

## Gestión de políticas de créditos y la cartera morosa de la COOPACT del Distrito de Tocache San Martín: artículo internacional de literatura

Credit policy management and the delinquent portfolio of the COOPACT of the District of Tocache San Martín: International literature article

Gestão da política de crédito e a carteira de delinquentes da COOPACT do Distrito de Tocache San Martín: artigo de literatura internacional.

**Alfonso Ugarte Pizango**

augartep@ucvvirtual.edu.pe

Universidad César Vallejo – Perú

<https://orcid.org/0000-0003-4764-4383>

**Lady Margarita Guerrero Veintemilla**

lguerrero1@ucvvirtual.edu.pe

Universidad César Vallejo – Perú

<https://orcid.org/0000-0002-1387-7050>

**Segundo Eloy Soto Abanto**

ssotoa@ucv.edu.pe

Universidad Cesar Vallejo – Perú

<https://orcid.org/0000-0003-1004-5520>

**Avelino Sebastián Villafuerte de la Cruz**

avillafuerted@ucvvirtual.edu.pe

Universidad Cesar Vallejo – Perú

<https://orcid.org/0000-0002-9447-8683>

### RESUMEN

El presente artículo, buscó determinar el efecto de la gestión de políticas de créditos en el comportamiento de la cartera morosa en la COOPACT del distrito de Tocache-San Martín, este estudio fue de tipo aplicada, de diseño no experimental, enfoque cuantitativo, de corte transversal y alcance descriptivo, la población y muestra estuvo conformada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito, durante el periodo 2017 al 2020; para la recolección de datos se utilizó dos técnicas de estudio análisis documental y entrevista, con los cuales se obtuvo como resultado que la entidad financiera cuenta con una gestión de políticas de créditos adecuada, ya que en los años 2017 y 2018 han obtenido resultados favorables, sin embargo, en el año 2019, los colaboradores no han ejercido de manera correcta las políticas de créditos generando un incremento desfavorable en los índices de la cartera morosa; en cambio en el año 2020 la institución financiera aplicó métodos estratégicos que ayudó a mitigar los riesgos que pudo causar la pandemia logrando estabilizar los indicadores de la cartera morosa. Se concluyó que la entidad financiera al aplicar de manera adecuada la gestión de política de créditos genera un efecto positivo en el comportamiento de la cartera morosa.

**Palabras clave:** Política, préstamo, deuda y banco.

### ABSTRACT

This article sought to determine the effect of credit policy management on the behaviour of the delinquent portfolio in the COOPACT of the district of Tocache-San Martín, this study was applied type, non-experimental design, quantitative approach, cross-sectional and descriptive scope, the population and sample consisted of the Cooperative Savings and Credit, during the period 2017 to 2020; for data collection was used two study techniques documentary analysis and interview, with which it was obtained as a result that the financial institution has an adequate credit policy management, since in the years 2017 and 2018 have obtained favorable results, however, in the year 2019, employees have not exercised correctly credit policies generating an unfavorable increase in the rates of delinquent portfolio; instead in the year 2020 the financial institution applied strategic methods that helped mitigate the risk that could cause the pandemic managing to stabilize the indicators of the delinquent portfolio. It was concluded that the financial institution by adequately applying the credit policy management generates a positive effect on the behaviour of the non-performing portfolio.

**Keywords:** Politics, loan, debt and bank.

### RESUMO

Este artículo procuró determinar o efeito da gestão da política de crédito sobre o comportamento da carteira de inadimplentes na COOPACT do distrito de Tocache-San Martín, este estudio foi aplicado tipo, desenho não-experimental, abordagem quantitativa, transversal e descritiva, a população e a amostra consistiu da Cooperativa de Poupança e Crédito, durante o período de 2017 a 2020; para a coleta de dados foram utilizadas duas técnicas de estudo, análise documental e entrevista, com a qual foi obtido como resultado que a instituição financeira tem uma gestão adequada da política de crédito, uma vez que nos anos 2017 e 2018 obtiveram resultados favoráveis, porém, no ano 2019, os funcionários não exerceram corretamente as políticas de crédito gerando um aumento desfavorável nas taxas de inadimplência da carteira; em vez disso, no ano 2020 a instituição financeira aplicou métodos estratégicos que ajudaram a mitigar o risco que poderia causar a pandemia gerando a estabilização dos indicadores da carteira de inadimplentes. Concluiu-se que a instituição financeira, ao aplicar adequadamente a gestão da política de crédito, gera um efeito positivo sobre o comportamento da carteira de inadimplentes.

**Palavras-chave:** Política, empréstimo, dívida e banco.

## 1. INTRODUCCIÓN

Las entidades financieras recaudan gran parte de sus ingresos con la colocación de los créditos, sin embargo; al otorgar los préstamos se exponen a incurrir al riesgo crediticio, por esta razón, es de vital importancia que las instituciones financieras desarrollen políticas de créditos adecuadas que les permitan utilizar todas las herramientas necesarias antes de otorgar un posible crédito (Díaz & valle, 2017).

Asimismo, diseñar comisiones y equipos de administración de créditos concretos que permitan evaluar a los clientes si están en la capacidad de cumplir con los préstamos brindados y también que les facilite supervisar todas las fases posibles del crédito desde otorgar un préstamo a un cliente hasta el retorno de la misma, con la finalidad de disminuir los riesgos (Serwadda, 2018).

En la actualidad en Colombia y los países del mundo las instituciones financieras no cuentan con un mecanismo apropiado que permitan pronosticar clientes potenciales con capacidad de pago y que no incurran en morosidad. Esta problemática afecta negativamente al sector financiero, el cual conduce a pérdidas económicas provocadas por las deudas vencidas de los clientes, ocasionado el incremento del índice de morosidad; además se puede observar que este saldo de las deudas vencidas se incrementa de manera rápida que los préstamos nuevos otorgados (Borrego & Bedoya, 2020).

En el Perú la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS 2021), indica en su informe publicado en mayo del 2021, que la tasa de morosidad del sistema de Cooperativas de Ahorros y Crédito (COOPAC), obtuvo el 14,4% en diciembre del 2020, con una capacidad de cartera de morosidad del 73,5%; parte esencial de la calidad de la cartera de créditos se aprecia en un incremento de casi el 6% de la tasa de morosidad entre marzo 2019 a marzo 2020, mes del inicio de la cuarentena a nivel nacional. Este incremento es inferior entre marzo 2020 y diciembre del mismo año, por las medidas adoptadas por la SBS en el entorno de la pandemia, que permitió las reprogramaciones de los créditos y seguir con una buena calificación de los clientes.

En el ámbito institucional la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Tocache (COOPACT), distrito de Tocache, Provincia Tocache, Región San Martín - Perú, es una organización captadora de ahorros y créditos que contribuyen con el desarrollo económico de las micro, pequeña y mediana empresa (MYPES Y PYMES) otorgando préstamos, en base a las necesidades de los socios, dicha institución cuenta con una adecuada política de créditos, pero no está siendo correctamente ejecutada por los colaboradores de la entidad, el cual origina una inapropiada evaluación de créditos; asimismo, se encontró irregularidades en los créditos otorgados, reflejándose en el año 2019 un efecto negativo en el comportamiento de la cartera morosa, información que fue proporcionada por el gerente de la entidad.

Los diferentes factores como una inapropiada gestión de créditos el cual perjudican categóricamente la correcta labor de las instituciones financieras, ya que reflejan en la eficacia de los activos, asimismo todo esto conduce a las malas colocaciones de créditos y al aumento de las carteras vencidas, afectando la estabilidad institucional (Gil, 2019). Otro factor es la poca información financiera suministrada por estas organizaciones según principios contables bancarios, que facilitan la evaluación de la liquidez para determinar si están sujetos a préstamos (Grigorash et al., 2021), asimismo la no disposición de activos de eficacia que avalen sus obligaciones crediticias, como también la no disposición de un historial crediticio que facilite la evaluación de la capacidad de pago (Altuve & Hurtado, 2018).

En la COOPACT, según la gerencia, en años anteriores las políticas de créditos no se aplicaban de manera correcta, afectando la evaluación de los créditos, el cual conduce a las malas colocaciones de créditos y al aumento de las carteras morosas, perjudicando la estabilidad de la COOPACT; asimismo la falta de información actualizada dificultaba el desempeño de la gestión de cobranzas al momento de ubicar al socio.

En la actualidad en la COOPACT, debido a la pandemia ha generado reprogramaciones crediticias, en un elevado porcentaje de la cartera crediticia total de la entidad, afectando económicamente a la institución y como a los socios; asimismo existe un aumento de la cartera de créditos vencidos, en este punto en la entidad financiera se encontrará en serios problemas por no poseer políticas de cobranzas adecuadas, para guiar la correcta recuperación de créditos. Jimbo et al. (2019) indican que la cartera de créditos empieza a deteriorarse, cuando el índice de morosidad se va incrementando continuamente, generando disminuciones de ingresos y en consecuencia perjudica en forma directa a la productividad económica en el sector financiero.

De acuerdo con los autores At-hawatmah y Shaban (2020) en su investigación se indagó el efecto de la gestión de políticas de créditos sobre el comportamiento de la cartera morosa, quienes

argumentaron que las políticas de créditos constituyen un conjunto de normas y reglas a seguir para el correcto desempeño de las labores cotidianas de las instituciones financieras; también Mosquera (2020) manifestó que el aumento de la falta de pago de cuotas mensuales de los préstamos causan efectos en la cartera actual. Según el autor Serwadda (2018), las entidades financieras deben adoptar estrategias de políticas de créditos eficientes, para conseguir resultados positivos en el comportamiento de la cartera morosa, tales como: conservar una eficiente cartera de créditos y lograr disminuir la cartera morosa, optimizando la rentabilidad institucional.

Se formuló el siguiente problema general: ¿cuál es el efecto de la gestión de políticas de créditos en el comportamiento de la cartera morosa en la COOPACT de los años 2017 al 2020?; de forma específica se planteó las siguientes interrogantes: ¿cuál es la gestión de políticas de créditos de la COOPACT de los años 2017 al 2020?, ¿cómo es el comportamiento de la cartera morosa de la COOPACT de los años 2017 al 2020?

El objetivo general propuesto en la presente investigación es: determinar el efecto de la gestión de política de créditos en el comportamiento de la cartera morosa de la COOPACT de los años 2017 al 2020, asimismo los objetivos específicos son: analizar la gestión de políticas de créditos de la COOPACT de los años 2017 al 2020, analizar el comportamiento de la cartera morosa de la COOPACT de los años 2017 al 2020.

La presente investigación se justifica de manera práctica, ya que, con los resultados obtenidos, se esperan que sean aplicados con fines preventivos para el manejo eficiente de la gestión de políticas de créditos, que sirva como una herramienta de ayuda para disminuir el índice de la cartera morosa y mejorar la calidad de las colocaciones de créditos. Asimismo, se justifica por su relevancia social, ya que se logró percibir la forma de cómo se realizó las evaluaciones de los créditos y la manera de gestionar la recuperación de la cartera morosa.

Como hipótesis general se formuló que el efecto de la gestión de política de créditos en el comportamiento de la cartera morosa en una entidad financiera es positivo.

En el fundamento teórico se dará a conocer los estudios previos de otros autores que han realizados investigaciones similares al presente estudio, asimismo teorías relacionadas que respalden el uso de las variables. Además, en el procedimiento metodológico se indicará el tipo y diseño de investigación, como también, las técnicas e instrumento aplicados para la recolección de datos. En los resultados y discusión se señalará las semejanzas o diferencias encontradas con otras

investigaciones relacionadas al tema de estudio. Por último, las conclusiones se mencionará los hallazgos más relevantes.

## 2 FUNDAMENTO TEÓRICO

Actualmente las variables analizadas son de suma importancia en diversos países del mundo, el cual se recopiló artículos científicos indexados como Al-hawatmah y Shaban (2020), Mosquera (2020) y Serwadda (2018) quienes mencionan que las entidades financieras tienen la obligación de diseñar estrategias de políticas de gestión de créditos, para conseguir resultados positivos en el comportamiento de la cartera morosa, tales como: conservar una eficiente cartera de créditos y lograr disminuir la cartera morosa, optimizando la rentabilidad institucional.

De acuerdo con las investigaciones efectuadas a nivel internacional, se encontró a Supangkat et al. (2020), quienes buscaron exponer un modelo conceptual del impacto de las políticas de los conglomerados financieros y la competencia bancaria, en la eficiencia bancaria y el riesgo de estabilidad en Indonesia durante los años 2010 al 2017, asimismo los resultados revelan que el incremento del conglomerado financiero en las instituciones financieras alcanzará un impacto en la mejora de la eficiencia, además afectará favorablemente a la estabilidad del sector financiero. Los autores concluyeron que las políticas de los conglomerados financieros y la competencia tienen un efecto positivo en la eficiencia del sector financiero.

Para Jimbo et al. (2019), quienes en su investigación buscaron evaluar la eficacia de la cartera de crédito de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, este estudio fue efectuado en Ecuador, los investigadores emplearon indicadores financieros, cuantitativo, descriptivo, pertenecientes a los periodos 2016 al 2018. De acuerdo con resultados alcanzados, se puede observar que la COOPAC cuenta con una gestión de cartera de créditos eficiente y beneficiosa. Los autores concluyeron que la calidad de la cartera de crédito es eficiente, debido que, utilizan un indicador bajo de la cartera de riesgo y un indicador alto de cobertura de crédito.

En Italia, en una investigación efectuada por Cincinelli y Piatti (2021), los autores buscaron ordenar el riesgo crediticio fisiológico del riesgo crediticio derivado del inadecuado procedimiento de gestión de detección y seguimiento durante los años 2006 al 2017, asimismo los resultados revelan que el incremento de los créditos dudosos está conectado con la recesión severa y prolongada en Italia, que disminuyó significativamente la capacidad de los clientes para atender sus obligaciones financieras. Los autores concluyeron que las políticas de supervisión y seguimiento no han sido las más apropiadas para resolver esta problemática y por último no cuentan con mecanismos estratégicos adecuados que puedan reaccionar ante una eventualidad que perjudique a la entidad.

Según Al-hawatmah y Shaban (2020), quienes, en su investigación efectuada en Jordania, el cual tuvo como objetivo, averiguar el impacto de las políticas de préstamos adoptadas por los bancos comerciales Jordanos en su rentabilidad. El resultado de la investigación reveló que las políticas de créditos aplicadas por los bancos en Jordania han demostrado que el 53,9% de su productividad es favorable y esto se debe a las estrictas políticas de créditos adoptadas; la conclusión del presente artículo muestra la importancia de las políticas de créditos en el aumento de rendimientos anhelados en los bancos.

Según Serwadda (2018), quien en su investigación buscó examinar el impacto de la gestión del riesgo crediticio en los resultados financieros de los bancos comerciales, dicho estudio fue realizado en Uganda, asimismo el resultado reveló que el desempeño de los bancos fue afectado por los créditos vencidos que pudieron comprometer de forma negativa la liquidez y causar un riesgo financiero. El autor concluyó que la gestión de riesgo crediticio no ha sido aplicada de forma apropiada ya que repercutió en el desempeño de los bancos en Uganda.

Para profundizar el proceso de la primera variable se buscó artículos, el cual se encontró que la gestión de política de créditos según Al-hawatmah y Shaban (2020), definen que es un procedimiento de acción para ordenar las responsabilidades para la toma de decisiones y obtener resultados positivos, asimismo constituye un conjunto de políticas y reglas a seguir al momento de colocar un posible préstamo, además contiene actividades como evaluación, aprobación, inspección y seguimiento. Las políticas de créditos contienen otros mecanismos estratégicos para mejorar la rentabilidad y mitigar los riesgos crediticios que se pueden presentar al momento de brindar un crédito.

Acorde con los aportes de Al-hawatmah y Shaban (2020), la gestión de políticas de créditos se dimensiona en la toma de decisiones, que consiste en un plan que adopta la alta dirección con el propósito de optimizar la eficacia y la producción de las instituciones financieras del procedimiento de la gestión de crédito (Sánchez & Rodríguez, 2016); mecanismos estratégicos, son tácticas diseñadas por operaciones y decisiones gerenciales (Orlova, 2020), por tanto, ayuda a mitigar los riesgos y conlleva a resultados favorables para la institución (López et al., 2018); gestión de riesgo crediticio, es el método de disminución de pérdidas de liquidez mediante el estudio de la adaptación de las reservas de capital y pérdidas de créditos de las instituciones financieras (Gómez & Ríos, 2016), como también indican Lapo et al. (2020) que la aplicación eficiente de la gestión de riesgo crediticio harán que las entidades financieras elijan de manera más efectiva sus decisiones de estructura de capital y por ende obtendrán un efecto positivo sobre su rentabilidad.

En cuanto a la segunda variable, la *cartera morosa* según Lizarzaburu y del Brío (2016), definen que es el conjunto de préstamo que no han sido cancelados en el tiempo pactado y por lo

tanto incurren en morosidad, a causa de ello fueron catalogados por los días de atraso y como cartera de riesgo, con respecto a la modificación del acuerdo original con inconvenientes de pagos del cliente, el cual perjudica la calidad de cartera de créditos colocadas y la rentabilidad institucional.

De acuerdo con los aportes de Lizarzaburu y del Brío (2016), la cartera morosa se dimensiona en la calidad de cartera, donde Nahvi et al. (2020), lo definen como una cartera eficaz que brinda al accionista o socio la tasa de beneficio más alta posible a un nivel específico de riesgo; cartera en riesgo es el porcentaje de la cartera de crédito en morosidad, en otras palabras, son carteras de créditos incobrables (Ahmad et al., 2020); rentabilidad es una medida para alcanzar el éxito de la compañía que favorece en su supervivencia y expansión, el cual desempeña un rol fundamental en la medición del rendimiento de las organizaciones y su eficiencia en la utilización de sus recursos, facilitando al desarrollo de sus actividades futuras (Oanh et al., 2020).

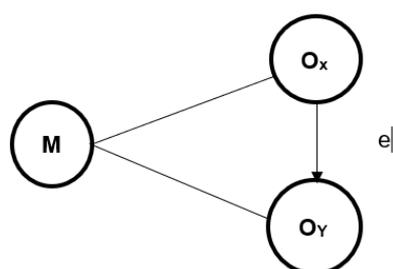
### 3 PROCEDIMIENTOS METODOLOGICOS

La presente investigación es de tipo aplicada, debido que se utilizó los conocimientos de distintos autores para obtener una amplia comprensión de la gestión de políticas de créditos y su efecto en el comportamiento en la cartera morosa, mediante este estudio se pretendió hacer un diagnóstico que servirá a otros autores como base de estudio para posibles soluciones futuras (CONCYTEC, 2019).

La investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, el cual consiste en recolectar la información tal como están, sin manipularlos, posteriormente el investigador procederá a observar los datos con la finalidad de analizarlos y efectuar conclusiones (Hernández & Mendoza, 2018). Asimismo, fue de tipo transversal ya que la recolección de información se realizó en un solo momento y una sola vez (Arias, 2020).

#### 3.1 Presentación del diseño de la investigación

El alcance de la investigación es descriptivo, porque se buscó determinar el efecto de la gestión de las políticas de créditos en el comportamiento de la cartera morosa. La presente investigación presenta el siguiente esquema:



Donde:

M: Cooperativa de ahorro y créditos

O<sub>x</sub>: Gestión de políticas de créditos

O<sub>y</sub>: Cartera morosa.

E: Efecto.

### **3.2 Presentación del diseño de la investigación**

La población en estudio fue la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Tocache, además, la muestra fue la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Tocache, durante los años del 2017 al 2020, asimismo, se efectuó un muestreo por conveniencia, basándose en los años 2017 al 2020.

La unidad de análisis fueron los estados financieros de la COOPACT. durante los años del 2017 al 2020.

### **3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnicas de recolección de datos**

En cuanto a la primera variable, la gestión de políticas de créditos se utilizó dos técnicas de recopilación de datos el análisis documental y entrevista, el cual se aplicó al Gerente General y al Gerente Financiero de la Cooperativa de ahorro y crédito.

Para la segunda variable cartera morosa se empleó como técnica recolección de datos el análisis documental, el cual se realizó un análisis comparativo de los estados financieros de los años del 2017 al 2020 y luego se procedió a elaborar ratios financieros con la finalidad de medir la variable de estudio.

#### **Instrumentos de recolección de datos**

Respecto a la primera variable la gestión de políticas de créditos se utilizó dos instrumentos de recolección de datos la ficha de registro y guía de entrevista.

En cuanto a la segunda variable cartera morosa se empleó el instrumento de recolección de datos la ficha de registro.

Los instrumentos de la primera y segunda variable fueron validados por juicio de tres expertos.

Tabla 1

*Lista de expertos que realizaron la validación de los instrumentos de la presente investigación.*

Instrumento	Expertos	Grado académico
Guía de entrevista	Escobedo Bustamante Abigail Elizabeth	Maestro
	Vásquez Ríos Efraín Villafuerte de la Cruz	Maestro
	Avelino Sebastián	Doctor
Ficha de registro	Escobedo Bustamante Abigail Elizabeth	Maestro
	Vásquez Ríos Efraín Villafuerte de la Cruz	Maestro
	Avelino Sebastián	Doctor

### 3.4 Procedimiento

Las variables han sido estudiadas y analizadas a base de los trabajos previos, el cual permitió construir el marco teórico, fortalecer la investigación, asimismo, la muestra está constituida por los estados financieros de los años 2017 al 2020 de la COOPAC. Para la ejecución de la presente investigación se solicitó al Gerente de la COOPAC a través de un correo electrónico, la autorización para el uso de los datos, que posteriormente fue proporcionada.

Consecutivamente se realizó la entrevista al Gerente General y al Gerente Financiero, con todos protocolos de seguridad, para determinar el nivel de la gestión de las políticas de créditos en la institución. A continuación, el personal encargado proporcionó los estados financieros de los años 2017 al 2020 y otros documentos pertinentes, luego se procedió a realizar los análisis comparativos de los estados financieros el cual se obtuvo ratios que permitió evaluar el comportamiento de la cartera morosa.

## 4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados se obtuvieron a través de la recolección de información que se realizó mediante la aplicación de diferentes instrumentos; ficha de registro y guía de entrevista, con los cuales se procedió a dar respuesta al primer objetivo específico.

**Objetivo específico 1: Analizar la gestión de políticas de créditos de la COOPACT de los años 2017 al 2020.**

Tabla 2

*Análisis de ratios de eficacia en la gestión de créditos de la COOPACT*

<b>Ratios de eficacia en la Gestión de créditos</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Posición de las colocaciones	117%	116%	111%	92%
Ratio de eficiencia	27%	35%	38%	39%

**Interpretación:**

En la siguiente tabla dará a conocer la gestión de políticas de créditos de la COOPACT mediante el análisis de los ratios financieros, en cuanto al indicador, posición de las colocaciones, indica que la colocaciones de las carteras para los años 2017, 2018, 2019 estuvo por encima del 100% lo cual indica que la entidad financiera logró cumplir con sus metas propuestas, para el año 2020 tuvo un porcentaje de 92%, con una baja considerable del 25% con respecto al año 2017, el cual significa que el 100% del total de los depósitos de ahorros, el 92% han sido colocados en créditos, esto se debe a que en el año 2020 el país se encontraba viviendo una crisis política, económica y sanitaria provocada por el COVID19, donde muchos empresarios fueron perjudicados ante esta problemática y producto de ello, las colocaciones de créditos disminuyeron de forma significativa, a comparación de los depósitos de ahorros que tuvieron un aumento considerable con respecto a los años anteriores, gracias a los subsidios económicos que otorgo el gobierno.

Como se puede observar en el ratio de eficiencia en el año 2017 obtuvo un porcentaje del 27%, a diferencia de los años 2018 y 2019 que surgió un incremento del 35% y 38%, el cual significa que el total de los ingresos, el 35 % y 38% han sido destinados a gastos de personal, debido a los ajustes en la políticas de remuneración variable y finalmente en el año 2020, obtuvo un porcentaje del 39% con un leve incremento al año anterior, esto da entender que el total de los ingresos, el 39% han sido destinados a gastos de personal, debido a los altos costos empleados por las medidas sanitarias impuesta por el gobierno debido al COVID19, asimismo la institución se encuentra con un parámetro permitido de eficiencia.

Tabla 3

*Análisis de ratios de productividad en la gestión de créditos de la COOPACT*

<b>Ratios de productividad en la gestión de créditos.</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
---	-------------	-------------	-------------	-------------

---

Retorno sobre activos	2.02%	0.77%	0.84%	0.76%
-----------------------	-------	-------	-------	-------

---

### Interpretación:

Como se aprecia en la tabla 3 el indicador de retorno sobre activos en el año 2017 se obtuvo un porcentaje de 2.02%, no obstante, en los años 2018 y 2019 se obtuvo el 0.77% y 0.84% y como resultado del año 2020 se obtuvo un porcentaje del 0.76% con una leve disminución del 0.08% con relación al año anterior, esto significa que el total de los activos contribuye en un 0.76% en la utilidad neta de la empresa. El ratio de retorno sobre activo se encuentra en una categoría aceptable.

### Objetivo específico 2: analizar el comportamiento de la cartera morosa de la COOPACT de los años 2017 al 2020.

Tabla 4

*Cartera morosa de la COOPACT, periodo 2017 al 2020*

---

#### Ratios financieras

---

Periodos de análisis	2017	2018	2019	2020
Calidad de cartera de crédito	2.00%	1.70%	3.40%	2.30%
Índice de morosidad	6.00%	7.00%	8.00%	7.00%
Cartera en riesgo	6.63%	7.08%	10.07%	8.45%

---

### Interpretación:

Como se observa en la siguiente tabla el indicador de calidad de cartera, en el año 2017, tuvo un porcentaje del 2.0%, esto significa que del 100% del total de la cartera de créditos, el 2.0% están en cartera vencida, pero en el año 2018 hubo una disminución del 1.7%, en el año 2019 se experimentó un incremento leve que en los demás años del 3.4%, esto se debe a la presión laboral exigidos por los jefes inmediatos, el cual no realizaron una adecuada evaluación de créditos, sin embargo en el año 2020 se obtuvo una disminución leve del 2.3%, esto indica que del 100% del total de la cartera de créditos, el 2.3% están en la cartera vencida, en otras palabras es el porcentaje de cartera que no están cumpliendo con los pagos oportunos de los créditos. La disminución de la calidad de cartera referente al año 2020 es debido a la crisis sanitaria, política y social que afectó significativamente al país, la economía estaba inestable, muchos empresarios dejaron de cancelar sus créditos, pero es preciso mencionar que la entidad financiera supo reponerse a dicha contingencia manteniendo un nivel aceptable en cuanto a los demás años, debido a que la

institución cuenta con una política de créditos adecuada que permite reaccionar ante una eventualidad que pueda causar pérdidas económicas.

En el siguiente indicador índice de morosidad se observó que mantiene un registro histórico del 6% en el año 2017, 7% en el 2018 y un leve aumento del 8% en el 2019, esto se debe a la falta de capacitación hacia el personal de créditos, como también a la alta rotación del personal en el área de recuperación de créditos y para el año 2020 se obtuvo un porcentaje del 7%, esto significa que el 7% de la cartera total están incumpliendo en los pagos de los créditos, esta disminución se debe a gran parte a las reprogramaciones de los créditos establecidos por la normativa del Estado a causa del COVID19, además, muchos socios han sido beneficiados con la devolución de aportes de AFP y bonos emitidos por el gobierno con la finalidad de mitigar el índice de morosidad en el país, el cual permitió mantener un índice de morosidad estable.

En cuanto al indicador de cartera en riesgo en el año 2017 se obtuvo un porcentaje del 6.63%, en el año 2018 obtuvo el 7.08% en el año 2019, un 10.07%, este incremento se debe a las malas colocaciones de los créditos realizados por los colaboradores por no aplicar las políticas de crédito de manera correcta y asimismo por la presión de los jefes para alcanzar las metas propuestas por la institución y por último en el año 2020 obtuvo un porcentaje del 8.45%, el cual significa que, el 8.45% de la cartera total esta con atrasos en los pagos y corre el riesgo de no ser pagada. La cartera en riesgo de la entidad financiera se encuentra en una categoría normal a pesar de la coyuntura actual que estamos viviendo, esto se debe a que la institución aplica de manera adecuada sus políticas de créditos debido a ello se puede apreciar resultados favorables como: protección de la cartera de crédito, mejoramiento del índice de crecimiento, disminución tasa de morosidad.

Después de efectuar el análisis de la gestión de políticas de créditos y la cartera morosa en una entidad financiera se procedió a dar respuesta al objetivo general.

**Objetivo general: Efecto de la gestión de políticas de créditos en el comportamiento de la cartera morosa en una entidad financiera.**

#### **Análisis:**

La gestión de políticas de créditos en el año 2017 y 2018, han sido ejecutada de manera correcta el cual se ve reflejado en los porcentajes obtenidos en dichos años, sin embargo en el año 2019, se experimentó un ligero aumento en la calidad de cartera de créditos con un porcentaje del 3.4%, en el índice de morosidad con 8.0% y en la cartera de riesgo con 10.07%, respecto a los años anteriores, como se puede observar en la tabla 5, esto se debe en gran parte a la presión laboral que ejerce la cooperativa hacia sus colaboradores, el cual conllevó a realizar una inapropiada evaluación

de créditos, recopilando información inadecuada tanto cualitativa y cuantitativa, con la finalidad de alcanzar las metas establecidas por la institución.

En el año 2020, experimentó una disminución en la calidad de cartera de créditos con un porcentaje del 2.30%, en el índice de morosidad con el 7% y cartera en riesgo con un porcentaje del 8.45%, estas disminuciones se debe en gran parte a las reprogramaciones de los créditos establecidos por la normativa del Estado a causa del COVID19, además, muchos de los socios han sido beneficiados con la devolución de aportes de AFP y bonos emitidos por el gobierno, debido a estos factores los socios realizaron cancelaciones de sus créditos, el cual permitió mantener un índice de morosidad estable.

Por último, se puede observar que los ratios de eficacia en la gestión de créditos es productiva ya que controla eficientemente los gastos operativos y adquiere un nivel de rentabilidad aceptable y además cuenta con una calidad cartera de créditos adecuada, dado que, posee un indicador de cartera de riesgo aceptable y el índice de morosidad moderado.

## DISCUSIÓN

Después de la elaboración de los resultados y su interpretación respectiva se procederá a realizar la discusión de resultados, el cual se tendrá en cuenta el orden de los objetivos planteados:

En la presente investigación se formuló como primer objetivo específico, analizar la gestión de políticas de créditos en una entidad financiera, según Al-hawatmah y Shaban (2020), señalan que la gestión de políticas de créditos es un procedimiento de acción para ordenar las responsabilidades para la toma decisiones y obtener resultados positivos, asimismo, contiene otros mecanismos estratégicos, para mejorar la rentabilidad y mitigar los riesgos crediticios que se pueden presentar al momento de brindar un crédito.

En cuanto al primer objetivo específico se obtuvo como resultado que la entidad financiera cuenta con una gestión de políticas de créditos eficiente, sin embargo, existe factores o aspectos que la institución debe de mejorar, el cual impide alcanzar las metas planificadas, como se puede apreciar en el indicador de posición de las colocaciones durante los años 2017 al 2019 estuvo por encima del 100% lo cual indica que la entidad logró cumplir con sus metas propuestas, para el año 2020 tuvo un porcentaje del 92%, la baja es debido a la crisis económica, sanitaria y política que estaba viviendo el país a causa del COVID19, asimismo, el ratio de eficiencia se mantuvo en una categoría aceptable a pesar que en el año 2020 experimentó una baja.

En la investigación efectuada por Supangkat et al. (2020), se encontró semejanza con los resultados del presente estudio, donde los autores señalaron que el efecto de la política de crédito demuestra que el conglomerado financiero tiene un impacto positivo en la eficiencia y estabilidad

bancaria. Del mismo modo Al-hawatmah y Shaban (2020), en su investigación indica que las políticas de créditos aplicadas por los bancos en Jordania han demostrado que el 53.90% de su productividad es rentable, en el cual refleja la importancia de las políticas de créditos en la generación de rendimientos esperados, ya que dichas políticas contribuyen a garantizar la eficiencia de la cartera de créditos, logrando mejorar la rentabilidad de los bancos.

Estos resultados, conlleva a considerar o a tener en cuenta cuán importante es aplicar una adecuada gestión de políticas de créditos, tal como lo plantea Supangkat et al (2020), que es una herramienta fundamental en las entidades financieras ya que al ejecutarla de manera correcta generará un impacto positivo en la eficiencia y estabilidad bancaria, del mismo modo Al-hawatmah y Shaban (2020), indican que la gestión de políticas de créditos es de suma importancia en una entidad financiera ya que, al aplicarla de manera eficaz, obtendrá beneficios favorables como: mejora en los índices de colocaciones de créditos, mejora en los ingresos por los intereses de los préstamos, mayor solvencia institucional, crecimiento patrimonial, mayor rentabilidad y protección de las carteras de créditos.

Con respecto al segundo objetivo específico se consideró analizar el comportamiento de la cartera morosa en una entidad financiera, durante los años 2017 al 2020, según Lizarburu y Del Brio (2016), indican que la cartera morosa es el conjunto de préstamos que no han sido cancelados en el tiempo pactado y por lo tanto incurren en morosidad, a causa de ellas fueron catalogados por los días de atraso y como cartera de riesgo, con respeto a la modificación del acuerdo original con inconvenientes de pagos del cliente, el cual perjudica la calidad de cartera de créditos y la rentabilidad institucional.

En el segundo objetivo específico se encontró, que el indicador de calidad de cartera de créditos, en el año 2017 y 2018 obtuvo un porcentaje de 2.0% y 1.7%, sin embargo, en el año 2019, se experimentó un incremento mayor a los demás años de 3.4%, debido a que los colaboradores no ejecutaban de manera eficiente las políticas de créditos y otorgaban préstamos de manera inapropiada, esto debido a la alta presión ejercida por los jefes de las áreas pertinentes; este a su vez repercutó en el índice de morosidad reflejando un aumento del 8%, así como también en el índice de cartera en riesgo en un 10.07%; en el año 2020 experimentó una disminución del 2.3% en la calidad de cartera de crédito, 7% en el índice de morosidad y 8.45% en la cartera en riesgo, esto en gran parte se debe a las reprogramaciones de los créditos realizados en el presente año, por normativa del gobierno peruano, asimismo, a las constantes capacitaciones que se realizó a los colaboradores en base a las políticas de créditos; los indicadores de cartera morosa se encuentra en un historial aceptable.

En la investigación realizada por Jimbo et al. (2019), se encontró similitud con los resultados de la presente investigación, donde los autores indican que la calidad de cartera de crédito es eficiente, ya que, mantiene un índice bajo de la cartera en riesgo y un indicador alto en cobertura de crédito, asimismo, se encontró similitud con el autor por Serwadda (2018), donde señala que la aplicación de la gestión de riesgo crediticio no fueron las más apropiadas ya que repercutó en el desempeño de los bancos en Uganda, asimismo los resultados mostraron que el desempeño de los bancos fue afectado por los créditos vencidos que pudieron exponerlos a grandes pérdidas de liquidez y causar crisis financieras.

Sin embargo, existe diferencia en su investigación efectuada por Cincinelli y Piatti (2021), donde señalan que el incremento de la cartera morosa está relacionado tanto con la recesión grave y prolongada en Italia, que redujo significativamente la capacidad de pago de los prestatarios, además intervienen otros factores, como las políticas de supervisión y seguimiento no han sido las más apropiadas para resolver esta problemática y por último no cuentan con mecanismos estratégicos adecuados que puedan reaccionar ante una eventualidad que perjudique a la entidad.

En las distintas investigaciones estudiadas y como también en los resultados obtenidos en la presente investigación se puede señalar que las entidades financieras deben supervisar la evolución de la toma riesgo en el sistema financiero y tratar de anticipar futuros problemas de créditos. No obstante, la dirección de los bancos sigue siendo responsable de gestionar adecuadamente sus carteras de créditos, además, el seguimiento de los préstamos debe garantizar que los bancos dispongan de mecanismos adecuados para proporcionar información precisa sobre la situación de los préstamos, asimismo, el monitoreo adecuado y efectivo de los préstamos permiten tomar medidas oportunas contra los prestatarios con advertencias tempranas de malos resultados, por ello es fundamental que las entidades financieras tomen cuenta estos aspectos importantes para que obtengan resultados favorables tanto en la calidad de cartera de créditos y la cartera morosa.

Por último, como objetivo general se consideró determinar el efecto de la gestión de políticas de créditos en el comportamiento de la cartera de una entidad financiera, durante los años 2017 al 2020, según el aporte de Serwadda (2018), indica que la gestión de políticas de créditos en una entidad financiera es de suma importancia, ya que al aplicar de manera eficaz generará beneficios óptimos, como; ayudará a disminuir la tasa de morosidad, garantiza la eficiencia de la cartera de créditos y contribuye al crecimiento de la rentabilidad.

En la investigación efectuada se observó al ejecutar de manera correcta la gestión de políticas de créditos se alcanzó un efecto positivo en el comportamiento de la cartera morosa, el cual se ve reflejado en los porcentajes obtenidos en los años 2017 y 2018 como se puede observar en la tabla 5, sin embargo en el año 2019, se experimentó un ligero aumento en la calidad de cartera

de créditos con un porcentaje del 3.4%, en el índice de morosidad con 8.0% y la cartera de riesgo con 10.07%, respecto a los años anteriores, esto se debe en gran parte a la presión laboral que ejercía la Cooperativa hacia sus colaboradores, el cual conllevó a realizar una inapropiada evaluación de créditos, con la finalidad de alcanzar las metas establecidas por la institución. En el año 2020, experimentó una disminución en los indicadores de la cartera morosa, esto se debe a las constantes capacitaciones que se realizó a los colaboradores en base a las políticas de créditos y otros factores externos que favorecieron a la institución.

## 5. CONCLUSIÓN

De acuerdo con el objetivo general se concluyó que la gestión de políticas de créditos genera un efecto positivo en el comportamiento de la cartera morosa, ya que la entidad financiera en los años 2017 y 2018 han aplicado de manera adecuada la gestión de políticas de créditos, obteniendo resultados favorables, pero sin embargo, en el año 2019 los colaboradores no han ejecutado de manera correcta las mismas, generando un leve incremento en los indicadores de la cartera morosa, pero en el año 2020 la institución aplicó métodos estratégicos que ayudó a mitigar los efectos negativos que pudo causar la pandemia producto del COVID19, el cual logró estabilizar la calidad cartera de créditos y poseer un indicador de cartera de riesgo aceptable y un índice de morosidad moderado.

De acuerdo con objetivo primer objetivo se concluyó que la gestión de políticas de créditos en la entidad financiera es adecuada, ya que cuenta con métodos apropiados que les permiten reaccionar favorablemente ante una eventualidad que se pueda presentar en el futuro, asimismo, posee un plan estratégico que ayuda al logro de sus objetivos trasados, sin embargo, se encontró falencias en algunas de las áreas que dificultan el correcto desempeño de las mismas, como es el caso de las autonomías en las distintas agencias de la institución, asimismo, no existe un adecuado seguimiento en el área de recuperación de créditos ya que en dicho departamento existe una alta rotación del personal, estas deficiencias impiden a la institución alcanzar sus metas planificadas.

De acuerdo con segundo objetivo específico se concluyó que los indicadores de la cartera morosa se encuentran en un historial aceptable, ya que en los años 2017 y 2018, el ratio de calidad de cartera obtuvo el 2.0% y 1.7%, pero en el año 2019 se incremento en un 3.4% ya que los colaboradores otorgaban créditos de manera inapropiada, el cual repercutó en el índice de morosidad sufriendo un aumento del 8% y la cartera en riesgo en un 10.07%; en el año 2020 hubo una disminución del 2.3% en la calidad de cartera de crédito, 7% en el índice de morosidad y 8.45% en la cartera en riesgo estas disminuciones se debe a las reprogramaciones de los créditos estipuladas por el Estado y las capacitaciones constantes que realizó la cooperativa a sus colaboradores.

Concientizar a las entidades financieras la importancia debida que tiene la gestión de políticas de créditos, ya que al ejecutarlas de manera eficiente ayudará a disminuir el índice de la cartera morosa y mejorar la calidad de colocaciones de créditos, asimismo, diseñar mecanismos estratégicos que permitan actuar favorablemente ante una situación inusual que se pueda presentar en el futuro y causar pérdidas económicas.

Plantear nuevos diseños de autonomías en las distintas agencias de la institución financiera que permitan agilizar el oportuno desembolso de los créditos, así como también, desarrollar nuevos planes estratégicos en el área de recuperación de créditos, para disminuir la alta rotación de personal.

Desarrollar capacitaciones continuas a los colaboradores encargados del área de créditos y recuperación a base de la gestión de políticas de créditos ya que son ellos que tiene contacto directo con los socios, así como también realizar seguimientos continuos de los créditos desembolsados, para minimizar los posibles riesgos de pérdidas en créditos, de esta manera se verá reflejado en los resultados al fin del periodo obteniendo mejores indicadores financieros.

## REFERENCIAS

- Ahmad, H.; Kaddumi, T.; AL-Kilani, Q. (2020). Banking soundness-financial stability nexus: empirical evidence from Jordan (Nexo entre la solidez bancaria y la estabilidad financiera: evidencia empírica de Jordania). *Banks and Bank Systems, Volume 15, Issue 3, 2020, pp. 218-227*. [http://dx.doi.org/10.21511/bbs.15\(3\).2020.19](http://dx.doi.org/10.21511/bbs.15(3).2020.19)
- Al-hawatmah, Z.; Shaban, O. (2020). The effect of lending policy on commercial bank profitability: evidence from Jordan (El efecto de la política de préstamos sobre la rentabilidad de los bancos comerciales: pruebas de Jordania). *Journal of Governance and Regulation 9(4), 47-58*. DOI: <http://doi.org/10.22495/jgrv9i4art4>.
- Altuve, J.; Hurtado, A. (2018). Análisis de los factores que influyen en la morosidad del sistema bancario venezolano (2005-2015). *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura, 24 (1), 59-83*. DOI: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36457129005>
- Arias, J. (2020). Proyecto de tesis Guía para la elaboración.  
<file:///C:/Users/PC/Pictures/Saved%20Pictures/Proyecto%20de%20Tesis%20-%20Gu%C3%ADa%20para%20la%20Elaboraci%C3%B3n.pdf>
- Borrero, D.; Bedoya, O. (2020). Predicción de riesgo crediticio en Colombia usando técnicas de inteligencia artificial. *Revisit UIS I Ingenierías 20 (19), 37-52*. Doi: <https://doi.org/10.18273/revuin.v19n4-2020004>.
- Cincinelli, P., Piatti, D. (2021). How inefficient is an inefficient credit process? An analysis of the Italian banking system. *The Journal of Risk Finance Emerald Publishing Limited 1526-5943*.  
[file:///C:/Users/PC/Pictures/Saved%20Pictures/DESARROLLO%20DE%20PROYECTO%20DE%20INVESTIGACION/nUEVO/10-1108\\_JRF-08-2020-0184.pdf](file:///C:/Users/PC/Pictures/Saved%20Pictures/DESARROLLO%20DE%20PROYECTO%20DE%20INVESTIGACION/nUEVO/10-1108_JRF-08-2020-0184.pdf)
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnológica e Innovación. (2019).
- Díaz, C.; Del Valle, Y. (2017). Riesgo financiero en los créditos al consumo del sistema bancario venezolano 2008-2015. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas, (37), 20-40*. <http://revistaorbis.org/pdf/37/art2.pdf>
- Hernandez, R., Mendoza, C. (2018). Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta.  
[file:///C:/Users/PC/Downloads/Hern%20A%20Indez-%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/PC/Downloads/Hern%20A%20Indez-%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20(1).pdf)
- Gil, J. (2019). Estabilidad financiera y decisiones de los bancos centrales: caso Colombia, México, Perú y Chile. *Cuadernos de Economía, 39(81), 765-793*. <https://doi.org/10.15446/cuad.econ.v39n81.76535>

- Gómez, J.; Ríos, O. (2016). Impact of risk management on banking cost efficiency, a case applied to banks in Colombia (Impacto de la gestión de riesgos sobre la eficiencia bancaria en costos, un caso aplicado a los bancos en Colombia). *Journal of management and business*, (32), 36-49. DOI: <http://cuadernosdeadministracion.univalle.edu.com>.
- Grigorash, E.; Samodurova, S.; Grigorash, V.; Redzhepov, M. (2021). Evaluation of peculiarities of loan obligations for enterprises of the investment and construction complex in the context of digitalization of the economy (Evaluación de las peculiaridades de las obligaciones de préstamo para las empresas del complejo de inversión y construcción en el contexto de la digitalización de la economía). *EDP Sciences Journal. E3S Web of Conferences* (244), 10004. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202124410004>
- Jimbo, C.; Erazo, E.; Narváez, C. (2019). Análisis de eficiencia de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, mediante el modelo análisis envolvente de datos. *Digital Publisher CEIT, ISSN-e 2588-0705*, (4) 31. DOI: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7144052>
- Lizarzaburu, E.; Del Brio, J. (2016). Evolution of the Peruvian financial system and its reputation under the Merco index. Period: 2010-2014 (Evolución del sistema financiero peruano y su reputación bajo el índice Merco. Período: 2010-2014. *Revista suma de negocios* 7 (2 0 1 6) 94-112. DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.sumneg.2016.06.001>.
- Lapo, M.; Tello, M.; Mosquera, S. (2021). Rentabilidad, capital y riesgo crediticio en bancos ecuatorianos. *Revista de Investigación Administrativa*, (50), 127. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456065109003>
- López, D.; Tobar, A.; Vergara, R. (2018). Factores determinantes del Incumplimiento en créditos de Consumo de una cooperativa de Ahorro y crédito. *Revista chilena de economía y sociedad*. <https://sitios.vtte.utem.cl/rches/wp-content/uploads/sites/8/2019/01/revista-CHES-vol12-n2-2018-Lopez-Tobar-Vergara.pdf>
- Mosquera, A. (2020). El riesgo de liquidez en las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas del segmento 4 y 5 en el año 2019. *Journal of Alternative Perspectives in the Social Sciences*, 10 (4), 953-970. DOI: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=147958391&lang=es&site=eds-live>.
- Nahvi, A.; Ghorbani, M.; Sabouhi, M.; Dourandish, A. (2020). Portfolio optimization of bank credits with interval returns: Empirical evidence from Iran (Optimización de la cartera de créditos bancarios con rendimientos de intervalo: evidencia empírica de Irán). *Banks and Bank Systems, Volume 15, Issue 4, 2020*, pp. 49-68. [http://dx.doi.org/10.21511/bbs.15\(4\).2020.05](http://dx.doi.org/10.21511/bbs.15(4).2020.05)
- Oanh, T.; Yen, T.; Hussain, S.; Chien, V. (2020). Factors affecting non-performing loans of commercial banks: the role of bank performance and credit growth (Factores que afectan los préstamos morosos de los bancos comerciales: el papel del desempeño bancario y el crecimiento del crédito. *Banks and Bank Systems, Volume 15, Issue 3, 2020*, pp. 44-54. [http://dx.doi.org/10.21511/bbs.15\(3\).2020.05](http://dx.doi.org/10.21511/bbs.15(3).2020.05)
- Orlova, E. (2020). Decision-making techniques for credit resource management using machine learning and optimization (Técnicas de toma de decisiones para la gestión de recursos crediticios mediante el aprendizaje automático y optimización). *MDPI*, (11), 144. DOI: 10.3390/info11030144www.mdpi.com.
- Sánchez, S., Rodríguez, G. (2016). Relative efficiency indicators of the credit management process in a Colombian bank using data envelopment analysis (DEA) (Indicadores de eficiencia relativa del proceso de gestión de crédito en un banco colombiano, mediante análisis envolvente de datos (DEA)). *Cuadernos de Contabilidad Journal*, 17 (43), 13-41. <http://dx.doi.org/10.1114/Javeriana.cc17-43.ierp>.
- Serwadda, I. (2018). Impact of credit risk management systems on financial performance of commercial banks in Uganda (Impacto de los sistemas de gestión del riesgo crediticio en el desempeño financiero de los bancos comerciales en Uganda). *Journal Acta Universitatis Agriculturae et Silviculturae Mendelianae Brunensis*, 66(6), 1627-1635. Doi: <https://doi.org/10.11118/actaun201866061627>
- Supangkat, T.; Sofilda, E.; Zilal Hamzah, M.; Ginting, A. (2020). The impact of financial and competition conglomeration policies on banking efficiency and risk in Indonesia (El impacto de las políticas de conglomerado financiero y de competencia en la eficiencia y el riesgo bancario en Indonesia). *Business Perspectives "Hryhorii Skovoroda lane, 10, Sumy, 40022, Ukraine*. [http://dx.doi.org/10.21511/bbs.15\(3\).2020.04](http://dx.doi.org/10.21511/bbs.15(3).2020.04)
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2021). Informe de Estabilidad del Sistema Financiero, Mayo 2021. [https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pub\\_InformeEstabilidad/Informe%20de%20Estabilidad%20Financiera\\_2021-I.pdf](https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pub_InformeEstabilidad/Informe%20de%20Estabilidad%20Financiera_2021-I.pdf)