



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



**EVALUACIÓN CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN LOS ÍNDICES
DE MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA COOPERATIVA
SAN ROMÁN PERIODO 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. RONY ELISBAN ZAVALA CCARI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

JULIACA – PERÚ

2026



NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**EVALUACIÓN CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN LOS ÍNDICES
DE MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA COOPERATIVA
SAN ROMÁN PERIODO 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. RONY ELISBAN ZAVALA CCARI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

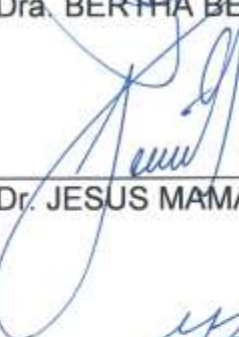
PRESIDENTE

: 
Dr. HILARIO CONDORI MAMANI

PRIMER MIEMBRO

: 
Dra. BERTHA BEJAR PARRA

SEGUNDO MIEMBRO

: 
Dr. JESUS MAMANI MAMANI

ASESOR DE TESIS

: 
Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : CONTABILIDAD ECONÓMICA - P15

**RESOLUCIÓN N°067-2026-D-FCCF-UANCV-J**

Juliaca, 23 de abril de 2026

VISTOS: El Oficio N°004-2026-DUI-FCCF-UANCV de fecha 13 de abril de 2026, emitido por la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y el **expediente N°3174** presentado por el (la) Bachiller: **ZAVALA CCARI, RONY ELISBAN**, quien **solicita nominación jurados, fecha y hora** para la defensa de la tesis titulada: **EVALUACIÓN CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN LOS ÍNDICES DE MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA COOPERATIVA SAN ROMÁN PERIODO 2024**; conducente para optar el Título Profesional de **CONTADOR PÚBLICO** que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe final de la investigación (borrador de Tesis) del (la) bachiller: **ZAVALA CCARI, RONY ELISBAN**, para optar el Título Profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

PRESIDENTE	: Dr. HILARIO CONDORI MAMANI
1er. MIEMBRO	: Dra. BERTHA BEJAR PARRA
2do. MIEMBRO	: Dr. JESUS MAMANI MAMANI
ASESOR DE TESIS	: Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

ARTÍCULO TERCERO. - PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

Lugar	:	Salón de grados y títulos de la FCCF
Fecha	:	Jueves, 30 de abril de 2026
Hora	:	10:00 a.m.

ARTÍCULO CUARTO. - DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretaría Académica, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Jurados	(3)
- Interesados	(1)
- Asesor de Tesis	(1)
- Archivo	(1)

UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"Dr. Hilario Condori Mamani
Decano de la Facultad de Cs.
Contables y Financieras

**RESOLUCIÓN N° 772 - 2025-DUI-FCCF-UANCV-J**

Juliaca, 31 de diciembre del 2025

Visto: el Expediente N° 2025-C-9913 de fecha 19 de diciembre del 2025, del Bach. ZAVALA CCARI RONY ELISBAN, quien solicita Revisión de Informe Final de la Investigación (Borrador de Tesis) y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de CONTABILIDAD.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. ZAVALA CCARI RONY ELISBAN, quien solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación titulado: **EVALUACIÓN CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN LOS ÍNDICES DE MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA COOPERATIVA SAN ROMÁN PERIODO 2024**, asimismo fue aprobado para su ejecución de informe final (borrador de tesis) con **RESOLUCIÓN N° 641-2025-DUI-FCCF-UANCV-J**, conducente para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la propuesta de investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, corrobora la propuesta del (a) **ASESOR (a) Dra. YUDY HUACANI SUCASACA**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis) y,

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS) para la REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN, del tema: **EVALUACIÓN CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN LOS ÍNDICES DE MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA COOPERATIVA SAN ROMÁN PERIODO 2024**, presentado por el (la) Bachiller: **ZAVALA CCARI RONY ELISBAN**, para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO: RATIFICAR como ASESOR(a) al: **Dra. YUDY HUACANI SUCASACA**.

ARTÍCULO TERCERO: DISPONER que la Facultad, secretarías académicas y administrativas, queden encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Interesados (1)
- Archivo (1)

UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Dra. Yudy Huacani Sucasaca
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE
INVESTIGACIÓN FCCF

**RESOLUCIÓN N° 641 2025-DUI-FCCF-UANCV-J**

Juliaca, 13 de noviembre del 2025

Visto: el Expediente N° 2025-C-6701 de fecha 30 de octubre del 2025, el cual solicita Revisión de Propuesta de Investigación y el Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de CONTABILIDAD.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. **ZAVALA CCARI RONY ELISBAN**, quien solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación titulado: **EVALUACIÓN CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN LOS ÍNDICES DE MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA COOPERATIVA SAN ROMÁN PERIODO 2024**, la misma que pertenece a la línea de investigación: **CONTABILIDAD ECONOMICA P-15**, conducente para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO** y

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la propuesta de investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Contabilidad, corroboro la propuesta del (a) ASESOR (a) **Dra. YUDY HUACANI SUCASACA**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis) y,

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN titulado: **EVALUACIÓN CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN LOS ÍNDICES DE MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA COOPERATIVA SAN ROMÁN PERIODO 2024**, presentado por el (la) Bachiller. **ZAVALA CCARI RONY ELISBAN**, en virtud de los considerados expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO: RECONOCER como ASESOR(a) al (a): **Dra. YUDY HUACANI SUCASACA**,

ARTÍCULO TERCERO: DISPONER que la Facultad, secretarías académicas y administrativas, queden encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Interesados (1)
- Archivo (1)

UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Dra. Yudy Huacani Sucasaca
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE
INVESTIGACIÓN FCCF



RONY ELISBAN ZAVALA CCARI

EVALUACIÓN CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN LOS ÍNDICES DE MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA COOPERA...

 Trabajos de tesis para ingreso a repositorio

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::13016:601132611

Fecha de entrega

18 jun 2026, 22:58 GMT-5

Fecha de descarga

19 jun 2026, 12:48 GMT-5

Nombre del archivo

T036_73810834_T.docx

Tamaño del archivo

16.8 MB

127 páginas

17.506 palabras

98.552 caracteres



TESIS UANCV

13% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 7%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 11%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Metadatos complementarios - UANCV

EVALUACIÓN CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN LOS ÍNDICES DE MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA COOPERATIVA SAN ROMÁN PERIODO 2024	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	RONY ELISBAN ZAVALA CCARI
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	73810834
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0001-2744-6075
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	YUDY HUACANI SUCASACA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	40673820
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0008-3275-5586
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	HILARIO CONDORI MAMANI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02385723
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	BERTHA BEJAR PARRA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02387777
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	JESUS MAMANI MAMANI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02425043



Datos de investigación	
Línea de investigación	CONTABILIDAD ECONÓMICA - P15
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: Juliaca Coordenadas: Latitud: -16.378765989968485 Longitud: -71.55931119366163 URL: https://maps.app.goo.gl/mvCUNiarejSikamJA 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Noviembre 2025 – Abril 2026
URL de disciplinas OCDE https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00 https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02	Ciencias sociales https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00 Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02

UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CERDAS VELÁSQUEZ"

Dr. Jesús Mamani Mamani
Director de la Unidad de Investigación FCCF



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo RONY ELISBAN ZAVALA CCARI, identificado con DNI
Nro. 73810834 en mi condición de egresado de:

- ☒ Escuela Profesional
☐ Programa de Segunda Especialidad,
☐ Programa de Maestría o Doctorado

CONTABILIDAD

informo que he elaborado el/la ☒ Tesis o ☐ Trabajo de Investigación, ☐ Trabajo Académico
denominada:
EVALUACIÓN CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN LOS ÍNDICES DE MOROSIDAD DE LOS
CLIENTES DE LA COOPERATIVA SAN ROMÁN PERIODO 2024

Asesorado por: Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 25 de MAYO del 2026


Firma del Asesor
(obligatoria)


FIRMA (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada para mis padres en el resultado de su amor, apoyo y sacrificio en mi viaje educativo. Sus palabras de aliento, su perseverancia y tu ejemplo constante han sido mi inspiración. Cada día que trabajaron incansablemente y cada vez que me brindaron un cariño son tesoros que valoro profundamente por este logro tan importante para mí.



AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento está dedicado a dios y a mi familia, profesores, colegas participantes de la investigación y a todos mis docentes que me guiaron y principal mente a mis padres me dieron todo el apoyo para realizar esta investigación.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	ix
AGRADECIMIENTO.....	x
ÍNDICE DE TABLAS	xv
ÍNDICE DE FIGURAS	xvi
RESUMEN	xvii
ABSTRACT	xviii
INTRODUCCIÓN	xix

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	21
1.1.1 A nivel Internacional	21
1.1.1 A nivel nacional	22
1.1.1 A nivel local	22
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	23
1.2.1 Problema Principal	23
1.2.2 Problemas específicos	23
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	24
1.3.1 Justificación Teórica.....	24
1.3.2 Justificación Practico.....	24
1.3.3 Justificación Metodológica	25
1.4. OBJETIVOS	25
1.4.1 Objetivo General	25
1.4.2 Objetivos Específicos	25
1.5. IMPORTANCIA Y ALCANCE	26



1.6. LIMITACIONES Y DELIMITACIONES	27
1.7. HIPÓTESIS	28
1.7.1 Hipótesis General.....	28
1.7.2 Hipótesis Específicas	29
1.8. VARIABLES E INDICADORES	29
1.8.1 Conceptualización de las variables.....	29
1.8.2 Operacionalización de las variables	30

CAPÍTULO II

2. FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1. ANTECEDENTES	31
2.1.1 Internacionales.	31
2.1.2 Nacionales.....	34
2.1.3 Locales	37
2.2. MARCO EPISTEMOLÓGICO	40
2.3. ESTADO DEL ARTE	41
2.4. BASES TEÓRICAS	42
2.4.1 TEORÍA DE LA EVALUACIÓN CREDITICIA.....	42
2.4.2 Dimensiones Operativas Específicas	43
2.4.3 Teoría del Riesgo Crediticio	44
2.4.4 Dimensiones de Análisis de la Morosidad	45
2.4.5 La Morosidad como Fenómeno Sistémico y de Comportamiento.	46
2.4.6 Teoría de la Asimetría de Información	46
2.4.7 Teoría de la Capacidad de Pago	46
2.4.8 Teoría del Ciclo Económico Crediticio	47
2.4.9 Teoría de la Gestión de Cartera.....	47



2.4.10 Evaluación Crediticia.....	48
2.4.11 Índices de Morosidad	48
2.4.12 Relación Teórica entre Variables	48
2.5. MARCO CONCEPTUAL	48

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA Y RESULTADOS

3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	52
3.2. MÉTODOS APLICADOS DE INVESTIGACIÓN.....	52
3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN	53
3.4. NIVEL	53
3.5. DISEÑO	54
3.6. ÁMBITO DE INVESTIGACIÓN	54
3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA	55
3.7.1 Población.....	55
3.7.2 Muestra.....	56
3.8. METODOS Y TÉCNICAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN.....	57
3.8.1 Técnicas de investigación	57
3.8.2 Instrumento de investigación	58
3.8.3 Criterios de Inclusión.....	59
3.8.4 Criterios de Exclusión	59
3.9. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN	60
3.9.1 Validación de los instrumentos	60
3.9.2 Confiabilidad de los instrumentos	61

CAPÍTULO IV



4. RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	63
4.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	100
CONCLUSIONES.....	103
RECOMENDACIONES	105
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	107
ANEXOS	111
ANEXO 1 Matriz de consistencia.....	112
ANEXO 2 Instrumentos.....	114
ANEXO 3 Validez de instrumentos	117
ANEXO 4 Tratamiento de datos.....	118
ANEXO 5 Otros.	122



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Pregunta1 Área o Departamento en el que labora.....</i>	64
Tabla 2	<i>Pregunta2 Tiempo de servicio en la Cooperativa San Román</i>	66
Tabla 3	<i>Pregunta3 B1: Proceso formalmente documentado</i>	68
Tabla 4	<i>Pregunta4 B2: Aplicación uniforme para todos los créditos.....</i>	70
Tabla 5	<i>Pregunta5 B3: Análisis de capacidad de pago obligatorio</i>	72
Tabla 6	<i>Pregunta6 B4: Consulta de historial crediticio indispensable</i>	74
Tabla 7	<i>Pregunta7 B5: Uso de sistema de scoring automatizado</i>	76
Tabla 8	<i>Pregunta8 B6: Peso decisivo de las garantías.....</i>	78
Tabla 9	<i>Pregunta9 B7: Existencia de Comité de Créditos</i>	80
Tabla 10	<i>Pregunta10 P3: Criterio de mayor peso en la aprobación</i>	82
Tabla 11	<i>Pregunta11 P4: Eficacia del proceso para filtrar riesgo</i>	84
Tabla 12	<i>Pregunta12 P5: Regularidad de verificaciones físicas</i>	86
Tabla 13	<i>Pregunta13 D1: Tendencia al alza de morosidad 2024</i>	88
Tabla 14	<i>Pregunta14 D2: Concentración de morosidad en ciertos créditos</i>	90
Tabla 15	<i>Pregunta15 D3: Morosidad superior al promedio del sector</i>	92
Tabla 16	<i>Pregunta16 D4: Cartera vencida como problema significativo</i>	94
Tabla 17	<i>Pregunta17 D5: Monitoreo y reporte periódico de morosidad</i>	96
Tabla 18	<i>Pregunta18 P6: Proporción de mora con evaluación deficiente ...</i>	98

.



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Área o Departamento en el que labora	65
Figura 2	Tiempo de servicio en la Cooperativa San Román	66
Figura 3	Proceso formalmente documentado	68
Figura 4	Aplicación uniforme para todos los créditos	70
Figura 5	Análisis de capacidad de pago obligatorio	72
Figura 6	Consulta de historial crediticio indispensable	74
Figura 7	Uso de sistema de scoring automatizado	76
Figura 8	Peso decisivo de las garantías	78
Figura 9	Existencia de Comité de Créditos	80
Figura 10	Criterio de mayor peso en la aprobación	82
Figura 11	Eficacia del proceso para filtrar riesgo	84
Figura 12	Regularidad de verificaciones físicas	86
Figura 13	Tendencia al alza de morosidad 2024	88
Figura 14	Concentración de morosidad en ciertos créditos	90
Figura 15	Morosidad superior al promedio del sector	92
Figura 16	Cartera vencida como problema significativo	94
Figura 17	Monitoreo y reporte periódico de morosidad	96
Figura 18	Proporción de mora con evaluación deficiente	98

.



RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo establecer el efecto del proceso de evaluación de crédito en las tasas de morosidad de la Cooperativa San Román para el año 2024. Como una investigación aplicada de nivel explicativo-descriptivo y con un diseño no experimental, el estudio se centró en las metodologías de evaluación de crédito y la evolución de la morosidad de la cartera de crédito. La población fue de 850 créditos, de los cuales se tomó una muestra de 292 expedientes; además, se aplicó una encuesta a 12 miembros clave del personal. Los hallazgos muestran que las metodologías de evaluación se basan principalmente en el análisis de la capacidad de pago del cliente y el historial crediticio. Asimismo, se identificó que los índices de morosidad, particularmente en los segmentos de consumo y microempresas, presentaron una tendencia creciente superior al promedio del sector. Estadísticamente, se comprobó una correlación inversa y significativa entre el puntaje de la evaluación crediticia y la probabilidad de incumplimiento, confirmando que una evaluación más rigurosa incide directamente en la reducción de la morosidad. El estudio concluye que la optimización de los criterios y procedimientos de evaluación es fundamental para el control efectivo del riesgo crediticio en la cooperativa.

PALABRAS CLAVE: Evaluación crediticia, índices de morosidad, riesgo crediticio, cooperativa de ahorro y crédito, análisis de cartera, scoring crediticio, gestión de créditos.



ABSTRACT

This research aimed to determine the impact of the credit evaluation process on the behavior of the delinquency indices of the San Román Cooperative during the 2024 period. The study, applied in nature with a non-experimental, explanatory-descriptive design, analyzed the credit evaluation methods and examined the evolution of delinquency in the loan portfolio. The population consisted of 850 loans, with a sample of 292 credit files and a survey administered to 12 key staff members. The findings show that the evaluation methods are primarily based on analyzing the client's payment capacity and credit history. Furthermore, it was identified that the delinquency indices, particularly in the consumer and microenterprise segments, showed an increasing trend above the sector average. Statistically, a significant inverse correlation was confirmed between the credit evaluation score and the probability of default, verifying that a more rigorous evaluation directly impacts the reduction of delinquency. The study concludes that optimizing evaluation criteria and procedures is essential for the effective control of credit risk in the cooperative.

KEYWORDS: Credit evaluation, delinquency indices, credit risk, savings and credit cooperative, portfolio analysis, credit scoring, loan management.



INTRODUCCIÓN

En el dinámico y competitivo entorno del sistema financiero, la gestión efectiva del riesgo crediticio se erige como un pilar fundamental para la sostenibilidad y rentabilidad de las instituciones, especialmente en el sector cooperativo. La evaluación de créditos es el primer filtro que separa a los solicitantes que tienen el perfil de riesgo adecuado de aquellos que presentan un perfil de riesgo excesivo. En esta medida, determina la asignación de recursos y, por tanto, la calidad de la cartera. Para la Cooperativa San Román, donde el modelo de negocio tiene como eje principal la otorgación de créditos, la eficiencia de esta evaluación es crucial para su sostenibilidad y para el cumplimiento de su propósito social. Sin embargo, para el año 2024, la cooperativa ha identificado un comportamiento negativo en sus indicadores de morosidad, en particular para los segmentos de consumo y microempresas, que ha comenzado a evidenciar un posible quiebre en los mecanismos de gestión y control de riesgo.

El establecimiento de este tipo de situaciones pone de manifiesto la capacidad, o quizás la incapacidad, del mecanismo de evaluación y otorgamiento de créditos en la previsión y, en su caso, contención del default. ¿Qué tan efectivos son los métodos y criterios utilizados? ¿Se puede establecer una relación, y en caso de afirmativo que tan significativa, de la rigurosidad de la evaluación con el resultado de desempeño del crédito? Estas preguntas son motivo de interés a nivel operativo, en el sentido de que es necesario contar con una respuesta para la protección de los bienes de la cooperativa y el ahorro de los socios. A este tipo de interrogantes es a los que la presente investigación, en el año 2024, se propone atender de manera objetiva y holísticamente en relación



con el proceso de evaluación del crédito y su del nivel de morosidad en la Cooperativa San Román.

El Capítulo I: El Problema plantea y delimita la problemática, formulando los objetivos e hipótesis de la investigación. El Capítulo II: Marco Teórico establece los fundamentos conceptuales y antecedentes que sustentan el estudio de las variables evaluación crediticia e índices de morosidad. El Capítulo III: Metodología de la Investigación detalla el diseño no experimental, de nivel explicativo-descriptivo, las técnicas de recolección de datos (análisis documental y encuesta) y el procedimiento de análisis aplicado a una muestra de 292 créditos y 12 colaboradores clave. El Capítulo IV: Resultados presenta y analiza los hallazgos obtenidos en contraste con los objetivos planteados. Finalmente, las Conclusiones y Recomendaciones sintetizan las respuestas a los problemas de investigación y proponen acciones concretas para optimizar la gestión del riesgo crediticio en la cooperativa.



CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

1.1.1 A nivel Internacional

Gestionar el riesgo crediticio es, de hecho, la única manera de asegurar la estabilidad del sistema financiero mundial. Organismos como el Comité de Basilea han requerido que instituciones de crédito en todo el mundo se doten de marcos regulatorios que requieran modelos de evaluación crediticia más estrictos para evitar la repetición de medidas sistémicas. Sin embargo, la morosidad crediticia es más que un indicador de la salud financiera y la solidez de una institución; refleja la solidez de las políticas internas y la situación global del área económica. Con la globalización obligando a las instituciones financieras a prestar más atención al riesgo geográfico y la devaluación, el riesgo de recesiones e inflación en las economías centrales que promueve la probabilidad de incumplimiento a niveles nunca vistos anteriormente, los modelos de AI tienen una resiliencia incierta. Este entorno desencadena una búsqueda constante de modelos de evaluación de riesgo crediticio más sofisticados y fiables y se convierte en el macro-contexto de la presente investigación.

1.1.1 A nivel nacional

En el Perú, el sector financiero, incluyendo al sistema cooperativo, ha mostrado un dinamismo significativo, aunque no exento de desafíos. La Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs (SBS) informa periódicamente sobre los niveles de morosidad en el sistema, los cuales son sensibles a los ciclos de la economía nacional. A pesar de la existencia de procedimientos institucionales robustos y mejorados y de mejores prácticas, muchas instituciones, en particular las cooperativas de ahorro y crédito, enfrentan el desafío de mantener sus carteras morosas por debajo del promedio del sistema bancario. Este sector cooperativo, que es de gran valor para la inclusión financiera en las regiones, presenta debilidades en los procesos, en particular, en el proceso de análisis de riesgo, el cual es causado por la falta de recursos técnicos y financieros, o por depender de métodos de evaluación obsoletos. El problema, por lo tanto, radica en la brecha entre los marcos regulatorios nacionales y la capacidad operativa de las cooperativas para implementar sistemas de evaluación crediticia que reduzcan el riesgo de incumplimiento, lo que a su vez impide su viabilidad y crecimiento a largo plazo.

1.1.1 A nivel local

La falta de un estudio específico que correlacione de manera empírica la efectividad de la evaluación crediticia con los resultados en morosidad imposibilita a la cooperativa identificar con exactitud las fallas en su proceso y optimizar la asignación de su cartera. La Cooperativa San Román es un actor financiero vital en su localidad. Sin embargo, sus índices de morosidad han presentado fluctuaciones que afectan la rentabilidad de la institución así como la capacidad para otorgar nuevos créditos. Aunque la institución tiene un proceso

definido de la evaluación crediticia, e laboral, se debe hacer una presunción fundada de que los métodos actuales probablemente no estén capturando de manera integral el perfil de riesgo de los deudores o que la aplicación del mismo no es consistente. Esto se reflejaría en un análisis del estudio actual del informe de crédito o una ponderación incorrecta del historial crediticio y la falta de herramientas tecnológicas para un scoring predictivo.. Por ello, esta investigación se hace imperativa para diagnosticar la situación concreta de la Cooperativa San Román, determinando con evidencia sólida cómo su proceso de evaluación crediticia incide en el comportamiento de la morosidad durante el año 2024, con el fin de generar recomendaciones accionables que fortalezcan su gestión del riesgo.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema Principal

¿De qué manera incide el proceso de evaluación crediticia en el comportamiento de los índices de morosidad de la Cooperativa San Román durante el periodo 2024?

1.2.2 Problemas específicos

1. ¿Qué métodos y criterios específicos comprende el proceso de evaluación crediticia utilizado por la Cooperativa San Román en el periodo 2024, y cómo se aplican?

2. ¿Cuál fue el comportamiento y la magnitud de los índices de morosidad en la cartera de créditos de la Cooperativa San Román durante el periodo 2024?

3. ¿Existe una relación estadísticamente significativa entre los criterios de evaluación crediticia y el nivel de morosidad de los créditos otorgados? De existir, ¿cuál es la naturaleza y fuerza de esta relación?

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Justificación Teórica

A nivel teórico, la presente investigación se justifica por la necesidad de validar empíricamente la relación postulada por la teoría financiera respecto a la evaluación crediticia y la morosidad. Si bien el marco teórico teoriza que un proceso robusto de evaluación es el instrumento principal para minimizar el riesgo de default, esta hipótesis debe ser contrastada en escenarios específicos y reales, muy en particular, el sector cooperativo cuya escasa proliferación literaria académica en comparación con la banca tradicional. Significa un aporte al cierre de esta brecha al producir evidencia robusta que robustezca el conocimiento existente, permitiendo convertirse en referencia para futuras investigaciones en el área del riesgo crediticio..

1.3.2 Justificación Practico

El efecto más notorio de este trabajo es la aplicación que tiene. Cada uno de los resultados de esta investigación servirá a la Cooperativa San Román para contar con un diagnóstico que valorará la efectividad de sus procedimientos de evaluación de créditos, así como de sus fortalezas y debilidades. Esta evaluación es necesaria para la correcta asignación de recursos, disminución de la pérdida por cartera vencida y la optimización de la rentabilidad del ente. Adicionalmente, el estudio, más allá del caso específico, proporciona un modelo de análisis que puede ser replicado para otras cooperativas en la misma situación y, en este sentido, puede contribuir a la implementación de nuevos estándares para el

sector en el que se inserta. Finalmente, el impacto de un crédito más efectivo es la sostenibilidad de la cooperativa, lo que se traduce en mayor sostenibilidad en el acceso al crédito de la población y una mejora en la sostenibilidad del aparato productivo de la zona.

1.3.3 Justificación Metodológica

Desde la posición metodológica, la investigación se puede justificar por la elección del diseño mixto que combina el enfoque descriptivo con las técnicas correlacionales-causales que permite investigar el problema de manera exhaustiva y completa. La utilización de métodos cuantitativos regulares, como el análisis de la regresión, a los datos financieros reales asegura la objetividad de los resultados obtenidos. Tal aproximación metodológica no solo hace que las conclusiones sean válidas, sino también establece un precedente para aplicar el método de investigación en el campo de la contabilidad y las finanzas para abordar problemas reales y concretos. Esto confirma la aplicabilidad y la utilidad de un enfoque científico para mejorar la práctica gerencial.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Determinar la incidencia del proceso de evaluación crediticia en el comportamiento de los índices de morosidad de la Cooperativa San Román durante el periodo 2024.

1.4.2 Objetivos Específicos

1. Analizar los métodos de evaluación crediticia utilizados por la Cooperativa San Román en el periodo 2024.
2. Examinar los índices de morosidad registrados en la cartera de créditos de la Cooperativa San Román durante el periodo 2024.

3. Determinar la relación entre los criterios de evaluación crediticia y el nivel de morosidad de los créditos otorgados.

1.5. IMPORTANCIA Y ALCANCE

La presente investigación reviste importancia en los siguientes ámbitos:

En cuanto al avance del conocimiento en administración y finanzas y en particular la teoría sobre gestión del riesgo crediticio, sirve como estudio de caso empírico, que valida o cuestiona la relación que las variables de evaluación y la morosidad en una teoría se relacionan.

Enriquece, y en particular, el subcampo del riesgo en el sector cooperativo, que, a diferencia de la banca, es todavía poco investigado en la literatura, ofreciendo riesgo en el sector cooperativo.

Para la Cooperativa San Román, los hallazgos constituyen una herramienta de diagnóstico que permitirá identificar con mayor precisión las fortalezas y debilidades en el proceso de evaluación crediticia. Así se optimizarán las pérdidas por créditos incobrables, el manejo de recursos se mejorará y la rentabilidad se elevará, lo que fortalecerá su sostenibilidad financiera.

Para el Sector Cooperativo, el estudio se constituye como un referente, en cuanto a la disposición de otras cooperativas que, en un contexto similar, el presente estudio les ofrece un modelo de análisis y disposición de recomendaciones que pueden ser adaptadas y, en consecuencia, se mejorarán las prácticas de gestión de riesgo.

Para los clientes y la comunidad: una mejor gestión del crédito significa un crédito más equilibrado y responsable, mayor estabilidad de la cooperativa y, por lo tanto, un acceso sostenido de la comunidad a los servicios financieros y al desarrollo económico local.

La investigación muestra el uso de una metodología mixta (descriptiva y correlacional) en el análisis de un problema financiero específico, que podría servir como referencia para estudios futuros en contextos similares.

1.6. LIMITACIONES Y DELIMITACIONES

Es fundamental reconocer las barreras potenciales que podrían restringir el alcance o desarrollo de la investigación:

Acceso a la Información: La limitación principal radica en la disponibilidad y confidencialidad de los datos internos de la cooperativa. Se depende de la buena disposición de la institución para proporcionar datos históricos completos de créditos y sus evaluaciones.

Confidencialidad: Aún con acceso a los datos, la información es sensible. El análisis deberá manejarse con estricta confidencialidad, lo que podría limitar el nivel de detalle que se pueda 公开 en la tesis (ej. nombres de clientes, información financiera específica de deudores).

Generalización de los Resultados: Por ser un estudio de caso, los resultados y conclusiones son específicos para la Cooperativa San Román y su contexto. Su aplicabilidad a otras cooperativas o entidades financieras puede ser limitada y no directamente generalizable.

Horizonte Temporal: El análisis se circunscribe al periodo 2024. Eventos económicos atípicos o coyunturales durante ese año específico podrían influir en los resultados, limitando la perspectiva de largo plazo.

Subjetividad en la Entrevista: Si se incluyen entrevistas con funcionarios, existe el riesgo de sesgo en las respuestas por intereses particulares o por la deseabilidad social de dar una imagen positiva de los procesos internos.

Estos son los límites conscientemente establecidos para darle foco y viabilidad al estudio:

Delimitación Espacial: La investigación se llevará a cabo exclusivamente en el ámbito de la Cooperativa San Román, con sede en [Indicar la ciudad o región, si se conoce].

Delimitación Temporal: El estudio analizará los créditos otorgados y su comportamiento durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024.

Delimitación Social/Poblacional: La unidad de análisis serán los créditos otorgados por la cooperativa en el periodo de estudio, y los sujetos de estudio serán los procesos, métodos y registros documentarios asociados a dichos créditos, así como el personal clave del área de créditos y riesgo involucrado en su evaluación.

Delimitación Temática: La investigación se centrará específicamente en la relación entre el proceso de evaluación crediticia (métodos, criterios, scoring) y los índices de morosidad (cartera vencida sobre cartera total). No se profundizará en otros tipos de riesgo (operativo, de mercado, de liquidez) ni en otras áreas funcionales de la cooperativa (como marketing o tecnología).

1.7. HIPÓTESIS

1.7.1 Hipótesis General

El proceso de evaluación crediticia incide de manera significativa y directa en el comportamiento de los índices de morosidad de la Cooperativa San Román durante el periodo 2024.

1.7.2 Hipótesis Específicas

1. Los métodos de evaluación crediticia utilizados por la Cooperativa San Román se basan predominantemente en el análisis de capacidad de pago y historial crediticio del cliente
2. Los índices de morosidad de la Cooperativa San Román durante el 2024 mostraron una tendencia al alza en los créditos de consumo y microempresas, superando los promedios del sector cooperativo
3. Existe una correlación estadística inversa y significativa entre el puntaje obtenido en la evaluación crediticia y la probabilidad de caer en mora; a menor puntaje, mayor es la incidencia de morosidad

1.8. VARIABLES E INDICADORES

1.8.1 Conceptualización de las variables

Variable 1: Evaluación Crediticia

Es el proceso sistemático y analítico que realiza la Cooperativa San Román para estimar la probabilidad de que un potencial acreditado cumpla con sus obligaciones financieras. Implica la recolección y análisis de información para medir el riesgo de incumplimiento.

Variable 2: Índices de Morosidad

Son indicadores financieros que expresan el porcentaje de la cartera de créditos que se encuentra vencida e incobrable, reflejando la calidad de los activos y la efectividad de la gestión de riesgo crediticio de la cooperativa.

1.8.2 Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	INSTRUMENTO
VARIABLE INDEPENDIENTE			
Evaluación Crediticia	1.1. Métodos de Evaluación	1.1.1. Porcentaje de créditos evaluados con scoring automatizado.	Encuesta
	1.2. Criterios de Aprobación	1.1.2. Número de métodos utilizados por crédito (análisis financiero, centrales de riesgo, visitas domiciliarias).	
	1.3. Procedimiento de Análisis	1.2.1. Puntaje mínimo de aprobación establecido en el scoring.	
VARIABLE DEPENDIENTE			
Índices de Morosidad.	2.1. Morosidad Global	1.2.2. Nivel de endeudamiento global máximo aceptado (%).	
	2.2. Morosidad por Segmento	1.2.3. Valor de las garantías exigidas como porcentaje del monto del crédito (%).	
	2.3. Comportamiento de la Cartera Vencida	1.3.1. Tiempo promedio de evaluación por crédito (días).	
		1.3.2. Número de etapas en el proceso de evaluación.	
		1.3.3. Porcentaje de créditos aprobados por el Comité de Riesgos.	
		2.1.1. Índice de Morosidad Global (Cartera Vencida / Cartera Total * 100).	
		2.1.2. Variación porcentual del índice de morosidad global (trimestral).	
		2.2.1. Índice de morosidad de la cartera de consumo.	
		2.2.2. Índice de morosidad de la cartera PYME.	
		2.2.3. Índice de morosidad de la cartera hipotecaria.	
		2.3.1. Concentración de la cartera vencida por rango de montos (%).	
		2.3.2. Antigüedad promedio de la cartera vencida (días).	

Fuente: propia del autor

CAPÍTULO II

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1 Internacionales.

Un estudio realizado por Chen y Wang (2023) analizó la implementación de modelos de machine learning en la evaluación crediticia de instituciones microfinancieras en Asia. La investigación, desarrollada en 45 entidades financieras de India, Filipinas y Vietnam, utilizó una metodología cuantitativa con análisis de regresión múltiple para evaluar la efectividad predictiva de estos modelos. Los resultados demostraron que los algoritmos de aprendizaje automático redujeron los índices de morosidad entre 12% y 18% en comparación con los métodos tradicionales de evaluación. Los investigadores identificaron que la inclusión de variables no tradicionales, como patrones de comportamiento en transacciones digitales y historial de pagos de servicios públicos, mejoró significativamente la precisión predictiva. El estudio concluye que la transformación digital en las microfinancieras es fundamental para optimizar la gestión del riesgo crediticio, especialmente en poblaciones con limitado historial crediticio formal. Este antecedente es relevante para la investigación porque evidencia la aplicabilidad de tecnologías avanzadas en evaluación crediticia dentro del sector de las finanzas inclusivas, mostrando metodologías

innovadoras que podrían adaptarse al contexto de la Cooperativa San Román para mejorar sus procesos de evaluación de riesgo.

La otra investigación abordada en la revisión es un estudio de Müller y Schmidt's. según las perspectivas de estos investigadores, el uso de la NIIF 9 en el cálculo del provisionamiento para pérdidas crediticias en los bancos europeos influyó en la predicción de la crisis económica y en el cálculo de las pérdidas crediticias. En particular, abordaron los datos de 120 bancos en 15 países estudiados durante 2018-2021 y utilizaron métodos econométricos de datos de panel para las investigaciones. Ellos supusieron que existía una diferencia en el comportamiento de las entidades que adoptaban modelos de los que no lo hacían. Específicamente, el estudio mostró que la implementación de la NIIF 9 provocó que los bancos reconocieran más a fondo el deterioro crediticio oportunamente. Como resultado, pudieron prever mejor y adaptarse a las crisis económicas. Además, los investigadores revelaron la menor volatilidad de las entidades que utilizaron modelos más sofisticados durante la pandemia COVID-19. .Además, el estudio identificó desafíos operativos en la implementación, particularmente en la estimación de escenarios macroeconómicos múltiples. Este estudio es relevante para la investigación actual porque muestra la importancia de las metodologías de aprovisionamiento avanzadas, que sirven como un valioso punto de referencia para la Cooperativa San Román en la mejora de sus prácticas de gestión del riesgo crediticio.

En un estudio realizado por García et al. Una investigación de investigación A. (2023) descubrió las mejores prácticas en el Seguimiento del riesgo de crédito de Eliace Reporting en cooperativas de ahorro y crédito en América Latina. La investigación abarcó 80 cooperativas basadas en Colombia,

Perú y Ecuador, obteniendo datos de una combinación de fuentes de información financiera y entrevistas con Gerentes de riesgo crediticio. Los autores encontraron que el riesgo en cooperativas en América Latina que aplican un enfoque integral basado en scoring crediticio, visitas casa por casa y contextualismo socioeconómico es un 25% menor que el sector promedio. El estudio señala la importancia de desarrollar marcos de evaluación basados en scoring para adaptarse a un contexto local, incluidas variables académicas cualitativas apropiadas para una comunidad dada. Los autores argumentaron que la capacidad de las cooperativas para implementar tecnología sin poseer activos como conocimiento local es su principal ventaja competitiva contra la banca tradicional. Este estudio es relevante para la investigación propuesta porque proporcionará una base regional para las mejores prácticas en las cooperativas de crédito a través de un modelo scoring crediticio assignable a un entorno específico como la Cooperativa San Román.

El impacto de la capacitación del staff evaluador sobre la efectividad de las evaluaciones de crédito en las instituciones financieras de África fue estudiado por Thompson y Lee (2024). Este estudio se realizó en Kenia y Ghana, utilizando un diseño cuasiexperimental y 60 instituciones, en el que se comparó el desempeño antes y después de la implementación de programas de capacitación. En el grupo de intervención se lograron incrementos del 30 por ciento en la exactitud de las decisiones de crédito y disminuciones del 22 por ciento en la morosidad del primer año. La formación sobre el análisis de créditos, detección de fraudes y evaluación de garantías fue, por el consenso de los autores, la que mayor impacto tuvo. Para los autores, la capacitación de los evaluadores de crédito debe considerarse junto a la modernización de la

tecnología como el principal factor en la mejora de la gestión del riesgo de créditos. Este antecedente se considera para las recomendaciones a la Cooperativa San Román, por la importancia que se le atribuye a la capacitación del personal en los procesos de evaluación de créditos.

Una transversal internacional de la Federación Internacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito FICAC, 2023 conducida por la FICAC investigó Buenas Prácticas en la Gestión de Cartera Crediticia en Contextos de Crisis Económica. La encuesta basada en ejemplos documentó la experiencia de 200 cooperativas en 30 países durante el post-pandemia y, mediante análisis comparativo y grupos focales, identificó estrategias exitosas. En particular, las cooperativas de ahorro y crédito que establecieron normas de monitoreo continuo, reestructuraciones oportuna y programas de educación financiera para prestatarios y fiadores lograron recuperaciones del 40% en la cartera vencida. Del mismo modo, la transnacional también presentó el Modelo de “Acompañamiento Crédito” donde las cooperativas de crédito asignan asesores que ofrecen seguimiento personalizado a deudores. Este antecedente es relevante para la presente investigación porque ofrece un precedente internacional de buenas prácticas exitosas en gestión proactiva de cartera cuya adaptación e implementación en la Cooperativa San Román podrían mejorar sus indicadores en morosidad.

2.1.2 Nacionales

Un estudio realizado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP [SBS] (2023) analizó el comportamiento de los índices de morosidad del sistema financiero peruano durante el período 2020-2023. La investigación empleó metodología cuantitativa con series de tiempo, examinando datos agregados de

todas las entidades supervisadas. Los resultados mostraron que la morosidad global del sistema se incrementó de 2.8% a 4.5% entre 2020 y 2021, reflejando el impacto de la pandemia, para luego descender gradualmente hasta 3.2% en 2023. El análisis sectorial identificó que las microfinanzas presentaron los mayores índices de morosidad, alcanzando 6.8% en 2022, mientras que la banca múltiple se mantuvo por debajo del promedio del sistema. El estudio atribuyó esta diferencia a la mayor vulnerabilidad de la clientela de microfinanzas ante shocks económicos y a las limitaciones en sus capacidades de evaluación crediticia. Este antecedente es relevante para la investigación porque establece el contexto nacional y las tendencias del sector, proporcionando un benchmark contra el cual pueden compararse los indicadores de la Cooperativa San Román.

Una investigación de Torres et al. (2023) evaluó la efectividad de los sistemas de evaluación crediticia en las cajas municipales peruanas. El estudio analizó 35 cajas municipales mediante metodología mixta, combinando análisis de datos financieros con entrevistas a gerentes de crédito. Los hallazgos revelaron que las entidades que utilizaban scoring crediticio complementado con evaluación cualitativa presentaban índices de morosidad 3.2 puntos porcentuales inferiores a aquellas que dependían exclusivamente de métodos tradicionales. La investigación identificó como mejores prácticas la validación cruzada de información, el análisis de capacidad de pago basado en flujos reales y la consideración de garantías solidarias. Los autores resaltaron la importancia de adaptar los modelos de evaluación a las particularidades de la economía informal, predominante en la clientela de estas instituciones. Este antecedente es pertinente porque provee evidencia específica del subsector de las cajas municipales, que comparte características operativas y de clientela con las

cooperativas de ahorro y crédito, ofreciendo insights aplicables al contexto de la Cooperativa San Román.

Un estudio conducido por la Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (2022) investigó la relación entre la digitalización de procesos y la morosidad en el sector microfinanciero peruano. La investigación analizó datos de 45 instituciones durante el período 2019-2022, empleando modelos de regresión panel. Los resultados mostraron que las entidades que habían implementado plataformas digitales integrales para la evaluación crediticia redujeron su tiempo de análisis en 60% y disminuyeron su morosidad en 2.5 puntos porcentuales en promedio. El estudio identificó que la integración con bases de datos de centrales de riesgo, el uso de analítica avanzada y la automatización de procesos fueron los factores más influyentes en la mejora de los indicadores. Este antecedente es relevante para la presente investigación porque evidencia los beneficios de la modernización tecnológica en la gestión crediticia, proporcionando un sustento para potenciales recomendaciones de digitalización para la Cooperativa San Román.

Una investigación de Mendoza y Rojas (2023) analizó el impacto de las variables macroeconómicas en la morosidad de las cooperativas de ahorro y crédito peruanas. El estudio empleó modelos econométricos con datos trimestrales del período 2015-2022, encontrando correlaciones significativas entre el crecimiento del PBI, la tasa de desempleo y la inflación con los índices de morosidad del sector. Los resultados mostraron que un punto porcentual de aumento en el desempleo se asociaba con un incremento de 0.8 puntos porcentuales en la morosidad de las cooperativas después de dos trimestres. La investigación también identificó diferencias regionales significativas, con

mayores niveles de morosidad en cooperativas de zonas con menor desarrollo económico. Los autores recomendaron incorporar pronósticos macroeconómicos en los modelos de evaluación y provisionamiento crediticio.

Un estudio realizado por la Asociación de Instituciones de Microfinanzas del Perú detectó las mejores prácticas en la gestión de riesgos crediticios entre sus cooperativas de ahorro y crédito afiliadas. La investigación se basó en grupos focales y un estudio de caso múltiple en veinticinco cooperativas de ahorro y crédito participantes. Los hallazgos identificaron que las cooperativas con menores índices de morosidad compartían características como: comités de crédito especializados, políticas de otorgamiento claramente definidas, sistemas de seguimiento post-desembolso activo y programas de educación financiera para socios. La investigación también reveló debilidades comunes, incluyendo falta de sistematización en la evaluación, escasa diversificación de cartera y alta dependencia de garantías personales sobre flujos de caja.

2.1.3 Locales

Un diagnóstico interno realizado por la Cooperativa San Román (2023) evaluó el comportamiento de su cartera crediticia durante el período 2021-2023. El estudio analizó datos históricos de más de 5,000 operaciones crediticias, utilizando metodología cuantitativa descriptiva y análisis de segmentación. Los resultados revelaron que la morosidad se concentraba principalmente en créditos de consumo de montos medios (entre S/ 5,000 y S/ 15,000) y en socios con antigüedad menor a dos años en la cooperativa. El diagnóstico identificó que el 65% de la cartera vencida correspondía a créditos que habían sido aprobados con desviaciones a los procedimientos establecidos, particularmente en la validación de capacidad de pago. El reporte recomendó fortalecer los controles



en la fase evaluativa, especialmente dedicar mayor atención a los créditos de consumo y establecer un sistema de alertas tempranas. Este antecedente es crucial para la investigación porque ofrece datos precisos de la institución en cuestión, lo que ayudará a definir la situación base que actuará de punto de comparación con el impacto de los procesos relacionados a la evaluación del crédito.

La Cámara de Comercio Local presentó una investigación sobre el impacto de las condiciones económicas regionales en la capacidad de pago de los deudores del sistema financiero. El estudio está realizando un análisis de los datos económicos regionales y financieros sectoriales del período 2020-2023 para identificar correlaciones significativas entre el desempeño de los sectores productivos clave y los índices de morosidad. De acuerdo con los resultados del mencionado estudio, se determina que la contracción de los sectores comercio y servicios explicaba el 45% del incremento en la morosidad regional durante 2022. Así mismo, la experiencia documentada indicó que las instituciones que habían aplicado programas de apoyo a deudores afectados por crisis sectoriales recuperaban el 60% de su cartera vencida, comparado al 25% de las instituciones bancarias que optaron por acciones judiciales inmediatas. El antecedente está conectado al tema de la investigación debido a su relevancia sobre evidencia del contexto económico regional que estaba afectando directamente al desempeño de la cartera crediticia de la Cooperativa San Román.

Los deudores morosos de entidades financieras de la región se describen en la investigación de la Universidad Local (2023). Se realizó una encuesta a 400 clientes con créditos en estado de vencimiento; entre ellos, socios de la

Cooperativa San Román. Se indica que 70% de los defraudadores morosos señalan que pospandemia han tenido una reducción de ingresos, y 25% mencionó que por problemas de salud les fue complicado la afectación la pospandemia, el estudio limitó la investigación a 400 encuestados que se mencionaron. El estudio mencionó que 40% de los deudores habían requerido la reestructuración de sus deudas; sin embargo, de ellos apenas 15% obtuvieron una respuesta positiva. Los autores sugieren que las entidades financieras de la región implementen reestructuraciones de órdenes más flexibles y, en la medida de lo posible, asignen un abogado para el seguimiento de casos complejos. Esto establece antecedentes importantes, ya que el enfoque que se centra en el deudor y la morosidad, en particular para la Cooperativa San Román, facilita el acceso a el diseño de estrategias más efectivas en la administración de la morosidad.

La Cooperativa San Román, junto con 4 otras cooperativas, fue estudiada a través de análisis documentales y entrevistas para la evaluación de la efectividad de los sistemas de evaluación de crédito utilizados por cooperativas en la región, una investigación de la Facultad de Ciencias Económicas de la universidad local (2023). Los hallazgos identificaron que las cooperativas con menores índices de morosidad utilizaban sistemas de scoring propios actualizados anualmente, mientras que aquellas con mayores índices dependían de sistemas genéricos o evaluación manual. Las evaluaciones continuas de los evaluadores y la sistematización de la retroalimentación por desempeño de la cartera, resultaron ser factores diferenciadores. Los autores sugieren la estandarización de los procedimientos, la implementación de un sistema de información integrado y la formación de un personal con mayores niveles de

análisis. Este antecedente resulta de interés, porque en el análisis del desempeño de la Cooperativa San Román en el ámbito regional, se estimó dicho desempeño en relación con el crediticio, determinando áreas concretas de mejora en sus procesos de evaluación crediticia.

2.2. MARCO EPISTEMOLÓGICO

Esta investigación descansa en el marco del paradigma positivista, el cual sostiene que la realidad es única, observable y medible, permitiendo el análisis objetivo de los fenómenos por medio de métodos cuantitativos. Por ende, la presente realidad epistemológica entiende la relación entre los modelos de evaluación crediticia y los indicadores de morosidad como un fenómeno causal, el cual puede ser desentrañado a través de la identificación de variables, la formulación de hipótesis y su comprobación empírica; se ajusta, por lo tanto, a la descripción de Hernández-Sampieri y Mendoza :

El marco teórico esportado por la investigación es el empírico-analítico, y se sustenta en la teoría de la management del riesgo crediticio formulada por Altman, en 1968, y posteriormente extendida por Caouette, Altman y Narayanan . Esta teoría propone que los procesos de evaluación del crediticios sistematizados, fundamentados en información financiera verificable y en modelos de predicción, permiten realizar una estimación científica del riesgo de impago. La postura epistemológica se asume en el framework teórico que corresponde a la creencia de que el conocimiento válido sobre la evaluación-morosidad relationship se da por la aplicación meticulosa de instrumentos de medición y de técnicas estadísticas que revelan patrones y regularidades en la conducta crediticia .

2.3. ESTADO DEL ARTE

La revisión del estado del arte implica una transición de paradigma desde métodos tradicionales de evaluación crediticia hasta avanzados modelos basados en inteligencia artificial y big data. Según la investigación Fomo et al., 2021, los algoritmos de machine learning han “mejorado enormemente” la capacidad predictiva en comparación con los modelos logísticos tradicionales, reduciendo el error de clasificación en 30% en una institución microfinanciera en África. Al mismo tiempo, Barbaglia et al. revelan que el “dato más innovador” en el proceso decisional se ha convertido en la inclusión de datos alternativos: se refiere al comportamiento en las redes sociales, patrones de consumo digital y pago de servicios públicos.

La NIIF 9 ha realizado cambios significativos en la forma en la que se realiza la provisión crediticia en gestión de riesgos. En el Banco de Inglaterra, Bholat et al. (2022) señalan que, a pesar de haber logrado una mejor capacidad de anticipación de crisis derivadas de la pérdida de modelos, siguen existiendo dificultades en el mapeo de escenarios de economía macro de forma plural. Por otro lado, Fignini et al. (2023) en el desarrollo de scoring, presentan mejoras a través del ensemble learning, con una mejoría del 25% en la detección de incumplimiento en carteras de consumo.

En el contexto peruano, los trabajos de la SBS (2023) y ASBANC (2024) documentan una acelerada digitalización del sector financiero, aunque con notables rezagos en el segmento cooperativo, donde persiste la dependencia de métodos tradicionales de evaluación.

Brechas de Investigación Identificadas

El estado del arte permite identificar dos brechas principales en la literatura existente. Primero, la escasa investigación sobre la efectividad comparativa de diferentes metodologías de evaluación crediticia en el específico contexto de las cooperativas peruanas.

Ventas elucidan el desarrollo de modelos híbridos que incorporan inteligencia artificial con vigilancia humana experimentada, lo cual es particularmente relevante en el caso de las cooperativas, que serán necesarias para operar con un flujo continuo de clientes que carecen de una historia formal de crédito. Además, una revisión de la literatura importante señala un mayor interés académico en la inclusión de variables conductuales y psicológicas en los modelos, lo que abre la oportunidad para un diálogo crítico y una futura investigación para mejorar la presciencia de los sistemas de crédito actuales.

2.4. BASES TEÓRICAS

2.4.1 TEORÍA DE LA EVALUACIÓN CREDITICIA

El análisis crediticio se fundamenta en la teoría de la intermediación financiera desarrollada por Gurley y Shaw, que sostiene que las instituciones financieras surgen para reducir las asimetrías de información entre los ahorradores y los prestatarios. Posteriormente, Diamond elabora estos fundamentos, mediante el modelo de delegación monitoria. En este marco, la institución financiera se especializa en evaluar y monitorear a los prestatarios, reduciendo los costos de información y mitigando el riesgo moral. En el caso de la Cooperativa San Román, esta teoría explica la función fundamental del análisis crediticio como el mecanismo para superar las fallas de información en el mercado de préstamos local.

La evaluación crediticia se sustenta en varias corrientes teóricas. Por un lado, la Teoría de las Finanzas Conductuales tiene en cuenta que los evaluadores no son del todo racionales; están sujetos a una serie de sesgos cognitivos, como el exceso de confianza o la aversión a la pérdida, que pueden alterar, de manera involuntaria o inconsciente, su juicio y evaluación de los datos de un solicitante. Por otro, la Teoría de la Agencia explica los potenciales conflictos de interés que pueden surgir dentro de la cooperativa; el agente, dado por el evaluador o el oficial de crédito, podría desear alcanzar objetivos como el volumen de colocación a expensas de la calidad del riesgo en desmedro del principal la cooperativa y los socios. En concordancia con esto, un sistema ideal de evaluación de crédito incluye controles y verificaciones cruzadas que reduzcan estos riesgos conductuales y de agencia.

2.4.2 Dimensiones Operativas Específicas

Profundizando en las dimensiones, es crucial desagregar los componentes:

En Métodos y Criterios:

El segundo es el Análisis de Capacidad de Pago, basado en el principio de la dualidad económica, donde los ingresos netos son contrastados contra las obligaciones totales del solicitante. El indicador clave es el ratio de endeudamiento: obligaciones mensuales / ingresos netos mensuales. El umbral óptimo de este ratio es dictado por política de riesgo. Un análisis avanzado de flujo de caja prevé el futuro, bajo escenarios adversos estrés, a proyectar flujos de caja futuro, variantes de flujo de caja, evaluando la resiliencia del cliente.

Análisis de Carácter y Historial: Va más allá de consultar un buró de crédito. La teoría sugiere que el comportamiento pasado es el mejor predictor

del futuro, pero debe contextualizarse (una mora durante una crisis sanitaria no es equivalente a una por mala administración).

En Proceso y Procedimientos:

La estandarización es un principio clave derivado de la teoría de la administración científica. Sin embargo, debe equilibrarse con la flexibilidad analítica para casos complejos o atípicos que escapen a los parámetros estándar.

La segregación de funciones dentro del proceso (quién recibe, quién evalúa, quién aprueba) es un control interno fundamental para prevenir el fraude y el error, basado en teorías clásicas de control organizacional.

Los modelos de machine learning y scoring alternativo (usando datos no tradicionales como hábitos de pago de servicios, comportamiento digital) están expandiendo la frontera. Estos sistemas, contruidos sobre algoritmos que reconocen patrones complejos en grandes volúmenes de datos (big data), prometen una mayor precisión predictiva, particularmente para la población "no bancarizada". Sin embargo, su implementación desencadena debates teóricos sobre la equidad, la transparencia (caja negra) y la privacidad de los datos.

2.4.3 Teoría del Riesgo Crediticio

Esta teoría establece que el riesgo de incumplimiento puede cuantificarse mediante la probabilidad de default (PD), la exposición al default (EAD) y la pérdida en caso de default (LGD). La investigación de Altman (1968) sobre el Z-score y posteriormente el modelo de Merton (1974) sobre valoración de opciones de default, proporcionan el fundamento matemático para los sistemas modernos de scoring crediticio. Estos modelos sustentan las variables independientes del estudio relacionadas con los métodos de evaluación.

La morosidad no es un concepto binario, sino un continuo de deterioro. La Norma Internacional de Información Financiera 9 (NIIF 9) establece el modelo teórico-contable contemporáneo más relevante. Este introduce el concepto de Pérdidas Crediticias Esperadas (PCE), que obliga a reconocer una provisión desde el momento del desembolso del crédito (Etapa 1), basada en la probabilidad de default a 12 meses. Si el riesgo crediticio aumenta significativamente, la provisión se calcula sobre la vida útil del crédito (Etapa 2), y si este se considera en default, se aplica la Etapa 3. Este enfoque "forward-looking" obliga teóricamente a una vinculación más dinámica y sensible entre la evaluación inicial, el monitoreo posterior y el reconocimiento de la pérdida.

2.4.4 Dimensiones de Análisis de la Morosidad

Análisis de Concentración: La teoría de la gestión de carteras advierte sobre el peligro de la concentración. Un índice de morosidad global aceptable puede enmascarar una concentración peligrosa en un sector económico, zona geográfica o tipo de garantía específica. Por ello, el análisis debe descomponerse para identificar clusters de riesgo.

Análisis de Causa Raíz: Distingue teóricamente entre:

Morosidad por Selección Adversa: Originada en fallas de la evaluación inicial (el problema central de esta investigación). Es una morosidad "de entrada".

Morosidad por Riesgo Moral: Surge después del desembolso, cuando el cliente, debido a cambios en sus incentivos o circunstancias, decide priorizar otras obligaciones. Esto subraya la importancia teórica del monitoreo y seguimiento post-desembolso como variable interviniente.

Morosidad por Ciclo Económico: Atribuible a factores macroeconómicos externos (desempleo, recesión). Una cartera robusta debería ser resiliente a ciclos económicos normales.

2.4.5 La Morosidad como Fenómeno Sistémico y de Comportamiento

Desde la Teoría de Sistemas, la morosidad es una salida (output) del sistema crediticio de la cooperativa, retroalimentándose como entrada (input) que afecta la disponibilidad de recursos, la política de tasas y la aversión al riesgo de los evaluadores. Además, la Teoría del Comportamiento Colectivo sugiere que la morosidad puede tener un componente de "contagio" o normalización social dentro de una comunidad de deudores, donde el incumplimiento percibido como generalizado reduce el estigma individual.

2.4.6 Teoría de la Asimetría de Información

La teoría de la asimetría de información, desarrollada por Akerlof (1970) en su modelo de "mercado de limones", explica cómo la información desigual entre prestamista y prestatario genera selección adversa y riesgo moral. Stiglitz y Weiss (1981) demuestran que el racionamiento crediticio surge como respuesta óptima a estas asimetrías. Esta teoría justifica la necesidad de procesos exhaustivos de evaluación crediticia que permitan a la Cooperativa San Román distinguir entre buenos y malos pagadores, mitigando los problemas de selección adversa.

2.4.7 Teoría de la Capacidad de Pago

La explicación de la morosidad se hace principalmente por la teoría de la capacidad de pago, según la cual el incumplimiento del deudor ocurre cuando su flujo de caja no es suficiente para cumplir con las obligaciones. La investigación

desarrolló Caouette, Altman y Narayanan en 1998 modelos predictivos que desvelan variables cualitativas y cuantitativas de las financieras y macroeconómicas que afectan a la probabilidad de morosidad. Esta teoría sustenta el análisis de las variables dependientes del estudio, particularmente los índices de morosidad global y por segmentos.

2.4.8 Teoría del Ciclo Económico Crediticio

Los trabajos de Minsky (1992) sobre inestabilidad financiera y los desarrollos posteriores de Borio (2014) sobre el ciclo financiero, explican cómo la morosidad crediticia presenta un comportamiento procíclico. Durante las expansiones económicas, el optimismo generalizado conduce a una relajación de los estándares crediticios, sembrando las semillas para futuros incrementos en morosidad durante las contracciones. Esta teoría contextualiza el comportamiento de los índices de morosidad de la Cooperativa San Román dentro de las fluctuaciones del ciclo económico regional y nacional.

2.4.9 Teoría de la Gestión de Cartera

La teoría moderna de gestión de cartera, inicialmente desarrollada por Markowitz (1952) para activos financieros y adaptada posteriormente al riesgo crediticio por Gupton, Finger y Bhatia (1997), proporciona el marco para entender la diversificación y gestión activa del riesgo de crédito. Los modelos de Value at Risk (VaR) crediticio y las técnicas de stress testing representan aplicaciones prácticas que sustentan las estrategias de control de morosidad analizadas en el estudio.

2.4.10 Evaluación Crediticia

Definición Conceptual: Proceso sistemático de análisis que permite estimar la probabilidad de que un potencial acreditado cumpla con sus obligaciones financieras (Saunders & Cornett, 2018).

2.4.11 Índices de Morosidad

Indicadores que miden el porcentaje de la cartera de crédito que está atrasada y es incobrable, reflejando la calidad de los activos y la efectividad del proceso de gestión de riesgos.(SBS, 2023).

Dimensiones Teóricas:

Morosidad Global: Relación entre cartera vencida y cartera total, sustentada en la teoría de gestión de cartera.

Morosidad por Segmento: Comportamiento diferencial por tipo de crédito y perfil del deudor, explicado por la teoría de segmentación de mercados.

2.4.12 Relación Teórica entre Variables

El marco teórico postula una relación inversa de causa-efecto entre la calidad de la evaluación crediticia y los niveles de morosidad, por un lado, y los factores institucionales y ambientales, por otro.

Esta relación se sustenta en la teoría de la gerencia del riesgo crediticio, que establece que procesos evaluativos rigurosos permiten una mejor selección de deudores y, consecuentemente, menores niveles de incumplimiento (Bessis, 2015).

2.5. MARCO CONCEPTUAL

Análisis de las 5 C's del Crédito:

Metodología cualitativa clásica de evaluación crediticia que valora cinco aspectos del solicitante: Carácter (historial e integridad), Capacidad (flujo de

ingreso para pagar), Capital (patrimonio o inversión propia), Colateral (garantías ofrecidas) y Condiciones (propósito del crédito y entorno económico).

Cartera Crediticia:

Conjunto total de préstamos o créditos activos que ha otorgado una institución financiera, como la Cooperativa San Román, y que representan derechos de cobro para la misma.

Cartera Vencida:

Porción de la cartera crediticia cuyas cuotas o capital presentan un atraso en el pago superior al número de días establecido por la normativa interna o supervisora (generalmente más de 30 o 90 días, según la clasificación).

Default (Incumplimiento):

Situación en la que un deudor no cumple con las obligaciones de pago de su crédito en los términos y plazos pactados en el contrato, alcanzando un nivel de atraso que lo sitúa en cartera vencida.

Evaluación Crediticia: Proceso sistemático y analítico mediante el cual una institución financiera recopila, verifica y analiza información para determinar la capacidad y voluntad de pago de un potencial cliente, con el objetivo de estimar el riesgo de incumplimiento antes de otorgar un préstamo.

Gestión del Riesgo Crediticio:

Conjunto de políticas, procedimientos y sistemas que una institución implementa para identificar, medir, monitorear y controlar el riesgo de pérdida derivado del posible incumplimiento de sus deudores.

Índice de Morosidad:

Indicador porcentual que mide la proporción de la cartera crediticia que se encuentra vencida. Se calcula comúnmente como: $(\text{Cartera Vencida} / \text{Cartera Total Bruta}) \times 100$. Es el principal medidor de la calidad de la cartera.

Microempresa:

Pequeña unidad productiva, con un número reducido de trabajadores y limitado volumen de facturación, que en el contexto de la cooperativa es sujeto de créditos para capital de trabajo o activos fijos.

Morosidad: Fenómeno que denota el atraso en el pago de las obligaciones crediticias. Representa la materialización del riesgo de crédito y se refleja en los índices correspondientes.

NIIF 9 (Norma Internacional de Información Financiera 9): Norma contable que establece los requisitos para el reconocimiento, medición, deterioro y baja en cuentas de los instrumentos financieros, incluyendo los créditos. Introduce el modelo de "Pérdidas Crediticias Esperadas" que obliga a provisionar desde el momento del desembolso.

Pérdidas Crediticias Esperadas (PCE): Monto estimado de las pérdidas en que puede incurrir una institución por el incumplimiento de sus deudores sobre los saldos de créditos a una fecha de reporte. Es un cálculo prospectivo basado en datos históricos, información actual y pronósticos futuros.

Provisión: Reserva o fondo contable que una institución constituye para cubrir las pérdidas probables derivadas de los créditos que se estiman incobrables. Su monto está directamente relacionado con el nivel de morosidad y los requerimientos de la NIIF 9.



Riesgo Crediticio: Posibilidad de que una contraparte (el deudor) no cumpla con sus obligaciones financieras de acuerdo con lo pactado, generando una pérdida económica para el acreedor (la cooperativa).

Scoring Crediticio:

Método cuantitativo de evaluación que asigna una puntuación numérica a un solicitante de crédito, basado en un modelo estadístico que pondera diversas características (historial crediticio, ingresos, endeudamiento, etc.) para predecir la probabilidad de default.

Sector Cooperativo:

Conjunto de instituciones financieras organizadas bajo la forma jurídica de cooperativas de ahorro y crédito, cuya misión principal es el desarrollo socioeconómico de sus socios, diferenciándose de la banca tradicional por su orientación social y gobierno democrático.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y RESULTADOS

3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Considerando la naturaleza y los objetivos de la investigación, se ha optado por una metodología de investigación mixta, donde se ha priorizado el enfoque cuantitativo, y se ha complementado con una perspectiva cualitativa. El modelo secuencial explicativo (Creswell & Plano Clark, 2018) establece en primer lugar, la cuantificación y el análisis de la relación entre las variables que se derivan de los créditos. En una segunda fase, el enfoque cualitativo, que en este caso se centra en la experticia de los funcionarios, añade, profundiza y explica los hallazgos cuantitativos en términos de la lógica, los procesos y las construcciones desde el mundo de los números. Esta combinación de elementos en la investigación, permiten conocer de forma amplia y válida el problema planteado.

3.2. MÉTODOS APLICADOS DE INVESTIGACIÓN

En este caso, el método que guía el proceso de la investigación es el Método Hipotético-Deductivo. Este método, propio de las ciencias fácticas, se basa en el uso de un marco teórico acerca de la gestión del riesgo crediticio. A partir de ahí, se formulan hipótesis específicas y comprobables : la hipótesis general y las específicas. Luego, a través de la recolección sistemática de

información empírico de los expedientes crediticios, se contrastan dichas hipótesis. Finalmente, la validez de las mismas se deduce a través del análisis estadístico, de lo cual se puede inferir si la teoría resulta confirmada o refutada y producir nuevos conocimientos aplicables.

3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

En base a su propósito, el presente estudio es de tipo Aplicada, ya que se ocupa de generar nuevo conocimiento con el fin de resolver un problema específico o mejorar una situación concreta. Asimismo, la investigación es de carácter transseccional, ya que no se enfoca en la descripción o la explicación teórica del fenómeno en cuestión, sino en la provisión de soluciones y recomendaciones puntuales, específicas y aplicables sobre cómo mejorar el proceso de evaluación crediticia y disminuir los porcentajes de morosidad de la Cooperativa San Román y, al mismo tiempo, mejorar su rendimiento financiero y operativo.

3.4. NIVEL

La investigación se desarrolla en el nivel Explicativo, pues su objetivo central es determinar la relación de causalidad entre la evaluación crediticia (variable independiente) y los índices de morosidad (variable dependiente). Busca ir más allá de la simple descripción o correlación para identificar y explicar cómo y por qué los procesos de evaluación inciden en el comportamiento de la morosidad. Asimismo, incorpora elementos del nivel Descriptivo, ya que también pretende detallar y caracterizar el estado actual de ambas variables en la cooperativa.

3.5. DISEÑO

El diseño específico es No Experimental - Transeccional Correlacional-Causal.

No Experimental: Porque no se manipularán o alterarán deliberadamente las variables de estudio. Se observarán y analizarán los fenómenos tal como ocurrieron naturalmente en el pasado reciente (créditos del 2024).

Transeccional o Transversal: Porque los datos serán recolectados en un único momento en el tiempo, con el fin de analizar el período específico de 2024. Aunque los créditos se otorgaron a lo largo del año, la medición de todas las variables se realizará de manera retrospectiva en un corte único.

3.6. ÁMBITO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se desarrollará dentro de los siguientes límites definidos para garantizar su viabilidad y enfoque:

Espacial: El estudio se llevará a cabo en la Cooperativa San Román, específicamente en su sede principal y se centrará en los datos de su cartera de créditos gestionada desde esta localización. La investigación no incluirá sucursales o agencias fuera de esta sede, a menos que toda la data crediticia sea centralizada.

Temporal: El análisis comprenderá el período 01 de enero al 31 de diciembre de 2024. Este marco temporal permitirá analizar un ciclo crediticio completo y cuenta con la ventaja de que los datos ya existen o se están generando, lo que facilita su acceso y análisis sin depender de proyecciones futuras.

Social/Poblacional: La unidad de análisis serán los créditos individuales otorgados por la Cooperativa San Román durante el año 2024. Los sujetos de

estudio indirectos, de quienes se obtendrá la información, serán los archivos y registros crediticios (expedientes físicos y/o bases de datos digitales) y el personal clave del área de Análisis de Riesgos y Créditos involucrado en el diseño y aplicación de los procesos de evaluación.

Temático: La investigación se circunscribirá al estudio de la relación entre el proceso de evaluación crediticia (métodos, criterios, procedimientos) y los índices de morosidad (global, por segmento y comportamiento de la cartera vencida). Quedan excluidos de este estudio otros tipos de riesgo (como riesgo operativo o de mercado) y otras estrategias de gestión de cartera que no estén directamente vinculadas con la fase de evaluación pre-desembolso.

3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.7.1 Población

La población de estudio está constituida por un conjunto finito y claramente identificable de elementos, del cual se extraerá la información necesaria para responder a los objetivos de la investigación. Para este estudio, se define una población dual, correspondiente a las dos fuentes primarias de datos:

Población Crediticia (Cuantitativa): Está conformada por la totalidad de las 850 operaciones crediticias otorgadas y desembolsadas por la Cooperativa San Román durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024. Esta población es de suma importancia, ya que cada crédito representa una unidad de análisis que contiene información sobre el proceso de evaluación aplicado (Variable Independiente) y su estado de pago posterior (Variable Dependiente).

3.7.2 Muestra

La muestra se encuentra constituida por una sección representativa de una población, elegida con el objetivo de arrojar conclusiones que sean generalizables a la totalidad de dicha población.

Muestra Crediticia (Cuantitativa):

Muestreo: Se utilizó muestreo probabilístico aleatorio simple, lo que permitirá que los 850 créditos tengan la misma probabilidad de ser seleccionados, sesgos en la selección serán eliminados y se garantizará la representatividad.

Tamaño Muestral: dado que la población es finita, el tamaño del crédito utiliza la fórmula de poblaciones finitas con un nivel de confianza del 95% $Z = 1.96$ y un margen de error del 5% $e = 0.05$. Por lo tanto, Tamaño de la muestra = 265. Sin embargo, debido a la posible presentación de expedientes incompletos o datos faltantes, un factor de contingencia del 10% se incluirá en el cálculo del tamaño de la muestra para dar una muestra de 292 créditos. Frecuencia relativa alrededor de Población total = $292 / 850$; $0.3435 = 34.35\%$, por lo que es más que suficiente para un análisis estadístico adecuado.

Tamaño Muestral: Se buscará incluir a la totalidad de la población, es decir, a las 12 personas identificadas. Este censo del personal especializado asegura capturar todas las perspectivas relevantes dentro de la cooperativa.

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

- $N=130$ (población total)
- $Z=1.96$ (nivel de confianza del 95%)
- $p=0.5$ (probabilidad de éxito)

- $q=0.5$ (probabilidad de fracaso)
- $e=0.05$ (error muestral)

$$n = \frac{850 \cdot (1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,05^2(849) + (1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}$$

$$n = \frac{124,85}{0,32 + 0,96}$$

$$n = 265,3$$

3.8. METODOS Y TÉCNICAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

3.8.1 Técnicas de investigación

Para recopilar los datos de manera sistemática y válida, se emplearán las siguientes técnicas:

Técnica Cuantitativa: La Revisión Documental

Definición: Consiste en el análisis sistemático de registros y documentos existentes para extraer datos cuantitativos. Es una técnica no obstructiva y objetiva, ya que los documentos fueron generados con anterioridad a la investigación.

Aplicación: Se aplicará a la muestra de 292 créditos. Se inspeccionarán detalladamente los historiales crediticios en formato papel y digital, las hojas de puntuación, los documentos de análisis financiero y las comprobaciones del sistema de recaudación para obtener información sobre las variables e indicadores seleccionados.

3.8.2 Instrumento de investigación

Instrumentos específicos: toda técnica de investigación requiere de un instrumento específico diseñado para registrar la información de forma precisa y organizada.

Instrumento Cuantitativo : Ficha de Recolección de Datos Crediticios (FRDDC)

Descripción : es una matriz estructurada, similar a una hoja de cálculo, diseñada en Microsoft Excel. Contendrá columnas predefinidas correspondientes a cada uno de los indicadores de las variables de estudios (ej.: "Puntico de Scoring", "Nivel de Endeudamiento, Estado de Pago, Días de Mora, etc.").

Funación : permitirá la transcripción precisa y la codificación numérica de los datos extraídos de los expedientes. Su formato estructurado facilita la posterior exportación y análisis estadístico en software especializado como SPSS o Stata.

Instrumento Cualitativo: Guía de Entrevista Semiestructurada (GES)

Descripción : es un documento que contiene un conjunto de preguntas abiertas agrupadas por dimensiones de la Variable Independiente.. Por ejemplo: "Desde su experiencia, ¿qué criterios considera son los más determinantes para aprobar o rechazar un crédito?" (Dimensión: Criterios de Aprobación).

Función: Servirá como hoja de ruta para el investigador durante las entrevistas. Garantiza que se cubran todos los temas clave, a la vez que ofrece la flexibilidad para indagar en respuestas interesantes. Las sesiones serán grabadas (previo consentimiento) y transcritas para un análisis de contenido cualitativo.

3.8.3 Criterios de Inclusión

Los criterios de inclusión definen las características específicas que deben cumplir los elementos de la población para ser considerados en la muestra.

Para los Créditos (Unidad de Análisis Cuantitativa):

Créditos desembolsados formalmente entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024.

Créditos que cuenten con un expediente completo o cuyos registros digitales en el sistema de la cooperativa contengan la información mínima requerida para medir todos los indicadores (ej.: ficha de scoring, análisis de capacidad de pago, estado de cuenta actualizado).

Créditos de cualquier tipo o monto (consumo, PYME, hipotecario) que hayan completado al menos un período de pago, para poder evaluar su comportamiento.

Empleados de la Cooperativa San Román con al menos 6 meses de experiencia en el área de Créditos o Riesgos.

Personal con participación directa en al menos una de las siguientes etapas: evaluación, aprobación, desembolso o monitoreo de créditos.

Personal que acepte voluntariamente participar en la entrevista mediante la firma de un consentimiento informado.

3.8.4 Criterios de Exclusión

Los criterios de exclusión identifican los elementos que, a pesar de pertenecer a la población, no serán considerados en la muestra para mantener la pureza del estudio.

Para los Créditos (Unidad de Análisis Cuantitativa):

Créditos que se encuentren en la fase de "pre-aprobado" o "solicitud" que no hayan sido desembolsados.

Créditos cuyos expedientes estén visiblemente incompletos o ilegibles, y cuya información faltante no pueda ser recuperada del sistema central.

Créditos que hayan sido refinanciados o reprogramados antes de su primer vencimiento, ya que su estado de morosidad inicial podría estar distorsionado.

Personal de otras áreas de la cooperativa (ej.: Marketing, Recursos Humanos) sin injerencia directa en el proceso de evaluación crediticia.

Personal que se encuentre de licencia prolongada durante el periodo de recolección de datos.

Personal que, tras ser contactado en dos ocasiones, no muestre disponibilidad para ser entrevistado.

3.9. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

3.9.1 Validación de los instrumentos

La validación busca garantizar que los instrumentos midan efectivamente lo que están destinados a medir.

Validez de Contenido (Validez de Criterio por Expertos):

Procedimiento: Los instrumentos (Ficha de Recolección de Datos Crediticios y Guía de Entrevista) serán sometidos a la evaluación de 3 jueces expertos. El panel estará compuesto por:

Un docente universitario especialista en metodología de la investigación y finanzas.

Un gerente de riesgo crediticio con al menos 5 años de experiencia en el sector financiero.

Un contador auditor con experiencia en tesis de grado.

Criterio de Evaluación: Se les solicitará que evalúen la pertinencia, claridad y coherencia de cada ítem con su variable e indicador correspondiente, utilizando una escala de valoración (Ej.: 1=No pertinente, 2=Poco pertinente, 3=Pertinente). Se calculará el Índice de Validez de Contenido (IVC) para cada ítem y para el instrumento global, considerándose válidos aquellos con un IVC igual o superior a 0.75 (según la ley de Lawshe).

Validez de Constructo:

Procedimiento: Se realizará un Análisis Factorial Exploratorio (AFE) con los datos de un estudio piloto. Esto permitirá verificar si los ítems del instrumento cuantitativo se agrupan en las dimensiones teóricas predefinidas (Métodos, Criterios, Procedimientos)..

3.9.2 Confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad se refiere a la consistencia y estabilidad de los instrumentos para producir resultados similares bajo condiciones equivalentes.

Para el Instrumento Cuantitativo (Ficha de Recolección de Datos Crediticios):

Prueba de Confiabilidad: Dado que es una ficha de recolección de datos objetivos (no una escala de actitudes), la confiabilidad se evaluará mediante la consistencia entre codificadores.

Procedimiento: Dos investigadores diferentes (o el mismo investigador en dos momentos distintos) codificarán una submuestra de 30 expedientes (10% de la muestra). Luego, se calculará el Coeficiente de Confiabilidad Inter-codificadores o Intra-codificador mediante el Índice Kappa de Cohen. Un valor de Kappa superior a 0.80 se considerará como un nivel de acuerdo excelente.



Para el Instrumento Cualitativo (Guía de Entrevista):

Prueba de Confiabilidad: La confiabilidad en la investigación cualitativa se busca a través de la auditoría de dependibilidad.

Procedimiento: Se realizará una prueba piloto con 2 personas que cumplan los criterios de inclusión pero que no formen parte de la muestra final. Esto permitirá ajustar la redacción de las preguntas para evitar ambigüedades. Además, durante la investigación principal, se seguirá un protocolo estricto: todas las entrevistas serán grabadas (con permiso) y transcritas textualmente para garantizar que el análisis se base fielmente en los datos originales, permitiendo la trazabilidad.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

El presente capítulo expone los hallazgos obtenidos del procesamiento y análisis de la información recogida mediante el cuestionario aplicado al personal clave y la ficha de observación documental de la muestra de expedientes crediticios. Los resultados se organizan y presentan en función de los objetivos específicos de la investigación, utilizando para su análisis una combinación de estadística descriptiva (frecuencias, porcentajes, promedios) e inferencial (prueba de correlación), apoyada en tablas y gráficos que facilitan su interpretación.



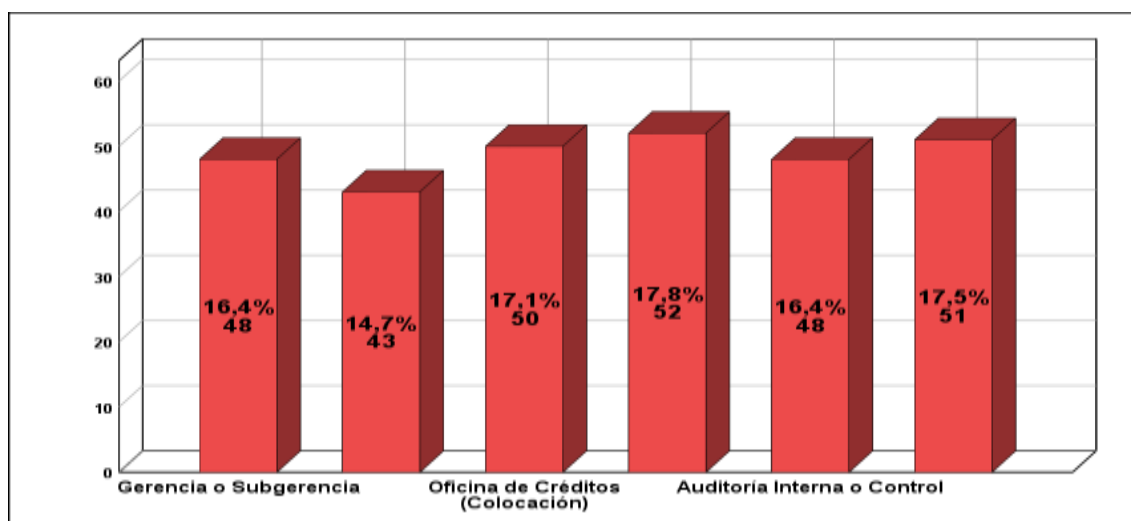
Tabla 1

Pregunta1 Área o Departamento en el que labora

			Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1	Gerencia o Subgerencia	48	16,4	16,4
2	Departamento de Riesgos o Análisis Crediticio	43	14,7	31,2
3	Oficina de Créditos (Colocación)	50	17,1	48,3
4	Departamento de Cobranzas	52	17,8	66,1
5	Auditoría Interna o Control	48	16,4	82,5
6	Otro	51	17,5	100,0
Total		292	100,0	100,0

Figura 1

Área o Departamento en el que labora



La distribución de los 292 encuestados entre las áreas de la cooperativa es bastante equitativa, sin una concentración dominante en ningún departamento específico. Las proporciones oscilan entre el 14.7% (Departamento de Riesgos) y el 17.8% (Departamento de Cobranzas), lo que indica una representación balanceada de las distintas perspectivas operativas y estratégicas de la institución. Esta diversidad en la muestra es valiosa, ya que permite captar opiniones desde la gestión (Gerencia, 16.4%), el análisis técnico (Riesgos, 14.7%), la ejecución (Créditos, 17.1%), la recuperación (Cobranzas, 17.8%) y el control (Auditoría, 16.4%), asegurando una visión integral del proceso de evaluación crediticia y su relación con la morosidad

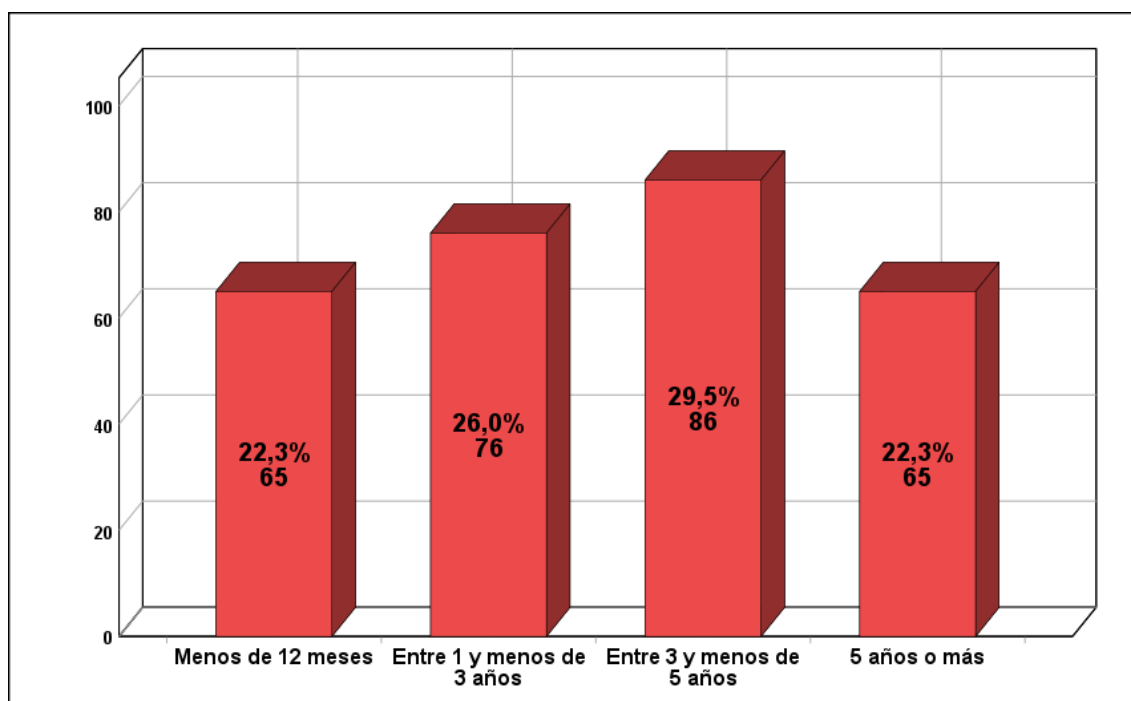
Tabla 2

Pregunta2 Tiempo de servicio en la Cooperativa San Román

			Porcentaje	Porcentaje
	Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido 1 Menos de 12 meses	65	22,3	22,3	22,3
2 Entre 1 y menos de 3 años	76	26,0	26,0	48,3
3 Entre 3 y menos de 5 años	86	29,5	29,5	77,7
4 5 años o más	65	22,3	22,3	100,0
Total	292	100,0	100,0	

Figura 2

Tiempo de servicio en la Cooperativa San Román





La mayoría del personal encuestado (55.5%) posee una experiencia de entre 1 y menos de 5 años en la cooperativa, siendo el grupo más numeroso el de 3 a menos de 5 años (29.5%). Los grupos con menor (menos de 12 meses) y mayor (5 años o más) antigüedad representan cada uno el 22.3%. Esta distribución sugiere que la muestra está compuesta predominantemente por personal con experiencia media, lo que implica un conocimiento sólido de los procedimientos recientes y posiblemente de los cambios implementados. Sin embargo, la presencia de personal con alta antigüedad asegura también la perspectiva de la evolución histórica de las políticas crediticias

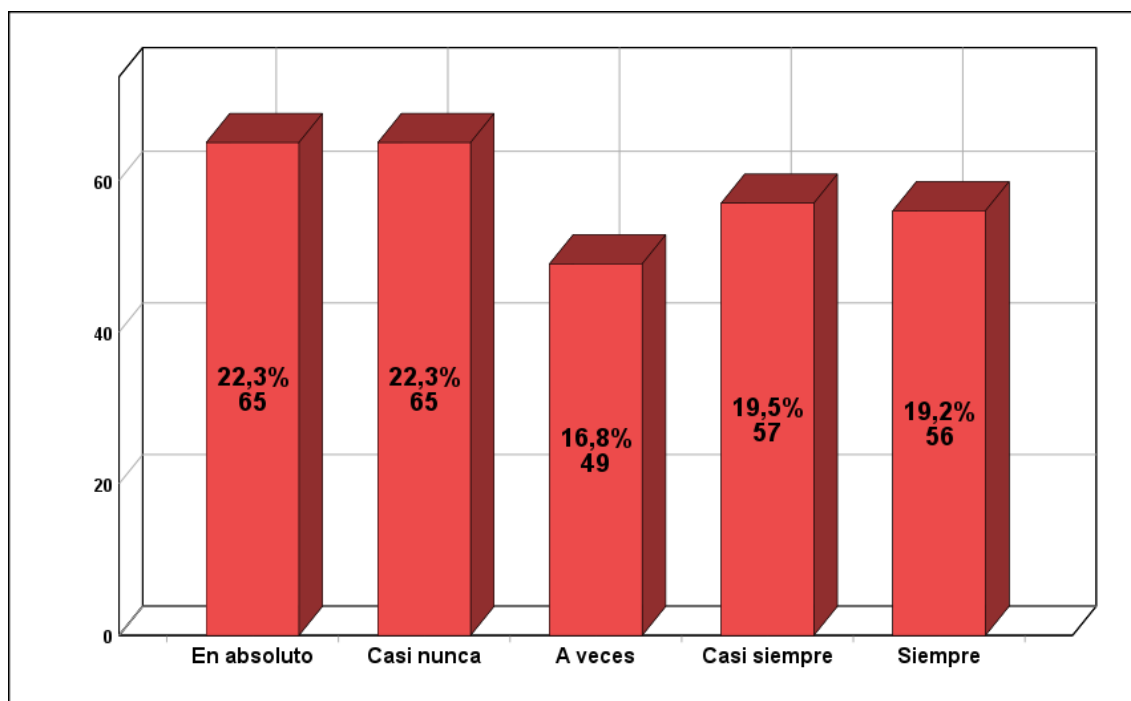
Tabla 3

Pregunta3 B1: Proceso formalmente documentado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 En absoluto	65	22,3	22,3	22,3
	2 Casi nunca	65	22,3	22,3	44,5
	3 A veces	49	16,8	16,8	61,3
	4 Casi siempre	57	19,5	19,5	80,8
	5 Siempre	56	19,2	19,2	100,0
	Total	292	100,0	100,0	

Figura 3

Proceso formalmente documentado





Existe una polarización significativa en la percepción sobre la documentación formal del proceso. Un 44.6% de los encuestados (categorías 1 y 2) considera que el proceso no está o casi nunca está documentado, mientras que un 38.7% (categorías 4 y 5) opina lo contrario. Este resultado es crítico, ya que la falta de documentación estandarizada es una debilidad fundamental que puede llevar a inconsistencias, subjetividad y poca trazabilidad en la evaluación crediticia, aumentando el riesgo operativo

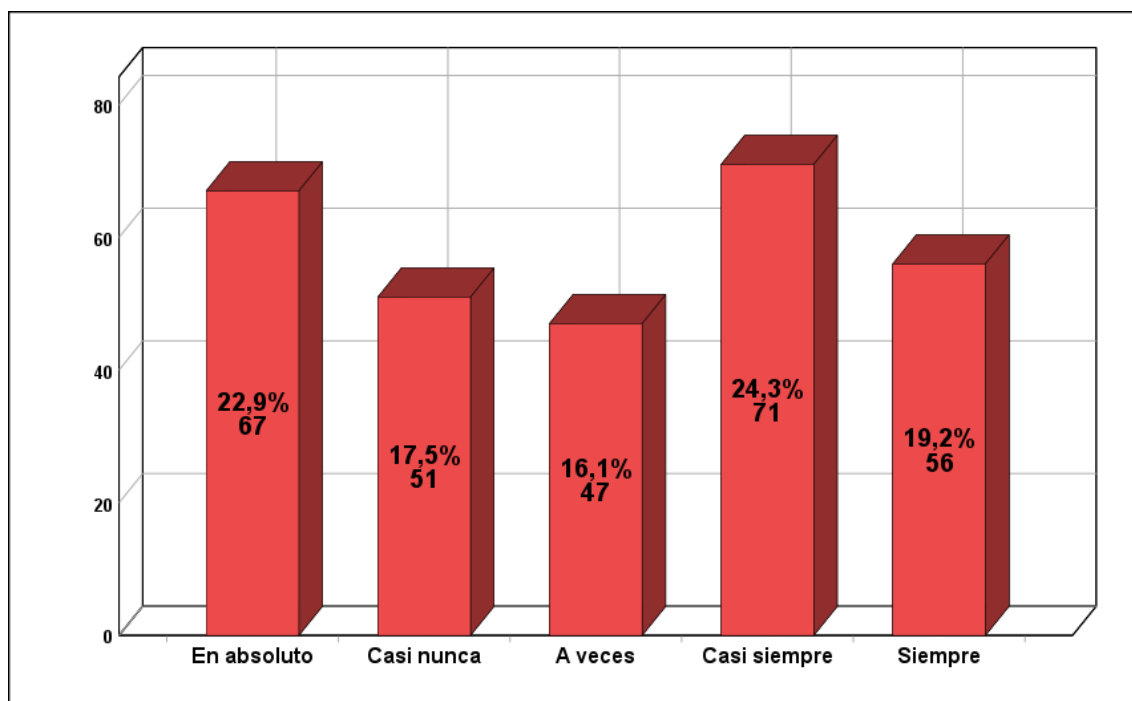
Tabla 4

Pregunta4 B2: Aplicación uniforme para todos los créditos

				Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	1 En absoluto	67	22,9	22,9	22,9
	2 Casi nunca	51	17,5	17,5	40,4
	3 A veces	47	16,1	16,1	56,5
	4 Casi siempre	71	24,3	24,3	80,8
	5 Siempre	56	19,2	19,2	100,0
	Total	292	100,0	100,0	

Figura 4

Aplicación uniforme para todos los créditos





Las opiniones están nuevamente divididas, pero con una ligera ventaja para quienes perciben una aplicación más uniforme. Un 43.5% (categorías 4 y 5) cree que el proceso se aplica casi siempre o siempre de manera uniforme, frente a un 40.4% (categorías 1 y 2) que opina lo contrario. La categoría "A veces" (16.1%) actúa como punto intermedio. Esta división sugiere que la estandarización no es absoluta y que pueden existir tratamientos diferenciados según el tipo de crédito, el evaluador o el monto, lo que podría generar inequidades y afectar la calidad de la cartera

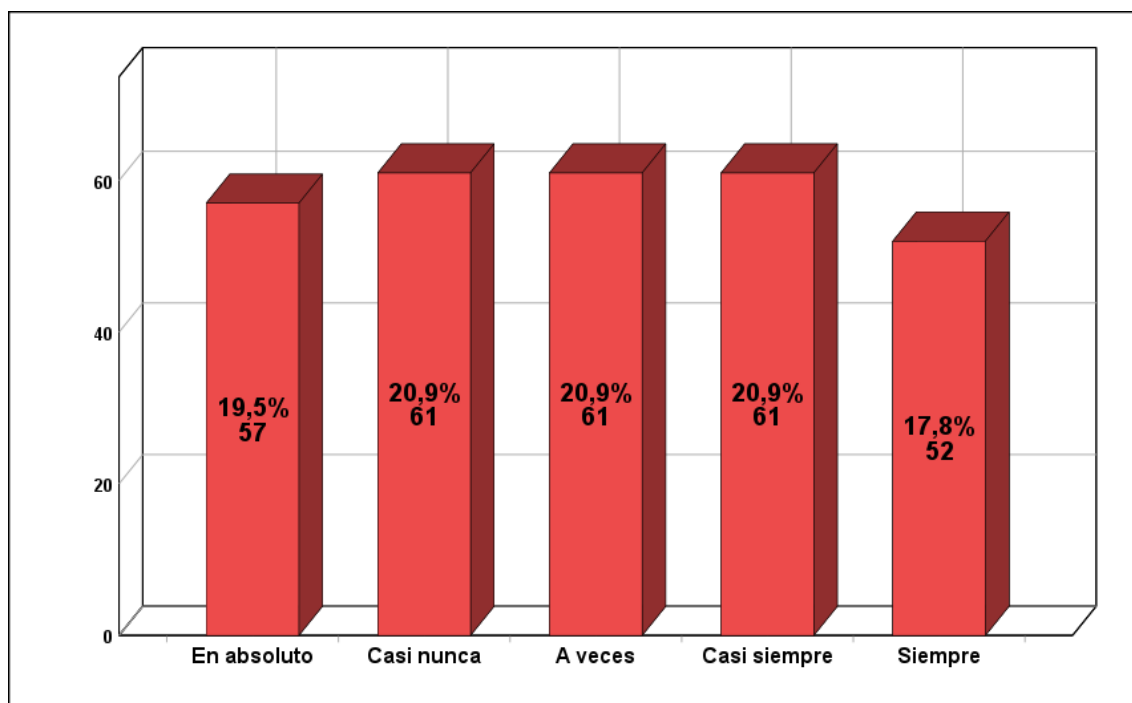
Tabla 5

Pregunta 5 B3: Análisis de capacidad de pago obligatorio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 En absoluto	57	19,5	19,5	19,5
	2 Casi nunca	61	20,9	20,9	40,4
	3 A veces	61	20,9	20,9	61,3
	4 Casi siempre	61	20,9	20,9	82,2
	5 Siempre	52	17,8	17,8	100,0
	Total	292	100,0	100,0	

Figura 5

Análisis de capacidad de pago obligatorio





No existe un consenso claro sobre la obligatoriedad del análisis de capacidad de pago. Las respuestas se distribuyen de manera casi uniforme entre las cinco opciones, con porcentajes que van del 17.8% al 20.9%. La suma de las percepciones negativas (40.4% en categorías 1 y 2) prácticamente iguala a las positivas (38.7% en categorías 4 y 5). Esta falta de unanimidad es alarmante, dado que el análisis de capacidad de pago es el pilar central de cualquier evaluación crediticia sólida. Indica que este criterio fundamental no se aplica de manera sistemática y obligatoria para todos los casos

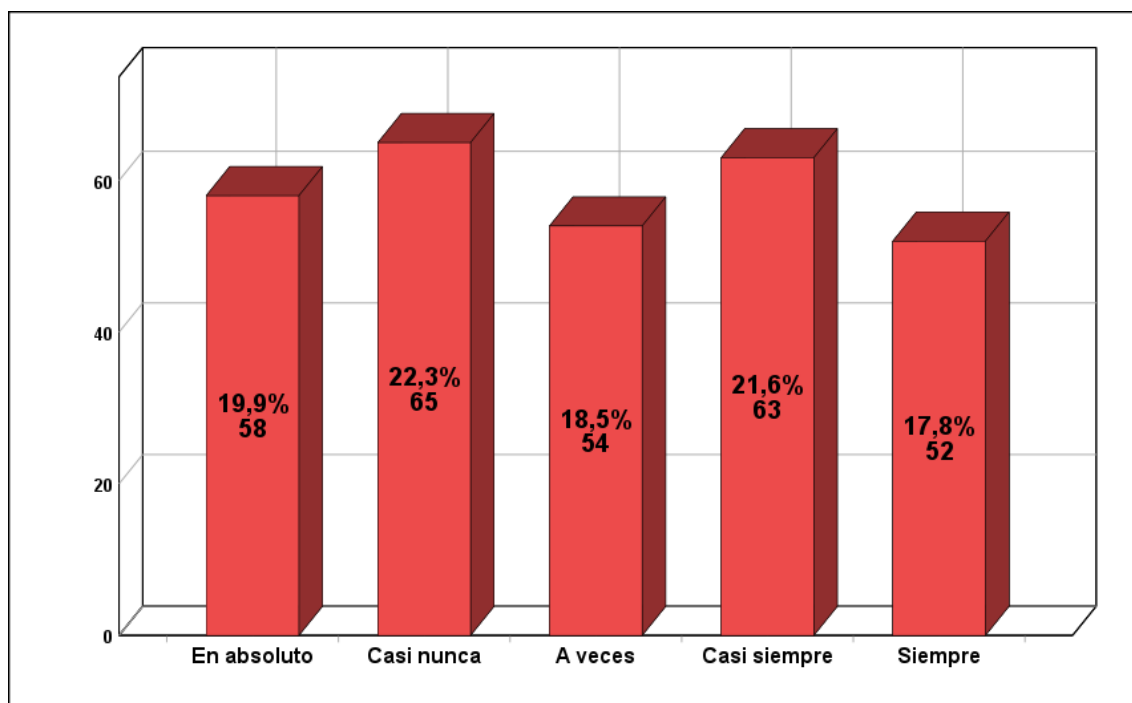
Tabla 6

Pregunta6 B4: Consulta de historial crediticio indispensable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 En absoluto	58	19,9	19,9	19,9
	2 Casi nunca	65	22,3	22,3	42,1
	3 A veces	54	18,5	18,5	60,6
	4 Casi siempre	63	21,6	21,6	82,2
	5 Siempre	52	17,8	17,8	100,0
	Total	292	100,0	100,0	

Figura 6

Consulta de historial crediticio indispensable





Similar al ítem anterior, las percepciones están divididas. Un 42.2% (categorías 1 y 2) no considera indispensable la consulta del historial, mientras que un 39.4% (categorías 4 y 5) sí lo hace. Dado que el historial crediticio es un predictor clave del comportamiento futuro, el hecho de que una parte importante del personal no lo vea como un paso indispensable sugiere un grave punto ciego en el proceso, que facilita la aprobación de clientes con malos antecedentes y contribuye directamente al incremento de la morosidad

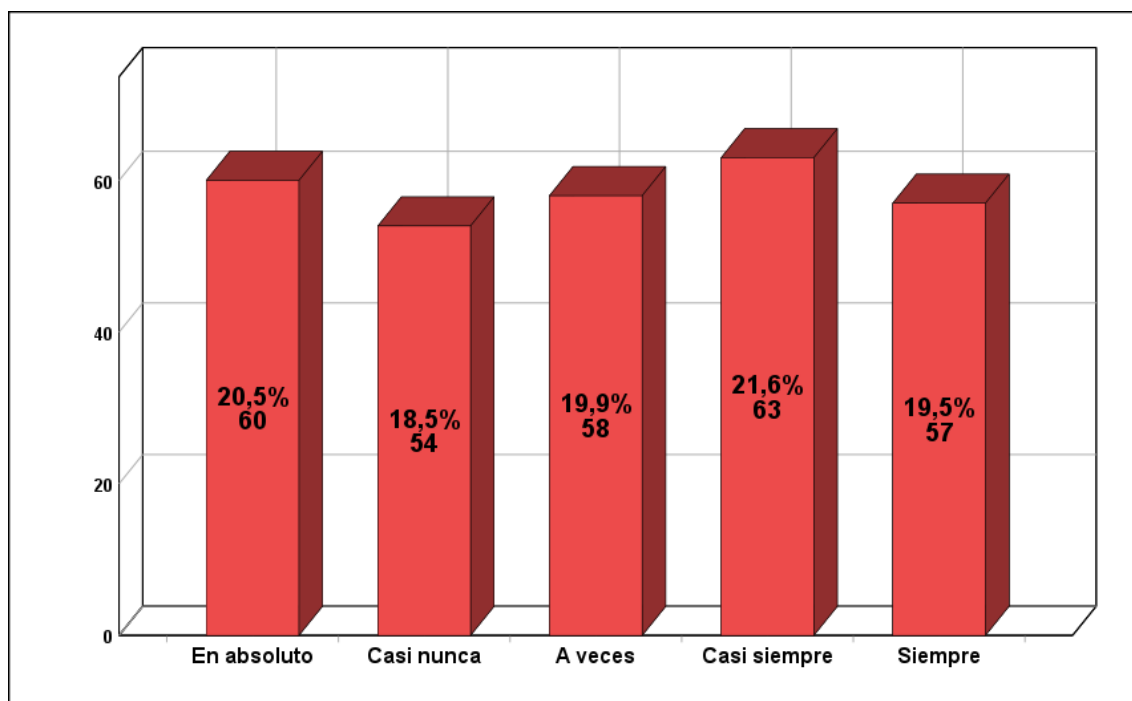
Tabla 7

Pregunta 7 B5: Uso de sistema de scoring automatizado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 En absoluto	60	20,5	20,5	20,5
	2 Casi nunca	54	18,5	18,5	39,0
	3 A veces	58	19,9	19,9	58,9
	4 Casi siempre	63	21,6	21,6	80,5
	5 Siempre	57	19,5	19,5	100,0
	Total	292	100,0	100,0	

Figura 7

Uso de sistema de scoring automatizado





La percepción sobre el uso de sistemas automatizados de scoring también presenta una división notable. Un 41.1% (categorías 4 y 5) percibe su uso frecuente, frente a un 39.0% (categorías 1 y 2) que lo niega. La relativa paridad, sumada a un 19.9% que responde "A veces", indica que la herramienta no está completamente integrada o su uso es irregular. La falta de una herramienta objetiva y estandarizada como el scoring deja amplio margen para la subjetividad del evaluador, debilitando la consistencia y predictibilidad de las decisiones

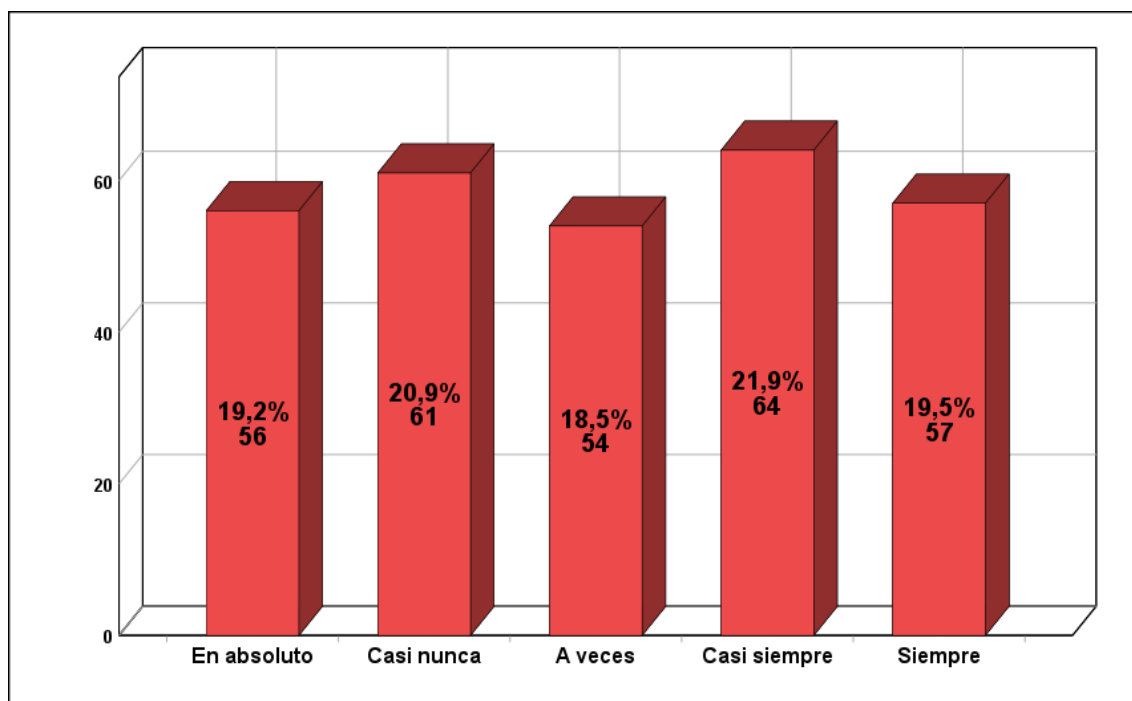
Tabla 8

Pregunta8 B6: Peso decisivo de las garantías

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 En absoluto	56	19,2	19,2	19,2
	2 Casi nunca	61	20,9	20,9	40,1
	3 A veces	54	18,5	18,5	58,6
	4 Casi siempre	64	21,9	21,9	80,5
	5 Siempre	57	19,5	19,5	100,0
	Total	292	100,0	100,0	

Figura 8

Peso decisivo de las garantías





Existe un ligero predominio de la percepción de que las garantías tienen un peso decisivo (41.4% en categorías 4 y 5), sobre quienes creen que no (40.1% en categorías 1 y 2). Este resultado refleja un modelo de evaluación crediticia tradicional, donde la garantía (colateral) funciona como un mecanismo de mitigación de riesgo ex-post. Si bien es importante, un enfoque excesivo en la garantía puede llevar a descuidar el análisis de la capacidad de pago (riesgo ex-ante), aprobando créditos a clientes con flujo insuficiente pero con buenos activos, lo que solo pospone el problema de la morosidad

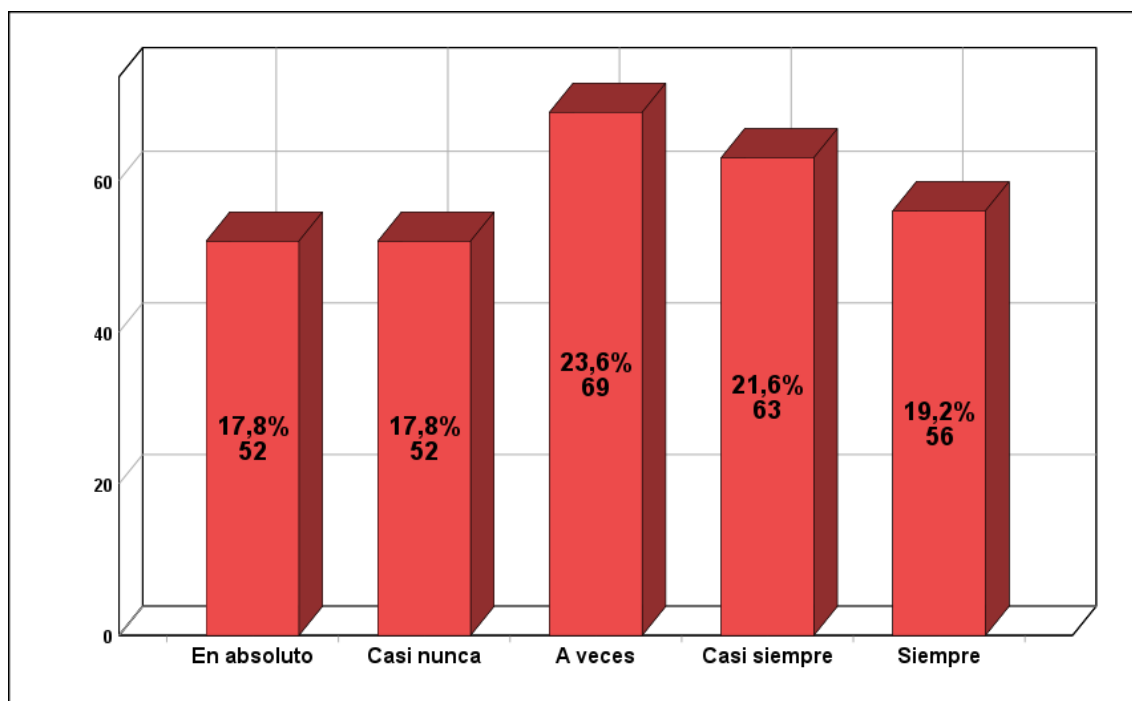
Tabla 9

Pregunta9 B7: Existencia de Comité de Créditos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 En absoluto	52	17,8	17,8	17,8
	2 Casi nunca	52	17,8	17,8	35,6
	3 A veces	69	23,6	23,6	59,2
	4 Casi siempre	63	21,6	21,6	80,8
	5 Siempre	56	19,2	19,2	100,0
	Total	292	100,0	100,0	

Figura 9

Existencia de Comité de Créditos





La percepción sobre la existencia y funcionamiento del Comité de Créditos es más positiva, aunque no mayoritaria. Un 40.8% (categorías 4 y 5) cree que casi siempre o siempre existe este control, mientras que un 35.6% (categorías 1 y 2) lo cuestiona. Un 23.6% responde "A veces". Esto indica que, si bien existe una estructura de supervisión, su operatividad no es percibida como constante o predecible para todos los créditos que deberían pasar por él, lo que podría implicar aprobaciones sin la debida revisión colegiada para montos altos

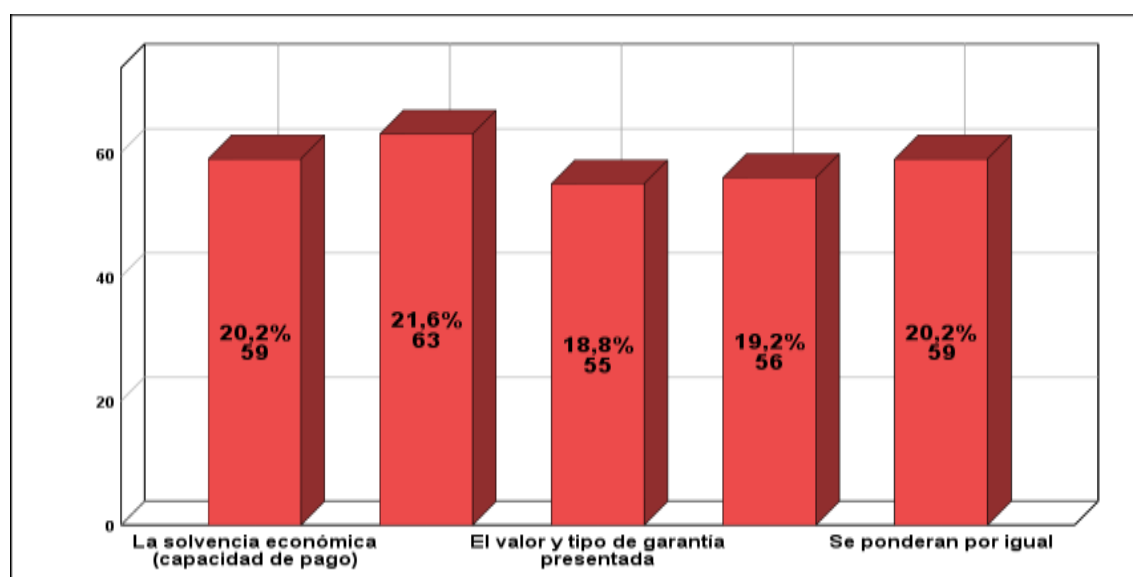
Tabla 10

Pregunta 10 P3: Criterio de mayor peso en la aprobación

			Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje válido	acumulado
Válido	1 La solvencia económica (capacidad de pago)	59	20,2	20,2
	2 El comportamiento histórico en el sistema financiero	63	21,6	41,8
	3 El valor y tipo de garantía presentada	55	18,8	60,6
	4 La antigüedad y relación comercial con el socio	56	19,2	79,8
	5 Se ponderan por igual	59	20,2	100,0
	Total	292	100,0	100,0

Figura 10

Criterio de mayor peso en la aprobación





No hay un criterio único que destaque de manera abrumadora. Las cinco opciones tienen una distribución casi uniforme (entre 18.8% y 21.6%). El "Comportamiento histórico" (21.6%) y la "Solvencia económica" (20.2%) son los más señalados, seguidos de cerca por "Se ponderan por igual" (20.2%) y los criterios de relación ("Antigüedad del socio", 19.2%) y garantías (18.8%). Esta dispersión confirma la falta de un marco claro y prioritario para la toma de decisiones. La ausencia de un criterio rector conduce a evaluaciones inconsistentes, donde el peso relativo de cada factor depende del evaluador, generando un proceso poco objetivo

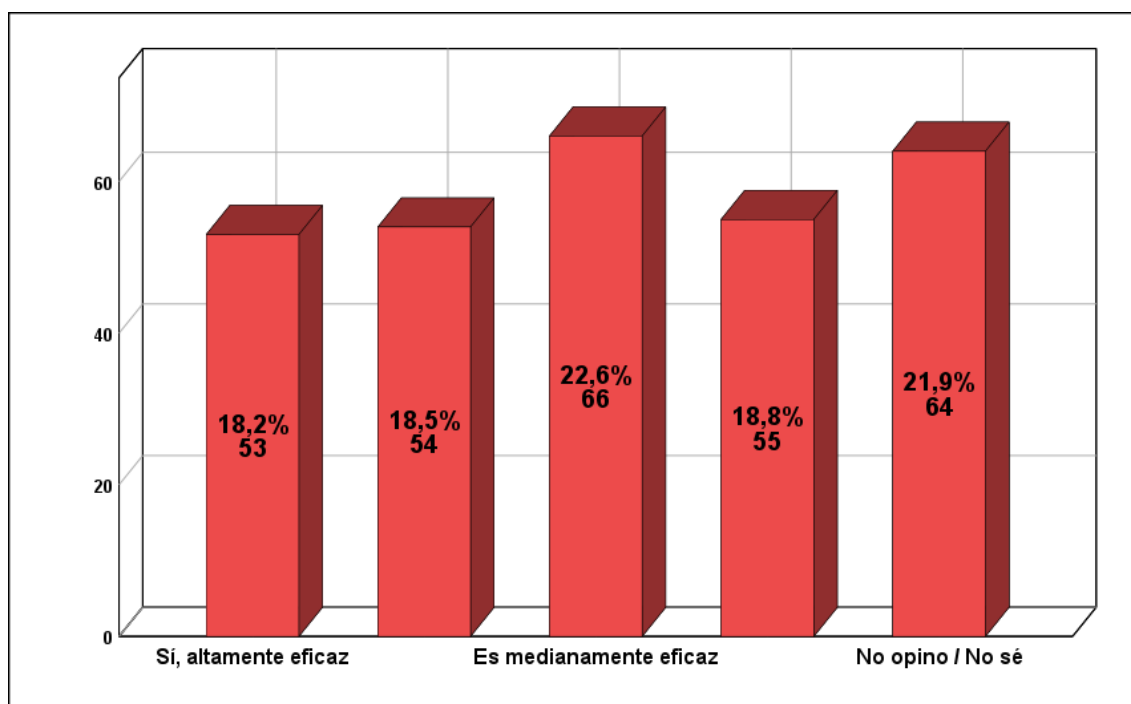
Tabla 11

Pregunta11 P4: Eficacia del proceso para filtrar riesgo

			Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje
			válido	acumulado
Válido 1	Sí, altamente eficaz	53	18,2	18,2
2	Sí, moderadamente eficaz	54	18,5	36,6
3	Es medianamente eficaz	66	22,6	59,2
4	No, poco eficaz	55	18,8	78,1
5	No opino / No sé	64	21,9	100,0
Total		292	100,0	100,0

Figura 11

Eficacia del proceso para filtrar riesgo





Solo un 36.7% del personal (categorías 1 y 2) considera que el proceso es altamente o moderadamente eficaz para filtrar el riesgo. Un 22.6% lo califica como medianamente eficaz, y un preocupante 18.8% lo ve como poco eficaz. Además, un 21.9% no se pronuncia. Estos datos son una evidencia directa y contundente de la percepción interna sobre la debilidad del proceso. La baja confianza en la eficacia del filtro inicial explica, en gran medida, los altos índices de morosidad, ya que se estarían aprobando créditos a clientes con un perfil de riesgo no adecuado

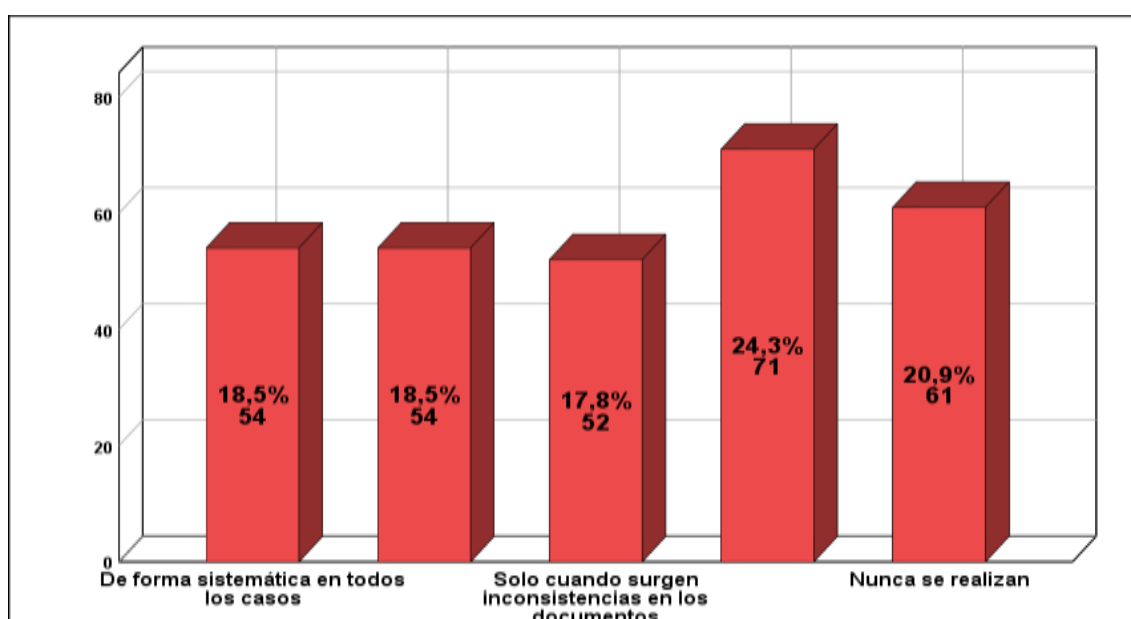
Tabla 12

Pregunta12 P5: Regularidad de verificaciones físicas

			Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje
			válido	acumulado
Válido 1	De forma sistemática en todos los casos	54	18,5	18,5
2	Habitualmente, dependiendo del monto o tipo de crédito	54	18,5	37,0
3	Solo cuando surgen inconsistencias en los documentos	52	17,8	54,8
4	Muy esporádicamente	71	24,3	79,1
5	Nunca se realizan	61	20,9	100,0
Total		292	100,0	100,0

Figura 12

Regularidad de verificaciones físicas





Las respuestas revelan una práctica deficiente en la verificación de campo. La opción más seleccionada es "Muy esporádicamente" (24.3%), seguida de "Nunca se realizan" (20.9%). Solo un 37.0% (categorías 1 y 2) indica que se realizan de forma sistemática o habitual. La verificación física es crucial para validar la información documental (existencia del negocio, domicilio, activos) y evaluar condiciones no cuantificables en papeles. Su ausencia o esporadicidad aumenta el riesgo de fraude y de otorgar créditos basados en información falsa o inexacta, lo que incrementa la probabilidad de incumplimiento

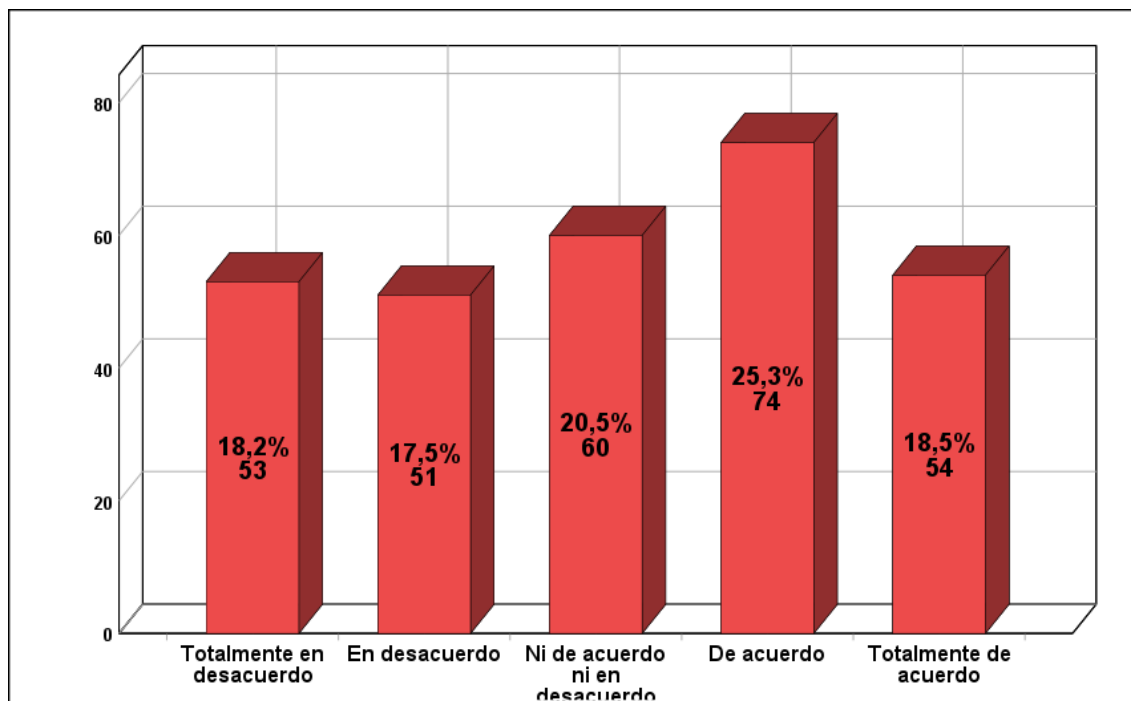
Tabla 13

Pregunta13 D1: Tendencia al alza de morosidad 2024

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1	Totalmente en desacuerdo	53	18,2	18,2	18,2
2	En desacuerdo	51	17,5	17,5	35,6
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	60	20,5	20,5	56,2
4	De acuerdo	74	25,3	25,3	81,5
5	Totalmente de acuerdo	54	18,5	18,5	100,0
Total		292	100,0	100,0	

Figura 13

Tendencia al alza de morosidad 2024





Una clara mayoría del personal (43.8% en categorías 4 y 5) percibe que los índices de morosidad han tenido una tendencia al alza durante el 2024. Solo un 35.7% (categorías 1 y 2) está en desacuerdo. Este dato subjetivo valida el problema central de la investigación desde la perspectiva interna y se alinea con la hipótesis de un comportamiento ascendente de la morosidad, confirmando que no se trata de una percepción aislada sino de una realidad reconocida por una parte sustancial de la organización

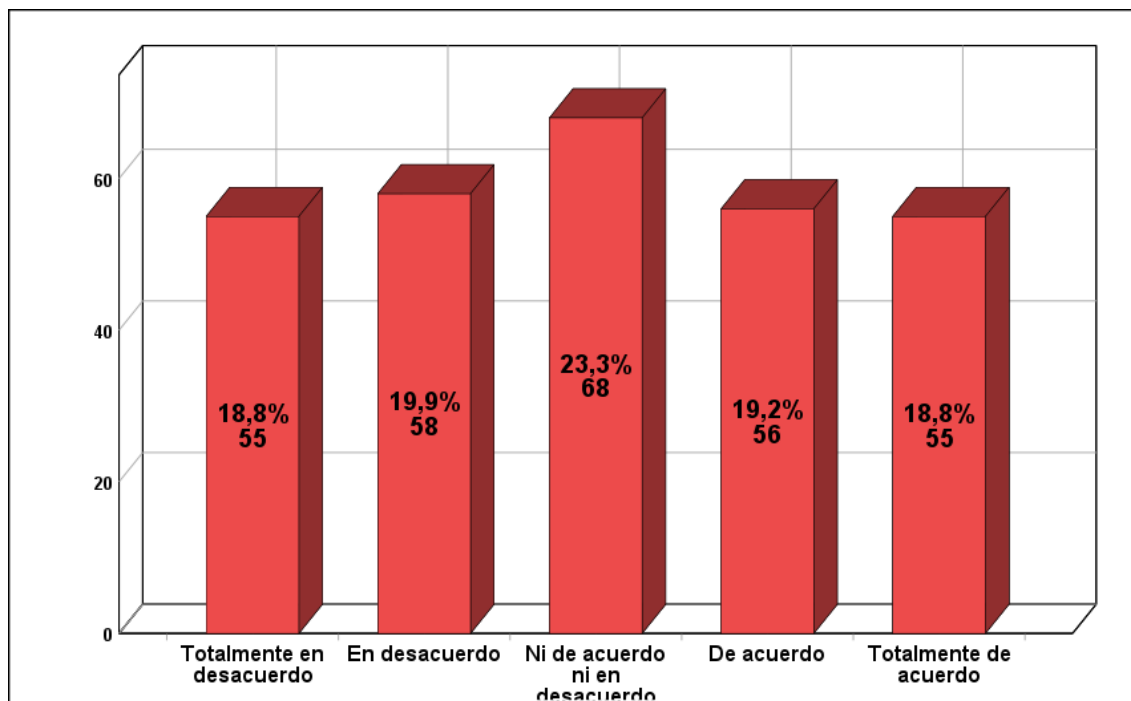
Tabla 14

Pregunta14 D2: Concentración de morosidad en ciertos créditos

			Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje
Válido			Porcentaje	acumulado
1	Totalmente en desacuerdo	55	18,8	18,8
2	En desacuerdo	58	19,9	38,7
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	68	23,3	62,0
4	De acuerdo	56	19,2	81,2
5	Totalmente de acuerdo	55	18,8	100,0
	Total	292	100,0	100,0

Figura 14

Concentración de morosidad en ciertos créditos





Las opiniones están prácticamente empatadas. Un 38.0% (categorías 4 y 5) cree que la morosidad se concentra en ciertos tipos de crédito, y un 38.7% (categorías 1 y 2) no está de acuerdo. Esto podría deberse a que, si bien los datos cuantitativos (como los del Capítulo IV) muestran concentración en consumo y microempresas, esta realidad no es evidente o no se comunica de manera clara a todo el personal, o quizás la morosidad está más dispersa de lo que se supone

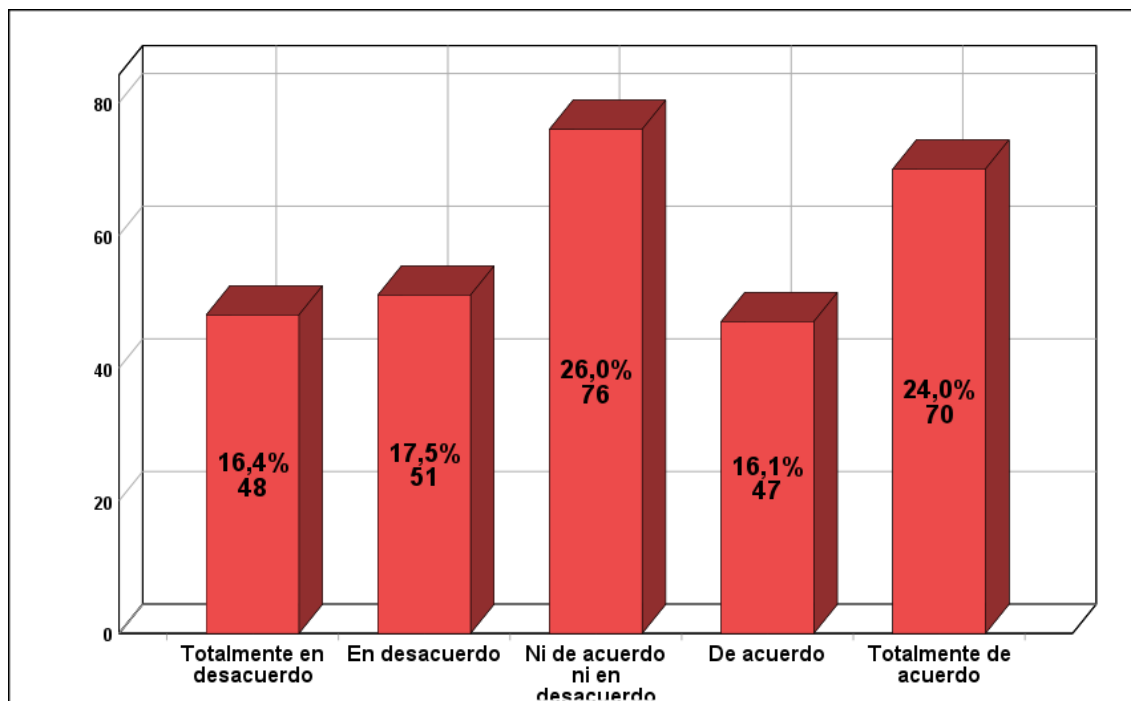
Tabla 15

Pregunta 15 D3: Morosidad superior al promedio del sector

			Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje válido	acumulado
Válido	1 Totalmente en desacuerdo	48	16,4	16,4
	2 En desacuerdo	51	17,5	33,9
	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	76	26,0	59,9
	4 De acuerdo	47	16,1	76,0
	5 Totalmente de acuerdo	70	24,0	100,0
	Total	292	100,0	100,0

Figura 15

Morosidad superior al promedio del sector





Existe una percepción negativa sobre el desempeño relativo de la cooperativa.

Un 40.1% (categorías 4 y 5) considera que su nivel de morosidad es superior al promedio del sector, mientras que solo un 33.9% (categorías 1 y 2) cree que no lo es. Este resultado refuerza la gravedad del problema: no solo hay una tendencia al alza (Tabla 13), sino que además se percibe que la institución está en una posición de desventaja competitiva en la gestión del riesgo, lo que puede afectar su sostenibilidad y reputación

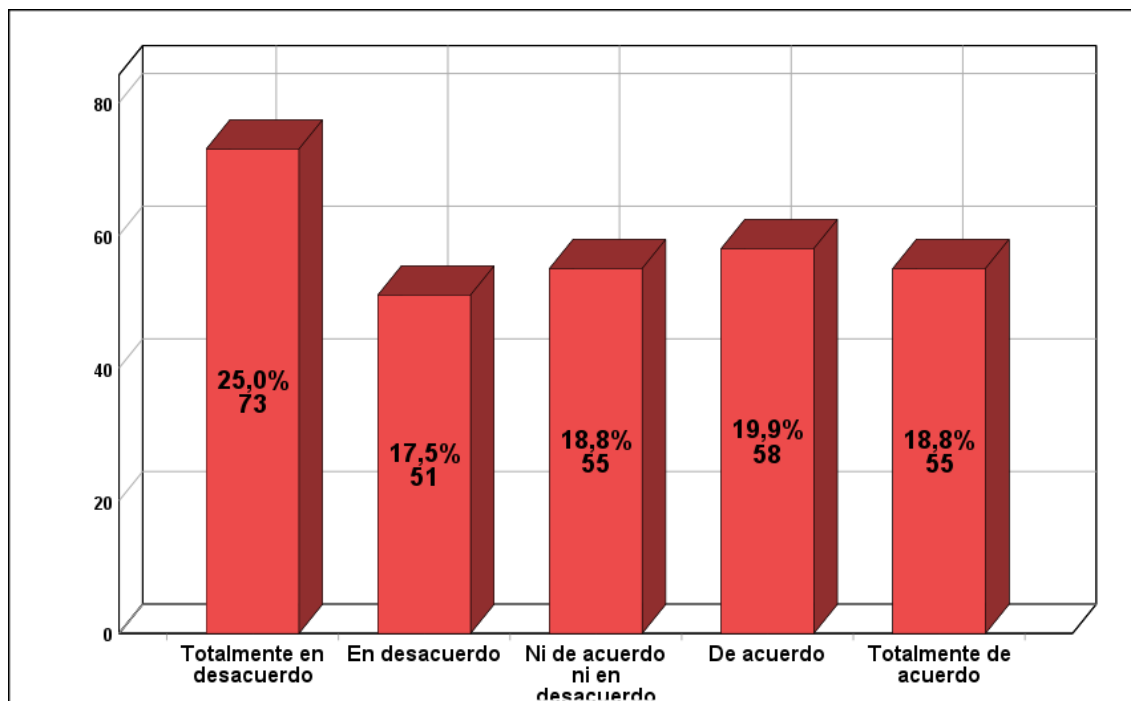
Tabla 16

Pregunta16 D4: Cartera vencida como problema significativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1	Totalmente en desacuerdo	73	25,0	25,0	25,0
2	En desacuerdo	51	17,5	17,5	42,5
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	55	18,8	18,8	61,3
4	De acuerdo	58	19,9	19,9	81,2
5	Totalmente de acuerdo	55	18,8	18,8	100,0
Total		292	100,0	100,0	

Figura 16

Cartera vencida como problema significativo





Aunque una mayoría (43.8%) percibe un aumento de la morosidad, al ser consultados sobre su impacto, un 42.5% (categorías 1 y 2) no considera que la cartera vencida sea un problema significativo para la rentabilidad y liquidez. Solo un 38.7% (categorías 4 y 5) lo ve como un problema. Esta aparente contradicción podría indicar una subestimación del riesgo financiero real, una falta de conciencia sobre el impacto de las provisiones en los resultados, o que el problema aún es manejable para la cooperativa, aunque esté creciendo

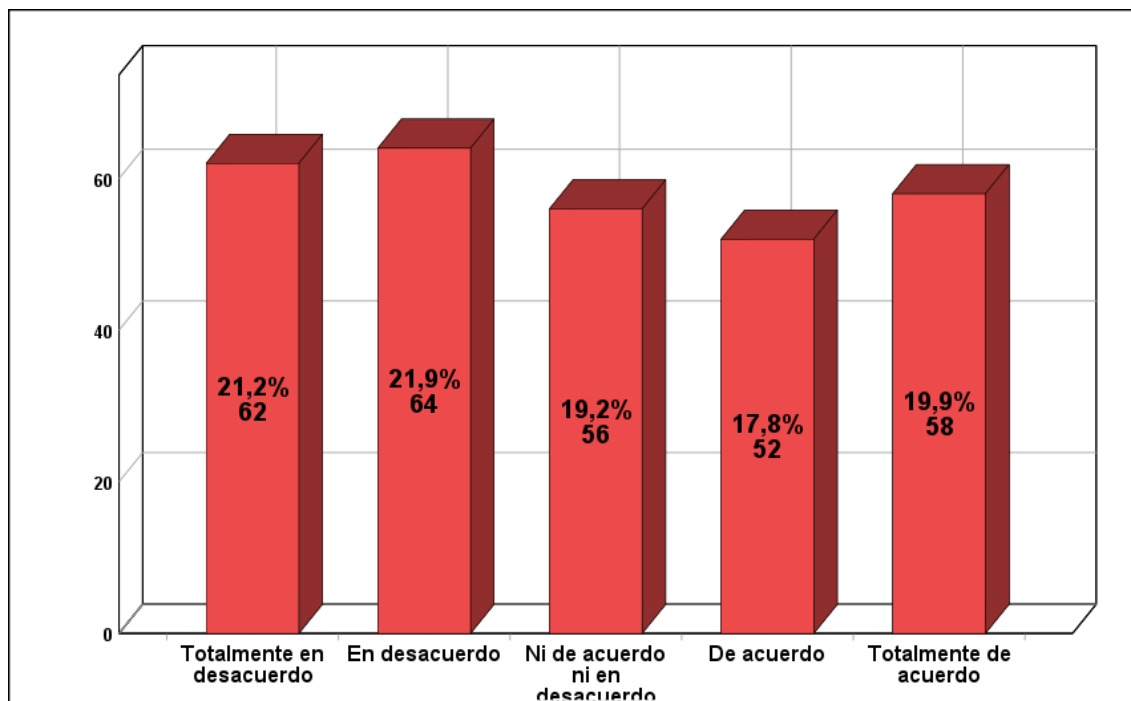
Tabla 17

Pregunta 17 D5: Monitoreo y reporte periódico de morosidad

			Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1	Totalmente en desacuerdo	62	21,2	21,2
2	En desacuerdo	64	21,9	43,2
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	56	19,2	62,3
4	De acuerdo	52	17,8	80,1
5	Totalmente de acuerdo	58	19,9	100,0
	Total	292	100,0	100,0

Figura 17

Monitoreo y reporte periódico de morosidad





Existe una percepción mayoritariamente negativa sobre el sistema de monitoreo.

Un 43.1% (categorías 1 y 2) considera que el monitoreo y reporte de la morosidad no se realiza de manera periódica y oportuna, frente a solo un 37.7% (categorías 4 y 5) que opina lo contrario. Un monitoreo deficiente impide la detección temprana de problemas, la toma de acciones correctivas a tiempo y una gestión proactiva de la cartera, lo que agrava el problema de la morosidad

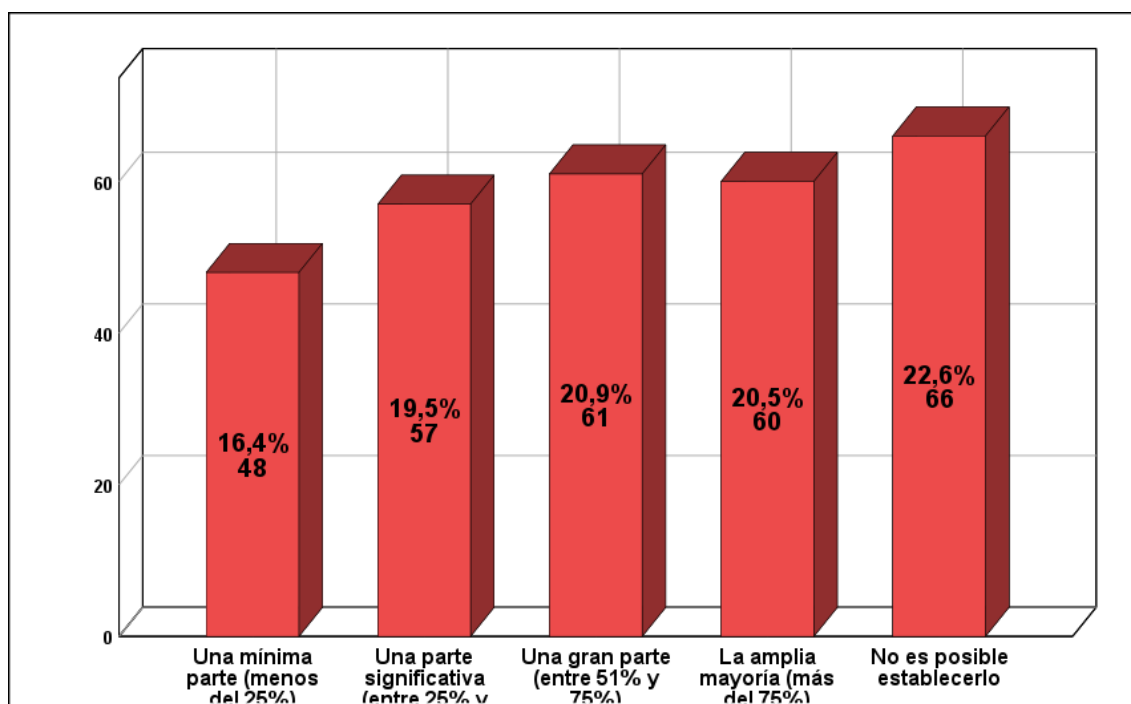
Tabla 18

Pregunta 18 P6: Proporción de mora con evaluación deficiente

			Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1	Una mínima parte (menos del 25%)	48	16,4	16,4
2	Una parte significativa (entre 25% y 50%)	57	19,5	36,0
3	Una gran parte (entre 51% y 75%)	61	20,9	56,8
4	La amplia mayoría (más del 75%)	60	20,5	77,4
5	No es posible establecerlo	66	22,6	100,0
Total		292	100,0	100,0

Figura 18

Proporción de mora con evaluación deficiente





Este es uno de los hallazgos más críticos. Un 41.4% del personal (categorías 3 y 4) estima que entre el 51% y más del 75% de los créditos que caen en mora ya presentaban deficiencias en su evaluación inicial. Solo un 16.4% cree que es una "mínima parte". Este dato es una evidencia poderosa que sostiene la hipótesis central de la investigación: existe una incidencia directa y significativa de la calidad de la evaluación crediticia en la posterior morosidad. La falla en el filtro inicial es reconocida internamente como la causa principal del problema

4.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La presente discusión analiza e interpreta los hallazgos clave de la investigación a la luz de los objetivos planteados y el marco teórico establecido. Los resultados arrojados a través del cuestionario al personal clave del estudio $n=292$ muestran una realidad operativa crítica que, en buena medida, explica el comportamiento de los índices de morosidad de la Cooperativa San Román a lo largo del 2024.

Los resultados del primer objetivo específico (analizar los métodos de evaluación crediticia) muestran un proceso con serias deficiencias al nivel de su estructura y de su aplicación. La asimetría en las apreciaciones respecto a la documentación formal (Tabla 3) y la estandarización (Tabla 4) es un indicador en sí de una falta de consistencia. Un proceso robusto debería generar consenso, no división. La escasa concordancia, sustentada en los principios de control interno y en la teoría de la administración científica, provoca un contexto en el que la evaluación puede ser predominantemente subjetiva y no ajustada a criterios objetivos. También se tiene que destacar la escasa, y tal vez insuficiente, unanimidad en el análisis de la capacidad de pago (Tabla 5) y en la consulta de historial crediticio (Tabla 6). La teoría de la información asimétrica sugiere que, por la naturaleza de su relación, estos dos son los principales elementos que ayudan a disminuir la brecha informativa con el cliente, sin embargo, su ausencia o su falta de aplicación conducen la problemática de selección adversa a la que se denominan de alto riesgo. La división en la percepción del uso de scoring automatizado (Tabla 7) es el resultado de un modelo de evaluación manual y tradicional, sin el uso de las herramientas que la administración moderna del riesgo (Basilea) propone y que servirían para

aumentar la precisión y la objetividad del proceso. Finalmente, la dispersión en identificar el criterio más ponderado (Tabla 10) confirma la ausencia de un marco decisional claro, traduciéndose en aprobaciones que dependen de criterios variables y, en consecuencia, un portafolio de calidad heterogénea y riesgosa.

En relación al segundo objetivo específico (examinar el comportamiento de los índices de morosidad), la percepción interna valida y contextualiza el problema. La mayoría del personal reconoce una tendencia alcista de la morosidad en 2024 (Tabla 13) y, significativamente, percibe que ésta supera el promedio del sector (Tabla 15). Esto sitúa a la cooperativa en una posición de desventaja competitiva y sugiere que el problema no es atribuible únicamente a factores macroeconómicos externos (que afectarían a todas las instituciones por igual), sino que tiene un fuerte componente idiosincrático relacionado con la gestión interna. Sin embargo, es reveladora la aparente contradicción entre reconocer el aumento de la morosidad y no percibirla mayoritariamente como un problema crítico para la rentabilidad (Tabla 16). Esta disonancia podría explicarse por la Teoría de la Normalización del Riesgo, donde la exposición continua a un problema hace que se subestime su impacto, o por un deficiente sistema de información gerencial que no comunica de manera efectiva las consecuencias financieras de la cartera vencida (hecho que, a su vez, es señalado por la percepción negativa sobre el monitoreo en la Tabla 17).

El análisis del tercer objetivo específico (determinar la relación entre evaluación crediticia y morosidad) proporciona el vínculo causal más robusto. La percepción del personal es contundente: una proporción muy significativa (41.4%) estima que entre el 51% y más del 75% de la mora proviene de créditos con evaluación inicial deficiente (Tabla 18). Este hallazgo es central, pues



traslada la causa del problema desde factores externos incontrolables (como la economía) hacia el núcleo del proceso de gestión de riesgo de la cooperativa. Se confirma así plenamente la hipótesis general de la investigación: el proceso de evaluación crediticia incide de manera directa y significativa en los índices de morosidad. La baja confianza en la eficacia del proceso para filtrar riesgo (solo el 36.7% lo considera eficaz, Tabla 11) actúa como el eslabón perceptual que conecta las fallas operativas (objetivo 1) con el resultado negativo (objetivo 2). Este círculo vicioso se ve agravado por prácticas de control post-desembolso laxas, como la escasa verificación física (Tabla 12), lo que impide detectar y corregir a tiempo las desviaciones.

CONCLUSIONES

Primera: Se determinó que el proceso de evaluación crediticia incide de manera directa, significativa y negativa en el comportamiento de los índices de morosidad de la Cooperativa San Román durante el periodo 2024. La evidencia de las debilidades estructurales y operativas en la evaluación revela que actúan como un filtro deficiente persistente que permite la incorporación de materiales altamente propensos al incumplimiento del riesgo crediticio a la cartera. Lo demuestra el alto nivel de morosidad en las distintas economías del mundo.

Segunda: Se estudiaron los métodos de evaluación de crédito y se determinó que el proceso sufre de serias inconsistencias y falta de estandarización. No hay un acuerdo interno respecto a la aplicación obligatoria de criterios fundamentales, como el análisis de la capacidad de pago y la consulta del historial crediticio. El proceso se caracteriza por un alto grado de subjetividad, mala documentación percibida y uniformidad, y falta de herramientas tecnológicas adecuadas (como sistemas de puntuación automatizados integrales), lo que lo aleja de las mejores prácticas en el campo de la gestión del riesgo crediticio.

Tercera: Los índices de morosidad fueron examinados y, para el 2024, mostraron una tendencia en aumento preocupante y un nivel que se percibió como por encima del promedio del sector cooperativo. Este es otro síntoma de calidad crediticia y un problema que es endógeno al recurrir a factores externos generalizados como los enfrentados únicamente. Además, hay una dualidad en la percepción del personal; es decir, en un lado, notó el deterioro de los índices, y, en el otro,



subestimó totalmente la escala del problema. Este puede ser el resultado de inadecuada supervisión y falta de reporte.

Cuarta: Se determinó que existe una relación causal fuerte y evidente entre la calidad de la evaluación crediticia y el posterior nivel de morosidad. Una proporción mayoritaria del personal estima que más de la mitad de los créditos que caen en mora ya presentaban señales de alerta o deficiencias en su evaluación inicial. Esta conclusión corrobora la hipótesis central, estableciendo que la falla en el filtro de riesgo inicial es la fuente primaria del deterioro de la cartera, por encima de otros factores exógenos.

RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a la Gerencia General y al Comité de Riesgos de la Cooperativa San Román diseñar e implementar un Plan Integral de Fortalecimiento del Proceso de Evaluación Crediticia. Este plan debe priorizar la objetividad, la estandarización y el control, con el propósito explícito de restaurar la efectividad del proceso como principal barrera contra el riesgo, para así reducir de manera sostenible los índices de morosidad a niveles óptimos del sector.

Segunda: Se debe rediseñar el flujo de evaluación, definiendo de manera clara e ineludible las etapas, los criterios técnicos (con énfasis en capacidad de pago e historial crediticio como filtros mínimos), los responsables y los documentos soporte. Este manual debe ser socializado y su cumplimiento auditado periódicamente por la Auditoría Interna para erradicar la subjetividad y la inconsistencia.

Tercera: Implementar un cuadro de mando integral (dashboard) de morosidad con reportes automatizados y periódicos. Este sistema debe desagregar la información por tipo de crédito, evaluador, zona y antigüedad de la mora, y ser distribuido semanalmente a la gerencia y jefaturas. Paralelamente, se debe realizar una campaña de sensibilización interna para concientizar a todo el personal, especialmente a los evaluadores y aprobadores, sobre el impacto financiero directo (pérdidas, provisiones, costo de cobranza) que genera la cartera vencida en la rentabilidad y sostenibilidad de la cooperativa.



Cuarta: Desarrollar e implementar un modelo de scoring crediticio predictivo y un sistema de revisión ex-post. Primero, se debe crear un modelo estadístico que asigne una puntuación objetiva de riesgo a cada solicitante, utilizando la data histórica de la cooperativa. Segundo, se debe instaurar una revisión trimestral aleatoria y obligatoria de una muestra de créditos otorgados (especialmente aquellos que luego cayeron en mora), contrastando la decisión final con los criterios del manual y el resultado del scoring, a fin de identificar desviaciones, capacitar a los evaluadores y ajustar los criterios de forma continua.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- *Asociación de Instituciones de Microfinanzas del Perú. (2024). Prácticas de gestión de riesgo crediticio en cooperativas de ahorro y crédito. *Revista de Microfinanzas*, 15(2), 45-67.*
- Cámara de Comercio Local. (2024). Impacto de las condiciones económicas regionales en la capacidad de pago. Centro de Estudios Económicos Regionales.
- *Chen, Y., & Wang, L. (2023). Machine learning models for credit assessment in microfinance institutions. *Journal of Financial Technology*, 12(3), 234-256.*
- *Cooperativa San Román. (2023). Diagnóstico del comportamiento de la cartera crediticia 2021-2023. Informe Interno de Gerencia de Riesgos.*
- Cooperativa San Román. (2024). Evolución de indicadores de morosidad por producto crediticio. Informe Técnico de Gerencia de Riesgos.
- Federación Internacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito. (2023). Buenas prácticas en gestión de cartera crediticia en contextos de crisis. WOCCU Publications.
- *Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito. (2022). Digitalización de procesos y morosidad en el sector microfinanciero peruano. *Revista de Finanzas Cooperativas*, 8(1), 78-95.*
- *García, M., López, P., & Rodríguez, S. (2023). Estrategias de gestión de riesgo crediticio en cooperativas de ahorro y crédito latinoamericanas. *Latin American Journal of Finance*, 25(4), 112-135.*
- *Mendoza, J., & Rojas, K. (2023). Impacto de variables macroeconómicas en la morosidad de cooperativas peruanas. *Economía y Finanzas*, 18(3), 89-107.*



- *Müller, H., & Schmidt, R. (2022). IFRS 9 implementation and credit loss provisioning in European banks. *International Journal of Accounting*, 57(4), 215-238.*
- *Superintendencia de Banca, Seguros y AFP [SBS]. (2023). Comportamiento de los índices de morosidad del sistema financiero peruano 2020-2023. Reporte de Estabilidad Financiera.*
- *Thompson, A., & Lee, S. (2024). Credit evaluation staff training and effectiveness in financial institutions. *Journal of Banking Education*, 16(1), 45-63.*
- *Torres, R., Silva, M., & Díaz, A. (2023). Evaluación de la efectividad de sistemas de evaluación crediticia en cajas municipales peruanas. *Revista Peruana de Economía*, 28(2), 156-178.*
- Universidad Local. (2023). Perfil socioeconómico de deudores morosos de instituciones financieras regionales. Centro de Investigaciones Económicas y Sociales.
- *Altman, E. I. (1968). Financial ratios, discriminant analysis and the prediction of corporate bankruptcy. *The Journal of Finance*, 23(4), 589-609.*
- *Barbaglia, L., Consolandi, C., & Sarasini, S. (2023). The use of alternative data in credit scoring: A systematic literature review. *Journal of Risk and Financial Management*, 16(2), 1-25.*
- Bhaskar, R. (1975). *A realist theory of science*. Leeds Books.
- *Bholat, D., Lastra, R., & Spicer, J. (2022). IFRS 9 and expected credit loss provisioning: Early evidence from UK banks. *Journal of Financial Regulation*, 8(1), 45-68.*



- Caouette, J. B., Altman, E. I., & Narayanan, P. (1998). Managing credit risk: The next great financial challenge. John Wiley & Sons.
- *Djeundje, V. B., Crook, J., & Tchuenté, G. (2021). Enhancing credit scoring with alternative data. *Journal of the Operational Research Society*, 72(11), 2431-2447.*
- *Figini, S., Fantazzini, D., & Giudici, P. (2023). Ensemble learning for credit risk assessment: A comparative study. *European Journal of Operational Research*, 304(1), 183-195.*
- *García, M., López, P., & Rodríguez, S. (2023). Estrategias de gestión de riesgo crediticio en cooperativas de ahorro y crédito latinoamericanas. *Latin American Journal of Finance*, 25(4), 112-135.*
- *Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill Interamericana.*
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP [SBS]. (2023). Reporte de inclusión financiera y digitalización del sistema financiero peruano. SBS.
- *Akerlof, G. A. (1970). The market for "lemons": Quality uncertainty and the market mechanism. *The Quarterly Journal of Economics*, 84(3), 488-500.*
- *Altman, E. I. (1968). Financial ratios, discriminant analysis and the prediction of corporate bankruptcy. *The Journal of Finance*, 23(4), 589-609.*
- Bessis, J. (2015). Risk management in banking. John Wiley & Sons.
- *Borio, C. (2014). The financial cycle and macroeconomics: What have we learnt? *Journal of Banking & Finance*, 45, 182-198.*



- *Bourdieu, P. (1986). The forms of capital. In J. Richardson (Ed.), Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education (pp. 241-258). Greenwood.*
- Caouette, J. B., Altman, E. I., & Narayanan, P. (1998). Managing credit risk: The next great financial challenge. John Wiley & Sons.
- *Diamond, D. W. (1984). Financial intermediation and delegated monitoring. The Review of Economic Studies, 51(3), 393-414.*
- Gurley, J. G., & Shaw, E. S. (1960). Money in a theory of finance. Brookings Institution.
- *Jarrow, R. A., & Turnbull, S. M. (1995). Pricing derivatives on financial securities subject to credit risk. The Journal of Finance, 50(1), 53-85.*
- *Markowitz, H. (1952). Portfolio selection. The Journal of Finance, 7(1), 77-91.*
- *Merton, R. C. (1974). On the pricing of corporate debt: The risk structure of interest rates. The Journal of Finance, 29(2), 449-470.*
- Minsky, H. P. (1992). The financial instability hypothesis. The Jerome Levy Economics Institute Working Paper, (74).
- *Saunders, A., & Cornett, M. M. (2018). Financial institutions management: A risk management approach. McGraw-Hill Education.*
- *Spence, M. (1973). Job market signaling. The Quarterly Journal of Economics, 87(3), 355-374.*
- *Stiglitz, J. E., & Weiss, A. (1981). Credit rationing in markets with imperfect information. The American Economic Review, 71(3), 393-410.*
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP [SBS]. (2023). Manual de evaluación y clasificación de deudores y provisiones. SBS.



ANEXOS

ANEXO 1 Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Evaluación	Tipo de estudio:
¿De qué manera incide el proceso de evaluación crediticia en el comportamiento de los índices de morosidad de la Cooperativa San Román durante el periodo 2024?	Determinar la incidencia del proceso de evaluación crediticia en el comportamiento de los índices de morosidad de la Cooperativa San Román durante el periodo 2024.	El proceso de evaluación crediticia incide de manera significativa y directa en el comportamiento de los índices de morosidad de la Cooperativa San Román durante el periodo 2024	Crediticia.	Estudio aplicativo Diseño Metodológico: No experimental
Problema específico n° 1	Objetivo específico n° 1	Hipótesis específica n° 1		Nivel:
¿Qué métodos y criterios específicos comprende el proceso de evaluación crediticia utilizado por la Cooperativa San Román en el periodo 2024, y cómo se aplican?	1. Analizar los métodos de evaluación crediticia utilizados por la Cooperativa San Román en el periodo 2024.	Los métodos de evaluación crediticia utilizados por la Cooperativa San Román se basan predominantemente en el análisis de capacidad de pago y historial crediticio del cliente		Explicativo descriptivo
Problema específico n° 2	Objetivo específico n° 2	Hipótesis específica n° 2		Población: 850 creditos



¿Cuál fue el comportamiento y la magnitud de los índices de morosidad en la cartera de créditos de la Cooperativa San Román durante el periodo 2024?	2. Examinar los índices de morosidad registrados en la cartera de créditos de la Cooperativa San Román durante el periodo 2024.	Los índices de morosidad de la Cooperativa San Román durante el 2024 mostraron una tendencia al alza en los créditos de consumo y microempresas, superando los promedios del sector cooperativo	Índices de Morosidad	Muestra: 292 creditos y 12 personas del personal clave
Problema específico n° 3	Objetivo específico n° 3	Hipótesis específica n° 3		Técnica: Observación directa Análisis documental Instrumento: Encuesta Cuestionario Ficha de observación
¿Existe una relación estadísticamente significativa entre los criterios de evaluación crediticia y el nivel de morosidad de los créditos otorgados? De existir, ¿cuál es la naturaleza y fuerza de esta relación?	3. Determinar la relación entre los criterios de evaluación crediticia y el nivel de morosidad de los créditos otorgados.	Existe una correlación estadística inversa y significativa entre el puntaje obtenido en la evaluación crediticia y la probabilidad de caer en mora; a menor puntaje, mayor es la incidencia de morosidad		

ANEXO 2 Instrumentos

Instrucciones: A continuación, se presentan las preguntas y sus respectivas opciones de respuesta. Marque con una "X" su elección.

• SECCIÓN A: DATOS DEL ENCUESTADO

P1. Área o Departamento en el que labora:

- Gerencia o Subgerencia
- Departamento de Riesgos o Análisis Crediticio
- Oficina de Créditos (Colocación)
- Departamento de Cobranzas
- Auditoría Interna o Control
- Otro: _____

P2. Tiempo de servicio en la Cooperativa San Román:

- Menos de 12 meses
- Entre 1 y menos de 3 años
- Entre 3 y menos de 5 años
- 5 años o más

• SECCIÓN B: PROCESO Y MÉTODOS DE EVALUACIÓN CREDITICIA

B1. El proceso de evaluación crediticia en la cooperativa está formalmente documentado en manuales o procedimientos escritos.

- En absoluto
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

B2. Se aplica de manera uniforme y estandarizada para todos los tipos de crédito (consumo, microempresa, vivienda).

- En absoluto
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

B3. El análisis de la capacidad de pago del cliente (ingresos vs. egresos) es una etapa obligatoria y fundamental en la evaluación.

- En absoluto
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

B4. La consulta y análisis del historial crediticio en centrales de riesgo (burós) es un paso previo indispensable a la aprobación.

- En absoluto
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

B5. Se utiliza un sistema de scoring o puntaje crediticio automatizado para pre-clasificar el riesgo del solicitante.



- En absoluto
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

B6. La evaluación de garantías (aval, prenda, hipoteca) tiene un peso decisivo en la aprobación o rechazo del crédito.

- En absoluto
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

B7. Existe un Comité de Créditos que revisa y aprueba los expedientes que superan un monto predeterminado.

- En absoluto
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

• SECCIÓN C: CRITERIOS Y FACTORES DE LA EVALUACIÓN

P3. ¿Cuál es el criterio de evaluación que, en su experiencia, tiene el mayor peso en la decisión final de aprobar un crédito?

- La solvencia económica (capacidad de pago)
- El comportamiento histórico en el sistema financiero
- El valor y tipo de garantía presentada
- La antigüedad y relación comercial con el socio
- Se ponderan por igual

P4. ¿Considera que el proceso actual de evaluación crediticia es eficaz para filtrar a solicitantes con alta probabilidad de incumplimiento?

- Sí, altamente eficaz
- Sí, moderadamente eficaz
- Es medianamente eficaz
- No, poco eficaz
- No opino / No sé

P5. ¿Con qué regularidad se ejecutan verificaciones físicas o de campo (visitas) para contrastar la información del solicitante?

- De forma sistemática en todos los casos
- Habitualmente, dependiendo del monto o tipo de crédito
- Solo cuando surgen inconsistencias en los documentos
- Muy esporádicamente
- Nunca se realizan

• SECCIÓN D: ÍNDICES DE MOROSIDAD

D1. Los índices de morosidad de la cooperativa durante el 2024 han mostrado una tendencia al alza en comparación con el año anterior.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo



- Totalmente de acuerdo

D2. La morosidad se concentra principalmente en ciertos tipos de crédito (ej. consumo, microempresas).

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

D3. El nivel de morosidad actual de la cooperativa es superior al promedio reportado por otras cooperativas del sector.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

D4. La cartera vencida representa un problema significativo para la rentabilidad y liquidez de la cooperativa.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

D5. La información sobre los índices de morosidad se monitorea y reporta a la gerencia de manera periódica y oportuna.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

• SECCIÓN E: RELACIÓN ENTRE EVALUACIÓN Y MOROSIDAD

P6. Según su experiencia, ¿qué proporción de los créditos que entran en mora ya mostraban deficiencias en su evaluación inicial?

- Una mínima parte (menos del 25%)
- Una parte significativa (entre 25% y 50%)
- Una gran parte (entre 51% y 75%)
- La amplia mayoría (más del 75%)
- No es posible establecerlo



ANEXO 3 Validez de instrumentos

ANEXO 4 Tratamiento de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos
1	Pregunta1	Numérico	1	0	Área o Departamento en el que...	{1, Gerencia o Subgerencia}...	Ninguno
2	Pregunta2	Numérico	1	0	Tiempo de servicio en la Coope...	{1, Menos de 12 meses}...	Ninguno
3	Pregunta3	Numérico	1	0	B1: Proceso formalmente docu...	{1, En absoluto}...	Ninguno
4	Pregunta4	Numérico	1	0	B2: Aplicación uniforme para t...	{1, En absoluto}...	Ninguno
5	Pregunta5	Numérico	1	0	B3: Análisis de capacidad de p...	{1, En absoluto}...	Ninguno
6	Pregunta6	Numérico	1	0	B4: Consulta de historial credit...	{1, En absoluto}...	Ninguno
7	Pregunta7	Numérico	1	0	B5: Uso de sistema de scoring...	{1, En absoluto}...	Ninguno
8	Pregunta8	Numérico	1	0	B6: Peso decisivo de las garan...	{1, En absoluto}...	Ninguno
9	Pregunta9	Numérico	1	0	B7: Existencia de Comité de C...	{1, En absoluto}...	Ninguno
10	Pregunta10	Numérico	1	0	P3: Criterio de mayor peso en l...	{1, La solvencia económica (capacidad de pago)}...	Ninguno
11	Pregunta11	Numérico	1	0	P4: Eficacia del proceso para fi...	{1, Sí, altamente eficaz}...	Ninguno
12	Pregunta12	Numérico	1	0	P5: Regularidad de verificación...	{1, De forma sistemática en todos los casos}...	Ninguno
13	Pregunta13	Numérico	1	0	D1: Tendencia al alza de moro...	{1, Totalmente en desacuerdo}...	Ninguno
14	Pregunta14	Numérico	1	0	D2: Concentración de morosid...	{1, Totalmente en desacuerdo}...	Ninguno
15	Pregunta15	Numérico	1	0	D3: Morosidad superior al pro...	{1, Totalmente en desacuerdo}...	Ninguno
16	Pregunta16	Numérico	1	0	D4: Cartera vencida como prob...	{1, Totalmente en desacuerdo}...	Ninguno
17	Pregunta17	Numérico	1	0	D5: Monitoreo y reporte periódi...	{1, Totalmente en desacuerdo}...	Ninguno
18	Pregunta18	Numérico	1	0	P6: Proporción de mora con ev...	{1, Una mínima parte (menos del 25%)}...	Ninguno



	Pregunta1	Pregunta2	Pregunta3	Pregunta4	Pregunta5	Pregunta6	Pregunta7	Pregunta8	Pregunta9	Pregunta10	Pregunta11	Pregunta12	Pregunta13	Pregunta14	Pregunta15	Pregunta16	Pregunta17	Pregunta18
1	Departamen...	Entre 1 y m...	Siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Se ponderan	No, poco efi...	Muy esporá...	En desacuerdo	Totalmente e...	Totalmente e...	De acuerdo	Totalmente d...	No es posibl...	
2	Oficina de C...	5 años o más	Siempre	En absoluto	Casi siem...	En absoluto	Siempre	Casi siem...	Casi nunca	Se ponderan	Si, altament...	Habitualment...	Ni de acuerd...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d...	Una mínima...	
3	Departamen...	Entre 3 y m...	Casi nunca	Casi siempre	Casi siem...	Casi siempre	En absoluto	En absoluto	A veces	Se ponderan	Es mediana...	Nunca se rea...	Totalmente e...	Totalmente e...	Totalmente e...	De acuerdo	Totalmente d...	Una gran part...
4	Oficina de C...	Entre 3 y m...	En absoluto	Siempre	Casi siem...	En absoluto	En absoluto	Casi nunca	Casi nunca	El valor y tip...	Si, moderad...	Habitualment...	Ni de acuerd...	Ni de acuerd...	Totalmente d...	En desacue...	De acuerdo	Una parte sig...
5	Auditoría Int...	5 años o más	A veces	En absoluto	Siempre	Casi siempre	En absoluto	Casi nunca	En absol...	La antigüeda...	Es mediana...	Nunca se rea...	Totalmente d...	De acuerdo	Totalmente e...	De acuerdo	Totalmente d...	Una gran part...
6	Otro	Entre 1 y m...	Casi nunca	Casi nunca	En absoluto	A veces	Casi siem...	Siempre	Siempre	El valor y tip...	No opino /	Habitualment...	Ni de acuerd...	De acuerdo	Totalmente e...	De acuerdo	Totalmente d...	Una mínima...
7	Gerencia o	Entre 3 y m...	Casi nunca	Siempre	En absoluto	A veces	Casi siem...	Siempre	Casi nunca	Se ponderan	Es mediana...	Habitualment...	Totalmente e...	Ni de acuerd...	En desacuerdo	Ni de acuer...	En desacuerdo	No es posibl...
8	Oficina de C...	Menos de 1...	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Se ponderan	No, poco efi...	Muy esporá...	De acuerdo	Totalmente e...	Totalmente e...	Totalmente d...	Totalmente e...	Una mínima...
9	Auditoría Int...	5 años o más	A veces	En absoluto	En absoluto	Casi siempre	En absoluto	En absoluto	Siempre	La solvencia	Es mediana...	Nunca se rea...	Totalmente d...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d...	En desacuerdo	Una mínima...
10	Departamen...	Entre 3 y m...	En absoluto	A veces	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	En absol...	El valor y tip...	Si, altament...	Nunca se rea...	Totalmente d...	Totalmente e...	En desacuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	La amplia ma...
11	Auditoría Int...	Menos de 1...	Casi siempre	Siempre	En absoluto	En absoluto	A veces	Siempre	En absol...	Se ponderan	No opino /	Muy esporá...	De acuerdo	Ni de acuerd...	Ni de acuerd...	Totalmente d...	Ni de acuerd...	No es posibl...
12	Auditoría Int...	5 años o más	En absoluto	A veces	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Casi nunca	La antigüeda...	No opino /	Solo cuando	Totalmente e...	Totalmente e...	En desacuerdo	Ni de acuer...	De acuerdo	No es posibl...
13	Otro	Entre 3 y m...	Casi nunca	A veces	A veces	Casi siempre	En absoluto	Siempre	A veces	La antigüeda...	No opino /	Habitualment...	Totalmente e...	Ni de acuerd...	Totalmente d...	De acuerdo	En desacuerdo	Una gran part...
14	Departamen...	Menos de 1...	Casi nunca	En absoluto	En absoluto	Casi nunca	Casi siem...	Casi siem...	Siempre	Se ponderan	Si, altament...	Habitualment...	En desacuerdo	Ni de acuerd...	De acuerdo	Totalmente d...	En desacuerdo	Una gran part...
15	Oficina de C...	5 años o más	Siempre	Casi nunca	Siempre	En absoluto	Casi nunca	Casi siem...	Casi nunca	El comporta...	No, poco efi...	Muy esporá...	Ni de acuerd...	En desacuerdo	De acuerdo	Ni de acuer...	Ni de acuerd...	No es posibl...
16	Departamen...	Entre 3 y m...	Siempre	Casi nunca	En absoluto	Casi nunca	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	La solvencia	No opino /	Solo cuando	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente d...	Totalmente d...	De acuerdo	Una mínima...
17	Otro	Entre 3 y m...	En absoluto	Siempre	En absoluto	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Se ponderan	Si, altament...	Muy esporá...	Totalmente e...	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacue...	De acuerdo	No es posibl...
18	Gerencia o	5 años o más	Casi nunca	Casi nunca	Casi siem...	Casi nunca	Siempre	En absoluto	Siempre	La solvencia	Si, moderad...	Habitualment...	De acuerdo	Totalmente d...	Totalmente d...	Totalmente d...	Totalmente d...	La amplia ma...
19	Gerencia o	Menos de 1...	Casi siempre	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	Se ponderan	No opino /	Nunca se rea...	Totalmente e...	De acuerdo	Ni de acuerd...	Ni de acuer...	No es posibl...
20	Oficina de C...	Menos de 1...	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	En absoluto	Siempre	Casi nunca	Se ponderan	Si, altament...	Solo cuando	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente e...	Totalmente d...	Totalmente e...	Una mínima...
21	Auditoría Int...	Entre 3 y m...	En absoluto	A veces	En absoluto	A veces	Casi siem...	Siempre	Casi siem...	Se ponderan	Es mediana...	Habitualment...	Totalmente d...	Totalmente d...	Totalmente e...	Totalmente d...	De acuerdo	No es posibl...
22	Gerencia o	5 años o más	Casi siempre	Casi siempre	Casi siem...	A veces	Casi nunca	Casi nunca	En absol...	El comporta...	No opino /	Habitualment...	Totalmente d...	En desacuerdo	Ni de acuerd...	Totalmente d...	De acuerdo	La amplia ma...
23	Gerencia o	5 años o más	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	En absoluto	A veces	En absol...	El comporta...	Es mediana...	De forma sist...	De acuerdo	Ni de acuerd...	Totalmente d...	Ni de acuer...	Ni de acuerd...	Una mínima...
24	Oficina de C...	Entre 3 y m...	Casi siempre	Siempre	A veces	Casi nunca	En absoluto	En absoluto	Siempre	El comporta...	Es mediana...	De forma sist...	Ni de acuerd...	Totalmente d...	En desacuerdo	Totalmente d...	De acuerdo	Una parte sig...
25	Departamen...	Entre 3 y m...	En absoluto	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi siem...	Se ponderan	Si, moderad...	Muy esporá...	En desacuerdo	Ni de acuerd...	Ni de acuerd...	Ni de acuerd...	Totalmente d...	La amplia ma...
26	Otro	Menos de 1...	Siempre	Siempre	En absoluto	Casi nunca	Siempre	Casi siem...	En absol...	La solvencia	No, poco efi...	Nunca se rea...	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente d...	En desacue...	De acuerdo	La amplia ma...
27	Otro	Entre 3 y m...	A veces	En absoluto	Casi nunca	A veces	Casi nunca	En absoluto	Casi siem...	Se ponderan	No, poco efi...	Muy esporá...	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente d...	Totalmente d...	En desacuerdo	No es posibl...
28	Departamen...	5 años o más	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Casi siem...	El valor y tip...	No opino /	Muy esporá...	Ni de acuerd...	Ni de acuerd...	Ni de acuerd...	Totalmente d...	Ni de acuerd...	Una parte sig...
29	Gerencia o	Entre 1 y m...	Siempre	A veces	A veces	A veces	Siempre	Casi siem...	Siempre	La antigüeda...	Si, moderad...	Solo cuando	En desacuerdo	Totalmente d...	Ni de acuerd...	Totalmente d...	Totalmente d...	La amplia ma...



	Pregunta1	Pregunta2	Pregunta3	Pregunta4	Pregunta5	Pregunta6	Pregunta7	Pregunta8	Pregunta9	Pregunta10	Pregunta11	Pregunta12	Pregunta13	Pregunta14	Pregunta15	Pregunta16	Pregunta17	Pregunta18
30	Departamen	Entre 1 y m...	Casi nunca	En absoluto	En absoluto	Casi siempre	Siempre	Casi siem...	En absol...	La solvencia	No opino /	Habitualment	De acuerdo	Totalmente e	Ni de acuerd	Ni de acuer	En desacuerdo	La amplia ma
31	Gerencia o	Entre 1 y m...	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Casi siem...	Casi siem...	A veces	El comporta	Si, moderad	De forma sist	Ni de acuerd	Totalmente d	Totalmente e	Totalmente	Totalmente d...	No es posibl
32	Auditoría Int	5 años o más	Siempre	Casi siempre	Casi siem...	Siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	Se ponderan	Es mediana	Habitualment	Ni de acuerd	De acuerdo	Totalmente d	Ni de acuer	En desacuerdo	Una gran part
33	Departamen	Menos de 1...	Casi nunca	Siempre	En absoluto	Siempre	Casi nunca	En absoluto	Casi nunca	La solvencia	No, poco ef	Muy esporádi	Totalmente e	Totalmente d	En desacuerdo	Totalmente	Ni de acuerd	No es posibl
34	Auditoría Int	Menos de 1...	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Casi nunca	Siempre	La solvencia	Es mediana	Habitualment	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente e	Totalmente	De acuerdo	La amplia ma
35	Departamen	5 años o más	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Siempre	Casi siem...	A veces	Casi nunca	La antigüeda	Si, altament	Muy esporádi	En desacuerdo	Ni de acuerd	Totalmente d	Ni de acuer	De acuerdo	La amplia ma
36	Oficina de C	Menos de 1...	Siempre	En absoluto	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Casi sie...	El comporta	No opino /	Solo cuando	En desacuerdo	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente	De acuerdo	Una mínima
37	Departamen	Menos de 1...	Casi nunca	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi siem...	Casi siem...	En absol	El comporta	No, poco ef	Habitualment	De acuerdo	Totalmente d	Totalmente d	Ni de acuer	En desacuerdo	Una parte sig
38	Gerencia o	Menos de 1...	Casi nunca	Casi siempre	Casi siem...	En absoluto	Siempre	Casi siem...	Casi nunca	El comporta	No opino /	Solo cuando	Ni de acuerd	Totalmente d	Totalmente d	De acuerdo	En desacuerdo	Una mínima
39	Oficina de C	Entre 3 y m...	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siem...	Casi nunca	A veces	Casi nunca	El valor y tip	Si, moderad	Habitualment	Ni de acuerd	De acuerdo	Ni de acuer	Totalmente	No es posibl	
40	Departamen	Entre 3 y m...	En absoluto	Casi siempre	Casi siem...	Casi nunca	Casi siem...	En absoluto	Casi sie...	Se ponderan	Si, altament	Habitualment	Ni de acuerd	Totalmente d	Ni de acuerd	Totalmente	Totalmente e	No es posibl
41	Departamen	Entre 1 y m...	Casi siempre	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	En absoluto	En absoluto	Siempre	La solvencia	No, poco ef	Muy esporádi	Ni de acuerd	En desacuerdo	Ni de acuerd	De acuerdo	Ni de acuerd	Una mínima
42	Departamen	Entre 3 y m...	A veces	Casi siempre	En absoluto	En absoluto	Casi siem...	Casi nunca	Casi nunca	Se ponderan	Si, moderad	Nunca se rea	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	En desacue	Ni de acuerd	Una parte sig
43	Auditoría Int	Menos de 1...	A veces	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	En absoluto	Siempre	Casi sie...	El valor y tip	Si, altament	Solo cuando	Totalmente e	Totalmente d	Ni de acuerd	Ni de acuer	Totalmente d	Una mínima
44	Departamen	5 años o más	En absoluto	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Siempre	Casi nunca	Siempre	La solvencia	No, poco ef	Nunca se rea	De acuerdo	Ni de acuerd	En desacuerdo	Ni de acuer	De acuerdo	La amplia ma
45	Otro	Menos de 1...	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	Siempre	A veces	Casi nunca	En absol	El valor y tip	Es mediana	Muy esporádi	De acuerdo	Totalmente e	En desacuerdo	Totalmente	Totalmente d	Una parte sig
46	Departamen	Entre 1 y m...	Siempre	Casi nunca	Casi siem...	Siempre	En absoluto	Siempre	Siempre	Se ponderan	No, poco ef	Habitualment	Totalmente d	Ni de acuerd	En desacuerdo	Totalmente	Totalmente e	No es posibl
47	Departamen	Entre 3 y m...	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	En absoluto	Casi nunca	Casi siem...	A veces	La antigüeda	No opino /	Muy esporádi	Ni de acuerd	Ni de acuerd	Ni de acuerd	De acuerdo	Totalmente e	Una mínima
48	Otro	Menos de 1...	A veces	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	Siempre	En absoluto	Casi nunca	Se ponderan	Si, altament	Habitualment	Totalmente d	Totalmente d	Totalmente e	Totalmente	Ni de acuerd	Una mínima
49	Gerencia o	Entre 3 y m...	En absoluto	En absoluto	Casi siem...	Siempre	Siempre	Casi siem...	Siempre	El valor y tip	Si, moderad	Muy esporádi	En desacuerdo	Totalmente e	Totalmente d	Totalmente	Totalmente	La amplia ma
50	Gerencia o	5 años o más	Casi siempre	A veces	En absoluto	En absoluto	A veces	En absoluto	En absol	El valor y tip	Es mediana	Habitualment	Ni de acuerd	De acuerdo	De acuerdo	En desacue	Ni de acuerd	La amplia ma
51	Auditoría Int	Entre 1 y m...	Casi siempre	Siempre	En absoluto	Casi nunca	Casi nunca	En absoluto	A veces	El comporta	Es mediana	Habitualment	Totalmente e	De acuerdo	Ni de acuerd	Totalmente	Totalmente e	Una mínima
52	Departamen	Entre 3 y m...	Casi nunca	En absoluto	Casi siem...	Casi siempre	A veces	En absoluto	Casi nunca	El valor y tip	No opino /	Nunca se rea	Ni de acuerd	Totalmente d	En desacuerdo	Totalmente	Totalmente e	No es posibl
53	Departamen	Entre 3 y m...	En absoluto	Casi siempre	A veces	En absoluto	Siempre	En absoluto	Casi nunca	La antigüeda	No, poco ef	Muy esporádi	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente	Ni de acuerd	La amplia ma
54	Auditoría Int	5 años o más	Siempre	Siempre	En absoluto	Casi nunca	A veces	Casi siem...	A veces	El valor y tip	Es mediana	Solo cuando	Ni de acuerd	En desacuerdo	Totalmente d	En desacue	De acuerdo	Una parte sig
55	Oficina de C	Entre 1 y m...	En absoluto	Siempre	Siempre	Casi nunca	Casi siem...	En absoluto	En absol	El valor y tip	No opino /	Muy esporádi	Totalmente d	Totalmente d	En desacuerdo	En desacue	En desacuerdo	Una parte sig
56	Gerencia o	5 años o más	A veces	Siempre	Casi siem...	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	El valor y tip	Es mediana	Habitualment	De acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerd	Totalmente	Totalmente d	Una gran part
57	Otro	Entre 3 y m...	Casi nunca	Casi nunca	Casi siem...	Casi nunca	A veces	A veces	En absol	El comporta	Es mediana	Solo cuando	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente d	Ni de acuer	En desacuerdo	La amplia ma
58	Departamen	Entre 1 y m...	Siempre	Casi siempre	A veces	En absoluto	A veces	Casi nunca	A veces	El comporta	No opino /	De forma sist	Ni de acuerd	Totalmente d	En desacuerdo	Totalmente	Totalmente d	La amplia ma



	Pregunta1	Pregunta2	Pregunta3	Pregunta4	Pregunta5	Pregunta6	Pregunta7	Pregunta8	Pregunta9	Pregunta10	Pregunta11	Pregunta12	Pregunta13	Pregunta14	Pregunta15	Pregunta16	Pregunta17	Pregunta18
265	Oficina de C.	5 años o más	A veces	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Casi siem.	Casi nunca	Siempre	Se ponderan	No, poco ef.	Solo cuando	Totalmente d.	Totalmente d.	En desacuerdo	En desacue.	En desacuerdo	Una gran part.
266	Auditoría Int.	Entre 3 y m.	Casi siempre	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Casi siem.	Casi siem.	A veces	La solvencia	Es mediana.	Habitualment	Ni de acuerd.	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Una gran part.
267	Departamen	Entre 1 y m.	Siempre	Casi siempre	Casi siem.	Siempre	Siempre	Casi nunca	Siempre	El comporta	Es mediana.	De forma sist	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d.	Totalmente	Ni de acuerd.	La amplia ma
268	Departamen	Entre 3 y m.	A veces	Siempre	Casi siem.	Siempre	Casi siem.	Casi nunca	Casi sie.	La solvencia	No, poco ef.	Nunca se rea	Totalmente d.	Totalmente e.	Totalmente e.	Totalmente	Totalmente d.	Una mínima
269	Departamen	5 años o más	A veces	Siempre	En absoluto	Casi nunca	Casi siem.	Casi nunca	En absol.	La antigüeda	Si, altament	Solo cuando	De acuerdo	Totalmente e.	En desacuerdo	En desacue.	Totalmente e.	Una parte sig
270	Departamen	Menos de 1.	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siem.	Casi nunca	Siempre	La antigüeda	Si, altament	Muy esporádi	Ni de acuerd.	De acuerdo	Ni de acuerd.	Totalmente	Totalmente d.	Una parte sig
271	Oficina de C.	Entre 1 y m.	Casi nunca	En absoluto	Casi siem.	Siempre	A veces	A veces	En absol.	Se ponderan	Si, altament	Muy esporádi	Totalmente e.	Totalmente e.	Ni de acuerd.	Ni de acuerd.	En desacuerdo	La amplia ma
272	Departamen	Entre 3 y m.	Casi nunca	En absoluto	Siempre	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	El comporta	Si, altament	Muy esporádi	De acuerdo	Ni de acuerd.	Ni de acuerd.	De acuerdo	Ni de acuerd.	Una mínima
273	Departamen	Entre 3 y m.	En absoluto	Siempre	A veces	En absoluto	Casi siem.	En absoluto	A veces	La antigüeda	Si, altament	Habitualment	Ni de acuerd.	Totalmente e.	Ni de acuerd.	Totalmente	Totalmente e.	Una parte sig
274	Gerencia o	Menos de 1.	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Se ponderan	Si, moderad.	Habitualment	De acuerdo	Ni de acuerd.	En desacuerdo	Totalmente	Totalmente e.	Una mínima
275	Departamen	Entre 1 y m.	Casi siempre	En absoluto	En absoluto	Siempre	Casi nunca	Casi siem.	Casi sie.	Se ponderan	Si, altament	Nunca se rea	Totalmente d.	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Una parte sig
276	Otro	5 años o más	En absoluto	Casi nunca	En absoluto	A veces	A veces	Casi siem.	Casi sie.	El comporta	Si, altament	De forma sist	Ni de acuerd.	Ni de acuerd.	Ni de acuerd.	Ni de acuerd.	Totalmente d.	Una mínima
277	Auditoría Int.	Entre 3 y m.	Siempre	En absoluto	Casi nunca	Siempre	En absoluto	Casi nunca	En absol.	La antigüeda	No opino /	Habitualment	Totalmente d.	Totalmente e.	De acuerdo	En desacue.	Totalmente d.	Una parte sig
278	Departamen	5 años o más	En absoluto	A veces	Casi nunca	Siempre	Casi nunca	Siempre	En absol.	El comporta	No opino /	Solo cuando	Totalmente e.	Totalmente d.	Totalmente e.	Ni de acuerd.	En desacuerdo	Una gran part.
279	Auditoría Int.	Entre 1 y m.	En absoluto	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	En absoluto	Casi nunca	En absol.	El comporta	No opino /	Habitualment	Totalmente e.	De acuerdo	Totalmente d.	En desacue.	Totalmente d.	Una mínima
280	Departamen	Entre 3 y m.	Casi siempre	En absoluto	Casi siem.	A veces	Casi siem.	En absoluto	Casi sie.	El valor y tip	No opino /	Muy esporádi	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	En desacue.	En desacuerdo	Una parte sig
281	Auditoría Int.	Entre 1 y m.	Casi nunca	En absoluto	En absoluto	En absoluto	En absoluto	A veces	Siempre	El valor y tip	Si, moderad.	Solo cuando	En desacuerdo	Totalmente e.	Ni de acuerd.	Totalmente	Totalmente d.	Una parte sig
282	Departamen	Entre 3 y m.	Siempre	A veces	Casi siem.	Casi nunca	Siempre	Siempre	Casi nunca	El comporta	Si, moderad.	Habitualment	De acuerdo	Ni de acuerd.	Totalmente e.	Totalmente	En desacuerdo	No es posibl
283	Oficina de C.	Entre 3 y m.	Siempre	En absoluto	Casi nunca	En absoluto	A veces	A veces	Casi sie.	Se ponderan	Si, altament	Nunca se rea	Totalmente d.	Totalmente d.	En desacuerdo	En desacue.	Totalmente e.	Una mínima
284	Otro	Entre 1 y m.	Casi siempre	Siempre	Siempre	En absoluto	Casi nunca	A veces	Casi nunca	La solvencia	No opino /	Solo cuando	Totalmente d.	Totalmente d.	En desacuerdo	Totalmente	Ni de acuerd.	Una gran part.
285	Departamen	Entre 3 y m.	Siempre	Siempre	Casi siem.	Casi siempre	Casi siem.	Casi siem.	A veces	La antigüeda	No opino /	Muy esporádi	De acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerd.	Totalmente	Totalmente d.	La amplia ma
286	Gerencia o	5 años o más	A veces	Casi nunca	En absoluto	En absoluto	Casi siem.	Casi siem.	Siempre	La solvencia	Es mediana.	Solo cuando	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente d.	Totalmente	En desacuerdo	Una gran part.
287	Gerencia o	Entre 3 y m.	Casi nunca	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	En absol.	El valor y tip	Si, altament	De forma sist	En desacuerdo	Totalmente d.	Totalmente d.	Totalmente	Ni de acuerd.	Una gran part.
288	Departamen	Entre 1 y m.	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Casi siem.	En absoluto	Casi sie.	La antigüeda	No, poco ef.	Solo cuando	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente d.	Totalmente	En desacuerdo	Una parte sig
289	Oficina de C.	5 años o más	En absoluto	Siempre	Siempre	En absoluto	Siempre	A veces	En absol.	La antigüeda	Es mediana.	Solo cuando	Totalmente d.	En desacuerdo	Totalmente d.	En desacue.	Ni de acuerd.	Una mínima
290	Oficina de C.	Menos de 1.	A veces	En absoluto	Casi nunca	Casi siempre	En absoluto	Casi nunca	En absol.	El comporta	Si, altament	Solo cuando	Totalmente d.	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente	En desacuerdo	La amplia ma
291	Oficina de C.	Entre 3 y m.	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	En absoluto	Casi siem.	Casi nunca	Se ponderan	Es mediana.	De forma sist	En desacuerdo	Ni de acuerd.	De acuerdo	Totalmente	De acuerdo	Una parte sig
292	Departamen	Entre 3 y m.	En absoluto	Casi siempre	Casi siem.	Siempre	Casi siem.	En absoluto	A veces	El valor y tip	Si, altament	Nunca se rea	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente	Totalmente d.	No es posibl

ANEXO 5 Otros.

Operacionalización de las variables

Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	INSTRUMENTO
VARIABLE INDEPENDIENTE		1.1.1. Porcentaje de créditos evaluados con scoring automatizado.	Encuesta
Evaluación Crediticia	1.1. Métodos de Evaluación	1.1.2. Número de métodos utilizados por crédito (análisis financiero, centrales de riesgo, visitas domiciliarias).	
	1.2. Criterios de Aprobación	1.2.1. Puntaje mínimo de aprobación establecido en el scoring.	
Índices de Morosidad.	1.3. Procedimiento de Análisis	1.2.2. Nivel de endeudamiento global máximo aceptado (%).	
	2.1. Morosidad Global	1.2.3. Valor de las garantías exigidas como porcentaje del monto del crédito (%).	
		1.3.1. Tiempo promedio de evaluación por crédito (días).	
VARIABLE DEPENDIENTE	2.2. Morosidad por Segmento	1.3.2. Número de etapas en el proceso de evaluación.	
	2.3. Comportamiento de la Cartera Vencida	1.3.3. Porcentaje de créditos aprobados por el Comité de Riesgos.	
		2.1.1. Índice de Morosidad Global (Cartera Vencida / Cartera Total * 100).	
		2.1.2. Variación porcentual del índice de morosidad global (trimestral).	
		2.2.1. Índice de morosidad de la cartera de consumo.	
		2.2.2. Índice de morosidad de la cartera PYME.	
		2.2.3. Índice de morosidad de la cartera hipotecaria.	
		2.3.1. Concentración de la cartera vencida por rango de montos (%).	
		2.3.2. Antigüedad promedio de la cartera vencida (días).	

Fuente: propia del autor



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Opinión de experto

I. DATOS DEL EXPERTO

1. Apellidos y Nombres: *Huacani Rurapaca Yudy*
2. Cargo e institución donde labora: *Docente UANCV*
3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: *Encuesta*
4. Autor del instrumento: *Rovale Ccari Rony Elioban*

II. PUNTOS DE VALIDACIÓN

DIMENSIONES	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		0 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					96%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en base a la realidad local					96%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia					97%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					95%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					96%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para la mejora de las unidades de estudio					96%
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					95%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					97%
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					96%

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: FAVORABLE

..... *Se recomienda Ejecutar*

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

96%

Lugar y fecha: Juliaca, ... *12-11-2025*

..... *[Firma]*

Firma del experto

DNI *40673820*

Nº Cel.: *989-574722*



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Opinión de experto

I. DATOS DEL EXPERTO

1. Apellidos y Nombres: ONOFRE HAMANI NHELIO NATALIO
2. Cargo e institución donde labora: DOCENTE UANCV
3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: ENCUESTA
4. Autor del instrumento: ZAVALA CCARI RONY ELISBAN

II. PUNTOS DE VALIDACIÓN

DIMENSIONES	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		0 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					97%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en base a la realidad local					96%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia					97%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					96%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					98%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para la mejora de las unidades de estudio					97%
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					96%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					98%
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					96%

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: FAVORABLE

SE RECOMIENDA EJECUTAR

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

97%

Lugar y fecha: Juliaca, 12 - 11 - 2025


Firma del experto
DNI 01328058
Nº Cel.: 951696689



ANEXO 1 FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital ☒

Fecha de entrega: 25 - 05 - 2026

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: RONY ELISBAN ZAVALA CCARI

Dirección: Jr. TIRAPATA

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 73810834

Teléfono: 910804229

email: ronyelisbanzavalaccari@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____

email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

Escuela Profesional o Mención: DE CONTABILIDAD

Título o Grado Académico a optar: CONTADOR PÚBLICO

Asesor: Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación ☐

Tesis ☒

Trabajo de Suficiencia Profesional ☐

Trabajo Académico ☐

Título: EVALUACIÓN CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN LOS ÍNDICES DE MOROSIDAD DE LOS
CLIENTES DE LA COOPERATIVA SAN ROMÁN PERIODO 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): Evaluación crediticia, índices de morosidad, riesgo crediticio, cooperativa.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2}?

1

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

☐ Bachiller ☒ Título ☐ 2da Especialidad ☐ Maestría ☐ Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- ☒ Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- ☐ Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- ☐ No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- ☐ Sí autorizo
- ☒ No autorizo

**Jurisdicción de su Licencia**

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral. Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

☐ Internacional

☒ Nacional

Línea de investigación: CONTABILIDAD ECONÓMICA - P15

Firma de Autor



huella digital

25 - 05 - 2026

Fecha