

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

**“FACTORES DE RIESGO CREDITICIO Y LA
MOROSIDAD FINANCIERA, EN LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO TOCACHE, AGENCIA UCHIZA,
AÑO 2022”.**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

ELABORADO POR

BRIAN JOSEPH, BUSTAMANTE SALAZAR

TINGO MARÍA – PERÚ

2024



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



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N° 016/2024-FCC-UNAS

Siendo las 18:00 horas, del día 30 de julio del 2024, reunidos en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Contables, se instaló el Jurado Evaluador, designado con Resolución 128/2022-D-FCC de fecha 13 de setiembre de 2022, y Resolución 056/2023-D-FCC de fecha 08 de mayo de 2023, se aprueba el proyecto de tesis y cambio de título, a fin de iniciar la sustentación de la Tesis para optar el título de **Contador Público** denominado:

“FACTORES DE RIESGO CREDITICIO Y LA MOROSIDAD FINANCIERA, EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TOCACHE, AGENCIA UCHIZA, AÑO 2022”

Presentado por la bachiller: **BUSTAMANTE SALAZAR, BRIAN JOSEPH**, de la Carrera Profesional de Contabilidad. 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, cuyo resultado, se indica a continuación:

APROBADO POR : UNANIMIDAD

CALIFICATIVO : BUENO

Siendo las 19:15 horas, 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.


CPC. Dra. LUZ VIOLETA INFANTAS BENDEZU
Presidente




CPC. Mg. EDWIN GRANDEZ MOSQUERA
Miembro


CPC. Mg. SEGUNDO EZEQUIEL RAMIREZ RENGIFO
Secretario


CPC. Dr. ROBERTO CARLOS PARDO HUAYLLAS
Asesor



“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

CERTIFICADO DE SIMILITUD T.I. N° 343 - 2024 - 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	X	Trabajo de Suficiencia Profesional	
-------	---	------------------------------------	--

TÍTULO	AUTOR	PORCENTAJE DE SIMILITUD
FACTORES DE RIESGO CREDITICIO Y LA MOROSIDAD FINANCIERA, EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TOCACHE, AGENCIA UCHIZA, AÑO 2022	BRIAN JOSEPH, BUSTAMANTE SALAZAR	23 % Veintitrés

Tingo María, 26 de noviembre de 2024



Dr. Tomas Menacho Mallqui
JEFE

C.C. Archivo



**VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
OFICINA DE INVESTIGACION**

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA
SELVA**

**REGISTRO DE TESIS PARA LA OBTENCION DEL
TITULO UNIVERSITARIO, INVESTIGACIÓN
DOCENTE Y TESISISTA**

(Resol. N° 113-2019-CU-R-UNAS)

I. Datos Generales de Pregrado

Universidad	: Universidad Nacional Agraria de la Selva.
Facultad	: Facultad de Ciencias Contables.
Título de tesis	: Factores de Riesgo Crediticio y la Morosidad Financiera, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, año 2022.
Autor	: Bustamante Salazar, Brian Joseph
Asesor de tesis	: Dr. C.P.C. Pardo Huayllas Roberto Carlos
Escuela Profesional	: Contabilidad.
Programa de investigación	: Ciencias Sociales y Desarrollo Sostenible - PICSDS
Línea(s) de investigación	: Finanzas
Eje Temático	: Investigación humanística
Lugar de ejecución	: Uchiza, Tocache, San Martin.
Duración	: Inicio : enero 2023 Término : julio 2023
Financiamiento	: FEDU : S/0.00 Propio : S/4,000.00 Otros : S/0.00

Tingo María, Perú, noviembre 2024.

Brian Joseph Bustamante Salazar

Tesista

Roberto Carlos Pardo Huayllas

Asesor

DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo de tesis a la exploración de la influencia divina y la preservación de la salud otorgada por la divinidad como fuente de inspiración primordial y la persistencia en la búsqueda incansable para avanzar en este proceso. Quiero expresar mi más sincero reconocimiento a todos aquellos que, con generosidad, han compartido sus vivencias y sabiduría, brindándome un invaluable respaldo. De igual manera, deseo manifestar mi profunda gratitud hacia mis padres, cuyo amor inmenso, dedicación y sacrificio han sido constantes a lo largo de este tiempo. Sus enseñanzas y los valores que me inculcaron han sido fundamentales para mi crecimiento personal y profesional, por lo que les estoy enormemente agradecido.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi gratitud a la UNAS por permitirme la posibilidad de realizar mis estudios universitarios.

Agradezco a los profesores de la facultad de Ciencias Empresariales, del cual no solo nos impartieron conocimientos académicos, sino también compartieron valiosas lecciones humanas en sus aulas.

Agradezco especialmente a mi asesor CPC. Roberto Carlos Pardo Huayllas por su constante respaldo y orientación en el desarrollo de esta investigación.

También quiero manifestar mi agradecimiento a todos mis amigos y colegas de trabajo, cuyo apoyo y comprensión fueron fundamentales durante la ejecución de este trabajo.

ÍNDICE

DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
ÍNDICE.....	VI
ÍNDICE DE TABLAS	VIII
ÍNDICE DE FIGURAS	X
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT	XII
INTRODUCCIÓN	XII
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO	1
1.1 Fundamentación de problema	1
1.1.1 Selección General: “Los créditos en las cooperativas de ahorro y crédito”	1
1.1.2 Selección específica.....	1
1.1.3 Definición del problema	2
1.2 Formulación de las interrogantes	5
1.2.1 Interrogante general.....	5
1.2.2 Interrogantes específicos	5
1.3 Planteamiento de los objetivos	6
1.3.1 Objetivo general	6
1.3.2 Objetivos específicos.....	6
1.4 Hipótesis	6
1.4.1 Hipótesis general	6
1.4.2 Hipótesis específicas	6
1.4.3 Sistema de variables – dimensiones e indicadores	8
1.4.4 Definiciones operacionales de variables, dimensiones e indicadores	9
1.5 Justificación e importancia	10
1.5.1 Teórica.....	10
1.5.2 Práctica	10
1.6 Delimitaciones	11
1.6.1 Teórica.....	11
1.6.2 Espacial.....	11

1.6.3 Temporal.....	11
1.7 Metodología de la investigación	11
1.7.1 Tipo de investigación: básico	11
1.7.2 Población y muestra	12
1.7.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
1.7.4 Procesamiento y presentación de datos	15
1.7.5 Aspectos éticos de la investigación	15
1.8 Limitaciones.....	15
CAPÍTULO II FUNDAMENTO TEÓRICO	16
<i>FUNDAMENTO TEÓRICO</i>	16
2.1 Antecedentes de investigación.....	16
2.1.1 Internacionales.....	16
2.1.2 Nacionales	18
2.1.3 Locales.....	20
2.2 Bases Teóricas	22
2.2.1 Riesgo Crediticio	22
2.2.2 Morosidad financiera.....	29
2.3 Definiciones de términos básicos	34
CAPÍTULO III	37
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	37
3.1. Procesamiento de datos.....	37
3.2 Verificación de la hipótesis.....	57
3.3 Discusión de resultados	61
CONCLUSIONES	64
RECOMENDACIONES	66
BIBLIOGRAFÍA.....	69
ANEXOS	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla	Página
1 <i>Sistema de variables</i>	8
2 <i>Definiciones operacionales</i>	9
3 <i>Distribución de la población</i>	12
4 <i>La cooperativa cuenta con procedimientos claros para identificar y gestionar el incumplimiento de créditos</i>	37
5 <i>La cooperativa ofrece alternativas de pago para los socios que presentan dificultades para cumplir con sus obligaciones crediticias</i>	38
6 <i>La cooperativa realiza una evaluación exhaustiva del perfil crediticio de los socios antes de otorgar un crédito</i>	39
7 <i>Los criterios de calificación crediticia son transparentes y conocidos por todos los trabajadores involucrados en el proceso de crédito</i>	40
8 <i>La cooperativa cuenta con procedimientos claros y definidos para el seguimiento de los créditos otorgados</i>	41
9 <i>Se realizan seguimientos periódicos a los socios con créditos vigentes para verificar el cumplimiento de sus obligaciones</i>	42
10 <i>La cooperativa monitorea regularmente el índice de morosidad para evaluar la situación financiera de la cartera de créditos</i>	43
11 <i>Existen mecanismos efectivos para la identificación temprana de créditos en riesgo de morosidad</i>	44
12 <i>La cooperativa proporciona productos y servicios innovadores que se ajustan a las necesidades financieras de los socios, lo cual reduce la morosidad</i>	45
13 <i>Se promueve una cultura organizacional orientada al servicio al cliente y a la satisfacción de sus necesidades financieras para reducir la morosidad</i>	46
14 <i>La cooperativa proporciona información clara y comprensible sobre las condiciones y requisitos de los créditos</i>	47
15 <i>Se realizan seguimientos oportunos a los socios con pagos atrasados para facilitar la regularización de sus créditos</i>	48

16 <i>La cooperativa realiza una evaluación detallada y transparente del perfil crediticio de los socios antes de otorgar un crédito</i>	49
17 <i>Los criterios utilizados para la calificación crediticia son claros y están adecuadamente comunicados a los socios.....</i>	50
18 <i>La cooperativa proporciona información clara y detallada sobre las condiciones y términos del crédito al momento de la solicitud.....</i>	51
19 <i>Se brindan facilidades para realizar el seguimiento del estado de los créditos otorgados a través de canales de comunicación accesibles.....</i>	52
20 <i>La cooperativa ofrece facilidades y alternativas para los socios que presentan retrasos en los pagos con el objetivo de reducir el índice de morosidad.....</i>	53
21 <i>Los socios reciben orientación y asesoramiento sobre cómo mantener un buen historial crediticio y evitar caer en morosidad</i>	54
22 <i>La cooperativa ofrece tasas de interés competitivas en sus productos de crédito en comparación con otras instituciones financieras</i>	55
23 <i>La flexibilidad en las condiciones de los créditos ofrecidos por la cooperativa la hace más competitiva en el mercado.....</i>	56
24 <i>Correlación hipótesis general</i>	57
25 <i>Correlación hipótesis específica N°1</i>	58
26 <i>Correlación hipótesis específica N°2</i>	59
27 <i>Correlación hipótesis específica N°3</i>	60

ÍNDICE DE FIGURA

Figura	Página
1 <i>Elementos del modelo Creditmetrics</i>	24

RESUMEN

Este trabajo tiene como título: “Factores de Riesgo Crediticio y la Morosidad Financiera, en la Cooperativa de ahorro y crédito Tocache, agencia Uchiza, Año 2022”, tuvo por objetivo determinar cómo se relacionan los factores de riesgo crediticio con la morosidad financiera de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, año 2022.

La investigación tuvo una metodología de tipo básica, presentando un diseño descriptivo – correlacional y de enfoque cuantitativo. La población del presente estudio estuvo compuesta por 2 partes; la población N°1 estuvo conformado por todos los colaboradores de la entidad financiera, el cual estuvo compuesto por 15 colaboradores. La población N°2 estuvo compuesta por 1053 usuarios que asistieron a la cooperativa durante el tercer trimestre del año 2022. La muestra N°1 estuvo compuesta por 15 colaboradores de la institución y la muestra N°2 estuvo compuesta por 253 socios, mediante el método de muestreo probabilístico. La técnica empleada fue la encuesta, aplicada a través de un cuestionario que constaba de es 20 ítems para poder recolectar dicha información.

Concluyendo en que los factores de riesgo crediticio y la morosidad crediticia, presentan una correlación significativa y fuerte (coeficiente Rho de Spearman de 0,783) en la investigación realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, año 2022. Estos hallazgos evidencian que los factores de riesgo crediticio juegan un papel crucial en la morosidad financiera de los usuarios. Es decir, a medida que aumentan los riesgos asociados con los créditos otorgados, la morosidad financiera tiende a incrementarse. Esto subraya la importancia de una gestión adecuada del riesgo crediticio para minimizar la morosidad y asegurar la estabilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza. En conclusión, es fundamental que la cooperativa implemente medidas y estrategias efectivas para gestionar y mitigar los factores de riesgo crediticio, con el objetivo de optimizar su gestión crediticia y mejorar la sostenibilidad financiera a largo plazo de la institución.

Palabras claves: Riesgo crediticio, morosidad, financiera, económicas y cooperativa.

ABSTRACT

The title of this work was: “Loan Risk Factors and the Financial Delinquency at the Uchiza Branch of the Cooperativa de Ahorro y Credito Tocache During the Year 2022”; the objective was to determine how the factors of credit risk and the financial delinquency of the associates were related at the Uchiza branch of the Cooperativa de Ahorro y Credito Tocache [during the] year 2022.

The methodology of the research was of a basic type, presenting a descriptive-correlational design and of a quantitative focus. The population of the present study was made up of two parts: population N°1 was made up of all of the collaborators of the financial entity, which was composed of fifteen collaborators. Population N°2 was made up of 1053 users that went to the cooperative during the third quarter of the year 2022. Sample N°1 as composed of fifteen collaborators of the institution and sample N°2 was composed of 253 associates, using the probabilistic sampling method. The survey technique was used [and] applied through a questionnaire that consisted of twenty items in order to collect said information.

It was concluded that the loan risk factors and the loan delinquency presented a significant and strong correlation (Spearman Rho coefficient of 0.783) in the research that was carried out at the Uchiza branch of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache [during] the year 2022. These findings evidenced that the loan risk factors play a crucial role in the user’s financial delinquency. This is to say, to the measure in which the risk associated with the loans that have been granted increases, the financial delinquency tends to increase. This underlines the importance of an adequate loan risk management in order to minimize the delinquency and ensure the financial stability of the Uchiza branch of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache. In conclusion, it is fundamental that the cooperative implement effective measures and strategies for managing and mitigating the loan risk factors, with the objective of optimizing their loan management and improving the financial sustainability of the institution for the long term.

Keywords: loan risk, morosity, financial, economics, cooperative.

INTRODUCCIÓN

El Perú a través del sector financiero y los riesgos de crédito se relacionan con la posibilidad de incumplimiento de pagos por parte de los prestatarios, en donde la morosidad financiera es muy concurrente, ya que ahí hace que se generen retrasos o incumplimientos en los pagos de préstamos, ambos con un potencial impacto negativo en la estabilidad y rentabilidad de las instituciones crediticias, por ello se ha implementado una adecuada evaluación y gestión de estos factores en los que son esenciales para la toma de decisiones informadas en la concesión de créditos, con el fin de salvaguardar los activos financieros de dicha institución.

El propósito central de este estudio fue investigar la conexión entre el riesgo crediticio y el incumplimiento y la morosidad por parte de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, año 2022. Para ello, se abordará la evaluación de dos variables cruciales, para comprender el riesgo crediticio, se analizarán sus dimensiones macroeconómicas y microeconómicas, permitiendo una visión completa de las posibles amenazas en el sector crediticio. Por ello se enfocó en examinar cómo estos factores interactúan y afectan el entorno financiero, ofreciendo una comprensión profunda de la gestión de riesgos en el contexto financiero peruano.

Dentro de este contexto, se planteó la siguiente suposición para llevar a cabo este proyecto: "Existe una relación significativa entre los factores de riesgo crediticio y la morosidad en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, durante el año 2022". En base a esta premisa, la estructura de este trabajo se divide en tres secciones principales, donde el primer apartado se dedica a la metodología empleada en el cual es utilizada en el estudio; el segundo capítulo se centra en el fundamento teórico relacionado con el tema en cuestión y en la tercera sección se expone el análisis y los hallazgos derivados. Estos resultados constituyen una aportación significativa valiosa para futuros profesionales que deseen ampliar su comprensión sobre la morosidad y el riesgo crediticio que hay.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

1.1 Fundamentación de problema

1.1.1 Selección General: “Los créditos en las cooperativas de ahorro y crédito”

Riesgo crediticio es el tipo de riesgo más importante al que debe hacer frente cualquier institución financiera, un indicador de este riesgo es el nivel de morosidad; es decir, la proporción de su cartera que se encuentra en calidad de incumplimiento (Yépez. 2018). La presencia histórica de la morosidad en el ámbito bancario ha sido un elemento constante, provocando y siendo resultado directo del incremento en las tasas de interés debido al riesgo asociado a la recuperación de los préstamos. Cuando el país enfrenta una mayor inestabilidad económica, ya sea por recesión, inflación, devaluación, desequilibrios fiscales u otros factores, el costo del crédito tiende a aumentar. Esto se debe a la presencia de un componente significativo, el riesgo crediticio, el cual es susceptible a factores políticos, económicos, sociales e incluso eventos naturales.

Las instituciones financieras tienen un enfoque constante en optimizar sus procedimientos para recuperar deudas, lo que requiere personal especializado en el cobro de créditos, generando mayores costos internos. Se evidencia una carencia en el análisis de crédito al evaluar a los solicitantes, lo que contribuye a un alto índice de morosidad por el incumplimiento de pagos. Por esta razón, surge la idea de establecer un modelo para determinar el nivel de riesgo de los prestatarios. Este modelo proporcionaría a las entidades crediticias una base sólida para evaluar y tomar decisiones sobre la aprobación o rechazo de montos prestados, con el objetivo de reducir cartera morosa.

1.1.2 Selección específica: “Factores de Riesgo Crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza - Periodo 2022”.

La transacción financiera, que implica el intercambio de capital entregado con la expectativa de recibir un reembolso en un momento posterior basado en un compromiso adquirido, requiere una amplia disponibilidad de información tanto para los otorgantes como para los receptores de crédito con el fin de evaluar y determinar el riesgo asociado. Esta evaluación se ve beneficiada por un entorno económico estable que permita establecer adecuadamente la duración de los contratos, la

fluctuación de tarifas que denoten los posibles peligros asociados al crédito y la presencia de directrices definidas y específicas que garanticen el cumplimiento de los contratos (Giovanna et al., 2016).

La morosidad en los créditos impacta inicialmente en la rentabilidad y genera una interrupción en la rotación de los fondos. Este escenario lleva a que la institución financiera deba aumentar sus reservas para cubrir los préstamos impagos, afectando directamente las ganancias. Así, un incremento significativo en la morosidad se convierte en un problema que afecta la rentabilidad, la liquidez y eventualmente la solvencia de la entidad.

El análisis de la calidad de la cartera de una institución financiera requiere de la utilización de un indicador adecuado para tales fines. No existe, sin embargo, unanimidad en la discusión sobre cuál este “adecuado indicador” de los niveles de morosidad que exhibe la cartera de una entidad crediticia (Giovanna et al., 2016).

Las provisiones establecidas para cada préstamo según su nivel de riesgo, en ocasiones son determinadas por la AFP y la SBS. De este modo, un aumento en el incumplimiento de pagos o el aumento de préstamos en dificultades se refleja en un alza en el nivel de riesgo, lo que resulta en un aumento de las reservas requeridas por el organismo regulador. Estas reservas representan fondos inmovilizados que no pueden ser prestados, impactando directamente en la entidad financiera.

1.1.3 Definición del problema

El riesgo crediticio conlleva a la pérdida financiera, representando el dinero no devuelto por los prestatarios y los costos asociados a los intentos de recuperación por parte de la entidad financiera. Esta pérdida se considera inherente a las operaciones de crédito e impacta prácticamente todas las áreas de negocio de una entidad financiera. La gestión del riesgo crediticio resulta crucial, afectando los resultados y la estabilidad financiera a corto y mediano plazo. Los reguladores financieros han implementado sistemas de control estandarizados para mitigar este riesgo, basados en evaluaciones externas, pero el entorno económico actual demanda modelos de gestión más adaptables y complejos.

Se argumenta que, a lo largo de los años, las economías globales han sido indicadores constantes de progreso sostenido, lo que ha llevado a una mayor solidez en los sistemas económicos relacionados con las finanzas. A pesar de esto, los últimos colapsos financieros han revelado las vulnerabilidades que las instituciones financieras no lograron identificar mediante sus sistemas de evaluación crediticia de

los deudores. Este hecho, sumado a la globalización de las actividades bancarias, ha aumentado el peligro que surge a causa de la intrincada naturaleza y el constante cambio de los contextos en los cuales llevan a cabo sus actividades (Márquez, 2009). Según las regulaciones de la SBS, las empresas peruanas deben implementar estrategias de gestión de riesgos adaptadas a su tamaño, complejidad y contexto comercial. El riesgo de crédito, intrínsecamente sistémico, tiene el potencial de impactar toda la economía nacional debido a la estrecha interconexión entre las entidades. En Perú, la tasa donde se muestra que el porcentaje que se indica es por la falta de pago en préstamos directos otorgados por bancos múltiples alcanza un 3,05%; aunque esta tasa es menor que la reportada en 2018 mostrando un valor de 3,24%, difiere significativamente de la cifra registrada en 2016 mostrando un valor de 2,71%. Esto subraya la necesidad imperativa de que las instituciones implementen estrategias efectivas de gestión de riesgos crediticios para prevenir futuras crisis en sus operaciones y en la economía en general.

En la localidad, La Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache fue fundada el 15 de mayo de 1976, obteniendo reconocimiento oficial por parte de la Quinta Región de SINAMOS a través de la Resolución N° 0033-77-OAE-ORAMS-V, fechada el 06 de octubre del año 1977, y quedando inscrita en el libro de Cooperativas del Registro de Personas Jurídicas, Zona Registral N° III sede Moyobamba, en la Oficina Registral Juanjuí. Su objetivo principal es proporcionar servicios financieros de alta calidad a través de un equipo proactivo y debidamente identificado, gestionando de manera efectiva con el propósito de dar el bienestar de sus miembros, basándose en los principios y valores propios del modelo cooperativo. La cooperativa se concentra en ofrecer servicios de ahorro, crédito y beneficios sociales especiales a sus miembros, reconociendo la importancia fundamental de la productividad laboral en el contexto empresarial. Por ende, se plantea la evaluación del rendimiento individual de cada colaborador dentro de la Cooperativa de Tocache.

En el año 2017, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda. experimentó un crecimiento significativo en sus activos totales, cartera de créditos, capital social y patrimonio, a pesar de los desafíos económicos y políticos. Además, se abrió con éxito una nueva agencia en Juanjuí y se mejoraron las instalaciones de otras agencias. Se enfocaron en servicios sociales y experimentaron un crecimiento en la membresía asociativa. En términos financieros, hubo un aumento en los ingresos financieros y una disminución en la morosidad, lo que resultó en ganancias. Sin embargo, el 2018

plantea desafíos debido a la incertidumbre política y las investigaciones en curso, como el caso Lava Jato, que han afectado la inversión y la generación de empleo. Las elecciones regionales y municipales y la necesidad de resolver conflictos políticos serán cruciales para la estabilidad económica y el atractivo para inversionistas en el futuro.

El año 2019 fue desafiante para el sector de microfinanzas de la COOPACT debido a factores externos como la disminución en la productividad y los precios de productos agrícolas clave, lo que afectó la capacidad de pago de los socios. A pesar de las adversidades económicas, geográficas y políticas, la cooperativa se enfocó en fortalecer su presencia y ofrecer servicios competitivos, incluyendo la automatización de procesos para mejorar la eficiencia y cumplir con las regulaciones. Además, se destacó el cambio en la supervisión de cooperativas de ahorro y crédito en Perú bajo la Ley N° 30822. El año 2020 trajo nuevos desafíos, centrándose en la gestión de riesgos, y procesos internos. La cooperativa agradeció a socios, delegados, directivos y colaboradores por su contribución esencial para alcanzar los objetivos institucionales.

El año 2020 presentó desafíos significativos para Perú, marcado por la pandemia de COVID-19 y una crisis de gobernabilidad. A pesar de estos obstáculos, La Cooperativa Tocache demostró resiliencia gracias a su compromiso, solidez financiera, liquidez y gestión de riesgos. La cooperativa respondió de manera eficiente a la pandemia, cuidando la salud de socios y colaboradores y adaptándose a las regulaciones. Se ofrecieron facilidades para reprogramar créditos y se enfocaron en fortalecer los riesgos por medio la gestión.

A lo largo del 2021, la economía nacional ha experimentado cierta incertidumbre, aunque la recuperación económica mundial ha continuado impulsada por el gasto del consumidor y la inversión. El sistema financiero, incluyendo a COOPACT, ha demostrado resistencia gracias a políticas interinstitucionales y sólidos respaldos patrimoniales. COOPACT ha adaptado sus políticas crediticias para satisfacer las necesidades de sus asociados, manteniendo el respeto por las políticas sanitarias. Se han brindado alternativas y facilidades a los socios afectados por la pandemia, y se ha invertido en el fortalecimiento de las capacidades de los colaboradores. La Gerencia General agradece a los órganos de gobierno y a los colaboradores por su contribución a los objetivos institucionales.

El año 2022 presentó desafíos significativos en Perú, con eventos globales que aumentaron la inflación y persistente agitación política. A pesar de estos obstáculos, COOPACT mantuvo resultados sólidos debido a su estabilidad financiera y gestión de riesgos eficiente. En 2023, se enfocará en aumentar la membresía, mejorar procesos, desarrollar productos innovadores, optimizar la atención al socio y mantener indicadores financieros sólidos.

Debido a lo observado en la cooperativa se pretende verificar si hay una correlación entre los elementos de riesgo existentes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito y la morosidad financiera de sus usuarios. En este contexto, se ha detectado que la falta de equidad en la evaluación de créditos y la insuficiente cultura de cumplimiento en los pagos, la insuficiente supervisión de los créditos, la capacidad limitada de pago y el excesivo endeudamiento de los miembros han sido causas significativas que han conducido a niveles de morosidad. Esta problemática se ha convertido en una preocupación para la institución, motivando la formulación de un proyecto de investigación. El objetivo es verificar si hay una correlación entre los elementos de riesgo existentes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito y la morosidad financiera de sus usuarios. En este contexto, se ha detectado que la falta de equidad en la evaluación de créditos y la insuficiente cultura de cumplimiento en los pagos.

Por esa razón, nace la necesidad de realizar una investigación orientada a reconocer la conexión existente entre los factores de riesgo vinculados al crédito y la morosidad financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache. El propósito radica en identificar estos riesgos no solo entre los líderes o asociados, sino también entre todo el personal involucrado, ya sea de manera directa o indirecta, en la asesoría y en las decisiones dentro de la cooperativa.

1.2 Formulación de las interrogantes

1.2.1 Interrogante general

- ¿Cómo se relacionan los factores de riesgo crediticio con la morosidad financiera de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, año 2022?

1.2.2 Interrogantes específicos

- ¿De qué manera el incumplimiento del crédito se relaciona con la morosidad financiera de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, año 2022?

- ¿De qué manera la calificación crediticia se relaciona con la morosidad financiera de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, ¿año 2022?
- ¿De qué manera el control y seguimiento del crédito se relaciona con la morosidad financiera de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, año 2022?

1.3 Planteamiento de los objetivos

1.3.1 Objetivo general

- Determinar cómo se relacionan los factores de riesgo crediticio con la morosidad financiera de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, año 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar cómo se relaciona el incumplimiento del crédito con la morosidad financiera de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, año 2022.
- Determinar cómo se relaciona la calificación crediticia con la morosidad financiera de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, año 2022.
- Determinar cómo se relaciona el control y seguimiento del crédito con la morosidad financiera de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, año 2022.

1.4 Hipótesis

1.4.1 Hipótesis general

- Los factores de riesgo crediticio se relacionan significativamente en la morosidad financiera de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, año 2022.

1.4.2 Hipótesis específicas

- El incumplimiento del crédito se relaciona significativamente con la morosidad financiera de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, año 2022.
- La calificación crediticia se relaciona significativamente con la morosidad financiera de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, año 2022.

- El control y seguimiento del crédito se relaciona significativamente con la morosidad financiera de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, año 2022.

1.4.3 Sistema de variables – dimensiones e indicadores

Tabla 1

Sistema de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems o Preguntas
Variable independiente Riesgo Crediticio	Incumplimiento del crédito	<ul style="list-style-type: none"> - Tasas de interés - Mala evaluación del crédito - Capital en riesgos 	De 1 a 2 preguntas
	Calificación crediticia	<ul style="list-style-type: none"> - Créditos - Historial crediticio - Aprobación crediticia 	De 3 a 4 preguntas
	Control y seguimiento del crédito	<ul style="list-style-type: none"> - Pagos efectuados del socio - Topes de préstamo por negocio - Central de riesgo externo 	De 5 a 6 preguntas
Variable dependiente Morosidad Financiera	Índice de morosidad	<ul style="list-style-type: none"> - Créditos vencidos - Cartera de crédito - Gestión de cobranza 	De 7 a 8 preguntas
	Competitividad	<ul style="list-style-type: none"> - Garantes confiables - Llamadas telefónicas - Líneas de crédito - Publicidad - Dificultad de pago 	De 9 a 10 preguntas

Nota. Criterio del investigador.

1.4.4 Definiciones operacionales de variables, dimensiones e indicadores

Tabla 2

Definiciones operacionales

Variable	Dimensiones
	Incumplimiento del crédito:
	El incumplimiento de un crédito quiere decir que se ha dejado de pagar una o más cuotas de una cuenta durante un periodo determinado. Se trata de la eventualidad de que una de las partes que forman parte de un acuerdo relacionado con un producto financiero no cumpla con las obligaciones acordadas establecidos debido a problemas de insolvencia o incapacidad para realizar los pagos acordados, lo que resultaría en una pérdida financiera para la otra parte (Saavedra, 2010).
	Calificación crediticia:
Riesgo	La capacidad de una institución para saldar sus deudas y la evaluación del riesgo asociado a invertir en esa deuda es conocida como calificación crediticia, la cual es establecida por entidades especializadas en la evaluación de riesgos. Estas
Crediticio	agencias consideran el historial de pagos y la situación actual de activos y pasivos del emisor de la deuda al asignar una calificación, brinda a potenciales prestamistas una evaluación clara del emisor de la deuda, facultándoles para fijar el porcentaje de interés a imponer al préstamo y qué otros respaldos serían necesarios podrían requerir para reducir el riesgo de impago (Hidalgo, 2012).
	Control y seguimiento del crédito:
	El monitoreo del riesgo de crédito se lleva a cabo a través de una administración proactiva de las carteras. El propósito principal es identificar con anticipación aquellas partes involucradas que podrían experimentar un empeoramiento en su situación crediticia o el debilitamiento de sus garantías (Paz, 2013).

Índice de morosidad:

La morosidad se presenta cuando una persona o entidad no cumple con sus compromisos de pago en el plazo establecido, lo que ocasiona demoras o incumplimientos en saldar una deuda. Esta situación puede derivar tanto de la carencia evidente de recursos financieros como de una falta de organización o falta de interés en mantener un estado solvente en relación con la deuda (Zevallos, 2022).

Morosidad

Financiera

Competitividad:

La competitividad se refiere a la capacidad de ofrecer un precio más bajo por una determinada calidad. En ocasiones, se considera que fijar un precio que genere mayor satisfacción entre los consumidores también es un indicador de la competitividad del producto. Bajo cualquiera de estas perspectivas, se asume que las empresas más competitivas, en condiciones normales, lograrían captar una mayor parte del mercado en comparación con aquellas menos competitivas, a menos que existan limitaciones del mercado que lo impidan (Ayala, 2019).

Nota. Criterio del investigador.

1.5 Justificación e importancia

1.5.1 Teórica

El estudio buscó un análisis en el que se dé mediante la entidad la comprensión de la aplicación de la política de riesgo crediticios para determinar si existe una relación directa con la morosidad de la Cooperativa Tocache, se analizaron los fundamentos teóricos vinculados al estudio de investigación y se contrastaron con las variables planteadas para el mismo.

1.5.2 Práctica

La investigación brindó una visión detallada sobre los riesgos por medio de la gestión en la Cooperativa Tocache, lo que facilitó el desarrollo de estrategias destinadas a fortalecer los controles y reducir la morosidad a través de los niveles en la cooperativa. Además de su utilidad para mejorar internamente, este trabajo servirá como recurso de estudio y referencia para la comunidad

académica al considerar no solo aspectos empresariales, sino también sociales, geográficos y culturales en nuestra realidad.

1.6 Delimitaciones

1.6.1 Teórica

Los fundamentos teóricos requeridos para respaldar esta investigación se fundamentaron en una variedad de recursos como literatura impresa, investigaciones académicas, publicaciones científicas, periódicos especializados y materiales disponibles en línea y datos estadísticos de distintos niveles. Esta variedad de fuentes permitirá alinear el objetivo de estudio con la información proporcionada por la gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache.

1.6.2 Espacial

Este estudio se llevó a cabo en la ciudad de Uchiza, específicamente en las sucursales COOPACT Uchiza y Santa Lucía, localizadas en Tocache, ubicada en San Martín.

1.6.3 Temporal

El estudio es de nivel Básica. Inició en el mes de enero de 2022 y está programada para finalizar en julio de ese mismo año.

1.7 Metodología de la investigación

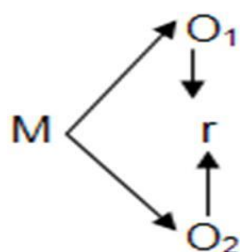
1.7.1 Tipo de investigación: básico

El enfoque del trabajo fue fundamental, ya que se centró en la exploración de nueva información y áreas de investigación adicionales, sin aplicar ninguna manipulación adicional que pudiera modificar las variables ya definidas (Hernández et al., 2014).

Diseño de investigación

El método de estudio que fue empleado es el descriptivo correlacional, debido que presentaba los riesgos a través de los factores que poseen y son dadas e la Cooperativa Tocache y posteriormente se explicó la relación que tiene con la Morosidad Financiera. Además, el diseño de la investigación se ajusta al problema planteado y se clasifica como no experimental. Esto significa que no se tiene la intención de deliberadamente influir en las variables, sino más bien observar el fenómeno tal como se manifiesta en su entorno natural.

El enfoque adoptado para este estudio fue el cuantitativo, centrándose en la recopilación de datos y el análisis estadístico para responder a las preguntas de investigación planteadas.



Donde:

M = muestra.

O₁ = Variable dependiente.

O₂ = Variable independiente.

r = relación entre las dos variables.

1.7.2 Población y muestra

Arias (2012), la población se define como un grupo finito o una colección de grupos finitos que comparten características similares y sobre los cuales las conclusiones derivadas de la investigación se utilizan en relación con un grupo específico definido por el problema bajo estudio y los propósitos establecidos en el estudio.

Población 1

La población 1 para este estudio estuvo conformada por el área administrativa donde están los colaboradores durante el periodo 2022 en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TOCACHE.

Tabla 3

Distribución de la población

CARGO	CANTIDAD
Asesor de crédito	10
operaciones	02
Promotor	03
TOTAL	15

Fuente: Área de administración de la Cooperativa Tocache.

Población 2

La Población 2 de este estudio estuvo conformada por 1,053 socios que asistieron a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza durante el tercer trimestre del año 2022. Estos socios representan una parte significativa de los socios activos de la cooperativa en ese período y tienen

un conocimiento directo y reciente de los servicios y procesos crediticios ofrecidos por la Institución. Este grupo de socios ha sido seleccionado para participar en el cuestionario que tiene como objetivo evaluar su percepción y satisfacción respecto a diferentes aspectos relacionados con el riesgo crediticio y la morosidad financiera.

Tabla 4

Distribución de la población

3er Trimestre	Cantidad
Octubre	348
Noviembre	352
Diciembre	353
TOTAL	1053

Fuente: Área de administración de la Cooperativa Tocache.

Selección de la muestra

Otzen y Manterola (2017), la muestra se define como una porción o segmento específico extraído de la población en la cual se intentan reproducir características similares de manera precisa.

Muestra 1

La Muestra 1 de este estudio estuvo compuesta por 15 colaboradores pertenecientes al área administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza. Estos colaboradores desempeñan roles clave en la gestión y administración de los servicios crediticios ofrecidos por la cooperativa y cuentan con un conocimiento detallado sobre los socios en morosidad. Esta muestra se ha seleccionado con el objetivo de obtener información interna y específica sobre los procesos, políticas y estrategias implementadas por la cooperativa para gestionar y reducir la morosidad financiera entre sus socios.

Muestra 2

La Muestra 2 de este estudio se conformó mediante un muestreo probabilístico y estuvo compuesta por 253 socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza. Este método de muestreo se seleccionó con el objetivo de garantizar la representatividad y aleatoriedad de los usuarios incluidos en la muestra, permitiendo obtener resultados confiables y generalizables sobre la percepción y satisfacción de los socios respecto a los

servicios y la gestión crediticia de la cooperativa. Para determinar el tamaño de la muestra, se utilizó la fórmula de muestreo probabilístico, la cual consideró un margen de error y un nivel de confianza específicos para obtener una muestra representativa de la población total de usuarios que asistieron a la cooperativa durante el tercer trimestre del año 2022.

La fórmula se adjunta así:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{(E^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q)}$$

Donde:

N = Tamaño de la población	= 1053
Z = Nivel de confianza	= 1,96 (95%)
p = Grado de homogeneidad	= 0.50 (50%)
q = Grado de heterogeneidad	= 0.50 (50%)
E = Margen de error	= 5%
N = Tamaño de muestra	= ?

Reemplazando: $n = \frac{1,96^2 * 0,50 * 0,50 * 1053}{(0,05^2 * (1053 - 1)) + 1,96^2 * 0,50 * 0,50}$

n = 253 encuestados.

1.7.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- **Fuente primaria:** Se llevó a cabo los documentos obtenidos directamente de la Cooperativa Tocache.
- **Fuente secundaria:** Se basaban en las conclusiones derivadas de investigaciones previas.

Técnicas

La metodología utilizada para recabar datos en esta investigación consistió en el uso de encuestas aplicadas a la muestra seleccionada. Además, se emplearán fuentes bibliográficas para recopilar información y reforzar el marco teórico del estudio (Abascal y Esteban, 2005).

Instrumento

Como instrumento se empleó el cuestionario, se trató de una herramienta empleada para recopilar información y datos con el propósito de su posterior

análisis en la investigación. Este instrumento consistía en una serie de preguntas que fueron aplicadas a nuestra muestra (Arribas, 2004).

a) Validación de los Instrumentos para la recolección de datos

Para validar dichos instrumentos, se llevaron a cabo un proceso de evaluación mediante el juicio de expertos, el cual involucró a cinco profesionales con experiencia y conocimientos relevantes en el área de estudio.

1.7.4 Procesamiento y presentación de datos

El manejo de dicha recopilada información se basó en el enfoque planteado por Tamayo (2003), el cual enfatiza la importancia de procesar los datos recolectados. Esta etapa implica su tratamiento matemático, ya que la cuantificación y el análisis estadístico son fundamentales para llegar a conclusiones relevantes.

- **Gráficos de columnas y barras.** - Se utilizó para establecer la relación entre las calificaciones y sus frecuencias correspondientes, ya que se adapta a una escala de medición de intervalos. Este enfoque es visto como el más adecuado y comprensible para realizar esa evaluación.
- **Sistema computarizado.** - El reporte fue elaborado empleando diversas herramientas de procesamiento de texto, así como programas que permiten la inserción de gráficos y textos provenientes de diferentes archivos. Entre estos programas se incluyen Word, Excel y SPSS en su versión 25.

1.7.5 Aspectos éticos de la investigación

El estudio se realizó garantizando el total respeto a los derechos individuales de las personas involucradas, protegiendo su identidad, para ello se las personas encuestadas mantendrán en todo momento el anonimato, as mismo, se respetarán los derechos de autor de acuerdo con la norma APA.

1.8 Limitaciones

No se identificaron restricciones significativas, dado que tanto los recursos utilizados para recopilar datos como los aspectos económicos estuvieron disponibles para el investigador. Por otra parte, la muestra de estudio se encuentra accesible para el investigador.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de investigación

2.1.1 Internacionales

Barón y Hernández (2021). “*Riesgo de Crédito de la Cooperativa Nacional de Docentes (Coonadoc): Causas, tratamiento y tendencias*” [Tesis de Pregrado, Universidad Santo tomas]. Tuvo como objetivo comprender el riesgo crediticio que tiene la Cooperativa Nacional De Docentes Coonadoc, por esta razón, este estudio busca identificar qué atributos pueden influir en la posibilidad de incumplimiento en los préstamos de consumo otorgados por una cooperativa localizada en Bogotá. Se emplearán los Scoring de crédito para este fin. El propósito de este proyecto es desarrollar un modelo Logit o logístico destinado a dicha cooperativa en Bogotá, que involucra variables tanto cualitativas como cuantitativas de un grupo de asociados durante un período específico. Se utilizó una base de datos proporcionada por la institución para obtener los resultados, utilizando el modelo previamente mencionado en el software Stata. Esto permitió identificar varios factores que aumentan la probabilidad de incumplimiento en los pagos, como la edad y bajos ingresos. La conclusión principal fue el análisis detallado de los perfiles socioeconómicos de los asociados, identificando aquellos que constituyen amenazas para los préstamos de consumo otorgados por la cooperativa COONADOC en Bogotá. El análisis realizado con una muestra extraída de la base de datos posibilitó la creación de un modelo económico LOGIT, identificando perfiles que presentan riesgos para la institución financiera. Además, resalta una falta de control por parte de la cooperativa para reducir el riesgo asociado al crédito. Los datos estadísticos indicaron que el 70.72% de los asociados cumplen con sus pagos, mientras que el 29.28% no lo hace. Se observó que el género masculino tiene un porcentaje de incumplimiento del 71%, y aquellos con educación universitaria representan el 55% de los incumplimientos. Los docentes ocupan un 48% de los incumplimientos por ocupación, y el estado civil de solteros muestra un 74% de incumplimiento. Se analizó el perfil económico y social de los miembros con riesgo, destacando la influencia de género y estado civil en los

incumplimientos. Se planteó la dificultad al considerar variables cuantitativas como los ingresos, donde se observó que tanto los socios de altos ingresos como los de bajos ingresos presentan incumplimientos similares.

Bolaños y Villacis (2021). *“Riesgo Crediticio en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 y 3 de la provincia de Cotopaxi a causa de la pandemia por COVID-19 y la mejora en la eficiencia de las operaciones, año 2020”*. [Tesis de Pregrado, Universidad de las Fuerzas Especiales]. El objetivo fue evaluar el riesgo de crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de los segmentos 2 y 3 en la provincia de Cotopaxi debido a la pandemia por COVID-19, con el fin de mejorar la eficacia de las operaciones en el año 2020. En este estudio, nos concentraremos en realizar una comparación horizontal entre los años consecutivos para establecer un modelo económico utilizando la regresión lineal. Como resultado de este análisis, se llegó a la conclusión de que, durante los meses de marzo a septiembre en los años 2019 y el 2020, en los segmentos 2 y 3 de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, no se observaron grandes cambios en los índices de morosidad, excepto un aumento en septiembre en el segmento 3 con respecto al año anterior. Al construir un análisis económico en su modelo para cada grupo, se observó que los elementos que afectan el incumplimiento de pagos difieren dependiendo del nivel de activos, la cantidad de socios con préstamos, el volumen de créditos concedidos, la actividad de intermediación financiera, el desempeño de los préstamos y la disponibilidad de fondos, destacando su impacto en la morosidad de los sectores analizados.

Calle (2020). *“Evaluación de Procesos para Determinar Riesgos Financieros En El Área De Negocios De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Educadores De Chimborazo Ltda. Período 2016-2018”* [Tesis de Pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. El objetivo fue evaluar los procedimientos en los Riesgos Financieros del departamento comercial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda. durante el periodo comprendido entre 2016 y 2018. Este estudio empleó un enfoque mixto que combinó elementos cualitativos y cuantitativos, incluyendo la revisión de documentos, observación directa de las actividades de la institución y la realización de encuestas al personal. Como resultado del análisis, se determinó

que la cooperativa cumple con los protocolos establecidos en sus áreas comerciales, obteniendo resultados favorables en la administración de sus recursos. Se identificaron riesgos a través de indicadores financieros: se encontraron fallos en la verificación de requisitos para préstamos y deficiencias en las estrategias de comunicación para mitigar riesgos en el riesgo crediticio, aunque se registró una disminución en la morosidad y se reforzó la protección de los recursos invertidos. En relación al riesgo de liquidez, se mantuvo en niveles aceptables; sin embargo, en el riesgo operativo se detectaron incidencias críticas, especialmente en procesos y tecnología de la información. Respecto al riesgo de mercado, se aplicaron tasas de interés en sintonía con las referencias proporcionadas por el BCE.

2.1.2 Nacionales

Del Águila (2021). *“Morosidad crediticia y estrategias de recuperación de créditos de los clientes de la institución financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2021”* [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Pucallpa]. El objetivo fue establecer la conexión entre la falta de pago de créditos y las tácticas empleadas para recuperarlos por parte de los clientes de Scotiabank en Ucayali. La metodología utilizada fue de tipo inductivo-deductivo, mientras que el estudio se enmarcó en un enfoque descriptivo y correlacional de carácter transversal no experimental. La muestra examinada constó de 6 empleados de Scotiabank, quienes participaron respondiendo a dos instrumentos diseñados para esta investigación. Los resultados demostraron el rechazo de la hipótesis nula con una significancia de nivel porcentual de 5%. En referencia a la falta de pago de créditos, el 83,30% de porcentaje donde se muestra cada uno de los encuestados los cuales afirmaron su presencia constante, mientras que el mismo porcentaje indicó la aplicación habitual de estrategias de recuperación. La conclusión principal resalta la existencia de una relación importante entre la falta de pago de créditos y las estrategias para su recuperación por parte de los clientes en la sucursal de Scotiabank, durante el año 2021.

Velarde Y Esquen (2021). *“Principales factores de riesgo que inciden en la morosidad de la Coopac San Francisco de Mocupe – Chiclayo. 2019”* [Tesis de posgrado, Universidad Católica Sedes Sapientiae]. Tuvo como objetivo

general identificar los principales factores de riesgo que inciden en la morosidad de la Coopac. Para alcanzar los objetivos planteados, se llevaron a cabo análisis e investigaciones, incluyendo ocho entrevistas con asesores y directivos en el ámbito cooperativo. El análisis se fundamentó en métodos analíticos, deductivos y descriptivos, utilizando la técnica de la entrevista y datos proporcionados por la Cooperativa. Como conclusión, se identificó que dichos riesgos internos son dados mediante el área de cobranzas en el cual se relacionaban con personal no capacitado o comprometido, incumpliendo requisitos del Manual de Organización y Funciones. Esto resultó en evaluaciones crediticias inadecuadas, ignorando procedimientos establecidos en políticas y normativas, generando conflictos de intereses para alcanzar objetivos individuales. Además, el riesgo operacional contribuyó al aumento de morosidad en la Coopac San Francisco de Mocupe, debido a un fraude sistemático de seis colaboradores del área de créditos y operaciones en colusión con socios, debilitando la cartera de créditos y afectando la rentabilidad de la cooperativa.

Quispe (2021). *“Nivel de Morosidad y su Incidencia En Los Resultados Financieros De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. En Los Periodos 2017 - 2018”* [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. Tuvo como objetivo general evaluar el nivel de morosidad y su incidencia en los resultados financieros de la cooperativa de ahorro y crédito Cabanillas Mañazo. Para llevar a cabo esta investigación, se emplearon métodos descriptivos, analíticos y deductivos, utilizando encuestas dirigidas al área de créditos, observación y análisis de estados financieros a través de indicadores como calidad de cartera y rentabilidad. El diseño no experimental transversal fue aplicado. Las conclusiones revelan que las políticas de evaluación de crédito son incumplidas por los analistas de crédito, lo que afecta negativamente la morosidad. Esto se debe a la falta de herramientas adecuadas, visitas inadecuadas, escasa verificación de referencias personales, insuficiente recolección de información necesaria para la evaluación y presentación incompleta de requisitos para otorgar créditos. Esta situación es resultado de la falta de análisis, criterio y experiencia de los analistas en finanzas y sector financiero rural. La COOPAC Cabanillas Mañazo enfoca principalmente en

créditos rurales y aunque está mejorando en la gestión de riesgos crediticios, aún tiene áreas de mejora. Los factores microeconómicos, especialmente la política de evaluación de créditos y su cumplimiento, influyen en la calidad de la cartera de la cooperativa.

2.1.3 Locales

Mendoza (2020). *“Factores determinantes de la Morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo en el Distrito de Padre Abad Aguaytía, Departamento De Ucayali”* [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Agraria de la Selva]. Tuvo como objetivo general identificar los factores determinantes de la morosidad en los créditos microempresa en la Caja Huancayo agencia Aguaytía en base a la información del período 2017, en el cual se empleó dicha metodología fue de tipo descriptivo correlacional, se aplicó un cuestionario como instrumento y la encuesta como técnica, en una muestra de 130 participantes. Las conclusiones obtenidas señalaron que los diversos factores son los que impulsaron en el crecimiento de la morosidad en los créditos de Caja en Aguaytía en el cual tienen a débil y baja crediticia evaluación mediante diversos pagos sobre la cultura, por lo cual debido a esta información la mayoría de clientes se encuentra en la categoría con problemas potenciales. Donde la evaluación comienza con la presentación de documentos por parte del solicitante, verificación de historial crediticio, visitas de campo y aprobación del crédito según niveles preestablecidos. Entre los clientes con pagos atrasados, más de la mitad (50.8%) atribuyen su situación a una gestión inadecuada del negocio, seguido por un porcentaje del 15.4% demostró una disminución significativa en sus ingresos por ventas, mientras que el 15.4% mostró una rotación de mercancía baja del 15.4%. En cuanto a las deudas con instituciones financieras, el 37.7% tenía préstamos con tres entidades, el 33.1% con dos y el 15.4% con cuatro o más. Sobre la mentalidad de pago, el 86% de los clientes en mora consideran de gran importancia mantenerse al día con sus pagos, mientras que el 73.9% valoran la posibilidad de establecer acuerdos con la entidad financiera para saldar sus deudas pendientes.

Zubiate (2020). *“Factores determinantes de la Morosidad Crediticia en la Cooperativa Santo Cristo de Bagazan – Rioja San Martín 2014-2017”* [Tesis de pregrado, Universidad Agraria de la Selva]. El objetivo fue determinar el

factor primordial que incide morosidad crediticia en la Cooperativa. Se utilizó una metodología de tipo transversal en el análisis realizado durante esos cuatro años en la mencionada cooperativa, se identificaron los principales determinantes de la morosidad crediticia. Los resultados mostraron que la evaluación cualitativa tiene un impacto mayor en la morosidad, evidenciando que un menor control en esta área está relacionado con un aumento en la morosidad, en contraposición al control más efectivo que se tiene en la evaluación cuantitativa. Estos hallazgos se reflejan en las figuras del 6 al 21, donde se visualizan las correlaciones y los resultados de las evaluaciones. La evaluación cualitativa se revela esencial ya que se dificulta detectar deudas paralelas o comportamientos de los deudores en entornos no supervisados, lo que subraya la relevancia de obtener referencias del entorno laboral y realizar seguimientos posteriores a la concesión del crédito para reducir el riesgo de incumplimiento. Teniendo gran parte de los clientes se encuentran en la categoría deficiente.

Barrera (2021). *“Factores que determinan la Morosidad Crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache LTDA. – Tingo María: 2018”* [Tesis de Pregrado, Universidad Agraria de la Selva]. Tuvo como objetivo Identificar si la evaluación crediticia o la cultura de pago fueron los factores que determinaron la morosidad crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda. Tingo María - 2018, Se aplicó una metodología descriptiva que implicó la participación de 821 miembros asociados a la Cooperativa, sucursal Tingo María. Los resultados revelan una conexión moderada y directa entre la meticulosidad en la evaluación de solvencia para los créditos y la actitud de pago con el problema de retrasos en los pagos. A pesar de una evaluación minuciosa y la importancia otorgada a pagar puntualmente, existe la posibilidad de enfrentar problemas de retraso en los pagos. La carencia de imparcialidad en la evaluación y la escasa disposición de pago no muestran ser factores determinantes para los retrasos en los pagos, como se evidencia en una relación de baja correlación de 0.169, con relevancia estadística ($p = 0.05$). La falta de objetividad no tiene impacto en los problemas de retrasos en los pagos, señalando que las políticas y capacitación de la cooperativa están bien definidas, pero otros factores internos o externos inciden en el problema. La

baja cultura de pago tiene una moderada influencia en la morosidad debido a ciertos socios con compromisos débiles, sobreendeudamiento y falta de control en sus gastos, retrasando los pagos. Se concluye que la evaluación se da debido a la falta de objetividad por medio del pago influye la cultura el cual es baja no son indicadores suficientes de riesgo crediticio, y debido a esta información se puede deducir que muchos clientes se encuentran en la categoría con problemas potenciales, sugiriendo la presencia de diversos factores los cuales contribuyen en donde dicha organización tiene problemas con dicha morosidad efectuada.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Riesgo Crediticio

Definición

El riesgo de crédito alude a la probabilidad de incumplimiento por parte de quien solicita un préstamo (ya sea una persona física o jurídica que actúa como deudor) no cumpla con las obligaciones acordadas. En otras palabras, este riesgo implica la contingencia de que el deudor no realice el pago del préstamo otorgado por la entidad financiera en el plazo acordado (Emery et al., 2008).

Dado que las Instituciones Financieras se enfrentan a diferentes riesgos crediticios según la región, el tipo de negocio, el sector económico y el tipo de préstamo, la utilización de modelos de riesgo crediticio permite a estas entidades recopilar información a nivel global y también en segmentos específicos. Esta capacidad contribuye significativamente a mejorar la capacidad del banco para identificar, evaluar y gestionar de manera más efectiva el riesgo crediticio (Elizondo, 2004).

Antes de analizar el riesgo crediticio, es recomendable identificar las fuentes de exposición al riesgo de crédito presentes en las operaciones del balance de una institución financiera. Al revisar el balance de dicha institución, el cual es evidente que la principal causa de riesgo en relación al crédito a la que se enfrentan proviene principalmente de los activos del balance (Enguíanos, 2008, p. 21).

Fórmula para calcular el riesgo de crédito

Fórmula: $PE = PD \times EAD \times LGD$

La evaluación del riesgo de crédito en el banco se lleva a cabo mediante el uso de dos medidas fundamentales: La (PE) y el (CE):

- **La pérdida esperada:** Representa el promedio de las pérdidas, un indicador vinculado al gasto operativo y ligado a la estrategia de asignación de recursos del conjunto empresarial. En el cual se llevará a

$$PE = (PI) * (EA) * (PDI)$$

cabo el cálculo de las pérdidas proyectadas mediante la siguiente fórmula matemática:

PE: Pérdida esperada

PI: Probabilidad de incumplimiento

EA: Exposición del activo

- **El capital económico:** en el cual la capital es la cantidad en el cual se considera que se deber cubrir las diversas perdidas en las cuales surgen con el fin de que ellos sean cubiertas y sean superiores. Se procede ahora a calcular el capital económico, que se determina con la siguiente expresión:

Capital contable= activos totales - pasivos totales

- **La pérdida no esperada:** Se evalúa considerando la fluctuación en la distribución de pérdidas y se puede determinar como la disparidad entre la pérdida proyectada y un punto específico en la distribución de pérdidas, seleccionado en función del grado de certidumbre buscado.

Estos indicadores vinculados al riesgo se integran con los datos de lucratividad en el marco de la gestión fundamentada en el valor, fusionando así la conexión entre beneficios y riesgos en la toma de decisiones, desde el diseño de la estrategia empresarial hasta la aprobación de préstamos individuales, la fijación de tarifas, el análisis de carteras de crédito en mora, el apoyo a diferentes áreas dentro de la organización, entre otros aspectos.

En el proceso de obtener medidas como PE y CE, se consideran tres factores de riesgo cruciales: la probabilidad de incumplimiento (PD), la severidad (LGD) y la exposición al momento del incumplimiento (EAD). Generalmente, se calculan estos valores utilizando datos históricos disponibles en sistemas, asignándolos a las operaciones y clientes en función de sus características específicas. Herramientas de evaluación crediticia, como calificaciones y puntuaciones, analizan el riesgo de cada operación o cliente basándose en su

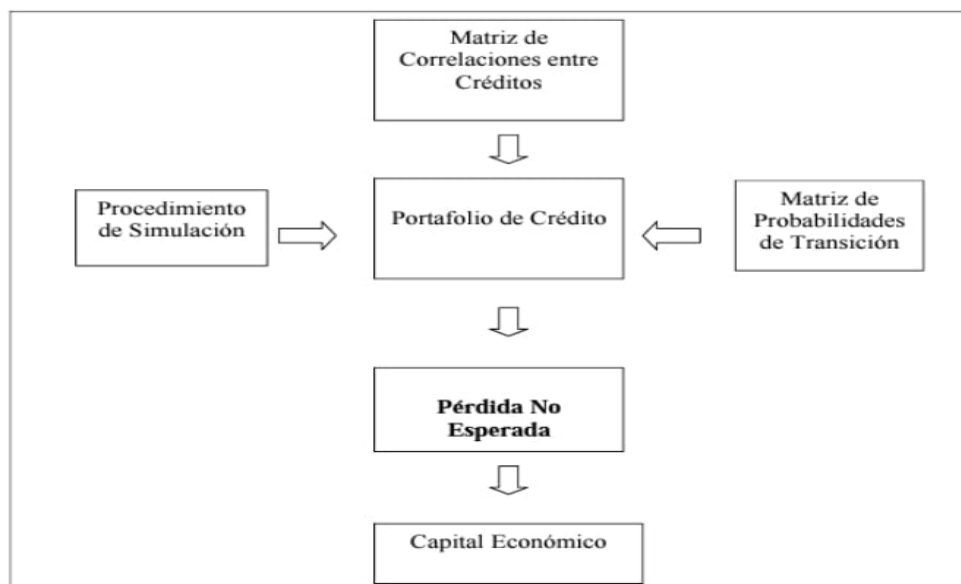
historial crediticio mediante una puntuación. Esta puntuación influye en la determinación de las métricas de riesgo, considerando datos como duración de contratos, ratio préstamo-valor, segmento de clientes, entre otros. El incremento actual en incumplimientos refuerza la validez de estos parámetros de riesgo, ajustando sus estimaciones y mejorando las metodologías empleadas.

Elementos del modelo Creditmetrics

En el siguiente diagrama se describen los elementos principales que intervienen en este método.

Figura 1

Elementos del modelo Creditmetrics



Fuente: CreditMetrics Technical Document (1997).

Clasificación del deudor

De acuerdo a la Resolución SBS N° 0480-2019 (2019), el deudor será clasificado de acuerdo a las siguientes categorías:

- Categoría Normal (0)
- Categoría con Problemas Potenciales (1)
- Categoría Deficiente (2)
- Categoría Dudoso (3)
- Categoría Pérdida (4)

Categorías de clasificación crediticia del deudor de la cartera de créditos

De acuerdo a la Resolución SBS N° 0480-2019 (2019), las categorías son las siguientes:

- **Clasificación de deudores en la cartera de créditos corporativos, grandes empresas y medianas empresas**

Los deudores se deben clasificar bajo los siguientes parámetros:

- Categoría Normal (0): El deudor realiza el pago de sus obligaciones de manera puntual.
- Categoría con problemas potenciales (1): El deudor presenta retrasos constantes en sus pagos, que van desde más de 15 días hasta un máximo de 60 días.
- Categoría deficiente (2): El deudor tiene un atraso en sus pagos mayor a 60 días, pero no superior a 120 días.
- Categoría dudoso (3): El deudor registra un retraso en los pagos superior a 120 días, pero menor a 365 días.
- Categoría pérdida (4): El deudor presenta retrasos en sus pagos que exceden los 365 días.

- **Clasificación de deudores en la cartera de créditos de pequeñas empresas, microempresas, consumo revolvente y no revolvente**

Estos deudores se clasifican según los siguientes criterios:

- Categoría Normal (0): Son deudores que cumplen con el pago de sus obligaciones en el plazo establecido o tienen un retraso máximo de 8 días.
- Categoría con problemas potenciales (1): Son aquellos deudores que tienen un retraso en sus pagos de entre 9 y 30 días.
- Categoría deficiente (2): Son deudores que presentan un retraso en el pago de sus créditos que va de 31 a 60 días.
- Categoría dudoso (3): Son aquellos que registran retrasos de entre 61 y 120 días en el pago de sus obligaciones.
- Categoría pérdida (4): Son deudores que han acumulado más de 120 días de atraso en el pago de sus créditos.

- **Clasificación de deudores en la cartera de créditos hipotecarios para vivienda**

La clasificación de estos deudores se establece con base en los siguientes criterios:

- Categoría Normal (0): Son deudores que realizan sus pagos según lo acordado o tienen un retraso de hasta 30 días.

- Categoría con problemas potenciales (1): Son aquellos que tienen un retraso de 31 a 60 días en sus pagos.
- Categoría deficiente (2): Son deudores con atrasos que van de 61 a 120 días.
- Categoría dudoso (3): Son aquellos deudores con atrasos de 121 a 365 días en el pago de sus créditos.
- Categoría pérdida (4): Son aquellos que tienen más de 365 días de retraso en sus pagos.

Factores determinantes del riesgo de crédito

En ello se sugiere considerar dos tipos de riesgos de manera simultánea: el riesgo de impago, que implica la probabilidad de que el emisor de un activo no cumpla con los pagos de intereses o capital en el tiempo establecido, y el riesgo de crédito, asociado a posibles modificaciones en la calidad crediticia del emisor (Medina, 2008).

Medidas de riesgo

Comúnmente los agentes económicos adoptan perfiles aversos al riesgo, motivo por el cual el accionar orientado a minimizar, transferir y/o mitigar los riesgos conducía a los bancos a rechazar aquellas operaciones que no ofrecían plenas garantías, la gestión moderna del riesgo de crédito establece como objetivo gestionar el riesgo de crédito para obtener una rentabilidad acorde con un nivel de pérdida esperada asumida, comprometiendo para ello una porción de su capital propio en cumplimiento de la normativa. Esto significa que una operación crediticia con una mayor probabilidad de impago, no necesariamente tiene que ser mal negocio, debe obtener una rentabilidad mayor que compense el riesgo de crédito asumido (Vargas y Mostajo, 2014).

La materialización del peligro de incumplimiento resulta en importantes pérdidas en el campo financiero, afectando la estabilidad de la industria. Es por esto que los escritos especializados resaltan el riesgo de crédito como uno de los factores principales que provocan los colapsos en el sistema bancario (Sagner, 2012).

Para explorar los factores que influyen en el riesgo de crédito, investigaciones empíricas suelen emplear diversos indicadores que representan la calidad del crédito. Estos indicadores pueden abarcar las provisiones para préstamos incobrables, el porcentaje de cartera de préstamos en mora, índice Z de Altman, y diferentes aspectos más.

Usan un método donde la evaluación se realiza considerando el riesgo crediticio por medio de la tasa de incumplimiento, que refleja la cantidad total de préstamos no pagados por el banco en relación con el total de préstamos. Por lo general, los préstamos en situación de impago, o aquellos que representan problemas según las normativas contables, comprenden los préstamos vencidos, es decir, aquellos que no han recibido pagos de intereses o capital, y tienen una probabilidad reducida de ser recuperados (Salas y Saurina, 2002).

Objetivos y funciones del área o departamento de Riesgos

Manfredo (2001), apunta los objetivos de riesgos, incluyendo mantener bajos los relativos niveles de riesgo crediticio para asegurar una rentabilidad sólida y sostenible. También destaca la importancia de capacitar continuamente al personal en las tendencias económicas del país y en cuestiones financieras para garantizar un conocimiento firme en dichos temas.

Es importante que el departamento cuente con análisis de mercado y análisis específicos de los sectores disponibles.

1. Establecer sistemas convencionales para evaluar créditos.
2. Fomentar la creación de culturas diversificadas.
3. Identificar créditos con riesgos superiores a lo habitual para supervisarlos detalladamente.
4. Implementar una serie de medidas para realizar análisis rápidos de cuentas en el futuro.
5. Llevar a cabo análisis específicos de los diferentes sectores.
6. Recurrir a la investigación bibliográfica disponible para posibles consultas.

Principios básicos de política crediticia

En sus políticas fundamentales, Manfredo (2001), define el perfil del cliente que la institución está dispuesta a aceptar debe coincidir con el mercado objetivo definido, ya que la evaluación y gestión varían en gran medida. El mercado objetivo debe incluir la definición de clientes a los que se dirigirá, el nivel de riesgo aceptado, la rentabilidad mínima esperada, así como los controles y seguimientos que se aplicarán. En general, se evita conceder créditos a entidades sin fines de lucro, como cooperativas o clubes, a menos que se presenten excepciones.

Condiciones básicas para el Crédito 5 C'S

Las cinco C's del crédito representan atributos que permiten evaluar la solvencia crediticia de un cliente. Estas cinco C del crédito comprenden: el carácter, la capacidad, el capital, el colateral (garantía) y las condiciones (Enguídanos, 2008). Las cinco C's del crédito se refieren a cinco aspectos generales que los analistas de crédito suelen considerar al momento de tomar una decisión sobre la aprobación de un préstamo.

- **Carácter:** Se refiere al compromiso para cumplir con las responsabilidades crediticias. La forma más efectiva de evaluar el carácter es a través del historial de pagos del solicitante.
- **Capacidad:** Hace referencia a la habilidad para cumplir con las obligaciones crediticias con los ingresos disponibles en el momento. Se evalúa analizando los flujos de efectivo o ingresos en el estado financiero del solicitante.
- **Capital:** Se trata de la capacidad para cumplir con las obligaciones de crédito utilizando los activos existentes si es necesario. Se evalúa considerando el valor neto del solicitante.
- **Colateral (garantía):** Es el respaldo que puede ser utilizado en caso de incumplimiento en el pago. El valor del colateral depende de los costos asociados con su venta y su posible valor de reventa.
- **Condiciones:** Se refiere a factores externos al negocio del cliente que pueden impactar en la decisión de aprobar el crédito (Emery, 2008).

Según lo presentado por el autor, se definen las condiciones fundamentales del crédito, conocidas como las 5 C's, como los contextos considerados por los analistas o asesores crediticios al decidir la aprobación o rechazo de las solicitudes de crédito. Estas cinco claves precisas son esenciales para evaluar a los solicitantes y prevenir futuros problemas entre la entidad prestamista y sus clientes.

Dimensiones de Riesgo Crediticio:

D1: Incumplimiento del crédito: se plantea que la incertidumbre bancaria es un factor esencial que conduce al incumplimiento de las obligaciones como deudor frente a la institución financiera. Esta situación, combinada con los ciclos económicos, muestra que, durante la etapa de expansión económica, se incrementa la concesión de créditos, aunque se evidencia una discrepancia entre el ingreso

generado por los bienes y su valor real. Durante las fases de desaceleración económica, se observa una disminución de los salarios, lo que puede resultar en una reducción o eliminación de los créditos disponibles Salazar (2001).

Mientras que Velandia (2013), por otro lado, se argumenta que se evalúan las perspectivas sobre la devolución voluntaria de un préstamo, considerando los ingresos venideros del individuo. En contraste, también se contempla la posibilidad de una devolución no voluntaria, donde el préstamo se respalda mediante y por medio de una real garantía, lo que representa dicho riesgo inherente para quien presta el dinero.

D2: Calificación crediticia: La Resolución SBS N° 3780-2011 define la clasificación crediticia como la evaluación realizada por la (SBS), donde el organismo que supervisa las entidades financieras a nivel nacional. Este análisis categoriza individuos, compañías o hogares en función de su historial crediticio, siendo la SBS responsable de determinar el perfil de riesgo del deudor.

Núñez (2010), indica que las agencias de evaluación de crédito se establecieron aproximadamente hacia la mitad del siglo XIX con el propósito inicial de supervisar el mercado financiero de los Estados Unidos. Con el tiempo, evolucionaron hasta convertirse en un modelo dominante en la sociedad de mercado a nivel mundial. La calificación crediticia, en términos generales, se refiere a la evaluación de la puntualidad en los pagos que un deudor realiza con sus obligaciones financieras.

D3: Control y seguimiento del crédito: Es una herramienta esencial que orienta a los individuos al comenzar sus actividades financieras. Con el asesoramiento apropiado y un análisis detallado, se pueden lograr resultados óptimos que contribuyan a mejorar la calidad de vida de los beneficiarios (Echevarría, 2017). En este sentido, las decisiones relativas al otorgamiento y seguimiento de créditos son vitales para cualquier tipo de institución financiera, ya que se pueden originar grandes pérdidas financieras generadas por el retraso, o no pago de las obligaciones

2.2.2 Morosidad financiera

Brachfield (2009), indica que el fenómeno de la morosidad no se origina por una única razón, sino que implica la interacción de Diversos elementos impactan en el índice de impago en la economía de una nación o en un área particular. En consecuencia, se sugiere no buscar un único determinante, sino comprender la

combinación y la convergencia de varios factores que contribuyen a este fenómeno:

- La situación económica actual
- El sistema bancario
- El historial de pagos de las instituciones gubernamentales
- La competencia y dinámicas del mercado
- Sectores y subsectores económicos
- La mentalidad empresarial y los patrones de pago
- La carencia de una cultura de cobro por parte de los acreedores
- Tolerancia excesiva hacia los retrasos en los pagos
- La configuración y organización empresarial
- El marco legal que rige la problemática de la morosidad es un campo enfocado en investigar y combatir la falta de pago desde una perspectiva específica.

Causas de la morosidad.

Existen diversos motivos complejos que se relacionan con las particularidades individuales de cada deudor o cliente. Sin embargo, de acuerdo con Luxor Technologies (2012), las causas más comunes pueden incluir:

- Problemas de fluidez de efectivo: Surgen mayormente debido a una planificación financiera inapropiada por parte del deudor, resultando en flujos de caja insuficientes para cubrir sus compromisos financieros. Los ingresos estimados no se materializan, mientras que los gastos superan los ingresos, creando una escasez de liquidez.
- Factores económicos: Se refieren a deudas ocasionadas por ingresos insuficientes, lo que conduce a la incapacidad de cumplir con los compromisos financieros y aumenta la morosidad.
- Circunstancias imprevistas: Son situaciones en las que los clientes se ven obligados a retrasar sus pagos debido a circunstancias excepcionales como enfermedades, robos, entre otros.
- Aspectos culturales: En este escenario, el cliente posee la capacidad financiera para cumplir con sus obligaciones, pero por razones culturales como la conciencia, responsabilidad o puntualidad, opta por no cumplir con los pagos pactados.

- Niveles de conocimiento: Se aplica cuando el cliente carece de la información necesaria y, por ende, no puede cumplir con las fechas de pago según lo acordado en el cronograma.
- Motivaciones emocionales: Reflejan casos en los que, a pesar de tener solvencia financiera, el cliente retrasa sus pagos debido a una percepción negativa hacia la entidad, basada en experiencias previas desfavorables, mala información recibida o problemas no resueltos, generando desconfianza hacia la institución.

Principales causas de la morosidad en micro finanzas

Según CIES (2006), en varios casos, el incumplimiento se origina debido a políticas institucionales que no están alineadas con las necesidades de los usuarios. Además, señala que las razones atribuibles a la institución los cuales muestran:

- a) Metodología utilizada para la colocación de los préstamos.
- b) Fraudes
- c) Cultura institucional

Factores que determinan la morosidad

Los elementos que influyen en la morosidad pueden incluir:

- **Factores Macroeconómicos:** Los estudios demuestran que la desaceleración del crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB), las altas tasas de interés reales y un aumento en la inflación incrementan significativamente la posibilidad de problemas a nivel sistémico, lo que conlleva a un aumento en el nivel de incumplimiento.
- **Factores Microeconómicos:** En esta área se abordan las políticas de gestión y las estrategias comerciales aplicadas por cada organización en su mercado específico. El enfoque de la política crediticia adoptada por la entidad es fundamental para determinar la calidad de su cartera de crédito. Las variables generalmente consideradas muestran:
 - Índice de Incumplimiento de la Institución
 - Capital Social en relación con el Número de Sucursales
 - Proporción de Préstamos respaldados por Garantías
 - Relación entre la Cantidad de Créditos y el Personal
 - Porcentaje de Profesionales de Análisis dentro de la Plantilla de la Institución

- Nivel de Incumplimiento en el mercado local de préstamos
- Incremento mensual rezagado en la cartera de préstamos de la institución
- Otras variables que se utilizan como factores de control.

Tipos de morosos

Están agrupados en seis divisiones fundamentales que identifican los perfiles de los deudores según su comportamiento de pago (Brachfield, 2009).

- **Morosos intencionales:** Tienen la capacidad económica pero deliberadamente optan por no cumplir con sus obligaciones de pago. Este grupo se divide en dos categorías: aquellos que retrasan sus pagos con la intención de obtener beneficios al retener sus deudas durante días o semanas y aquellos que, aunque tienen la intención de pagar, extienden los plazos de pago, buscando opciones para cumplir con sus obligaciones.
- **Morosos fortuitos:** Tienen la intención de pagar, pero por razones diversas no logran hacerlo. A pesar de tener los medios para pagar, buscan opciones para extender los pagos y cumplir con sus obligaciones. En la práctica, se les ofrecen opciones de pago hasta la devolución total de la deuda.
- **Morosos desorganizados:** Poseen los medios para cumplir con sus obligaciones, pero reconocen dificultades en el pago. Estos clientes requieren capacitación para organizar sus pagos y tener un mejor control financiero para cumplir con sus compromisos sin dificultades.
- **Morosos negligentes:** Adoptan una actitud despreocupada respecto al pago de sus deudas, distrayéndose con otras actividades y descuidando la prioridad de saldar sus obligaciones.
- **Morosos circunstanciales:** Inmersos en litigios legales, impidiendo el cumplimiento de sus obligaciones. Estos deudores, debido a situaciones adversas, no pueden cumplir voluntariamente con sus pagos, priorizando la resolución de sus problemas legales
- **Morosos insumisos:** Tienen la capacidad de pagar, pero se niegan a hacerlo, argumentando razones que consideran injustas con respecto a los pagos que se les solicitan.

Metodología utilizada para la colocación de los préstamos

CIES (2006), indica que el procedimiento de solicitud de crédito establecido por la entidad incluye diversos componentes, como:

- **Determinación del Monto del Préstamo:** La suma prestada al cliente debe considerar su capacidad de pago, evaluada en función del ingreso neto disponible después de considerar ingresos y gastos.
- **Flujo de caja:** Es crucial calcular el saldo neto disponible considerando el flujo de efectivo familiar en lugar de únicamente el del negocio. Esto es vital, ya que muchas microempresas involucran las finanzas familiares del propietario. Por ejemplo, un préstamo para ganado puede ser pagado con ingresos provenientes de otras actividades familiares, no exclusivamente de la inversión en el ganado.
- **Fecha del Desembolso:** La fecha del desembolso es fundamental para asegurar que los fondos se destinen a actividades productivas del negocio. Se debe elegir una fecha que permita al empresario invertir y, al mismo tiempo, tener fondos disponibles para pagar las cuotas del préstamo
- **Autorización y Recuperación del Préstamo:** La responsabilidad primordial recae en el analista de crédito. Responsabilizar al analista por retrasos en el pago es complicado si el préstamo no fue autorizado por él. Sin embargo, cuando el analista propone y aprueba el préstamo según las políticas institucionales, puede ser responsable de asegurar la devolución y mantener una disciplina en los pagos de los clientes, siendo evaluado y compensado en función de la calidad de la cartera.

Dimensiones de Morosidad Financiera

D1: Índice de morosidad: Es una métrica utilizada para medir el nivel de riesgo crediticio, determinada al dividir la cantidad de préstamos vencidos entre el total del crédito (Tigselema y Manjarrez, 2020).

Según Brachfield (2009), es el acto de un deudor que no cumple con las obligaciones de un banco. Tenga en cuenta que una persona puede incumplir siempre que mediante la firma de términos y las fechas de pago se acuerden entre las partes contratos, facturas u otros documentos que creen obligaciones. Es un índice financiero empleado por los bancos, calculado al dividir la suma de los créditos atrasados entre el total de créditos vigentes en un momento dado, lo cual

afecta la rentabilidad. Este indicador evalúa cómo el crecimiento impacta en las pérdidas ocasionadas por el incumplimiento (Altuve y Hurtado, 2018).

Para calcular el índice de morosidad, se aconseja emplear la siguiente fórmula:

Índice de morosidad = Monto de la deuda vencida al término del trimestre / Total de la deuda en cartera al término del trimestre.

D2: Competitividad: Suñol (2006), explica los fundamentos teóricos de la competitividad a nivel nacional, señalando que las empresas logran aumentar su competitividad cuando hay un incremento constante en la inversión y una mayor apertura en el comercio. Para mantener una competitividad duradera, es esencial implementar diversas políticas que permitan superar los obstáculos.

Porter (1991), define la competitividad como la habilidad de una empresa para sostener su presencia tanto en mercados nacionales como internacionales, impulsando al mismo tiempo el aumento en el nivel de vida de las personas. Destaca que el aumento de la productividad es el principal camino para alcanzar este objetivo.

2.3 Definiciones de términos básicos

- 1) **Amortización:** Consiste en la progresiva asignación de los costos de una deuda a lo largo del tiempo a través de pagos regulares. Estas cuotas están destinadas a cubrir los intereses del préstamo y disminuir el monto total adeudado (Konfío, 2020).
- 2) **Cartera de clientes:** Se trata de un sistema que organiza y categoriza a los clientes de una compañía o emprendimiento, incluyendo tanto a los clientes existentes como a los posibles (Escudero, 2016).
- 3) **Central de riesgos:** Alberga datos acerca de las personas o entidades que deben dinero a las empresas dentro del sistema financiero (SBSS, 2018).
- 4) **Colaborador:** Se refiere a alguien que ofrece sus habilidades o trabajo a cambio de una compensación por parte de un individuo, empresa u organización (Romeo, 2002).
- 5) **Colocaciones:** Facilita la introducción de fondos en la economía, es decir, los bancos crean dinero adicional utilizando los fondos que obtienen a través de la captación, y con estos fondos proporcionan préstamos a individuos, empresas u entidades que los requieran (Carme, 2014).

- 6) **Compra de deuda:** Consiste en una opción proporcionada en el ámbito financiero que permite consolidar múltiples deudas en una única entidad, lo que posibilita organizar y gestionar de manera más efectiva los pagos (Moyer, 2009).
- 7) **Créditos refinanciados:** Se refiere a la generación de una deuda adicional para saldar la deuda previa con el propósito de obtener condiciones más favorables y ampliar la liquidez disponible (Díaz, 2021).
- 8) **Créditos restructurados:** son los préstamos que han experimentado variaciones en las condiciones iniciales de aprobación o en el plan de reembolso, o ajustes en la extensión de las garantías respaldadas por el préstamo (Puppio, 2016).
- 9) **Créditos vencidos:** Se refieren a los préstamos que no han sido pagados por los responsables en la fecha establecida y que, desde el punto de vista contable, se registran como atrasados (Díaz, 2021).
- 10) **Estados de Ganancias y Pérdidas:** muestra la situación económica de la empresa a base de sus ingresos y egresos obtenidos en un periodo de tiempo específico (Tabra y Sandoval, 2023).
- 11) **Evaluación crediticia:** Es un procedimiento para analizar la viabilidad crediticia que implica asignar una puntuación al individuo que puede solicitar un préstamo. Esto se realiza con el fin de evaluar la capacidad financiera del cliente (Herrán, 2009).
- 12) **Transacción crediticia:** Es el intercambio de bienes o servicios por su respectivo valor financiero, una transacción que ocurre entre dos o más partes y puede involucrar distintos tipos de operaciones (García, 2018).

Cooperativa de ahorro y crédito Tocache (COOPACT)

Según la página oficial de la COOPACT:

Somos la Cooperativa de Ahorro y Créditos “TOCACHE” Ltda., establecida el 15 de mayo de 1976. Nuestra oficina principal está en el Jr. San Martín N° 231 - Tocache, Operamos conforme a la Ley General de Cooperativas D.S 074-90-TR y las regulaciones dictadas por la SBS. Somos una entidad legal de capital variable, sin fines lucrativos, con un número ilimitado de socios, vigencia indefinida y responsabilidad limitada, determinada por nuestro patrimonio neto y las contribuciones acordadas y pagadas.

- **Misión:** EL propósito es ofrecer a nuestros asociados servicios financieros y sociales con altos estándares de calidad, utilizando procesos innovadores,

tecnología avanzada y un equipo comprometido que se base en valores y principios cooperativos.

- **Visión:** Para el año 2024, nos proyectamos como una cooperativa líder en ahorro y crédito en el Alto Huallaga. Estamos dedicados al bienestar de nuestros asociados y la comunidad, cumpliendo con los estándares del mercado financiero con un enfoque solidario como también el social.
- **Principios:** Son fundamentales que nos rigen incluyen la membresía abierta y voluntaria, el control democrático de los miembros, la participación económica de los miembros, la autonomía e independencia, la educación, el entrenamiento y la información, la cooperación entre cooperativas y el compromiso con la comunidad.
- **Valores:** en ello están las competencias y la meritocracia se basa en la ayuda mutua y la responsabilidad social. También se enfoca en la gestión de la productividad, la responsabilidad, la equidad y la igualdad. Además, se considera la gestión de riesgos, la transparencia y la honestidad como principios democráticos en nuestra estructura.
- **Ejes Estratégicos:** La gestión se basa en valores arraigados en la responsabilidad social, la gestión de riesgos y la meritocracia. Además, se enfoca en la productividad y en la aplicación de presupuestos basados en resultad

CAPÍTULO III

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Procesamiento de datos

Tabla 4

La cooperativa cuenta con procedimientos claros para identificar y gestionar el incumplimiento de créditos

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	20,0
Válido De acuerdo	7	46,7
Totalmente de acuerdo	5	33,3
Total	15	100,0

Nota. Encuesta 2023. Fuente: IBM SPSS Statistics.

Interpretación

El análisis de la percepción de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, sobre si la cooperativa cuenta con procedimientos claros para identificar y gestionar el incumplimiento de créditos es el siguiente:

- **Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (20%):** Indica una posible falta de claridad o comunicación en los procedimientos internos.
- **De acuerdo (46,7%):** Muestra que la mayoría de los colaboradores confía en los procesos internos de la cooperativa.
- **Totalmente de acuerdo (33,3%):** Refuerza la percepción positiva de los colaboradores sobre los procedimientos de la cooperativa.

Podemos deducir que la mayoría de los colaboradores confían en los procedimientos internos de la cooperativa para gestionar el incumplimiento de créditos. Sin embargo, es importante fortalecer la comunicación interna y revisar los procedimientos para mejorar la gestión del riesgo crediticio y la morosidad financiera.

Tabla 5

La cooperativa ofrece alternativas de pago para los socios que presentan dificultades para cumplir con sus obligaciones crediticias

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	6,7
	De acuerdo	6	40,0
	Totalmente de acuerdo	8	53,3
	Total	15	100,0

Nota. Encuesta 2023. Fuente: IBM SPSS Statistics.

Interpretación

El análisis de la percepción de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, respecto a si la cooperativa ofrece alternativas de pago para los socios con dificultades para cumplir con sus obligaciones crediticias es el siguiente:

- **Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (6,7%):** Una pequeña proporción de los colaboradores no tiene una opinión clara sobre si la cooperativa ofrece alternativas de pago.
- **De acuerdo (40%):** Indica que un porcentaje significativo de los colaboradores cree que la cooperativa sí ofrece alternativas de pago a los socios con dificultades.
- **Totalmente de acuerdo (53,3%):** La mayoría de los colaboradores está completamente de acuerdo en que la cooperativa ofrece alternativas de pago, lo que refuerza la percepción positiva de la mayoría sobre las prácticas de la cooperativa en este aspecto.

En efecto, podemos deducir que la mayoría de los colaboradores perciben que la cooperativa ofrece alternativas de pago para los socios que enfrentan dificultades para cumplir con sus obligaciones crediticias. Esta percepción positiva sugiere que la cooperativa tiene mecanismos adecuados para apoyar a sus socios en situaciones de dificultad financiera, lo cual es fundamental para mantener una buena relación con los socios y reducir la morosidad.

Tabla 6

La cooperativa realiza una evaluación exhaustiva del perfil crediticio de los socios antes de otorgar un crédito

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	1	6,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	66,7
	De acuerdo	4	26,7
	Total	15	100,0

Nota. Encuesta 2023. Fuente: IBM SPSS Statistics.

Interpretación

El análisis de la percepción de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, sobre si la cooperativa realiza una evaluación exhaustiva del perfil crediticio de los socios antes de otorgar un crédito es el siguiente:

- **En desacuerdo (6,7%):** Una minoría de los colaboradores cree que la cooperativa realiza una evaluación exhaustiva del perfil crediticio de los socios antes de otorgar un crédito.
- **Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (66,7%):** La mayoría de los colaboradores no tiene una opinión clara sobre si la cooperativa lleva a cabo una evaluación exhaustiva del perfil crediticio de los socios.
- **De acuerdo (26,7%):** Un porcentaje significativo de los colaboradores está de acuerdo en que la cooperativa realiza una evaluación exhaustiva del perfil crediticio de los socios antes de otorgar un crédito.

En efecto, podemos deducir que la percepción de los colaboradores respecto a la evaluación del perfil crediticio de los socios antes de otorgar un crédito es mixta. Aunque una parte importante de los colaboradores cree que la cooperativa realiza una evaluación exhaustiva, una mayoría significativa no tiene una opinión clara al respecto.

Tabla 7

Los criterios de calificación crediticia son transparentes y conocidos por todos los trabajadores involucrados en el proceso de crédito

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	6,7
Válido De acuerdo	4	26,7
Totalmente de acuerdo	10	66,7
Total	15	100,0

Nota. Encuesta 2023. Fuente: IBM SPSS Statistics.

Interpretación

El análisis de la percepción de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, respecto a si los criterios de calificación crediticia son transparentes y conocidos por todos los trabajadores involucrados en el proceso de crédito es el siguiente:

- **Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (6,7%):** Una pequeña proporción de los colaboradores no tiene una opinión clara sobre la transparencia y conocimiento de los criterios de calificación crediticia.
- **De acuerdo (26,7%):** Un porcentaje minoritario de los colaboradores está de acuerdo en que los criterios de calificación crediticia son transparentes y conocidos.
- **Totalmente de acuerdo (66,7%):** La mayoría abrumadora de los colaboradores está completamente de acuerdo en que los criterios de calificación crediticia son transparentes y conocidos por todos los trabajadores involucrados en el proceso de crédito.

En efecto, podemos deducir que la percepción de los colaboradores respecto a la transparencia y conocimiento de los criterios de calificación crediticia es mayoritariamente positiva. La gran mayoría de los colaboradores considera que los criterios son transparentes y están bien conocidos por quienes participan en el proceso de crédito. Esto es una señal positiva para la cooperativa, ya que la transparencia en los criterios de calificación crediticia es fundamental para una gestión eficaz del riesgo crediticio y para generar confianza entre los colaboradores y los socios.

Tabla 8

La cooperativa cuenta con procedimientos claros y definidos para el seguimiento de los créditos otorgados

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	33,3
Válido De acuerdo	8	53,3
Totalmente de acuerdo	2	13,3
Total	15	100,0

Nota. Encuesta 2023. Fuente: IBM SPSS Statistics.

Interpretación

El análisis de la percepción de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, sobre si la cooperativa cuenta con procedimientos claros y definidos para el seguimiento de los créditos otorgados es el siguiente:

- **Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (33,3%):** Un tercio de los colaboradores no tiene una opinión clara acerca de la claridad y definición de los procedimientos de seguimiento de los créditos otorgados. Esto puede indicar una falta de claridad o conocimiento por parte de estos colaboradores sobre los procedimientos internos de seguimiento de créditos.
- **De acuerdo (53,3%):** Más de la mitad de los colaboradores cree que la cooperativa tiene procedimientos claros y definidos para el seguimiento de los créditos otorgados. Esto sugiere que la mayoría de los colaboradores confía en los procesos internos y cree que la cooperativa tiene mecanismos adecuados para el seguimiento de los créditos.
- **Totalmente de acuerdo (13,3%):** Un porcentaje menor de los colaboradores está completamente de acuerdo en que la cooperativa cuenta con procedimientos claros y definidos para el seguimiento de los créditos otorgados, lo que indica una percepción positiva pero menos generalizada que la anterior.

En efecto, podemos deducir que la percepción de los colaboradores respecto a la claridad y definición de los procedimientos de seguimiento de créditos otorgados es en su mayoría positiva, aunque con un porcentaje considerable que no tiene una opinión clara al respecto.

Tabla 9

Se realizan seguimientos periódicos a los socios con créditos vigentes para verificar el cumplimiento de sus obligaciones

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	6,7
Válido De acuerdo	10	66,7
Totalmente de acuerdo	4	26,7
Total	15	100,0

Nota. Encuesta 2023. Fuente: IBM SPSS Statistics.

Interpretación

El análisis de la percepción de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, sobre si se realizan seguimientos periódicos a los socios con créditos vigentes para verificar el cumplimiento de sus obligaciones es el siguiente:

- **Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (6,7%):** Una minoría de los colaboradores no tiene una opinión clara acerca de si se realizan seguimientos periódicos a los socios con créditos vigentes. Esto podría indicar una falta de conocimiento o información sobre los procedimientos de seguimiento de créditos de la cooperativa.
- **De acuerdo (66,7%):** La mayoría de los colaboradores cree que la cooperativa realiza seguimientos periódicos a los socios con créditos vigentes para verificar el cumplimiento de sus obligaciones. Esto sugiere que existe confianza en los procesos de seguimiento de créditos y en la capacidad de la cooperativa para gestionar el riesgo crediticio de manera efectiva.
- **Totalmente de acuerdo (26,7%):** Un porcentaje significativo de los colaboradores está completamente de acuerdo en que se realizan seguimientos periódicos a los socios con créditos vigentes, reforzando la percepción positiva mayoritaria sobre los procedimientos de seguimiento de créditos de la cooperativa.

En efecto, podemos deducir que la percepción de los colaboradores respecto a la realización de seguimientos periódicos a los socios con créditos vigentes es mayoritariamente positiva. La gran mayoría de los colaboradores considera que la cooperativa lleva a cabo estos seguimientos, lo que es esencial para la gestión eficaz del riesgo crediticio y la prevención de la morosidad.

Tabla 10

La cooperativa monitorea regularmente el índice de morosidad para evaluar la situación financiera de la cartera de créditos.

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	6,7
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	46,7
Válido De acuerdo	5	33,3
Totalmente de acuerdo	2	13,3
Total	15	100,0

Nota. Encuesta 2023. Fuente: IBM SPSS Statistics.

Interpretación

El análisis de la percepción de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, sobre si la cooperativa monitorea regularmente el índice de morosidad para evaluar la situación financiera de la cartera de créditos es el siguiente:

- **En desacuerdo (6,7%):** Una minoría de los colaboradores no cree que la cooperativa monitorea regularmente el índice de morosidad para evaluar la situación financiera de la cartera de créditos.
- **Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (46,7%):** Un porcentaje significativo de los colaboradores no tiene una opinión clara acerca del monitoreo regular del índice de morosidad. Esto sugiere una posible falta de información o comunicación sobre las prácticas de monitoreo de la cooperativa.
- **De acuerdo (33,3%):** Una proporción considerable de los colaboradores cree que la cooperativa monitorea regularmente el índice de morosidad para evaluar la situación financiera de la cartera de créditos, lo que indica una percepción positiva pero no mayoritaria.
 - **Totalmente de acuerdo (13,3%):** Un porcentaje menor de los colaboradores está completamente de acuerdo en que la cooperativa realiza un monitoreo regular del índice de morosidad.

La percepción de los colaboradores respecto al monitoreo regular del índice de morosidad para evaluar la situación financiera de la cartera de créditos es mixta. Aunque una proporción considerable de los colaboradores cree que la cooperativa realiza este monitoreo, existe un porcentaje significativo que no tiene una opinión clara o está en desacuerdo.

Tabla 11

Existen mecanismos efectivos para la identificación temprana de créditos en riesgo de morosidad.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	20,0
	De acuerdo	8	53,3
	Totalmente de acuerdo	4	26,7
	Total	15	100,0

Nota. Encuesta 2023. Fuente: IBM SPSS Statistics.

Interpretación

El análisis de la percepción de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, sobre si existen mecanismos efectivos para la identificación temprana de créditos en riesgo de morosidad es el siguiente:

- **Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (20%):** Un quinto de los colaboradores no tiene una opinión clara acerca de la existencia de mecanismos efectivos para la identificación temprana de créditos en riesgo de morosidad. Esto puede sugerir una falta de conocimiento o información sobre los mecanismos de gestión de riesgo crediticio de la cooperativa.
- **De acuerdo (53,3%):** Más de la mitad de los colaboradores cree que la cooperativa cuenta con mecanismos efectivos para la identificación temprana de créditos en riesgo de morosidad, lo que indica una percepción positiva mayoritaria.
- **Totalmente de acuerdo (26,7%):** Un porcentaje significativo de los colaboradores está completamente de acuerdo en que existen mecanismos efectivos para la identificación temprana de créditos en riesgo de morosidad, reforzando la percepción positiva mayoritaria sobre los mecanismos de gestión de riesgo crediticio de la cooperativa.

En efecto, podemos deducir que la percepción de los colaboradores respecto a la existencia de mecanismos efectivos para la identificación temprana de créditos en riesgo de morosidad es mayoritariamente positiva. La mayoría de los colaboradores considera que la cooperativa cuenta con estos mecanismos, lo que es fundamental para una gestión eficaz del riesgo crediticio y la prevención de la morosidad.

Tabla 12

La cooperativa proporciona productos y servicios innovadores que se ajustan a las necesidades financieras de los socios, lo cual reduce la morosidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	6,7
	De acuerdo	9	60,0
	Totalmente de acuerdo	5	33,3
	Total	15	100,0

Nota. Encuesta 2023. Fuente: IBM SPSS Statistics.

Interpretación

El análisis de la percepción de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, sobre si la cooperativa proporciona productos y servicios innovadores que se ajustan a las necesidades financieras de los socios, lo cual reduce la morosidad, es el siguiente:

- **Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (6,7%):** Una minoría de los colaboradores no tiene una opinión clara acerca de si la cooperativa proporciona productos y servicios innovadores que se ajustan a las necesidades financieras de los socios.
- **De acuerdo (60%):** La mayoría de los colaboradores cree que la cooperativa proporciona productos y servicios innovadores que se ajustan a las necesidades financieras de los socios. Esto sugiere una percepción positiva mayoritaria sobre la capacidad de la cooperativa para adaptarse a las necesidades financieras de los socios y gestionar el riesgo crediticio de manera efectiva.
- **Totalmente de acuerdo (33,3%):** Un porcentaje significativo de los colaboradores está completamente de acuerdo en que la cooperativa ofrece productos y servicios innovadores que se ajustan a las necesidades financieras de los socios.

La percepción de los colaboradores respecto a la capacidad de la cooperativa para ofrecer productos y servicios innovadores que se ajustan a las necesidades financieras de los socios y reducen la morosidad es mayoritariamente positiva. La mayoría de los colaboradores considera que la cooperativa está innovando en sus productos y servicios para adaptarse a las necesidades de los socios y gestionar el riesgo crediticio de manera efectiva.

Tabla 13

Se promueve una cultura organizacional orientada al servicio al cliente y a la satisfacción de sus necesidades financieras para reducir la morosidad

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	6,7
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	33,3
Válido De acuerdo	7	46,7
Totalmente de acuerdo	2	13,3
Total	15	100,0

Nota. Encuesta 2023. Fuente: IBM SPSS Statistics.

Interpretación

El análisis de la percepción de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, sobre si se promueve una cultura organizacional orientada al servicio al cliente y a la satisfacción de sus necesidades financieras para reducir la morosidad es el siguiente:

- **Desacuerdo (6,7%):** Una minoría de los colaboradores está en desacuerdo con la promoción de una cultura orientada al servicio al cliente y la satisfacción de necesidades financieras para reducir la morosidad. Esto puede indicar una percepción negativa sobre la cultura organizacional actual de la cooperativa.
- **Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (33,3%):** Un tercio de los colaboradores no tiene una opinión clara sobre si se promueve una cultura orientada al servicio al cliente y la satisfacción de necesidades financieras. Esto sugiere falta de claridad o información sobre la cultura organizacional de la cooperativa.
- **De acuerdo (46,7%) y Totalmente de acuerdo (13,3%):** Casi el 60% de los colaboradores cree que se promueve una cultura orientada al servicio al cliente y la satisfacción de necesidades financieras para reducir la morosidad.

Aunque la mayoría de los colaboradores percibe que se promueve una cultura organizacional orientada al servicio al cliente y a la satisfacción de sus necesidades financieras, es esencial abordar las áreas de mejora identificadas para fortalecer esta cultura y garantizar una gestión del riesgo crediticio efectiva y la prevención de la morosidad financiera.

Tabla 14

La cooperativa proporciona información clara y comprensible sobre las condiciones y requisitos de los créditos

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	13	5,1
En desacuerdo	27	10,7
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	98	38,7
De acuerdo	78	30,8
Totalmente de acuerdo	37	14,6
Total	253	100,0

Nota. Encuesta 2023. Fuente: IBM SPSS Statistics.

Interpretación

El análisis de la percepción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, sobre si la cooperativa proporciona información clara y comprensible sobre las condiciones y requisitos de los créditos es el siguiente:

- **Totalmente en desacuerdo (5,1%) y en desacuerdo (10,7%):** Un 15,8% de los socios no considera que la cooperativa proporcione información clara y comprensible sobre las condiciones y requisitos de los créditos. Esto indica una proporción significativa de socios insatisfechos con la claridad de la información proporcionada.
- **Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (38,7%):** Casi el 40% de los socios no tiene una opinión clara sobre si la cooperativa proporciona información clara y comprensible sobre las condiciones y requisitos de los créditos. Esto sugiere una falta de claridad o información suficiente para estos socios.
- **De acuerdo (30,8%) y Totalmente de acuerdo (14,6%):** Alrededor del 45,4% de los socios cree que la cooperativa proporciona información clara y comprensible sobre las condiciones y requisitos de los créditos. Aunque es una proporción significativa, todavía es menor que aquellos que expresaron desacuerdo o falta de opinión clara.

Por lo tanto, podemos deducir que la mayoría de los socios (45,4%) perciben que la cooperativa proporciona información clara y comprensible sobre las condiciones y requisitos de los créditos.

Tabla 15

Se realizan seguimientos oportunos a los socios con pagos atrasados para facilitar la regularización de sus créditos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	2,8
	En desacuerdo	79	31,2
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	61	24,1
	De acuerdo	56	22,1
	Totalmente de acuerdo	50	19,8
	Total	253	100,0

Nota. Encuesta 2023. Fuente: IBM SPSS Statistics.

Interpretación

El análisis de la percepción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, sobre si se realizan seguimientos oportunos a los socios con pagos atrasados para facilitar la regularización de sus créditos es el siguiente:

- **Totalmente en desacuerdo (2,8%) y en desacuerdo (31,2%):** Un 34% de los socios no considera que la cooperativa realice seguimientos oportunos a los socios con pagos atrasados para facilitar la regularización de sus créditos. Esto indica una proporción considerable de socios insatisfechos con la gestión de seguimiento.
- **Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (24,1%):** Aproximadamente el 24,1% de los socios no tiene una opinión clara sobre si la cooperativa realiza seguimientos oportunos a los socios con pagos atrasados. Esto sugiere una falta de claridad o información suficiente para estos socios.
- **De acuerdo (22,1%) y Totalmente de acuerdo (19,8%):** Un 41,9% de los socios cree que la cooperativa realiza seguimientos oportunos a los socios con pagos atrasados para facilitar la regularización de sus créditos. Aunque es una proporción significativa, todavía es menor que aquellos que expresaron desacuerdo o falta de opinión clara.

Por lo tanto, podemos deducir que, aunque una proporción considerable de no está completamente satisfecha con los seguimientos oportunos a los socios con pagos atrasados, una mayoría (41,9%) cree que la cooperativa realiza estos seguimientos de manera efectiva para facilitar la regularización de sus créditos.

Tabla 16

La cooperativa realiza una evaluación detallada y transparente del perfil crediticio de los socios antes de otorgar un crédito

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	,8
En desacuerdo	14	5,5
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	54	21,3
De acuerdo	57	22,5
Totalmente de acuerdo	126	49,8
Total	253	100,0

Nota. Encuesta 2023. Fuente: IBM SPSS Statistics.

Interpretación

El análisis de la percepción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, sobre si la cooperativa realiza una evaluación detallada y transparente del perfil crediticio de los socios antes de otorgar un crédito es el siguiente:

- **Totalmente en desacuerdo (0,8%) y en desacuerdo (5,5%):** Solo el 6,3% de los socios no considera que la cooperativa realice una evaluación detallada y transparente del perfil crediticio de los socios antes de otorgar un crédito.
- **Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (21,3%):** El 21,3% de los socios no tiene una opinión clara sobre si la cooperativa realiza una evaluación detallada y transparente del perfil crediticio de los socios.
- **De acuerdo (22,5%) y Totalmente de acuerdo (49,8%):** Un 72,3% de los socios cree que la cooperativa realiza una evaluación detallada y transparente del perfil crediticio de los socios antes de otorgar un crédito. Esta es una mayoría significativa y sugiere una percepción positiva generalizada sobre la calidad y transparencia de la evaluación crediticia de la cooperativa.

En efecto, podemos deducir que la mayoría abrumadora de los socios (72,3%) percibe que la cooperativa realiza una evaluación detallada y transparente del perfil crediticio antes de otorgar un crédito. Esto indica que los socios tienen confianza en la integridad y la calidad del proceso de evaluación crediticia de la cooperativa.

Tabla 17

Los criterios utilizados para la calificación crediticia son claros y están adecuadamente comunicados a los socios

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	1,6
En desacuerdo	18	7,1
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	108	42,7
De acuerdo	105	41,5
Totalmente de acuerdo	18	7,1
Total	253	100,0

Nota. Encuesta 2023. Fuente: IBM SPSS Statistics.

Interpretación

El análisis de la percepción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, sobre si los criterios utilizados para la calificación crediticia son claros y adecuadamente comunicados a los socios es el siguiente:

- **Totalmente en desacuerdo (1,6%) y en desacuerdo (7,1%):** Solo el 8,7% de los socios no considera que los criterios para la calificación crediticia sean claros y adecuadamente comunicados.
- **Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (42,7%):** El 42,7% de los socios no tiene una opinión clara sobre si los criterios para la calificación crediticia son claros y adecuadamente comunicados. Esto sugiere una falta de claridad o información suficiente para estos socios.
- **De acuerdo (41,5%) y Totalmente de acuerdo (7,1%):** Un 48,6% de los socios cree que los criterios para la calificación crediticia son claros y adecuadamente comunicados. Aunque es una proporción significativa, todavía es menor que aquellos que expresaron desacuerdo o falta de opinión clara.

Aunque una proporción considerable de socios no está completamente satisfecha con la claridad y comunicación de los criterios utilizados para la calificación crediticia, una mayoría (48,6%) cree que los criterios son claros y adecuadamente comunicados. Sin embargo, es evidente que hay espacio para mejorar la claridad y transparencia en la comunicación de los criterios crediticios.

Tabla 18

La cooperativa proporciona información clara y detallada sobre las condiciones y términos del crédito al momento de la solicitud

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	20	7,9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	56	22,1
	De acuerdo	80	31,6
	Totalmente de acuerdo	97	38,3
	Total	253	100,0

Nota. Encuesta 2023. Fuente: IBM SPSS Statistics.

Interpretación

El análisis de la percepción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, sobre si la cooperativa proporciona información clara y detallada sobre las condiciones y términos del crédito al momento de la solicitud es el siguiente:

- **En desacuerdo (7,9%):** Un 7,9% de los socios no considera que la cooperativa proporcione información clara y detallada sobre las condiciones y términos del crédito al momento de la solicitud. Esto indica que una pequeña proporción de socios tiene preocupaciones significativas sobre la claridad de la información proporcionada.
- **Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (22,1%):** El 22,1% de los socios no tiene una opinión clara sobre si la cooperativa proporciona información clara y detallada sobre las condiciones y términos del crédito al momento de la solicitud. Esto sugiere una falta de claridad o información suficiente para estos socios.
- **De acuerdo (31,6%) y Totalmente de acuerdo (38,3%):** Un 69,9% de los socios cree que la cooperativa proporciona información clara y detallada sobre las condiciones y términos del crédito al momento de la solicitud. Esta es una mayoría significativa y sugiere una percepción positiva generalizada sobre la claridad de la información proporcionada.

En efecto, podemos deducir que la mayoría abrumadora de los socios (69,9%) percibe que la cooperativa proporciona información clara y detallada sobre las condiciones y términos del crédito al momento de la solicitud. Esto indica que los socios tienen confianza en la integridad y la calidad de la información proporcionada durante el proceso de solicitud de crédito.

Tabla 19

Se brindan facilidades para realizar el seguimiento del estado de los créditos otorgados a través de canales de comunicación accesibles

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	22	8,7
En desacuerdo	12	4,7
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	49	19,4
De acuerdo	54	21,3
Totalmente de acuerdo	116	45,8
Total	253	100,0

Nota. Encuesta 2023. Fuente: IBM SPSS Statistics.

Interpretación

El análisis de la percepción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, sobre si se brindan facilidades para realizar el seguimiento del estado de los créditos otorgados a través de canales de comunicación accesibles es el siguiente:

- **Totalmente en desacuerdo (8,7%) y en desacuerdo (4,7%):** Un 13,4% de los socios no considera que se brinden facilidades para realizar el seguimiento del estado de los créditos otorgados a través de canales de comunicación accesibles.
- **Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (19,4%):** El 19,4% de los socios no tiene una opinión clara sobre si se brindan facilidades para el seguimiento del estado de los créditos otorgados. Esto sugiere una falta de claridad o información suficiente para estos socios.
- **De acuerdo (21,3%) y Totalmente de acuerdo (45,8%):** Un 67,1% de los socios cree que se brindan facilidades para realizar el seguimiento del estado de los créditos otorgados a través de canales de comunicación accesibles. Esta es una mayoría significativa y sugiere una percepción positiva generalizada sobre la accesibilidad y facilidad de seguimiento de sus créditos.

En efecto, se puede deducir que la mayoría de los socios (67,1%) percibe que la cooperativa brinda facilidades para realizar el seguimiento del estado de los créditos otorgados a través de canales de comunicación accesibles. Esto indica que los socios tienen confianza en la accesibilidad y facilidad de seguimiento de sus créditos.

Tabla 20

La cooperativa ofrece facilidades y alternativas para los socios que presentan retrasos en los pagos con el objetivo de reducir el índice de morosidad

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	1,2
En desacuerdo	12	4,7
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	24	9,5
De acuerdo	57	22,5
Totalmente de acuerdo	157	62,1
Total	253	100,0

Nota. Encuesta 2023. Fuente: IBM SPSS Statistics.

Interpretación

El análisis de la percepción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, sobre si la cooperativa ofrece facilidades y alternativas para los socios que presentan retrasos en los pagos con el objetivo de reducir el índice de morosidad es el siguiente:

- **Totalmente en desacuerdo (1,2%) y en desacuerdo (4,7%):** Un 5,9% de los socios no considera que la cooperativa ofrezca facilidades y alternativas para los socios con retrasos en los pagos. Esto indica que una minoría muy pequeña de socios tiene preocupaciones significativas sobre la cooperación de la cooperativa con socios morosos.
- **Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (9,5%):** El 9,5% de los socios no tiene una opinión clara sobre si la cooperativa ofrece facilidades y alternativas para los socios con retrasos en los pagos. Esto sugiere una falta de claridad o información suficiente para estos socios.
- **De acuerdo (22,5%) y Totalmente de acuerdo (62,1%):** Un 84,6% de los socios cree que la cooperativa ofrece facilidades y alternativas para los socios con retrasos en los pagos para reducir el índice de morosidad.

La gran mayoría de los socios (84,6%) percibe que la cooperativa ofrece facilidades y alternativas para los socios con retrasos en los pagos con el objetivo de reducir el índice de morosidad. Esto indica que los socios tienen confianza en la flexibilidad y apoyo de la cooperativa hacia aquellos que enfrentan dificultades para cumplir con sus pagos.

Tabla 21

Los socios reciben orientación y asesoramiento sobre cómo mantener un buen historial crediticio y evitar caer en morosidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	10	4,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	39	15,4
	De acuerdo	65	25,7
	Totalmente de acuerdo	139	54,9
	Total	253	100,0

Nota. Encuesta 2023. Fuente: IBM SPSS Statistics.

Interpretación

El análisis de la percepción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, sobre si los socios reciben orientación y asesoramiento sobre cómo mantener un buen historial crediticio y evitar caer en morosidad es el siguiente:

- **En desacuerdo (4%):** Un 4% de los socios no considera que la cooperativa proporcione orientación y asesoramiento adecuados sobre cómo mantener un buen historial crediticio y evitar caer en morosidad. Esto indica que una pequeña proporción de socios tiene preocupaciones significativas sobre la calidad de la orientación y asesoramiento proporcionados.
- **Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (15,4%):** El 15,4% de los socios no tiene una opinión clara sobre si la cooperativa proporciona orientación y asesoramiento adecuados. Esto sugiere una falta de claridad o información suficiente para estos socios.
- **De acuerdo (25,7%) y Totalmente de acuerdo (54,9%):** Un 80,6% de los socios cree que la cooperativa proporciona orientación y asesoramiento adecuados sobre cómo mantener un buen historial crediticio y evitar caer en morosidad. Esta es una mayoría abrumadora y sugiere una percepción muy positiva sobre la cooperación de la cooperativa en la educación financiera de los socios.

La gran mayoría de los socios (80,6%) percibe que la cooperativa proporciona orientación y asesoramiento adecuados sobre cómo mantener un buen historial crediticio y evitar caer en morosidad. Esto indica que los socios tienen confianza en los esfuerzos de la cooperativa para educar y asesorar a sus socios en relación con sus obligaciones crediticias.

Tabla 22

La cooperativa ofrece tasas de interés competitivas en sus productos de crédito en comparación con otras instituciones financieras

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	15	5,9
En desacuerdo	49	19,4
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	87	34,4
De acuerdo	67	26,5
Totalmente de acuerdo	35	13,8
Total	253	100,0

Nota. Encuesta 2023. Fuente: IBM SPSS Statistics.

Interpretación

El análisis de la percepción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, sobre si la cooperativa ofrece tasas de interés competitivas en sus productos de crédito en comparación con otras instituciones financieras es el siguiente:

- **Totalmente en desacuerdo (5,9%) y en desacuerdo (19,4%):** Un 25,3% de los socios no considera que la cooperativa ofrezca tasas de interés competitivas en sus productos de crédito.
- **Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (34,4%):** El 34,4% de los socios no tiene una opinión clara sobre si la cooperativa ofrece tasas de interés competitivas. Esto sugiere una falta de claridad o información suficiente para estos socios.
- **De acuerdo (26,5%) y Totalmente de acuerdo (13,8%):** Un 40,3% de los socios cree que la cooperativa ofrece tasas de interés competitivas en sus productos de crédito en comparación con otras instituciones financieras. Aunque es una proporción significativa, todavía es menor que aquellos que expresaron desacuerdo o falta de opinión clara.

En efecto podemos deducir que la percepción sobre la competitividad de las tasas de interés ofrecidas por la cooperativa es mixta. Mientras que un 40,3% de los socios considera que la cooperativa ofrece tasas competitivas, una proporción considerable (25,3%) no está de acuerdo con esta afirmación. Además, un 34,4% no tiene una opinión clara al respecto.

Tabla 23

La flexibilidad en las condiciones de los créditos ofrecidos por la cooperativa la hace más competitiva en el mercado

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	21	8,3
En desacuerdo	53	20,9
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	61	24,1
De acuerdo	82	32,4
Totalmente de acuerdo	36	14,2
Total	253	100,0

Nota. Encuesta 2023. Fuente: IBM SPSS Statistics.

Interpretación

El análisis de la percepción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, sobre si la flexibilidad en las condiciones de los créditos ofrecidos por la cooperativa la hace más competitiva en el mercado es el siguiente:

- **Totalmente en desacuerdo (8,3%) y en desacuerdo (20,9%):** Un 29,2% de los socios no considera que la flexibilidad en las condiciones de los créditos ofrezca una ventaja competitiva a la cooperativa en el mercado.
- **Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (24,1%):** El 24,1% de los socios no tiene una opinión clara sobre si la flexibilidad en las condiciones de los créditos hace a la cooperativa más competitiva. Esto sugiere una falta de claridad o información suficiente para estos socios.
- **De acuerdo (32,4%) y Totalmente de acuerdo (14,2%):** Un 46,6% de los socios cree que la flexibilidad en las condiciones de los créditos hace a la cooperativa más competitiva en el mercado. Aunque es una proporción significativa, todavía es menor que aquellos que expresaron desacuerdo o falta de opinión clara.

La percepción sobre si la flexibilidad en las condiciones de los créditos ofrecidos por la cooperativa la hace más competitiva en el mercado es mixta. Mientras que un 46,6% de los socios considera que la flexibilidad en las condiciones de los créditos ofrece una ventaja competitiva, una proporción considerable (29,2%) no está de acuerdo con esta afirmación. Además, un 24,1% no tiene una opinión clara al respecto.

3.2 Verificación de la hipótesis

➤ Correlación hipótesis general

Los factores de riesgo crediticio se relacionan significativamente en la morosidad financiera de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, año 2022.

Tabla 24

Correlación hipótesis general

			Riesgo crediticio	Morosidad Financiera
Rho de Spearman	Riesgo crediticio	Coefficiente de correlación	1,000	,783**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	268	268
	Morosidad Financiera	Coefficiente de correlación	,783**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
		N	268	268

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

Interpretación

La correlación positiva alta de 0,783 entre los factores de riesgo crediticio y la morosidad financiera confirma que los riesgos asociados con los créditos otorgados por la cooperativa tienen un impacto significativo en el incumplimiento de los pagos por parte de los socios; esto subraya la importancia de una gestión adecuada de los riesgos crediticios para minimizar la morosidad financiera y garantizar la salud financiera de la cooperativa. Por lo tanto, la hipótesis general se confirma, y se puede concluir que los factores de riesgo crediticio se relacionan significativamente con la morosidad financiera de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, en el año 2022.

➤ **Correlación hipótesis específica N°1**

El incumplimiento del crédito se relaciona significativamente con la morosidad financiera de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, año 2022.

Tabla 25

Correlación hipótesis específica N°1

			Incumplimiento del crédito	Morosidad Financiera
Rho de Spearman	Incumplimiento del crédito	Coefficiente de correlación	1,000	,753**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	268	268
Rho de Spearman	Morosidad Financiera	Coefficiente de correlación	,753**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	268	268

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

Interpretación

El coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,753 indica una correlación positiva alta entre el incumplimiento del crédito y la morosidad financiera de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, para el año 2022. Un valor cercano a 1 sugiere que existe una relación significativa y directa entre el incumplimiento del crédito y la morosidad financiera. Esto significa que a medida que aumenta el nivel de incumplimiento en los créditos otorgados, la morosidad financiera de los socios tiende a aumentar también, y viceversa. Por lo tanto, la hipótesis específica N°1 se confirma, y se puede concluir que el incumplimiento del crédito se relaciona significativamente con la morosidad financiera de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, en el año 2022.

➤ **Correlación hipótesis específica N°2**

La calificación crediticia se relaciona se relaciona significativamente con la morosidad financiera de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, año 2022.

Tabla 26

Correlación hipótesis específica N°2

			Calificación crediticia	Morosidad Financiera
Rho de Spearman	Calificación crediticia	Coefficiente de correlación	1,000	,760**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Morosidad Financiera	N	268	268
		Coefficiente de correlación	,760**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	268	268

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

Interpretación

El coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,760 indica una correlación positiva alta entre la calificación crediticia y la morosidad financiera de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, para el año 2022. La correlación positiva y fuerte de 0,760 entre la calificación crediticia y la morosidad financiera confirma que la calificación crediticia de los socios es un factor determinante en la morosidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, en el año 2022. Por lo tanto, la hipótesis específica N°2 se confirma, y se puede concluir que la calificación crediticia se relaciona significativamente con la morosidad financiera de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, en el año 2022.

➤ **Correlación hipótesis específica N°3**

El control y seguimiento del crédito se relaciona significativamente con la morosidad financiera de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, año 2022.

Tabla 27

Correlación hipótesis específica N°3

			Control y seguimiento del crédito	Morosidad Financiera
Rho de	Control y seguimiento del crédito	Coefficiente de correlación	1,000	,741**
		Sig. (bilateral)	.	,000
Spearman		N	268	268
	Morosidad Financiera	Coefficiente de correlación	,741**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	268	268

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

Interpretación

El coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,741 indica una correlación positiva alta entre el control y seguimiento del crédito y la morosidad financiera de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, para el año 2022. La correlación positiva y fuerte de 0,741 entre el control y seguimiento del crédito y la morosidad financiera confirma que el adecuado control y seguimiento de los créditos otorgados es un factor determinante en la morosidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, en el año 2022. Por lo tanto, la hipótesis específica N°3 se confirma, y se puede concluir que el control y seguimiento del crédito se relaciona significativamente con la morosidad financiera de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, en el año 2022.

3.3 Discusión de resultados

Los factores de riesgo crediticio y la morosidad financiera son aspectos cruciales para cualquier entidad financiera, ya que tienen un impacto directo en su estabilidad y viabilidad a largo plazo. Estos elementos no solo afectan la salud financiera de la institución, sino que también pueden influir en su reputación, la confianza de los socios y usuarios, y su capacidad para cumplir con sus objetivos y responsabilidades como cooperativa de ahorro y crédito. En el contexto específico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, año 2022, es esencial comprender cómo diversos factores de riesgo crediticio se relacionan con la morosidad financiera de sus socios. La eficacia en la gestión del crédito, la evaluación del riesgo, el seguimiento de los préstamos y la capacidad para prevenir y gestionar la morosidad son aspectos fundamentales para garantizar la sostenibilidad y el crecimiento de la cooperativa. Además, en un entorno económico y financiero cada vez más competitivo y cambiante, es crucial para la cooperativa adaptar y mejorar constantemente sus prácticas y estrategias crediticias para satisfacer las necesidades y expectativas de sus socios y usuarios, y mantener su posición en el mercado financiero local.

Varios estudios realizados en diferentes áreas geográficas de nuestro país han evidenciado una relación significativa entre los factores de riesgo crediticio y la morosidad financiera en instituciones dedicadas a actividades del mismo rubro. Según Del Águila (2021), se establece una correlación directa entre el incumplimiento de créditos y la morosidad financiera; por lo tanto, se puede inferir que el incumplimiento de créditos y la morosidad financiera están estrechamente interrelacionados. El incumplimiento crediticio se convierte en un indicador clave de problemas financieros y puede tener un impacto considerable en la capacidad de un cliente para cumplir con sus obligaciones económicas. En esta línea, Álvarez & Dionicio (2018) sugieren que la morosidad financiera impacta negativamente la posición financiera de las empresas, generando un efecto adverso en la liquidez. Sin embargo, es importante señalar que estos hallazgos pueden diferir de los obtenidos en nuestra investigación. Dentro de este contexto, nuestro estudio se centra en examinar cómo los factores de riesgo crediticio se vinculan con la morosidad financiera de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, durante el año 2022.

Bajo este contexto, los resultados presentados en la investigación reflejaron una correlación significativa que respalda nuestra hipótesis general. El coeficiente Rho de Spearman obtenido fue de 0,783, lo que indica una correlación positiva alta entre los factores de riesgo crediticio y la morosidad financiera de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, durante el año 2022. Esta correlación robusta sugiere que los factores de riesgo crediticio tienen un impacto directo en la morosidad financiera de los socios. En otras palabras, a medida que aumentan los riesgos asociados con los créditos otorgados, la morosidad financiera tiende a incrementarse, lo que pone de manifiesto la importancia de una gestión adecuada de los riesgos crediticios para minimizar la morosidad y garantizar la salud financiera de la cooperativa. Estos hallazgos están alineados con la literatura existente, como el estudio de Del Águila (2021), que señala una correlación directa entre el incumplimiento de créditos y la morosidad financiera. Asimismo, apoyan la premisa de que la morosidad financiera puede afectar negativamente la posición financiera de las empresas, tal como sugieren Álvarez y Dionicio (2018).

Del mismo modo, los resultados presentados en la investigación reflejaron una correlación significativa que respalda la hipótesis específica N°1. El coeficiente Rho de Spearman obtenido fue de 0,753, lo que indica una correlación positiva alta entre el incumplimiento del crédito y la morosidad financiera de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, durante el año 2022. Además, estos hallazgos subrayan que el incumplimiento del crédito es un factor clave que contribuye a la morosidad financiera de los socios. El incumplimiento del crédito se convierte en un indicador de problemas financieros y puede tener un impacto considerable en la capacidad de un socio para cumplir con sus obligaciones económicas. En efecto, los resultados obtenidos en nuestra investigación confirman la hipótesis específica N°1, evidenciando que el incumplimiento del crédito se relaciona significativamente con la morosidad financiera de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, año 2022. Estos hallazgos resaltan la importancia de implementar estrategias efectivas para gestionar y reducir el incumplimiento del crédito, con el objetivo de minimizar la morosidad financiera y garantizar la sostenibilidad financiera a largo plazo de la institución.

así mismo, la calificación crediticia se relaciona significativamente con la morosidad financiera de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, año 2022, los resultados obtenidos en la investigación respaldan esta

afirmación. El coeficiente Rho de Spearman para esta correlación fue de 0,760, lo que indica una correlación positiva alta entre la calificación crediticia y la morosidad financiera. Estos hallazgos sugieren que una adecuada calificación crediticia es fundamental para prevenir y gestionar la morosidad financiera. Una calificación crediticia precisa y justa permite evaluar el riesgo de crédito de los socios de manera efectiva, lo que a su vez puede ayudar a la cooperativa a tomar decisiones crediticias más informadas y a establecer condiciones de crédito apropiadas para cada socio. En efecto, los resultados obtenidos en nuestra investigación confirman la hipótesis específica N°2, evidenciando que la calificación crediticia se relaciona significativamente con la morosidad financiera de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, año 2022. Estos hallazgos destacan la importancia de implementar y mantener un sistema de calificación crediticia robusto y fiable, como parte de una estrategia integral para gestionar y reducir la morosidad financiera y asegurar la sostenibilidad financiera a largo plazo de la institución.

Finalmente, el control y seguimiento del crédito se relacionan significativamente con la morosidad financiera de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, año 2022, los resultados obtenidos en la investigación respaldan esta afirmación. El coeficiente Rho de Spearman para esta correlación fue de 0,741, lo que indica una correlación positiva alta entre el control y seguimiento del crédito y la morosidad financiera. Estos hallazgos sugieren que un adecuado control y seguimiento del crédito son fundamentales para la prevención y gestión de la morosidad financiera. Un seguimiento regular y eficiente de los créditos otorgados permite identificar de manera temprana cualquier señal de riesgo de morosidad, lo que a su vez permite tomar acciones correctivas oportunas y evitar la acumulación de deudas impagas. En efecto, los resultados obtenidos en nuestra investigación confirman la hipótesis específica N°3, evidenciando que el control y seguimiento del crédito se relacionan significativamente con la morosidad financiera de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, año 2022. Estos hallazgos subrayan la importancia de establecer y mantener prácticas sólidas de control y seguimiento del crédito, como parte de una estrategia integral para gestionar y reducir la morosidad financiera y asegurar la sostenibilidad financiera a largo plazo de la institución.

CONCLUSIONES

1. Se concluye que existe una correlación positiva alta entre los factores de riesgo crediticio y la morosidad financiera (coeficiente Rho de Spearman de 0,783) en la investigación realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, año 2022. Estos hallazgos evidencian que los factores de riesgo crediticio juegan un papel crucial en la morosidad financiera de los socios. Como se puede visualizar en la tabla 4 el 46,7% de los colaboradores respondieron que confía en los procesos internos de la cooperativa, demostrando que se encuentra en un nivel medio, como también se puede ver en la tabla 10 que el 46, 7% de los colaboradores no tiene una opinión clara del monitoreo regular del índice de morosidad, demostrando que se encuentra en un nivel medio, y por último podemos ver en la tabla 14 que el 38,7% de los socios no tiene una opinión clara sobre si la cooperativa proporciona información clara y comprensible sobre las condiciones y requisitos de los créditos demostrando que se encuentra en nivel medio. Es decir, a medida que aumentan los riesgos asociados con los créditos otorgados, la morosidad financiera tiende a incrementarse. Esto subraya la importancia de una gestión adecuada del riesgo crediticio para minimizar la morosidad y asegurar la estabilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza.
2. Se concluye que existe una correlación positiva alta entre el incumplimiento del crédito y la morosidad financiera (coeficiente Rho de Spearman de 0,753) en la investigación realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, año 2022. Estos resultados destacan que el incumplimiento del crédito es un factor determinante que contribuye significativamente a la morosidad financiera de los socios, como se puede ver en la tabla 5 el 53,3% de los colaboradores está completamente de acuerdo en que la cooperativa ofrece alternativas de pago, demostrando que se encuentra en un nivel alto.
3. Se concluye que existe una correlación positiva alta entre la calificación crediticia y la morosidad financiera (coeficiente Rho de Spearman de 0,760) en la investigación realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, año 2022. Estos hallazgos subrayan la importancia de una adecuada calificación crediticia como herramienta preventiva para la gestión de la morosidad financiera. Una calificación crediticia precisa y rigurosa es esencial para evaluar el riesgo crediticio de los socios de manera efectiva, permitiendo a la cooperativa tomar decisiones crediticias más

informadas y establecer condiciones de crédito apropiadas para cada socio. Como se puede visualizar la tabla 7 un 66,7% de los colaboradores está completamente de acuerdo de acuerdo en que los criterios de calificación crediticia son transparentes y conocidos demostrando que se encuentra en un nivel alto.

4. Se concluye que existe una correlación positiva alta entre el control y el seguimiento del crédito y la morosidad financiera (coeficiente Rho de Spearman de 0,741) en la investigación realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, año 2022. Estos resultados evidencian que un adecuado control y seguimiento del crédito son elementos fundamentales para la prevención y gestión de la morosidad financiera. Un seguimiento regular y eficiente de los créditos otorgados permite identificar de manera temprana cualquier señal de riesgo de morosidad, lo que a su vez permite tomar acciones correctivas oportunas y evitar la acumulación de deudas impagas. Como podemos visualizar en la tabla 9 que el 26,7% de los colaboradores cree que la cooperativa realiza seguimientos de sus obligaciones demostrando que se encuentra en un nivel alto. Por lo tanto, es esencial que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, establezca y mantenga prácticas sólidas de control y seguimiento del crédito.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al gerente de la de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza; implementar un sistema de calificación crediticia más riguroso y detallado; esto incluye la capacitación del personal encargado de la evaluación para asegurar una aplicación uniforme y justa de los criterios de calificación. Además, se debe establecer un sistema de seguimiento más efectivo y frecuente de los créditos otorgados, aprovechando herramientas tecnológicas que permitan un monitoreo en tiempo real del comportamiento crediticio de los socios. Para prevenir la morosidad, se sugiere desarrollar programas de educación financiera para los socios y ofrecer alternativas de pago flexibles y adaptadas a las necesidades y capacidades financieras de aquellos que presenten dificultades para cumplir con sus obligaciones crediticias. Es fundamental revisar y actualizar las políticas y procedimientos internos relacionados con la gestión del crédito y la prevención de la morosidad, garantizando su adecuación y eficacia. Adicionalmente, se debe brindar capacitación continua al personal de la cooperativa en temas de gestión del riesgo crediticio y fomentar una cultura organizacional orientada al servicio al cliente y a la satisfacción de sus necesidades financieras.
2. Se recomienda al gerente de la de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza; mejorar y fortalecer el sistema de evaluación y aprobación de créditos, utilizando herramientas analíticas avanzadas que permitan una evaluación más precisa del riesgo de crédito de los solicitantes. Esto implica la capacitación y actualización constante del personal involucrado en estos procesos. Asimismo, se debe establecer un sistema proactivo de seguimiento y monitoreo de los créditos concedidos. La utilización de tecnologías financieras modernas puede ofrecer soluciones automatizadas para identificar y gestionar de manera temprana los casos de posible morosidad, permitiendo una intervención más efectiva y oportuna. Para prevenir el incumplimiento, es esencial desarrollar programas educativos orientados a los socios, proporcionándoles herramientas y conocimientos necesarios para una adecuada administración de sus obligaciones financieras. Esta educación financiera puede ser clave para mejorar la cultura crediticia de los socios y reducir la incidencia de morosidad. Al implementar estas recomendaciones de manera efectiva, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, estará en una posición más sólida para enfrentar los desafíos relacionados con el

incumplimiento del crédito y la morosidad financiera, evidencia la necesidad de implementar estrategias efectivas para gestionar y reducir el incumplimiento del crédito. Por lo tanto, es esencial que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, desarrolle y aplique medidas preventivas y correctivas para abordar el incumplimiento del crédito, con el objetivo de minimizar la morosidad financiera y asegurar la sostenibilidad financiera a largo plazo de la institución, asegurando su sostenibilidad financiera a largo plazo y fortaleciendo su posición en el mercado financiero.

3. Se recomienda al gerente de la de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza; que, para fomentar una cultura crediticia responsable entre los socios, se recomienda desarrollar programas de educación financiera que proporcionen a los socios las herramientas y conocimientos necesarios para una adecuada gestión de sus finanzas personales y créditos, por lo tanto, es fundamental que mantenga y fortalezca un sistema de calificación crediticia robusto y fiable. Esto contribuirá a minimizar la morosidad financiera, mejorar la gestión del riesgo crediticio y asegurar la sostenibilidad financiera a largo plazo de la institución. Esta educación financiera puede contribuir significativamente a mejorar el perfil crediticio de los socios y reducir la incidencia de morosidad. Adicionalmente, es importante revisar y ajustar las políticas internas de la cooperativa relacionadas con la gestión del crédito, incorporando cláusulas y mecanismos que favorezcan una mayor transparencia, flexibilidad y adaptabilidad a las circunstancias individuales de los socios, lo cual puede contribuir a mejorar su calificación crediticia. Por último, es fundamental establecer y monitorear indicadores de desempeño relacionados con la gestión del riesgo crediticio y la calificación crediticia, con el fin de evaluar la eficacia de las acciones implementadas y realizar los ajustes necesarios para mejorar continuamente la gestión del crédito y la calificación crediticia de los socios.
4. Se recomienda al gerente de la de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza; la adopción de un software especializado en gestión crediticia que permita una vigilancia en tiempo real de los créditos otorgados; este sistema debe ser capaz de generar alertas automáticas ante cualquier anomalía o retraso en los pagos, facilitando así una respuesta rápida y eficiente. Es esencial proporcionar formación específica al personal encargado del seguimiento de los créditos, Implementar medidas efectivas en estas áreas contribuirá significativamente a

minimizar la morosidad financiera, mejorar la gestión del riesgo crediticio y asegurar la sostenibilidad financiera a largo plazo de la institución con el fin de mejorar sus habilidades en la identificación y gestión de riesgos crediticios. Esta capacitación debe incluir técnicas de análisis crediticio, comunicación efectiva con los socios y manejo de situaciones de morosidad. Finalmente, fomentar una comunicación abierta y transparente con los socios, proporcionándoles información clara y comprensible sobre las condiciones y términos de sus créditos, y estableciendo canales de comunicación accesibles para resolver dudas y brindar asesoramiento personalizado.

BIBLIOGRAFÍA

- Abascal, E. y Esteban, I. (2005). *Análisis de encuestas*. Esic Editorial.
<https://www.marcialpons.es/libros/analisis-de-encuestas/9788473564205/>
- Altuve, J. y Hurtado, A. (2018). Análisis of the factors that influence the default of the Venezuela banking system (2005-2015). *Revista Venezolana Análisis de Conyuntura*, 29(1), 59-83.
<https://www.redalyc.org/journal/364/36457129005/html/>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Editorial Episteme.
https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION
- Arribas, M. (2004). Diseño y validación de cuestionarios. *Revista Maltronas Profesión*, 5(17), 23-29.
https://www.enferpro.com/documentos/validacion_cuestionarios.pdf
- Ayala, C. (2019). *Gestión de calidad y su incidencia en la competitividad de las Mypes del sector comercial, rubro abarrotes del distrito de Sullana. Año 2018* [Tesis de posgrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional.
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/11783/GESTION_DE_LA_CALIDAD_AYALA_RAMOS_CARLO_ERICK.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barón, D. y Hernández, H. (2021). *Riesgo de Crédito de la Cooperativa Nacional de Docentes (Coonadoc): Causas, Tratamiento Y Tendencias* [Tesis de pregrado, Universidad Santo Tomás]. Repositorio Institucional.
<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/35281/2021dayanabaron.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- Barrera, V. (2021). *Factores que determinan la Morosidad Crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache LTDA. – Tingo María: 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Agraria de la Selva]. Repositorio Institucional.
https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/1914/TS_VFBO_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bolaños, S. L. y Villacís, D. V. (2021). *Riesgo Crediticio en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 y 3 de la provincia de Cotopaxi a causa de la pandemia*

- por COVID-19 y la mejora en la eficiencia de las operaciones, año 2020 [Tesis de Pregrado, Universidad de las Fuerzas Especiales]
<http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/24409/T-ESPEL-CAI-0704.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Brachfield, P. (2009). *Gestión del crédito y cobro*. Editorial Bresca Profit.
<https://www.marcialpons.es/libros/gestion-del-credito-y-cobro/9788496998186/>
- Calle, D. (2020). *Evaluación de Procesos para Determinar Riesgos Financieros En El Área De Negocios De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Educadores De Chimborazo Ltda. Período 2016-2018* [Tesis de pregrado, Universidad Superior Politécnica de Chimborazo]. Repositorio Institucional.
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/14329/1/22T0570.pdf>
- Carme, D. (2014). *Definición de Colocación*. Portal Web Economía.
<https://economiasimple.net/glosario/posicionamiento>
- Del Águila, K (2021). *Morosidad crediticia y estrategias de recuperación de créditos de los clientes de la institución financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Pucallpa]. Repositorio Institucional.
http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/handle/UPP/694/Tesis_kaly.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Díaz, N. (2021). *Refinanciación*. Portal Web Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/refinanciacion.html>
- Echevarría, J. (2017). *Estructura de un plan de control y seguimiento de los créditos otorgados por el MIES (Bono de Desarrollo humano)*. Portal Web Instituto superior tecnológico Bolivariano de Tecnología.
https://rrae.cedia.edu.ec/Record/ITB_fc5d81f26b8a0f759577de5148aa2299
- Elizondo, A. (2004). *Medición integral del riesgo de crédito*. Editorial Limusa.
<https://books.google.com.pa/books?id=UsK-1Ajo44UC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Emery, L. (2008). *Administración financiera*. Editorial Pearson Educación.
https://economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion_general/book/pcipios-adm-finan-12edi-gitman.pdf
- Enguítanos, A. (2008). *Diccionario de Contabilidad, Auditoría y Control de gestión*. Editorial del Economista.

<https://books.google.co.ve/books?id=ig9zAgAAQBAJ&printsec=copyright&hl=es#v=onepage&q&f=false>

- Escudero, J. (2016). *Marketing relacional y la fidelización de los clientes en la consultora Silfersystem SAC, Lima 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5972/Escudero%20V%20C3%ADlchez%2C%20Javier%20Eduardo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García, I. (2018). *Definición de Transacción*. Portal Web de Economía Simple. <https://www.economiasimple.net/glosario/transaccion>
- Giovanna, A., Camargo, G. y Morales, R. (2016). *Análisis de la morosidad en el sistema bancario peruano*. Portal Web Instituto de Estudios Peruanos. <https://cies.org.pe/wp-content/uploads/2016/07/analisis-de-la-morosidad-en-el-sistema-bancario-peruano.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Editorial Mc Graw Hill. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Methodolog%20C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Herrán, L. (2009). *Evaluación crediticia aplicando un modelo de Credit Scoring para el otorgamiento de tarjetas de crédito* [Tesis de pregrado, Universidad de Piura]. Repositorio Institucional. <https://pirhua.udpe.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/a1c04bad-8dc3-492d-bb01-e8702c4a563d/content>
- Hidalgo, H. (2012). Las permutas por incumplimiento de pago del deudor y las agencias de calificación de riesgo: ante un replanteamiento regulatorio y normativo globalizado. *Revista Nacional de Administración*, 3(1), 7-36. <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/393>
- Konfío Web (2020). Amortización. Portal Web Konfío. <https://konfio.mx/tips/diccionariofinanciero/que-es-la-amortizacion/>
- Manfredo, J. (2001), *Introducción a las finanzas corporativas*. Editorial Mc Hill. https://www.economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion_general/book/libro-finanzasross.pdf
- Márquez, J. (2009). *Introducción a las Microfinanzas en el Perú*. Editorial UPC. <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/contad/article/view/6878/9749>

- Medina, R. (2008). Finanzas para la economía. *Revista Dialnet*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=204559>
- Mendoza, J. (2020). *Factores determinantes de la Morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo en el Distrito de Padre Abad Aguaytía, Departamento De Ucayali* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Agraria de la Selva]. Repositorio Institucional.
https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/1678/TS_JJMA_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Moyer, Ch. (2009). *Administración Financiera Contemporánea*. Editorial Scribd.
<https://es.scribd.com/document/457586853/9706863516>
- Otzen T. y Manterola C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International journal of morphology*, 35(1), 227-232.
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022017000100037
- Paz, C. (2013). *El riesgo de crédito en perspectiva*. Editorial UNED.
<https://dokumen.pub/el-riesgo-de-credito-en-perspectiva-ciencias-sociales-y-juridicas-spanish-edition-843626083x-9788436260830.html>
- Puppio, V. (2016). *Créditos Reestructurados*. Portal Web Diccionario.
<https://diccionario.leyderecho.org/creditos-reestructurados/>
- Quispe, R. (2021). *Nivel de Morosidad y su Incidencia En Los Resultados Financieros De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Cabanillas Mañazo Ltda. En Los Periodos 2017 – 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio Institucional.
http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/15451/Quispe_Mamani_Rusmery.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Resolución SBS N° 0480-2019 [Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones]. Aprobar reglamento General de las Cooperativas de Ahorro y Crédito No Autorizadas a Captar Recursos del Público. 7 de febrero de 2019. Diario Oficial El Peruano.
https://dataonline.gacetajuridica.com.pe/gaceta/admin/elperuano/722019/07-02-2019_SE_R-0480-2019-SBS.pdf
- Romeo, A. (2002). *Remuneración, retribución y motivación de vendedores*. Esic Editorial.

- https://books.google.com.pe/books/about/Remuneraci%C3%B3n_retribuci%C3%B3n_y_motivaci%C3%B3n.html?id=62Au53BfkU0C&redir_esc=y
- Saavedra, M. (2010). Modelos para medir el riesgo de crédito de la banca. Cuadernos de administración. *Revista Cuadernos de Administración*, 23(40), 295-319. <https://www.redalyc.org/pdf/205/20514982012.pdf>
- Sagner, A. (2012). El influjo de cartera vencida como medida de riesgo de crédito: Análisis y aplicación al caso de Chile. *Revista de Análisis Económico*, 27(1), 27-54. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-88702012000100002
- Salas, V. y Saurina, J. (2002). Credit risk in two institutional regimes: Spanish Comercial and Savings Banks. *Journal of financial services research*, 203-224. <https://link.springer.com/article/10.1023/A:1019781109676>
- Salazar, F. (2001). Cuantificación del Riesgo de incumplimiento en Créditos de Libre Inversión: un ejercicio econométrico para una entidad bancaria del municipio de Popayán, Colombia. *Revistas Index*. https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/1737/HTML
- Suñol, S. (2006). Aspectos teóricos de la competitividad. *Revista Ciencia y Sociedad*, 31(2), 179- 198. <https://www.redalyc.org/pdf/870/87031202.pdf>
- Tabra, E., y Sandoval, D. (2023). Los estados financieros y la información financiera en el gobierno de la sociedad anónima. *Revista THEMIS De Derecho*, (84), 133-148. <https://doi.org/10.18800/themis.202302.008>
- Tamayo M. (2003) *El proceso de la investigación científica* https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El_proceso_de_la_investigacion_cientifica_Mario_Tamayo.pdf
- Tigselema, C. y Manjarrez, N. (2020). *Control interno al proceso de crédito y su incidencia en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito*. Ecuador: Compras [Tesis de pregrado, Universidad Estatal Técnica de Quevedo]. Repositorio Institucional. <http://142.93.18.15:8080/jspui/handle/123456789/570>
- Vargas, A. y Mostajo, S. (2014) Medición del riesgo crediticio mediante la aplicación de métodos basados en calificaciones internas. *Revista Investigación & Desarrollo* 2(14). http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2518-44312014000200002

- Velandia, N. (2013). *Establecimiento de un Modelo Logit para la Medición del Riesgo de Incumplimiento en créditos para una Entidad Financiera del Municipio de Arauca, Departamento de Arauca. Arauca* [Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Colombia]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/19986>
- Velarde, L. y Esquen, N. (2021). *Principales factores de riesgo que inciden en la morosidad de la Coopac San Francisco de Mocupe – Chiclayo. 2019* [Tesis de posgrado, Universidad Católica Sedes Sapientiae]. Repositorio Institucional. https://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14095/1167/Becerra_Rufasto_tesis_maestria_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Yépez, Y. (2018). Gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la financiera Credinka S.A. – Agencia Quillabamba – Período 2015. Revista Yachay, 7(1), 417-423. <https://revistas.uandina.edu.pe/index.php/Yachay/article/view/94>
- Zevallos, J. (2022). Gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en las cajas municipales de la provincia de Chupaca-2020 [Tesis de posgrado, Universidad Continental]. Repositorio Institucional. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11733/2/IV_PG_MBA_TE_Zevallos_Toribio_2022.pdf
- Zubiate, J. (2020). *Factores determinantes de la Morosidad Crediticia en la Cooperativa Santo Cristo de Bagazan – Rioja San Martín 2014-2017* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Agraria de la Selva]. Repositorio Institucional. https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/1871/TS_ZPJ_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo N°1: Matriz de consistencia
“FACTORES DE RIESGO CREDITICIO Y LA MOROSIDAD FINANCIERA, EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TOCACHE, AGENCIA UCHIZA, AÑO 2022”

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p style="text-align: center;">Problema General</p> <p>¿Los factores de riesgo crediticio se relacionan con la morosidad financiera de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, año 2022?</p> <p style="text-align: center;">Problemas Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿De qué manera el incumplimiento del crédito se relaciona con la morosidad financiera de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, año 2022? • ¿De qué manera la calificación crediticia se relaciona con la morosidad financiera de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, año 2022? • ¿De qué manera el control y seguimiento del crédito se relaciona con la morosidad financiera de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, año 2022? 	<p style="text-align: center;">Objetivo General</p> <p>Determinar cómo se relaciona los factores de riesgo crediticio con la morosidad financiera de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, año 2022.</p> <p style="text-align: center;">Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar cómo se relaciona el incumplimiento del crédito con la morosidad financiera de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, año 2022. • Determinar cómo se relaciona la calificación crediticia se relaciona con la morosidad financiera de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, año 2022. • Determinar cómo se relaciona el control y seguimiento del crédito con la morosidad financiera de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, año 2022. 	<p style="text-align: center;">Hipótesis General</p> <p>Los factores de riesgo crediticio se relacionan significativamente en la morosidad financiera de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, año 2022.</p> <p style="text-align: center;">Hipótesis específicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El incumplimiento del crédito se relaciona significativamente con la morosidad financiera de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, año 2022. • La calificación crediticia se relaciona se relaciona significativamente con la morosidad financiera de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, año 2022. • El control y seguimiento del crédito se relaciona significativamente con la morosidad financiera de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza, año 2022. 	<p>Variable independiente. Riesgo Crediticio.</p> <p>Dimensiones.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incumplimiento del crédito. - Calificación crediticia. - Control y seguimiento del crédito. <p>Variable Dependiente Morosidad financiera.</p> <p>Dimensiones.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Índice de morosidad. - Competitividad. 	<p>Tipo: Fundamental.</p> <p>Diseño: Descriptivo correlacional.</p> <p>Población: Población 1 Estuvo conformada por 15 colaboradores.</p> <p>Población 2 Estuvo conformado por 1053 socios.</p> <p>Muestra: Muestra 1 Estuvo conformado por 15 colaboradores.</p> <p>Muestra 2 Fueron 253 los socios.</p> <p>Técnica de recolección de datos. Cuestionario.</p> <p>Técnica para análisis de datos. Se utilizará los programas como SPSS, Excel y Word.</p>

Anexo N°2: Cuestionario de encuesta

Cuestionario dirigido a los colaboradores.

INSTRUCCIONES:

Estimado/a participante, agradecemos sinceramente tu colaboración en este cuestionario, que tiene como objetivo recopilar información valiosa para nuestro estudio de investigación titulado “Factores de riesgo crediticio y la morosidad financiera, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza”. Tu participación es fundamental para comprender mejor la relación entre el riesgo crediticio y la morosidad financiera en dicha entidad financiera. Todas tus respuestas serán tratadas de manera confidencial y serán utilizadas únicamente con fines académicos. Por favor, responde con sinceridad cada pregunta, marcando la opción que mejor refleje tu opinión o experiencia.

Lea cuidadosamente las siguientes preguntas y conteste con sinceridad, elija una sola opción marcando con un (x) aspa. De acuerdo a las siguientes escalas:

RESPECTO AL RIESGO CREDITICIO Y MOROSIDAD FINANCIERA

1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
TD	D	NI	A	TA

VARIABLE: RIESGO CREDITICIO					
Dimensión 1: Incumplimiento del crédito					
1	La cooperativa cuenta con procedimientos claros para identificar y gestionar el incumplimiento de créditos.				
2	La cooperativa ofrece alternativas de pago para los socios que presentan dificultades para cumplir con sus obligaciones crediticias.				
Dimensión 2: Calificación crediticia					
3	La cooperativa realiza una evaluación exhaustiva del perfil crediticio de los socios antes de otorgar un crédito.				
4	Los criterios de calificación crediticia son transparentes y conocidos por todos los colaboradores involucrados en el proceso de crédito.				
Dimensión 3: Control y seguimiento del crédito					

5	La cooperativa cuenta con procedimientos claros y definidos para el seguimiento de los créditos otorgados.					
6	Se realizan seguimientos periódicos a los socios con créditos vigentes para verificar el cumplimiento de sus obligaciones.					
VARIABLE: MOROSIDAD FINANCIERA						
Dimensión 1: Índice de morosidad						
7	La cooperativa monitorea regularmente el índice de morosidad para evaluar la situación financiera de la cartera de créditos.					
8	Existen mecanismos efectivos para la identificación temprana de créditos en riesgo de morosidad.					
Dimensión 2: Competitividad						
9	La cooperativa proporciona productos y servicios innovadores que se ajustan a las necesidades financieras de los socios, lo cual reduce la morosidad.					
10	Se promueve una cultura organizacional orientada al servicio al cliente y a la satisfacción de sus necesidades financieras para reducir la morosidad.					

Muchas gracias por su colaboración

Cuestionario dirigido a los Socios

INSTRUCCIONES:

Estimado/a participante, agradecemos sinceramente tu colaboración en este cuestionario, que tiene como objetivo recopilar información valiosa para nuestro estudio de investigación titulado “Factores de riesgo crediticio y la morosidad financiera, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache, Agencia Uchiza”. Tu participación es fundamental para comprender mejor la relación entre el riesgo crediticio y la morosidad financiera en dicha entidad financiera. Todas tus respuestas serán tratadas de manera confidencial y serán utilizadas únicamente con fines académicos. Por favor, responde con sinceridad cada pregunta, marcando la opción que mejor refleje tu opinión o experiencia.

Lea cuidadosamente las siguientes preguntas y conteste con sinceridad, elija una sola opción marcando con un (x) aspa. De acuerdo a las siguientes escalas:

RESPECTO AL RIESGO CREDITICIO Y MOROSIDAD FINANCIERA

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
TD	D	NI	A	TA

VARIABLE: RIESGO CREDITICIO

Dimensión 1: Incumplimiento del crédito

1	La cooperativa proporciona información clara y comprensible sobre las condiciones y requisitos de los créditos.					
2	Se realizan seguimientos oportunos a los socios con pagos atrasados para facilitar la regularización de sus créditos.					

Dimensión 2: Calificación crediticia

3	La cooperativa realiza una evaluación detallada y transparente del perfil crediticio de los socios antes de otorgar un crédito.					
4	Los criterios utilizados para la calificación crediticia son claros y están adecuadamente comunicados a los socios.					

Dimensión 3: Control y seguimiento del crédito

5	La cooperativa proporciona información clara y detallada sobre las condiciones y términos del crédito al momento de la solicitud.					
6	Se brindan facilidades para realizar el seguimiento del estado de los créditos otorgados a través de canales de comunicación accesibles.					

VARIABLE: MOROSIDAD FINANCIERA					
Dimensión 1: Índice de morosidad					
7	La cooperativa ofrece facilidades y alternativas para los socios que presentan retrasos en los pagos con el objetivo de reducir el índice de morosidad.				
8	Los socios reciben orientación y asesoramiento sobre cómo mantener un buen historial crediticio y evitar caer en morosidad.				
Dimensión 2: Competitividad					
9	La cooperativa ofrece tasas de interés competitivas en sus productos de crédito en comparación con otras instituciones financieras.				
10	La flexibilidad en las condiciones de los créditos ofrecidos por la cooperativa la hace más competitiva en el mercado.				

+Muchas gracias por su colaboración