

# UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



**TESIS**

**LA RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y EL NIVEL  
DE MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE CRÉDITOS DIARIOS**

**INVERSIONES GLADYS – 2025**

**PRESENTADA POR:**

**CARMINA ARTEAGA VASQUEZ**

**LILIANA CAHUACHIA CALISAYA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**CONTADOR PÚBLICO**

**PUNO – PERÚ**

**2026**



Repositorio Institucional ALCIRA by Universidad Privada San Carlos is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



# 4.94%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 17 FEB 2026, 6:01 PM

## Originality & Authorship Report

Your text is highlighted according to the matched content in the results above.

**IDENTICAL** 0.72%      **CHANGED TEXT** 4.21%

## Report #31513501

CARMINA ARTEAGA VASQUEZ // LILIANA CAHUACHIA CALISAYA // LA RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y EL NIVEL DE MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE CRÉDITOS DIARIOS INVERSIONES GLADYS – 2025 RESUMEN E

l estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad en la Cooperativa de Créditos Diarios Inversiones Gladys durante 2025, considerando además su vínculo con la frecuencia de incumplimiento, el monto y antigüedad de la deuda, y la recuperación de cartera. **1 2 6 7 9 10 12 13 14 20 25** Se aplicó una metodología de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, con diseño no experimental, nivel descriptivo–correlacional y corte transversal. La muestra estuvo conformada por 20 trabajadores de las áreas de créditos y cobranzas (muestreo por conveniencia) y se complementó con revisión documental de registros crediticios y reportes internos. La gestión del riesgo se midió mediante un cuestionario Likert de 24 ítems y la morosidad se analizó en sus dimensiones operativas; se empleó Shapiro–Wilk para normalidad y Rho de Spearman para contrastar hipótesis ( $\alpha = 0.05$ ). Los resultados mostraron relaciones significativas entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad global ( $\rho = 0.724$ ;  $p < 0.001$ ), la frecuencia de incumplimiento ( $\rho = 0.558$ ;  $p = 0.011$ ), el monto y antigüedad de la deuda ( $\rho = 0.722$ ;  $p < 0.001$ ) y la recuperación/seguimiento de cartera morosa ( $\rho = 0.733$ ;  $p < 0.001$ )

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**  
**TESIS**

**LA RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y EL NIVEL  
DE MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE CRÉDITOS DIARIOS**

**INVERSIONES GLADYS – 2025**

**PRESENTADA POR:**

**CARMINA ARTEAGA VASQUEZ**

**LILIANA CAHUACHIA CALISAYA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**CONTADOR PÚBLICO**

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

:

  
\_\_\_\_\_  
Dra. MARLENE CUSI MONTESINOS

PRIMER MIEMBRO

:

  
\_\_\_\_\_  
Dra. CELIA VERENISSE ORTIZ DE ORUE ROJAS

SEGUNDO MIEMBRO

:

  
\_\_\_\_\_  
M.Sc. KORINA ASQUI GOMEZ

ASESOR DE TESIS

:

  
\_\_\_\_\_  
Mg. LUIS ALBERTH ROSSEL BERNEDO

Área: Ciencias Económicas, Negocios

Sub Área: Contabilidad y Finanzas

Línea de investigación: Economía

Puno, 02 de marzo del 2026.

## DEDICATORIA

A Dios Todo poderoso por guiar cada paso de nuestro camino, iluminando nuestras vidas y nuestra formación profesional. Su fortaleza ha sido nuestra luz en los momentos de flaqueza, fundiéndose el valor para perseverar.Z

Con inmensa emoción y gratitud, dedicamos esta tesis a todos aquellos que han contribuido significativamente a la realización de este proyecto. De manera especial, la dedicamos a:

Dedico este trabajo principalmente a mi familia, por su amor, paciencia y apoyo incondicional. A mis padres, quienes siempre confiaron en mí y me alentaron a seguir adelante y no rendirme. Este logro es para ustedes.

Con inmenso cariño y gratitud, Carmina Arteaga Vasquez

A mis queridos padres, **Rafael y Hermelegilda**, pilares fundamentales de mi vida. A ustedes, que con su amor incondicional y sacrificio infinito, me han brindado la oportunidad de perseguir mis sueños y convertirme en la persona que soy hoy. Su fe en mí ha sido mi mayor motivación, y cada logro alcanzado es un reflejo de su dedicación y esfuerzo. Este trabajo es un humilde tributo a su amor y apoyo inquebrantable.

Con inmenso cariño y gratitud, Liliana Cahuachia Calisaya.

## AGRADECIMIENTO

- Agradecemos a la Universidad Privada San Carlos por su compromiso con el desarrollo de nuestra región, brindándonos una formación profesional de excelencia. Sus enseñanzas nos han preparado para alcanzar nuestras metas y objetivos, capacitándonos para enfrentar los desafíos del mundo laboral.
- A la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas por contar con un cuerpo docente de excelencia, cuyos amplios conocimientos y metodologías dinámicas nos brindaron una formación integral. Su apoyo y guía fueron fundamentales en nuestro proceso de desarrollo profesional.
- Expresamos nuestro sincero agradecimiento al Mag. Luis Alberth Rossel Bernedo, por su dedicación y compromiso como asesor en esta investigación. Su orientación experta y apoyo constante fueron clave para el éxito de este proyecto.

## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTO	2
ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE ANEXOS	7
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN	10

### CAPÍTULO I

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

<b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>12</b>
1.1.1. PROBLEMA GENERAL	14
1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	15
<b>1.2. ANTECEDENTES</b>	<b>15</b>
1.2.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	15
1.2.2. ANTECEDENTES NACIONALES	16
1.2.3. ANTECEDENTES LOCALES	19
<b>1.3. OBJETIVOS</b>	<b>20</b>
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	20
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	20

### CAPÍTULO II

#### MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

<b>2.1. MARCO TEÓRICO</b>	<b>21</b>
2.1.1. GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO	21
2.1.2. NIVEL DE MOROSIDAD	28
	3

<b>2.2. MARCO CONCEPTUAL</b>	<b>32</b>
<b>2.3. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>34</b>
2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL	34
2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	34
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	
<b>3.1. ZONA DE ESTUDIO</b>	<b>35</b>
<b>3.2. TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>	<b>35</b>
3.2.1. POBLACIÓN	35
3.2.2. TAMAÑO DE LA MUESTRA	36
3.2.3. SELECCIÓN DE LA MUESTRA	36
<b>3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS</b>	<b>36</b>
3.3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	36
3.3.2. DISEÑO	37
3.3.3. ENFOQUE	37
3.3.4. NIVEL	37
3.3.5. CONSIDERACIONES ÉTICAS	38
<b>3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES</b>	<b>40</b>
<b>3.5. DISEÑO ESTADÍSTICO</b>	<b>42</b>
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>EXPOSICIÓN, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	
<b>4.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO</b>	<b>43</b>
<b>4.2. ANÁLISIS INFERENCIAL</b>	<b>48</b>
4.2.1. PRUEBA DE NORMALIDAD	48
4.2.2. CONTRASTE DE HIPÓTESIS MEDIANTE CORRELACIÓN DE SPEARMAN	49
<b>4.3. DISCUSIÓN</b>	<b>53</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>59</b>
	4

<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>60</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>62</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>68</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
<b>Tabla 01:</b> Tabla de operacionalización de variables	40
<b>Tabla 02:</b> Análisis descriptivo de la variable Gestión del riesgo crediticio	43
<b>Tabla 03:</b> Análisis descriptivo de la dimensión políticas y procedimientos de riesgo	44
<b>Tabla 04:</b> Análisis descriptivo de la dimensión evaluación y clasificación de clientes	44
<b>Tabla 05:</b> Análisis descriptivo de la dimensión monitoreo y control de cartera	45
<b>Tabla 06:</b> Análisis descriptivo de la variable nivel de morosidad	46
<b>Tabla 07:</b> Análisis descriptivo de la dimensión frecuencia de incumplimiento de pago	46
<b>Tabla 08:</b> Análisis descriptivo de la dimensión monto y antigüedad de la deuda	47
<b>Tabla 09:</b> Análisis descriptivo de la dimensión recuperación y seguimiento de cartera morosa	48
<b>Tabla 10:</b> Prueba de normalidad	48
<b>Tabla 11:</b> Correlación de Spearman entre gestión del riesgo crediticio y nivel de morosidad	49
<b>Tabla 12:</b> Correlación de Spearman entre gestión del riesgo crediticio y frecuencia de incumplimiento de pago	50
<b>Tabla 13:</b> Correlación de Spearman entre gestión del riesgo crediticio y monto/antigüedad de la deuda	51
<b>Tabla 14:</b> Correlación de Spearman entre gestión del riesgo crediticio y recuperación/seguimiento de cartera morosa	52

## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
<b>Anexo 01:</b> Matriz de consistencia	69
<b>Anexo 02:</b> Validación del instrumento	72
<b>Anexo 03:</b> Instrumentos de recolección de datos	76
<b>Anexo 04:</b> Evidencias de recolección de información	83

## RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad en la Cooperativa de Créditos Diarios Inversiones Gladys durante 2025, considerando además su vínculo con la frecuencia de incumplimiento, el monto y antigüedad de la deuda, y la recuperación de cartera. Se aplicó una metodología de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, con diseño no experimental, nivel descriptivo–correlacional y corte transversal. La muestra estuvo conformada por 20 trabajadores de las áreas de créditos y cobranzas (muestreo por conveniencia) y se complementó con revisión documental de registros crediticios y reportes internos. La gestión del riesgo se midió mediante un cuestionario Likert de 24 ítems y la morosidad se analizó en sus dimensiones operativas; se empleó Shapiro–Wilk para normalidad y Rho de Spearman para contrastar hipótesis ( $\alpha = 0.05$ ). Los resultados mostraron relaciones significativas entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad global ( $\rho = 0.724$ ;  $p < 0.001$ ), la frecuencia de incumplimiento ( $\rho = 0.558$ ;  $p = 0.011$ ), el monto y antigüedad de la deuda ( $\rho = 0.722$ ;  $p < 0.001$ ) y la recuperación/seguimiento de cartera morosa ( $\rho = 0.733$ ;  $p < 0.001$ ). En conclusión, se confirmó que la gestión del riesgo crediticio se vinculó de manera significativa con el comportamiento de la morosidad y con sus principales componentes, evidenciando una relación estrecha entre los procesos de control del crédito y el desempeño de la cartera en el periodo analizado.

**Palabras clave:** Cooperativa, Gestión de cartera, Morosidad, Riesgo crediticio.

## ABSTRACT

The study aimed to determine the relationship between credit risk management and delinquency levels at Cooperativa de Créditos Diarios Inversiones Gladys during 2025, also examining links with payment default frequency, the amount and aging of debt, and loan recovery practices. A quantitative, applied approach was used, with a non-experimental design, descriptive–correlational scope, and cross-sectional cut. The sample comprised 20 employees from the credit and collections areas (convenience sampling), complemented by documentary review of credit records and internal reports. Credit risk management was measured through a 24-item Likert questionnaire, and delinquency was analyzed through its operational dimensions; Shapiro–Wilk was used for normality testing and Spearman’s rho for hypothesis testing ( $\alpha = 0.05$ ). Results showed significant relationships between credit risk management and overall delinquency ( $\rho = 0.724$ ;  $p < 0.001$ ), default frequency ( $\rho = 0.558$ ;  $p = 0.011$ ), debt amount and aging ( $\rho = 0.722$ ;  $p < 0.001$ ), and recovery/follow-up of delinquent portfolio ( $\rho = 0.733$ ;  $p < 0.001$ ). In conclusion, credit risk management was significantly associated with delinquency behavior and its main components, highlighting a close link between credit control processes and portfolio performance during the period analyzed.

**Keywords:** Cooperative, Portfolio Management, Delinquency, Credit Risk.

## INTRODUCCIÓN

La morosidad constituyó uno de los principales retos para las entidades que otorgaron crédito de forma intensiva, debido a que afectó la liquidez, elevó los costos de cobranza y presionó la estabilidad de la cartera cuando los atrasos se volvieron recurrentes o se acumularon en deuda vencida. En ese contexto, la gestión del riesgo crediticio se volvió un proceso decisivo, porque integró políticas, evaluación del solicitante, seguimiento del crédito y recuperación de cartera, con el propósito de reducir la probabilidad de incumplimiento y sostener la continuidad operativa. Bajo esta realidad, la Cooperativa de Créditos Diarios Inversiones Gladys enfrentó durante 2025 un escenario en el que el control del riesgo y el comportamiento de pago de los socios se presentaron como variables estrechamente vinculadas, lo que justificó analizar dicha relación para comprender cómo se expresó en su operación diaria.

El **Capítulo I** presentó el planteamiento del problema, delimitando el contexto en el que se desarrolló la investigación y precisando la formulación del problema central y sus derivaciones. En este capítulo se expusieron los objetivos general y específicos, junto con las hipótesis correspondientes, además de sustentar la justificación del estudio desde la relevancia institucional y académica, considerando que la morosidad y el riesgo crediticio influyeron en la sostenibilidad de organizaciones financieras de alcance local.

El **Capítulo II** desarrolló el marco teórico, organizando los conceptos y enfoques vinculados a la gestión del riesgo crediticio y a la morosidad, así como sus dimensiones operativas. En esta sección se incluyeron antecedentes internacionales, nacionales y locales que aportaron evidencia empírica sobre el vínculo entre prácticas de evaluación, monitoreo y recuperación con el desempeño de cartera, lo cual permitió situar el estudio en la literatura existente y sustentar la lógica analítica de las variables.

El **Capítulo III** describió la metodología empleada. Se precisó el tipo de investigación aplicada, el diseño no experimental, el enfoque cuantitativo y el nivel descriptivo–correlacional de corte transversal. Asimismo, se detalló la población y muestra (personal de créditos y cobranzas), la operacionalización de variables, las

técnicas e instrumentos de recolección (encuesta y análisis documental), el procedimiento de validación y confiabilidad, y las técnicas estadísticas utilizadas para el procesamiento de datos, asegurando consistencia entre objetivos, variables y análisis.

El **Capítulo IV** presentó la exposición, análisis y discusión de los resultados. Primero, se desarrolló el análisis descriptivo por variable y dimensiones, utilizando niveles de interpretación que permitieron caracterizar la gestión del riesgo crediticio y el comportamiento de la morosidad. Luego, se ejecutó el análisis inferencial mediante pruebas de normalidad y correlación de Spearman para contrastar las hipótesis general y específicas. Finalmente, se discutieron los hallazgos a la luz del marco teórico y de los antecedentes revisados, interpretando el sentido de las relaciones encontradas en el contexto operativo de la cooperativa.

El **Capítulo V** consolidó las conclusiones y recomendaciones derivadas de los resultados, sintetizando los hallazgos principales de acuerdo con los objetivos planteados. En este capítulo se establecieron conclusiones orientadas a explicar la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad, y se formularon recomendaciones enfocadas en fortalecer procesos críticos del ciclo crediticio, cuidando que las propuestas se mantuvieran alineadas con la evidencia obtenida y con las necesidades reales de la organización.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel internacional, la gestión del riesgo crediticio se mantuvo como una preocupación central para la sostenibilidad de las entidades que intermedian recursos, especialmente en un contexto de expansión del crédito fuera de la banca tradicional. El Financial Stability Board (FSB, 2025) reportó que, al cierre de 2024, los activos financieros globales alcanzaron US\$ 503,7 billones, y que el segmento de intermediación financiera no bancaria (NBFI) concentró US\$ 256,8 billones, equivalentes al 51% del total, lo que reflejó un entorno donde la originación y el monitoreo del crédito cobran aún mayor relevancia.

En ese mismo marco, se evidenció que el riesgo se concentró con mayor intensidad en actividades crediticias con rasgos “tipo banca”, debido a transformaciones de liquidez, apalancamiento y limitaciones de información. El FSB (2025) señaló que su “medida estrecha” —asociada a actividades con potencial riesgo sistémico— llegó a US\$ 76,3 billones tras crecer 12,7% en 2024, y además advirtió restricciones severas de datos para monitorear segmentos como el crédito privado. En términos de problemática, esta combinación de crecimiento y asimetrías informativas elevó la probabilidad de que una evaluación insuficiente, un seguimiento débil y alertas tardías se tradujeran en incumplimientos más frecuentes.

En América Latina, el escenario crediticio también se caracterizó por presiones en la calidad de cartera, lo que volvió más sensible la relación entre gestión del riesgo y morosidad. La Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN, 2024) informó que la

banca regional cerró el primer trimestre de 2024 con una cartera vencida de US\$ 73.873 millones, cifra 11% superior a la de un año antes, y que ello se reflejó en un indicador de morosidad de 2,66% (por encima del 2,42% previo). Este comportamiento, aunque agregado, sugirió que los criterios de admisión, el control post desembolso y la cobranza temprana resultaron determinantes para evitar el deterioro acelerado de las carteras.

A la par, persisten factores estructurales que afectaron la capacidad de pago de los hogares y microemprendimientos, elevando el riesgo de incumplimiento en créditos de pequeña escala. La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2025) indicó que la informalidad laboral en América Latina y el Caribe se ubicó en 47,6% a mediados de 2024, lo que implicó ingresos más inestables, menor cobertura de protección social y mayor vulnerabilidad ante shocks. En la práctica, esta realidad condiciona la calidad de la evaluación crediticia cuando la verificación de ingresos se basó en evidencias limitadas o no estandarizadas.

En el Perú, la expansión del financiamiento a segmentos de alta rotación y baja formalidad se desarrolló en un mercado laboral donde la informalidad siguió siendo predominante, complejizando la medición real del riesgo. El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2024) reportó que, en el periodo abril 2023–marzo 2024, el empleo informal alcanzó 71,2% a nivel nacional (con 65,6% en el ámbito urbano y 94,1% en el rural). Además, el INEI (2024) mostró que en empresas de 1 a 10 trabajadores —perfil frecuente del microcrédito— el empleo informal llegó a 88,4%, lo que reforzó la necesidad de evaluaciones más robustas, seguimiento continuo y mecanismos preventivos de cobranza para contener la morosidad.

En el sistema financiero peruano, los indicadores de riesgo confirmaron que los segmentos empresariales de menor tamaño tendieron a sostener niveles elevados de vulnerabilidad, aun cuando se observan mejoras recientes. La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS, 2025) reportó que, a septiembre de 2025, la cartera de alto riesgo (CAR) en Mediana + MYPE se ubicó en 12,3%, por debajo de 14,3% en septiembre de 2024. Sin embargo, aun con esa reducción, el nivel resultó suficientemente

significativo como para que una gestión no homogénea del riesgo (admisión, seguimiento, renegociación y recuperación) pudiera amplificar el tránsito hacia mora en instituciones expuestas a dichos segmentos.

Dentro del sistema cooperativo de ahorro y crédito, el problema se expresó con mayor intensidad, lo cual hizo especialmente pertinente analizar la relación entre gestión del riesgo crediticio y morosidad. La SBS (2024) informó que, al cierre de 2024, la cartera del sistema cooperativo registró una morosidad de 14,9% y una CAR de 21,6%, en un contexto donde los activos netos del sistema alcanzaron S/ 12.154 millones. Estas cifras evidenciaron que, para las cooperativas, pequeñas fallas en la evaluación (capacidad y voluntad de pago), en el control post desembolso o en la cobranza temprana podrían impactar con rapidez la liquidez y la continuidad operativa.

En el plano local, la ciudad de Puno presentó condiciones laborales que reforzaron la pertinencia del estudio por su efecto en la estabilidad de ingresos de los potenciales prestatarios. El INEI (2024) reportó que, en Puno, el empleo informal alcanzó 64,9% (frente a 35,1% formal) y que el ingreso promedio mensual del periodo abril 2023–marzo 2024 fue de S/ 1.763,4, con brechas por sexo; además, la informalidad femenina llegó a 67,1% (superior a 62,7% en hombres). Bajo estas condiciones, la Cooperativa de Créditos Diarios Inversiones Gladys, durante 2025, enfrentó un escenario donde el incumplimiento de pago tendió a aumentar y la liquidez se vio presionada, sugiriendo debilidades en la identificación del riesgo, la estandarización de políticas, el monitoreo de cartera y las alertas tempranas. Por ello, resultó necesario determinar cómo se relacionó la gestión del riesgo crediticio con el nivel de morosidad, a fin de sustentar mejoras en evaluación, seguimiento y recuperación ajustadas a la realidad organizacional y territorial.

### **1.1.1. PROBLEMA GENERAL**

¿Cuál es la relación entre la gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad en la Cooperativa de Créditos Diarios Inversiones Gladys – 2025?

### **1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

¿Cuál es la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la frecuencia de incumplimiento de pago en la Cooperativa de Créditos Diarios Inversiones Gladys – 2025?

¿Cuál es la relación entre la gestión del riesgo crediticio y el monto y antigüedad de la deuda en la Cooperativa de Créditos Diarios Inversiones Gladys – 2025?

¿Cuál es la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la recuperación y seguimiento de cartera morosa en la Cooperativa de Créditos Diarios Inversiones Gladys – 2025?

### **1.2. ANTECEDENTES**

#### **1.2.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

Pizarro y Álvarez (2023) tuvieron como objetivo analizar el riesgo crediticio y sus efectos en la cartera de crédito de cooperativas de ahorro y crédito de Guayaquil (Ecuador) durante 2021–2022, utilizando indicadores de cartera, provisiones y comportamiento de morosidad por segmentos. En los resultados, se evidenció que la morosidad varió según el segmento, destacándose que un segmento presentó mayor morosidad y otro menor variación, lo que reflejó diferencias en el nivel de riesgo de cartera. Asimismo, se observó que el cumplimiento normativo asociado a la calificación del riesgo y constitución de provisiones incidió en el desempeño financiero, afectando la rentabilidad de las cooperativas analizadas. En conclusión, los autores sostuvieron que niveles altos de morosidad incrementan el riesgo de cartera, elevan la exposición a pérdidas y deterioran la liquidez y rentabilidad institucional.

Cevallos y Campos (2023) buscaron analizar la incidencia de la gestión del riesgo crediticio en la morosidad de una cooperativa vinculada a la Universidad Técnica de Manabí (Ecuador) durante 2019–2020, bajo la idea de que las decisiones de crédito se reflejaban en la calidad de cartera. La metodología correspondió a una investigación no experimental, descriptiva y de campo, combinando análisis documental de cartera y morosidad con una encuesta aplicada al personal que gestionaba créditos. En los resultados, la morosidad se mantuvo en niveles muy bajos al cierre del periodo (0.03% en 2019 y 0.02% en 2020), y la percepción del personal apuntó a una correlación alta entre

gestión del riesgo y morosidad, en la medida en que el control y el seguimiento sostenían la salud de la cartera. En conclusión, los autores afirmaron que la aplicación consistente de estrategias de evaluación, monitoreo y control permitió conservar una morosidad aceptable y, por extensión, proteger la estabilidad financiera de la entidad.

Castro y Campos (2024) tuvieron como objetivo analizar la incidencia de la gestión del riesgo crediticio en la morosidad del Banco VisionFund Ecuador (Agencia Portoviejo) durante 2023, considerando que el problema se expresaba especialmente en el seguimiento y la recuperación. Metodológicamente, el estudio se condujo con un diseño no experimental, transeccional, descriptivo y de campo, con enfoque mixto; se trabajó con una muestra de 40 créditos en mora, 40 clientes deudores y 5 colaboradores vinculados a la operación crediticia, aplicando revisión documental, encuestas y entrevistas. En los resultados, se reportó un nivel de morosidad de 6%, superior a la media del mercado según el propio análisis del trabajo, lo que elevó el riesgo de pérdida y tensionó la sostenibilidad de la cartera. En términos interpretativos, se atribuyó el incremento de la mora a fallas en la trazabilidad del crédito, en la disciplina de monitoreo y en la oportunidad de las acciones de cobranza. En conclusión, el estudio sostuvo que fortalecer controles, criterios de evaluación y estrategias de recuperación más tempranas reducía la exposición y ayudaba a mantener la morosidad en márgenes manejables.

### **1.2.2. ANTECEDENTES NACIONALES**

Toledo y León (2021) tuvieron como objetivo analizar si el sobreendeudamiento de clientes (medido por saldo y número de entidades financieras) se relacionaba de manera positiva y directa con el riesgo de crédito en instituciones microfinancieras peruanas (CMAC) en el periodo 2016–2019, planteando que la expansión del crédito podía deteriorar la cartera. La metodología fue cuantitativa y correlacional, con datos de 48 meses, procesados mediante la metodología CRISP-DM y técnicas estadísticas propias de análisis de datos para contrastar relaciones entre variables. En los resultados, se determinó que el sobreendeudamiento se asoció directamente con el riesgo de crédito, lo que implicó mayor presión sobre provisiones y un efecto adverso sobre resultados;

además, se reconoció que la morosidad se veía afectada por múltiples factores, pero que el sobreendeudamiento constituía un predictor relevante para el deterioro de cartera. En conclusión, el artículo sostuvo que el control del comportamiento de endeudamiento y el fortalecimiento de políticas y monitoreo eran decisiones estratégicas clave para sostener la calidad del crédito en contextos de crecimiento de colocaciones.

Vilca y Torres (2021) se propusieron determinar la relación entre la gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en una entidad financiera del departamento de Puno (Mi Banco), partiendo de la preocupación por el impacto de la mora en rentabilidad y continuidad operativa. La metodología correspondió a un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, nivel descriptivo-correlacional y corte transversal; participaron 122 trabajadores bajo muestreo no probabilístico y se aplicaron escalas validadas para ambas variables. En los resultados, se encontró una relación negativa moderada y significativa entre gestión del riesgo y morosidad ( $Rho = -0.467$ ;  $p = 0.000 < 0.05$ ), sugiriendo que mejores prácticas de evaluación, control y seguimiento se asociaron con menor mora. En conclusión, los autores sostuvieron que la gestión del riesgo crediticio incidía de manera relevante en la salud de cartera y recomendaron consolidar mecanismos internos que anticiparan el incumplimiento para proteger sostenibilidad y resultados.

Toro (2024) tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad en el Banco de Crédito del Perú, agencias Puno y Juliaca, durante 2022, buscando identificar qué dimensiones operativas estaban más vinculadas a la conducta de pago. La metodología se organizó con enfoque cuantitativo, diseño no experimental y análisis correlacional, trabajando con informantes vinculados a la gestión crediticia en ambas agencias. En los resultados, la evidencia estadística mostró relaciones bajas y no significativas en dimensiones evaluadas; por ejemplo, para “condiciones del crédito” se reportó una correlación negativa muy baja ( $\rho = -0.090$ ) con significancia ( $p = 0.707$ ), lo que no permitió sostener una asociación consistente entre dicha dimensión y la morosidad. En conclusión, la tesis sostuvo que, bajo los datos analizados, la relación global no se confirmó con fuerza estadística, y planteó como recomendación reforzar la

estandarización de criterios, el seguimiento y la retroalimentación operativa para mejorar control del riesgo y prevenir deterioros futuros de cartera.

Quispe (2024) tuvo como objetivo describir la relación entre la gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad en el BBVA Perú (Huánuco) durante 2024, considerando especialmente la evaluación de solvencia y el monitoreo como ejes de control. La metodología se desarrolló con enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, con diseño correlacional no experimental; se trabajó con 21 colaboradores y se aplicó Rho de Spearman para contrastar variables. En los resultados, se estableció una correlación negativa moderada y significativa entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad ( $\rho = -0.597$ ;  $p = 0.004 < 0.05$ ), interpretándose que mejores prácticas de evaluación y seguimiento se asociaron con menores niveles de incumplimiento. En conclusión, el estudio afirmó que una gestión efectiva reducía la morosidad, protegía la rentabilidad y contribuía a la estabilidad del sistema, recomendando sostener criterios de selección de prestatarios y vigilancia periódica de señales tempranas de riesgo.

Zevallos (2022) tuvo como objetivo establecer la relación entre la gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad en cajas municipales de Chupaca durante 2020, partiendo de que la calidad de evaluación y control determinaba el desempeño de cartera. Metodológicamente, el estudio se condujo bajo enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y alcance correlacional, orientado a contrastar la asociación entre prácticas de riesgo (políticas, evaluación y monitoreo) y el comportamiento de mora. En los resultados, se reportó una relación directa y significativa entre las variables, con una correlación alta (en reportes citados en literatura académica relacionada se consignó  $\rho = 0.820$ ;  $p = 0.000$ ), lo que indicó que debilidades en la gestión del riesgo se asociaron con mayor morosidad, y que el fortalecimiento de controles se vinculó con mejores niveles de recuperación. En conclusión, se sostuvo que una gestión más consistente del riesgo (criterios homogéneos, verificación y seguimiento) contribuía a reducir mora y a sostener estabilidad financiera en instituciones microfinancieras locales.

### 1.2.3. ANTECEDENTES LOCALES

Mamani (2025) tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. (Agencia Puno) durante 2025, considerando que el desempeño del asesor y las políticas definían el comportamiento de pago. La metodología fue cuantitativa, con diseño no experimental, transversal y nivel correlacional; la población se conformó por 29 trabajadores y la técnica de recojo fue la encuesta mediante cuestionarios validados. En los resultados, se evidenció una correlación negativa considerable entre funciones del asesor de negocios y morosidad (Spearman =  $-0.768$ ;  $p = 0.000$ ), y también una correlación negativa considerable entre políticas de crédito y morosidad (Spearman =  $-0.792$ ;  $p = 0.000$ ), mostrando que mejores prácticas internas se asociaron con menor incumplimiento. En conclusión, el estudio sostuvo que el fortalecimiento del desempeño comercial-crediticio, junto con políticas y monitoreo más consistentes, se vinculaba con una reducción tangible de la mora y una mejora del equilibrio financiero de la agencia.

Vargas y Llanos (2025) tuvieron como objetivo determinar la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad en prestatarios de cajas municipales del distrito de Puno durante 2024, entendiendo que el problema combinaba factores internos (políticas, evaluación y seguimiento) y externos (condiciones socioeconómicas). La metodología se estructuró con enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, diseño no experimental correlacional y corte transversal, aplicándose un cuestionario a personal de cajas municipales en la ciudad de Puno. En los resultados, se reportó una relación estadísticamente significativa entre variables (por ejemplo, se consignó  $r = 0.460$ ;  $p = 0.000$  para la relación general), además de asociaciones relevantes por dimensiones (factores internos y externos), lo que sugirió que la forma en que se gestionaba el riesgo se conectaba con el comportamiento de la mora, aunque no de manera absoluta. En conclusión, el estudio sostuvo que mejorar procedimientos de evaluación, segmentación y monitoreo, junto con medidas que atiendan condiciones del entorno, contribuía a disminuir el riesgo de

incumplimiento y a sostener la estabilidad de las entidades que colocaban crédito en Puno.

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar la relación entre la gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad en la Cooperativa de Créditos Diarios Inversiones Gladys – 2025

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Analizar la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la frecuencia de incumplimiento de pago en la Cooperativa de Créditos Diarios Inversiones Gladys – 2025.

Evaluar la relación entre la gestión del riesgo crediticio y el monto y antigüedad de la deuda en la Cooperativa de Créditos Diarios Inversiones Gladys – 2025.

Examinar la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la recuperación y seguimiento de cartera morosa en la Cooperativa de Créditos Diarios Inversiones Gladys – 2025

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1. MARCO TEÓRICO

##### 2.1.1. GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO

###### 2.1.1.1. Concepto y fundamentos de la gestión del riesgo crediticio

Es reconocida como una función estratégica que permite prever, prevenir y manejar las posibles pérdidas que pueden generarse por el incumplimiento en el pago de las obligaciones por parte del prestatario. En esa línea, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS, 2025) advierte, desde su enfoque de estabilidad financiera, que el deterioro de la cartera suele trasladarse a presiones de liquidez y solvencia, especialmente cuando la entidad no anticipa la calidad del deudor ni reacciona a tiempo ante señales tempranas de incumplimiento. En la práctica, esto obliga a que la evaluación considere información verificable del cliente, su historial de cumplimiento y la estructura de su endeudamiento, evitando concentraciones de riesgo que “carguen” la cartera hacia segmentos más vulnerables. Por ello, hablar de riesgo crediticio no es solo hablar de probabilidad de impago, sino también de sus efectos económicos: costos de cobranza, provisiones, menor rentabilidad y daño reputacional cuando la mora se vuelve recurrente. Cuando se mira la gestión del riesgo crediticio desde una lógica moderna, el reto central es sostener un equilibrio razonable entre rentabilidad y exposición al riesgo. En términos concretos, la SBS (2025) señala que el sistema requiere que las entidades adopten prácticas prudentiales y controles que eviten que el crecimiento del crédito se convierta en deterioro sostenido de cartera y, en consecuencia, en pérdidas. Por eso, el equilibrio no se logra por intuición: se construye con políticas de otorgamiento, límites prudentiales,

segmentación y metodologías de evaluación que permitan sostener decisiones consistentes en el tiempo. Además, ese enfoque se refuerza cuando la entidad cuantifica el riesgo con herramientas que ordenan la información del cliente y la traducen en criterios de decisión (por ejemplo, reglas internas, perfiles de riesgo y umbrales de alerta), de modo que la colocación no dependa de decisiones improvisadas.

Sin embargo, la gestión del riesgo crediticio no debería entenderse como un conjunto “frío” de técnicas, porque también es una cultura institucional de control y prevención. En esa lógica, la SBS (2025) recuerda que, cuando una entidad pierde trazabilidad en el seguimiento o se debilitan los mecanismos de control, el riesgo termina manifestándose en mora, en mayores costos y en necesidad de ajustes correctivos. En otras palabras, no basta con evaluar bien al inicio; se requiere disciplina para monitorear y reaccionar durante la vida del crédito. Esto implica procesos transparentes, responsabilidades claras y criterios uniformes para decidir, reprogramar, cobrar o intensificar acciones según el perfil del deudor. De hecho, la experiencia muestra que las debilidades no suelen estar en “la norma”, sino en cómo se aplica: verificación incompleta, documentación débil o seguimiento tardío, que deja que pequeñas señales se conviertan en incumplimientos estructurales.

Por ello, se entiende que la gestión del riesgo de crédito es integral, porque acompaña todo el ciclo del crédito: evaluación, autorización, desembolso, seguimiento, alertas tempranas y recuperación. En ese punto, la SBS (2023) enfatiza que, cuando las entidades emplean modelos para admisión, seguimiento o decisiones de riesgo, deben gobernarlos adecuadamente (desarrollo, validación, uso y monitoreo) para evitar errores que distorsionen la medición del riesgo y agraven el deterioro de cartera. Dicho de otro modo, el control del riesgo no termina cuando se aprueba un crédito; empieza a volverse más exigente a medida que transcurre el tiempo y aparecen cambios en el comportamiento de pago. En ese contexto, una buena gestión del riesgo crediticio también sostiene la confianza de clientes y supervisores porque muestra consistencia, trazabilidad y capacidad de respuesta ante escenarios adversos.

### **2.1.1.2. Importancia de la gestión del riesgo crediticio en cooperativas de ahorro y crédito**

Presenta un papel de especial importancia, donde la función social y la sostenibilidad financiera suelen tensionarse en el día a día. En cooperativas, el crédito no es solo un producto: también es una forma de sostener inclusión financiera, por lo que una mala gestión del riesgo termina afectando a los socios y a la continuidad institucional. Desde un enfoque macroprudencial, la SBS (2025) advierte que los deterioros persistentes de cartera, cuando no se controlan oportunamente, erosionan resultados y pueden comprometer la estabilidad de las entidades, lo que vuelve indispensable fortalecer políticas y controles. En la práctica, esto significa que la cooperativa debe asegurar procesos consistentes de evaluación, seguimiento y cobranza, cuidando la calidad del crédito desde el inicio y durante su administración. El impacto es directo: a mayor deterioro, mayor presión sobre liquidez, provisiones y capacidad de colocar nuevos créditos sin elevar la exposición.

En la práctica existen cooperativas que atraviesan dificultades específicas que aumentan su exposición: información incompleta, capacitación insuficiente, debilidades en evaluación y un seguimiento que llega tarde, cuando el atraso ya se consolidó. Este tipo de brechas se vuelve más crítico si la cartera está concentrada o si el entorno de ingresos de los socios es volátil, porque el riesgo se materializa rápidamente en mora. En estudios recientes sobre cooperativas, Mendoza y Vera (2023) muestran que la gestión del riesgo crediticio —particularmente en evaluación, monitoreo y control— guarda relación con el comportamiento de la morosidad, reforzando la idea de que la disciplina operativa es un “freno” real frente al deterioro de cartera. Desde esa perspectiva, la cooperativa necesita sistemas simples pero consistentes: criterios de admisión claros, verificación mínima obligatoria y rutinas de seguimiento que no dependan solo de la experiencia del asesor. Si eso no ocurre, la mora deja de ser un evento aislado y se vuelve un patrón que consume recursos y reduce la capacidad de crecimiento.

Por otra parte, la relevancia de la gestión del riesgo crediticio en estas instituciones va más allá de lo financiero, porque también se vincula con confianza y cultura de pago. Cuando se implementan políticas claras, los socios perciben reglas de juego más transparentes y, en general, se reduce la discrecionalidad que suele generar conflictos o “arreglos” informales. En términos de desempeño sectorial, reportes recientes sobre cooperativas en el Perú señalan que la morosidad y la cartera de alto riesgo son indicadores sensibles que reflejan rápidamente la calidad del control interno y la efectividad del seguimiento. Así, Pacific Credit Rating (2024) reporta niveles de morosidad elevados en determinados segmentos de COOPAC y destaca la importancia de coberturas y seguimiento para evitar que el deterioro se traduzca en resultados negativos. En consecuencia, mejorar evaluación, monitoreo y recuperación no solo reduce mora: también protege reputación, fortalece sostenibilidad y sostiene la confianza del socio en el tiempo.

#### **2.1.1.3. Modelos de evaluación crediticia en microfinanzas**

Se constituyen como herramientas cada vez más útiles para prever el comportamiento de pago cuando se atienden perfiles con historial limitado o ingresos variables, situación típica en microfinanzas. En ese marco, un modelo de scoring bien planteado ayuda a ordenar información del solicitante y convertirla en criterios comparables, reduciendo decisiones inconsistentes entre asesores o agencias. En una investigación aplicada al contexto peruano, Rodríguez, Chávez y colaboradores (2022) proponen un modelo de credit scoring para microcréditos y explican que su utilidad radica en mejorar la capacidad de discriminar riesgo y apoyar decisiones de colocación con mayor evidencia cuantitativa. Además, estos enfoques suelen incorporar variables del negocio, del cliente y del comportamiento observado, lo que permite una evaluación más completa que la basada únicamente en documentos o referencias. Eso sí: su aporte no sustituye el criterio del analista, sino que lo refuerza, especialmente en etapas de admisión y seguimiento donde una mala decisión inicial puede convertirse en mora difícil de recuperar.

Siguiendo esa línea, la incorporación de modelos exige condiciones mínimas para funcionar bien: calidad de datos, reglas estables y un proceso de seguimiento que permita ajustar el modelo cuando cambian los patrones de pago. De lo contrario, el scoring puede volverse “bonito en el papel” pero frágil en la práctica, porque clasifica con errores o deja de capturar señales nuevas del entorno. Por eso, lo más importante no es solo tener un modelo, sino sostener un ciclo de mejora: validar, recalibrar y supervisar su desempeño frente a resultados reales de mora y recuperación. En ese sentido, lo que se busca es reducir la subjetividad sin caer en decisiones automáticas ciegas, manteniendo el equilibrio entre eficiencia y prudencia. Además, cuando una entidad tiene múltiples productos o segmentos, el modelo debe adaptarse para no castigar injustamente perfiles que sí son pagadores, pero que tienen rasgos distintos a los “promedios” de la base histórica.

Ahora bien, en microfinanzas el reto no es solo “predecir”, sino también asegurar que las decisiones sean responsables y controlables. Por eso, la SBS (2023) establece que el uso de modelos dentro de las entidades debe estar acompañado por un marco de gobierno, validación y seguimiento, justamente para prevenir errores de medición que terminen incrementando el riesgo de crédito en lugar de reducirlo. Esto se vuelve clave cuando los modelos apoyan admisión o alertas tempranas, porque una mala señal puede significar rechazar clientes solventes o aceptar clientes con alta probabilidad de incumplimiento. En la práctica, el aporte de los modelos es más sólido cuando se combina con conocimiento del territorio, monitoreo de comportamiento de pago y medidas de seguimiento oportunas, evitando que el análisis se quede solo en el “momento de aprobación”. En síntesis, modelos y criterio humano no compiten: se complementan, siempre que exista gobernanza y control.

#### **2.1.1.4. Políticas de crédito y procedimientos de evaluación de clientes**

Permiten establecer criterios de referencia bajo los que se otorgan, gestionan y recuperan los créditos, evitando que la decisión dependa de criterios cambiantes o poco verificables. En entidades con alta rotación de clientes o créditos de montos pequeños, las políticas de

crédito funcionan como una guía práctica: definen requisitos mínimos, límites, condiciones y responsabilidades, y con ello reducen decisiones discrecionales que elevan la mora. En el ámbito de cooperativas, Mendoza y Vera (2023) sostienen que una gestión del riesgo más consistente, apoyada en políticas y controles, se vincula con mejores resultados en el comportamiento de la cartera y niveles de morosidad más manejables. Asimismo, cuando la política se traduce en procedimientos claros (verificación, evaluación, comité, formalización), se refuerza la trazabilidad del proceso y se facilita la supervisión interna. En consecuencia, políticas “bien escritas” pero mal aplicadas no sirven; lo que marca diferencia es que los procedimientos sean simples, repetibles y controlables.

En el plano operativo, el proceso de evaluación debe adecuarse al perfil del cliente y a las capacidades institucionales, pero manteniendo estándares mínimos de verificación, análisis de capacidad de pago y control de información. En cooperativas, esta necesidad se acentúa porque muchos socios tienen ingresos variables y documentación heterogénea, lo cual exige ordenar criterios para no “relajar” la admisión sin darse cuenta. En evidencia aplicada a contextos de crédito y morosidad, Castro-Anchundia y Campos-Vera (2024) describen que los problemas de mora tienden a intensificarse cuando fallan la trazabilidad del crédito, la disciplina de monitoreo y la oportunidad de la cobranza, lo que refuerza el valor de procedimientos estandarizados desde la evaluación. Además, la evaluación no termina con la aprobación: un procedimiento bien diseñado incorpora señales tempranas (atrasos leves, reprogramaciones recurrentes, cambios en ingresos) para ajustar seguimiento y evitar que el riesgo se acumule. En suma, la estandarización no “rigidiza” a la entidad: la protege, porque reduce variabilidad y hace la gestión más predecible.

En este sentido, la combinación de políticas robustas de crédito e instrucciones de procedimiento estandarizadas no solo ayuda a gestionar el riesgo, sino que también ayuda a que exista confianza de los socios y transparencia institucional entre los socios. Cuando los procesos se encuentran formalizados, los integrantes de la cooperativa tienen

conocimiento de los criterios, los responsables del cumplimiento de los mismos están claramente identificados y los controles internos pueden operar eficientemente. De este modo la institución, no sólo previene un aumento incontrolado de la morosidad, sino que también permite mejorar su gobernanza, reputación y capacidad de crecimiento. En consecuencia, para entidades como la cooperativa de créditos diarios en contextos regionales, la concordancia entre políticas y procedimientos se convierte en una variable relevante para una gestión operativa y financiera sólida.

#### **2.1.1.5. Sistemas de garantías y recuperación de créditos en cooperativas**

Conforme indican Briones et al. (2021), contar con la garantía adecuada permite reducir la exposición al impago porque actúa como elemento compensador frente a pérdidas esperadas cuando aparece mora. Sobre esa base, la recuperación crediticia debe integrarse al diseño del sistema de garantías: procedimientos claros para ejecución, renegociación y seguimiento, evitando que la mora “enfríe” la cartera y vuelva más difícil la recuperación. En evidencia reciente aplicada al crédito, Castro y Campos (2024) sostienen que la morosidad se agrava cuando el seguimiento es tardío y la cobranza no actúa oportunamente, lo cual sugiere que garantías sin estrategia de recuperación pierden efectividad. En la práctica, la garantía funciona mejor cuando la entidad la gestiona con disciplina: documentación completa, valorización razonable y reglas claras para activarla, sin postergar decisiones por demasiado tiempo. Por ello, garantías y recuperación deben verse como un mismo sistema: si uno falla, el otro no compensa totalmente el deterioro.

En el contexto de microfinanzas y cooperativas, la recuperación es crucial porque la capacidad institucional para absorber pérdidas suele ser limitada, y una mora prolongada consume tiempo y liquidez. Por eso, la estrategia debe incluir segmentación de cartera morosa, agendas diferenciadas de cobranza y monitoreo constante de indicadores de recuperación para retroalimentar la política crediticia. Desde una visión de estabilidad, la SBS (2025) sostiene que, cuando se incrementa el deterioro crediticio y no se corrige, las entidades enfrentan presiones que pueden trasladarse a solvencia y resultados, de modo

que las acciones tempranas y sostenidas de recuperación son parte del “núcleo duro” de la gestión de riesgo. De manera práctica, esto implica actuar antes de los atrasos severos: contacto oportuno, reprogramaciones con criterios y medidas graduadas según riesgo, evitando refinanciamientos que solo “patean” el problema hacia adelante. En síntesis, una recuperación bien gestionada reduce pérdidas, mejora liquidez y protege la sostenibilidad de la cooperativa frente a escenarios adversos.

Zeller y Meyer argumentan que los procesos de recuperación tendrían que incluir la segmentación de la cartera de morosidad, agendas de cobranza diferenciadas, hacer uso de mecanismos alternativos de solución de controversias y monitorear los índices de recuperación para alimentar la política crediticia. Combinando todo ello, la literatura resalta que la eficacia de las garantías y de los sistemas de recuperación no depende sólo de que existan, sino del grado de integración que mantienen con los procesos de evaluación, control y monitorización de la cartera: una cooperativa que tenga desatendidas las cláusulas de garantía o que postergue la recuperación de créditos incurrirá en mayores pérdidas que una que gestiona proactivamente esos componentes. Para ellas, por tanto, para entidades de crédito diario como la cooperativa objeto de estudio, establecer e implementar un sistema integrado de garantías y de recuperación será una de las principales aristas de la gestión del riesgo crediticio y una palanca fundamental para reducir el nivel de morosidad, mejorar la liquidez y poner a la cooperativa en una mejor posición competitiva

## **2.1.2. NIVEL DE MOROSIDAD**

### **2.1.2.1. Concepto y clasificación de la morosidad crediticia**

La morosidad crediticia se entiende como el incumplimiento del pago pactado (capital y/o intereses) dentro del plazo establecido, y constituye uno de los principales signos de deterioro de la cartera porque compromete la liquidez y obliga a tomar decisiones correctivas. En el sistema financiero, la morosidad se observa cuando el crédito migra a condición de atraso, y su lectura se vuelve más precisa cuando se distingue entre el atraso operativo (vencimiento) y los procesos de cobranza judicial. En esa lógica, la

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP precisa que la cartera atrasada comprende créditos que no han sido cancelados o amortizados a su vencimiento y se encuentran vencidos o en cobranza judicial, lo cual permite reconocer que la morosidad no es solo un “retraso”, sino un estado que expresa riesgo creciente y necesidad de intervención. Así, desde el criterio supervisor, la SBS (2025) define con claridad la cartera atrasada y su relación directa con el deterioro del crédito.

En cuanto a la clasificación, la morosidad suele organizarse por tramos de atraso, por tipo de crédito (consumo, hipotecario, micro y pequeña empresa, entre otros) y por condición de recuperación (vencido vs. cobranza judicial). Este ordenamiento no es un formalismo: es útil porque permite priorizar acciones de cobranza, revisar políticas de evaluación y ajustar provisiones de acuerdo con el grado de deterioro. Además, para análisis comparables, se emplean definiciones operativas estandarizadas. Por ejemplo, el Banco Central de Reserva del Perú utiliza el ratio de morosidad como el cociente entre cartera vencida más cartera en cobranza judicial, respecto de las colocaciones brutas, lo que hace que la medición sea consistente y facilite el seguimiento del riesgo de crédito en el tiempo. En ese sentido, el BCRP (2025) refuerza la idea de que la morosidad, bien medida, funciona como un indicador de calidad de cartera y de presión futura sobre resultados financieros.

#### **2.1.2.2. Indicadores de morosidad: cartera vencida y cartera en riesgo**

En la práctica financiera, la morosidad no se analiza con un solo número, sino con un conjunto de indicadores complementarios que permiten entender la magnitud del problema y su trayectoria. Un primer indicador clave es la cartera vencida, que recoge créditos cuyo pago no se realizó en la fecha pactada y que contablemente ya han sido registrados como vencidos. En el enfoque supervisor, esta situación se integra dentro del concepto de deterioro de cartera porque se vincula al atraso efectivo y, por tanto, a mayores probabilidades de pérdida. De hecho, al operacionalizar la calidad de activos, la SBS (2025) incorpora criterios por tipo de crédito y días de atraso para determinar cuándo

un crédito se considera vencido, lo que vuelve más objetivo el seguimiento y evita interpretaciones arbitrarias dentro de la institución.

De forma complementaria, se emplean medidas más amplias que buscan capturar riesgo “antes” de que el atraso se consolide o se vuelva irreversible. Aquí aparece la lógica de cartera en riesgo o deterioro ampliado, que suele incorporar no solo el atraso (vencido y cobranza judicial), sino también créditos refinanciados, reestructurados y otras señales de fragilidad. En esa línea, el BCRP (2025) describe el indicador de alto riesgo como aquel que integra créditos vencidos, en cobranza judicial, refinanciados y reestructurados, precisamente porque esos componentes anticipan presiones futuras sobre la cartera aun cuando no todo se exprese inmediatamente como mora “clásica”. Este enfoque es especialmente relevante para entidades que trabajan con crédito minorista o diario, donde los shocks de ingreso se transmiten rápido al comportamiento de pago.

### **2.1.2.3. Factores determinantes de la morosidad en cooperativas de crédito**

La morosidad no surge por una sola causa; normalmente es el resultado de una combinación de factores internos (gestión y operación del crédito) y externos (condiciones económicas y capacidad de pago del deudor). En el plano interno, la experiencia muestra que el deterioro se acelera cuando existen brechas en la evaluación del solicitante, debilidades en la verificación de ingresos, poca disciplina de seguimiento y acciones tardías de cobranza. En instituciones de colocación frecuente (como créditos diarios), estas fallas pesan más porque el volumen operativo es alto y el monitoreo debe ser casi continuo. A nivel de sistema, el BCRP (2025) señala que el deterioro crediticio también se materializa mediante castigos y ajustes en cartera, evidenciando que cuando el riesgo no se gestiona temprano, termina reflejándose en pérdidas y correcciones más costosas para la entidad.

En el plano externo, la capacidad de pago se ve afectada por el ciclo económico, el empleo, los costos financieros y la volatilidad sectorial. Cuando la actividad se desacelera o se encarece el crédito, los segmentos más sensibles (micro y pequeña empresa, consumo) tienden a mostrar mayores tensiones. Un ejemplo claro es el análisis reciente

de la SBS (2025), donde se observa que la calidad de la cartera MYPE mejora o se deteriora en paralelo a cambios en políticas crediticias, contracciones o expansiones del crédito y evolución del incumplimiento; además, se evidencia que el riesgo no es homogéneo entre tipos de entidades y sectores, lo cual es clave para cooperativas porque su cartera suele concentrarse en actividades específicas del entorno local. Así, la morosidad debe interpretarse considerando el contexto económico, pero también el tipo de deudor, el sector y la estructura del portafolio.

En conjunto, concluiríamos que hablar de morosidad en cooperativas de ahorro y crédito no es hablar de un fenómeno aislado, sino en el marco de debilidades institucionales, condiciones del entorno y el perfil del prestatario. A una institución como la cooperativa objeto de estudio le resulta fundamental entender las características que le asociamos. Con ello puede diseñar estrategias específicas de mitigación: segmentar clientes, mejorar la formación, diversificar cartera y reforzar el seguimiento de una manera cómoda y directa.

#### **2.1.2.4. Provisiones y cobertura de cartera morosa**

Las provisiones cumplen una función central: son el “colchón” que reconoce anticipadamente que una parte del crédito podría no recuperarse, protegiendo el patrimonio y evitando que las pérdidas sorprendan de golpe a la institución. Por eso, la morosidad no debe leerse sola, sino junto con la cobertura por provisiones, ya que una entidad puede tener un nivel de atraso relativamente alto, pero mantener estabilidad si cuenta con respaldo suficiente. En el enfoque supervisor, la SBS (2025) incorpora indicadores de cobertura que muestran qué proporción de los créditos atrasados se encuentra cubierta por provisiones, lo cual es esencial para evaluar resiliencia y transparencia financiera.

Además, los reportes sectoriales recientes muestran que la cobertura es un eje de seguimiento permanente para interpretar riesgo real. Por ejemplo, la SBS (2025) reporta niveles de cobertura por provisiones sobre cartera de alto riesgo superiores a 100% en el sistema, señalando una mejora asociada a la reducción del deterioro y al fortalecimiento

de la posición preventiva. En la misma línea, el análisis de la ASBANC (2025) destaca que, incluso cuando la morosidad se mueve, el sistema tiende a sostener coberturas amplias sobre cartera atrasada, reforzando la idea de que la provisión no es un trámite contable, sino una política prudencial que sostiene continuidad operativa. Complementariamente, reportes de riesgo locales como el de Moody's Local Perú (2025) muestran la lectura de coberturas y provisiones como señales de fortaleza o vulnerabilidad, especialmente cuando algunas entidades se ubican por debajo de umbrales y dependen del respaldo de garantías para compensar el riesgo.

## 2.2. MARCO CONCEPTUAL

**Capacidad de pago:** Según Karlan y Zinman (2019), es la posibilidad real de un solicitante de crédito de comportarse conforme a los plazos para cumplir con sus obligaciones. Su cálculo implica analizar los ingresos, los gastos y la estabilidad económica del cliente para estimar la solvencia y reducir los riesgos de impago.

**Cartera en riesgo:** Navajas y Tejerina (2020) definen como el conjunto de créditos cuyas señales de cumplimiento se están deteriorando o son vulnerables, aunque no todos se encuentren vencidos. Este componente mide la probabilidad anticipatoria de pérdida y da acción a las acciones preventivas de gestión de cartera.

**Cartera vencida:** Aguilar et al. (2019) explican que es el monto total de créditos cuyo pago se ha prolongado más tiempo del que se pactó, que calcula la morosidad efectiva y afecta directamente la liquidez porque representa capital pendiente de recuperar para el periodo esperado.

**Evaluación y clasificación de clientes:** De acuerdo con Altman y Sabato (2019), es el proceso de medir la solvencia, el historial y el perfil de riesgo del prestatario para poder asignar categorías de riesgo crediticio para tomar decisiones sobre la aprobación y el seguimiento del crédito.

**Garantías crediticias:** Según Briones et al. (2022), constituyen los medios contractuales o colaterales que pretende garantizar la consecución de las obligaciones a favor de la entidad acreedora por parte del prestatario, las cuales tienden a servir para reducir el

posible incumplimiento de las obligaciones de pago y aumentar la confianza en la adecuada recuperación de la cartera de crédito.

**Gestión del riesgo crediticio:** Para Hull (2020), es el conjunto de políticas, procedimientos y controles que tiene como finalidad identificar, medir y reducir la probabilidad de pérdida de la cartera derivada del incumplimiento de los deudores, siendo una de las partes importantes para la buena condición de la estabilidad y la sostenibilidad de la cartera de cualquier entidad de crédito.

**Indicadores de morosidad:** De acuerdo con Fernández (2020) son aquellas medidas estadísticas utilizadas para estudiar el estado de la morosidad y su evolución en la cartera de crédito, siendo los reflejos de la eficiencia de las políticas de riesgo y de la capacidad de recuperación de la entidad.

**Monitoreo y control de cartera:** Saunders y Cornett (2021) argumentan que implica la vigilancia continua de los créditos concedidos, siendo capaz de identificar tanto desviaciones como signos de alerta temprana de morosidad, ya que este aspecto permite implementar medidas correctivas antes de llegar a la incobrabilidad de una deuda.

**Morosidad crediticia:** Según Fernández (2020), puede ser entendida como la índole de comportamiento de un prestatario que no cumple con los plazos establecidos de pago, dado que la morosidad crediticia es un fenómeno que representa una posible pérdida tanto para la entidad financiera.

**Nivel de morosidad:** Conforme indican Morales y Morales (2021) es la relación que existe entre la cartera vencida y la cartera total. Refiere la efectividad de los controles del crédito y permite evaluar la capacidad que tiene la institución para recuperar la cartera de crédito lograda.

**Políticas y procedimientos de riesgo:** Altman y Sabato (2019) definen como los parámetros internos que guían las decisiones de crédito, mediante límites, criterios de valoración y mecanismos de control. Su cumplimiento garantiza la homogeneidad de las operaciones y la mitigación de las pérdidas.

**Provisiones de cartera morosa:** De acuerdo con Laeven y Majnoni (2020), son reservas que permiten anticipar las pérdidas provenientes por morosidad. Éstas operan como un colchón contable que permite asumir impactos negativos y la estabilidad patrimonial de la entidad.

**Recuperación de créditos:** Zeller y Meyer (2020) entienden como el conjunto de estrategias, negociaciones y acciones administrativas que permiten conseguir el pago de una deuda que ha cumplido su vencimiento. Esta recuperación permite disminuir la cartera morosa y restablecer la liquidez de una institución.

**Rentabilidad operativa:** Según Bouvatier y Lepetit (2019), permite medir la eficiencia de la entidad en la generación de utilidades por sus actividades esenciales, sin tomar en cuenta ningún elemento de carácter financiero ni extraordinario.

**Sostenibilidad financiera:** Para Mungai y Maingi (2020), es la condición que tiene la capacidad de la institución para darle una continuidad a sus operaciones, cubrir los riesgos que objeto de la operativa y generar excedentes de modo sostenido en el tiempo. En las cooperativas, depende de la respuesta que la gestión haga frente al riesgo crediticio, la recuperación a tiempo y de la confianza de los socios.

## **2.3. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN**

### **2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL**

Existe una relación significativa entre la gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad en la Cooperativa de Créditos Diarios Inversiones Gladys – 2025

### **2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICOS**

Existe una relación significativa entre la gestión del riesgo crediticio y la frecuencia de incumplimiento de pago en la Cooperativa de Créditos Diarios Inversiones Gladys – 2025.

Existe una relación significativa entre la gestión del riesgo crediticio y el monto y antigüedad de la deuda en la Cooperativa de Créditos Diarios Inversiones Gladys – 2025.

Existe una relación significativa entre la gestión del riesgo crediticio y la recuperación y seguimiento de cartera morosa en la Cooperativa de Créditos Diarios Inversiones Gladys – 2025

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. ZONA DE ESTUDIO

La presente investigación se desarrolló en la Cooperativa de Créditos Diarios Inversiones Gladys, ubicada en la ciudad de Puno, capital del departamento de Puno, localizado en el altiplano del sur del Perú. La cooperativa en que se desarrolló esta investigación forma parte del sistema de entidades de carácter financiero solidario orientadas a prestar créditos por plazos cortos a micro y pequeños empresarios, comerciantes y trabajadores independientes del ámbito local.

El entorno socioeconómico de Puno se caracterizó por una alta presencia de actividades comerciales y de servicios, así como por una significativa participación del sector informal. Estas condiciones representan un contexto desafiante para las cooperativas, ya que la irregularidad en los ingresos de los clientes y la limitada cultura financiera incrementan el riesgo de incumplimiento de pagos

#### 3.2. TAMAÑO DE LA MUESTRA

##### 3.2.1. POBLACIÓN

La población del estudio estuvo conformada por dos unidades de análisis en la Cooperativa de Créditos Diarios Inversiones Gladys, durante el periodo 2025:

- a) Población de informantes: el total del personal que labora en las áreas de créditos y cobranzas (N = 20).
- b) Población documental: el total de expedientes y registros crediticios vinculados a evaluación, otorgamiento, seguimiento, cobranza y morosidad del año 2025 (total de expedientes 2025), considerados como universo documental.

### **3.2.2. TAMAÑO DE LA MUESTRA**

La muestra fue no probabilística por conveniencia y estuvo conformada por:

- a) Muestra de informantes: 20 trabajadores del área de créditos y cobranzas ( $n = 20$ ), por ser la totalidad del personal disponible.
- b) Muestra documental: registros crediticios del año 2025, seleccionados de manera intencionada según criterios de relevancia (morosidad, antigüedad, recuperación, reportes y expedientes completos).

### **3.2.3. SELECCIÓN DE LA MUESTRA**

Se seleccionaron de manera intencionada los documentos y registros crediticios que contengan información relevante sobre los procesos de evaluación, seguimiento y recuperación de créditos, así como los instrumentos aplicados al personal responsable de la gestión crediticia y cobranzas. Entre los documentos a analizar se incluyen:

- Informes de evaluación crediticia.
- Reportes de morosidad y antigüedad de deuda.
- Políticas internas de crédito y cobranza.
- Registros de recuperación de cartera.

La combinación del análisis documental y la información recolectada mediante encuestas permitió evaluar con precisión la relación entre la gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad dentro de la Cooperativa de Créditos Diarios Inversiones Gladys.

## **3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS**

### **3.3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Hernández y Mendoza (2018) mencionaron que la investigación aplicada se orientó a utilizar el conocimiento científico para intervenir en problemas concretos y aportar soluciones útiles para la toma de decisiones en contextos reales. En coherencia con ello, el presente estudio se clasificó como aplicado porque buscó generar evidencia práctica sobre cómo la gestión del riesgo crediticio se vinculó con el nivel de morosidad en la Cooperativa de Créditos Diarios Inversiones Gladys durante 2025.

### **3.3.2. DISEÑO**

Arias y Covinos (2020) indicaron que un diseño no experimental se aplica cuando las variables no se manipularon deliberadamente, sino que se observaron tal como ocurrieron en su realidad. Bajo este criterio, el estudio se desarrolló con un diseño no experimental porque la gestión del riesgo crediticio y la morosidad se analizaron en el contexto natural de la cooperativa, sin introducir cambios en las políticas de crédito, sin modificar el comportamiento de pago de los socios y sin alterar los procedimientos internos.

### **3.3.3. ENFOQUE**

Arias (2021) sostuvo que el enfoque cuantitativo se caracterizó por medir variables mediante datos numéricos, emplear instrumentos estructurados y aplicar procedimientos estadísticos con el propósito de describir patrones y contrastar relaciones o hipótesis con criterios de objetividad. En función de ello, la presente investigación adoptó un enfoque cuantitativo porque utilizó la operacionalización de las variables a través de indicadores medibles, y procesó la información con técnicas estadísticas.

### **3.3.4. NIVEL**

Hernández y Mendoza (2018) explicaron que los estudios descriptivos buscan caracterizar variables en una población o fenómeno, mientras que los correlacionales se enfocaron en establecer el grado de asociación entre dos o más variables; además, precisaron que el corte transversal se realizó cuando la medición se efectuó en un solo momento o periodo, sin seguimiento longitudinal. En concordancia con ello, el estudio se ubicó en un nivel descriptivo–correlacional porque, primero, describió el comportamiento de la gestión del riesgo crediticio y del nivel de morosidad en la cooperativa; y, segundo, determinó la relación estadística entre ambas variables.

### **3.3.5. CONSIDERACIONES ÉTICAS**

#### **a. Validez científica**

La validez científica del estudio se aseguró porque la investigación se construyó a partir de una operacionalización explícita de las variables, alineada con definiciones conceptuales y con dimensiones e indicadores observables.

Asimismo, se emplearon dos fuentes de evidencia complementarias:

- (i) la encuesta aplicada al personal de créditos y cobranzas para medir la gestión del riesgo crediticio
- (ii) la observación documental de reportes y registros para obtener indicadores objetivos del nivel de morosidad.

Los instrumentos se sometieron a juicio de expertos con la finalidad de verificar la claridad, pertinencia y coherencia con las dimensiones establecidas; el detalle del proceso de validación y los formatos consolidados se presentan en el Anexo 2. Asimismo, la consistencia interna del cuestionario se evaluó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, sustentando que las mediciones realizadas fueron estables y comparables; el instrumento aplicado se incluye íntegramente en el Anexo 3.

#### **b. Proporción favorable de riesgo/beneficio**

La relación entre riesgos y beneficios se consideró favorable, porque la recolección de información no implicó realizar pruebas ni cambios en el trabajo de los participantes. No se manipuló ninguna variable ni se expuso a las personas a riesgos físicos. Solo se recogieron opiniones sobre su experiencia laboral y se revisaron registros internos de la institución.

En términos de beneficio, el estudio aportó evidencia útil para fortalecer la evaluación, el seguimiento y la recuperación de créditos, con potencial impacto positivo en la sostenibilidad financiera de la cooperativa, la mejora de procedimientos internos y la reducción del deterioro de cartera.

### **c. Consentimiento informado**

El consentimiento informado se gestionó antes de la aplicación del cuestionario, explicando a los participantes el propósito del estudio, el tipo de información solicitada, el tiempo estimado, el carácter voluntario de su participación y el uso estrictamente académico de los datos. Se indicó que no existieron consecuencias laborales por participar o no participar y que cualquier colaborador pudo retirarse sin necesidad de justificar su decisión.

### 3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

Tabla 01: Tabla de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías y valores
	Proceso mediante el cual una institución financiera identifica, evalúa, controla y monitorea los riesgos	Políticas y procedimientos de riesgo	Existencia y aplicación de políticas de crédito Procedimientos de evaluación crediticia	Ordinal	Escala Likert (1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre, 5 = Siempre)
Gestión del riesgo crediticio (Variable independiente)	asociados al otorgamiento de créditos, con el fin de minimizar la probabilidad de incumplimiento y mantener la estabilidad de la cartera.	Evaluación y clasificación de clientes Monitoreo y control de cartera	Verificación de historial crediticio Determinación del nivel de riesgo del cliente Seguimiento de pagos	Ordinal	Escala Likert (1-5) Escala Likert (1-5)

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías y valores
			Uso de reportes de morosidad		
	Grado de incumplimiento en las obligaciones crediticias de los socios o clientes de una entidad	Frecuencia de incumplimiento de pago	Número de créditos con retraso Porcentaje de clientes morosos	Cuantitativa continua	Medición en porcentajes y valores numéricos
Nivel de morosidad (Variable dependiente)	financiera, reflejado en la frecuencia, monto y antigüedad de las deudas no canceladas en el plazo establecido.	Monto y antigüedad de la deuda	Promedio de deuda vencida Porcentaje de cartera en mora	Cuantitativa continua	Medición en cifras numéricas con decimales
		Recuperación y seguimiento de cartera morosa	Acciones de cobranza aplicadas Porcentaje de recuperación	Ordinal / Cuantitativa continua	Escala Likert (1-5) / Porcentajes

Nota. Elaboración propia

### 3.5. DISEÑO ESTADÍSTICO

El diseño estadístico se estructuró a partir de la construcción de una base de datos digital, en la que se integraron los resultados del cuestionario y los datos extraídos de los registros documentales. En primer término, se codificaron las respuestas de la escala Likert para la variable independiente y se registraron los indicadores numéricos de morosidad (porcentajes, montos y conteos) para la variable dependiente; posteriormente, se ejecutó un control de calidad orientado a detectar valores atípicos, datos incompletos y duplicidades, asegurando consistencia entre fuentes. Luego, el análisis descriptivo se realizó mediante frecuencias, porcentajes y medidas de tendencia central para caracterizar el comportamiento de cada dimensión de la gestión del riesgo y los niveles de morosidad observados en 2025.

Para el análisis inferencial, se contrastó la hipótesis de relación entre variables mediante pruebas de correlación, seleccionando Spearman cuando las mediciones correspondieron a escalas ordinales o cuando no se asumió normalidad, y Pearson cuando los supuestos estadísticos resultaron compatibles con variables cuantitativas continuas. La significancia estadística se evaluó con un umbral de  $p < 0.05$ , permitiendo decidir sobre la existencia y dirección de la relación. Finalmente, los resultados se presentaron en tablas y gráficos, destacando las dimensiones de gestión del riesgo que mostraron mayor asociación con la morosidad, a fin de orientar recomendaciones operativas sobre evaluación, monitoreo y recuperación de cartera.

Para garantizar coherencia interpretativa, los puntajes del cuestionario de gestión del riesgo crediticio se estandarizaron de modo que valores más altos representaran una mayor fortaleza de la gestión (mayor cumplimiento de políticas, evaluación, monitoreo y control). En los ítems redactados en sentido inverso se aplicó recodificación previa al análisis estadístico, con el fin de mantener una dirección uniforme en la escala. Con ello, la interpretación de las correlaciones se realizó bajo el criterio: a mayor gestión del riesgo crediticio, menor morosidad esperada.

## CAPÍTULO IV

### EXPOSICIÓN, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

#### 4.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO

**Tabla 02:** Análisis descriptivo de la variable Gestión del riesgo crediticio

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0.0	0.0
Medio	9	45.0	45.0
Alto	11	55.0	100.0
Total	20	100.0	100.0

Los resultados mostraron que la gestión del riesgo crediticio se concentró principalmente en un nivel alto (55%), mientras que el 45% se ubicó en un nivel medio y no se registraron casos en nivel bajo. Este comportamiento sugirió que, en términos generales, el personal percibió que la cooperativa aplicó prácticas y controles de riesgo con un grado importante de consistencia durante 2025; sin embargo, la proporción relevante en nivel medio evidenció que dichas prácticas no se habrían aplicado con la misma intensidad en todos los casos o áreas. En conjunto, la distribución reflejó una organización con bases operativas establecidas, pero con espacios para reforzar la estandarización y la disciplina del proceso crediticio.

**Tabla 03:** Análisis descriptivo de la dimensión políticas y procedimientos de riesgo

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0.0	0.0
Medio	4	20.0	20.0
Alto	16	80.0	100.0
Total	20	100.0	100.0

La tabla evidenció un predominio marcado del nivel alto (80%) en políticas y procedimientos, con un 20% en nivel medio y ausencia de nivel bajo. Este patrón indicó que las normas internas, los criterios de aprobación y los procedimientos básicos se percibieron como claros y generalmente cumplidos, lo cual constituyó un soporte favorable para la toma de decisiones crediticias. Al mismo tiempo, el grupo minoritario en nivel medio sugirió que aún existieron situaciones en las que las políticas no se habrían aplicado de forma completamente uniforme o donde ciertos procedimientos pudieron depender del criterio del evaluador, lo que resultó relevante porque la consistencia normativa suele ser un factor clave para prevenir decisiones de crédito con mayor exposición al riesgo.

**Tabla 04:** Análisis descriptivo de la dimensión evaluación y clasificación de clientes

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0.0	0.0
Medio	12	60.0	60.0
Alto	8	40.0	100.0
Total	20	100.0	100.0

En esta dimensión predominó el nivel medio (60%), seguido del nivel alto (40%) y sin presencia de nivel bajo. Este resultado reflejó que, si bien la cooperativa contó con prácticas de evaluación y clasificación, estas se habrían ejecutado con un grado de

variabilidad en su rigor o completitud, especialmente en aspectos como verificación documentaria, contraste de información o asignación de categorías de riesgo. El hecho de que cuatro de cada diez encuestados ubicaran la dimensión en nivel alto evidenció que existieron buenas prácticas instaladas; sin embargo, la mayoría en nivel medio sugirió la necesidad de fortalecer la homogeneidad de criterios y asegurar que la evaluación previa al desembolso se realizara con evidencia suficiente y con parámetros estables para todos los solicitantes.

**Tabla 05:** Análisis descriptivo de la dimensión monitoreo y control de cartera

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	4	20.0	20.0
Medio	8	40.0	60.0
Alto	8	40.0	100.0
Total	20	100.0	100.0

La distribución mostró un comportamiento más heterogéneo: 40% en nivel medio, 40% en nivel alto y 20% en nivel bajo. Este resultado indicó que el seguimiento de créditos y el control de cartera no se percibieron con la misma fortaleza en toda la institución, lo cual es relevante porque la etapa posterior al desembolso suele determinar si un atraso se corrige a tiempo o se convierte en mora persistente. La presencia del nivel bajo sugirió que, en una parte del proceso, pudieron existir limitaciones en la periodicidad del seguimiento, en el uso sistemático de reportes o en la aplicación de alertas tempranas. En consecuencia, aunque se observaron capacidades instaladas, también se evidenció la conveniencia de reforzar rutinas de monitoreo y control preventivo.

**Tabla 06:** Análisis descriptivo de la variable nivel de morosidad

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	2	10.0	10.0
Medio	10	50.0	60.0
Alto	8	40.0	100.0
Total	20	100.0	100.0

Los resultados señalaron que el nivel de morosidad se ubicó mayormente en el nivel medio (50%), con una proporción significativa en nivel alto (40%) y un 10% en nivel bajo. Este comportamiento sugirió que, durante 2025, el incumplimiento de pagos se percibió como un fenómeno presente y con impacto operativo, aunque no totalmente generalizado. La concentración en niveles medio y alto evidenció que la mora habría representado una presión relevante para la gestión cotidiana, sobre todo si se consideró que el crédito diario depende de la recuperación continua para sostener liquidez. En términos prácticos, la tabla indicó que la morosidad no habría sido un evento aislado, sino un elemento que debió ser abordado con controles y acciones de gestión sostenidas.

**Tabla 07:** Análisis descriptivo de la dimensión frecuencia de incumplimiento de pago

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	3	15.0	15.0
Medio	6	30.0	45.0
Alto	11	55.0	100.0
Total	20	100.0	100.0

Esta dimensión presentó predominio del nivel alto (55%), seguida de nivel medio (30%) y bajo (15%). El resultado sugirió que los atrasos frecuentes o el aumento de créditos con retraso fue una situación percibida como recurrente por más de la mitad de los encuestados. Este patrón fue consistente con escenarios donde el flujo de pago de los

clientes se vuelve irregular y obliga a intensificar la cobranza temprana para evitar que la mora avance en antigüedad. El grupo en niveles medio y bajo mostró que no todos percibieron el fenómeno con igual intensidad, lo que podría explicarse por diferencias en carteras asignadas, zonas o perfiles de clientes atendidos, reforzando la necesidad de segmentación y priorización en el control del atraso.

**Tabla 08:** Análisis descriptivo de la dimensión monto y antigüedad de la deuda

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	2	10.0	10.0
Medio	12	60.0	70.0
Alto	6	30.0	100.0
Total	20	100.0	100.0

En esta dimensión predominó el nivel medio (60%), seguido del nivel alto (30%) y bajo (10%). Este resultado indicó que, aunque existieron casos donde el monto vencido y la antigüedad afectaron de forma importante la liquidez, para la mayoría el problema se percibió como moderado, posiblemente por una combinación de recuperación parcial y rotación de cartera. Sin embargo, la proporción en nivel alto mostró que una parte significativa del personal identificó deudas con mayor permanencia o saldos que comprometieron recursos, lo cual resultó relevante porque el envejecimiento de la mora suele aumentar la probabilidad de pérdida y exigir mayores esfuerzos de recuperación. En ese sentido, la tabla sugirió que el control por tramos y la intervención oportuna debieron considerarse prioridades.

**Tabla 09:** Análisis descriptivo de la dimensión recuperación y seguimiento de cartera morosa

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	2	10.0	10.0
Medio	10	50.0	60.0
Alto	8	40.0	100.0
Total	20	100.0	100.0

La tabla evidenció que la recuperación se concentró en el nivel medio (50%), con un 40% en nivel alto y 10% en nivel bajo. Este comportamiento sugirió que la cooperativa aplicó acciones de cobranza y recuperación con resultados apreciables en una parte importante de casos, pero sin alcanzar un desempeño plenamente uniforme. La presencia del nivel bajo, aunque minoritaria, indicó que hubo situaciones donde la gestión de recuperación no habría sido suficientemente oportuna o sistemática, lo cual puede incrementar la antigüedad de la deuda. En conjunto, la distribución mostró que existieron prácticas de recuperación relevantes, pero también la necesidad de fortalecer procedimientos, registrar gestiones y evaluar indicadores de efectividad para sostener mejoras consistentes.

## 4.2. ANÁLISIS INFERENCIAL

### 4.2.1. PRUEBA DE NORMALIDAD

**Tabla 10:** Prueba de normalidad

Variable	Shapiro-Wilk	gl	Sig.
V1 (Gestión del riesgo crediticio)	0.931	20	0.158
V2 (Nivel de morosidad)	0.948	20	0.339

En ambas variables, la significancia fue mayor a 0.05 (V1:  $p = 0.158$ ; V2:  $p = 0.339$ ), por lo que no se rechazó la normalidad de los puntajes globales. Sin embargo, debido a que

la variable “gestión del riesgo crediticio” se obtuvo mediante una escala ordinal tipo Likert y el objetivo fue evaluar asociación monotónica entre variables, el contraste inferencial se desarrolló mediante el coeficiente Rho de Spearman ( $\alpha = 0.05$ ).

#### 4.2.2. CONTRASTE DE HIPÓTESIS MEDIANTE CORRELACIÓN DE SPEARMAN

##### 4.2.2.1. Hipótesis general

**Hipótesis alterna ( $H_1$ ):** Existió una relación significativa entre la gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad en la Cooperativa de Créditos Diarios Inversiones Gladys – 2025.

**Hipótesis nula/negativa ( $H_0$ ):** No existió una relación significativa entre la gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad en la Cooperativa de Créditos Diarios Inversiones Gladys – 2025.

**Tabla 11:** Correlación de Spearman entre gestión del riesgo crediticio y nivel de morosidad

Rho de Spearman		Gestión del riesgo	Nivel de
		crediticio (V1)	morosidad (V2)
Gestión del riesgo crediticio (V1)	Coeficiente de correlación	1.000	-0.724
	Sig. (bilateral)	.	0.000
	N	20	20
Nivel de morosidad (V2)	Coeficiente de correlación	-0.724	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	.
	N	20	20

Se identificó una relación inversa alta entre la gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad ( $\rho = -0.724$ ), estadísticamente significativa ( $p < 0.001$ ). Este resultado indica que, a mayores niveles de gestión del riesgo crediticio (políticas, evaluación, monitoreo y control), se observaron menores niveles de morosidad en el periodo analizado. En

consecuencia, dado que  $p < 0.05$ , se rechazó  $H_0$  y se aceptó  $H_1$ , confirmándose la existencia de una relación significativa entre las variables.

#### 4.2.2.2. Hipótesis específica 1

**Hipótesis alterna ( $H_1$ ):** Existió una relación significativa entre la gestión del riesgo crediticio y la frecuencia de incumplimiento de pago en la Cooperativa de Créditos Diarios Inversiones Gladys – 2025.

**Hipótesis nula/negativa ( $H_0$ ):** No existió una relación significativa entre la gestión del riesgo crediticio y la frecuencia de incumplimiento de pago en la Cooperativa de Créditos Diarios Inversiones Gladys – 2025.

**Tabla 12:** Correlación de Spearman entre gestión del riesgo crediticio y frecuencia de incumplimiento de pago

Rho de Spearman		Gestión del riesgo crediticio	Frecuencia de incumplimiento
Gestión del riesgo crediticio	Coefficiente de correlación	1.000	-0.558
	Sig. (bilateral)	.	0.011
	N	20	20
Frecuencia de incumplimiento	Coefficiente de correlación	-0.558	1.000
	Sig. (bilateral)	0.011	.
	N	20	20

Se halló una relación inversa moderada entre la gestión del riesgo crediticio y la frecuencia de incumplimiento ( $\rho = -0.558$ ), estadísticamente significativa ( $p = 0.011$ ). Esto indica que, a mayor nivel de gestión del riesgo crediticio, menor fue la frecuencia de incumplimiento de pago observada en el periodo de análisis. En consecuencia, al ser  $p < 0.05$ , se rechazó  $H_0$  y se aceptó  $H_1$ .

#### 4.2.2.3. Hipótesis específica 2

**Hipótesis alterna (H<sub>1</sub>):** Existió una relación significativa entre la gestión del riesgo crediticio y el monto y antigüedad de la deuda en la Cooperativa de Créditos Diarios Inversiones Gladys – 2025.

**Hipótesis nula/negativa (H<sub>0</sub>):** No existió una relación significativa entre la gestión del riesgo crediticio y el monto y antigüedad de la deuda en la Cooperativa de Créditos Diarios Inversiones Gladys – 2025.

**Tabla 13:** Correlación de Spearman entre gestión del riesgo crediticio y monto/antigüedad de la deuda

Rho de Spearman		Gestión del riesgo	Monto y antigüedad
		crediticio	
Gestión del riesgo crediticio	Coeficiente de correlación	1.000	-0.722
	Sig. (bilateral)	.	0.000
	N	20	20
Monto y antigüedad	Coeficiente de correlación	-0.722	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	.
	N	20	20

Se evidenció una relación inversa alta entre la gestión del riesgo crediticio y el monto/antigüedad de la deuda ( $\rho = -0.722$ ), con significancia ( $p < 0.001$ ). El resultado indicó que, cuando la gestión del riesgo crediticio fue más consistente, se registraron menores niveles de deuda vencida y menor antigüedad de la mora. Por lo tanto, se rechazó H<sub>0</sub> y se aceptó H<sub>1</sub>.

#### 4.2.2.4. Hipótesis específica 3

**Hipótesis alterna ( $H_1$ ):** Existió una relación significativa entre la gestión del riesgo crediticio y la recuperación y seguimiento de cartera morosa en la Cooperativa de Créditos Diarios Inversiones Gladys – 2025.

**Hipótesis nula/negativa ( $H_0$ ):** No existió una relación significativa entre la gestión del riesgo crediticio y la recuperación y seguimiento de cartera morosa en la Cooperativa de Créditos Diarios Inversiones Gladys – 2025.

**Tabla 14:** Correlación de Spearman entre gestión del riesgo crediticio y recuperación/seguimiento de cartera morosa

Rho de Spearman		Gestión del riesgo crediticio	Recuperación y seguimiento
Gestión del riesgo crediticio	Coeficiente de correlación	1.000	0.733
	Sig. (bilateral)	.	0.000
	N	20	20
Recuperación y seguimiento	Coeficiente de correlación	0.733	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	.
	N	20	20

Se observó una relación positiva alta entre gestión del riesgo crediticio y recuperación/seguimiento de cartera morosa ( $\rho = 0.733$ ), con significancia estadística ( $p < 0.001$ ). Esto reflejó que, en escenarios percibidos como más exigentes en recuperación, el personal también reportó mayores niveles de acciones y procedimientos de gestión, lo cual fue compatible con una intensificación de la cobranza y del seguimiento como respuesta a la mora. En consecuencia, se rechazó  $H_0$  y se aceptó  $H_1$ .

### 4.3. DISCUSIÓN

#### **Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad**

En el objetivo general se evidenció una relación inversa alta y significativa entre la gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad ( $\rho = -0.724$ ;  $p < 0.001$ ), lo cual indica que, cuando la cooperativa fortaleció políticas, evaluación, monitoreo y control del crédito, la morosidad tendió a disminuir. Este hallazgo resulta coherente con el enfoque de gestión prudencial, en el cual la calidad del proceso crediticio (admisión, seguimiento y cobranza preventiva) contribuye a contener el incumplimiento y a preservar el desempeño de la cartera. En términos operativos, la relación inversa refuerza que la gestión del riesgo crediticio cumple un rol preventivo: reduce la probabilidad de atraso recurrente y evita que la mora avance en antigüedad y monto.

Este hallazgo guardó coherencia parcial con la literatura previa, aunque con matices sobre la dirección esperada. Por ejemplo, Nshabire et al. (2025) reportaron una relación fuerte entre evaluación del cliente y desempeño del préstamo ( $r$  alto), destacando que la evaluación y el soporte al prestatario se asociaron con mejores resultados; del mismo modo, Mendoza y Vera (2023) describieron que una gestión más sólida se vinculó con niveles muy bajos de morosidad en una cooperativa ecuatoriana. Sin embargo, la presente investigación se desarrolló en un contexto distinto: una cooperativa de crédito diario en Puno, donde la rotación del crédito y la sensibilidad del pago a shocks cotidianos habrían obligado a intensificar controles cuando la mora ya estaba instalada. En esa línea, Castro y Campos (2024) sostuvieron que fallas de seguimiento y recuperación explicaron aumentos de mora; por tanto, cuando la mora se elevó, fue esperable que el personal percibiera un incremento de actividades de control, recuperación y monitoreo como parte de la respuesta institucional.

La discusión también debió considerar que las mediciones provinieron de percepción del personal para ambas variables en el cuestionario, por lo que el resultado capturó una fotografía transversal de 2025 y no una secuencia causa–efecto. En términos

metodológicos, el diseño no experimental y el corte transversal no permitieron afirmar que la gestión “redujo” o “incrementó” la mora, sino que ambas variaron conjuntamente en el periodo analizado. En ese sentido, el resultado pudo estar influido por un efecto de “ajuste operativo”: a mayor presión por mora, mayor despliegue de acciones de gestión, lo que elevó simultáneamente los puntajes de ambas variables. Esta lectura fue especialmente pertinente para una cooperativa con cobranza frecuente, donde la morosidad se enfrentó con medidas intensivas de seguimiento y cobranza. Por ello, la evidencia sostuvo que la gestión del riesgo crediticio y la morosidad estuvieron estrechamente relacionadas, aunque la dirección observada sugirió un componente reactivo que mereció ser discutido como oportunidad para fortalecer prevención y alertas tempranas.

**Objetivo específico 1: Analizar la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la frecuencia de incumplimiento de pago**

Respecto a la frecuencia de incumplimiento de pago, se halló una relación inversa moderada y significativa con la gestión del riesgo crediticio ( $\rho = -0.558$ ;  $p = 0.011$ ). Esto sugiere que una gestión más consistente se asoció con menor recurrencia de atrasos, lo que es relevante en créditos diarios, donde el incumplimiento repetitivo suele ser el primer indicador de deterioro de cartera. En una entidad de crédito diario, la frecuencia de incumplimiento solió expresarse primero como atrasos cortos y repetidos antes de convertirse en mora de mayor antigüedad; por ello, el hallazgo fue consistente con un escenario donde el incumplimiento recurrente activó mayor seguimiento, más llamadas, más recordatorios y mayores controles operativos. En términos prácticos, la correlación moderada sugirió que la frecuencia de atrasos no dependió únicamente de la gestión, sino también de factores del entorno y del perfil del socio, aunque la gestión sí se vinculó con ese comportamiento.

Al contrastar con antecedentes, Vargas y Llanos (2025) ya habían mostrado en Puno una relación estadísticamente significativa entre gestión del riesgo y morosidad en cajas municipales, destacando además la influencia de factores internos y externos. De manera

similar, Mamani (2025) reportó asociaciones fuertes entre prácticas internas (políticas y desempeño del asesor) y morosidad en una entidad microfinanciera en Puno, lo que respaldó que el incumplimiento frecuente tendió a estar ligado a cómo se gestionó el crédito en etapas tempranas y durante el seguimiento. No obstante, algunos trabajos discutieron que condiciones del crédito y exigencias podían influir en el pago; por ejemplo, Toro (2024) resaltó la relevancia de aspectos operativos y de condiciones crediticias, aunque sus asociaciones no siempre fueron estadísticamente fuertes. Así, en el presente estudio, la relación moderada sugirió que la frecuencia de incumplimiento se asoció a la gestión, pero también estuvo expuesta a variabilidad por cartera, zona o tipo de cliente, lo que justificó fortalecer segmentación y priorización de acciones.

Finalmente, la lectura de este objetivo permitió sostener que la frecuencia de atraso se comportó como un “termómetro” operativo: al aumentar los atrasos, la gestión se intensificó, pero no siempre logró evitar que dichos atrasos fueran recurrentes. Esta interpretación reforzó que el foco no debió quedar solo en la cobranza correctiva, sino también en prevención: calidad de evaluación inicial, verificación de capacidad de pago y alertas tempranas, tal como sugerían Nshabire et al. (2025) al recomendar mejoras en mitigación y soporte al prestatario. En otras palabras, la cooperativa habría desplegado gestión ante atrasos frecuentes, pero el resultado discutió la necesidad de anticiparse con mecanismos preventivos que reduzcan la repetición del incumplimiento, especialmente en créditos de alta periodicidad.

### **Objetivo específico 2: Evaluar la relación entre la gestión del riesgo crediticio y el monto y antigüedad de la deuda**

En el objetivo referido al monto y antigüedad de la deuda, se evidenció una relación inversa alta y significativa con la gestión del riesgo crediticio ( $\rho = -0.722$ ;  $p < 0.001$ ). Esto indica que, cuando la evaluación y el monitoreo fueron más sólidos, la cartera presentó menor acumulación de saldos vencidos y menor envejecimiento de la mora, reduciendo presión sobre liquidez y costos de recuperación. La discusión interpretó este resultado como una señal de presión financiera: cuando la deuda vencida se acumuló y el atraso se

prolongó, la cooperativa habría activado con mayor intensidad acciones de control, reevaluación, priorización por tramos y esfuerzos de recuperación. En la práctica microfinanciera, el paso de atraso corto a deuda antigua suele incrementar el riesgo de incobrabilidad y afectar liquidez; por tanto, fue razonable que el personal percibiera un incremento paralelo de gestión cuando el problema escaló en monto y antigüedad.

Este hallazgo se alineó con estudios nacionales y locales que resaltaron que la gestión del riesgo y el control de cartera fueron determinantes para evitar el deterioro. Zevallos (2022) concluyó que el fortalecimiento de políticas y monitoreo se relacionó con menores niveles de morosidad en cajas municipales; a su vez, Vilca Mamani y Torres-Miranda (2021) evidenciaron una asociación significativa entre mejor gestión y una cartera más saludable. Asimismo, Toledo y León (2021) advirtieron que factores como el sobreendeudamiento se vincularon con riesgo de crédito, lo cual pudo traducirse en mayores montos vencidos cuando la evaluación no detectó señales tempranas. En contraste, cuando una entidad enfrentó deuda envejecida, la literatura sugirió que el seguimiento y la recuperación debieron ser más intensivos; por ello, la correlación alta hallada fue consistente con un escenario donde el deterioro por antigüedad obligó a fortalecer controles y acciones.

La discusión también permitió subrayar una implicancia operativa: la gestión no debió concentrarse únicamente en la fase posterior (cobranza) cuando la deuda ya envejeció, sino reforzar la prevención para evitar que el saldo vencido acumule antigüedad. En ese punto, la cooperativa pudo beneficiarse de estandarizar criterios de reprogramación, aplicar alertas por tramos de mora y reforzar la evaluación documentaria, tal como señalaban Castro y Campos (2024) al atribuir el incremento de mora a debilidades en seguimiento y recuperación. En síntesis, el resultado discutió que la gestión del riesgo y el monto/antigüedad de deuda se movieron conjuntamente en 2025, y que esa relación reflejó tanto la presión de cartera como la necesidad de transitar de una gestión reactiva a una gestión más preventiva.

### **Objetivo específico 3: Examinar la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la recuperación y seguimiento de cartera morosa**

En la dimensión eficacia de recuperación y seguimiento de cartera morosa, se identificó una relación positiva alta y significativa con la gestión del riesgo crediticio ( $\rho = 0.733$ ;  $p < 0.001$ ). Ello sugiere que una gestión más sólida se acompaña de mejores prácticas de seguimiento, registro y recuperación, fortaleciendo la capacidad institucional para contener el deterioro y normalizar cartera. Bajo una lectura operativa, el hallazgo sugirió que la cooperativa intensificó procedimientos de cobranza, seguimiento, registro de gestiones y priorización de casos cuando el problema de cartera vencida requirió mayor intervención. Dado que la recuperación es una fase donde se materializan acciones concretas (contacto, negociación, reprogramación y control), la relación alta fue coherente con una gestión que se desplegó con mayor fuerza en contextos donde la mora exigió respuesta.

Al contrastar con antecedentes, Mamani Chino (2025) reportó que políticas y desempeño del asesor se asociaron de forma significativa con menor morosidad, lo que resaltó la importancia del seguimiento permanente y de acciones oportunas. De manera complementaria, Castro y Campos (2024) concluyeron que las deficiencias en seguimiento y recuperación explicaron incrementos de mora, reforzando que la recuperación no fue un componente accesorio, sino un eje central para contener el deterioro. En esa misma línea, Nshabire et al. (2025) mostraron que las estrategias de mitigación y el soporte a prestatarios con dificultades no siempre fueron suficientes, recomendando capacitación y monitoreo continuo, elementos que también se vincularon con la capacidad de recuperación. Por tanto, el presente resultado se discutió como evidencia de que la recuperación y el seguimiento estuvieron estrechamente conectados con el nivel de gestión del riesgo aplicado en 2025.

Finalmente, la discusión destacó que la relación positiva alta pudo reflejar la simultaneidad propia de un corte transversal: cuando la mora se intensificó, también se intensificaron acciones de recuperación, por lo que ambos puntajes tendieron a elevarse

en paralelo. Esto fue importante para interpretar el resultado sin caer en conclusiones lineales; más bien, se comprendió que la cooperativa se encontró en un ciclo donde la morosidad presionó la operación y la gestión respondió con mayor intensidad. Por ello, el valor del hallazgo no estuvo solo en confirmar relación significativa, sino en orientar mejoras: fortalecer la gestión preventiva, estandarizar protocolos, medir indicadores de efectividad de cobranza y vincular la recuperación con alertas tempranas, para evitar que el seguimiento sea únicamente reactivo. En consecuencia, el estudio discutió que la recuperación y la gestión del riesgo se relacionaron estrechamente y que ese vínculo debió aprovecharse para consolidar procesos sostenibles de control de cartera.

## CONCLUSIONES

En la Cooperativa de Créditos Diarios Inversiones Gladys durante 2025, se comprobó que la gestión del riesgo crediticio mantuvo una relación significativa e inversa con el nivel de morosidad ( $\rho = -0.724$ ;  $p < 0.001$ ). Este resultado permitió concluir que, a mayor consistencia en políticas, evaluación, monitoreo y control del crédito, menor fue el nivel de morosidad observado en el periodo analizado.

Respecto a la frecuencia de incumplimiento de pago, se determinó que existió una relación significativa e inversa con la gestión del riesgo crediticio ( $\rho = -0.558$ ;  $p = 0.011$ ). En términos concluyentes, cuando la gestión del riesgo fue más sólida, la frecuencia de atrasos tendió a disminuir, favoreciendo la disciplina de pago en créditos de alta periodicidad.

En cuanto al monto y la antigüedad de la deuda, se halló una relación significativa e inversa con la gestión del riesgo crediticio ( $\rho = -0.722$ ;  $p < 0.001$ ). En consecuencia, una mejor gestión del riesgo se asoció con menores niveles de acumulación de saldos vencidos y con menor envejecimiento de la mora, reduciendo la presión sobre liquidez y la probabilidad de pérdida.

Finalmente, se concluyó que existió una relación significativa entre la gestión del riesgo crediticio y la eficacia de recuperación y seguimiento de cartera morosa ( $\rho = 0.733$ ;  $p < 0.001$ ), evidenciando que una mayor gestión del riesgo se acompaña de mejores prácticas de seguimiento, registro y recuperación, contribuyendo a estabilizar el desempeño de la cartera.

## RECOMENDACIONES

A la Gerencia General y a la Jefatura del Área de Créditos, se recomienda consolidar un esquema integral de gestión del riesgo crediticio que funcione de manera estandarizada en todo el ciclo del crédito (antes, durante y después del desembolso), priorizando la articulación entre políticas, evaluación, monitoreo y cobranza, de modo que la respuesta institucional no dependa solo de momentos de mayor presión por morosidad. Para ello, se plantea formalizar responsabilidades por etapa, calendarizar controles mínimos y asegurar que la información crítica de cartera (alertas, tramos, reportes y decisiones) se utilice de forma uniforme para sostener consistencia operativa durante todo el año.

A la Jefatura de Créditos, al equipo de analistas/asesores de crédito y al Área de Cobranza, se recomienda fortalecer la gestión preventiva del atraso mediante alertas tempranas y seguimiento segmentado, diferenciando carteras por perfil de riesgo y por comportamiento de pago, a fin de intervenir antes de que los retrasos se vuelvan repetitivos. En la práctica, se sugiere establecer rutinas de contacto anticipado, recordatorios calendarizados, controles de cumplimiento por asesor y un registro único de gestiones, con el propósito de reducir la recurrencia de incumplimientos y mejorar la disciplina de pago sin esperar a que el atraso se acumule.

Al Área de Cobranza, a la Jefatura de Créditos y a la Gerencia Administrativa/Financiera (o quien supervise los indicadores de cartera), se recomienda implementar un control más estricto por tramos de antigüedad de mora y por concentración de saldos vencidos, de manera que la priorización de casos responda a criterios de impacto financiero (liquidez y probabilidad de recuperación). Para ello, se propone definir rutas de acción diferenciadas por tramo (por ejemplo, medidas intensivas desde el primer escalón de atraso),

establecer metas de reducción de cartera vencida por periodo y asegurar que las decisiones de reprogramación o refinanciación se sustenten en evaluación documentaria y en reglas internas consistentes.

A la Jefatura del Área de Cobranza y a Control Interno/Oficial de Cumplimiento (si aplica en tu cooperativa), se recomienda formalizar un protocolo de cobranza y recuperación con procedimientos claramente documentados, indicadores de desempeño y verificación periódica de resultados, con el fin de asegurar que las acciones de recuperación sean oportunas, medibles y comparables entre periodos. En ese sentido, se plantea fortalecer el registro de gestiones, estandarizar la evidencia mínima por cada acción realizada y monitorear indicadores como tasa de recuperación, tiempo promedio de cobranza y efectividad por tramo, de manera que el seguimiento de cartera morosa se convierta en un proceso gestionable y sostenible en la operación diaria.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, G., Camargo, G., & Morales, R. (2019). Análisis de la morosidad en el sistema financiero peruano. *Revista de Estudios Económicos y Empresariales*, 31, 87–112. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7097654>
- Altman, E. I., & Sabato, G. (2007). Modelling credit risk for SMEs: Evidence from the U.S. market. *Abacus*, 43(3), 332–357. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6281.2007.00234.x>
- Arzbach, M., & Durán, F. (2019). Gobierno corporativo en cooperativas de ahorro y crédito: Una perspectiva latinoamericana. *Perspectivas*, (43), 143–176. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942159006>
- Asociación de Bancos del Perú. (2025, septiembre). Boletín bancario N.º 2 [Boletín]. [https://www.asbanc.com.pe/sites/default/files/2025-09/boletin-bancario\\_2.pdf](https://www.asbanc.com.pe/sites/default/files/2025-09/boletin-bancario_2.pdf)
- Balla, E., & Rose, M. J. (2013). Loan loss provisions, accounting constraints, and bank ownership structure. *Journal of Economics and Business*, 67, 62–77. <https://doi.org/10.1016/j.jeconbus.2012.12.001>
- Banco Central de Reserva del Perú. (2025a, mayo). Reporte de Estabilidad Financiera: Mayo 2025 [Reporte]. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/2025/mayo/ref-mayo-2025.pdf>
- Banco Central de Reserva del Perú. (2025b, noviembre). Reporte de Estabilidad Financiera: Noviembre 2025 [Reporte]. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/2025/noviembre/ref-noviembre-2025.pdf>
- Banco Mundial. (s. f.). Bank nonperforming loans to total gross loans (%) – Peru (Indicador FB.AST.NPER.ZS). Recuperado el 5 de enero de 2026, de <https://datos.bancomundial.org/indicador/FB.AST.NPER.ZS?locations=PE>
- Bouvatier, V., & Lepetit, L. (2012). Provisioning rules and bank lending: A theoretical model. *Journal of Financial Stability*, 8(1), 25–31. <https://doi.org/10.1016/j.jfs.2011.03.001>

- Briones, S., Lapo, M., & Matailo, D. (2021). Sistema de garantías y recuperación de créditos en cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador. *Revista Espacios*, 42(1), 78–92. <https://doi.org/10.48082/espacios-a21v42n01p07>
- Castro-Anchundia, E. M., & Campos-Vera, J. A. (2024). Gestión del riesgo crediticio y su relación con la morosidad del Banco VisionFund Ecuador, Agencia Portoviejo, 2023. *Yachasun*, 8(15), 1085–1106. <https://doi.org/10.46296/yc.v8i15.0562>
- Cevallos-Mendoza, A. M., & Campos-Vera, J. A. (2023). Gestión del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Profesores, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí, Ecuador 2019–2020. 593 *Digital Publisher CEIT*, 8(3), 877–891. <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3.1774>
- Fernández, A. I. (2020). Dirección y gestión de riesgos financieros. Delta Publicaciones. <https://www.deltapublicaciones.com/direccion-y-gestion-de-riesgos-financieros/>
- Federación Latinoamericana de Bancos. (2024, octubre 3). 31° Informe Económico Bancario Trimestral (IBE N.º 31): Cifras bancarias con corte a marzo 2024 [Informe]. <https://felaban.com/informe-economico-trimestral/>
- Gutiérrez, J., & Zamudio, N. (2021). Determinantes de la morosidad crediticia en el sector cooperativo colombiano. *Ensayos sobre Política Económica*, 39(89), 1–18. <https://doi.org/10.32468/espe.8901>
- Hull, J. C. (2020). *Risk management and financial institutions* (5.ª ed.). John Wiley & Sons. <https://www.wiley.com/en-us/Risk+Management+and+Financial+Institutions%2C+5th+Edition-p-9781119448112>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2024, mayo 15). Perú: Comportamiento de los indicadores del mercado laboral a nivel nacional y en 26 ciudades. Primer trimestre 2024 [Informe técnico]. <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/02-informe-tecnico-empleo-nacional-primer-trimestre-2024.pdf>

- Karlan, D., & Zinman, J. (2010). Expanding credit access: Using randomized supply decisions to estimate the impacts. *The Review of Financial Studies*, 23(1), 433–464. <https://doi.org/10.1093/rfs/hhp092>
- Laeven, L., & Majnoni, G. (2003). Loan loss provisioning and economic slowdowns: Too much, too late? *Journal of Financial Intermediation*, 12(2), 178–197. [https://doi.org/10.1016/S1042-9573\(03\)00016-0](https://doi.org/10.1016/S1042-9573(03)00016-0)
- López, J. A., & Saurina, J. (2006). Credit cycles, credit risk, and prudential regulation. *International Journal of Central Banking*, 2(2), 65–98. <https://www.ijcb.org/journal/ijcb08q2a3.htm>
- Mamani, C. R. V., & Torres-Miranda, J. S. (2021). Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en colaboradores de una entidad financiera del departamento de Puno. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 8(1), 70–85.
- Mamani Chino, M. B. (2025). Gestión del riesgo crediticio y su relación con el nivel de morosidad en la cartera de clientes de Compartamos Banco S.A. – Agencia Puno, 2025 [Tesis de licenciatura, Universidad Privada San Carlos]. <https://repositorio.upsc.edu.pe/handle/UPSC/1629>
- Mendoza, A. C., & Vera, J. C. (2023). Gestión del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Profesores, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí, Ecuador 2019–2020. 593 *Digital Publisher CEIT*, 8(3), 877–891.
- Moody's Local Perú. (2025, octubre 21). Análisis del Sistema Bancario Peruano al 30 de junio de 2025 [Informe]. [https://moodyslocal.com.pe/wp-content/uploads/2025/10/MLPE-Sistema-Bancario-Peruano-2025-06\\_21102025-VF.pdf](https://moodyslocal.com.pe/wp-content/uploads/2025/10/MLPE-Sistema-Bancario-Peruano-2025-06_21102025-VF.pdf)
- Morales, A., & Morales, J. (2021). Crédito y cobranza. Grupo Editorial Patria. <https://www.editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074389586.pdf>
- Mungai, J., & Maingi, J. (2020). Credit risk management and financial performance of SACCOs in Nairobi County. *International Academic Journal of Economics and*

Finance, 3(5), 346–367.

[https://www.iajournals.org/articles/iajef\\_v3\\_i5\\_346\\_367.pdf](https://www.iajournals.org/articles/iajef_v3_i5_346_367.pdf)

Navajas, S., & Tejerina, L. (2006). Microfinance in Latin America and the Caribbean: How large is the market? Inter-American Development Bank.

<https://publications.iadb.org/en/microfinance-latin-america-and-caribbean-how-large-is-the-market>

Nshabire, J., Nyambane, D., Manyange, M., & Sewanyina, M. (2025). Enhancing loan performance through effective credit risk management: Evidence from commercial banks in Uganda. *Asian Journal of Economics, Business and Accounting*, 25(4), 1–17. <https://doi.org/10.9734/ajeba/2025/v25i41745>

Pacific Credit Rating. (2024, septiembre 30). Perú: Sector cooperativas [Reporte sectorial]. <https://ratingspcr.com.mx/ww2/peru-sector-cooperativas/>

Pizarro-Cárdenas, V., & Álvarez-Plúa, H. (2023). Riesgo crediticio y sus efectos en la cartera de crédito de las cooperativas de ahorro y crédito en Guayaquil 2021–2022. 593 *Digital Publisher CEIT*, 8(4), 334–345. <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.4.1952>

Quiroz Calderón, M. B., Torres Guzmán, R. M., Montano Barbuda, J. J., Torres García, L. A., & Rubio Cabrera, W. F. (2022). Credit scoring como alternativa para minimizar riesgo de crédito en instituciones microfinancieras. *Universidad y Sociedad*, 14(S3), 376–385. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2967>

Quispe Lucas, G. M. (2024). Gestión de riesgo crediticio y nivel de morosidad en el BBVA Perú, Huánuco 2024 [Tesis de licenciatura, Universidad de Huánuco]. <https://repositorio.udh.edu.pe/handle/20.500.14257/5608>

Saunders, A., & Cornett, M. M. (2021). *Financial institutions management: A risk management approach* (10.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill Education. <https://www.mheducation.com/highered/product/financial-institutions-management-risk-management-approach-saunders-cornett/M9781260787689.html>

Schreiner, M. (2020). Credit scoring for microfinance: Can it work? Microfinance Risk Management.

[https://www.microfinance.com/English/Papers/Scoring\\_Can\\_It\\_Work.pdf](https://www.microfinance.com/English/Papers/Scoring_Can_It_Work.pdf)

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2023, enero 6). Resolución SBS N.º 00053-2023: Aprueban el Reglamento de Gestión de Riesgos de Modelo [PDF].

[https://intranet2.sbs.gob.pe/dv\\_int\\_cn/2240/v1.0/Adjuntos/0053-2023.R.pdf](https://intranet2.sbs.gob.pe/dv_int_cn/2240/v1.0/Adjuntos/0053-2023.R.pdf)

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2025a). SBS Memoria Anual 2024: Resiliencia que inspira confianza [Memoria anual].

[https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/SBS\\_MEMORIA%202024\\_WEB.pdf](https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/SBS_MEMORIA%202024_WEB.pdf)

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2025b). Informe de Estabilidad del Sistema Financiero 2025-2 [Informe]. <https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/IESF-2025-2.pdf>

Toro Valeros, M. E. (2024). Gestión del riesgo crediticio y su relación con la morosidad en el Banco de Crédito del Perú Agencia Puno y Juliaca, periodo 2022 [Tesis de licenciatura, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez].

<https://repositorio.uancv.edu.pe/items/9af0408e-3597-4d77-a859-778583947769>

Vargas Lupe, C. J., & Llanos Carita, U. (2025). La gestión del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de cajas municipales ubicadas en el distrito de Puno, periodo 2024 [Tesis de licenciatura, Universidad Privada San Carlos].

<https://repositorio.upsc.edu.pe/handle/UPSC/1688>

Zeller, M., & Meyer, R. L. (2020). The triangle of microfinance: Financial sustainability, outreach, and impact. Johns Hopkins University Press.

<https://www.press.jhu.edu/books/title/10864/triangle-microfinance>

Zevallos Toribio, J. L. (2022). Gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en las cajas municipales de la provincia de Chupaca – 2020 [Tesis de licenciatura, Universidad Continental].

<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/11733>

Zúñiga, P. I. V., Cedeño, R. J. C., & Palacios, I. A. M. (2023). Metodología de la investigación científica: Guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723–9762.

## ANEXOS

**Anexo 01: Matriz de consistencia**

Problema General	Objetivos		Hipótesis		Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnicas / Instrumentos
	General	Específicos	General	Específicos				
¿Cuál es la relación entre la gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad en la Cooperativa Inversiones Gladys – 2025?	Determinar la relación entre la gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad en la Cooperativa de Créditos Diarios Inversiones Gladys – 2025.	Existe una relación significativa entre la gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad en la Cooperativa de Créditos Diarios Inversiones Gladys – 2025.	1. Políticas y procedimientos de riesgo	Existencia de políticas Aplicación de procedimientos	Enfoque: Cuantitativo.			
			2. Evaluación y clasificación de clientes	Verificación documental Calificación del cliente	Tipo: Correlacional.			
			3. Monitoreo y control de cartera	Seguimiento de pagos Reportes de morosidad	Nivel: Básico			
								Diseño: No experimental de corte transversal.

Problema	Objetivos		Hipótesis		Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnicas / Instrumentos
	General	General	General	General				
¿Cuál es la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la frecuencia de incumplimiento de pago en la Cooperativa de Créditos Diarios Inversiones Gladys – 2025?	Analizar la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la frecuencia de incumplimiento de pago en la Cooperativa de Créditos Diarios Inversiones Gladys – 2025.	Existe una relación significativa entre la gestión del riesgo crediticio y la frecuencia de incumplimiento de pago en la Cooperativa de Créditos Diarios Inversiones Gladys – 2025.				Frecuencia de incumplimiento	Número de créditos atrasados Porcentaje de morosos	Técnica: Encuesta y análisis documental
¿Cuál es la relación entre la gestión del riesgo crediticio y el monto y antigüedad de la deuda en la Cooperativa de Créditos Diarios Inversiones Gladys – 2025?	Evaluar la relación entre la gestión del riesgo crediticio y el monto y antigüedad de la deuda en la Cooperativa de Créditos Diarios Inversiones Gladys – 2025.	Existe una relación significativa entre la gestión del riesgo crediticio y el monto y antigüedad de la deuda en la Cooperativa de Créditos Diarios Inversiones Gladys – 2025.			<b>Variable dependiente (VD):</b> Nivel de morosidad	Monto y antigüedad de la deuda	Monto total vencido Días promedio de mora- Cartera envejecida	Población: Las cooperativas de créditos diarios ubicadas en Puno.

Problema	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS / INSTRUMENTOS
General	General	General				
¿Cuál es la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la recuperación y seguimiento de cartera morosa en la Cooperativa de Créditos Diarios Inversiones Gladys – 2025?	Examinar la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la recuperación y seguimiento de cartera morosa en la Cooperativa de Créditos Diarios Inversiones Gladys – 2025.	Existe una relación significativa entre la gestión del riesgo crediticio y la recuperación y seguimiento de cartera morosa en la Cooperativa de Créditos Diarios Inversiones Gladys – 2025.		Recuperación y seguimiento	Tasa de recuperación Tiempo de cobranza- Acciones aplicadas	Análisis: Análisis cuantitativo inferencial

## Anexo 02: Validación del instrumento


	MANUAL DE PRESENTACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN E INFORME FINAL	COD. DE DOC. MAN. COD. OF. CI	VERSIÓN 3.0	PÁGINA 49
---	---	-------------------------------	-------------	-----------

### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Flores Aroni Juan Edger
- 1.2 Grado académico: Contador Público Colegiado
- 1.3 Título de la investigación: LA RELACION ENTRE LA GESTION DEL RIESGO CREDITICIO Y EL NIVEL DE MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE CREDITOS DIARIOS INVERSIONES GLADYS - 2023
- 1.4 Denominación del instrumento: CUESTIONARIO

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/ CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		0	1	2	3	4
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables medibles.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estado.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL						40
TOTAL						

	MANUAL DE PRESENTACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN E INFORME FINAL	COD. DE DOC. MAN. COD .OF. CI	VERSIÓN: 3.0	PÁGINA 50
---	---	-------------------------------------	--------------	--------------

VALORACIÓN

Deficiente ( )	Regular ( )	Bueno ( )	Muy Bueno ( )	Excelente (✓)
0 - 8	9 - 16	17 - 24	25 - 32	33 - 40

Lugar y fecha: ..... Puno, 10 de marzo 2026 .....

CPS. JUAN EDGAR FLORES ARONI


SMAT N° 3710

PROFESOR DE INVESTIGACIÓN

Firma del experto

Nombre: Juan Edgar Flores Arovi

DNI: 70261990

	MANUAL DE PRESENTACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN E INFORME FINAL	COD. DE DOC. MAN. COD .OF. CI	VERSIÓN: 3.0	PÁGINA 49
---	---	-------------------------------	--------------	-----------


### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Tasayco Martinez Renzo Leonardo
- 1.2 Grado académico: Maestro
- 1.3 Título de la Investigación: La relación entre la gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad en la cooperativa de créditos diarios inversiones Gladys - 2025
- 1.4 Denominación del instrumento: Cuestionario

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/ CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		0	1	2	3	4
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables medibles.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
<b>SUB TOTAL</b>						40
<b>TOTAL</b>						

REVISADO POR: CONSEJO DE FACULTAD DE CIENCIAS V°B°	APROBADO POR: CONSEJO UNIVERSITARIO Resolución de Consejo Universitario N°015-2024-UPSC/CU/PUNO V°B°	FECHA DE APROBACIÓN PUNO, 31 DE ENERO DEL 2024
Prohibida su reproducción sin autorización.		

	<p>MANUAL DE PRESENTACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN E INFORME FINAL</p>	<p>COD. DE DOC. MAN. COD .OF. CI</p>	<p>VERSIÓN: 3.0</p>	<p>PÁGINA 50</p>
---	--	--	---------------------	----------------------

**VALORACIÓN**

Deficiente ( )	Regular ( )	Bueno ( )	Muy Bueno ( )	Excelente (x)
0 - 8	9 - 16	17 - 24	25 - 32	33 - 40

Lugar y fecha: Puno, 10 de enero 2026

  
.....  
Firma del experto

Nombre: Tasayco Martinez Renzo Leonardo

DNI: 74176001

<p>REVISADO POR: CONSEJO DE FACULTAD DE CIENCIAS VºBº</p>	<p>APROBADO POR: CONSEJO UNIVERSITARIO Resolución de Consejo Universitario Nº015-2024-UPSC/CU/PUNO VºBº</p>	<p>FECHA DE APROBACIÓN PUNO, 31 DE ENERO DEL 2024</p>
<p>Prohibida su reproducción sin autorización.</p>		

**Anexo 03:** Instrumentos de recolección de datos

**Título:** Gestión del riesgo crediticio en la Cooperativa de Créditos Diarios  
Inversiones Gladys – 2025

**Dirigido a:** Personal de las áreas de créditos y cobranzas

**Instrucciones:** Marque con una “X” la opción que mejor describió la realidad de la cooperativa durante 2025.

**Escala:** 1 = Nunca | 2 = Casi nunca | 3 = A veces | 4 = Casi siempre | 5 = Siempre

Ítem	Dimensión	Enunciado	1	2	3	4	5
1	Políticas y procedimientos de riesgo	Las políticas de crédito de la cooperativa estuvieron claramente definidas y disponibles para el personal.					
2		Las políticas de crédito se aplicaron de manera uniforme en todas las solicitudes de crédito.					
3		Los procedimientos de evaluación crediticia se encontraron estandarizados (formatos y pasos definidos).					
4		Se verificó el cumplimiento de los requisitos antes de aprobar un crédito.					
5		Se comunicaron cambios en políticas o requisitos de crédito de forma oportuna al personal.					
6		Se aplicaron límites de monto, plazo o condiciones según el perfil del solicitante.					
7	Evaluación y clasificación de clientes	Se verificó el historial crediticio de los solicitantes antes del desembolso, cuando correspondió.					
8		Se evaluó la capacidad de pago del solicitante con sustento documentario (ingresos y gastos).					
9		Se realizó verificación domiciliaria o del negocio para sustentar la evaluación crediticia.					
10		Se registraron y validaron referencias o información complementaria del solicitante.					
11		Se asignó una categoría de riesgo al solicitante según criterios institucionales.					
12		La categoría de riesgo influyó en las condiciones del crédito (monto, plazo, garantías o aprobación).					

13	Monitoreo y control de cartera	Se realizó seguimiento periódico a los créditos otorgados según cronograma o cartera asignada.						
14		Se utilizaron reportes actualizados de morosidad para la toma de decisiones de control.						
15		Se aplicaron alertas tempranas para identificar créditos con riesgo de atraso.						
16		Se efectuó seguimiento especial a clientes con historial de atrasos o reprogramaciones.						
17		Se revisó periódicamente la cartera por tramos de antigüedad de mora para priorizar acciones.						
18		Se reportaron oportunamente incidencias o riesgos identificados a la jefatura correspondiente.						
19	Cobranza y recuperación	Se aplicaron acciones preventivas de cobranza antes del vencimiento o ante señales de riesgo.						
20		La cooperativa contó con procedimientos definidos para la recuperación de cartera vencida.						
21		Se realizaron gestiones de cobranza oportunas según la antigüedad de la deuda (por tramos).						
22		Se registraron adecuadamente las gestiones de cobranza (visitas, llamadas, compromisos de pago).						
23		Se aplicaron reprogramaciones o refinanciaciones con criterios claros y documentados cuando correspondió.						
24		Se evaluó la efectividad de la cobranza mediante indicadores (recuperación, promesas de pago, tiempos).						

## Guía de análisis documental y extracción de información

Variables	Definición operativa	Fuente documental	Datos por extraer	Unidad de medida	Frecuencia / periodicidad	Área responsable	Observaciones / criterio de registro
Políticas y procedimientos de riesgo (VI)	Revisión del marco normativo interno que reguló el otorgamiento y administración del crédito.	Manual de políticas crediticias; reglamento interno; actas/resoluciones del consejo; circulares internas.	Fecha de aprobación y última actualización; criterios de admisión; límites de crédito; niveles de aprobación; requisitos y checklist.	Registro (sí/no) y fecha	Anual / cuando existió actualización	Créditos / Gerencia / Secretaría	Se consignó evidencia documental (código, folio o nombre del archivo).
	Verificación de estandarización y cumplimiento del flujo de evaluación previo al desembolso.	Formatos/fichas de evaluación; solicitudes; expedientes; checklist de requisitos; manual de evaluación.	completos; verificación de ingresos (sí/no); verificación domiciliaria/negocio (sí/no); análisis de capacidad de pago (sí/no).	Porcentaje (%) / conteo (n)	Mensual / Trimestral	Créditos	Se registró el tamaño de la muestra revisada (n expedientes).

Variables	Definición operativa	Fuente documental	Datos por extraer	Unidad de medida	Frecuencia / periodicidad	Área responsable	Observaciones / criterio de registro
Evaluación y clasificación de clientes (VI)	Revisión del proceso utilizado para estimar riesgo del socio/cliente antes del otorgamiento.	Reportes de clasificación; scoring (si aplicó); historial interno; consultas a centrales (si existieron); expediente.	Consulta de historial (sí/no); categoría de riesgo asignada; criterios usados (ingreso, antigüedad, garantías); observaciones de analista.	Registro / categoría	Mensual / Trimestral	Créditos / Riesgos	Se identificó el criterio institucional usado para clasificar riesgo.
	Verificación del seguimiento post-desembolso y uso de reportes para decisiones de control.	Reportes de cartera activa; estados de cuenta; base del sistema de créditos; bitácoras de seguimiento.	Frecuencia real de seguimiento; número de alertas emitidas; número de gestiones de seguimiento; cartera activa total.	Conteo (n) / porcentaje (%)	Mensual	Créditos / Cobranzas	Se consignó el reporte exacto utilizado y fecha de emisión.
Frecuencia de incumplimiento de pago (VD)	Medición del incumplimiento por número/proporción	Reportes de morosidad; registro de cobranzas;	N° créditos con atraso; N° clientes/socios morosos; %	Conteo (n) / porcentaje (%)	Mensual	Cobranzas / Créditos	Se definió "mora" según criterio institucional (por días)

Variables	Definición operativa	Fuente documental	Datos por extraer	Unidad de medida	Frecuencia / periodicidad	Área responsable	Observaciones / criterio de registro
	n de créditos o socios con atraso dentro del periodo.	planillas de pago; sistema de créditos.	clientes morosos; N° cuotas vencidas.				de atraso) y se mantuvo constante.
			Cartera vencida total; saldo vencido				
		Reportes de antigüedad de saldos; cartera	promedio; días promedio de atraso;	Moneda (S./) / días	Mensual / Trimestral	Contabilidad / Créditos	Se registró el esquema de tramos utilizado por la cooperativa.
Monto y antigüedad de deuda (VD)	Cuantificación del saldo vencido y su envejecimiento por tramos de días.	vencida; estados financieros; sistema de créditos.	distribución por tramos (1-8, 9-30, 31-60, 61-90, >90 o el esquema usado).	porcentaje (%)			
		Reporte de cartera total y vencida; estados financieros; sistema de créditos.	Cartera total; cartera vencida; tasa de morosidad = (cartera vencida / cartera total) x 100.	Porcentaje (%)	Mensual	Contabilidad / Créditos	Se verificó consistencia entre sistema de créditos y reporte contable.
Tasa de morosidad (VD)	Proporción de cartera vencida respecto de cartera total del periodo.						

Variables	Definición operativa	Fuente documental	Datos por extraer	Unidad de medida	Frecuencia / periodicidad	Área responsable	Observaciones / criterio de registro
			Monto recuperado; % recuperación = (monto recuperado / monto vencido del periodo) × 100;	S/. / % / días / n	Mensual / Trimestral	Cobranzas	Se distinguió recuperación por tramo y por tipo de gestión (preventiva/correctiva)
Recuperación y seguimiento de cartera morosa (Proceso / VD)	Evaluación de acciones de cobranza y resultados de recuperación en cartera vencida.	Reportes de gestión de cobranza; registros de campo; compromisos de pago; reporte de recuperaciones.					
Resultados financieros asociados (Complementario)	Identificación del impacto de la mora en resultados y provisiones.	Estado de resultados; balance general; notas a EEEF; informe contable anual.	gestiones de cobranza. Ingresos financieros; provisiones por incobrables; castigos (si existieron); rentabilidad neta.	S/. / %	Semestral / Anual	Contabilidad	Se registró el periodo contable exacto y criterios de provisión aplicados.

Variables	Definición operativa	Fuente documental	Datos por extraer	Unidad de medida	Frecuencia / periodicidad	Área responsable	Observaciones / criterio de registro
Educación/capacitación financiera (Complementario)	Revisión de acciones institucionales orientadas a cultura de pago y prevención de mora.	Planes de capacitación; listas de asistencia; informes institucionales.	N° capacitaciones; n° participantes; temas; frecuencia; evidencias.	Conteo (n)	Trimestral	Recursos Humanos / Créditos	Se consignó el objetivo de cada actividad y su cobertura.

#### Anexo 04: Evidencias de recolección de información

Figura 1. Recolección de datos



Figura 2. Aplicación de encuestas



Figura 3. Funciones del asesor comercial

**5 FUNCIONES**  
DEL ASESOR COMERCIAL

- 1** COBRANZA DIARIA
- 2** CAPTACIÓN DE CLIENTES Y RECAPTACION
- 3** BRINDAR UNA ATENCION PERSONALIZADA AL CLIENTE
- 4** RENOVACION Y REFINANCIAMIENTO DE CREDITOS
- 5** RECUPERACION DE CREDITOS VENCIDOS Y MOROSOS

ATTE. SRTA PAMELA CENTRAL

**INVERSIONES GLADYS**  
CREDITO INMEDIATO Y OPORTUNO



Figura 4. Reporte de pagos

**Reporte de Pagos**  
Mercado:Salcedo \*Representante :RAMOS PACOMPIA MARGOT Fecha:2026-01-02

Cliente	CR	M.Tot.	Saldo	03/01	02/01	01/01	31/12	30/12	29/12	28/12	27/12	26/12	25/12	24/12	23/12	22/12	21/12	20/12	19/12	18/12	17/12	16/12	15/12	14/12	13/12	12/12	11/12	10/12	09/12	08/12	07/12	06/12
26051	N	550.00	525.00	-	25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
25282	N	4800.00	4800.00	-	0	-	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
32924	N	4400.00	4070.00	-	130	-	200	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
33757	N	16500.00	1500.00	-	75	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
40792	N	440.00	400.00	-	20	-	20	-	52	53	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
26066	N	13200.00	1175.00	-	20	-	20	-	30	30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
36818	N	660.00	562.00	-	18	-	30	-	20	30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
30032	N	550.00	500.00	-	0	-	25	-	25	25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
33510	N	550.00	475.00	-	25	-	25	-	25	25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
31678	N	11000.00	880.00	-	44	-	44	-	44	44	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
31717	N	22000.00	1672.00	-	88	-	88	-	88	88	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
36479	N	330.00	294.00	-	13	-	13	-	10	10	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
40199	N	2750.00	1980.00	-	220	-	0	-	220	110	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
32059	N	11000.00	708.00	-	44	-	44	-	44	44	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
42033	N	22000.00	1400.00	-	200	-	0	-	90	100	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
43735	N	16500.00	1056.00	-	66	-	66	-	66	66	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
36842	N	880.00	592.00	-	36	-	36	-	36	36	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
33592	N	5940.00	3590.00	-	480	-	0	-	240	240	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
25900	N	880.00	664.00	-	36	-	0	-	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
35916	N	1540.00	770.00	-	370	-	0	-	400	400	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
31465	N	660.00	420.00	-	60	-	0	-	90	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
22802	N	550.00	369.00	-	20	-	0	-	14	20	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
25232	N	770.00	540.00	-	30	-	0	-	30	30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
22241	N	770.00	370.00	-	0	-	30	-	31	31	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
42640	N	550.00	250.00	-	0	-	25	-	25	25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
42832	N	330.00	122.00	-	13	-	13	-	13	13	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
35600	N	440.00	40.00	-	25	-	25	-	25	25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
34365	N	330.00	152.00	-	13	-	13	-	13	13	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
29958	N	16500.00	700.00	-	55	-	75	-	60	60	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
35528	N	11000.00	500.00	-	0	-	0	-	88	88	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
38569	N	2200.00	792.00	-	0	-	30	-	30	30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
25948	N	550.00	70.00	-	30	-	0	-	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
44035	N	550.00	260.00	-	25	-	15	-	25	25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
43999	N	330.00	31.00	-	26	-	0	-	13	13	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
38905	N	2040.00	1258.00	-	46	-	46	-	46	46	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
23804	N	3450.00	1140.00	-	0	-	77	-	77	77	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
29873	N	1100.00	97.00	-	0	-	0	-	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
35858	N	2200.00	1002.00	-	10	-	0	-	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
26032	N	710.00	675.00	-	0	-	0	-	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
32644	N	550.00	322.00	-	0	-	0	-	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
25966	N	550.00	374.00	-	0	-	0	-	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
24401	N	3554.50	3544.50	-	0	-	0	-	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
20577	N	1100.00	1100.00	-	0	-	0	-	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
24746	N	3630.00	605.00	-	0	-	0	-	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
30148	N	550.00	440.00	-	0	-	0	-	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
28531	N	550.00	102.00	-	0	-	0	-	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
24147	N	550.00	200.00	-	0	-	0	-	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
18830	N	1061.50	78.50	-	0	-	0	-	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Figura 5. Lista de clientes de cobranza diaria

### Cobranza Diaria

Mercado:Alto Mirador \*Representante :ARTEAGA VASQUEZ CARMINA Fecha:2026-01-02F.Imp:2026-01-03

\*N.P: 52 T.S: 34,250.00 T.Venc.: 0.00 T.Moroso: 5,541.00

Nro.	Cliente	F.Ini	G.A	Capital	Saldo	C.Pago	NP	Ult.Pag	Telefono	O
25096	Maria, Ilaquita Lerma	2025-12-31	0.00	880.00	857.00	33.80	1	23.00	937668400	R
40576	Luzmila, Coila Galarza	2025-12-31	0.00	990.00	990.00	38.10	0	0.00	931315104	R
38634	Alicia, Condori Clemente	2025-12-30	0.00	1,430.00	1,314.00	55.00	2	58.00	953678444	R
22249	Monica, Copa Quispe	2025-12-30	0.00	2,750.00	2,640.00	105.80	1	110.00	941136059	R
42970	Felipa, Acero Calsin	2025-12-29	0.00	1,100.00	950.00	42.30	2	50.00	968114461	R
21584	Emiliana, Vargas Zapana	2025-12-29	0.00	550.00	484.00	21.20	3	22.00	966903236	R
23173	Karina, Calsin Pacompia	2025-12-29	0.00	770.00	677.00	29.60	3	31.00	972474229	R
42490	Natalia Elvira, Coyla Calsin	2025-12-26	0.00	330.00	265.00	12.70	5	13.00	921221808	R
33465	Hilda Luz, Choque Ortega	2025-12-26	0.00	550.00	550.00	137.50	0	0.00	915004458	R
21331	Dionicia Aurora, Manzano Choque	2025-12-24	0.00	440.00	344.00	16.90	5	15.00	951320644	R
40312	Julia, Carita Ayhuasi	2025-12-23	0.00	770.00	545.00	29.60	7	35.00	965624731	R
43769	Luis Gustavo, Quispe Barrientos	2025-12-23	0.00	550.00	478.00	21.20	3	22.00	935313613	R
42410	Gonzalo, Medina Carita	2025-12-23	0.00	550.00	385.00	21.20	7	25.00	900950779	R
43808	Fiorela Juana, Apaza Cuno	2025-12-23	0.00	330.00	280.00	12.70	4	0.00	931774240	R
36457	Luis Enrique, Yucra Paredes	2025-12-23	0.00	1,100.00	910.00	42.30	4	50.00	974339683	R
42876	Hermelinda, Colquehuanca Flores	2025-12-22	0.00	550.00	350.00	21.20	8	25.00	980739945	R
42240	Marizol, Condori Barreda	2025-12-20	0.00	2,200.00	1,468.00	84.60	9	90.00	916871395	R
43186	Edit Rosmelania, Chura Ticona	2025-12-20	0.00	440.00	280.00	16.90	8	20.00	914570423	R
36148	Ruben, Tichahuanca Quispe	2025-12-19	0.00	1,650.00	1,348.00	63.50	6	66.00	913314166	R
18290	Bhetzabe, Mayta Machaca	2025-12-19	0.00	880.00	588.00	33.80	8	36.00	949348286	R
33705	Vicentina, Barrientos Quispe	2025-12-19	0.00	2,200.00	1,730.00	84.60	6	88.00	925813685	R
24109	Ketty Yovana, Pariapaza Machaca	2025-12-17	0.00	1,100.00	765.00	42.30	9	40.00	912596377	R
40788	Magdalena, Quispe Palacios	2025-12-16	0.00	330.00	165.00	12.70	11	15.00	917660477	R
21526	Nelly, Zapana Mamani	2025-12-16	0.00	550.00	302.00	21.20	11	22.00	994097987	R
43692	Rocio Magdalena, Larijo Mamani	2025-12-16	0.00	660.00	300.00	25.40	12	30.00	979721993	R
39848	Marcelina, Ilaquita Lerma	2025-12-16	0.00	1,430.00	792.00	55.00	11	58.00	945444645	R
21910	Javier, Humpiri Fuentes	2025-12-15	0.00	10,700.00	5,136.00	411.50	13	428.00	954940940	R
39069	Juan Cesar, Panca Pancca	2025-12-13	0.00	2,750.00	1,250.00	105.80	12	125.00	976619132	R
23827	Monica, Ccama Perca	2025-12-12	0.00	330.00	122.00	12.70	16	13.00	967026288	R
44113	Yovana Yesica, Chura Ticona	2025-12-12	10.00	550.00	175.00	21.20	15	25.00	915051142	R
42290	Nancy, Condori Cruz	2025-12-12	0.00	880.00	340.00	33.80	14	36.00	900549755	R
43081	Elsa Reyna, Huayhua Mamani	2025-12-12	0.00	770.00	595.00	29.60	5	0.00	952845365	R
42930	Rosa, Ticona Llanque	2025-12-12	0.00	1,100.00	572.00	42.30	12	44.00	952176027	R
39107	Yolanda, Perez Gonzales	2025-12-10	0.00	550.00	110.00	21.20	18	44.00	950561517	R
39235	Polonia, Quispe De Pancca	2025-12-06	0.00	660.00	225.00	25.40	15	0.00	981646389	R
24255	Jacinta, Machaca Rojas	2025-12-06	0.00	440.00	145.00	16.90	15	25.00	900230482	R
42515	Yecenia, Salazar Apaza	2025-12-06	0.00	550.00	150.00	21.20	16	0.00	916814929	R
43987	Jose Francisco, Roque Acosta	2025-12-04	15.00	1,650.00	132.00	63.50	21	66.00	957783435	R
35172	Cristian Fernando, Escarcena Ilaquita	2025-11-20	0.00	770.00	165.00	29.60	16	0.00	921408431	R
26462	Epifania, Vilca Canaza	2025-11-15	0.00	660.00	70.00	25.40	25	25.00	957879850	R
40383	Miguel Angel, Colque Maquera	2025-09-29	0.00	1,100.00	1,056.00	42.30	1	0.00	998245530	R
36116	Ninett Candelaria, Millares Landa	2025-09-25	0.00	880.00	637.00	33.80	21	10.00	990187899	R
41518	Melina, Acosta Ramos	2025-07-17	20.00	1,100.00	450.00	42.30	10	0.00	913024173	R
39066	Delfina, Quispe Gutierrez	2025-04-30	0.00	880.00	720.00	33.80	4	0.00	963029066	R
39476	Lucy, Quispe Gutierrez	2025-04-10	0.00	440.00	180.00	16.90	15	0.00	973568055	R
38077	Nelly Roxana, Panca Pancca	2025-02-19	0.00	440.00	250.00	16.90	7	0.00	906988532	R
37214	Roxana, Vargas Zapana	2024-11-09	0.00	550.00	466.00	21.15	4	0.00	968672409	R
34141	Aide Teresa, Lopez Valdivia	2024-08-16	0.00	1,320.00	747.00	50.77	32	0.00	915035426	R
18518	Nelly, Quispe Seije	2024-07-24	0.00	440.00	165.00	16.92	21	0.00	936967723	R
31137	Gaby Edith, Huarachi Maquera	2024-06-29	0.00	1,540.00	391.00	59.23	66	0.00	925002600	R
25852	Estefa, Callata Nina	2023-10-18	0.00	440.00	134.00	16.90	27	0.00	931440735	F
25216	Eudocia, Tisnado Alvarez	2023-09-29	0.00	550.00	110.00	21.20	66	0.00	934256612	F

### Cobranza Diaria

Mercado:Salcedo \*Representante :RAMOS PACOMPIA MARGOT Fecha:2026-01-02F.Imp:2026-01-03 08:53:08

\*N.P: 48 T.S: 43,127.00 T.Venc.: 0.00 T.Moroso: 8,540.00

Nro.	Cliente	F.Ini	G.A	Capital	Saldo	C.Pago	NP	Ult.Pag	Telefono	O
26051	Yerson Daniel, Mamani Zela	2025-12-31	0.00	550.00	525.00	21.20	1	25.00	995694941	R
25282	Araly Esmeralda, Lopez Charaja	2025-12-30	0.00	4,800.00	4,800.00	600.00	0	0.00	99778439	R
32924	Yola, Montoro Choque	2025-12-30	0.00	4,400.00	4,070.00	169.20	2	130.00	930502367	R
33757	Benita, Aruquipa Coila	2025-12-30	0.00	1,650.00	1,500.00	63.50	2	75.00	915999331	R
40792	Lesly Sahamira, Mamani Quispe	2025-12-30	0.00	440.00	400.00	16.90	2	20.00	915101926	R
26066	Jacoba Isabel, Pacompia Humpiri	2025-12-27	0.00	1,320.00	1,175.00	50.80	4	20.00	979108464	R
36818	Elvira Flora, Pancca Turpo	2025-12-27	0.00	660.00	562.00	25.40	4	18.00	962598581	R
30032	Virginia Carmen, Valdez Zamudio	2025-12-27	0.00	550.00	500.00	21.20	2	0.00	965625737	R
33510	Pedro Teofilo, Enriquez Mendo	2025-12-27	0.00	550.00	475.00	21.20	3	25.00	918532551	R
31678	Alberto, Vilca Quispe	2025-12-26	0.00	1,100.00	880.00	42.30	5	44.00	927330083	R
31717	Juana, Argama Tapia	2025-12-24	0.00	2,200.00	1,672.00	84.60	6	88.00	902428078	R
36479	Juana, Estuco Yucra	2025-12-24	0.00	330.00	254.00	12.70	6	13.00	943156011	R
40199	Mateo Ludgardo, Choque Josec	2025-12-23	0.00	2,750.00	1,980.00	105.80	5	220.00	915004701	R
32059	Florencia, Huanca Escarcena	2025-12-20	0.00	1,100.00	708.00	42.30	9	44.00	983104919	R
42033	Beatriz Catalina, Valero Ruelas	2025-12-20	0.00	2,200.00	1,400.00	84.60	7	200.00	974 595 79	R
43735	Luis Marcelino, Astete Quenaya	2025-12-20	0.00	1,650.00	1,056.00	63.50	9	66.00	930957835	R
36842	Dilia, Quispe Zuñiga	2025-12-19	0.00	880.00	592.00	33.80	8	36.00	965489487	R
33592	Beatriz, Cahui Flores	2025-12-18	0.00	5,940.00	3,590.00	228.50	9	480.00	984444785	R
25900	Lidia, Vilca Pacompia	2025-12-18	0.00	880.00	664.00	33.80	6	36.00	950282396	R
35916	Mario, Nina Labra	2025-12-17	0.00	1,540.00	770.00	385.00	2	370.00	947870321	R
31465	Martina, Apaza Escarcena	2025-12-17	0.00	660.00	420.00	25.40	5	60.00	936705054	R
23802	Juana, Jorge Alberto	2025-12-17	0.00	550.00	369.00	21.20	8	20.00	957789416	R
25232	Daniel, Mamani Calsin	2025-12-16	0.00	770.00	540.00	29.60	7	30.00	928263220	R
22241	Jhonatan Pedro, Zela Rojas	2025-12-13	0.00	770.00	370.00	29.60	12	0.00	961192143	R
42640	Elena, Ponce Condori	2025-12-12	0.00	550.00	250.00	21.20	11	0.00	900832802	R
42832	Bitsaida Jaqueline, Apaza Callata	2025-12-12	0.00	330.00	122.00	12.70	15	13.00	920313201	R
35600	Clorinda, Villafuerte Caballero	2025-12-11	0.00	440.00	40.00	16.90	16	25.00	957757011	R
34365	Elisa Atalia, Pilco Anchapuri	2025-12-11	0.00	330.00	152.00	12.70	13	13.00	968513225	R
29958	Roxana Hirma, Lopez Zanabria	2025-12-10	0.00	1,650.00	700.00	63.50	14	55.00	956846824	R
35528	Marcos Cesar, Valero Jilapa	2025-12-10	0.00	1,100.00	500.00	42.30	12	0.00	972691446	R
38569	Mery Soledad, Velasquez Argama	2025-12-10	0.00	2,200.00	792.00	84.60	15	0.00	982759644	R
25948	Doris, Villafuerte Caballero	2025-12-10	0.00	550.00	70.00	21.20	16	30.00	926531579	R
44035	Rossy, Quispe Flores	2025-12-06	10.00	550.00	260.00	21.20	11	25.00	937 619 13	R
43999	Carolay Leonor, Cahui Rodriguez	2025-12-04	6.00	330.00	31.00	12.70	17	26.00	973759758	R
38905	Sonia, Mendoza Llanque	2025-12-03	0.00	2,040.00	1,258.00	39.20	16	46.00	927548992	R
23804	Amancio, Cahui Calsin	2025-11-19	0.00	3,450.00	1,140.00	88.50	29	0.00	963868754	R
29873	Emperatriz, Cabrera Estuco	2025-01-31	0.00	1,100.00	97.00	42.30	24	0.00	994515535	R
35858	Zenovia Domitila, Neyra Mamani	2024-11-07	0.00	2,200.00	1,002.00	84.62	30	10.00	967242434	R
26032	Kettly, Capia Tinraya	2024-04-30	0.00	710.00	675.00	50.71	3	0.00	916357516	R
32644	Jessica Mariela, Cruz Gomez	2023-12-15	0.00	550.00	322.00	21.15	9	0.00	957501029	R
25986	Marily Yobana, Ramos Pari	2023-08-31	0.00	550.00	374.00	22.00	6	0.00	942411457	R
24401	Lourdes, Ordoño Mamani	2023-07-31	0.00	3,554.50	3,544.50	118.50	1	0.00	900349860	F
29577	Brizaida Gloria, Diaz Vilca	2023-07-31	0.00	1,100.00	1,100.00	36.70	0	0.00	995697662	F
24746	Nancy, Cahui Castañeda	2023-07-31	0.00	3,630.00	605.00	80.70	65	0.00	989754048	F
30148	Olger, Coronel Pacco	2023-07-07	0.00	550.00	440.00	22.00	4	0.00	978053488	R
28531	Lilia, Colque Choque	2023-05-08	0.00	550.00	102.00	22.00	21	0.00	988836743	R
24147	Eduardo, Condori Palomino	2022-07-18	0.00	550.00	200.00	21.15	16	0.00	953005348	R
18830	Yolanda Nancy, Arcos Ticona	2022-04-28	0.00	1,061.50	78.50	40.83	29	0.00	914346367	F

CONDORI GARCIA YUDITH MERCEDES Fecha: 2026-01-02 F. Imp: 2026-01-02

26,535

\*N.P.: 68 T.S.: 43,811.60 T.Venc.: 380.00 T.Moroso: 16,896.60

Nro.	Cliente	Semana	F.Ini	G.A	Capital	Saldo	C.Pago	NP	U.I.Pa	Telefono	O
27817	Nataly Anali, Cori Velez	—	2025-12-31	0.00	2,200.00	2,200.00	550.00	0	0.00	957012953	R
21669	Nazaria, Melo Coaquira	—	2025-12-31	0.00	330.00	330.00	12.70	0	0.00	969999434	R
21956	Juan Carlos, Pimentel Flores	—	2025-12-31	0.00	1,100.00	1,100.00	42.30	0	0.00	917844424	R
42837	Juan Jose, Chura Guerra	58	2025-12-31	0.00	1,430.00	1,430.00	55.00	0	0.00	939466032	R
44350	Haderly Jbobany, Nina Paco	25	2025-12-31	10.00	550.00	550.00	21.20	0	0.00		R
21602	Cleofe Julia, Pu Rodriguez	—	2025-12-30	0.00	1,650.00	1,584.00	63.50	1	66.00	949514977	R
24057	Juana, Velez Ruelas	—	2025-12-30	0.00	1,320.00	1,320.00	50.80	0	0.00	949602291	R
43169	Maria Magdalena, Flores Arpa	22	2025-12-30	0.00	550.00	528.00	21.20	1	22.00	912250220	R
44368	Luz Marina, Apaza Carrera	132	2025-12-30	6.00	330.00	317.00	12.70	1	13.00	926050958	R
40234	Antonia, Ruelas Gonzales	100	2025-12-27	0.00	2,200.00	1,900.00	84.60	3	100.00	901791608	R
33036	Rosa, Pari Mamani	30	2025-12-27	0.00	1,100.00	950.00	42.30	2	50.00	917493893	R
42766	Gloria, Vilca Turpo	36	2025-12-27	0.00	880.00	772.00	33.80	3	36.00	920254530	R
21694	Eva Juana, Quispe Yeresi	—	2025-12-24	0.00	550.00	462.00	21.20	3	44.00	918210852	R
22060	Hermelinda, Loza Linares	40	2025-12-24	0.00	1,320.00	1,200.00	50.80	3	0.00	935715487	R
44311	Yudit, Apaza Carrera	13	2025-12-23	6.00	330.00	265.00	12.70	4	13.00	954 617 80	R
42883	Fiorella, Foraquita Coaquira	40	2025-12-23	0.00	880.00	720.00	33.80	5	0.00	936999336	R
40789	Rolando Cirilo, Huisa Jordan	50	2025-12-20	0.00	1,100.00	750.00	42.30	7	50.00	941992144	R
44277	Antonia, Gutierrez Zela	37	2025-12-19	14.00	770.00	639.00	29.60	2	0.00	919629444	R
43147	Lelia, Hualpa Perez	25	2025-12-19	0.00	550.00	465.00	21.20	4	10.00	910027856	R
40795	Jason Mathew, Coronado Zavalaga	19	2025-12-19	0.00	440.00	312.00	16.90	7	20.00	964693468	R
40540	Efrain, Llanos Ayna	70	2025-12-19	0.00	440.00	320.00	16.90	6	20.00	973268488	R
40083	Georgina, Cansaya Chambi	—	2025-12-17	0.00	330.00	275.00	12.70	4	0.00	947523198	R
26323	Elisa, Silva Quispe	30	2025-12-17	0.00	550.00	330.00	21.20	9	20.00	987958871	R
41849	Teresa, Ccama Vera	20	2025-12-16	0.00	440.00	310.00	16.90	5	0.00	952406873	R
23048	Miryam Vilma, Churata Pari	25	2025-12-16	0.00	550.00	400.00	21.20	6	25.00	051774747	R
43717	Angela Dionicia, Carrera Panca	13	2025-12-16	0.00	330.00	203.00	12.70	8	13.00		R
21716	Maria, Mayhua Lozano	50	2025-12-13	0.00	1,100.00	600.00	42.30	8	50.00	981623562	R
40256	Silbia, Colque Vera	—	2025-12-12	0.00	1,650.00	928.00	63.50	9	0.00	999990209	R
22176	Ramiro Leonel, Quispe PuTo	10	2025-12-12	0.00	330.00	150.00	12.70	12	15.00	999003345	R
43724	Fany, Quispe Portugal	—	2025-12-12	0.00	990.00	450.00	38.10	10	90.00	984996757	R
40838	Veronica, Lopez Calderon	440	2025-12-11	0.00	1,760.00	880.00	440.00	2	0.00	912258106	R
42568	Sonia, Mamani Antallaca	—	2025-12-11	0.00	880.00	520.00	33.80	10	36.00	965234451	R
43528	Nilda Yesica, Leoque Apaza	50	2025-12-11	0.00	550.00	250.00	21.20	9	0.00	928057640	R
39788	Rodrigo, Apaza Quispe	31	2025-12-09	0.00	770.00	274.00	29.60	11	0.00	950 888 89	R
44049	Ana Yolanda, Pari Panca	—	2025-12-09	14.00	770.00	243.00	29.60	16	31.00	928704631	R
44048	Doris Yanet, Quispe Quispe	100	2025-12-09	40.00	2,200.00	1,200.00	84.60	10	0.00	918793256	R
34522	Avelina, Llanos Mamani	—	2025-12-05	0.00	660.00	150.00	25.40	16	0.00	958044253	R
22281	Elizabeth, Pari Mayhua	50	2025-12-05	0.00	1,100.00	420.00	42.30	16	0.00	910575894	R
42836	Edwin Marcelino, Galarza Flores	150	2025-12-04	0.00	3,300.00	750.00	126.90	16	150.00	990406011	R
43425	Yaneth Eusebia, Quispe Flores	22	2025-12-03	0.00	550.00	88.00	21.20	20	22.00	966594622	R
42936	Roger David, Puma Galindo	180	2025-12-01	0.00	770.00	180.00	29.60	7	0.00	984025701	R
43900	Madeleyne Gaby, Flores Ticona	10	2025-11-28	6.00	330.00	200.00	12.70	8	10.00	924333437	R
43743	Gladys, Illa Cutipa	—	2025-11-21	20.00	1,100.00	415.00	42.30	18	20.00	935749329	R
38246	Hector Fernando, Otama Valderrama	—	2025-10-13	0.00	550.00	230.00	21.20	13	0.00	973793211	R
38008	Margot Esmeralda, Valderrama Limac	—	2025-10-04	0.00	550.00	230.00	21.20	13	0.00	943826790	R
38081	Hector Antonio, Ojaza Morales	—	2025-10-01	0.00	550.00	185.00	21.20	15	0.00	983867032	R
41864	Francisco, Galarza Lajpise	—	2025-09-24	0.00	1,100.00	454.00	42.30	16	0.00	986494327	R
39657	Cesario Nestor, Layme Paredes	—	2025-09-01	0.00	660.00	375.00	25.40	11	0.00	975720011	R
40140	Ojovana Sabina, Huanca Condori	—	2025-08-30	0.00	330.00	25.00	12.70	12	0.00	985818222	R
40769	Herman, Choque Mamani	—	2025-07-02	0.00	550.00	310.00	21.20	9	0.00	980927876	R
40657	Wendy, Juli Vilca	—	2025-06-03	10.00	550.00	190.00	21.20	16	0.00	999913245	R
38006	Juan Carlos, Flores Apaza	—	2025-02-22	0.00	3,850.00	1,135.00	148.10	15	0.00	983995727	R
38007	Stephanie Francheska, Chaparro Licu	—	2025-02-01	0.00	330.00	109.00	12.70	14	0.00	906684424	R
38326	Danny Romald, Neyra Mendoza	—	2024-12-27	40.00	2,200.00	1,800.00	84.60	5	0.00	927570389	R
34351	Leonarda, Diona Quispe	—	2024-12-20	0.00	660.00	50.00	25.40	19	0.00	969124801	R
36751	Nancy, Cahui Mamani	—	2024-11-18	0.00	330.00	165.00	12.69	11	0.00	925257477	R
32739	Aydee, Ortega Pico	—	2024-10-31	0.00	4,950.00	3,040.00	190.38	26	0.00	915133295	R
24497	Miguel Angel, Mayta Grande	—	2024-09-14	0.00	660.00	181.00	25.38	17	0.00	941529504	R
34369	Sabina Ysabel, Argote Torres	—	2024-04-02	10.00	550.00	378.00	21.15	7	0.00	955857064	R
21651	Eufrosia Hilaria, Salas Onque	—	2024-03-05	0.00	1,320.00	80.00	50.77	20	0.00	988765849	R
31764	Gisela Paola, Dominique Alave	—	2024-03-01	0.00	1,650.00	685.00	63.46	36	0.00	900939632	R

7541674  
Yudith Mercedes Condori Garcia (R.S.S.O.)

75403410  
Srta. Quispe Colque  
Suarez

1 / 2

Figura 6. Formato de requerimiento de pago



  
**INVERSIONES GLADYS**  
CREDITO INMEDIATO Y OPORTUNO

**SEÑOR (A):**  
**DOMICILIO:**

JR. LORETO N°. 166, PUNO, PUNO  
Horario de Atención: lunes a viernes de 08:00 a.m. - 9:30 a.m. y de 04:00 p.m. a 6:00 p.m.  
Sábados 9:00 a.m. a 10:00 am  
Teléfono 928 099 821- NRO DE ASESOR

Puno, de JUNIO del 2025

## REQUERIMIENTO DE PAGO

**ESTIMADO CLIENTE:**

Por medio de la presente, nos permitimos recordarle a Ud. que obtuvo un préstamo de la empresa **INVERSIONES GLADYS SUR "Crédito Inmediato y Oportuno" S.A.C.**, cuya deuda actualmente asciende a la suma de S/. con días de atraso posteriores a la fecha pactada de vencimiento, motivo por el cual hacemos las siguientes prescripciones:

1. Usted adquirió una deuda con la empresa **INVERSIONES GLADYS SUR "Crédito Inmediato y Oportuno" S.A.C.**, haciendo entrega y firmando documentos correspondientes y registrando su huella digital.
2. Dicho crédito Ud. no viene abonando puntualmente en cuotas diarias tal como establece el sistema de pago de nuestra empresa.
3. De acuerdo al contrato establecido los intereses y moras del monto dejado de pagar, desde la fecha de inicio del préstamo se incrementan diariamente, lo que aumenta automáticamente el monto de su deuda.
4. De acuerdo a lo señalado le invitamos a comunicarse con su **ASESOR DE CREDITOS DE LA EMPRESA**, a fin de nivelar sus cuotas atrasadas.
5. Si Ud. no responde a esta notificación, lamentaremos mucho, en razón de que se estará registrando dentro de la cartera de clientes morosos y eso perjudicará para los créditos posteriores.

Siendo así, quedamos a su disposición y esperamos por su bienestar de no tener que llegar a situaciones extremas.

Atentamente,

Figura 7. Constancia de no adeudo



"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

## **CONSTANCIA DE NO ADEUDO**

Puno, 22 de julio del 2025

**SEÑOR (A): EVER WILLIAMS CCOPA MANZANO**

*De mi mayor consideración:*

A nombre de la Empresa **INVERSIONES GLADYS SUR "Crédito Inmediato y Oportuno" S.A.C.**, hago llegar a Ud. mi más cordial saludo y a la vez poner en conocimiento que el **Sr(a). PRIMO FELICIANO, NUÑEZ TTITO** identificado con **D.N.I. N°29496129**, no adeuda a la fecha ningún tipo de crédito, intereses y/o moras pendientes a nuestra empresa.

Para llegar a la afirmación se han revisado todos los estados de cuenta y registros de préstamos, por lo que no existe ningún concepto de adeudo.


**POR LO QUE:**

Se expide la presente, a solicitud verbal del (a) interesado (a), para los fines que crea conveniente.

Atentamente;

**INVERSIONES GLADYS**  
-----  
Tec. Gladys M. Ordoño Ccallo  
**ADMINISTRADOR**  
DNI: 73994432

Figura 8. Compromiso de pago



**INVERSIONES GLADYS SUR S.A.C.**  
RUC: 20610161597

**COMPROMISO DE PAGO**

Yo, \_\_\_\_\_, identificado con DNI N° \_\_\_\_\_  
declaro bajo y asumiendo responsabilidad civil y penal adeudar a **INVERSIONES GLADYS SUR S.A.C.** la suma de S/.  
\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_ y oo/100 soles), me comprometo a cancelar  
el saldo deudor de la forma siguiente:

Forma de pago: Diario  Semanal  Quincenal  Interdiario

Fecha: \_\_\_\_\_

Monto: \_\_\_\_\_

Deposito: **Cuenta de Ahorros BCP 1919411586023 Inversiones Gladys SUR SAC**

Celular de contacto: \_\_\_\_\_ Celular N° opcional: \_\_\_\_\_

En caso de incumplimiento del presente, faculto a **INVERSIONES GLADYS SUR S.A.C.** proceder de acuerdo al contrato del crédito que acepte y conforme a las normas legales vigentes.

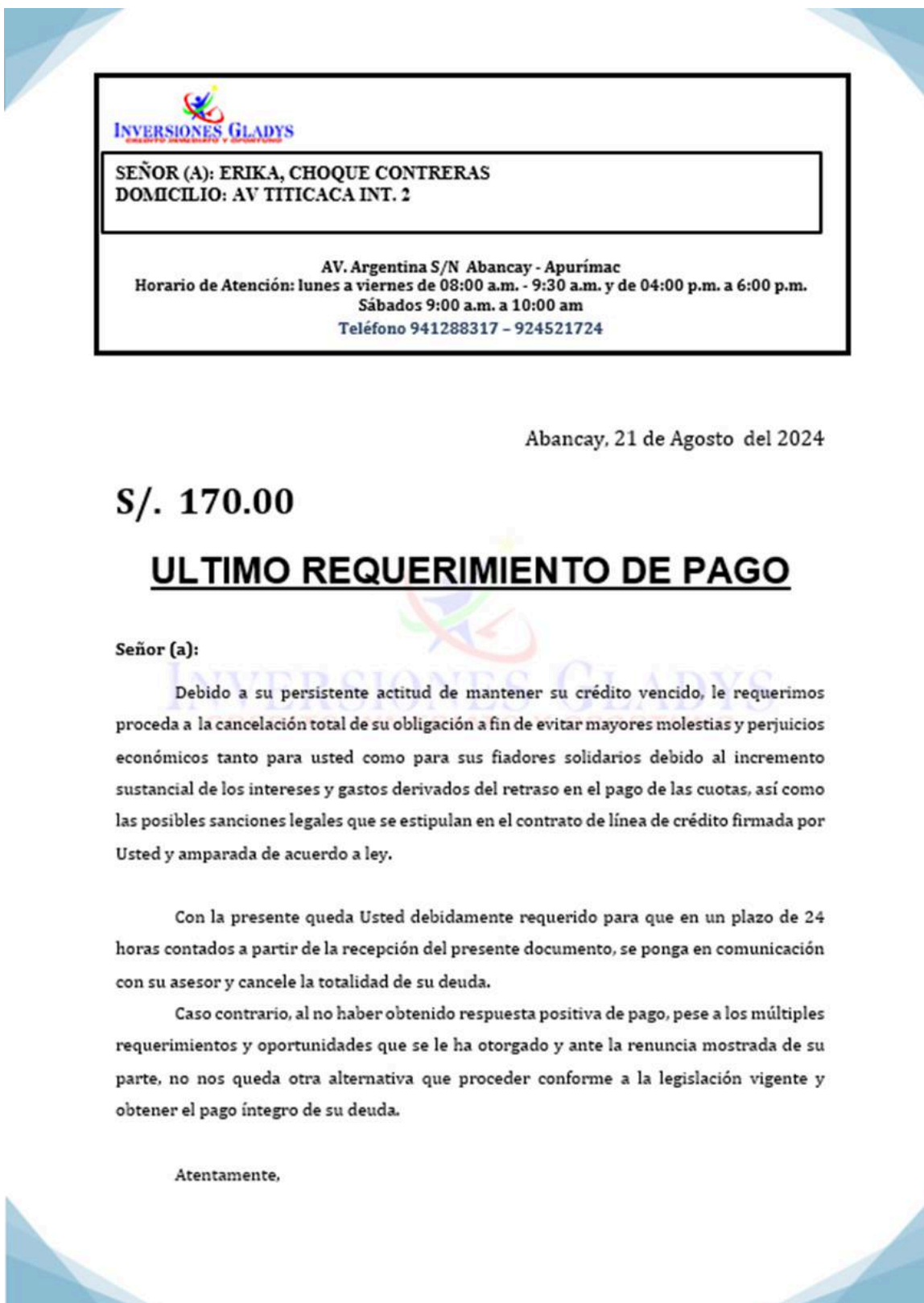
En señal de conformidad suscribo y estampo mi huella dactilar a fin de que el presente documento surta sus efectos legales correspondientes.


PUNO, \_\_\_\_ de \_\_\_\_ del 2024

---

**FIRMA DEL CLIENTE**

Figura 9. Requerimiento de pago



  
**SEÑOR (A): ERIKA, CHOQUE CONTRERAS**  
**DOMICILIO: AV TITICACA INT. 2**

AV. Argentina S/N Abancay - Apurímac  
Horario de Atención: lunes a viernes de 08:00 a.m. - 9:30 a.m. y de 04:00 p.m. a 6:00 p.m.  
Sábados 9:00 a.m. a 10:00 am  
Teléfono 941288317 - 924521724

Abancay, 21 de Agosto del 2024

**S/. 170.00**

**ULTIMO REQUERIMIENTO DE PAGO**

**Señor (a):**


Debido a su persistente actitud de mantener su crédito vencido, le requerimos proceda a la cancelación total de su obligación a fin de evitar mayores molestias y perjuicios económicos tanto para usted como para sus fiadores solidarios debido al incremento sustancial de los intereses y gastos derivados del retraso en el pago de las cuotas, así como las posibles sanciones legales que se estipulan en el contrato de línea de crédito firmada por Usted y amparada de acuerdo a ley.

Con la presente queda Usted debidamente requerido para que en un plazo de 24 horas contados a partir de la recepción del presente documento, se ponga en comunicación con su asesor y cancele la totalidad de su deuda.

Caso contrario, al no haber obtenido respuesta positiva de pago, pese a los múltiples requerimientos y oportunidades que se le ha otorgado y ante la renuncia mostrada de su parte, no nos queda otra alternativa que proceder conforme a la legislación vigente y obtener el pago íntegro de su deuda.

Atentamente,

Figura 10. Requerimiento pre legal



**SEÑOR (A): DELIA QUISPE TURPO**  
**DOMICILIO: AV SIMON BOLIVAR 1851 PUNO**

JR. LORETO NRO. 166, PUNO, PUNO  
Horario de Atención: lunes a viernes de 08:30 a.m. - 10:30 a.m. y de 04:00 p.m. a 6:00 p.m.  
Sábados 9:00 a.m. a 11:00 am  
Teléfono 928099821 - 947188317

Puno, 23 de septiembre de 2024

## **REQUERIMIENTO PRE- LEGAL**

A pesar de nuestras múltiples gestiones para que Ud. regularice su situación, no ha sido posible sensibilizarlo de la importancia de cubrir sus deudas y del mal historial crediticio que Ud. refleja en el Sistema Financiero.

El incumplimiento hasta el día de hoy le han generado un saldo vencido de **S/. 96.00** (Noventa y seis con 00/100 soles) y una morosidad superior a los **620 días** posteriores a la fecha de vencimiento de deuda.

El presente requerimiento tiene como objetivo persuadirlo de las consecuencias que su no pago podrá traer en el corto plazo, demandar por la vía legal el pago de su adeudo más los intereses moratorios, asimismo la empresa pondrá a disposición la documentación correspondiente en la central de riesgos **INFOCORP**. Para el procesamiento de sus datos personales de tal manera que no podrá tener acceso a otras entidades financieras para obtener préstamo alguno, mientras no cancele su obligación.

Si desea evitar todas estas acciones que nuestra empresa pueda tomar para la recuperación de la deuda, llámenos en un plazo no mayor a 24 horas, donde podrá dar solución Al monto pendiente, de lo contrario se procederá con lo establecido.

Atentamente,

Figura 11. Requerimiento de pago



## COMPROMISO DE PAGO

Por medio del presente documento siendo el día \_\_\_\_ de \_\_\_\_ del \_\_\_\_ a horas \_\_\_\_\_, el Sr(a). \_\_\_\_\_ identificado con D.N.I. N° \_\_\_\_\_ domiciliado en \_\_\_\_\_ distrito \_\_\_\_\_ provincia \_\_\_\_\_ departamento \_\_\_\_\_ se compromete solidaria e incondicionalmente pagar a la empresa **INVERSIONES GLADYS SUR "Crédito Inmediato y Oportuno" S.A.C.** la suma de S/. \_\_\_\_\_, por concepto total de su deuda total.

El presente compromiso de pago se está realizando debido al incumplimiento de pago, al haber adquirido el préstamo, el cual no pudo pagar en la fecha establecida por nuestro sistema de trabajo, por consiguiente se llegó a un acuerdo con el cliente, donde se está comprometiendo a apagar de la siguiente manera:

**SUSTENTO:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

INVERSIONES GLADYS

CRÉDITO INMEDIATO Y OPORTUNO

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

En caso de incumplimiento del presente, la empresa procederá de acuerdo al contrato de crédito y de acuerdo a las Normas Legales Vigentes.

<p>.....</p> <p><b>FIRMA</b></p> <p>.....</p> <p><b>ASESOR:</b>.....</p> <p>.....</p>	<p>.....</p> <p><b>FIRMA</b></p> <p>.....</p> <p><b>CLIENTE:</b>.....</p> <p>.....</p> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 80px; margin: 0 auto;"></div>
---	---

Figura 12. Notificación de morosidad



SEÑOR (A): GIL WALTER, GARCIA GUTIERREZ  
DOMICILIO: JR. CIEZA DE LEON #150 GARITA HUASCAR - PUNO

JR. LORETO NRO. 166, PUNO, PUNO  
Horario de Atención: lunes a viernes de 08:30 a.m. - 10:30 a.m. y de 04:00 p.m. a 6:00 p.m.  
Sábados 9:00 a.m. a 11:00 am  
Teléfono: 928099821 - 941288317

Puno, 30 de septiembre de 2024

## NOTIFICACION DE MOROSIDAD

De nuestra consideración:

INVERSIONES GLADYS SUR S.A.C. por el intermedio de los señores representantes y supervisores de la zona, en reiteradas ocasiones han conversado con usted sobre su deuda ascendente a la suma de **S/ 2000.00 (Dos mil con 00/100 soles)** generando ya el interés de los meses que se llegó a un acuerdo y no ha cumplido hasta la fecha, por la misma que:

1. Usted adquirió una deuda con INVERSIONES GLADYS SUR S.A.C. firmando los documentos correspondientes de ley.
2. Le comunicamos que se le dio las facilidades para abonar en determinada fecha y no cumplió; necesitamos que cancele la deuda total en 72 horas, si lo realiza en el transcurso de estos días **SE LE COBRARA SOLO LO ADEUDADO** que es el monto de **S/ 1575.00 (Mil quinientos setenta y cinco con 00/100 soles)**
3. Solicitamos una reunión y que llegue a un acuerdo con el representante, sobre la forma de pago en un **plazo de 72 horas** indefectiblemente. De lo contrario será reportado a CENTRAL DE RIESGO INFOCORP Y PROCEDEREMOS CON SU LETRA DE GARANTIA FIRMADA.
4. También podrá Comunicarse a la central 928099821 - 941288317

Invocamos a usted asumir con responsabilidad su compromiso con la Empresa. Se despide cordialmente.



ÁREA DE COBRANZAS

FICHA DE RECEPCION:

Apellidos y Nombres: \_\_\_\_\_  
D. N.I : \_\_\_\_\_  
Firma Cargo : \_\_\_\_\_