contar con normas escritas que regulen el otorgamiento de crédito de manera que orienten a la Coopac en el uso de los fondos recibidos, en operaciones sanas, líquidas y dirigidas a los segmentos en que opera la Cooperativa, con el objetivo principal es lograr la estandarización de los procesos y procedimientos de las operaciones de crédito.

1.1.3. Definición del Problema

La Coopac Andreli inicia sus operaciones a nivel nacional el 11/04/2016 y su sucursal en Tingo María inicia sus operaciones un 01 de febrero del 2017, desde esa fecha presta servicios de financiación a las Pymes, según su manual de créditos

presta diversos tipos de créditos de acuerdo a la necesidad del mercado tales como: Credi-Comercio, Credi-Transporte, Credi-salud, Credi-Ya, Prenda-Vehicular, Credi-Prendario y Credi-Pequeña empresa. En su mayoría de créditos son a sola firma y con previa evaluación por parte del asesor de crédito, donde emplea la evaluación de los “5C” del crédito tomando en cuenta al; “comportamiento, carácter del cliente, la capacidad de pago, el colateral, y el capital”.

A continuación, se presenta la relación de todos los créditos concedidos o desembolsos de la Coopac Andreli sucursal Tingo María, dicha relación de créditos vigentes fue facilitado por el administrador del establecimiento cooperativo solo con fines académicos tal y cual se presenta en la tabla adjuntada en la siguiente página.

Tabla 1:

Rubro de cuentas por cobrar de la Coopac Andreli sucursal Tingo María.

CARTERA EN GENERAL		
PRODUCTO	NRO. CREDITOS	SALDO
TOTAL	525	S/ 3,057,600.00
MICROEMPRESAS	325	S/ 1,892,800.00
Credi-comercio	257	S/ 1,419,600.00
Credi-transporte	68	S/ 473,200.00
CONSUMO NO REVOLVENTE	89	S/ 518,336.00
Salud	31	S/ 108,500.00
Credi Ya	14	S/ 4,953.00
Credi Electro hogar	10	S/ 29,513.00
Prenda vehicular	1	S/ 90,000.00
Prenda Electrodoméstico	33	S/ 285,370.00
PEQUEÑAS EMPRESAS	111	S/ 646,464.00
Credi-comercio	82	S/ 485,365.00
Credi-transporte	29	S/ 161,099.00

Nota. *Jefatura de créditos Coopac Andreli.*

Asimismo, la morosidad acumulada de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli sucursal Tingo María hasta el 31 de diciembre del 2021 es como sigue:

Tabla 2:*Padrón de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli sucursal Tingo María.*

PRODUCTO	CARTERA EN GENERAL		Con Problemas Potenciales (CPP) 9 a 30 días			Deficiente 31 a 60 días			Dudoso 61 a 120 días			Pérdida 120 a más días		
	CREDITOS	SALDO	Cant.	Saldo	%	Cant.	Saldo	%	Cant.	Saldo	%	Cant.	Saldo	%
TOTAL	525	S/3,057,600.00	18	S/108,850.56	3.56	20	S/136,063.20	4.45	23	S/148,905.12	4.87	23	S/95,397.12	3.12
MICROEMPRESAS	325	S/1,892,800.00	6	S/63,598.08	2.08	8	S/90,504.96	2.96	10	S/92,339.52	3.02	9	S/62,986.56	2.06
Credi-comercio	257	S/1,419,600.00	4	S/ 44,640.96	1.46	6	S/ 62,986.56	2.06	7	S/ 38,525.76	1.26	7	S/ 53,508.00	1.75
Credi-transporte	68	S/473,200.00	2	S/ 18,957.12	0.62	2	S/ 27,518.40	0.90	3	S/ 53,813.76	1.76	2	S/ 9,478.56	0.31
CONSUMO NO REVOLVENTE	89	S/518,336.00	6	S/15,593.76	0.51	10	S/3,974.88	0.13	9	S/21,097.44	0.69	12	S/4,280.64	0.14
Salud	31	S/108,500.00	2	S/5,503.68	0.18	3	S/ 2,140.32	0.07	3	S/ 6,420.96	0.21	4	S/ 26,994.24	0.06
Credi Ya	14	S/4,953.00	1	S/ 1,528.80	0.05	2	S/ 305.76	0.01	1	S/ 8,255.52	0.27	2	S/ 8,998.08	0.02
Credi Electro hogar	10	S/29,513.00	1	S/ 1,223.04	0.04	2	S/ 611.52	0.02	2	S/ 3,363.36	0.11	1	S/ 4,499.04	0.01
Prenda vehicular	1	S/90,000.00	1	S/ 611.52	0.02	1	S/ 305.76	0.01	2	S/ 2,751.84	0.09	1	S/ 13,497.12	0.03
Prenda Electrodoméstico	33	S/285,370.00	1	S/ 6,726.72	0.22	2	S/ 611.52	0.02	1	S/ 305.76	0.01	4	S/ 8,998.08	0.02
PEQUEÑAS EMPRESAS	111	S/646,464.00	5	S/29,658.72	0.97	2	S/41,583.36	1.36	4	S/35,468.16	1.16	6	S/28,129.92	0.92
Credi-comercio	82	S/485,365.00	4	S/ 21,708.96	0.71	1	S/ 38,525.76	1.26	3	S/ 29,047.20	0.95	5	S/ 17,734.08	0.58
Credi-transporte	29	S/161,099.00	1	S/ 7,949.76	0.26	1	S/ 3,057.60	0.10	1	S/ 6,420.96	0.21	1	S/ 10,395.84	0.34

Nota. Jefatura de créditos Coopac Andreli

Como se observa en los cuadros precedentes, la colocación de los créditos es de acuerdo al tipo de actividad del sujeto del crédito, asimismo todos los créditos son de pago diario, semanal y mensual, observando los tipos de créditos y la descripción de estos en el manual de créditos nos lleva a la conclusión que son créditos que conllevan en sí un nivel de riesgo alto ya que no existe garantías seguras y confiables como los pueden ser los descuentos por planillas, las hipotecas, y aquellos que son prendarios que asegurarían el retorno del capital más los intereses.

Teniendo en cuenta a **Roldán, P. (2017)** quién define a la morosidad en las entidades financieras como el indicador del riesgo de que los deudores (personas quienes piden el crédito) no cumplan con sus obligaciones de pago en sus respectivas fechas según cronograma de vencimientos otorgado por la entidad bancaria, financiera o cooperativa.

Continua **Roldán, P. (2017)** mencionando que la morosidad en las entidades financieras se mide de con la tasa de morosidad de crédito, es el resultado del cociente entre los créditos morosos y el total de créditos vigentes en cartera concedidos a los socios.

Teniendo en cuenta lo definido por Roldán, el nivel de morosidad llega al 16% de toda la cartera de crédito en sus diversas escalas de morosidad, es un nivel alto para estar en alerta ya que la sumatoria de toda la mora es S/. 489,216.00 es por ello que nace la inquietud de investigar si la gestión de riesgo de crédito que se realiza en la Cooperativa tiene alguna influencia en este nivel de morosidad ya expuesta.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli sucursal Tingo María debe gestionar convenios con entidades e instituciones públicas para mejorar y ampliar su base de créditos para asegurar el retorno seguro de capital más intereses, e implementar los créditos hipotecarios, y por último ampliar su manual de créditos estipulando nuevos alcances de los productos crediticios. Sino realiza esas acciones descritas la entidad financiera está destinada a quedarse estancada y relegada del mercado financiero de la ciudad de Tingo María.

En el mismo sentido la Cooperativa Andreli debe tener una política de identificación, tratamiento de los riesgos identificables por los colaboradores de la

misma entidad al desarrollar sus actividades diarias y así evitar que estos riesgos o eventualidades lleguen a traer consecuencias cuantificables en dinero y por ende arrastrar a la gestión financiera al declive.

1.2. Formulación de las interrogantes

1.2.1 Interrogante General

¿En qué nivel influye la gestión del riesgo crediticio en la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, sucursal Tingo María?

1.2.2 Interrogantes Específicas

- a. ¿En qué nivel influye el incumplimiento crediticio en la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, sucursal Tingo María?
- b. ¿En qué nivel influye la exposición crediticia en la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, sucursal Tingo María?
- c. ¿En qué nivel influye la recuperación crediticia en la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, sucursal Tingo María?

1.3. Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Determinar el nivel de influencia la gestión del riesgo crediticio en la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, sucursal Tingo María.

1.3.2 Objetivos específicos

- a. Describir el nivel de influencia del incumplimiento crediticio en la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, sucursal Tingo María.
- b. Describir el nivel de influencia de la exposición crediticia en la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, sucursal Tingo María.
- c. Describir el nivel de influencia de la recuperación crediticia en la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, sucursal Tingo María.

1.4. Hipótesis

1.4.1. General

Es alta el nivel de influencia de la gestión del riesgo crediticio en la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, sucursal Tingo María.

1.4.2 Específicos

- a. Es alta la influencia del incumplimiento crediticio en la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, sucursal Tingo María.
- b. Es alta la influencia de la exposición crediticia en la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, sucursal Tingo María.
- c. Es alta la influencia de la recuperación crediticia en la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, sucursal Tingo María.

1.4.3 Sistemas de variables, dimensiones e indicadores

- **Variable Independiente (X):** Gestión de riesgo crediticio.
Dimensiones: Incumplimiento de crédito, exposición y recuperación crediticia.
- **Variable Dependiente (Y):** Morosidad.
Dimensiones: Falta de liquidez y entorno económico.

1.4.4 Definición operacional de la variable, dimensiones e indicadores

Tabla 3:

Definición y operacionalización de la variable.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable 1: Gestión del riesgo crediticio Manuel (2019) El objetivo principal de <i>la gestión del riesgo de crédito</i> es mantener la estabilidad financiera y de capital de la institución financiera de acuerdo con las decisiones estratégicas respecto de sus objetivos de crecimiento y rentabilidad. En el caso de riesgo de crédito, abarca a la totalidad del ciclo del crédito, que comprende los procesos cronológicos de admisión, seguimiento y, si llega a ser necesario, recuperación.	Incumplimiento de crédito	Normal
		Deficiente
		CPP
		Dudoso
	Exposición crediticia	Pérdida
		Capacidad de pago
		Comportamiento
		Carácter
	Recuperación crediticia	Colateral
		Capital
Cobranza administrativa		
Cobranza Prejudicial		
		Cobranza Judicial

<p>Variable 2:</p> <p>Morosidad</p> <p>Para el portal Edufinet (2021) La morosidad significa falta de pago. En el caso de préstamos concedidos por agentes financieros, se suele expresar como resultante entre el número de préstamos vencidos y el número total de préstamos otorgados.</p>	Falta de Liquidez	Sobrendeudamientos Incremento de carga familiar Escasez de trabajo
	Entorno económico	Inestabilidad política Inestabilidad económica

Nota. Elaboración propia.

1.5. Justificación e importancia

1.5.1 Teórica

La tesis va a servir como antecedente para otros investigadores que realicen indagaciones referentes a este tema, como una evidencia empírica de la influencia de la gestión del riesgo de crédito en la morosidad de los socios de la Coopac Andreli, sucursal Tingo María y contrastarla a través de la hipótesis de investigación.

1.5.2 Práctica

Este estudio se realizó debido a la prioridad de detectar, medir y tratar los riesgos mediante una gestión del riesgo crediticio para disminuir los índices de mora en las entidades prestamistas respaldadas por la SBS que funcionan a nivel nacional, como las Coopac.

1.5.3 Importancia

Las conclusiones como aporte a la comunidad científica al tener una mejor visión del problema tratado, para las entidades financieras que transitan por el mismo problema de la morosidad, trazándose alternativas de solución en base a esta investigación para frenar el problema, los fundamentos teóricos presentados en la tesis son sin duda de gran utilidad en cuanto ayudará a los próximos tesisas a fundamentar sus investigaciones.

1.6. Delimitaciones

1.6.1 Teórica

Es una propuesta que permitió precisar las características de las variables; gestión de riesgo crediticio y el de la morosidad en las Coopac a través del estudio de la Coopac Andreli, sucursal Tingo María, buscando encontrar las conexiones de ambas variables a través de la realidad.

1.6.2 Espacial

La presente tesis se llevó a cabo en Tingo María con el recojo de datos al encuestar a analistas y a los asociados calificados como morosos dentro del ámbito de la Coopac Andreli, sucursal Tingo María.

1.6.3 Temporal

La investigación se llevó a cabo tomando como base de estudio el período de operación de la Coopac Andreli sucursal Tingo María, hasta la fecha 31 de diciembre del 2021.

1.7. Metodología

1.7.1 Tipo de investigación

Teniendo en cuenta a **Reyes & Sánchez (2006)** la investigación aplicada, también por el interés de aplicar las bases teóricas en unas situaciones concretas y las consecuencias prácticas resultantes. La investigación aplicada trata de saber actuar frente a una realidad. (p.40)

De diseño no experimental –transversal, según **Hernández, Collado & Baptista (2014)** “Los estudios que se llevan a cabo sin la manipulación intencional de variables son *no experimentales*. Es decir, las variables independientes no se modifican intencionalmente”. Asimismo, “se llama estudio transaccional o estudio transversal porque los datos se recopilan en un momento dado, al mismo tiempo”

1.7.2 Nivel de investigación

Reyes & Sánchez (2006) afirman que: “consiste en describir un fenómeno o situación examinándolo en un momento determinado. Por ejemplo, los estudios descriptivos incluyen caracterización y diagnósticos descriptivos”. Para la presente investigación corresponde el nivel de investigación descriptiva.

1.7.3 Población y muestra

Para **Oseda, D. (2008)** “Una población es un grupo de personas que son iguales en muchas cualidades, es una condición común”.

Portocarrero, F. (2005) menciona que “la muestra es un subconjunto de la población, que sin embargo tiene sus principales características. Es la característica principal de una muestra (que tiene las características básicas de una población) que permite al investigador que trabaja con la muestra generalizar sus resultados a la población”. (p.58)

Para nuestro caso de investigación de la Coopac Andreli, se encuestará a todos los trabajadores intervinientes en el proceso crediticio de la sucursal Tingo María.

Tabla 4:

Personal en el área de crédito y cobranza de la Cooperativa Andreli, sucursal Tingo María.

Cantidad	Cargo en la Cooperativa
1	Administrador
1	Jefe de créditos
1	Jefe de cobranza
8	Asesores de créditos
5	Gestores de cobranza
1	Verificador domiciliario
1	Asesor legal
N (muestra) = 18	

Nota. Área de Recursos Humanos de la Cooperativa Andreli.

Asimismo, aplicaremos la guía de entrevista anónima a 3 socios que se encuentran en estado de morosidad, los cuales mostraron disposición a responder mientras los demás socios, se mostraron molestos e incómodos con mucha desconfianza, asimismo para la revisión documental de los expedientes del crédito, el administrador nos permitió solo revisar 20 expedientes de crédito, con la condición que no se transcriba los nombres de los socios en estado de morosidad, por lo que se improvisaron nombres para mejor presentación.

1.7.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Reyes & Sánchez (2006) afirman: “Las técnicas de recolección de datos son el medio por el cual el investigador recolecta la información necesaria sobre la realidad o fenómeno en base a los objetivos de la investigación. Las técnicas varían y se eligen de acuerdo con el método de investigación utilizado” (p.151)

Oseda, D. (2008) afirma: “La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador” (p.127)

Para nuestro caso el caso de la Cooperativa Ahorro y Crédito Andreli sucursal Tingo María, la técnica de recolección de datos que se usará será a través de la encuesta, entrevista y la revisión documentaria.

Reyes & Sánchez (2006) afirman: “Los cuestionarios forman un documento o forma escrita de preguntas o preguntas varias relacionadas con los objetivos del estudio. Las preguntas o reactivos pueden ser de diferentes tipos: de elección forzada, abierta, dicotómica, de comparación por pares y de elección simple” (p.152)

Para nuestro caso el caso de la Coopac Andreli sucursal Tingo María, la recolección de datos será a través del cuestionario de encuesta y guía de entrevista.

Asimismo, se empleará la revisión documentaria (se presenta formato en los anexos), lo primordial de esta técnica va a ser la inculcación de los legajos de crédito de los deudores en estado de morosidad determinado en la muestra finita líneas arriba, esto con el objetivo de verificar el cumplimiento de todos los lineamientos básicos para el desembolso del crédito, también se realizará la comparación de los saldos de cartera de créditos vigentes y vencidas, esto con la finalidad de evaluar la evolución de la gestión de créditos desde el año 2019 al año 2021.

El programa que se empleó fue el estadístico SPSS y la tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes, asimismo se tabulará las respuestas de la ficha de revisión documentaria.

1.8. Limitaciones

En el desarrollo de la investigación surgieron algunos inconvenientes como; el poco tiempo que tienen los funcionarios de la financiera Andreli, asimismo al trabajar con personas es muy compleja la investigación debido a que se debe encontrar al colaborador o socio de buen humor y presto a colaborar.

CAPITULO II: FUNDAMENTO TEORICO

2.1 Antecedentes de investigación

2.1.1 Internacionales

Teniendo en cuenta a **Baltazar** (2016) en su trabajo de investigación de postgrado *“El modelo de gestión del riesgo crediticio en la Coopac Mirachina”*.

El investigador aterrizó en las siguientes conclusiones:

- En la Coopac estudiada, no compite al ritmo del mercado, debido a la escasez de herramientas como analizar correctamente al posible sujeto de crédito.
- La metodología inadecuada de los procesos de crédito conduce a una reducción del dinero disponible y un incremento en el riesgo de recibir la cartera de crédito, lo que llama la atención del ente supervisor y una disminución en el reporte de crédito.
- Por otro lado, se identificó la escasez de instrumentos suficiente en el ciclo crediticio, que asegure el retorno del crédito emitido, y la falta de informes mensuales, que contribuyan a optimizar la capacidad decisión de la alta dirección.
- La merma de la oferta de crédito frena los procesos de crecimiento, lo cual es un panorama deprimente porque no existe un modelo de tratamiento de riesgo que contribuya a analizar, monitorear y controlar el riesgo de crédito.

De la misma manera **Barrera** (2018) en su tesis de maestría titulada *“estrategias financieras y administrativas para mermar el riesgo crediticio en Banecuator”* el autor tiene como conclusiones las siguientes:

La cartera no organizada de la empresa no fue evaluada con base en indicadores de rentabilidad, ni se diseñaron políticas estratégicas para reducir el riesgo crediticio, por lo que aumentó el número de incumplimientos de pago.

Además, demuestra que en la entidad estudiada los gerentes y personal de crédito, cobranza y legal carecen de conocimientos en técnicas de cobranza y manejo de cartera, lo que ha dificultado la creación de políticas estratégicas que ayuden a reducir la cartera en mora y así prevenir la morosidad. Así, se concluye que un adecuado análisis crediticio, basado en indicadores económicos y de gestión bien establecidos y un adecuado seguimiento de la actividad financiada, hace

comprender al cliente que la obtención de crédito no es un derecho, sino un respaldo de la empresa.

Por último, la implantación de estrategias de tratamiento de riesgos tiene como objetivo el logro de los objetivos institucionales y brinda una oportunidad para ofrecer a los clientes potenciales productos y servicios que posee el banco y que contribuyen a satisfacer sus necesidades debido a la economía incluyente de los sectores débiles.

Teniendo en cuenta a **Pinzón** (2014) que en su tesis para obtener el grado de maestro titulada *“Diseño de un modelo de gestión por procesos para controlar el riesgo de morosidad en el departamento de crédito de la Coopac La Merced”* las conclusiones;

- El análisis permitió saber que el capital de algunos créditos está concentrado, por lo que por ser créditos a plazo crecen en un índice importante.
- La aceptación de los clientes es mínima.
- El informe concluyó que las actividades de recaudación están claramente enfocadas en el titular.
- Se descubrió que los cobradores de crédito no preparaban hojas de ruta, para las visitas de clientes en condición de moroso.

2.1.2 Nacionales

Teniendo en cuenta a **Rivera, Toro, Ramírez, Vidaurre, García, Urbina, Cárdenas, Chapoñan** (2021) donde los autores presentan su artículo de revista titulado *“La gestión de riesgo crediticio para afrontar la morosidad bancaria”*.

Como resultados los autores determinaron que; el nivel de gestión del riesgo de crédito es solo un 50% de nivel efectivo, se debe hacer mucho porque afecta los indicadores delictivos, es posible que la empresa no reconozca las oportunidades, además de no responder correctamente a las amenazas, es probable que no se lleven a cabo los planes de evaluación del riesgo delictivo. La empresa falla en alguna gestión.

Se deben considerar cuidadosamente las oportunidades, las amenazas y los planes de evaluación de riesgos. La cifra de morosidad podría mejorar si se aplica una adecuada gestión integral del riesgo de crédito.

Asimismo, tomamos lo dicho por **Gómez (2019)** en su informe final llamado “*La gestión del riesgo crediticio y su influencia en el control de la morosidad en la Cooperativa León XIII 2013 al 2016*” quién a su vez presenta las siguientes conclusiones de investigación:

- La variable gestión del riesgo de crédito incide en la variable gestión del delito con una alta correlación positiva, lo que se muestra en la relación de las variables estudiadas con la correlación de Pearson ($R=0,68$), cuya significancia es $p=0,0006$ por debajo de la 5. significancia estándar.
- En relación a la gestión del riesgo de crédito de la cooperativa León XIII se pueden destacar los siguientes indicadores: Implementaron procedimientos relacionados con la identificación de clientes, la identificación y conexión de cuentas relacionadas, la identificación del origen de los fondos, el cruce de referencias comerciales, el documento. almacenamiento y archivo en estrecho contacto, procedimientos controlados, elaboración de directrices, asistencia en eventos informativos.
- Se logró el objetivo de identificar los factores que inciden en el control del delito en la cooperativa León XIII. Se evalúan los siguientes indicadores: política de seguridad de la información, listado de carteras de riesgo, implementación de mecanismos de auditoría interna, elaboración de carteras diarias, estadísticas de inversión, evaluación de desempeño, evaluaciones sorpresa, distribución de documentación, procedimientos de control adecuados.
- La relación entre la gestión del riesgo de crédito y la gestión concursal y sus efectos en los indicadores financieros de la Cooperativa es decreciente, pues luego de un análisis vertical y horizontal de los estados financieros, se concluyó que una adecuada gestión del riesgo de crédito se debe al deseo de expansión o al crecimiento de la cartera de préstamos.

Por otro lado, **Mendoza** (2019) plantea su tesis “Los factores de riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de mi banco – agencia Atahualpa durante el periodo 2012 – 2016”.

Los resultados fueron; Los factores de gestión de riesgo de crédito que inciden en la morosidad de la entidad estudiada son: incumplimiento de las políticas internas, falta de capacitación continua de los analistas de crédito, experiencia limitada de los analistas de crédito, factores externos del cliente e información incorrecta del cliente.

Del análisis de los factores de la gestión del riesgo de crédito se evidenció que su aparición en los niveles de morosidad de la oficina “Mi Banco - Atahualpa en el periodo 2012-2016 fue directa”, por lo que el comportamiento es directo a partir del año, incrementando el riesgo bajo la influencia de los factores, el nivel de delincuencia aumenta y viceversa.

Por último, citamos a **Garate** (2017) para verificar “*la relación entre gestión del riesgo crediticio y morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental, Moyobamba, 2016*”.

Las conclusiones son; existe vínculo entre las variables en clientes, el nivel de la gestión del riesgo crediticio en clientes, es baja “25 %”, regular “44 %” y bueno “31 %”; en su mayoría de clientes no calificaba para acceder a un crédito, la calificación en los récord de crédito son los siguientes; 87.5% normal y 12.5% CPP en la central de riesgos (SBS), el nivel de morosidad según la clasificación Buró 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 demuestra que gran parte de personas tienen mal historial crediticio en los últimos 2 años y finalmente existe una relación entre variables del segmento de la empresa estudiada, siendo el p-valor fue de 0.036 menor a 0.05.

2.1.3 Locales

Teniendo en cuenta a **Hidalgo, Claudio, Huamán** (2015) donde los autores plantean su investigación titulada “El control de riesgos de crédito y su incidencia en los niveles de morosidad en la COOPAC San Francisco Ltda.”

Los investigadores concluyeron; los riesgos controlados permiten a la entidad menorar los índices de morosidad, el afán de competencia de los asesores incide en la gestión de los riesgos de crédito, la prevención del crecimiento de la cartera de insolventes, la existencia de metodologías de evaluación crediticia encuentra las actuaciones para reducir la insolvencia y, finalmente, la existencia de medidas de protección del riesgo de crédito en la Coopac San Francisco Ltda.

Citando a **Bernardo, B. (2019)** en su tesis titulada “El riesgo crediticio y la morosidad en la morosidad de la COOPAC Sembrar Huánuco.

Los resultados son:

- En Coopac SEMBRAR se determinó que existe una relación significativa entre el riesgo de crédito y la morosidad. Bueno, la correlación es de 0,744 relación muy significativa entre las variables.
- En Coopac SEMBRAR se determinó que existe una relación significativa entre la calificación crediticia y la morosidad. Bueno, el índice de correlación es 0.599, demuestra que analizar los factores de puntuación crediticia al evaluar la solicitud de préstamo de un socio es muy importante.
- Coopac SEMBRAR, Huánuco - 2019 se encontró una importante relación entre el la morosidad crediticia y el control. Dado que el índice de correlación es de 0.749 al procesar datos, se debe monitorear y controlar los incumplimientos de pago durante el crédito. Para cada entrega e incumplimiento, se recomienda al miembro verificar el motivo del retraso.

Asimismo, **Valladares, G. (2019)** postula en su tesis titulada “Plan de riesgo crediticio y la morosidad de los clientes de Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.” donde el tesista obtuvo como resultados; Un plan de riesgo de crédito es una estrategia para reducir la morosidad y es algo importante que una empresa debe implementar para hacer frente a los delitos que afectan el negocio, también el trabajo a cabalidad del analista influye significativamente en la morosidad, y por último queda demostrado que la morosidad es influenciada por la inexistencia y existencia del reglamento de crédito.

Por último, tenemos a **Tineo & Pérez (2016)** en su tesis colectiva titulada “Riesgo crediticio y morosidad de los créditos otorgados a la Microempresas por la CMAC Trujillo agencia Huánuco”.

Las principales conclusiones; la actividad económica de la mayoría de las microempresas que son deudores de la empresa estudiada son comerciales o prestadoras de servicios. Su capacidad de pago es por 1 sol de deuda tienen 3 soles para hacer frente a sus obligaciones, presentan una garantía que cubre el 40% del financiamiento, exponiendo un elevado riesgo en los créditos otorgados a las microempresas.

Se muestra una morosidad de 62%, aludiendo el descuido, la pésima decisión de inversión. Un 14% menciona que el manejo gerencial es deficiente y un 22% tiene procesos judiciales. La morosidad conduce a menos inversión; daños a la cartera; artículos; rotación de socios y por lo tanto baja rentabilidad; gastos y pérdidas en la empresa investigada.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 La teoría de la gestión

Según **Taylor, F.** (1911) considera que gestionar es el arte de saber y conocer lo que se quiere realizar, buscan siempre la eficacia y eficiencia, Frederick Taylor mediante su teoría expone 4 fundamentos; “*planeación, preparación, control y ejecución*”.

Asimismo, **Fayol, H.** (1916) deduce que; al usar la administración se superan inconvenientes y se aumenta la eficiencia organizacional, asimismo, enseñó a los altos directivos a cómo manejar sus deberes de mando. Al ser su mayor preocupación el funcionamiento de la administración en la organización promulgó su teoría administrativa (elementos y principios).

2.2.2 La teoría del crédito

Von, L. (1936) “la actividad bancaria se desarrolla en dos ramas distintas: la negociación de crédito en forma de préstamos de terceros, y las garantías de crédito para la emisión de derechos fiduciarios, tales como pagarés, sin garantía financiera” (p. 295).

Von, L. (1936) El negocio en los créditos está en obtener dinero para prestarlo más adelante a tasas mayores del que se pagará por él, es decir realizar netamente el trabajo de un banquero, mientras que un capitalista usa su capital para ganar del interés que recibe por él. En la banca, que se dedica a la negociación de préstamos, los ingresos y gastos de sus actividades deben estar relacionados entre sí, el pago

que da la comunidad debe estar cuantitativa y cualitativamente relacionado con el crédito a que se refiere. la comunidad bancaria no debería serlo hasta el día en que las obligaciones con ella se hagan efectivas" sólo así se puede evitar la insolvencia, es cierto que las debilidades siempre se producen, el préstamo imprudente puede ser tan ruidoso y las consecuencias fatales. (p.297).

Finaliza **Von, L.** (1936) Este fideicomiso no afecta a la entidad que está respaldada por acreedores para sus pagos, la responsabilidad de la entidad subsiste, aunque las inversiones estuvieran en pérdida, los banqueros saben que, a más riesgo, existe la posibilidad de ganar más, y viceversa estableciendo sus tasas de acuerdo al riesgo que vislumbran en el mercado financiero (p.298).

2.2.3 La teoría de la gestión de crédito

Guillen, M. (2020) La gestión crediticia es una herramienta de evaluación eficaz, eficiente y económica de los procesos crediticios para disminuir deficiencias del crédito en la “promoción, evaluación, gasto y repago del crédito”, que el autor considera dimensiones del crédito. Resultando en un puntaje de crédito que tiene en cuenta el enfoque de crédito 5C:

- **Carácter** (*Historial crediticio, reportes de vecinos y comerciales*).
- **Capacidad** (*veteranía de la empresa, cantidad de deudas y enlace ingreso/deuda*).
- **Capital** (*Nivel de inventarios, nivel de activos del negocio y Nivel de ahorro*).
- **Colateral** (*Cuenta con aval, títulos de propiedades casas y/o terrenos*).
- **Condiciones** (*actividad del negocio, tipos de créditos y destinos del crédito*).

También, **Pérez, S.** (2016) sostiene que gestionar el riesgo crediticio significa la factibilidad de merma económica derivada del incumplimiento de las obligaciones asumidas por ambas partes. Por última variable menciona a la cartera vencida la autora emplea los siguientes parámetros de calificación.

- **De 0 a 8 días (normal)**;
- **De 9 a 30 días (con problemas potenciales)**;
- **De 31 a 60 días (deficiente)**;
- **De 61 a 120 días (dudoso)**;

- De 121 días a más (pérdida).

2.2.4 La teoría del riesgo

Los riesgos pueden clasificarse como lo indica **García, A.** (2006) en:

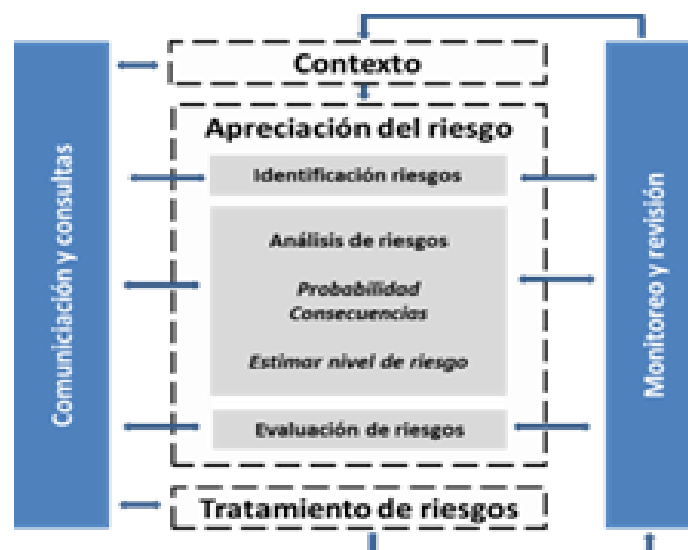
- **El riesgo de los negocios:** Los riesgos de negocio o riesgos operacionales están relacionados con el mercado de productos en el que opera la empresa e incluyen los avances tecnológicos, la presentación y la comercialización de productos.
- **Riesgos estratégicos:** Son productos de las variaciones drásticas en la macroeconomía. Se reduce la actividad comercial con esos productos, lo cual afecta a los intermediarios de estos instrumentos financieros. Estos riesgos difícilmente pueden cubrirse excepto mediante la diversificación entre industrias y países.
- **Riesgos financieros:** Siempre se relacionan a impactos por la variación de tasas en el mercado, hasta por la misma variación del tipo de cambio, detalles que se deben considerar en una gestión de riesgos empresariales.

2.2.5 La teoría de la gestión del riesgo

Para la **Organización Internacional de Normalización – ISO 31000 (2010)** La gestión de riesgos se practica desde hace varios milenios, pero la popularización del término comenzó en la década de los 90 del siglo XX y se denomina conceptualmente: “como una actividad coordinada para administrar y controlar la organización en relación con los riesgos.” (p. 8)

De manera similar, el proceso de gestión de riesgos es ubicuo en términos de políticas, procedimientos y prácticas de gestión, comunicación, consulta, establecimiento de contexto e identificación, análisis, evaluación, procesamiento, seguimiento y evaluación de riesgos.

Figura 1: Esquema generalizado de la gestión de riesgos.



Nota. ISO 31000 (2010)

Para el informe del **Committee of Sponsoring Organizations – COSO (2013)** El riesgo debe ser detectado, tratado y señalar un límite de tolerancia a estos, de acuerdo al tamaño de la empresa, no se puede realizar las operaciones comerciales sin estar prevenidos del riesgo.

Para **Hernández, Leyva & García (2013)** Identificar los riesgos y analizarlos exclusivamente es la labor puntual de las organizaciones, la gestión de riesgos debe como mínimo ayudar a detectar, medir y tratar los riesgos externos e internos como parte de una fase del ciclo de planificación estratégica.

2.2.6 La teoría de la morosidad

Para el teórico y economista francés **Fischman, F. (1990)** define a la morosidad causada por un socio moroso dígame aquel deudor que no cumple con los términos y condiciones de pago, dicho comportamiento pone en jaque a la empresa acreedora, condenándola a la iliquidez.

Fischman, F. (1990) nos presenta 7 tipos de clientes cuya denominación es “moroso” dicho apelativo se le pone al no poder cumplir con sus obligaciones por diversos escenarios.

- Cientes Morosos causales: Se debe a que el deudor no planifica o por imprevistos no cancela a tiempo, para luego cancelar con ciertas demoras, pero siempre tienen la voluntad de pago.

- Cientes Morosos intencionales: Los que no quieren pagar, teniendo la posibilidad de hacerlo, Son escasos este tipo de deudores, pero si existen.
- Cientes morosos negligentes. Son compradores que pueden pagar, pero no importa cuánto deban. Por lo general, no tienen mala voluntad, incluso si usan su liquidez para otros pagos.
- Cientes morosos circunstanciales. Estos son los que pueden pagar, pero han encontrado problemas con el producto o servicio, por lo que retrasan el pago. Una vez solucionado el problema, realizan el pago sin ningún problema.
- Cientes morosos despreocupados. Son clientes que quieren y pueden pagar, pero se olvidan mucho o están confundidos, pierden sus facturas y no saben cuándo pagar lo que deben.
- Cientes morosos insumisos. Estos son aquellos que pueden pagar a pesar de que creen que no hay deuda, no saben que deben o creen que la cantidad que se les pide que paguen no es razonable.
- Cientes morosos crónicos. Personas que no temen perder o haber perdido su buen historial crediticio, cumplieron sus primeras cuotas con dificultad, siendo un problema para las entidades financieras porque se requiere una visita o notificación para recordarles que deben cumplir con sus pagos.

2.3 Definiciones de términos básicos

2.3.1 Gestión de crédito

Según **Blanco, A.** (2015) “La gestión de crédito, comienza creando políticas que aseguren que se otorga crédito a los clientes que cumplen con los parámetros, estos resultados son muy importantes para decidir si se otorga crédito a un cliente en particular”.

2.3.2 Riesgo de crédito

Torres, G. (2005) “Se refiere a la probabilidad de que el deudor no haga los pagos correspondientes, lo que entorpece las actividades del prestamista y pone en peligro el capital de sus acreedores”.

2.3.3 Morosidad

Cibrán, P. (2013) “Se denomina morosidad a aquella práctica en la que una persona física o jurídica (deudor), no cumple con el pago al vencimiento de una obligación. La condición de moroso se adquiere una vez que una obligación no es afrontada al vencimiento”.

2.3.4 Crédito

Amat, O. (2013) “El crédito o contrato es una operación financiera en la que una persona “acreedor” realiza un préstamo por una cantidad establecida de dinero a otra persona “deudor” y en la que este último, el deudor, se compromete a devolver la cantidad solicitada (además del pago de los intereses devengados, seguros y costos asociados) en el tiempo o plazo definido de acuerdo con las condiciones establecidas para dicho préstamo”.

2.3.5 Mora

El diccionario de la **Real Academia de la Lengua Española (2022)** define la mora como la “dilación o tardanza en cumplir una obligación, por lo común la de pagar cantidad líquida y vencida.

2.3.6 Recuperación crediticia

Para la **Universidad ESAN (2017)** En el marco de una política de créditos se establece los lineamientos de cobranzas, aquí se contemplan etapas y tipos de actividades a llevarse a cabo, estas son:

- *Etapa preventiva:* Llevado a cabo antes del vencimiento del crédito. Busca prevenir o evitar que éste caiga en mora.
- *Etapa administrativa:* Se realiza desde que vence el crédito. Culmina cuando no se efectúa el pago dentro del plazo ampliado establecido.
- *Etapa judicial:* Al acabarse los dos recursos previos, se pone la demanda judicial para el cobro del crédito.

2.3.7 Falta de liquidez

Para **Economipedia (2017)** La falta de liquidez ocurre cuando una empresa o individuo no puede cumplir con sus obligaciones financieras. Esta es una situación bastante común que conduce a serios problemas de solución de problemas.

2.3.8 Entorno económico

El entorno económico es el sin número de variantes y eventos de tipo económico que impactan en el desarrollo de una sociedad, tales como “la inflación y las tasas de interés, el producto interno bruto, la balanza de pagos, los precios y la política monetaria, la deuda pública”.

2.3.9 Las Coopac.

La SBS y AFP (2021) “Las COOPAC son asociaciones donde la afiliación se obtiene de manera voluntaria, pudiendo también ahorrar y solicitar préstamos participando en la asamblea general elegida por la junta directiva y los miembros del consejo.

2.3.10 Riesgo financiero

Para **García, P.** (2017) los riesgos financieros se refieren a pérdidas potenciales en el mercado financiero. Los cambios en los escenarios financieros, como las tasas de interés y los tipos de cambio, son una base considerable de riesgo para la mayoría de los entes. La exposición a los riesgos financieros se puede minimizar para que las empresas puedan centrarse en su especialidad: la gestión del riesgo empresarial.

CAPITULO III: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Aspectos de importancia

3.1.1. Confiabilidad del instrumento

Para **Hernández et al** (2014) para calcular el nivel de fiabilidad de un instrumento en las ciencias sociales, en primer lugar, el instrumento debe ser coherente y consistente en sus resultados, el resultante del coeficiente mientras más se acerque a la unidad (1.00) mayor confiabilidad, por el contrario, si el resultado se apega al índice 0.00 menor será la confiabilidad del instrumento de recolección (p.200).

Tabla 5:

Alfa De Cronbach

Indicador	Nº de ítems
0.709	51

Nota. Elaboración propia

Análisis: En la tabla 5 se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.709 a nivel de todo el instrumento de encuesta, se considera que el valor obtenido por el Alfa de Cronbach según el criterio de **Hernández et al** (2014), es confiable.

3.1.2 Análisis de los datos generales de la encuesta

A. Nivel de instrucción de los encuestados

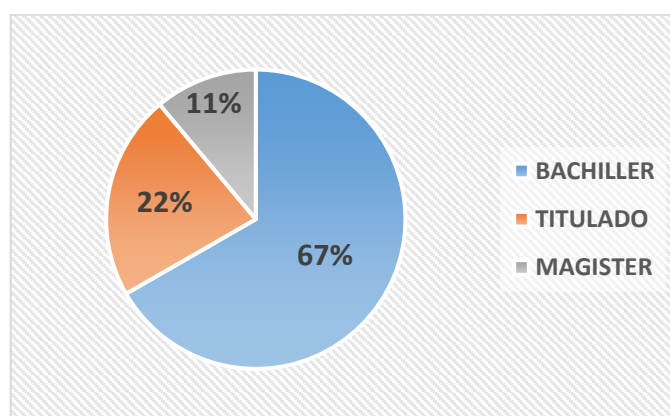


Figura 2: Nivel de instrucción de los colaboradores de la Coopac Andreli.

Interpretación: Como se observa en la figura anterior, el 67% del personal de la Coopac Andreli solo tiene el grado de bachiller en las diversas carreras afines a la actividad bancaria.

B. Genero de los colaboradores de la Coopac Andreli

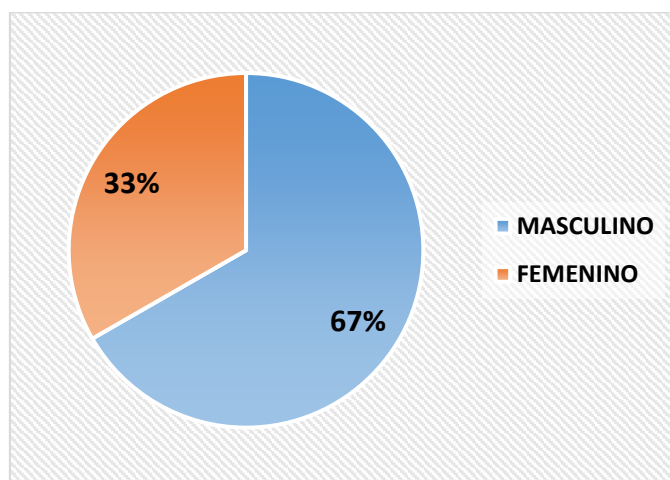


Figura 3: *Genero de los colaboradores de la Coopac Andreli.*

Interpretación: Como se muestra, la proporción entre varones y mujeres colaboradores de la Coopac Andreli es muy pareja, con una pequeña diferencia y ventaja de género masculino con un 67% de los colaboradores.

C. Antigüedad laboral en la Cooperativa Andreli

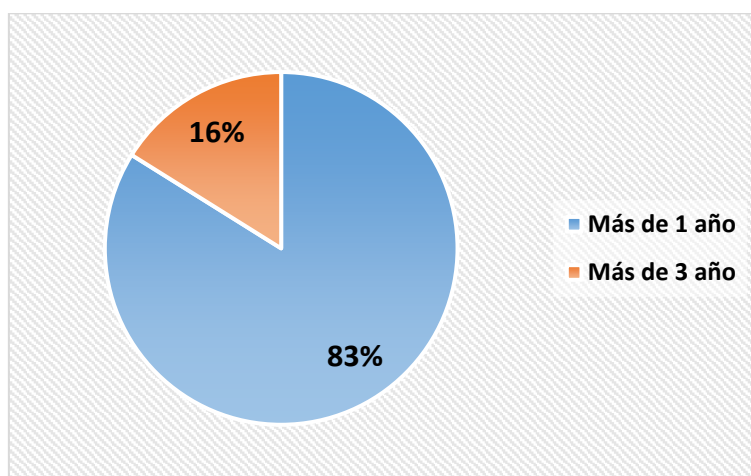


Figura 4: *Antigüedad laboral de los colaboradores de la Coopac Andreli (%).*

Interpretación: Observamos que la mayoría de los trabajadores (83%) a penas 1 año de antigüedad en la Coopac Andreli, lo que hace suponer que los colaboradores no tienen mucha experiencia en Cooperativa Andreli.

3.2. Análisis de la variable independiente: “Gestión del riesgo crediticio”

3.2.1. Resultados de la gestión de riesgo crediticio y sus dimensiones

Luego de la recolectar datos se procesó la información mediante el ordenamiento de los datos, se procede a presentar la información mediante cuadros y gráficos para analizar e interpretar los resultados de la variable general y sus dimensiones con la finalidad de respaldar nuestras conclusiones derivadas de nuestros resultados.

Tabla 6:

Resultados de variable Gestión del Riesgo Crediticio.

Gestión de riesgo crediticia	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	13%
Casi nunca	3	20%
A veces	4	22%
Casi siempre	5	24%
Siempre	4	22%
Total	18	100%

Nota. Elaboración propia

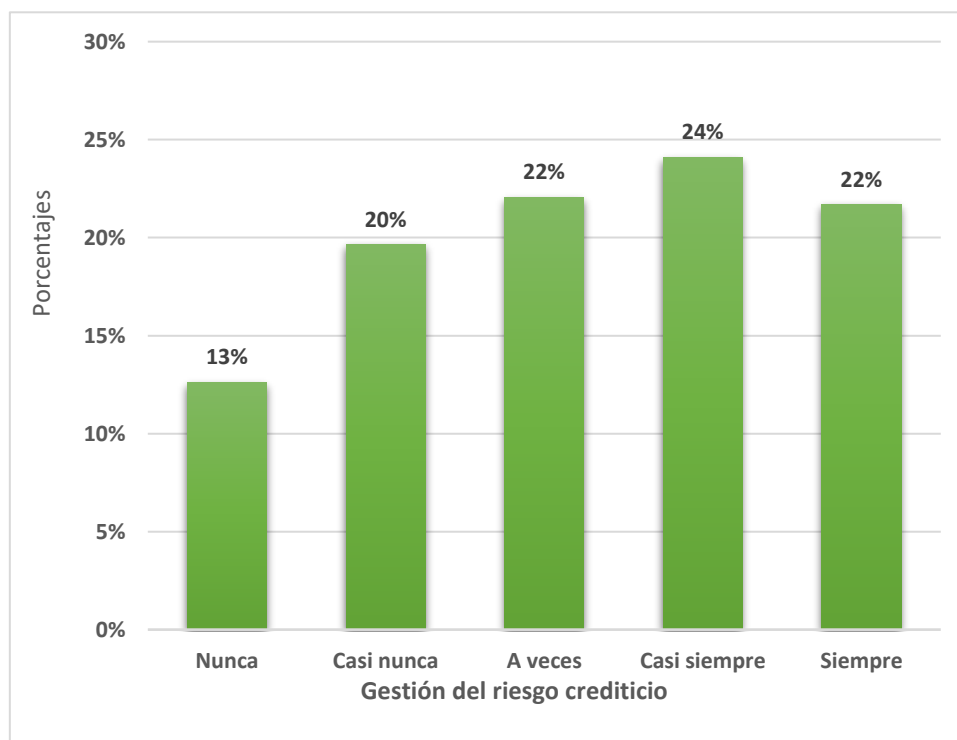


Figura 5: Resultados de variable gestión del riesgo crediticio.

Interpretación:

De acuerdo con los resultados se denota que la gestión de riesgo es considerada por los colaboradores de la Coopac Andreli en un nivel alto ligeramente, esto se debe a que los colaboradores basan sus labores en un manual de créditos aprobados por la Coopac, se observa que 22% y 24% de los colaboradores dicen que siempre y casi siempre realizan una buena gestión del riesgo crediticio.

Tabla 7:

Resultados de la dimensión incumplimiento de crédito de la variable gestión del riesgo crediticio.

Incumplimiento de crédito	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	17%
Casi nunca	6	29%
A veces	5	27%
Casi siempre	2	14%
Siempre	1	13%
Total	18	100%

Nota. Elaboración propia

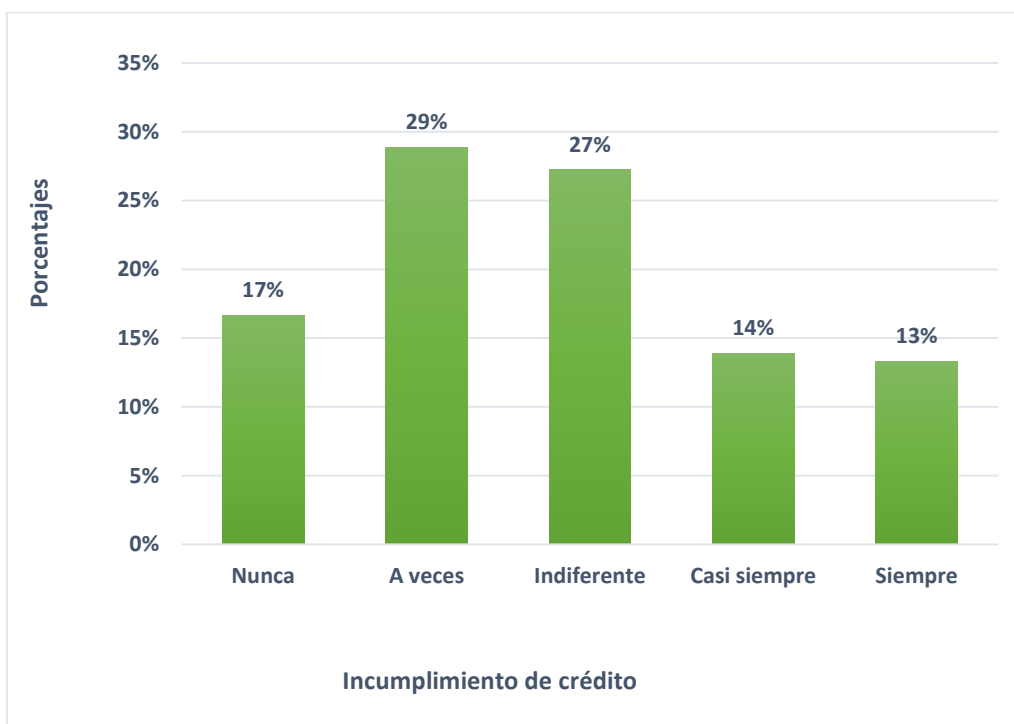


Figura 6: Resultados de la dimensión incumplimiento de crédito.

Interpretación:

En base a los datos mostrados podemos decir que en la Coopac Andreli el seguimiento al incumplimiento de crédito es deficiente o se muestra en un nivel bajo, mostrándose resultados como; 17% de los encuestados nunca hace seguimiento al incumplimiento de crédito, el 29% solo a veces, y el 27% se muestra indiferente al seguimiento del incumplimiento de crédito, dichos resultados son preocupan al no tener una atención constante sobre los créditos vencidos, viéndose su recuperación muy incierta.

Tabla 8:

Resultados de la dimensión exposición crediticia de la variable gestión del riesgo crediticio.

Exposición crediticia	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	7%
Casi nunca	3	12%
A veces	2	11%
Casi siempre	7	37%
Siempre	5	32%
Total	18	100%

Nota. Elaboración propia

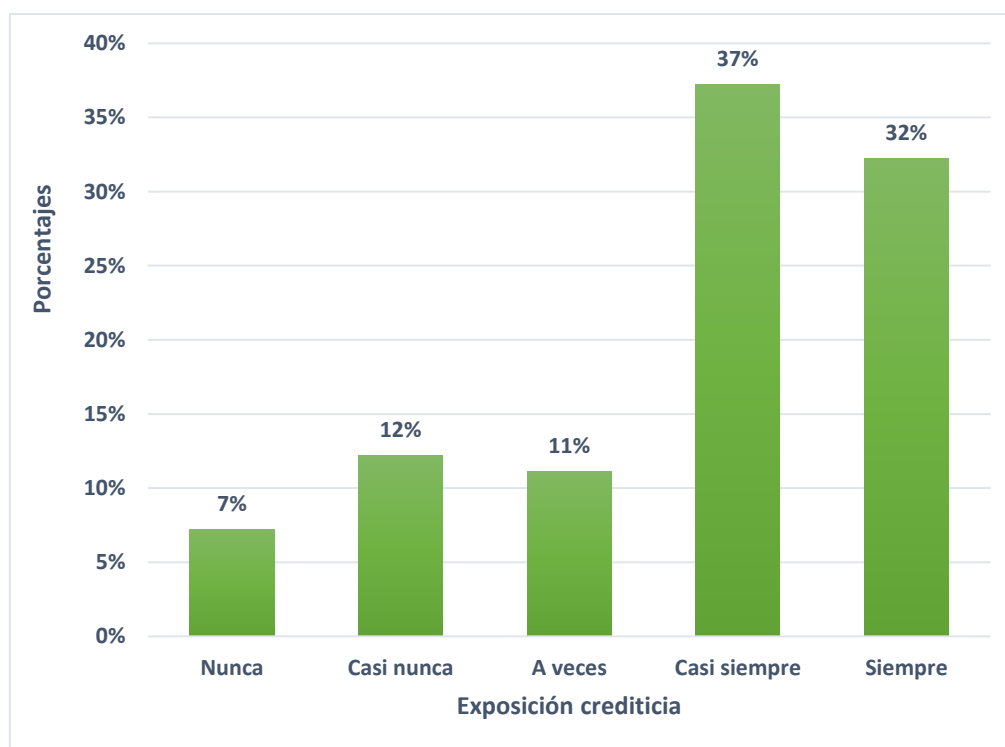


Figura 7: Resultados de la dimensión exposición crediticia.

Interpretación:

Luego del tratamiento de los datos se demuestra que la exposición crediticia se presenta en un buen nivel en la Coopac Andreli, el 32% y 37% de los encuestados dijeron que siempre y casi siempre realizan una buena exposición o evaluación de crédito respectivamente. Asimismo 6 colaboradores manifestaron que nunca, a veces y son indiferentes a realizar la exposición crediticia.

Tabla 9:

Resultados de la dimensión recuperación crediticia de la variable gestión del riesgo crediticio.

Recuperación crediticia	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	14%
Casi nunca	3	18%
A veces	6	28%
Casi siempre	4	21%
Siempre	3	19%
Total	18	100%

Nota. Elaboración propia

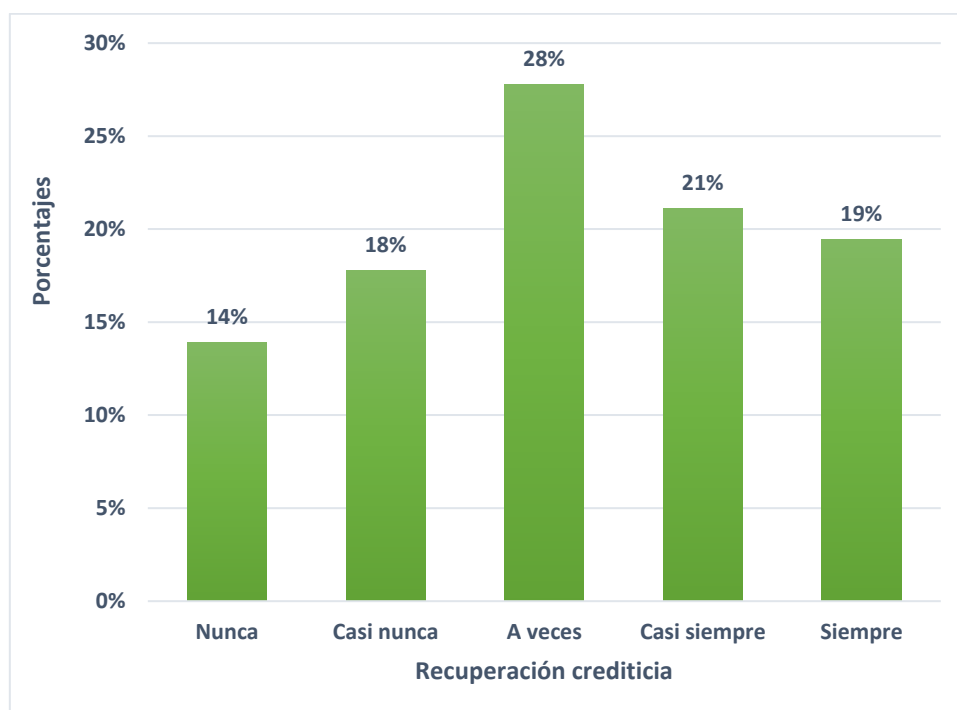


Figura 8: *Resultados de la dimensión recuperación crediticia.*

Interpretación:

La recuperación crediticia es un aspecto muy importante en toda entidad que brinda créditos, en este caso el la Coopac Andreli se observa niveles preocupantes, solo 7 de los 18 colaboradores encuestados denotan una cierta preocupación por la recuperación d ellos créditos, mientras que 6 colaboradores muestran indiferencia, siendo más grave que 2 trabajadores nunca se hayan preocupado por la recuperación crediticia.

3.3 Análisis de la variable dependiente: “Morosidad”

3.3.1. Resultados de la morosidad y sus dimensiones en la Coopac Andreli.

Observándose las dimensiones; falta de liquidez y entorno económico.

Tabla 10:

Resultados de la variable gestión de la morosidad.

Morosidad	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	2%
Casi nunca	2	9%
A veces	4	23%
Casi siempre	5	27%
Siempre	7	39%
Total	18	100%

Nota. Elaboración propia

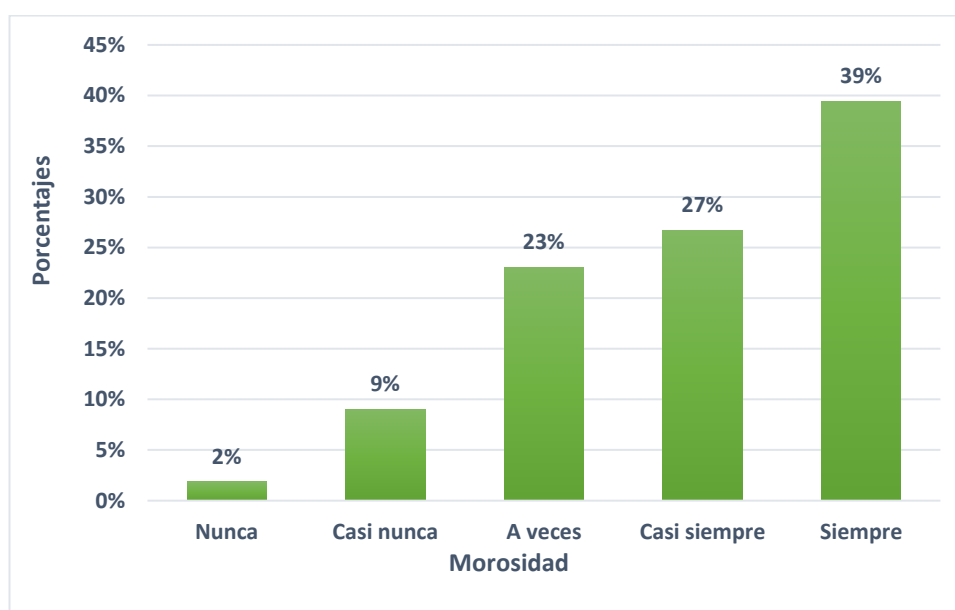


Figura 9: Resultados de la variable gestión de la morosidad.

Interpretación:

La morosidad es un aspecto clave para medir la gestión de riesgo crediticio es por ello que en nuestra encuesta se obtiene que el 39% mencionan que siempre están pendiente de la morosidad en la Coopac Andreli, mientras que el 34% demuestran poco interés por la morosidad en la Cooperativa Andreli.

Tabla 11:

Resultados de la dimensión falta de liquidez en la variable la morosidad.

Falta de liquidez	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3%
Casi nunca	2	12%
A veces	3	21%
Casi siempre	4	22%
Siempre	8	42%
Total	18	100%

Nota. Elaboración propia

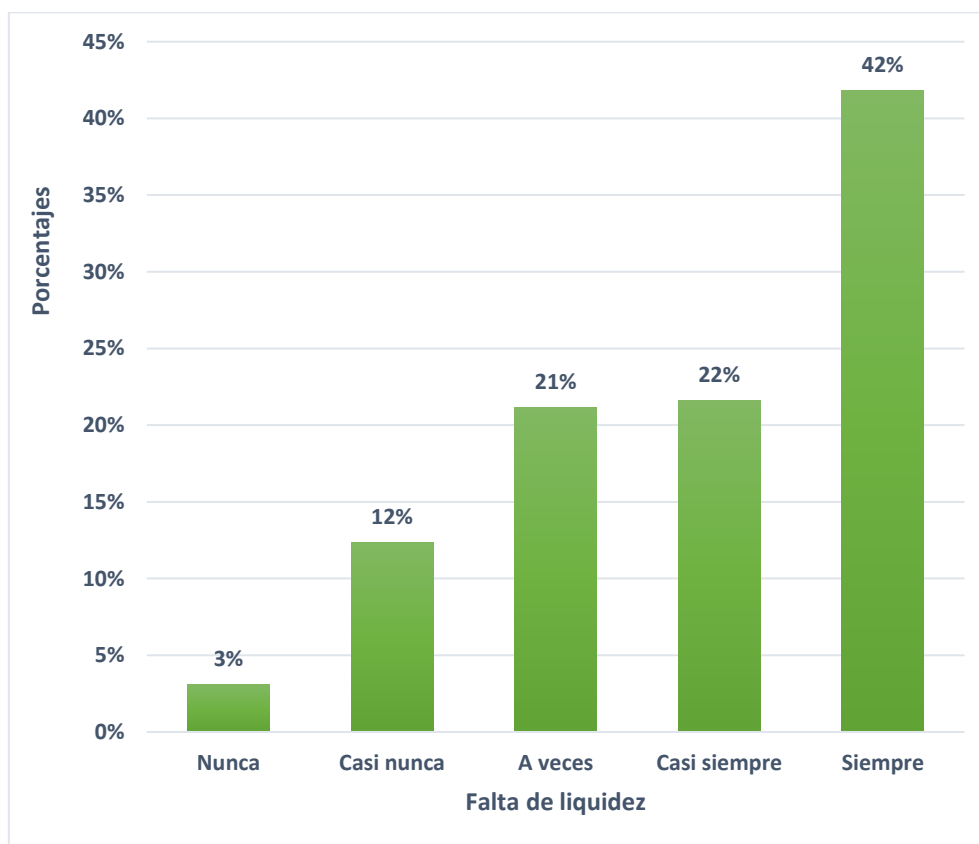


Figura 10: *Resultados de la dimensión falta de liquidez.*

Interpretación:

La evaluación de la gestión de crédito es importante cuestionarse sobre los factores que causan la morosidad, entre una de ella tenemos a la falta de liquidez que según nuestros resultados el 42% de los colaboradores dicen que los socios en estado de morosidad ponen como excusa la falta de dinero.

Tabla 12:

Resultados de la dimensión entorno económico en la variable la morosidad.

Entorno económico	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	1	4%
A veces	4	27%
Casi siempre	6	32%
Siempre	7	37%
Total	18	100%

Nota. Elaboración propia.

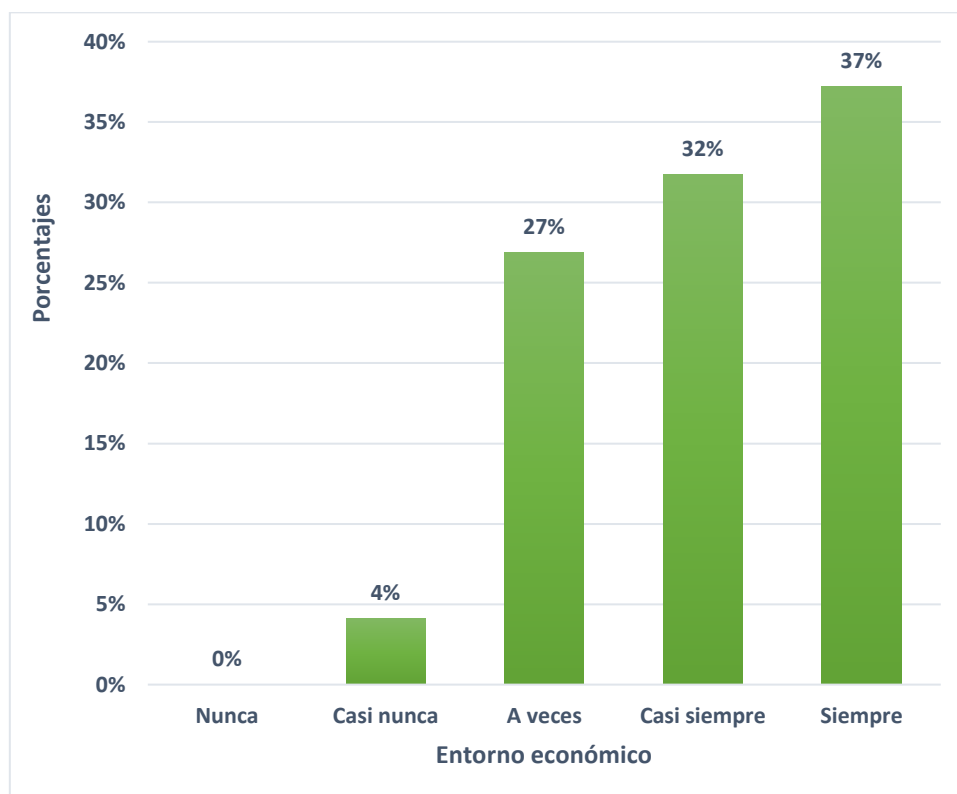


Figura 11: *Resultados de la dimensión entorno económico.*

Interpretación:

Los trabajadores de la Cooperativa Andreli mencionan que siempre (37%), casi siempre (32) y a veces (4%) el entorno económico es un factor que dificulta cumplir con sus obligaciones financieras, mientras que los socios que muestran indiferencia (27%) mencionan otros factores que les impide cumplir con el pago de sus cuotas.

3.4 Análisis de la entrevista

La guía de entrevista estuvo dirigida a los socios en estado de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, sucursal Tingo María. Del total de socios en estado de morosidad solo entrevistó a 3 de ellos, dado la delicada situación financiera “morosidad” accedieron a responder sin mucha motivación a nuestras preguntas.

1. ¿Le preocupa a usted estar en estado de morosidad?

Respuesta: Los 3 encuestados respondieron que, SI, al no estar tranquilos porque sus deudas se han convertido en un problema, en base a las constantes visitas domiciliarias que realizan los trabajadores de la entidad y las excesivas llamadas telefónicas con el asunto de su deuda.

2. ¿Usted ha entrado a un estado de morosidad en la Cooperativa Andreli por voluntad propia?

Respuesta: Los 3 entrevistados mencionan que, NO, están en estado de morosidad por voluntad propia, más que todo su estado se debe a factores no contemplados y la economía actual de país.

3. ¿La Cooperativa Andreli te brinda facilidades de pago?

Respuesta: Los 3 entrevistados mencionan que, NO, una vez que han caído en morosidad los socios de la Coopac Andreli pagan sus deudas con excesivas tasas de morosidad que la entidad adjudica arbitrariamente, sin capacidad y oportunidad de negociar.

4. ¿Usted tiene más de 2 créditos en la Cooperativa Andreli?

Respuesta: Los 3 entrevistados mencionan que, SI, accedieron a otro crédito por recomendación de los analistas con la excusa de refinanciar el crédito caído en morosidad, sin embargo, ahora están con dos créditos vencidos.

5. ¿En la Cooperativa Andreli es fácil obtener un crédito?

Respuesta: Los 3 entrevistados mencionan que, SI, los créditos que fueron entregados a los socios encuestados solo se entregaron a sola firma sin ofrecer ningún tipo de garantía para asegurar el retorno del capital más intereses.

6. ¿Usted para obtener un crédito fue evaluado de sus ingresos y bienes que posee?

Respuesta: Los 3 entrevistados mencionan que, SI, pero solo me preguntaban mas no me pedían evidencias como boletas o facturas de mis ventas o ingresos.

7. ¿El área de créditos y cobranzas al momento de cobrarle son amables con usted?

Respuesta: Los 3 entrevistados mencionan que, Algunas veces, en la mayoría de los casos los colaboradores de la Coopac Andreli que se apersonan a cobrar son amables, en pocas ocasiones muestran arrogancia y mal humor.

3.5 Análisis de la revisión bibliográfica de los expedientes de crédito

Tabla 13:

Matriz de revisión de expedientes de crédito.

N°	SOCIO	No corresponde producto otorgado	El monto desembolsado no corresponde	No cumple modalidad de pago	No tiene garantía o garante	Ingresos mal calculados/ficticios	Expediente no cuenta con verificación	No sustenta el destino del crédito	El formato de la solicitud del crédito no está llenado al	DNI del socio y/o garante vencidos e ilegibles	El expediente de crédito no presenta correctamente su	No presenta buen comportamiento crediticio	Los documentos presentados carecen de legalidad	Los documentos del expediente están sin foliar y	El comité de crédito autorizó el desembolso
1	JUAN SEGURA	-	-	X	X	X	-	X	-	-	-	X	-	-	-
2	CARLOS MORENO	-	-	X			-	-	-	-	-	X	-	-	-
3	RAMIRO DOMINGUEZ	-	-	X	X	X	-	-	-	-	-	X	-	-	-
4	PIERO CARTAGENA	-	-	X	X	X	-	-	X	X	-	X	-	-	-
5	JESÚS SALVADOR	-	-	X		X	-	X	-	-	-	X	-	-	-
6	JOSE MALHECHOR	-	-	X			-	-	X	-	-	X	-	-	-
7	JUANITA DIAZ	-	-	X	X	X	-	X	-	-	-	X	-	-	-
8	JOSUE ALBERTO	-	-	X			-	-	-	-	X	X	-	-	-
9	GLADYS VASQUEZ	-	-	X	X	X	-	X	-	-	-	X	-	-	-
10	PITER COAGUILA	X	-	X		X	-	-	-	-	X	X	-	-	-
11	ANGIE SALAZAR	-	-	X	X	X	-	-	-	-	-	X	-	-	-
12	ANGELA CORAZAO	-	-	X			-	X	-	-	-	X	-	-	-
13	MARLENI DIAZ	-	-	X	X	X	-	-	X	-	-	X	-	-	-

14	SANDRA PEREZ	-	-	X			-	-	-	X	X	X	-	-	-
15	ANITA SANTILLANA	X	-	X	X	X	-	-	-	-	-	X	-	-	-
16	DINA PORTOCARRERO	X	-	X	X	X	-	X	X	-	-	X	-	-	-
17	ANDREA PORTUGAL	-	-	X			-	-	-	-	-	X	-	-	-
18	CELEDONIA MALDONADO	-	-	X	X	X	-	X	-	-	-	X	-	-	-
19	JOSUE MEZA	X	-	X	X	X	-	-	-	-	-	X	-	-	-
20	CARLOS MORENO	-	-	X		X	-	X	-	-	-	X	-	-	-

MARCAS: "X" = OBSERVACIÓN y "-" = CONFORME

Comentarios de la revisión bibliográfica de los expedientes de crédito.

Luego de la exhaustiva y minuciosa observación pasaremos a explicar las observaciones encontradas en los expedientes de crédito de la Coopac Andreli.

a) No cumple modalidad de pago.

Al momento de realizar un desembolso de crédito al socio sujeto de crédito se le entrega un cronograma de pagos donde establece las fechas y el monto a cancelar, sin embargo, es preocupante que los expedientes de los socios caídos en morosidad no cumplan con dichas fechas, las razones pueden ser infinitas, pero al momento que no cancelas dentro del plazo determinado inmediatamente se te considera en estado de morosidad.

b) No tiene garantías ni garantes.

La cantidad de expedientes con esta deficiencia es alarmante, puesto que la Coopac Andreli no exige estrictamente alguna garantía, la responsabilidad no recae específicamente en los asesores de crédito, sino que la cooperativa debe implementar en su manual de crédito los apartados donde se expliquen los tipos de garantías a adjuntar por tipo de crédito, garantías que se encuentren dentro de normas peruanas y sean legales tales como pueden ser los descuentos por planilla, las hipotecas, las cartas fianzas, la prenda de algún activos, etc.

c) Ingresos mal calculados del socio sujeto a crédito.

Esta observación conlleva una responsabilidad netamente en los asesores de crédito, dado que su trabajo es esculcar y levantar toda la información del socio, sus ingresos reales demostrados en documentos fidedignos como son los comprobantes de pago si es negocio o si es trabajador se debe tener las boletas de pago correctamente firmadas por el empleador.

d) No sustentan el fin de los créditos.

El asesor de crédito debe tener en claro para que fin el socio está obteniendo el crédito, como por ejemplo las personas naturalmente se endeudan para invertir en su negocio, para invertir en estudios, para comprar un domicilio entre otros fines. Es por ello es primordial que el asesor preste atención a ello, para evitar que el socio use el dinero desembolsado en gastos banales e ilegales como fiestas, inversión en campañas políticas, financiamiento al terrorismo, pago de coimas en el sector público, entre otros.

e) No presenta buen comportamiento crediticio.

Con la finalidad de lograr alcanzar una meta y poder comisionar y tener más ingresos los analistas pueden estar cometiendo un grave error el cuál es inobservar la calificación crediticia de los socios que solicitan un crédito, como se sabe existe varias calificaciones de los sujetos de crédito como son; normal, con problemas potenciales (cpp), dudoso, deficiente y perdida, dentro de estas calificaciones se acepta otorgar créditos a las personas en estado normal, sin embargo se soslaya esto otorgando créditos a socios con calificación no permitida y así perjudicando a la entidad.

3.6 Discusión de resultados

Luego del análisis de los datos y logrado los resultados en la investigación, pasamos a comparar nuestros resultados con las de otros autores ya tenidos en cuenta en el capítulo II de la presente tesis.

Primeramente, se acepta la hipótesis alternativa general que menciona que **es alto el nivel de influencia la gestión del riesgo crediticio en la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, sucursal Tingo María.**

Esta afirmación tiene similitud con lo que afirma **Barrera, S. (2018)** La cartera no organizada de la empresa no fue evaluada con base en indicadores de rentabilidad, ni se diseñaron políticas estratégicas para reducir el riesgo crediticio, por lo que aumentó el número de incumplimientos de pago. La implantación de estrategias de tratamiento de los riesgos tiene como objetivo el logro de los objetivos institucionales y brinda una oportunidad para ofrecer a los clientes potenciales productos y servicios que posee el banco y que contribuyen a satisfacer sus necesidades debido a la economía incluyente de los sectores débiles.

Del mismo modo, los resultados también se alinean con lo dicho por **Rivera et al (2021)** sosteniendo que el nivel de gestión del riesgo de crédito es solo un 50% de nivel efectivo, se debe hacer mucho porque afecta los indicadores delictivos, es posible que la empresa no reconozca las oportunidades, además de no responder correctamente a las amenazas, es probable que no se lleven a cabo los planes de evaluación del riesgo delictivo. La empresa falla en alguna gestión.

Cabe mencionar a **Gómez (2019)** quien concluye su investigación deduciendo sobre la variable gestión de los riesgos crediticios incide en la variable gestión del delito con una alta correlación positiva, lo que se muestra en la

incidencia de las variantes estudiadas con la correlación de Pearson ($R=0,68$), cuya significancia es $p=0,0006$ por debajo de la 5. significancia estándar.

Es oportuno también mencionar a **Mendoza (2019)** Los factores de gestión de riesgo de crédito que inciden en la morosidad de la entidad estudiada son: incumplimiento de las políticas internas, falta de capacitación continua de los analistas de crédito, experiencia limitada de los analistas de crédito, factores externos del cliente e información incorrecta del cliente.

En segundo lugar, se acepta la primera hipótesis alternativa específica afirmando que **es alta la influencia del incumplimiento de crédito la cartera vencida en la morosidad de los socios de la Coopac Andreli, sucursal Tingo María.**

Estos resultados concuerdan con **Gómez (2019)** Se logró el objetivo de identificar los factores que inciden en el control del delito en la cooperativa León XIII. Se evalúan los siguientes indicadores: política de seguridad de la información, listado de carteras de riesgo, implementación de mecanismos de auditoría interna, elaboración de carteras diarias, estadísticas de inversión, evaluación de desempeño, evaluaciones sorpresa, distribución de documentación, procedimientos de control adecuados.

Además, la relación la gestión del riesgo de crédito y la gestión concursal y sus efectos en los indicadores financieros de la Cooperativa es decreciente, pues luego de un análisis vertical y horizontal de los estados financieros, se concluyó que una adecuada gestión del riesgo de crédito se debe al deseo de expansión o al crecimiento de la cartera de préstamos.

Bernardo (2019) En la Coopac SEMBRAR, pues se determinó la relación entre la falta de pago y la insolvencia de Coopac SEMBRAR ya que el indicador de relación muestra 0.543, los entes financieros fijan su tasa de sus productos, para el cuál emplea recursos humanos, los retrasos en el pago de los socios provocan la no rotación de este capital, lo que trae serios problemas a la economía financiera. hasta causar su insolvencia.

Coincidiendo con **Mendoza (2019)** del análisis de los factores de la gestión del riesgo de crédito se evidenció que su aparición en los niveles de morosidad de la oficina Mi Banco - Atahualpa en el periodo 2012-2016 fue directa, por lo que el comportamiento es directo a partir del año, incrementando el riesgo bajo la influencia de los factores, el nivel de delincuencia aumenta y viceversa.

También, **Tineo & Pérez (2016)** se muestra una morosidad de 62%, aludiendo el descuido, la pésima decisión de inversión. Un 14% menciona que el manejo gerencial es deficiente y un 22% tiene procesos judiciales. La morosidad conduce a menos inversión; daños a la cartera; artículos; rotación de socios y por lo tanto baja rentabilidad; gastos y pérdidas en la empresa investigada.

En tercer término, se acepta la segunda hipótesis alternativa específica afirmando que **es alta la influencia de la exposición crediticia en la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, sucursal Tingo María.**

Estos resultados concuerdan con **Bernardo (2019)** Se determinó que existe una relación significativa entre la calificación crediticia y la morosidad. Bueno, el índice de correlación es 0.599, demuestra que analizar los factores de puntuación crediticia al evaluar la solicitud de préstamo de un socio es muy importante.

También, **Hidalgo, Claudio, Huamán (2015)** los riesgos controlados permiten a la entidad menorar los índices de morosidad, el afán de competencia de los asesores incide en la gestión de los riesgos de crédito, la prevención del crecimiento de la cartera de insolventes, la existencia de metodologías de evaluación crediticia encuentra las actuaciones para reducir la insolvencia y, finalmente, la existencia de medidas de protección del riesgo de crédito en la Coopac San Francisco Ltda.

Valladares, G. (2019) una estrategia para reducir la morosidad es planear el riesgo, una empresa debe implementar para hacer frente a los delitos que afectan el negocio, también el trabajo a cabalidad del analista influye significativamente en la morosidad, y por último queda demostrado que la morosidad es influenciada por la inexistencia y existencia del reglamento de crédito.

En último término, se acepta la tercera hipótesis alternativa específica afirmando que **es alta la influencia de la recuperación crediticia en la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, sucursal Tingo María.**

Nos amparamos en **Baltazar (2016)** la metodología inadecuada de los procesos de crédito conduce a una reducción de dinero disponible y un incremento en el riesgo de recibir la cartera de crédito, lo que llama la atención del ente supervisor y una disminución en el reporte de crédito.

También, se identificó la escasez de herramientas suficiente de los ciclos del crédito, que asegure el retorno del crédito emitido, y la falta de informes penales mensuales, que ayuden a mejorar la capacidad de toma de decisiones de la alta dirección.

3.7 Verificación de la hipótesis

Para la verificación de la hipótesis mediante el proceso estadístico usaremos un indicador no paramétrico como es la prueba de la correlación Rho Spearman, el cual nos dará a entender el nivel de relación que existe y así comprobar o rechazar nuestras, lo cual recurrimos a Hernández **et al** (2014) mencionan los parámetros que se deben tener en cuenta, son de -1 al +1 como se ilustra en la siguiente tabla.

Tabla 14:

Indicador de relación entre dos variables.

INDICE	DESCRIPCIÓN DE RELACIÓN
-1.00	Correlación negativa perfecta (a mayor X menor Y)
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta (a mayor X mayor Y)

Fuente: Hernández et al (2014, p.305)

Fue necesario efectuar las pruebas de hipótesis, tomando como herramienta la estadística inferencial.

3.7.1 Prueba de hipótesis general

Hipótesis Nula (H_0):

“No es alto el nivel de influencia la gestión del riesgo crediticio en la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, sucursal Tingo María”

Hipótesis Alterna (H_a):

“Es alto el nivel de influencia la gestión del riesgo crediticio en la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, sucursal Tingo María”.

Tabla 15:

Contraste de hipótesis general con correlación Rho Spearman

Correlaciones		Gestión del riesgo crediticio		
		Morosidad		
Rho de Spearman	Gestión del riesgo crediticio	Coeficiente de correlación	1	-0.749
		Sig. (bilateral)		0.011
		N	18	18
	Morosidad	Coeficiente de correlación	-0.749	1
		Sig. (bilateral)	0.011	
		N	18	18

Nota: Elaboración propia con datos de la encuesta.

Interpretación:

Se observa que existe una correlación negativa alta (-0.749), entonces podemos afirmar que, al realizar una mejor gestión de riesgo de crédito, la morosidad disminuirá considerablemente en Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, sucursal Tingo María. Del mismo modo podemos rechazar la hipótesis nula (H_0) porque $p\text{-valor} > \alpha$; es $p(0,011) < 0,050$; y pasamos a aceptar la hipótesis alterna (H_a) que afirma que “es alto el nivel de influencia de la gestión del riesgo crediticio en la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, sucursal Tingo María”.

3.7.2 Prueba de hipótesis específicas

Se presentarán 1 tabla puesto que el objetivo es contrastar las hipótesis de las dimensiones; incumplimiento de crédito, exposición crediticia, recuperación crediticia con la variable morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, sucursal Tingo María.

Tabla 16:

Contraste de hipótesis específicas con correlación Rho Spearman

Correlaciones		Morosidad	
Rho de Spearman	Incumplimiento de crédito	Coeficiente de correlación	,791
		Sig. (bilateral)	0.023
		N	18
	Exposición crediticia	Coeficiente de correlación	-0.711
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	18
	Recuperación crediticia	Coeficiente de correlación	-0.793
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	18

Nota: Elaboración propia con datos de la encuesta.

a. Interpretación de primera hipótesis específicas

Hipótesis Nula (H_0):

“No es alto la influencia del incumplimiento de crédito en la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, sucursal Tingo María”.

Hipótesis Alternativa (H_a):

“Es alta la influencia del incumplimiento de crédito en la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, sucursal Tingo María”.

Interpretación y análisis:

Se observa que existe una correlación positiva alta (0.791), entonces podemos afirmar que, al existir más incumplimiento de créditos, la morosidad se incrementará considerablemente en Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, sucursal Tingo María. Del mismo modo podemos rechazar la hipótesis nula (H_0) porque $p\text{-valor} > \alpha$; es $p(0,023) < 0,050$; y pasamos a aceptar la hipótesis alterna (H_a) que afirma que “es alta la influencia del incumplimiento de crédito en la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, sucursal Tingo María”.

b. Interpretación de segunda hipótesis específica

Hipótesis Nula (H_0):

“No es alta la influencia de la exposición crediticia en la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, sucursal Tingo María”.

Hipótesis Alternativa (H_a):

“Es alta la influencia de la exposición crediticia en la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, sucursal Tingo María”.

Interpretación y análisis:

Entre estas variables existe una correlación negativa alta (-0.711), entonces podemos afirmar que una al realizar una buena análisis y exposición de crédito, la morosidad tendrá la tendencia a disminuir considerablemente. Del mismo modo podemos sentenciar que, se rechaza la hipótesis nula (H_0) porque $p\text{-valor} > \alpha$; de modo que $p(0,000) < 0,050$; y se acepta la hipótesis alterna (H_a) donde se afirma que “es alta la influencia de la exposición crediticia en la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, sucursal Tingo María”.

c. Interpretación de tercera hipótesis específica**Hipótesis Nula (H_0):**

“No es alta la influencia de la recuperación crediticia en la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, sucursal Tingo María”.

Hipótesis Alternativa (H_a):

“Es alta la influencia de la recuperación crediticia en la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, sucursal Tingo María”.

Interpretación y análisis:

Entre estas variables existe una correlación negativa alta (-0.793), este resultado nos respalda cuando decimos que, si la recuperación crediticia se optimiza, la morosidad no será una preocupación para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, sucursal Tingo María. Del mismo modo podemos deducir que, se rechaza la hipótesis nula (H_0) porque $p\text{-valor} > \alpha$; de modo que $p(0,000) < 0,050$; y se acepta la hipótesis alterna (H_a) que afirma “Es alta la influencia de la recuperación crediticia en la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, sucursal Tingo María”.

CONCLUSIONES

1. El nivel de influencia la gestión del riesgo crediticio en la morosidad es alto en la Coopac Andreli, sucursal Tingo María, según los resultados existe una correlación negativa alta (-0.749) es decir la relación de factores es negativa, es decir; si se incrementa el nivel de gestión de riesgo crediticio, la morosidad disminuirá, sustentado además por la correlación en la prueba de hipótesis donde el p_valor (0,011) $<$ 0,050, admitiendo la hipótesis planteada, este resultado es respaldado por la revisión de expedientes de crédito y la entrevista donde los socios admiten que para obtener un crédito en la Coopac Andreli no es necesario presentar muchos requisitos, en su mayoría son a sola firmas, comprobándose así que la gestión del riesgo crediticio es muy deficiente.

2. El nivel de influencia del incumplimiento de crédito la cartera vencida en la morosidad de los asociados de la Coopac Andreli, sucursal Tingo María es alto, dicho resultado es respaldado con el indicador de correlación de Spearman donde le p -valor $>$ α ; es p (0,023) $<$ 0,050 es por se acepta la hipótesis alterna (**Ha**) plateada en el proyecto de tesis. Además, observamos una correlación positiva alta (0.791) es decir al existir más incumplimientos de pago, la morosidad aumentará considerablemente, según la revisión de los expedientes de créditos el incumplimiento de créditos se debe por una mala evaluación, la no presentación de garantías y se desembolsa créditos a personas con mala calificación crediticia.

3. La exposición crediticia influye altamente en la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli sucursal Tingo María, en base a que estadística de la correlación de Spearman donde porque p -valor $>$ α ; de modo que p (0,000) $<$ 0,05; y se acepta la hipótesis alterna (**Ha**) donde se afirma que “es alta la influencia de la exposición crediticia en la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, sucursal Tingo María”. Asimismo, observamos una correlación negativa alta (-0.711) es decir si se expone mejor al crédito antes de ser desembolsado, la morosidad se reduciría altamente en los la Coopac Andreli sucursal Tingo María. Este resultado también es apoyado por la entrevista donde los socios “morosos” consultados sobre la evaluación de sus ingresos solo les pidieron mencionar sus ingresos y gastos mas no le pidieron sustentar con comprobantes, el mismo resultado se muestra en la revisión de los expedientes de crédito no se encontraron documentos para el cálculo de los ingresos y gastos de los socios caídos en estado de morosidad.

4. Según los resultados es alto la influencia de la recuperación crediticia en la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, sucursal Tingo María, aceptándose la hipótesis alterna (H_a), deducido desde la prueba de correlación de Spearman donde $p\text{-valor} > \alpha$; de modo que $p(0,000) < 0,050$; Asimismo, observamos una correlación negativa alta (-0.793) es decir si en la Coopac Andreli se pone énfasis en la recuperación crediticia, la morosidad mermará en una gran proporción y se evitará tener una cartera morosa numerosa, evitándose así incurrir en riesgos, ahorrando recursos económicos y mejorar la confianza en los asociados de la Coopac Andreli Andreli.

RECOMENDACIONES

1. Evidenciándose un nivel alto de influencia y una relación inversa de la gestión del riesgo crediticio en la morosidad de la Coopac Andreli, asimismo, revisado los expedientes de crédito se recomienda implementar el área de gestión de créditos en la institución, para verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos a considerarse en los créditos con la finalidad de mejorar la calidad de créditos que se desembolsen, y el fin fundamental evitar que los socios pasen a formar parte e incrementen la cartera morosa.

2. El incumplimiento de crédito es la vía que lleva al socio a caer en morosidad es por ello que la influencia de este va ser alta siempre, al existir una tasa alta de morosidad, se recomienda tener en cuenta las disposiciones legales que emite la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) donde orienta a las Cooperativas a implementar sus manuales de créditos y cobranzas dentro de un enfoque actual de la gestión del riesgo de créditos y demás instrumentos de alcance mundial.

3. Exponer en muchos casos es sinónimo de mostrar, dicho esto la exposición crediticia tiene mucho que ver en la morosidad de acuerdo con los resultados en la presente. La Cooperativa Andreli necesariamente debe tener bien conformada su comité de evaluación de créditos integrado por todos los colaboradores participes de la gestión crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, con la finalidad de evaluar desde varios puntos de vista antes de desembolsar un crédito.

4. Por último, la recuperación crediticia en toda entidad financiera que brinda productos activos es la actividad que más importancia conlleva dado que es necesario que el ente mantenga tasas de morosidad tolerables y que les permita seguir desarrollándose en el mercado, es por ello se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, plantear un manual de cobranzas donde se plasmen políticas, planes y procedimientos, concibiéndose una herramienta sólida que guiará a los colaboradores.

BIBLIOGRAFÍA

- Baltazar Quisintuña, C. O. (2016). *Modelo de gestión del riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mirachina*. Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, Departamento de investigación, Ambato. Recuperado el 06 de 03 de 2022, de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/1673>
- Barrera Ramirez, S. M. (2018). *Estrategias financieras y administrativas para reducir el riesgo crediticio en Banecuador agencia Riobamba*. Tesis de Maestría, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Departamento de Finanzas y Administración, Riobamba. Recuperado el 06 de 03 de 2022, de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/8313>
- Belaunde, G. (2022). *Gestión*. Recuperado el 8 de Setiembre de 2022, de <https://gestion.pe/blog/riesgosfinancieros/2012/01/gestionar-el-riesgo-de-credito.html/?ref=gesr>
- Bernardo Rivera, B. C. (2019). *El riesgo crediticio y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrar, Huánuco*. Informe final, Universidad de HÁnuco, Facultad de Ciencias Empresariales, Huánuco. Recuperado el 11 de marzo de 2022, de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UDHR_e9d6d1435e810a63b8cc7826de014eeb
- Diario Gestión. (21 de 01 de 2012). *Gestionar el riesgo de crédito: ¿qué es y quiénes deberían hacerlo?* Recuperado el 15 de Marzo de 2022, de <https://gestion.pe/blog/riesgosfinancieros/2012/01/gestionar-el-riesgo-de-credito.html/>
- Fayol Le Maire, H. J., & Coubrough, J. A. (1930). *Administración Industrial y General - Principios de la Administración Científica*. Buenos Aires: El Ateneo. Recuperado el 21 de junio de 2021
- Fragoso, J. C. (2002). *Análisis y administración de riesgos financieros. Exposición de la materia Análisis de Riesgos*. Universidad Veracruzana, Escuela de economía financiera, Veracruz. Recuperado el 15 de Marzo de 2022

- Garcia Suarez, A. (2006). *Estudio Teórico sobre la gestión de riesgos en las empresas financieras*. Matanzas. Recuperado el 15 de Marzo de 2022, de <https://www.monografias.com/trabajos-pdf/gestion-riesgos-financieros/gestion-riesgos-financieros.pdf>
- Gomez Gutierrez, I. (2019). *La gestión del riesgo crediticio y su influencia en el control de la morosidad de la Cooperativa León XIII 2013 - 2016*. Informe final, Universidad Nacional de Trujillo, Unidad de postgrado en ciencias economicas, Trujillo. Recuperado el 06 de Marzo de 2022
- Gomez Gutierrez, I., & Valverde Valverde, E. F. (2019). *La gestión del riesgo de crédito y su influencia en el control de la morosidad en la Cooperativa León XIII*. Tesis de maestria, Trujillo. Recuperado el 15 de Marzo de 2022
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (sexta ed.). Ciudad de Mexico: McGrawhill. Recuperado el 20 de junio de 2021
- Hidalgo Tello, S., Claudio Berrospi, M. A., & Victorio Huaman, C. C. (2015). *Control de riesgos de crédito y su incidencia en los niveles de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sa Francisco LTDA*. 289. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Huánuco. Recuperado el 08 de 03 de 2022, de <https://1library.co/document/zlgn092y-control-creditos-incidencia-morosidad-cooperativa-credito-francisco-huanuco.html>
- Mendoza Bruga, G. (2019). *Los factores de la gestión de riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de Mibanco- agencia Atahualpa*. Tesis de Maestria, Universidad Nacional de Cajamarca, Departamento de Ciencias Contables y Financieras, Cajamarca. Recuperado el 06 de Marzo de 2022, de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUNC_b1be48d09fe292367f27c6bff970f442/Details
- Rivera Oblitas, M. M., Toro, R. E., Vidaurre Garcia, W. E., Urbina, C. M., & Chapoñan Ramirez, E. (02 de Julio de 2021). Gestión de riesgo crediticio para afrontar la morosidad bancaria. *Tzhoecoen*, 13(1), 9. Recuperado el 06 de Marzo de 2022, de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1873>

- Taylor Winslow, F. (1911). *Principios de la Administración Científicas*. Recuperado el 23 de junio de 2021
- Tineo Vidaurre, L. A., & Perez Chavez, R. C. (2016). *Riesgo crediticio y morosidad de los creditos otorgados a las Microempresas por la CMAC Trujillo S.A.* Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizan, Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Huánuco. Recuperado el 2022 de marzo de 15, de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6173/Huaman%20Casas%2C%20Estefany%20Cristal.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Valladares Chavez, G. J. (2019). *Plan de riesgo crediticio y la morosidad de los clientes de Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.* Tesis de Licenciatura, Universidad de Huánuco, Escuela Académica de Contabilidad y Finanzas, Huánuco. Recuperado el 09 de 03 de 2022, de <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/2011>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tabla 17: “La gestión del riesgo crediticio y su influencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y crédito Andreli, sucursal tingo maría”

INTERROGANTES	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>INTERROGANTE PRINCIPAL:</p> <p>¿En qué nivel influye la Gestión del Riesgo crediticio en la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, sucursal Tingo María?</p> <p>INTERROGANTES ESPECIFICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ ¿En qué nivel influye el incumplimiento de crédito en la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, sucursal Tingo María? ❖ ¿En qué influye la exposición crediticia en la morosidad de los socios de la Cooperativa de 	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar el nivel de influencia la Gestión del Riesgo crediticio en la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, sucursal Tingo María.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Describir el nivel del incumplimiento de crédito en la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, sucursal Tingo María. ❖ Describir el nivel de influencia de la exposición crediticia en la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, sucursal Tingo María. 	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <p>Es alta el nivel de influencia la Gestión del Riesgo crediticio en la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, sucursal Tingo María.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECIFICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Es alta la influencia del incumplimiento de crédito en la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, sucursal Tingo María. ❖ Es alta la influencia de la exposición crediticia en la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, sucursal Tingo María. 	Variable 1: Gestión del Riesgo Crediticio				
			Dimensiones	Ítems	Escala de Medición	Instrumento	
			Incumplimiento de crédito	1 al 10	Escala Nominal -Nunca (1) -Casi nunca (2) -A veces (3) -Casi siempre (4) -Siempre (5)	Cuestionario de encuesta Escala Likert	
			Exposición crediticia	11 al 20			
			Recuperación crediticia	21 al 30			
			Variable 2: Morosidad				
Falta de Liquidez	1 al 14	Escala Nominal - Nunca (1) -Casi nunca (2) -A veces (3)	Cuestionario de encuesta Escala Likert				

<p>Ahorro y Crédito Andreli, sucursal Tingo María?</p> <p>❖ ¿En qué nivel influye la recuperación crediticia en la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, sucursal Tingo María?</p>	<p>❖ Describir el nivel de influencia de la recuperación crediticia en la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, sucursal Tingo María.</p>	<p>❖ Es alta la influencia de la recuperación crediticia en la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, sucursal Tingo María.</p>	<p>Entorno económico</p>	<p>15 al 21</p>	<p>-Casi siempre (4) -Siempre (5)</p>	
---	--	---	--------------------------	-----------------	---	--

ANEXO 2: CUESTIONARIO DE ENCUESTA ANONIMA
--

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES

Instrumento 1: Cuestionario de encuesta para medir la gestión del riesgo crediticio.

Estimado señor (ra) es muy grato muy grato presentarme a usted, la suscrita Ramírez Portilla Cinthia Araceli, aspirante a obtener el grado de contador público por la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

La presente encuesta tiene por objetivos recolectar datos estrictamente con fines académicos y se mantendrá absoluta reserva. Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta.

La presente encuesta está dirigida a los colaboradores del área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, sucursal Tingo María.

Indicaciones: Lea detenidamente cada uno de los enunciados y responda con seriedad.

Preguntas generales:

a. Grado de Instrucción

Secundaria () Bachiller () Titulado () Magister ()

b. Genero

Masculino () Femenino ()

c. Antigüedad en la cooperativa

Mas de 1 año () Mas de 3 años () De 5 años a más ()

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

ÍTEMS O PREGUNTAS		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Incumplimiento de crédito		N	CN	AV	CS	S
1	¿Revisa diariamente la cartera de créditos en estado CPP (con problemas potenciales) de la Cooperativa Andreli?					
2	¿Revisa diariamente la cartera de créditos en estado de deficiente de la Cooperativa Andreli?					
3	¿Revisa diariamente la cartera de créditos en estado de dudoso de la Cooperativa Andreli?					
4	¿Revisa diariamente la cartera de créditos en estado de pérdida de la Cooperativa Andreli?					
5	¿La Cooperativa Andreli propone y promueve estrategias para evitar que los socios caigan en condición de morosidad?					
6	¿Revisas las políticas y disposiciones de la Cooperativa Andreli en temas de morosidad?					
7	¿Realizas visitas constantes a los socios en estado de crédito normal, para verificar el fin del crédito otorgado?					
8	¿Orientas y brindas asesoramiento constante a los socios?					
9	¿Haces un diagnóstico de aquellos socios que demoran días en cancelar su cuota?					
10	¿Realizas informes de los socios en situación de pérdida y lo derivas al área de cobranza judicial?					

ÍTEMS O PREGUNTAS		1	2	3	4	5
Dimensión 2: Exposición crediticia		N	CN	AV	CS	S
11	¿Evalúa la antigüedad del negocio o antigüedad de su trabajo?					
12	¿Evalúa el crecimiento del negocio o los ingresos del trabajador?					
13	¿Evalúa el giro de sus negocios o actividad laboral del trabajador?					
14	¿Evalúa la zona de influencia de su negocio o sector laboral del trabajador?					
15	¿Evalúa el número de empleados del negocio o el nivel de responsabilidad del trabajador?					
16	¿Evalúa el número de sucursales de sus negocios o número de empleos?					
17	¿Genera un informe de las centrales de riesgo de la persona natural o jurídica sujeta a crédito?					
18	¿Realiza verificaciones domiciliarias a los sujetos del crédito antes del desembolso?					
19	¿Realiza verificaciones laborales a los sujetos del crédito antes del desembolso?					
20	¿Respeto las políticas y disposiciones crediticias de la Cooperativa Andreli?					

ÍTEMS O PREGUNTAS		1	2	3	4	5
Dimensión 3: Recuperación crediticia		N	CN	AV	CS	S
21	¿La cooperativa Andreli propone y aplica políticas de cobranzas?					

22	¿La cooperativa Andreli tiene políticas, metodologías y herramientas para las cobranzas domiciliarias?					
23	¿Se realizan cobranzas en llamadas telefónicas y visitas domiciliarias a los socios en condición de CPP (con problemas potenciales)?					
24	¿Se realizan cobranzas en llamadas telefónicas y visitas domiciliarias a los socios en condición de deficiente?					
25	¿Se realizan cobranzas en llamadas telefónicas y visitas domiciliarias a los socios en condición de dudoso?					
26	¿Se realizan cobranzas en llamadas telefónicas y visitas domiciliarias a los socios en condición de Pérdida?					
27	¿La Cooperativa Andreli tiene políticas que brinden facilidades de pago a aquellos socios que muestren voluntad de pago y se encuentren en estado de morosidad?					
28	¿La Cooperativa Andreli tiene canales de pago, facilitando el pago de los socios?					
29	¿La Cooperativa Andreli implementa áreas de cobranza de acuerdo con el volumen de su cartera morosa?					
30	¿La Cooperativa Andreli realiza cobranzas judiciales a los socios cuyas deudas son consideradas incobrables?					

Instrumento 2: Cuestionario de encuesta para medir la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y crédito Andreli.

Estimado señor (ra) es muy grato muy grato presentarme a usted, la suscrita Ramírez Portilla Cinthia Araceli, aspirante a obtener el grado de contador público por la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

La presente encuesta tiene por objetivos recolectar datos estrictamente con fines académicos y se mantendrá absoluta reserva. Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta.

La presente encuesta está dirigida a los colaboradores que están en situación de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, sucursal Tingo María.

Indicaciones: Lea detenidamente cada uno de los enunciados y responda con seriedad.

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

ÍTEMS O PREGUNTAS		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Falta de liquidez		N	CN	AV	CS	S
1	¿Los socios que integran el padrón de mora explican el motivo de su de mora?					
2	¿Los socios en estado de morosidad culpan a los políticos de su demora al pagar?					
3	¿Los socios mencionan que se quedaron sin trabajo es por ello de su demora al pagar?					
4	¿Los socios mencionan que tienen pocas ventas en sus negocios es por ello de su demora al pagar?					

5	¿Los socios mencionan que han sido despedidas de sus trabajos por ellos no pueden pagar sus obligaciones en la Cooperativa Andreli?					
6	¿Los socios de la Cooperativa Andreli en situación de morosidad, siempre se niegan a pagar?					
7	¿Los socios de la Cooperativa Andreli, mencionan que sacaron sus créditos para otra persona es por ello que ellos no pueden pagar?					
8	¿La cooperativa Andreli permite el que los socios tengas 2 o más créditos a la vez?					
9	¿Usted evalúa si los socios tienen deudas de pertenecer a la Cooperativa Andreli?					
10	¿Los socios comentan que tienen mucha carga familiar, es por ello que no tienen dinero para pagar sus créditos en la Cooperativa Andreli?					
11	¿Luego se obtener un crédito en la Cooperativa Andreli, los socios se endeudan con otras entidades financieras?					
12	¿Antes de otorgar el crédito se evalúa el nivel de endeudamiento del socio?					
13	¿Los socios de la Cooperativa Andreli en situación de morosidad muestran intensión de pago?					
14	¿La mayoría de socio incursos en mora en la Cooperativa Andreli viven en casas alquiladas?					

ÍTEMS O PREGUNTAS		1	2	3	4	5
Dimensión 2: Entorno económico		N	CN	AV	CS	S
15	¿Los socios en estado de morosidad mencionan que la inestabilidad política influye en su demora al pagar?					
16	¿Los socios en estado de morosidad mencionan que la inestabilidad económica influye en su demora al pagar?					
17	¿Los socios en estado de morosidad culpan a los políticos de su demora al pagar?					
18	¿Los socios en estado de morosidad culpan a los precios altos de la canasta básica de su demora al pagar?					
19	¿Los socios en estado de morosidad culpan a la subida del dólar americano de su demora al pagar?					
20	¿Los socios mencionan que la pandemia les afectó con su salud es por ello su demora al pagar?					
21	¿Los socios mencionan que la pandemia les afectó económicamente es por ello su demora al pagar?					

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ANEXO 3: CUESTIONARIO DE ENTREVISTA ANÓNIMA
UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES

Estimado señor (ra) es muy grato muy grato presentarme a usted, la suscrita Ramírez Portilla Cinthia, aspirante a obtener el grado de contador público por la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

La presente entrevista está dirigida a los socios en estado de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, sucursal Tingo María.

8. ¿Le preocupa a usted estar en estado de morosidad?

- a. Si ()
- b. No ()

Justificación _____

9. ¿Usted ha entrado a un estado de morosidad en la Cooperativa Andreli por voluntad propia?

- a. Si ()
- b. No ()

Justificación _____

10. ¿La Cooperativa Andreli te brinda facilidades de pago?

a. Si

b. No

Justificación _____

11. ¿Usted tiene más de 2 créditos en la Cooperativa Andreli?

a. Si

b. No

Justificación _____

12. ¿En la Cooperativa Andreli es fácil obtener un crédito?

a. Si

b. No

Justificación _____

13. ¿Usted para obtener un crédito fue evaluado de sus ingresos y bienes que posee?

a. Si

b. No

Justificación _____

14. ¿El área de créditos y cobranzas al momento de cobrarle son amables con usted?

- a. Si ()
- b. No ()

Justificación _____

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

**ANEXO 5: FICHA RUC DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO ANDRELI**

Descripción	Información
Registro Único del Contribuyente (RUC).	20601142601
Tipo de Contribuyente.	Cooperativas de Ahorro y Crédito (COOPAC), Cooperativas de Agrarias de Producción (CAP) y las Sociedades Agrícolas de Interés Social (SAIS).
Nombre Comercial.	COOPAC Andreli
Representante Legal.	Alarcón Gutiérrez Evaristo Jorge – Gerente General desde 31 de marzo del 2016
Fecha de inscripción e inicio de actividades.	11 de abril del 2016
Número de trabajadores.	69 trabajadores
Domicilio Fiscal.	Jr. Junín Nro. 165 Chanchamayo – Junín.

- Sucursales a nivel nacional.**
- 1- Jr. Constitución Nro. 614 (20mts Antes De Bitel)
Huánuco - Huánuco – Huánuco. Cod. 0007.
 - 2- Jr. San Martín Nro. 649 Junín - Satipo – Satipo. Cod. 0001
 - 3- Av. Marginal Nro. 551 Urb. Pichanaki - Junín -
Chanchamayo – Pichanaqui. Cod. 0002.
 - 4- Av. Leopoldo N°. S/N Urb. Villa Rica - Pasco -
Oxapampa - Villa Rica. Cod.0003.
 - 5- Cal. Urubamba Ms. 13 lote. 7 Ucayali - Atalaya –
Raymondi. Cod. 0004.
 - 6- Cal.03 de noviembre Ms. 16 (Mismo Hostal
Babilonia) Junín - Satipo – Pangoa. Cod. 0005.
 - 7- Av. Raymondi Nro. 601 Urb. Tingo María (Esquina
Con Jirón Pucallpa) Huánuco - Leoncio Prado - Rupa-
Rupa. Cod. 0011.
 - 8- Jr. Freddy Aliaga Nro. Sn Urb. Tocache (Cuadra 10)
San Martín - Tocache – Tocache. Cod. 0012.
 - 9- Jr. Huánuco Nro. Sn Urb. Aucayacu (Esquina Con
Jirón Tingo María) Huánuco - Leoncio Prado - José
Crespo Y Castillo. Cod. 0014.
 - 10- Jr. Cahuide Ms. W Lote. 4 urb. Aguaytía (Plaza
Aguaytía-Costado Minimarket Martel) Ucayali -
Padre Abad - Padre Abad. Cod. 0015.

Nota. Consulta Ficha del Registro Único del Contribuyente de SUNAT.

