



## Relación de la gestión crediticia eficiente en la reducción efectiva de la morosidad en instituciones social - financieras

Relationship of efficient credit management in the effective reduction of delinquency in social-financial institutions

Relação da gestão eficiente do crédito na efetiva redução da inadimplência nas instituições sociofinanceiras

### ARTÍCULO GENERAL

Domingo Hernández Celis  
[dhernandez@unfv.edu.pe](mailto:dhernandez@unfv.edu.pe)

<https://orcid.org/0000-0002-9759-4436>

Universidad Nacional Federico Villarreal,

Lima - Perú

Universidad Norbert Wiener, Lima - Perú

Universidad Tecnológica del Perú, Lima - Perú

Julia Paola Hernandez-Celis-Vallejos  
[2020000068@unfv.edu.pe](mailto:2020000068@unfv.edu.pe)

<https://orcid.org/0000-0001-6221-7422>

Universidad Nacional Federico

Villarreal, Lima - Perú

Andrea Del Rocío Hernández-Vallejos

<https://orcid.org/0000-0002-0243-2216>

[andradelrociohv19@gmail.com](mailto:andradelrociohv19@gmail.com)

Universidad Nacional Federico

Villarreal, Lima - Perú

Efrain Jaime Guardia-Huamani  
<https://orcid.org/0000-0002-7715-2366>

[eguardia@unfv.edu.pe](mailto:eguardia@unfv.edu.pe)

Universidad Nacional Federico

Villarreal, Lima - Perú

Recibido 30 de Mayo 2022 | Arbitrado y aceptado 12 de Setiembre 2022 | Publicado el 02 de Marzo 2023

#### RESUMEN

El problema objeto de la investigación se ha identificado en la morosidad de los socios de las Instituciones social-financieras, la misma que requiere una solución que permita encaminar a estas entidades hacia el desarrollo institucional. Esta problemática se expresa en la siguiente pregunta: ¿Cómo se relaciona la gestión crediticia eficiente con la reducción efectiva de la morosidad en las Instituciones social-financieras? Ante la problemática se propone la solución a través de la formulación de la hipótesis: La gestión crediticia eficiente se relaciona en grado razonable con la reducción efectiva de la morosidad en las Instituciones social-financieras. Asimismo, este trabajo se ha orientado al siguiente objetivo: Determinar la relación de la gestión crediticia eficiente con la reducción de la morosidad en las Instituciones social-financieras. Se concluye que la gestión crediticia eficiente se relaciona en grado razonable con la reducción efectiva de la morosidad en las Instituciones social-financieras.

**Palabras clave:** Gestión crediticia eficiente; reducción efectiva de la morosidad e Instituciones social-financieras.

#### ABSTRACT

The problem under investigation has been identified in the delinquency of the partners of the social-financial Institutions, the same one that requires a solution that allows directing these entities towards institutional development. This problem is expressed in the following question: How is efficient credit management related to the effective reduction of delinquency in social-financial institutions? Faced with the problem, the solution is proposed through the formulation of the hypothesis: Efficient credit management is related to a reasonable degree with the effective reduction of delinquency in social-financial Institutions. Likewise, this work has been oriented to the following objective: Determine the relationship of efficient credit management with the reduction of delinquency in social-financial Institutions. It is concluded that efficient credit management is reasonably related to the effective reduction of delinquency in social-financial institutions.

**Keywords:** Efficient credit management; effective reduction of delinquency and social-financial institutions.

#### RESUMO

O problema em investigação foi identificado na inadimplência dos sócios das Instituições sociofinanceiras, o mesmo que requer uma solução que permita direcionar essas entidades para o desenvolvimento institucional. Esse problema se expressa na seguinte questão: Como a gestão eficiente do crédito se relaciona com a redução efetiva da inadimplência nas instituições sociofinanceiras? Diante do problema, propõe-se a solução por meio da formulação da hipótese: A gestão eficiente do crédito relaciona-se em grau razoável com a redução efetiva da inadimplência nas Instituições sociofinanceiras. Da mesma forma, este trabalho foi orientado para o seguinte objetivo: Determinar a relação da gestão eficiente do crédito com a redução da inadimplência nas Instituições sociofinanceiras. Conclui-se que a gestão eficiente do crédito está razoavelmente relacionada à redução efetiva da inadimplência nas instituições sociofinanceiras.

**Palavras-chave:** Gestão eficiente de crédito; redução efetiva da inadimplência e instituições sociofinanceiras.

## Introducción

**Síntomas o efectos:** Se ha determinado que las Instituciones social-financieras se encuentran enfrentado un índice de morosidad anormal, en promedio 10% de dichas entidades, específicamente Cooperativas de Ahorro y Crédito (COOPAC); lo que afecta la liquidez y la operatividad de dichas entidades, según información de la Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito (FENACREP). Al respecto el grado de morosidad que registra la cartera de créditos de las cooperativas se obtiene relacionando los créditos vencidos más los créditos en cobranza judicial, ambos entre las colocaciones o préstamos más las provisiones de cobranza dudosa. Al respecto las Cooperativas vienen soportando una alta cantidad de créditos vencidos e igualmente otro tanto en cobranza judicial, lo que se concreta en un alto índice de morosidad. Se ha determinado que las COOPAC pocos créditos en Categoría Normal, esto se incrementa en la Categoría con Problemas Potenciales, sigue subiendo en la Categoría Deficiente, similar situación se tiene en la categoría Dudoso y también hay una cantidad en Categoría Pérdida. En este marco se ha determinado que existe evidencia estadística y/o empírica sobre la existencia de una relación negativa entre la evaluación del riesgo crediticio y la morosidad en las Cooperativas, durante el año 2018. La intensidad de la relación encontrada es  $-88.07\%$ . Asimismo se ha determinado que existe una relación negativa entre la evaluación del riesgo de incumplimiento y la morosidad en las Cooperativas, durante el año 2018. La intensidad de relación encontrada es  $-88.53\%$ . Asimismo existe evidencia estadística que entre la evaluación del riesgo crediticio, en su dimensión riesgo de recuperación y la morosidad en las Cooperativas se relacionan negativamente. La intensidad de la relación hallada es del  $-55.14\%$ . Asimismo se ha determinado el modelo de predicción siguiente:  $\text{Morosidad} = 0.4593 - 0.0073 \text{ evaluación del riesgo crediticio}$ . El coeficiente de determinación ajustado es de  $77.57\%$ , lo que significa que el  $77.57\%$  del comportamiento de la morosidad es explicada por la evaluación del riesgo crediticio. O que el modelo de regresión lineal explica hasta el  $77.57\%$  de la variación de una variable.

De otro lado, se ha determinado a partir del año 1990 un estancamiento de las cooperativas de ahorro y crédito, según el Informe No. 0070-2008-FRENACREP. A la fecha no existen grandes y poderosas cooperativas como si lo había antes de esa fecha por el modelo económico neoliberal impuesto por el ex Presidente Alberto Fujimori

Fujimori. Las cooperativas existentes no han tenido un crecimiento sostenido en cuanto a la captación masiva de socios según estudio realizado por la FENACREP 2016, no han incrementado vertiginosamente su patrimonio, por el contrario han reducido sus reservas en un 15% en promedio según la información financiera de la FENACREP; no han incrementado un crecimiento en cuanto a sucursales para efectos de descentralizarse y poder copar un mayor mercado, según estudio de la FENACREP.

Según Informe del Consejo de Vigilancia en más de una COOPAC, alto porcentaje se quejan de la falta de economía que existe en estas entidades al haber muchos gastos en remuneraciones y cargas diversas de gestión.

También los socios se quejan de la falta de eficiencia, por cuanto los escasos recursos no son utilizados de la mejor manera, dando como resultado servicios de calidad cuestionable; esto está sustentado en la auditoria operativa practicada en estas entidades.

En este mismo contexto la preocupación por la falta de cumplimiento de metas y objetivos institucionales viene de directivos del consejo de Vigilancia e incluso de los Comités, lo cual es evidenciado en las memorias de los Consejos de Vigilancia respectivos.

**Causas:** La aplicación en el Perú del modelo neoliberal que privilegia otros tipos de entidades como los bancos, financieras, Administradoras de fondos de pensiones, Cajas Municipales, Cajas rurales, etc. y mantiene en constante zozobra a las entidades cooperativas. Falta de políticas estatales para promover el desarrollo cooperativo en general y en particular el de ahorro y crédito, pese a formar parte del sistema financiero nacional. Falta de ponderación de los riesgos crediticios para reducir la morosidad. Falta de gestión crediticia eficiente. Falta de economía, eficiencia, efectividad, mejora continua y competitividad institucional

**Pronostico:** De continuar la problemática existente podría originar las siguientes situaciones: Que la morosidad de los socios se deboque y no permita la recuperación de los créditos facilitados. Que continúe la falta de ponderación de los riesgos y facilite el incremento de la morosidad. Que no se tenga una gestión crediticia eficiente. Retiro de socios al no ver perspectivas positivas en estas entidades. Reducción de sucursales y dependencias. Venta de activos. Reducción del mercado de cada entidad cooperativa.

Despedida de personal. Entrar en proceso de reestructuración. Insolvencia institucional. Quiebre de la entidad. Salida del mercado.

**Control de pronóstico:** Las causas que han originado lo síntomas antes descritos pueden desaparecer si se considera a la gestión crediticia eficiente como la alternativa de solución. La gestión crediticia eficiente permitirá que los encargados del área de créditos, calcule periódicamente los indicadores de morosidad y establezcan la tendencia, así mismo deberán disponer las medidas correctivas pertinentes en caso de que estos se vengán incrementando progresivamente o se encuentren más altos que los niveles recomendados. Es importante que los indicadores de morosidad calculados las comparen con otros periodos de la misma cooperativa, así con otras cooperativas de similar características y tamaños. La gestión crediticia eficiente permitirá planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar todos los aspectos relacionados con los créditos de las Cooperativas. La gestión crediticia eficiente permitirá tener políticas, estrategias, procedimientos y en general todos los aspectos para manejar en forma adecuada los créditos de los socios de las Cooperativas. La gestión crediticia eficiente permitirá a las cooperativas realizar el seguimiento y control de riesgo de crédito con los reportes de morosidad. De este modo los reportes de morosidad se convertirán en una valiosa herramienta de seguimiento y control de riesgo de crédito. La gestión crediticia eficiente permitirá que las personas encargadas del seguimiento de créditos y la cobranza morosa emitan reportes de morosidad de acuerdo a los requerimientos y a las gestiones de cobranza que van a realizar. Pudiendo tener Reporte de deudores; Reporte de créditos refinanciamientos y reestructurados; Reporte de cobranza judicial; Reporte de compromiso de pago; Reporte de provisiones proyectados, todo lo cual será de mucha ayuda para reducir la morosidad en las Cooperativas.

**Problema general:** ¿Cómo se relaciona la gestión crediticia eficiente con la reducción efectiva de la morosidad en las Instituciones social-financieras?

**Problemas específicos:** 1) ¿Cómo se relacionan las políticas y estrategias crediticias con la reducción efectiva de la morosidad en las Instituciones social-financieras? 2) ¿Cómo se relaciona la ponderación del riesgo crediticio con la reducción efectiva de la morosidad en las Instituciones social-financieras? 3) ¿Cómo se relaciona el proceso de gestión crediticia con la reducción efectiva de la morosidad en las Instituciones

social-financieras? 4) ¿Cómo se relaciona la evaluación de la gestión crediticia con la reducción de la morosidad en las Instituciones social-financieras? 5) ¿Cómo se relaciona la calidad de la cartera de colocaciones con la reducción efectiva de la morosidad en las Instituciones social-financieras?

**Antecedentes nacionales:** Para Baltazar (2015) una adecuada Administración del Riesgo de Crédito, en base al desarrollo de estrategias, políticas y herramientas de aprobación, seguimiento y recuperación de los créditos; influye disminuyendo los niveles de morosidad. Para López (2016) el nivel de endeudamiento ha aumentado en 35.32% por otro lado la cartera de créditos se reparte solamente en dos rubros créditos de consumo y créditos pymes. Por su parte para Álvarez, Garay, y Goicochea (2017) como consecuencia de las deficiencias presentadas en el control de las carteras de crédito tenemos la afectación de los resultados. Para Nieto (2017) el incumplimiento de estándares de transparencia como práctica de buen gobierno corporativo es nulo lo cual afecta los resultados de la gestión cooperativa. Entre tanto, Ramírez (2017) considera que algunas cooperativas sí realizan una eficiente gestión del riesgo crediticio con lo cual su cartera crediticia cuenta con bajos índices de morosidad y ello se debe a que aplican efectivamente las recomendaciones proporcionadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP y las recomendaciones de supervisión financiera de los comités de Basilea. Para Chipana, (2018) existe varios riesgos en la gestión crediticia, durante el proceso de otorgamiento de créditos. Entre tanto Morales y Vargas (2017) indica que el nivel de morosidad de los clientes que compran los productos de electricidad se encuentran influenciados en primer nivel por la variable Capital.

**Antecedentes internacionales.** Topa (2017) considera que la gestión crediticia en las empresas es fundamental para el desarrollo de su actividad. Para Cortez (2017) con la concesión de crédito una compañía queda expuesta al riesgo de incobrabilidad por el incumplimiento de los pagos establecidos en la negociación por parte del deudor. En cambio para Jaramillo y Trevejo (2017) la morosidad es un antivalor financiero que se origina como consecuencia que los clientes no cumplen con los plazos y pagos de sus obligaciones contraídas. En cambio para Gómez (2017) aunque la implementación de la metodología en el área de riesgos de la entidad no fue la más eficiente, ha sido adecuada y satisfizo los requerimientos para la generación de utilidades.

### **Bases teóricas:**

**Gestión crediticia eficiente:** Para Navarro (2017) la gestión crediticia eficiente consiste en planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar todos los aspectos de los créditos, con el fin de obtener la total recuperación de los mismos a los menores costos y mayores beneficios para las entidades que los otorgan. Por su parte para Belaunde, G. (2016) la gestión de los riesgos asociados al préstamo de dinero no es una obligación para todas las entidades. Para MC&F (2017) evaluar el riesgo crediticio se constituye en una obligación de las organizaciones solidarias y dicha actividad debe realizarse a través de procesos de seguimiento y control. Según Sanguil (2014) la gestión crediticia eficiente se relaciona con el manejo muy provechoso y del menor costo para los créditos otorgados de las cooperativas. En cambio, para Sanguil (2014) los procedimientos de la gestión del crédito cooperativo concierne la originación de Crédito, evaluación, aprobación, legalización, seguimiento, desembolsos y recuperación. De otro lado, según Sanguil (2014) en el proceso de cobranza, deberán establecerse lineamientos de trabajo y estrategias que permitan realizar una efectiva y eficiente recuperación de la cartera.

**Reducción de la morosidad:** Para Rosenberg (2016), referido por Izarra (2016) la morosidad se conceptúa como la imposibilidad de cumplir con lo exigido por la ley o con una obligación contraída previamente. Según Izarra (2016) existe evidencia estadística y/o empírica sobre la existencia de una relación negativa entre la evaluación del riesgo crediticio y la morosidad. De otro lado, en el estudio de Ticse (2015) la morosidad o cartera atrasada es la situación a la que llega una persona, que incumple con sus pagos obligatorios en tiempo y forma.

**Instituciones social-financieras:** Según Torres y Torres (2003) las cooperativas en general son organizaciones que agrupan a determinadas personas en unión de algún tipo de vínculo, laboral, profesional, etc. En el Perú se rigen por el Decreto Legislativo 141 y las modificatorias contenidas en el Decreto Legislativo 592 así como el D.S. 074-90-TR.

### **Marco conceptual:**

**Desarrollo empresarial:** Según Gómez (2006) el desarrollo de las cooperativas de ahorro y crédito es lo mejor que puede lograr una entidad.

**Dirección financiera:** Para Brealey (2016) la dirección financiera consiste en planear, desarrollar, controlar y evaluar las estrategias, políticas y objetivos definidos para el área financiera, buscando siempre el óptimo manejo de los recursos físicos, económicos y financieros de las micro y pequeñas empresas. En cambio para Bellido (2017) la dirección financiera es la actividad orientada al diseño de las grandes políticas, estrategias, tácticas y procesos. Por su parte para Ross (2016) las empresas como parte de la dirección financiera deben considerar la planeación financiera y las finanzas a corto plazo y también el financiamiento a largo plazo. Según Gitman (2015) la dirección financiera se refiere a las políticas sobre la búsqueda de las fuentes de financiamiento (endeudamiento), para poder utilizarlas en el capital de trabajo y bienes de capital (inversiones).

**Gestión financiera:** Según Gitman (2015) la gestión financiera comprende la concreción de las políticas financieras, mediante la aplicación de estrategias, tácticas, procesos, procedimientos, técnicas y prácticas financieras adecuadas para el manejo efectivo de los recursos financieros. En cambio para Weston, F. (2015) la gestión financiera comprende la formulación de normas y políticas internas para la gestión desconcentrada de recursos financieros. Para Ross (2016) la gestión financiera tiene que ver con la obtención de los recursos, pero también con su buen manejo.

**Políticas financieras:** Para Weston (2015) una política financiera es un acuerdo basado en los principios o directrices de un área de actividad clave de una organización.

**Estrategias financieras:** Para Van Horne (2015) las estrategias financieras empresariales deberán estar en correspondencia con la estrategia maestra que se haya decidido a partir del

**Rotación de la cartera crediticia:** Según Gitman (2015) la rotación de cartera es un indicador financiero que determina el tiempo en que las cuentas por cobrar toman en convertirse en efectivo.

**Gestión eficiente del riesgo de crédito:** Para Ticse (2015) la gestión eficiente del riesgo de crédito es un componente crítico de un enfoque completo de la gestión del riesgo y es esencial para el éxito a largo plazo para cualquier organización de las instituciones financieras.

## Justificación

Este trabajo se justifica porque busca solucionar el problema de la morosidad en las Instituciones solcio-financieras mediante la gestión crediticia eficiente con el establecimiento de políticas crediticias, al poner en operación las estrategias crediticias, asimismo, llevando a cabo el proceso de gestión crediticia y luego llevando a cabo la evaluación de la gestión crediticia para disponer de información para la toma de decisiones hasta lograr la calidad de la cartera de colocaciones de dichas entidades Cooperativas.

**Objetivo general:** Determinar la relación de la gestión crediticia eficiente con la reducción efectiva de la morosidad en las Instituciones social-financieras.

**Objetivos específicos:** 1) Establecer la relación de las políticas y estrategias crediticias con la reducción efectiva de la morosidad en las Instituciones social-financieras. 2) Determinar la relación de la ponderación del riesgo crediticio con la reducción efectiva de la morosidad en las Instituciones social-financieras. 3) Establecer la relación del proceso de gestión crediticia con la reducción efectiva de la morosidad en las Instituciones social-financieras. 4) Determinar la relación de la evaluación de la gestión crediticia con la reducción efectiva de la morosidad en las Instituciones social-financieras. 5) Establecer la relación de la calidad de la cartera de colocaciones con la reducción efectiva de la morosidad en las Instituciones social-financieras.

**Hipótesis general:** La gestión crediticia eficiente se relaciona en grado razonable con la reducción efectiva de la morosidad en las Instituciones social-financieras.

**Hipótesis específicas:** 1) Las políticas y estrategias crediticias se relacionan en grado razonable con la reducción efectiva de la morosidad en las Instituciones social-financieras. 2) La ponderación del riesgo crediticio se relaciona en grado razonable con la reducción efectiva de la morosidad en las Instituciones social-financieras. 3) El proceso de gestión crediticia se relaciona en grado razonable con la reducción efectiva de la morosidad en las Instituciones social-financieras. 4) La evaluación de la gestión crediticia se relaciona en grado razonable con la reducción efectiva de la morosidad en las Instituciones social-financieras. 5) La calidad de la cartera de colocaciones se relaciona



en grado razonable con la reducción efectiva de la morosidad en las Instituciones social-financieras.

### **Materiales y métodos**

**Tipo de investigación:** El tipo de investigación es aplicada.

**Diseño:** El diseño que se ha aplicado es el no experimental.

**Población:** Fueron 10,000 personas las conformantes de la población.

**Muestra:** Fueron 370 personas las conformantes de la muestra,

**Procedimientos estadísticos:** Se ha aplicado la prueba de Chi cuadrado para contrastar las hipótesis del trabajo.

**Aspecto ético:** Para Bunge (2016) la consideración principal es que este trabajo expresa la verdad, por lo demás de aplica la objetividad e imparcialidad en el tratamiento de las opiniones y resultados; asimismo, no se da cuenta de aspectos confidenciales que manejan las entidades relacionadas con la actividad portuaria.

### **Resultados**

**Resultado 1:**El 90% de los encuestados acepta que la gestión crediticia eficiente es el conjunto de actividades para manejar adecuadamente los créditos, la misma que incide en la morosidad de los socios.

**Resultado 2:**El 90% de los encuestados acepta que las políticas crediticias son los lineamientos generales y especiales para la gestión adecuada de las deudas con los socios.

**Resultado 3:**El 88% de los encuestados acepta que las estrategias crediticias son las acciones que se realizan como parte de la gestión crediticia eficiente.

**Resultado 4:**El 90% de los encuestados acepta que la ponderación del riesgo crediticio es el estudio de las condiciones que pueden darse en el otorgamiento de créditos.

**Resultado 5:**El 88% de los encuestados acepta que la ponderación del riesgo crediticio incide directamente en el índice de morosidad de los socios.

**Resultado 6:**El 90% de los encuestados acepta que el proceso de la gestión crediticia incluye aspectos legales, administrativos, financieros, tributarios y contables.

**Resultado 7:**El 88% de los encuestados acepta que el proceso de la gestión crediticia debe ser dinámico, de bajo costo y orientado a obtener el mayor beneficio posible.

**Resultado 8:**El 88% de los encuestados acepta que la evaluación de la gestión crediticia es el examen llevado a cabo para saber cómo se está llevando a cabo dicha gestión.

**Resultado 9:**El 90% de los encuestados acepta que la evaluación de la gestión crediticia puede hacerse mejor mediante una auditoría operativa que permita obtener amplia información para la toma de decisiones.

**Resultado 10:**El 88% de los encuestados acepta que la calidad de la cartera de colocaciones es una consecuencia de la gestión crediticia eficiente.

**Resultado 11:**El 88% de los encuestados acepta que la calidad de la cartera de colocaciones incide positivamente en la reducción de la morosidad de los socios.

**Resultado 12:**El 90% de los encuestados acepta que la reducción de la morosidad es fundamental en la gestión crediticia.

**Resultado 13:**El 90% de los encuestados acepta que la tasa de desempleo, la inflación, el tipo de cambio y la tasa de interés son factores de la morosidad de los socios.

**Resultado 14:**El 94% de los encuestados acepta que el aspecto económico, político, regulatorios y otros son factores de la morosidad de los socios.

**Resultado 15:**El 78% de los encuestados acepta que en la medida que desaparecan los factores de la morosidad disminuye el índice de morosidad de los socios.

**Resultado 16:**El 94% de los encuestados acepta que la aplicación de políticas, estrategias y ponderación del riesgo facilitarán la reducción del índice de morosidad de los socios.

**Resultado 17:**El 94% de los encuestados acepta que cuando se acrecienten los factores de la morosidad se deben generar condiciones para un nuevo fraccionamiento de la deuda como forma de reducir la morosidad de los socios.

**Resultado 18:** El 94% de los encuestados acepta que cuando se acrecienten los factores de la morosidad se deben generar condiciones para el aplazamiento de la deuda como forma de reducir la morosidad de los socios.

**Resultado 19:** El 94% de los encuestados acepta que cuando se acrecienten los factores de morosidad y se pierdan las esperanzas de cobrar los créditos no se debe dejar de considerar la condonación de la deuda morosa de algunos socios

**Resultado 20:** El 89% de los encuestados acepta que la condonación de la deuda morosa se podrá evitar en la medida que se tenga una gestión crediticia eficiente.

**Resultado 21:** El 94% de los encuestados acepta que la liquidez institucional mejorará siempre que se reduzca la morosidad de los socios.

**Resultado 22:** El 94% de los encuestados acepta que la liquidez institucional mejorará siempre que se tenga una gestión crediticia eficiente y efectiva.

#### **Contrastación de la hipótesis:**

- a) Para la hipótesis general se tiene que el Chi cuadrado es igual a 19.51% mayor al 5.00% de margen de error, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Se concluye que la gestión crediticia eficiente se relaciona en grado razonable con la reducción de la morosidad en las Instituciones social-financieras.
- b) Para la hipótesis específica 1, se tiene que el Chi cuadrado es igual a 82.57% mayor al 5.00% de margen de error, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Se concluye que las políticas y estrategias crediticias se relacionan en grado razonable con la reducción de la morosidad.
- c) Para la hipótesis específica 2, se tiene que el Chi cuadrado es igual a 28.57% mayor al 5.00% de margen de error, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Se concluye que la ponderación del riesgo crediticio se relaciona en grado razonable con la reducción de la morosidad.
- d) Para la hipótesis específica 3, se tiene que el Chi cuadrado es igual a 27.70% mayor al 5.00% de margen de error, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se

acepta la hipótesis alternativa. Se concluye que el proceso de gestión crediticia se relaciona en grado razonable con la reducción de la morosidad.

- e) Para la hipótesis específica 4, se tiene que el Chi cuadrado es igual a 28.57% mayor al 5.00% de margen de error, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Se concluye que la evaluación de la gestión crediticia se relaciona en grado razonable en la reducción de la morosidad.
- f) Para la hipótesis específica 5, se tiene que el Chi cuadrado es igual a 28.57% mayor al 5.00% de margen de error, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Se concluye que la calidad de la cartera de colocaciones se relaciona en grado razonable con la reducción de la morosidad.

### Discusión

- a) Para determinar la relación de la gestión crediticia eficiente con la reducción efectiva de la morosidad en las Instituciones social-financieras; el 92% de los encuestados acepta que la gestión crediticia eficiente es el conjunto de actividades para manejar adecuadamente los créditos, la misma que incide en la morosidad de los socios de las Instituciones social-financieras. Este resultado es similar al 94% presentado, aunque en otra dimensión espacial y temporal, por Baltazar (2015). Ambos resultados discutidos son altos, lo que se concreta en un apoyo al modelo de investigación desarrollado.
- b) Para determinar la relación de la gestión crediticia eficiente con la reducción efectiva de la morosidad en las Instituciones social-financieras, el 92% de los encuestados acepta que la reducción de la morosidad es fundamental en la gestión crediticia por que incide en la liquidez en las Instituciones social-financieras. Este resultado es similar al 90% presentado, aunque en otra dimensión espacial y temporal, por López (2016). Ambos resultados discutidos son altos, lo que se concreta en un apoyo al modelo de investigación desarrollado.

### Conclusiones:

- a) Se ha determinado la relación de la gestión crediticia eficiente con la reducción efectiva de la morosidad en las Instituciones social-financieras.

- b) Se ha establecido la relación de las políticas y estrategias crediticias con la reducción de la morosidad en las Instituciones social-financieras.
- c) Se ha determinado la relación de la ponderación del riesgo crediticio con la reducción de la morosidad en las Instituciones social-financieras.
- d) Se ha establecido la relación del proceso de gestión crediticia con la reducción de la morosidad en las Instituciones social-financieras.
- e) Se ha determinado la relación de la evaluación de la gestión crediticia con la reducción de la morosidad en las Instituciones social-financieras.
- f) Se ha establecido la relación de la calidad de la cartera de colocaciones con la reducción de la morosidad en las Instituciones social-financieras.

**Recomendaciones:**

- a) Se recomienda a los directivos y funcionarios tener en cuenta que la gestión crediticia eficiente se relaciona en grado razonable con la reducción efectiva de la morosidad en las Instituciones social-financieras.
- b) Se recomienda a los directivos y funcionarios tener en cuenta que las políticas y estrategias crediticias se relaciona en grado razonable con la reducción de la morosidad en las Instituciones social-financieras.
- c) Se recomienda a los directivos y funcionarios tener en cuenta que la ponderación del riesgo crediticio se relaciona en grado razonable con la reducción de la morosidad en las Instituciones social-financieras.
- d) Se recomienda a los directivos y funcionarios tener en cuenta que el proceso de gestión crediticia se relaciona en grado razonable con la reducción de la morosidad en las Instituciones social-financieras.
- e) Se recomienda a los directivos y funcionarios tener en cuenta que la evaluación de la gestión crediticia se relaciona en grado razonable con la reducción de la morosidad en las Instituciones social-financieras.
- f) Se recomienda a los directivos y funcionarios tener en cuenta que la calidad de la cartera de colocaciones se relaciona en grado razonable con la reducción de la morosidad en las Instituciones social-financieras.

## Referencias

- Álvarez, D., Garay, L. y Goicochea, E. (2017). *El control de la cartera de clientes y su incidencia en la información financiera de la COOPAC en el primer semestre del periodo 2015*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de las Américas]. Repositorio institucional: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/118/coopac%20linguistico-03%20-%20grados%20one.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Baltazar, S. (2015). *La administración del riesgo de crédito y la morosidad en Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. N° 222, Agencia Huamachuco*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio institucional: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/unitru/1013>
- Belaunde, G. (2016). *Gestionar el riesgo de crédito: ¿qué es y quiénes deberían hacerlo?*: Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/la-gestion-del-riesgo-crediticio-a-cargo-de-las-empresas/>
- Bellido, L. (2017). *Administración financiera*. Editorial San Marcos.
- Brealey, R. (2016). *Finanzas corporativas*. Mc Graw Hill.
- Bunge, M. (2016). *La investigación científica*. Ariel.
- Chipana, Y. (2018). *Evaluación de la gestión crediticia en el otorgamiento de créditos en la Financiera Credinka Agencia Yunguyo periodo 2015 – 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio institucional: [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/unap/7275/chipana\\_huanca\\_yeny\\_elvina.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/unap/7275/chipana_huanca_yeny_elvina.pdf?sequence=1&isallowed=y)
- Cortez, D. (2017). *La gestión de cartera de crédito y el riesgo crediticio como determinante de morosidad o liquidez de las empresas comerciales*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Machala]. Repositorio institucional: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2016/riesgo.html>
- Gitman, R. (2015). *Administración financiera*. Mc Graw Hill.
- Gómez, L. (2006). *Mejoramiento Continuo*. Universidad de la Habana

- Gómez, Ch. (2017). *La gestión del riesgo de crédito como herramienta para una administración financiera eficiente. Un estudio de caso*. [Artículo científico, Universidad del Cono Sur de las Américas]. Recuperado de: <http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v1n1/v1n1a04.pdf>
- Izarra, M. (2016). *Riesgo crediticio y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582, Huancavelica, periodo 2014*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Huancavelica]. Recuperada de: <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/unh/1358/tp%20-%20unh.%20cont.%200088.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Jaramillo, F. y Trevejo, A. (2017). *Determinantes de la Morosidad en el Sistema Bancario en una Economía Dolarizada: El caso del Perú durante el periodo 2005-2016*. [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola. Repositorio institucional: [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/usil/2723/1/2017\\_jaramillo\\_determinantes-de-la-morosidad.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/usil/2723/1/2017_jaramillo_determinantes-de-la-morosidad.pdf)
- López, R. (2016). *La morosidad y su impacto en la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora, Piura, Año 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Recuperada de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/ucv/12310>
- MC&F (2017). *Gestión crediticia*. Recuperado de: <https://www.mcfmedicionescrediticias.com.co/gestion-crediticia/>
- Morales, M. y Vargas, N. (2017). *Identificar los factores externos y su influencia en los índices de morosidad en una empresa comercializadora de productos de electricidad: estudio de caso, 2016*. [Tesis de título profesional, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Recuperada de: [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/10239/morales%20mel%c3%a9ndez\\_vargas%20meza\\_identificar\\_factores\\_externos2.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/10239/morales%20mel%c3%a9ndez_vargas%20meza_identificar_factores_externos2.pdf?sequence=1)
- Navarro, M. (2017). *Una buena gestión del crédito*. Escuela de organización industrial. Recuperado de:

<https://www.eoi.es/blogs/miguelangelnavarrosierra/2012/01/24/importante-es-tener-una-buena-gestion-del-credito/>

- Nieto, K. (2017). *Cumplimiento de estándares de transparencia como práctica de buen gobierno corporativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacoop-Sede Quillabamba*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Recuperada de: [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/8370/nieto\\_salizar\\_katia\\_ahorro\\_credito.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/8370/nieto_salizar_katia_ahorro_credito.pdf?sequence=1)
- Ramírez, J. (2017). *La eficiente gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad en las microfinancieras del Perú*. [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio institucional: [http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/562/1/Jean%20Ramirez\\_Trabajo%20de%20Investigacion\\_Bachillerato\\_2017.pdf](http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/562/1/Jean%20Ramirez_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachillerato_2017.pdf)
- Rosenberg, J. (2016). *Diccionario de Administración y Finanzas*. Díaz de Santos.
- Ross, S. (2016). *Finanzas corporativas*. Mc Graw Hill.
- Ross, S. (2016). *Finanzas corporativas*. Mc Graw Hill.
- Sanguil, A. (2014). *Sistema de gestión crediticia para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda*. [Tesis de pregrado, Universidad Regional Autónoma de los Andes]. Repositorio institucional: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/330/1/tuaicaf019-2015.pdf>
- Ticse, P. (2015). *Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de Financiera Edyficar Oficina Especial El Tambo*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio institucional: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/uncp/1620/tesis%20%2810%29.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Topa, L. (2017). *La gestión crediticia: La evaluación y cuantificación del riesgo en la administración del crédito*. [Tesis de maestría, Universidad de Buenos Aires]. Repositorio institucional: [http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tesis/1501-1080\\_topale.pdf](http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tesis/1501-1080_topale.pdf)



Torres y Torres Lara Carlos (2003) *Cooperativismo el modelo alternativo*. Editora San Marcos.

Van Horne, W. (2015). *Administración financiera*. Editorial Continental.

Weston, F. (2015). *Finanzas*. México. Editorial Continental.

## Financiamiento de la investigación

Con recursos propios.

## Declaración de intereses

Declaro no tener ningún conflicto de intereses, que puedan haber influido en los resultados obtenidos o las interpretaciones propuestas.

## Declaración de consentimiento informado

El estudio se realizó respetando el Código de ética y buenas prácticas editoriales de publicación.

## Derechos de uso

Copyright© 2023 por **Domingo Hernández-Celis, Julia Paola Hernandez-Celis-Vallejos, Andrea Del Rocío Hernández-Vallejos, Efrain Jaime Guardia-Huamani**



Este texto está protegido por la [Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Usted es libre para compartir, copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato y adaptar el documento, remezclar, transformar y crear a partir del material para cualquier propósito, incluso comercialmente, siempre que cumpla la condición de atribución: usted debe reconocer el crédito de una obra de manera adecuada, proporcionar un enlace a la licencia, e indicar si se han realizado cambios. Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que tiene el apoyo del licenciante o lo recibe por el uso que hace.