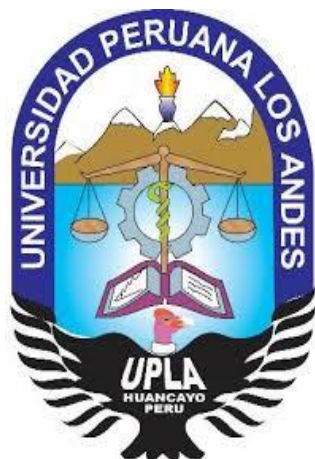


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables  
Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



**TESIS**

**Riesgo de Morosidad Generado por los Asesores de Crédito  
Consumo de la Zona II de la Caja Huancayo - 2020**

Para Optar : Título Profesional de Contador Público

Autor : Bach. Orellana Munive Iris Fiorella

Asesor : Mtra. Alberto Garcia, Cristian Joel

Línea de Investigación  
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y  
Culminación : 01.10.2020 - 30.09.2021

Huancayo – Perú  
2022

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Riesgo De Morosidad Generado Por Los Asesores De  
Crédito Consumo De La Zona II De La Caja Huancayo - 2020

Presentada por:

Bach. Orellana Munive, Iris Fiorella

Para Optar el Título Profesional de Contador Público  
Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas

Aprobado por el siguiente jurado:

Presidente:

---

Primer Miembro:

---

Segunda Miembro:

---

Chanchamayo – Perú  
2020

ASESOR: C.P.C. ALBERTO GARCIA, CRISTIAN JOEL

**Dedicatoria**

A Dios por sus bendiciones en el diario transcurrir de nuestras vidas. A Doris mi madre quien siempre me ha brindado su apoyo incondicional en mi vida profesional.

Iris

### **Agradecimiento**

A la Universidad Peruana los Andes, Facultad de Ciencias Administrativas y Contables y a sus docentes por la formación profesional ofrecida.

A la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A, por brindarme la información necesaria para realizar la presente investigación.

A la Dra. Angelita Sánchez Castro, por el apoyo incondicional y los conocimientos impartidos durante la realización de esta tesis.

Iris

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de tablas .....	ix
Índice de figuras.....	x
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
Introducción .....	14
Capítulo I .....	16
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	16
1.2. Delimitación del problema.....	21
1.2.1. Delimitación espacial.....	22
1.2.2. Delimitación temporal .....	22
1.2.3. Delimitación conceptual .....	22
1.3. Formulación del problema.....	22
1.3.1. Problema general .....	22
1.3.2. Problemas específicos.....	22
1.4. Justificación .....	23
1.4.1. Justificación social.....	23
1.4.2. Justificación teórica .....	23

1.4.3. Justificación metodológica .....	23
1.5. Objetivos	24
1.5.1. Objetivo general.....	24
1.5.2. Objetivos específicos .....	24
Capítulo II.....	25
2.1. Antecedentes.....	25
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	25
2.1.2. Antecedentes nacionales .....	29
2.2. Bases teóricas o científicas .....	33
2.2.1.- Riesgo de morosidad.....	33
2.3. Marco Conceptual.....	35
Capítulo III.....	55
3.1. Hipótesis general.....	55
3.2. Hipótesis específicas.....	55
3.3. Operacionalización de las variables.....	56
Capítulo IV.....	57
4.1. Método de investigación.....	57
4.1.1. Métodos generales .....	57
4.1.2. Métodos específicos.....	57
4.2. Tipo de investigación.....	58
4.3. Nivel de investigación .....	58

4.4. Diseño de investigación.....	58
4.5. Población y muestra de la investigación.....	59
4.5.1. Población	59
4.5.2. Muestra	59
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	61
4.6.1. La validez	61
4.6.2. La confiabilidad .....	62
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	63
Capítulo V: Resultados .....	64
5.1. Descripción de la variable riesgo de morosidad .....	64
5.1.1. Percepción de los asesores de crédito en relación al cuestionario .....	64
5.1.2. Evaluación de expedientes de crédito para medir el riesgo de morosidad .....	68
5.2. Contrastación de hipótesis .....	72
5.2.1. Contrastación de la hipótesis general .....	72
5.2.2. Contrastación de las hipótesis específicas .....	74
5.3. Discusión de resultados .....	78
Conclusiones .....	81
Recomendaciones .....	83
Referencia Bibliográfica .....	84
Anexos .....	88
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	89



Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables .....	92
Anexo 3. Matriz de operacionalización del instrumento .....	93
Anexo 4. Matriz de operacionalización del instrumento porcentajes .....	97
Anexo 5. El instrumento de investigación .....	101
Anexo 6. Consentimiento informado .....	105
Anexo 7. Validez de instrumentos .....	106
Anexo 8. Medición de las variables .....	113
Anexo 9. Matriz Tripartita de Datos .....	114

### Índice de tablas

Tabla 1. Cuadro comparativo de cartera atrasada de crédito de consumo.....	19
Tabla 2. Consolidado de créditos vencidos, créditos judicializados y créditos refinanciados	20
Tabla 3. Cinco C's del crédito .....	45
Tabla 4. Operacionalización de la variable.....	56
Tabla 5. Cálculo muestral .....	60
Tabla 6. Validez del instrumento .....	62
Tabla 7. Resumen de procesamiento de casos .....	62
Tabla 8. Estadísticas de fiabilidad .....	63
Tabla 9. Riesgo de morosidad.....	64
Tabla 10. Riesgo de morosidad en la evaluación crediticia.....	65
Tabla 11. Riesgo de morosidad en el seguimiento de crédito.....	66

Tabla 12. Riesgo de morosidad en la recuperación de crédito .....	67
Tabla 13. Riesgo de morosidad en base a evaluación de expedientes .....	69
Tabla 14. Riesgo de morosidad en la evaluación crediticia en base a evaluación de expedientes.....	70
Tabla 15. Riesgo de morosidad en el seguimiento de crédito en base a evaluación de expedientes.....	71
Tabla 16. Riesgo de morosidad en la recuperación de crédito en base a evaluación de expedientes.....	72

### Índice de figuras

Figura 1. Evolución de los créditos impagados en la eurozona.....	17
Figura 2. Colocaciones totales y cartera de morosidad.....	18
Figura 3. Colocaciones brutas totales del sistema financiero .....	19
Figura 4. Esquema de seguimiento de crédito .....	39
Figura 5. Factores de conducta .....	49
Figura 6. Capacidad de pago histórico.....	50
Figura 7. Factores de capacidad de endeudamiento.....	51
Figura 8. Condiciones macroeconómicas .....	51
Figura 9. Capacidad de pago proyectada .....	52
Figura 10. Riesgo de morosidad .....	65
Figura 11. Riesgo de morosidad en la evaluación crediticia .....	66
Figura 12. Riesgo de morosidad en el seguimiento de crédito .....	67
Figura 13. Riesgo de morosidad en la recuperación de crédito .....	68

Figura 14. Riesgo de morosidad en base a evaluación de expedientes.....	69
Figura 15. Riesgo de morosidad en la evaluación crediticia en base a evaluación de expedientes.....	70
Figura 16. Riesgo de morosidad el seguimiento de crédito en base a evaluación de expedientes.....	71
Figura 17. Riesgo de morosidad la recuperación de crédito en base a evaluación de expedientes.....	72
Figura 18. Estadísticas para una muestra-puntaje nivel de riesgo .....	73
Figura 19. Prueba para una muestra-hipótesis general .....	73
Figura 20. Estadísticas para una muestra- puntaje nivel de riesgo en la evaluación crediticia	75
Figura 21. Prueba para una muestra-hipótesis específica N°1.....	75
Figura 22. Estadísticas para una muestra- puntaje nivel de riesgo en el seguimiento del crédito .....	76
Figura 23. Prueba para una muestra-hipótesis específica N°2.....	76
Figura 24. Estadísticas para una muestra- puntaje nivel de riesgo en la recuperación del crédito .....	77
Figura 25. Prueba para una muestra-hipótesis específica N°3.....	77

## Resumen

El objetivo general que persigue tesis “Riesgo de Morosidad generado por los Asesores de Crédito Consumo de la Zona II de la Caja Huancayo - 2020” es identificar cuál es el nivel de riesgo de morosidad generado por los asesores de crédito consumo de la Zona II de la Caja Huancayo – 2020. El enfoque de la investigación es cuantitativo, el tipo de investigación es básica, y de alcance descriptivo. El diseño que se utilizó es el no experimental, transversal y descriptivo simple. Para la investigación se trabajó con una muestra de 126 asesores de crédito obtenido mediante un muestreo probabilístico estratificado y una muestra de 210 expedientes de crédito consumo obtenido mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia. Se emplearon la técnica de la encuesta y el análisis documental lo que permitió evaluar el riesgo de morosidad generado por los asesores de crédito de la Zona II de la Caja Huancayo. Del tratamiento estadístico de los datos se obtuvo como conclusión general que el riesgo morosidad generado por los asesores de crédito consumo de la Zona II de la Caja Huancayo es media ( $t=8,439$ ;  $p\text{-valor}=0,000$ ), lo que significa que mayoritariamente los asesores de crédito consumo realizan una gestión efectiva de riesgo crediticio, de ahí la importancia de hacer una buena evaluación crediticia, seguimiento de crédito y recuperación del crédito.

**Palabras clave:** Riesgo de morosidad, evaluación crediticia, seguimiento de crédito, recuperación de crédito, Microfinanzas.

### **Abstract**

The general objective of the thesis "Default Risk generated by Consumer Credit Advisors in Zone II of Caja Huancayo - 2020" is to identify the level of default risk generated by consumer credit advisers in Zone II of La Caja Huancayo - 2020. The research approach is quantitative, the type of research is basic, and its scope is descriptive. The design used is non-experimental, transversal and simple descriptive. For the research, we worked with a sample of 126 credit counselors obtained through a stratified probability sampling and a sample of 210 consumer credit files obtained through a non-probability convenience sampling. The survey technique and documentary analysis were used, which allowed evaluating the risk of delinquency generated by the credit advisers of Zone II of Caja Huancayo. From the statistical treatment of the data, it was obtained as a general conclusion that the default risk generated by the consumer credit advisers in Zone II of Caja Huancayo is medium ( $t = 8.439$ ;  $p\text{-value} = 0.000$ ), which means that most of the Consumer credit advisers carry out effective credit risk management, hence the importance of doing a good credit evaluation, credit monitoring and credit recovery.

Keywords: NPL risk, credit assessment, credit monitoring, credit recovery, Microfinance.

## **Introducción**

El riesgo que genera la morosidad implica la pérdida crediticia, así como el dinero no reembolsado por los prestatarios y los gastos incurridos que la entidad intenta recobrar a sus arcas de una manera correcta. Esta pérdida es una parte ineludible de las operaciones crediticias y, consecuentemente, afecta a casi todas las unidades de negocio de una entidad financiera.

En este sentido, podemos describir que existe un problema latente y probable llamado riesgo de morosidad generado por los asesores de crédito, este puede ocurrir debido a la insuficiente evaluación crediticia que se realiza por el incumplimiento, inobservancia o informalidad de uso de las políticas de crédito; para poder minimizar estos riesgos es necesario que toda entidad financiera exija a los asesores de crédito una adecuada evaluación del cliente que busca un crédito.

El objetivo de la investigación es identificar cuál es el nivel de riesgo de morosidad generado por los asesores de crédito consumo de la Zona II de la Caja Huancayo – 2020, en el que se describe los problemas de riesgo de morosidad generados por los asesores de crédito consumo cuando no se realiza de manera efectiva la evaluación crediticia, el seguimiento del crédito y la recuperación del crédito.

La metodología usada en la investigación es cuantitativa, el tipo de investigación es básica, de nivel descriptivo. El diseño empleado es no experimental, de tipo transversal y descriptivo simple, con una población de 187 asesores de negocios de la Zona II de la Caja Huancayo y una muestra de 126 asesores de crédito, se utilizó como técnicas la encuesta y análisis documentario, los instrumentos para la recolección de datos fueron el cuestionario y la ficha documentaria. Para el procesamiento de datos se utilizó gráfico de barras y tablas de frecuencia.

En la tesis se desarrollan los siguientes capítulos: En el Capítulo I, se desarrolla el planteamiento del problema el cual describe la realidad problemática, delimitación del problema, formulación del problema, justificación y objetivos de la investigación.

En el capítulo II se abordará, respecto el marco teórico estableciendo los antecedentes del caso, las bases teóricas o científicas y el marco conceptual.

En el capítulo III, se desarrolla la hipótesis donde se formulan las diversas posibilidades de investigación y se desarrolla la operacionalización de variables.

En el capítulo IV, se desarrolla la metodología de investigación, donde se fundamenta los métodos de investigación utilizada, se establece el tipo, nivel, diseño, se describe la población y muestra de estudio, se especifican las técnicas e instrumentos para la recolección de datos y las técnicas de procesamiento de datos.

En el capítulo V, se desarrolla y se describe el análisis y presentación de resultados donde se describen los resultados, la contrastación de hipótesis y la discusión de resultados.

Finalmente se muestran las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

## Capítulo I

### Planteamiento del problema

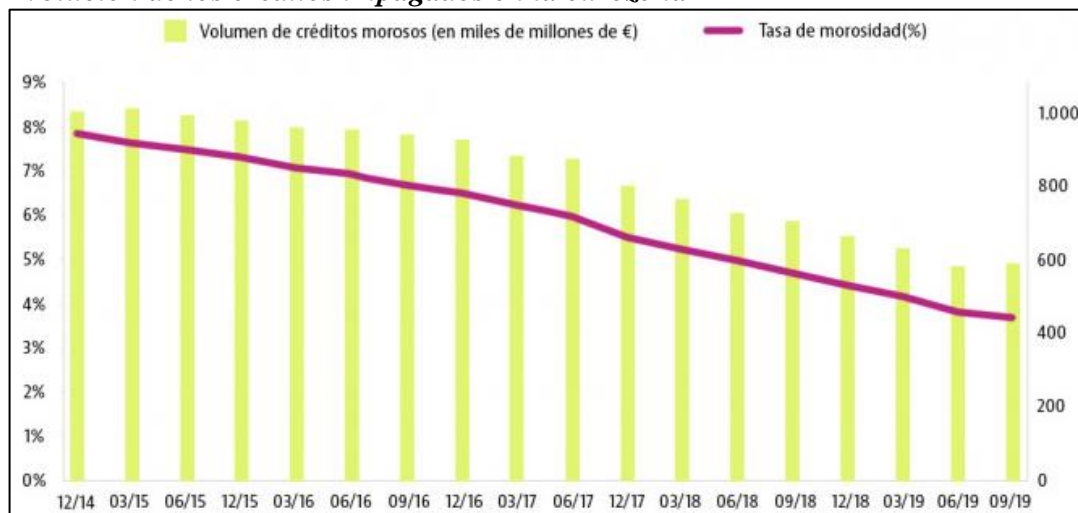
#### 1.1. Descripción de la realidad problemática

El sistema económico y financiero es la base de la operatividad de la economía nacional e internacional. Una entidad financiera confiable permite que sus recursos, activos financieros se encuentren próximos a sus asesores de crédito, es en este punto donde se deben de realizar los procedimientos adecuados y aplicación de normas crediticias de una manera efectiva que permita minimizar un riesgo crediticio y su respectiva colocación del crédito, caso contrario se generara el llamado riesgo de morosidad generado por los asesores de crédito. Pese a que las entidades financieras cuentan con herramientas tecnológicas y sistemas de control crediticio, siempre está latente un riesgo por morosidad, esto se debe a que existen fallas en los procedimientos, el personal que lo integra y los sistemas internos o bien a consecuencia de los acontecimientos externos.

A nivel internacional el riesgo de morosidad es un tema muy delicado en temas financieros, según Alarcos (2019) especifica que una de las mayores problemas que esta crisis ha provocado en los bancos es el crecimiento excesivo de la morosidad. Además, aunque la recuperación económica redujo a un intermedio el número de créditos morosos, el hecho es que el sector financiero de la comunidad europea aun tiene cerca de 600.000 millones de euros en préstamos pendientes. La Unión Europea se ubica en el 5,16%, según los datos ofrecidos del Fondo Monetario Internacional (FMI) hay una cantidad de países que superan con gran magnitud ese promedio. Los dos peores son Grecia y Chipre, que registran una tasa de morosidad de dos dígitos (42,2% y 19,5%, respectivamente), seguidos de Croacia (9,4%), Portugal (8,9%), Italia (8,4%) y Bulgaria (7,5%). Los factores que influyen al momento de generarse la morosidad son aspectos referidos a malas colocaciones crediticias y la falta de estrategia operacional para la recuperación de los créditos.



**Figura 1.**  
**Evolución de los créditos impagados en la eurozona**



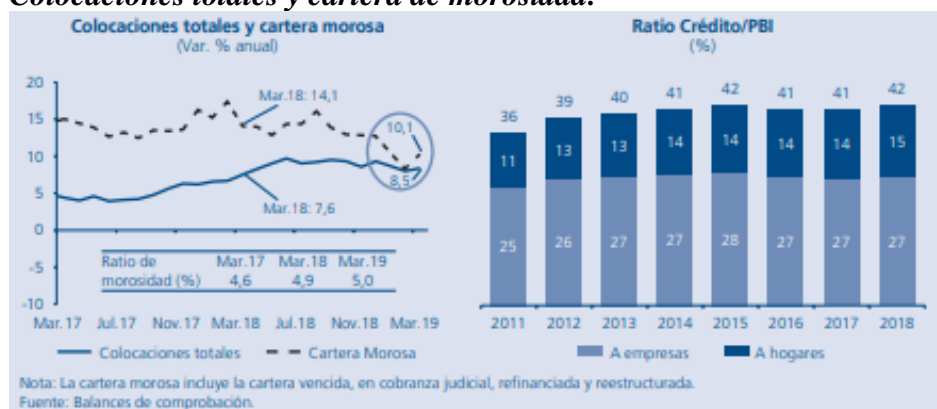
Fuente: Banco de España.

A nivel Latinoamérica según Bnamericas (2020) en su reportaje del riesgo de morosidad en la mira de Bancos en América latina, tiene un índice promedio de 2,6% para los 13 grandes bancos que analizó la agencia, entre ellos el brasileño Bradesco, el mexicano Banorte, Santander Chile, Bancolombia y el peruano BCP, asimismo un reporte de estabilidad financiera especifican que los indicadores miden la magnitud de préstamos considerados morosos respecto al total de operaciones de préstamo y crédito concedido por una institución financiera. Los encargados de organizar la metodología. financiero a aplicar en los distintos países, emplean métodos para el cálculo de morosidad, según características propias de contrato que rigen en cada país. Cada país estima de diferente manera el día de pago, que al no ser cumplido pasa a ser clasificado como un crédito de cartera vencida, el cual genera un malestar en las entidades crediticias debido a que han fallado funcionalmente en su riesgo de morosidad; en Chile y Brasil, emplean un umbral de 90 días, mientras que Colombia y México, consideran solo 30 días.

A nivel nacional según el reporte del Banco Central de Reserva del Perú (2019) él se mantuvo prácticamente permanente en los últimos meses. Esto se debe al ligero incremento de

la morosidad en los créditos otorgados a las empresas, el cual se compensó con la disminución de la morosidad en los distintos hogares vinculada al aumento de los indicadores de empleo e ingresos y la selección de clientes por parte de las entidades financieras, así como también un buen trabajo de seguimiento del crédito. Los préstamos siguieron difundándose, en línea con el desarrollo favorable de los índices de la demanda interna, el empleo y salarios, de la misma forma con un mayor esfuerzo de los entes financieros por elegir posibles clientes de mejor perfil crediticio, coadyuvar y reforzar sus obligaciones de monitoreo y cobranza. Todo ello ha recaído en un retardo, demora de la morosidad.

**Figura 2.**  
**Colocaciones totales y cartera de morosidad.**



Fuente: BCRP (2019).

El crecimiento de los créditos se ha dado principalmente en moneda nacional, por lo que se puede evidenciar una reducción en el indicador de dolarización en relación a los tipos de crédito, particularmente los referidos a créditos hipotecarios, los cuales, en comunión con los créditos dedicados al consumo y a las micro y pequeñas empresas (MYPE) manifestando los más bajos índices de dolarización en el sistema financiero económico.

**Figura 3.**  
**Colocaciones brutas totales del sistema financiero.**

	Saldo <sup>1/</sup>			Var. %		Dolarización (%)		
	Mar.17	Mar.18	Mar.19	Mar.18/ Mar.17	Mar.19/ Mar.18	Mar.17	Mar.18	Mar.19
<b>Total</b>	<b>264 244</b>	<b>284 226</b>	<b>308 267</b>	<b>7,6</b>	<b>8,5</b>	<b>28,5</b>	<b>29,3</b>	<b>27,9</b>
<b>A Empresas:</b>	<b>172 486</b>	<b>184 292</b>	<b>196 560</b>	<b>6,8</b>	<b>6,7</b>	<b>36,9</b>	<b>39,3</b>	<b>38,5</b>
Corporativos <sup>2/</sup>	57 552	63 775	69 747	10,8	9,4	42,3	47,9	46,3
Grandes	38 944	40 848	42 893	4,9	5,0	51,8	56,2	56,3
Medianas	42 065	43 038	44 859	2,3	4,2	42,7	41,1	40,4
MYPE	33 925	36 631	39 061	8,0	6,6	3,6	3,2	2,6
<b>A Hogares:</b>	<b>91 759</b>	<b>99 936</b>	<b>111 706</b>	<b>8,9</b>	<b>11,8</b>	<b>12,5</b>	<b>11,1</b>	<b>9,3</b>
Consumo	51 252	55 974	63 808	9,2	14,0	5,5	5,2	4,8
Hipotecario	40 507	43 961	47 899	8,5	9,0	21,4	18,7	15,4

1/ Saldos estimados con el tipo de cambio de marzo de 2019 (S/ 3,318 por US\$ 1).  
2/ Incluye préstamos a bancos multilaterales de desarrollo, entidades del sector público, empresas del sistema financiero, intermediarios de valores y empresas corporativas privadas.  
Fuente: Balances de Comprobación.

Fuente: BCRP (2019).

En la Caja Huancayo, la mora de la cartera de créditos de consumo en la Zona II se ha convertido en la problemática de los últimos tiempos ya que esto afecta claramente a la rentabilidad de la empresa.

**Tabla 1.**  
**Cuadro comparativo de cartera atrasada de crédito de consumo.**

				* Total *														
				ZONA II														
		000 - CONSOLIDADO	004 - AG. LA MERCED	010 - AG. SATIPO	014 - AG. PICHANA KI	015 - AG. OXAPAM PA	030 - AG. POZUZO	052 - AG. PANGOA	057 - AG. ATALAY A	063 - AG. PUERTO BERMUDE Z	069 - AG. VILLA RICA	070 - AG. PERENE	071 - AG. MAZAMA RI	075 - AG. SAN RAMÓN	110 - AG. SANGANI	136 - AG. CONSTI TUCIÓ N OXA		
03 - CONSUMO	14 - CREDIRUEVAS	Vencido	Clientes	35	0			1						1		1		
			Cuentas	35	0			1							1		1	
			Saldo	50,346	0			1,533								519		662
	01 - PERSONALES	Vencido	Clientes	16,113	83	230	131	131	18	129	99	48	83	165	74	98	105	42
			Cuentas	16,532	84	236	133	134	20	130	99	48	85	173	76	100	108	42
			Saldo	19,085,051	87,455	264,648	157,141	173,029	27,669	168,801	113,373	61,894	103,319	140,191	80,714	109,196	146,344	44,253
	04 - CREDIHOGAR	Vencido	Clientes	566	1	5	1	12		6	1	8	0	2	2	1	1	1
			Cuentas	569	1	5	1	12		6	1	8	0	2	2	1	1	1
			Saldo	1,092,467	297	8,886	1,003	24,291		14,920	662	9,525		2,399	7,340	1,130	1,020	4,487
	06 - PLAZO FIJO	Vencido	Clientes	2														
			Cuentas	2														
			Saldo	8,036														
	08 - ADMINISTRATIVO-TRABAJADORES	Vencido	Clientes	4														
			Cuentas	4														
			Saldo	9,404														
	17 - OPORTUNO	Vencido	Clientes	1														
			Cuentas	1														
			Saldo	3,000														
	13 - ADELANTO DE SUELDO	Vencido	Clientes	11								6						
			Cuentas	11								6						
			Saldo	2,899								1,399						
	13 - CONVENIOS NO ELEGIBLES	Vencido	Clientes	282	5	10	3	15		7	1	17	14	2	1			2
			Cuentas	283	6	10	3	15		7	1	17	14	2	1			2
			Saldo	360,429	3,597	7,842	10,565	19,061		4,018	1,097	29,949	20,006	2,370	978			2,058
99 - CONSOLIDADO	Vencido	Clientes	16,988	89	244	135	159	18	141	101	77	97	169	78	99	107	45	
		Cuentas	17,437	91	251	137	162	20	143	101	79	99	177	80	101	110	45	
		Saldo	20,611,632	91,349	281,375	168,709	217,914	27,669	187,740	115,132	102,766	123,325	144,960	89,551	110,326	148,026	50,798	

Fuente: Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. (2020).

Asimismo, en un consolidado de cartera atrasada por agencia, respecto al crédito de consumo se tiene cifras elevadas en créditos vencidos S/ 20'611,631.61, créditos judicializados S/ 7'891,797.06 y créditos refinanciados S/ 4'448,061.36, lo que indica que se tiene mucho problema respecto a los créditos vencidos.

**Tabla 2.**

**Consolidado de créditos vencidos, créditos judicializados y créditos refinanciados.**

CONSOLIDADO								
Vencido			Judicial			Refinanciado		
Clientes	Cuentas	Saldo	Clientes	Cuentas	Saldo	Clientes	Cuentas	Saldo
16,988	17,437	20,611,632	1,550	1,567	7,891,797	722	722	4,448,061

Fuente: Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A (2020).

Los tipos de créditos consumo que maneja la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A en la Zona II que comprende las agencias: La Merced, Satipo, Pichanaqui, Oxapampa, Pozuzo, Pangoa, Atalaya, Puertos Bermúdez, Villa Rica, Perene, Mazamari, San Ramón, Sangani y Constitución – Oxapampa) se tiene un consolidado de saldos respecto a créditos vencidos, judicial y refinanciados, cuyos montos son los siguientes: Crediruedas (créditos vencidos con un saldo de S/. 50346, créditos judiciales con un saldo de S/. 2182800 y créditos refinanciados con un saldo de S/. 98891). Personas (créditos vencidos con un saldo de S/. 19085051, créditos judiciales con un saldo de S/. 5123907 y créditos refinanciados con un saldo de S/. 2724346). Credihogar (créditos vencidos con un saldo de S/. 1092467, créditos judiciales con un saldo de S/. 1913933 y créditos refinanciados con un saldo de S/. 759621). Plazo fijo (créditos vencidos con un saldo de S/. 8036, créditos judiciales con un saldo de S/. 0 y créditos refinanciados con un saldo de S/. 8244). Administrativo - Trabajadores (créditos vencidos con un saldo de S/. 9404, créditos judiciales con un saldo de S/. 48679 y créditos refinanciados con un saldo de S/. 0). Oportuno (créditos vencidos con un saldo de S/. 3000, créditos judiciales con un saldo de S/. 0 y créditos refinanciados con un saldo de S/. 0). Adelanto sueldo (créditos vencidos con un saldo de S/. 2899, créditos judiciales con un saldo

de S/. 0 y créditos refinanciados con un saldo de S/. 0). Convenios no elegibles (créditos vencidos con un saldo de S/. 360429, créditos judiciales con un saldo de S/. 586998 y créditos refinanciados con un saldo de S/. 856959). Crediruedas (créditos vencidos con un saldo de S/. 50346, créditos judiciales con un saldo de S/. 2182800 y créditos refinanciados con un saldo de S/. 98891).

Por tanto, las causas de la morosidad se deben a diversos aspectos, debido a que existen problemas en la gestión operacional a ausencia de adecuación o errores dentro de los procesos internos, del desenvolvimiento del personal o de los procedimientos del sistema en la Caja Huancayo. Si se mantiene esta situación afectar a la consecución de objetivos en cada agencia de la ZONA II, al realizar la revisión de las carpetas y/o expedientes de préstamos crediticios cogidos como muestra se han hallado diversas equivocaciones, desaciertos, falencias, originándose en los últimos tres días de cada mes. Esto podría ser consecuencia de la presión que se le infunde a cada asesor por llegar a cubrir su meta e incluso en aventajar el porcentaje que se les asignó en el inicio del mes. Estas dificultades y/o errores podrían tener su explicación debido a que se incumple el procedimiento, protocolo establecido y/o no se incorporan los requisitos y formalidades necesarias para la dación del crédito, generando un perjuicio que ocasiona que este finalice en mora dentro de un futuro en el cual no sería provechoso ni para el asesor de créditos ni para la entidad financiera.

Estas razones son las que motivan a realizar esta investigación con el fin de describir cual es el riesgo de morosidad generado por los asesores de crédito consumo.

## **1.2. Delimitación del problema**

Luego de haber explicado la problemática concerniente al tema de la morosidad, a continuación, se detalla las delimitaciones de la investigación:

### ***1.2.1. Delimitación espacial***

El presente trabajo de investigación se desarrolló dentro del ámbito de la Zona II de la Caja Huancayo, donde se encuentran 14 agencias las cuales son: Puerto Bermúdez, Pozuzo, Constitución, Oxapampa, San Ramón, Satipo, Pichanaki, La Merced, Perene, Atalaya, Mazamari, Pangoa, Sangani, Villa Rica.

### ***1.2.2. Delimitación temporal***

La problemática de estudio se basó en los datos del periodo 2019. La recolección de datos se desarrolló en el periodo 2020.

### ***1.2.3. Delimitación conceptual***

La investigación se desarrolló bajo los conceptos de riesgo de morosidad generado por los asesores de crédito para lo cual se basó en la teoría de la administración del riesgo crediticio.

## **1.3. Formulación del problema**

### ***1.3.1. Problema general***

¿Cuál es el nivel de riesgo de morosidad generado por los asesores de crédito consumo de la Zona II de la Caja Huancayo – 2020?

### ***1.3.2. Problemas específicos***

¿Cuál es el nivel de riesgo de morosidad generado en la evaluación crediticia por los asesores de crédito consumo de la Zona II de la Caja Huancayo – 2020?

¿Cuál es el nivel de riesgo de morosidad generado en el seguimiento del crédito por los asesores de crédito consumo de la Zona II de la Caja Huancayo – 2020?

¿Cuál es el nivel de riesgo de morosidad generado en la recuperación del crédito por los asesores de crédito consumo de la Zona II de la Caja Huancayo – 2020?

## **1.4. Justificación**

### ***1.4.1. Justificación social***

La presente investigación beneficiará directamente a la Caja Huancayo Zona II, para poder disminuir los riesgos de morosidad generado por los asesores de crédito consumo, cuyos resultados permitirá evaluar en que parte del procedimiento para otorgar créditos consumo se cometen más errores, permitiendo a los directivos y jefes tomar decisiones correctivas y mejorar los procesos.

### ***1.4.2. Justificación teórica***

La investigación se realiza con el propósito de aportar al conocimiento existente sobre el riesgo de morosidad generado por los asesores de crédito consumo, estos conocimientos nos permitirán describir y analizar que es el riesgo en la evaluación crediticia, el riesgo en el seguimiento de crédito y el riesgo en la recuperación de crédito los cuales son factores que generan problemas de créditos consumo a la Caja Huancayo Zona II, debido a su mala praxis al momento de otorgar el crédito. Por tanto, el conocimiento acerca de estos temas permitirá a los asesores de crédito evaluar mejor sus riesgos al momento de otorgar un crédito y cumplir con todos los procedimientos y normas establecidos en la institución financiera.

### ***1.4.3. Justificación metodológica***

Para lograr cumplir con los objetivos de la investigación se desarrollará instrumentos como la encuesta que permita evaluar los riesgos de morosidad y una ficha documental que evalué el procedimiento sobre el riesgo de morosidad. Estos instrumentos serán evaluados aplicando el juicio de expertos para ser tamizados mediante la validez y confiabilidad. Asimismo, mediante la aplicación de estos instrumentos y su respectivo procesamiento se busca describir el riesgo de morosidad generadas por los asesores de crédito consumo.

## **1.5. Objetivos**

### ***1.5.1. Objetivo general***

Identificar cuál es el nivel de riesgo de morosidad generado por los asesores de crédito consumo de la Zona II de la Caja Huancayo – 2020.

### ***1.5.2. Objetivos específicos***

Identificar el nivel de riesgo de morosidad generado en la evaluación crediticia por los asesores de crédito consumo de la Zona II de la Caja Huancayo – 2020.

Identificar el nivel de riesgo de morosidad generado en el seguimiento del crédito por los asesores de crédito consumo de la Zona II de la Caja Huancayo – 2020.

Identificar el nivel de riesgo de morosidad generado en la recuperación del crédito por los asesores de crédito consumo de la Zona II de la Caja Huancayo – 2020.



## Capítulo II

### Marco Teórico

#### 2.1. Antecedentes

##### 2.1.1. Antecedentes internacionales

Macías (2018) en la investigación sobre *Las metodologías de medición del riesgo crediticio en el Banco Nacional de Fomento y su influencia en los niveles de morosidad institucional: Caso específico. Sucursal del cantón Pichincha. Período 2012-2014*, tesis presentada para optar el grado académico de Magíster en Finanzas y Economía Empresarial, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, tuvo como objetivo: Determinar la influencia de las metodologías de medición del riesgo crediticio en los niveles de morosidad en el Banco Nacional de Fomento, sucursal del cantón Pichincha, para hacer más eficientes las colocaciones productivas, el tipo de investigación fue descriptivo, cuya muestra en la investigación fueron 330 clientes del banco. Llego a los siguientes resultados: un 44,24% de los encuestados manifestaron a esta pregunta, que, si ha caído en algún momento en morosidad por sus créditos, mientras un 55.76% en cambio no lo han hecho. Se han establecido los períodos para que una cartera por vencer sea transferida a vencida, hecho no inmediato desde que se genera la mora, sino a partir de parámetros fijados por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, y que se encuentran ubicados en el marco referencial. Asimismo, su conclusión fue: Los parámetros establecidos en Basilea II, así como los generales implementados por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, en cuanto a la estructura de las metodologías de riesgo crediticio, son cumplidos y respetados por el Banco Nacional de Fomento en todas sus agencias, sucursales y zonales, entre esas la del cantón Pichincha. De igual manera, las condiciones de créditos, como garantías, plazos, desembolsos y métodos de recuperación, están acorde a características de los usuarios de los servicios de la institución.

Hincapié (2018) en la investigación sobre *Análisis del riesgo crediticio y operacional en los fondos mutuos de inversión en Colombia*, tesis presentada para optar el grado académico de Magíster en Administración Financiera, en la Universidad Eafit, tuvo como objetivo: Analizar las directrices y las metodologías que existen para la identificación, la medición y el control de los riesgos de crédito y operacional aplicables a los fondos mutuos de inversión en Bancos o entidades financieras, el tipo de investigación fue descriptivo, cuya muestra en la investigación fueron los fondos mutuos de inversión en Colombia. Llego a los siguientes resultados: Líneas de negocio y sus betas: finanzas corporativas: 18%; negociación y ventas: 18%; banca minorista: 12%; banca comercial: 15%; liquidación y pagos: 18%; servicios de agencia: 15%; administración de activos: 12%; intermediación minorista: 12%. Así mismo su conclusión fue: Los fondos mutuos de inversión, por ser empresas que captan dinero de personas naturales para invertirlo, ya sea en créditos o en el mercado de valores, con el fin de buscar generar rentabilidad, se enfrentan a diferentes riesgos financieros. Por lo tanto, sus administradores y funcionarios deben aprender y mejorar la manera como administran los riesgos, con el objetivo de asegurar la continuidad del negocio. Aunque cada mes los fondos mutuos de inversión transmiten su información financiera a la SFC para revisión y supervisión, no todos cumplen de la mejor manera y en estricto sentido el manejo de los riesgos financieros.

Parrales (2015) en la investigación sobre *Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del Iece-Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas*, tesis presentada para optar el grado académico de Magíster en Administración de Empresas, en la Universidad Politécnica Salesiana, tuvo como objetivo: Mejorar los mecanismos de prevención de morosidad y las técnicas de cobranzas en la cartera desembolsos y recuperación normal, el tipo de investigación fue descriptivo, cuya muestra en la investigación fueron 330 clientes del banco. Llego a los siguientes resultados: El 32,60% de los encuestados afirmó que la información que recibieron durante la firma del contrato, con respecto

al pago de su crédito, superó la calificación media. Mientras el 23,7% opinó que dicha información fue regular o mala. Asimismo, su conclusión fue: La presente propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas, planteada con la finalidad de reducir el índice de morosidad del IECE Guayaquil, ha sido elaborada considerando aspectos revelados en la investigación. Información respecto al pago del crédito, durante la firma del contrato, regular o mala (23,10% de los individuos). Información respecto al pago del crédito, durante etapa de estudios no recibida (27,90%). No se comunicó con anticipación el inicio de la etapa de recuperación del crédito (13,60%). Algo o mucho de problemas con el pago de intereses de desembolso y gracia (70,30%). No se comunica sobre cuotas vencidas o se comunica cuando se acerca el cliente a la oficina (10,60%). Gestión de cobranzas poco o nada ágil (28,40%). Principales razones para atrasos en el pago de las cuotas del crédito educativo, son falta de trabajo (21,19%), sueldo no alcanza para cancelar la cuota (19,07%) y que el cliente aún sigue estudiando (19,07%). Desconocimiento del saldo por pagar del crédito (12,29%). Desconocimiento número de cuotas pendientes de pago (49,58%). Desconocimiento fecha de vencimiento mensual de pago de cuota (30,93%).

Velastegui (2015) en la investigación sobre *Impacto financiero de la evolución de los créditos de vivienda desde el 2007 hasta el 2011 en el Ecuador*, tesis presentada para optar el grado académico de Magíster en Finanzas y Economía Empresarial, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, tuvo como objetivo: Determinar el impacto financiero en el sector de la construcción por la evolución de los créditos de vivienda desde el año 2007 hasta el 2011 en el Ecuador, el tipo de investigación fue descriptivo, cuya muestra en la investigación fueron la cantidad de créditos de vivienda otorgados por el BIESS, ya sea para viviendas nuevas o compras de hipotecas a otras instituciones. Llego a los siguientes resultados: Es muy importante realizar el respectivo seguimiento de los créditos otorgados, el sistema financiero puede crecer en las colocaciones en el total de su cartera bruta, pero ha descuidado la gestión de cobranza o existe un

gran nivel de sobreendeudamiento, desde Junio del 2013 se ha venido ampliando el índice de morosidad que era de 3,31% y al cierre de Junio 2014 se ubicó en 4,92%, registra un deterioro de 1,61% puntos porcentuales, además con respecto a Marzo 2014 se mantiene el deterioro a razón de 1,46% puntos porcentuales. La morosidad ha crecido por causa de una mayor exposición al riesgo, es decir los créditos se están otorgando los bancos asumiendo mayor riesgo. Asimismo, su conclusión fue: En el Ecuador el sector de la construcción tiene un alto grado de contribución y es un indicador clave de la evolución de la economía, este sector va ligado con los créditos de adquisición de activos fijos tangibles inmuebles, por lo que, si esta última atraviesa momentos difíciles, el sector es uno de los más afectados, y por el contrario, en épocas de bonanza económica la construcción se constituye en uno de los sectores más dinámicos.

Valdivia (2015) en la investigación sobre *Implementación de la norma ISO 31000:2009 como un sistema de gestión de riesgo crediticio: Caso instituciones especializadas en microcrédito*, tesis presentada para optar el grado académico de Magíster en Finanzas y Proyectos Empresariales, en la Universidad Andina Simón Bolívar, tuvo como objetivo: Proporcionar pautas generales para la Gestión del Riesgo de Crédito en entidades dedicadas a las microfinanzas, introduciendo definiciones, criterios y lineamientos para la adopción de políticas y procedimientos relacionados con el desarrollo de metodologías de identificación, así como para establecer mecanismos de monitoreo, control y mitigación de los niveles de exposición a este riesgo, el tipo de investigación fue aplicada, cuya muestra en la investigación fueron instituciones especializadas en microcrédito. Llego a los siguientes resultados: Los microcréditos cuando la frecuencia de los casos con desviaciones o incumplimientos sea igual a 10%, la Entidad de Intermediación Financiera (EIF) debe constituir y mantener una previsión genérica 12 del 1% sobre el saldo total de los créditos correspondientes a la población de la cual proviene la muestra. Por incumplimientos superiores al 10%, adicionalmente, por cada 1% de desviación se debe constituir y mantener previsiones genéricas del 0.1%. Asimismo, su conclusión

fue: El Incremento de la cartera en Mora es en sí, una consecuencia del riesgo crediticio inherente a cada operación de crédito. Una manera idónea de controlar este crecimiento será ajustando nuestra exposición al riesgo; por lo tanto, como no es posible eliminar por completo este riesgo, es necesario implementar mecanismos de control más eficientes, con el objetivo de mitigarlo.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Cueva (2019) en la investigación sobre *La gestión de riesgo de crédito para incrementar la calidad de cartera de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito 15 de Setiembre Ltda. 2016 – 2017*, tesis presentada para optar el grado académico de Maestro en Finanzas, en la Universidad Federico Villareal, tuvo como objetivo: Determinar como la Gestión de riesgo de Crédito incrementará la calidad de la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda., periodo 2016 -2017, el tipo de investigación fue correlacional, cuya población y muestra en la investigación fueron 46 profesionales. Llego a los siguientes resultados: Los estadísticos que demuestran la proporción y la correlación de las variables: Gestión del Riesgo Crediticio y la calidad de la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda. Cercado de Lima, periodo 2016 – 2017, son:  $R = 0.999487027$ , este resultado explica que Existe Alta Correlación positiva (casi perfecta) entre la variable independiente: Gestión del Riesgo Crediticio con la variable dependiente: calidad de la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda. Cercado de Lima, periodo 2016 – 2017. Asimismo, su conclusión fue: De acuerdo al objetivo general el cual es Determinar como la Gestión de riesgo de Crédito incrementará la calidad de la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda., periodo 2016 -2017 se concluye que los trabajadores de la Cooperativa han implementado los siguientes procesos y procedimientos para incrementar la calidad de la cartera de créditos: Implementaron la medición del nivel de sobreendeudamiento del socio, evaluaron el nivel de aportes de los socios por producto crediticio y redujeron la exposición al riesgo crediticio.

Gomez (2019) en la investigación sobre *La gestión del riesgo crediticio y su influencia en el control de la morosidad en la Cooperativa León XIII 2013 - 2016*, tesis presentada para optar el grado académico de Maestro en Ciencias Económicas, en la Universidad Nacional de Trujillo, tuvo como objetivo: Determinar la influencia de la Gestión del Riesgo Crediticio en el Control de la morosidad de la Cooperativa León XIII 2013-2016, el tipo de investigación fue descriptiva, longitudinal, cuya población y muestra en la investigación fueron representada por todo el personal del área de créditos, 40 trabajadores. Llego a los siguientes resultados: se observa que el coeficiente de correlación de Pearson es  $R = 0.68$  con nivel de significancia de  $p = 1.11E-06$  la cual es menor al 5% de significancia estándar, demostrándose que la variable Gestión de riesgo crediticio influye en la variable Control de la morosidad, en un grado de correlación positiva alta. Asimismo, su conclusión fue: Se cumplió con el Objetivo de Identificar los factores del Gestión de Riesgo Crediticio de la Cooperativa León XIII 2013-2016. Se pudo identificar a los siguientes indicadores: Aplicación de procedimientos de identificación de clientes, Identificación y relación de cuentas vinculadas, Identificación de origen de fondos, Cruce de referencias comerciales, Conservación de registros y archivo por 10 años, Mantenimiento de comunicación estrecha, Procedimientos supervisados, Elaboración de manuales, Asistencia a eventos de información.

Flores (2019) en la investigación sobre *Influencia de la evaluación y control de riesgos en el nivel de morosidad de Caja Arequipa sede Tacna, periodo 2017*, tesis presentada para optar el grado académico de Maestro en Contabilidad, Tributación y Auditoría, en la Universidad Privada de Tacna, tuvo como objetivo: Determinar cómo influye la evaluación y control de riesgos en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa - Sede Tacna, periodo 2017, el tipo de investigación fue no experimental - descriptivo, cuya población y muestra en la investigación fueron representada por 30 trabajadores. Llego a los siguientes resultados: indican que el valor  $-p$  (0.001) es menor que el nivel de significancia (0.05), por lo que se rechaza la

hipótesis nula  $H_0$ , y se concluye con un nivel de confianza del 95% que existe influencia significativa entre la evaluación y control de riesgos en el nivel de morosidad de la Caja Arequipa – Sede Tacna 2017. Asimismo, su conclusión fue: La evaluación y el control de riesgo crediticio influyen en el nivel de morosidad de Caja Arequipa – Sede Tacna; toda vez que, los Asesores de Créditos no vienen realizando una adecuada evaluación socioeconómica y financiera, situación que tampoco es advertida por los miembros participantes del Comité que proponen y aprueban los créditos, con lo cual se evidencia un control laxo en todo el proceso crediticio. Al respecto el personal del Área de Negocios no está debidamente capacitado, y no respeta lo establecido en la normativa interna para el adecuado otorgamiento del crédito.

Gárate (2017) en la investigación sobre *Relación entre Gestión del Riesgo Crediticio y Morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental, Moyobamba, 2016*, tesis presentada para optar el grado académico de Maestro en Gestión Financiera y Tributaria, en la Universidad César vallejo, tuvo como objetivo: Fijar la relación que exista entre la gestión del riesgo de créditos y la morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016, el tipo de investigación fue del tipo descriptiva correlacional, cuya población y muestra en la investigación fueron 32 expedientes de crédito de la cartera morosa en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de las Provincias de Moyobamba durante el año 2016. Llego a los siguientes resultados: El resultado estadístico p–valor es 0.036, entonces es menor a 0.05, en tal sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta que existe relación entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad según el criterio SBS. Asimismo, su conclusión fue: El nivel de morosidad según la clasificación Buró en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016, se evaluó como Excelente (G1) “0 %”, Muy Bueno (G2) “0 %”, Bueno (G3) “0 %”, Regular (G4) “12.5 %”, Revisar (G5) “37.5 %”, Vigilar (G6) “37.5 %”, Vigilar/No Incrementar (G7) “12.5 % y Reducir/Extinguir (G8)

“0 %”; lo que se evidencia que la mayoría eran clientes con malos antecedentes crediticios en los últimos 24 meses.

Miguel (2016) en la investigación sobre *Estrategias en la administración del riesgo de los prestamos multired para disminuir la morosidad en el Banco de la Nación – Huancayo*, tesis presentada para optar el grado académico de Maestro en Contabilidad, en la Universidad Nacional del Centro del Perú, tuvo como objetivo: Determinar las estrategias que permitan la disminución de la morosidad en los préstamos Multired del Banco de la Nación – Huancayo, el tipo de investigación fue del tipo descriptivo correlacional aplicada, cuya población y muestra en la investigación fueron todos los empleados del Banco de la Nación de la Oficina Sucursal Huancayo, de la Agencia Periférica Huancayo y la Agencia Chilca. Llego a los siguientes resultados: El valor estadístico (4.6413) es mayor que el valor crítico (3.841), donde podemos concluir que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), lo que significa que las variables de aplicación de estrategias en la administración de riesgos y morosidad no son independientes; es decir están relacionadas, con lo cual se establece que las estrategias en la administración de riesgos en los prestamos Multired ayuda a disminuir la morosidad. Asimismo su conclusión fue: Se determinó que las estrategias que permitan la disminución de la morosidad en los préstamos Multired del banco de la nación – Huancayo, su valor estadístico (4.6413) es mayor al valor crítico (3.841) lo que significa que las variables de estrategias en la administración de riesgos y morosidad no son independientes; es decir están relacionadas, con lo cual se establece que las estrategias en la administración de riesgos ayuda a la disminución de la morosidad, siempre y cuando que los Administradores de las Agencias del Banco de la Nación de Huancayo apliquen y observen cuidadosamente la administración de riesgos, porque esta permite que la institución mejore la calidad de su cartera de préstamos Multired , logrando su crecimiento y consolidación dentro de las instituciones financieras de Huancayo con porcentajes de morosidad administrables.



## **2.2. Bases teóricas o científicas**

### **2.2.1.- Riesgo de morosidad**

#### **a) Conceptualización**

Para Pampillón et al. (2017) el riesgo de morosidad es la “posibilidad de incurrir en pérdidas por incumplimiento de la contrapartida de una o varias operaciones” (p.355), por tanto, el riesgo de morosidad generado por los asesores de crédito consumo es el riesgo de pérdidas resultan de procesos internos fallidos o inadecuados.

Asimismo, Vela & Caro (2015) definen el riesgo de morosidad como la “probable pérdida que puede sufrir una financiera si no se cumple con cláusulas contractuales entre la empresa y un cliente por una mala evaluación” (p. 32), es importante que los asesores de crédito realicen una buena evaluación de los créditos para evitar futuros problemas con los créditos colocados.

De igual forma la Superintendencia de Bancos de Guatemala (2015) riesgo de morosidad es un “posible riesgo que siempre existe cuando realizamos garantías de crédito, donde se aplican intereses moratorios con las pérdidas potenciales que se pueden sufrir en un portafolio de inversión” (p. 25).

#### **b) Teorías**

##### **Teorías financieras**

Según Rujano, Toledo, & Carnevali (2010) cuando hablamos de riesgo financiero este puede caracterizarse en base a los modelos de riesgo, este riesgo consiste en los siguiente:

“El riesgo puede caracterizarse a través de dos modelos: el modelo individual y el modelo colectivo. En el modelo individual se considera un portafolio conformado por “n” individuos en un periodo de tiempo unitario, donde la pérdida agregada se modela por medio de una variable aleatoria de pérdida

individual, sea,  $X_i$ . Si se asume independencia, y siendo  $S$  la pérdida agregada, entonces:  $S = \sum X_i = X_1 + \dots + X_n$ ".

En el modelo colectivo no se hace diferencia entre los individuos, sino que se considera al portafolio como una masa anónima de clientes. Se asume entonces que la pérdida agregada  $S$  constituye una suma aleatoria, caracterizada comúnmente por una distribución de Poisson compuesta, cuyos parámetros pueden obtenerse a partir del modelo individual, pero debe hacerse precavidamente, ya que diferentes supuestos pueden llevar a distintas maneras de obtener la distribución". (pp 1 – 4)

### **Modelos de Score Crediticio**

La forma más tradicional de identificar el riesgo de los créditos se demuestra con el uso de metodologías que se unen genéricamente bajo el nombre de "scoring", las cuales ayudan a complementar el análisis y sirven como instrumento de apoyo en la toma de decisiones.

Según Rayo et. Al. Citado por Vargas & Mostajo (2014) los credit scoring son "procedimientos estadísticos que se usan para clasificar a aquellos que solicitan crédito, inclusive a los que ya son clientes de la entidad crediticia, en los tipos de riesgo "bueno" y "malo"" (p.7)

Estos sistemas se ejecutan a partir de la aplicación del historial de cumplimientos e incumplimientos. Para cada caso, el soporte de datos o historial equivalente deberá contener información suficiente que detalle las características del sujeto de crédito para poder interpretar un comportamiento que pueda pronosticar de manera prospectiva si una operación de crédito entrará o no en incumplimiento en base a experiencias

similares. Este pronóstico se podrá demostrar de dos maneras: un score (puntaje) numérico y una probabilidad de riesgo e incumplimiento.

### 2.3. Marco Conceptual

#### *Riesgo en la evaluación crediticia:*

Según ESAN (2016) los criterios que tienen en cuenta las instituciones financieras para conceder o no un crédito están claramente definidos en las políticas de crédito y estrategias de riesgo de las instituciones financieras.

En términos generales, cada institución financiera debe considerar lo siguiente:

- Todo crédito a otorgarse tiene que pasar por un periodo de evaluación, ya sea simple o rápida. Es decir, tiene que pasar por la revisión del comité de créditos.
- Todo crédito que se otorga tiene riesgo, así aparente ser fácil, conveniente y garantizado como podría ser los créditos hipotecarios.
- El hecho de someter un crédito a la evaluación del comité no quiere decir que se va acabar con el total o 100% de la incertidumbre, sino que se reduzca toda incertidumbre.
- Es fundamental que el asesor de crédito, utilice las herramientas metodológicas (Política de créditos, normas de otorgamiento de créditos) que posea a su diestra, ante cualquier emergencia, tenga buen razonamiento y uso del sentido común.

Las normas en el otorgamiento de crédito son condiciones que deben cumplirse para materializarse de manera fiable y que no tenga alto riesgo de la entidad financiera.

Por otro lado, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A., para otorgar un crédito toma en cuenta lo siguiente:

### **A.- Evaluación de los antecedentes del cliente**

Debe conseguir información sobre la conducta crediticia del usuario y la disposición a pagar, y devolver el préstamo oportunamente, y esto se logrará a través de los siguientes indicadores: antecedentes crediticios y récord de pago en la caja u otra institución financiera; el historial crediticio y comercial de la unidad familiar; referencia del proveedor y vecino; conductas éticas del cliente.

Esta es la razón por la cual el prestamista tiene un historial de clientes de crédito e instituciones de crédito externas, así como el estado de un interviniente. Es pertinente que se filtren a todos los que forman parte de una familia y personas involucrado en altos índices de la administración de riesgos.

### **B.- Evaluación de la capacidad de gestión**

Parte de la evaluación crediticia es identificar riesgos potenciales en la gestión empresarial a través de las siguientes variables: desarrollo empresarial y crecimiento, horario comercial y tiempo de permanencia en el mismo lugar, horario comercial (horario laboral), el conocimiento y experiencia del propietario en la actividad, la dedicación del propietario (a tiempo completo o parcial) a la administración empresarial.

### **C.- Evaluación de la situación familiar**

La Caja Huancayo evalúa la unidad familiar, razón por la cual se utilizan las siguientes variables para determinar los posibles riesgos de la unidad familiar: acumular los bienes de la unidad familiar, estado de la vivienda, personas

dependientes, comportamiento del cliente, características, referencia sobre la condición civil.

Es muy importante realizar la visita domiciliaria, lo cual se puede realizar sin alertar al cliente en el horario, se podría realizar de manera imprevista para poder verificar si lo que manifestó es real y verídico. Asimismo, las referencias que se puede obtener de los vecinos son muy importante para validar lo observado y consignando en el requerimiento del crédito.

**D.- Aspectos a tener en cuenta para obtener información:**

- **Método de la observación:** se debe de observar al cliente, sus actitudes, los números de los proveedores que se tiene consignado por el cliente, la mercadería, el estado de conservación, la rotación de éstos, el orden de los registros.
- **Mediante preguntas claves:** para indagar a mayor escala se utilizará algunas preguntas abiertas que nos introducirá a la situación real del negocio, si tiene o no problemas, así como también los problemas familiares que pueda tener nuestro cliente; no debemos de interrumpir al cliente ya que cuando nos ponemos a escuchar, el cliente solito empieza a contar sus problemas; debemos de preguntar cuando nuestro cliente no se encuentra a algún familiar o al proveedor para poder contrastar la información brindada.
- **Mediante la revisión documentaria,** se debe de realizar la verificación a toda la documentación brindada por el cliente para evaluar el cruce de información. El cliente tiene que conocer que el que toma la decisión determinante es el comité de créditos y que el

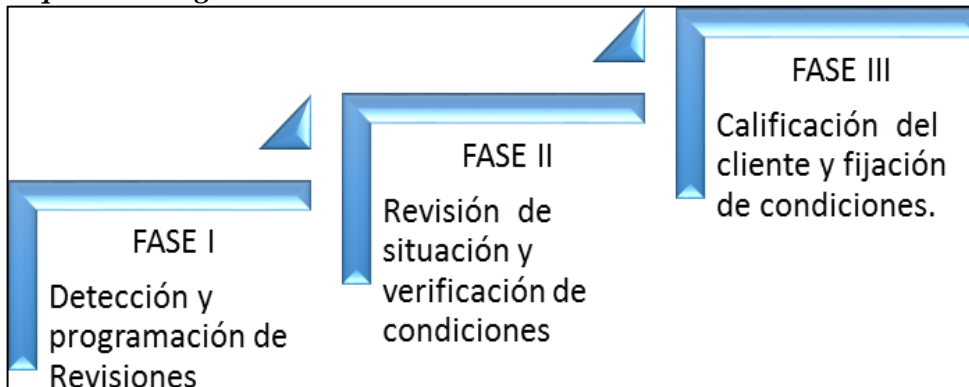
asesor es un intermediario que expone la solicitud del cliente ante el comité.

***Riesgo en el seguimiento del crédito.***

Para ESAN (2016), las entidades financieras deben delimitar cómo se debe ejecutar las inspecciones para cerciorar el cumplimiento de la política crediticia, cómo otorgarán los préstamos y cómo harán el seguimiento de los créditos otorgados. Para conceder un crédito, la entidad financiera debe poseer suficiente información referente a la persona o empresa que requiere el crédito. La política de créditos incluye los criterios a tomar en cuenta, así como las disposiciones a seguir para que el préstamo pueda ser aprobado. En ese sentido, los bancos en la actualidad operan bajo el criterio de conocer al cliente. Los procedimientos nos deben admitir no solo conseguir otorgar un crédito, de la misma manera nos debe aprobar verificar el seguimiento de los pagos efectuados por el cliente, o el refinanciamiento si fuera el hecho. Todo ello va a vivir a cuenta del producto que se ofreció al cliente para algunos casos se puede hacer un aumento del crédito. Estas medidas se toman con el único fin de mermar el riesgo de que el cliente a la larga incumpla con sus préstamos y contribuyen aminorar el riesgo crediticio de la entidad financiera

Por otro lado, para Tapia y Verástegui citados por Yeny (2018) argumenta sobre el proceso de seguimiento de créditos que viene a ser una revisión de calidad y orden de los créditos que se realiza constantemente sobre toda la cartera de créditos de una agencia. Asimismo, menciona que existen 3 fases consecutivas y que constituyen un flujo continuo:

**Figura 4.**  
**Esquema de seguimiento de crédito.**



Fuente: Tapia y Verástegui

Las fases que se deben de cumplir son las siguientes:

Fase I: Detección y programación de revisiones: En esta fase se muestran casos en los que el desarrollo normal del cliente ya no es el mismo o ha empezado un proceso de deterioro, por lo cual se solicita una revisión y vigilancia especializada con el fin de minimizar la posibilidad de pérdida para la entidad financiera. El área de monitoreo de créditos elabora un reporte de clientes vigilados de acuerdo a una matriz de criterios.

Fase II: Revisión de situación y verificación de condiciones: Esta fase se realiza cuando un cliente al que se le viene realizando seguimiento registra muestras de posible pérdida. La revisión del seguimiento implica interacción del asesor de negocios y de ser necesario con jefaturas correspondientes, quienes forman el primer punto de detección oportuna de las situaciones o cambios que puedan afectar el normal desarrollo del riesgo contraído ya que son ellos los que mantienen contacto con el cliente.

Fase III: Calificación del cliente y fijación de condiciones: Una vez culminada la revisión de la situación económica financiero del cliente y considerado la verificación del cumplimiento de las condiciones establecidas se procede a calificar al cliente el grado de seguimiento de acuerdo al riesgo que se tiene del análisis de la Fase II y establecer las condiciones, es decir los objetivos y las políticas a seguir según sea el caso.

### ***Riesgo en la recuperación de crédito.***

Para Brachfield (2017) la recuperación del crédito es "una actividad cuyo propósito es obtener el pago del crédito cuando el deudor no paga o se niega a realizar el crédito".

La estrategia más utilizada para restaurar el crédito es la "cobranza", que forma parte de la estrategia de crédito. Esto determinará las etapas y los tipos de pasos que deben tomarse en función de estas etapas. Estos pasos son:

- Etapa preventiva: Se lleva a cabo antes del vencimiento del préstamo, intenta prevenir que el crédito caiga en mora.
- Etapa administrativa: La implementación comienza cuando vence el préstamo. Si el pago no se realiza dentro del límite de tiempo especificado, la operación finaliza.
- Etapa judicial: Después de agotar los dos primeros recursos, el tribunal presentó una demanda para cobrar el préstamo.

Existen métodos de recuperación, esto requiere organización, orden y empeño. Compromiso con los clientes, listo para brindar una respuesta rápida a sus consultas y brindar soluciones efectivas a sus problemas de comunicación telefónica, abogados externos, gestor de cobranza, visita a los clientes, garantías de créditos, garantía personal, garantía documental, garantías de prenda, otros

### **Clasificación del riesgo.**

Para determinar si existe algún tipo de riesgo en una organización, es necesario determinar sus riesgos asociados. Rodríguez (2015) lo clasificó de la siguiente manera:



- **El riesgo de mercado**, es el riesgo que puede surgir debido a la fluctuación de las tasas de interés en diferentes tasas de interés de mercado (ya sea el mercado principal o el mercado secundario).
- **Los riesgos de liquidez**, son riesgos que pueden ser causados por un valor insuficiente de liquidez a corto plazo y que pueden ocasionar graves inconvenientes en la provisión inmediata de fondos para pagar la deuda institucional.
- **El riesgo de crédito**, se refiere al riesgo que surge de la imposibilidad de asignar o colocar crédito de manera adecuada debido al sector económico (especialmente la identidad de los clientes institucionales).
- **El riesgo reputacional**, es el riesgo que puede ocasionar la pérdida de reputación e imagen del mercado institucional por diferentes factores (ya sea la atención al cliente o la calidad del servicio).
- **Riesgo estratégico**, este tipo de riesgo se da cuando la estrategia de penetración de mercado de la empresa es incorrecta, por lo que la inversión inicial nunca se puede recuperar y no existe un punto de equilibrio.
- **Riesgos legales**, este tipo de riesgo puede ser causado por errores, fallas o inadecuación de los documentos legales o la normativa del país rector, y el pago de indemnizaciones y pérdidas por lagunas legales.
- **Riesgo operacional u operacional**, este riesgo puede ser causado por daño o insuficiencia de personal, procesos o tecnología de la información. Se refiere a la posibilidad de pérdida por insuficiencia o falla de los recursos humanos, procesos, tecnología e infraestructura, y la ocurrencia de eventos externos.

**Riesgo operacional.**

El riesgo operacional se ha desarrollado considerablemente a lo largo del tiempo.

Rodriguez, (2015) afirma lo siguiente:

El término riesgo operacional, fue mencionado por primera vez después del acontecimiento infame de la bancarrota de Barings Bank, en el cual un comerciante trajo el banco abajo por ocultar futuros y posiciones derivadas en Asia. (...) las instituciones tendrán que asignar capital contra este tipo de riesgo, los mismos están siendo presionados por el gobierno corporativo y el ente regulador de control para encontrar y construir metodologías, controles y métricas para modelar, medir y equilibrar el riesgo operacional. Toda institución financiera debe determinar los riesgos a los que se enfrenta, que pueden tener un impacto negativo en los servicios y productos financieros que ofrece a los clientes. La gestión del riesgo operacional es parte del sistema organizacional de una organización, estas organizaciones necesitan adoptar políticas, procedimientos y estructuras para lograr una gestión adecuada.

Las etapas del riesgo operacional son:

- **Identificación y evaluación:** Para determinar el riesgo operacional de una entidad, se deben considerar factores internos, tales como la estructura de la entidad y la naturaleza de sus actividades, así como cambios externos el progreso departamental y tecnológico puede afectar el desarrollo del proceso. La entidad utiliza datos internos, para lo cual se establece un proceso para registrar los eventos de pérdida causados por riesgos operativos son sistémicos.
- **Seguimiento:** La entidad cuenta con un proceso de seguimiento eficaz para facilitar la rápida detección y corrección de posibles defectos en sus políticas y procesos de gestión del riesgo operacional. Además de monitorear el

avance del evento de pérdida operativa y el plan de acción definido para el mismo, también se verificó la evolución del indicador.

- Control y mitigación: La entidad cuenta con procedimientos de control para asegurar el cumplimiento de las políticas de gestión del riesgo operacional. Con el fin de asegurar la continuidad de las capacidades del negocio y reducir las pérdidas en caso de interrupción de actividades, la entidad cuenta con planes de emergencia y continuidad de actividades de acuerdo a la escala y complejidad del negocio.

Las clases de riesgo operacional son:

- Fraude interno: es la apropiación indebida o ilícita de valores, bienes o recursos mediante engaños, gestiones falsas o adulteradas en las que se encuentra implicada, al menos una parte interna de la empresa.
- Fraude externo: pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de bienes indebidamente. Atraco, falsificación, circulación de cheques en descubierto, daños por intrusión en los sistemas informáticos, ciberterrorismo.
- Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo: son las actuaciones incompatibles con la legislación o acuerdos laborales, de higiene o seguridad en el empleo.
- Practicas con clientes, productos o negocios: son las pérdidas derivadas del incumplimiento involuntario o negligente de una obligación profesional frente a clientes o a un producto. Abusos de confianza, abuso de información confidencial sobre el cliente, negociación fraudulenta en las cuentas de la entidad, blanqueo de capitales, venta de productos no autorizados, etc.

- Daños a activos materiales: pérdidas derivadas de daños o perjuicios a activos materiales como consecuencias de desastres naturales u otros acontecimientos. Vandalismo, terremotos, incendios e inundaciones.
- Incidencias en el negocio y fallos en los sistemas: Fallos del hardware o del software, problemas en las telecomunicaciones, interrupción en la prestación de servicios públicos, como lo más destacado.
- Ejecución, entrega y gestión de procesos: Pérdidas derivadas de errores con el procesamiento de operaciones o en la gestión de procesos. Errores en la introducción de datos, documentación jurídica incompleta, concesión de acceso no autorizado a las cuentas de los clientes, prácticas inadecuadas de contrapartes distintas de clientes, etc.

### **Morosidad**

Para González & García (2015) la morosidad es:

“el incumplimiento del contrato o de las condiciones legales de pago es un accidente en la vida de la empresa. Destruye la expectativa de cobranza al eliminar la entrada de efectivo esperada, lo que ayuda a reducir la liquidez y la capacidad de cumplir con las obligaciones de pago, lo que lleva a la quiebra de la empresa acreedora” (pp.7-8).

Asimismo, plantean que las causas para que se dé la morosidad están determinadas por:

- a.- Metodología utilizada para la colocación de los préstamos, es decir las normas y políticas que un asesor de crédito debe seguir para aprobar el crédito.
- b.- Fraudes, existe un procedimiento malicioso en el cumplimiento de las normas en tal sentido esto se produce cuando: Existe un acuerdo entre el asesor de crédito y el cliente, desviación de recursos o falsedad de información.

c.- Cultura Institucional, es referido al mensaje que ésta transmite al cliente por medio del trato que sus empleados establecen con él y de su forma de operación.

## Crédito

### A.- Conceptualización de crédito.

Para Rodríguez (2017) el crédito es una “operación financiera en la que podemos proporcionar una cierta cantidad de dinero dentro de un período de tiempo específico” (p.79). La persona que otorga el préstamo cree que si está de acuerdo después de un análisis adecuado, recuperará el préstamo a su vencimiento. La situación ideal de un préstamo es crear más riqueza y minimizar las cuentas por cobrar pendientes. Esto está relacionado con un muy buen análisis financiero, pero si realiza un análisis muy estricto y espera solo muy buenos clientes, será Reducir las operaciones bancarias. La empresa que otorga el crédito.

Asimismo, Bello (2017) menciona que: Tradicionalmente, ¿qué aspectos considerarán los intermediarios financieros al momento de considerar otorgar préstamos? La respuesta está en un modelo muy simple, a saber, “Cinco C’s del crédito”, cuya descripción es como sigue:

**Tabla 3.**  
***Cinco C’s del crédito.***

C’s Crédito	Criterio que se aplica
Carácter (Honestidad e integridad)	Referencia del solicitante o solicitantes: relacionados con sus créditos anteriores.
Capacidad (Habilidad gerencial y situación financiera)	A través de indicadores como: Cuota/Ingreso, endeudamiento, shock cambiario, información financiera, estados de cuenta o similares, que respalden el ingreso.
Capital (Respaldo monetario)	Evidencia de su generación de ingresos (sea asalariado o independiente)
Colateral (Respaldo para el banco)	Es la garantía que otorga el cliente, avalúo de la vivienda o vehículo usado, vehículo nuevo, factura pro –forma u otras garantías que estén a satisfacción del Banco.
Condiciones (Factores externos)	Situación general del país o de la industria específica en que se desenvuelve el cliente y que podría afectar positiva o negativamente su negocio

**Fuente: Bello (2017).**

Los factores que conforman el riesgo de crédito está directamente vinculado con la rentabilidad y la solvencia del sector. La utilidad de las entidades financieras está siempre relacionada con un adecuado manejo de los riesgos crediticios.

Los riesgos pueden tener diversas naturalezas que hemos organizado en 3 grupos:

- Factores Financieros: Son todos los componentes y situaciones perfectamente medibles y cuantitativas, que inciden en el riesgo crediticio.
- Factores Económicos: En este grupo se consideran mucho el criterio y análisis de quien otorga el crédito; ya que se tiene que analizar todo aquello que refleje las condiciones generales del mercado y de la economía del país; ya que los negocios constantemente sufren cambios favorables y adversos que inciden directamente en el riesgo.
- Factores Humanos: Los factores humanos son los directamente relacionados a la moral, el carácter la experiencia la dedicación y la capacidad. Estos factores si bien no son cuantitativos son determinantes al momento de evaluar un crédito ya que califican la calidad de persona a la que confiaremos el retorno puntual de dinero.

### **B.- Tipos de crédito.**

Según Rojas (2018) los principales tipos de créditos que existen y a la misma vez los más utilizados son:

- Créditos de Consumo, monto de dinero otorgado a personas para la adquisición de bienes o pago de servicios, y que normalmente es pactado para ser pagado en el corto o mediano plazo (1 a 4 años).
- Créditos Comerciales: monto de dinero que se otorga a empresas de diverso tamaño para satisfacer necesidades de Capital de Trabajo, adquisición de bienes, pago de servicios orientados a la operación de la

misma o para refinanciar pasivos con otras instituciones y proveedores de corto plazo y que normalmente es pactado para ser pagado en el corto o mediano plazo (1 a 4 años).

- Créditos Hipotecarios, crédito que otorga el Banco para la adquisición de una propiedad ya construida, un terreno, como también para la construcción de viviendas, oficinas y otros bienes raíces, con la garantía de la hipoteca sobre el bien adquirido o construido; normalmente es pactado para ser pagado en el mediano o largo plazo (8 a 40 años, aunque lo habitual son 20 años).
- Crédito personal, dinero que entrega el banco o financiera a un individuo, persona física y no persona jurídica para adquirir un bien mueble (entiéndase así por bienes que no sean propiedades/viviendas) el cual puede ser pagado a mediano o corto plazo.
- Microcrédito, pequeña cantidad de dinero prestada a una persona natural, normalmente sin bienes para respaldo, con la finalidad de que emprenda un negocio o apoye el que ya tiene.

### **C.- Características de un crédito.**

Según Rojas (2018) describe las características principales del crédito son:

- El capital al que podemos acceder, siendo esta la cantidad de dinero máximo que la entidad financiera tiene establecida como tope a conceder para cada producto financiero.
- Plazo de devolución, o lo que es lo mismo, el tiempo durante el que nos van a prestar el dinero, pudiendo ser decenas de años, como los préstamos hipotecarios que pueden financiar la compra de una vivienda o un proyecto

de gran cuantía, o meses, como los créditos rápidos, más orientados a solventar gastos imprevistos o necesidades de consumo inmediatas.

- Tipo de interés, que es el precio que se pagará por recibir el dinero durante el plazo que dure la operación. A más tipo de interés, más nos costará nuestro préstamo, si bien no es sólo esto en lo que nos tenemos que fijar para saber si un producto financiero es caro o barato, ya que tendremos que valorar también las comisiones de estudio o de cancelación.
- Garantías y/o avales que la entidad financiera nos puede pedir para asegurar la devolución del crédito, siendo éste uno de los principales hándicaps que pueden existir a la hora de obtener financiación, si bien, dependiendo del importe del crédito puede ser que no nos soliciten dichas garantías.

#### **D.- Las 5c del crédito.**

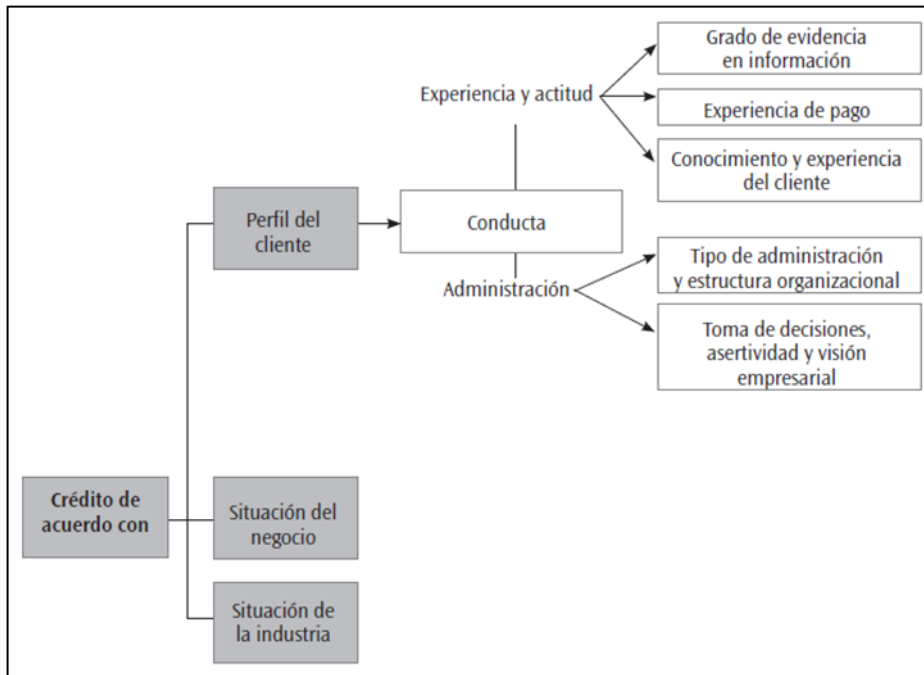
Para Morales & Morales (2014) en los créditos existe las demoninadas 5c que considera los factores de riesgo que deben evaluarse al realizar un análisis crediticio, estos son:

##### **Primera c: conducta**

El propósito de la evaluación de la conducta es determinar la calidad moral y la capacidad de gestión del cliente mediante el análisis cualitativo del riesgo del deudor, incluida la evaluación de la calidad y exactitud de la información del cliente, el comportamiento de cumplimiento de sus obligaciones y el liderazgo del banco y otros acreedores y sus consecuencias operativas.



**Figura 5.**  
**Factores de conducta.**

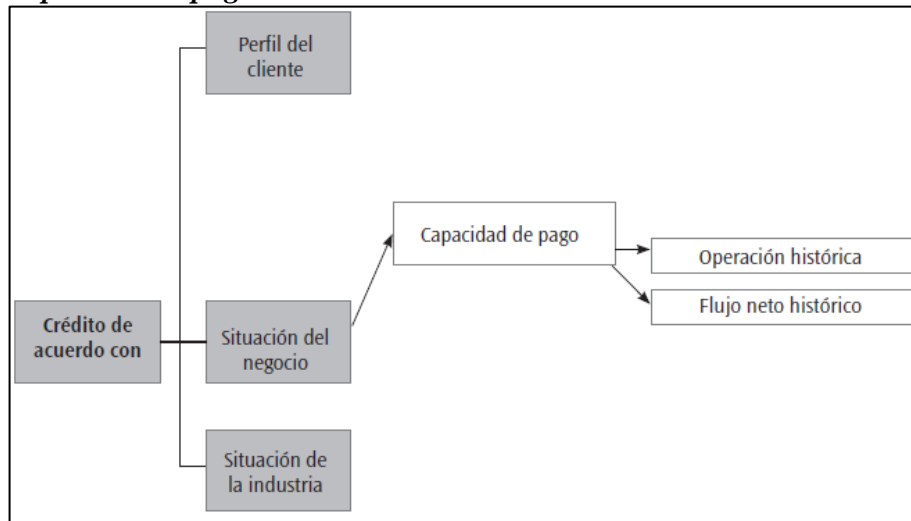


Fuente: J. Morales y Morales (2014).

### **Segunda c: capacidad de pago histórico**

El propósito de analizar la capacidad de pago histórica es evaluar la capacidad de pago del cliente. En el pasado, a través del análisis cuantitativo de riesgos financieros, se generaban recursos suficientes para cumplir con sus compromisos financieros. Aquí se analiza la generación de ventas netas, márgenes de utilidad y flujos de efectivo netos para cubrir intereses, capital, dividendos y pagos de inversión. Y sus tendencias y comparaciones.

**Figura 6.**  
**Capacidad de pago histórico.**

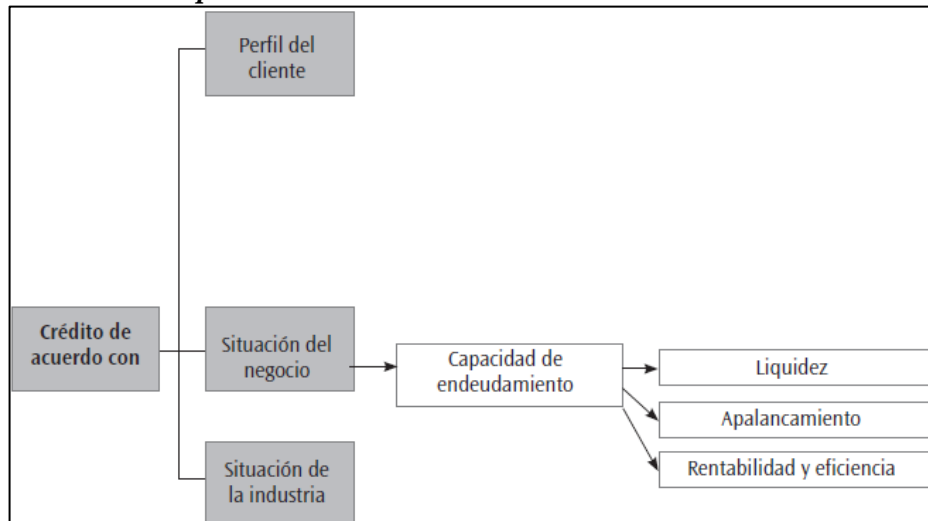


Fuente: Morales y Morales (2014).

### **Tercera c: capacidad de endeudamiento**

El propósito de este factor es medir la solidez de la estructura financiera de la empresa, Consistencia de los recursos provistos de acuerdo a sus principales requerimientos comerciales, todos ellos derivados del análisis cuantitativo de los riesgos financieros de los deudores. Aquí, analizaremos las tendencias y las compararemos con las industrias de índices de liquidez, apalancamiento, rentabilidad y eficiencia.

**Figura 7.**  
**Factores de capacidad de endeudamiento.**

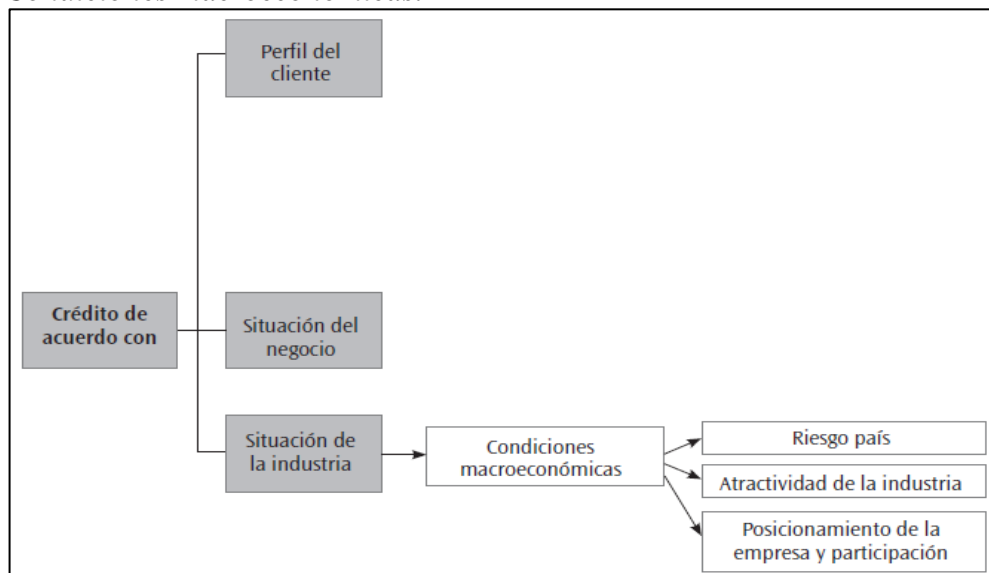


Fuente: Morales y Morales (2014).

#### **Cuarta c: condiciones macroeconómicas**

El propósito de este factor es determinar el comportamiento de toda la industria y determinar su impacto en la capacidad y solidez financiera del deudor.

**Figura 8.**  
**Condiciones macroeconómicas.**

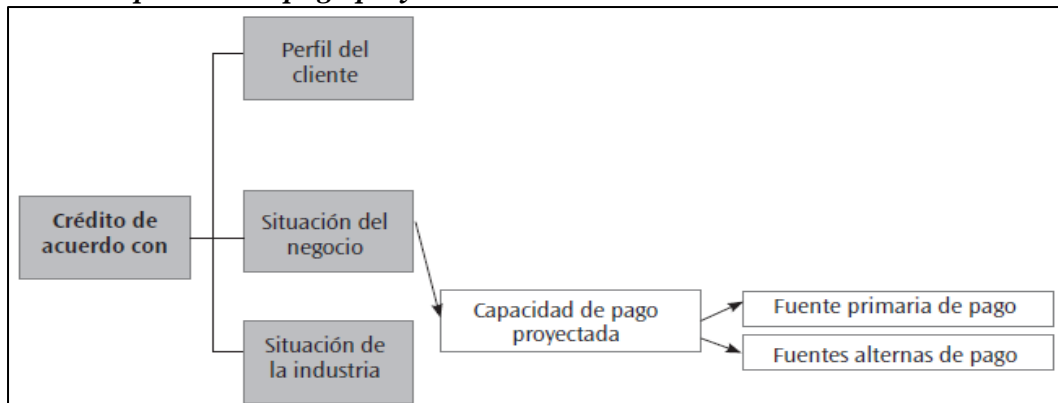


Fuente: Morales y Morales (2014)

### Quinta c: capacidad de pago proyectada

El propósito de este factor es analizar la capacidad de los clientes para generar suficiente efectivo en el futuro y cumplir con sus compromisos financieros en función de las capacidades comerciales de los clientes de la industria.

**Figura 9.**  
**Capacidad de pago proyectada.**



Fuente: Morales y Morales (2014)

### Crédito consumo.

Los préstamos al consumo según Molina (2007) son “préstamos otorgados por instituciones financieras para adquirir bienes o servicios”. Es decir, recauda créditos por compras ordinarias del hogar, como compra de automóviles, muebles, viajes y cualquier otro gasto adicional o imprevisto.

Cuando hablamos de créditos de consumo englobamos dentro de esta categoría diferentes tipos de crédito en función del bien adquirido o sus características, como:

- El crédito de consumo libre.
- El crédito de consumo rotativo.
- El crédito de consumo remodelación.

Cuando hablamos de préstamos al consumo, incluimos en esta categoría diferentes tipos de crédito, como el crédito al consumo gratuito, el crédito al consumo renovable, la remodelación del crédito al consumo

## **Microfinanzas**

### **Conceptualización de instituciones de microfinanzas.**

Para comprender mejor el entorno de las instituciones microfinancieras, primero definiremos qué son las microfinanzas:

Según la Fundación UCEIF(2010), las microfinanzas "(...) Son servicios financieros para clientes de bajos ingresos" (...). De hecho, el término se utiliza con mayor precisión para referirse a préstamos y otros servicios proporcionados por proveedores, que se identifican a sí mismos como "instituciones de microfinanzas".

Para Calderón (2002) las instituciones de microfinanzas tienen como "principal objetivo incorporar personal y microempresarios de escasos recursos en el uso y manejo de fondos". Al utilizar los servicios financieros, estos usuarios pueden realizar negocios y después de eso, obtenga su rentabilidad regular. Para ello, otorgan microcréditos o Préstamos que reúnan características económicas y sociales.

### **Clasificación de las instituciones de microfinanzas.**

Clasificación de instituciones microfinancieras según el nivel formal de dicha institución. Para Ledgerwood (2017) mencionó que "todas estas financieras no solo están sujetos a leyes y regulaciones generales, sino que también están sujetos a regulaciones y supervisión bancarias específicas". (p.28).

Además, García (2007) señaló que las instituciones semiformales deben mencionar Todos estos solicitantes de registro están sujetos a las leyes pertinentes (incluida la ley

comercial), pero todos son informales, porque, con algunas excepciones, no están sujetos a Supervisión bancaria” (p.28). Se puede decir que las instituciones formales se refieren a bancos de desarrollo público y privados, bancos comerciales e intermediarios financieros bancarios. Cuando hablamos de instituciones semiformales, nos referimos a Crédito, cooperativas y organizaciones no gubernamentales (ONG).

### **Características de las instituciones de microfinanzas.**

Para identificar las instituciones de microfinanzas, es necesario comprender su característica. Lacalle (2002) describió sus características o cualidades principales son:

- Enfoque hacia personas de escasos recursos financieros
- Conocimientos del mercado que atienden los clientes de las IMFs
- Evaluación del riesgo.
- Reducción de los costes.
- Autosuficiencia financiera.
- Escala

## **Capítulo III**

### **Hipótesis**

#### **3.1. Hipótesis general**

El nivel de riesgo de morosidad generado por los asesores de crédito consumo de la Zona II de la Caja Huancayo – 2020 es medio.

#### **3.2. Hipótesis específicas**

El nivel de riesgo de morosidad generado en la evaluación crediticia por los asesores de crédito consumo de la Zona II de la Caja Huancayo – 2020 es medio.

El nivel de riesgo de morosidad generado en el seguimiento del crédito por los asesores de crédito consumo de la Zona II de la Caja Huancayo – 2020 es medio.

El nivel de riesgo de morosidad generado en la recuperación del crédito por los asesores de crédito consumo de la Zona II de la Caja Huancayo – 2020 es medio.

### 3.3. Operacionalización de las variables

En la tabla 4 se muestra la matriz de operacionalización de la variable de investigación.

**Tabla 4. Operacionalización de la variable**

*Operacionalización de la variable.*

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1 Riesgo de Morosidad	Es el riesgo operacional generado por la actuación del personal debido a fallas en la capacitación y manuales de operación (Goldberg & Palldini, 2011;p.23)	El riesgo de morosidad generado por los asesor de crédito será medido en función al proceso crediticio (riesgo de la evaluación crediticia, riesgo en el seguimiento del crédito y riesgo en la recuperación del crédito).	D1 Riesgo en la evaluación crediticia  D2 Riesgo en el seguimiento del crédito  D3 Riesgo en la recuperación de crédito	I1 Valora la conducta del cliente de manera apropiada. I2 Evalúa la capacidad de pago del cliente de manera adecuada. I3 Evalúa la capacidad de endeudamiento del cliente de manera correcta.  I2,1 Evalúa la calidad de cartera crediticia I2,2 Cumple con los procedimientos de seguimiento del crédito  I3,1 Planifica el flujo de gestión de cobranza de clientes I3,2 Desarrolla tramos en la cobranza a clientes I3,3 Utiliza correctamente los canales de cobranza	Ordinal  Índices: 5 = Muy de acuerdo 4 = De acuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2 = En desacuerdo 1 = Muy en desacuerdo

Fuente: Elaboración propia.



## Capítulo IV

### Metodología de la Investigación

#### 4.1. Método de investigación

##### 4.1.1. Métodos generales

Para el desarrollo de la investigación se utilizó como método general el método científico. Al respecto Carrasco (2005, p. 269) dice lo siguiente “Constituye un sistema de procedimientos, técnicas, instrumentos, acciones estratégicas y tácticas para resolver el problema de investigación, así como probar las hipótesis científicas”.

Asimismo el método abstracción – concreción según Lino (2014) este método es:

“La abstracción y la concreción están íntimamente relacionadas, la abstracción permite desintegrar mentalmente un objeto de estudio en sus partes y relaciones para analizarlos en forma intensiva, mientras que la síntesis significa reconstruir, volver a integrar las partes del todo en el pensamiento para comprender mejor las características, elementos y nexos esenciales de los procesos y objetos” (p.33). Este método se utilizó en la operacionalización de la variable.

##### 4.1.2. Métodos específicos

El método descriptivo - comparativo porque identificaron diferencias y semejanza entre los grupos de estudio con la finalidad de comparar diferencia y similitudes entre los grupos observados.

También se usó el método analítico – sintético según Lino, (2014) es “el análisis de un objeto se realiza a partir de una relación que existe entre los elementos que conforman dicho objeto como un todo, y a su vez, la síntesis se produce sobre la base de los resultados previos al análisis” (p.32-33). Este método se utilizó en el desarrollo del marco teórico y la presentación de resultados.

#### 4.2. Tipo de investigación

La investigación fue de tipo básica, según Sanchez y Reyes (2015, p.79) porque “conlleva a la búsqueda de conocimientos recientes y su intención es analizar información de la realidad para fortalecer el conocimiento científico sin una finalidad práctica específica e inmediata”. A través de la investigación se recogió información que permita identificar el riesgo de morosidad generado por los asesores de crédito consumo en la Caja Huancayo Zona II.

#### 4.3. Nivel de investigación

El nivel de investigación fue descriptivo, según Sanchez y Reyes (2015) porque “Se orienta a describir el fenómeno e identificar las características de su estado actual. Lleva a las caracterizaciones y diagnóstico descriptivos”. Por consiguiente, la investigación permitió describir de manera sistemática cuales son las razones por la cual los asesores de crédito de consumo incurren en ciertas faltas que generan riesgos de morosidad en la Zona II de la Caja Huancayo.

#### 4.4. Diseño de investigación

El diseño de investigación fue descriptivo simple como diseño, según Sanchez y Reyes (2015) porque “el investigador busca y recoge informaciones contemporáneas en relación a las situaciones determinadas”. Por tanto, en la investigación busca identificar el riesgo de morosidad generado por los asesores de crédito consumo en el proceso crediticio.

El esquema:

$M_1 \quad O_1$

Donde:

M1: Muestra (Asesores de crédito).

O1: Variable (Riesgo de morosidad).

## 4.5. Población y muestra de la investigación

### 4.5.1. Población

Según Sánchez y Reyes (2015) la población es el “conjunto formado por todos los elementos que posee una serie de características comunes que se determina para una investigación”. La población en el estudio estuvo constituida por los asesores de negocio de la Zona II de la Caja Huancayo, es decir 187 asesores de negocios de la Caja Huancayo.

### 4.5.2. Muestra

Según Sánchez y Reyes (2015) la muestra es un “conjunto de casos o individuos extraídos de una población por algún sistema de muestreo”, se utilizó como técnica el muestreo probabilístico estratificado para determinar el tamaño de la muestra y la selección de las unidades de análisis será de forma aleatoria. Para calcular el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula para poblaciones finitas:

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{E^2(N - 1) + Z^2 \times P \times Q}$$

Dónde:

- n: tamaño necesario de la muestra de estudio.
- Z: nivel de confianza o margen de confiabilidad (para este caso: 95 % de confianza, Z=1.96).
- p: es la proporción de la población que tiene la característica de interés que nos interesa medir.
- q: es la proporción de la población que no tiene la característica de interés.
- E: error de estimación (en este caso, se tomó un error de estimación pequeño debido a que la población objeto de estudio tiende a ser heterogénea. Entonces, E=0.05).
- N: número total de asesores de negocio de la Zona II de la Caja Huancayo.

---


$$Z = 1.96$$


---

p=	0.50*
q=	0.50
e=	0.05
n=	187

\*Estrategia más conservadora cuando no se conoce la proporción de éxito.

$$n = \frac{(1.96)^2 \times (0.50) \times (0.50) \times (187)}{(0.05)^2 (32623 - 1) + (1.96)^2 \times (0.50) \times (0.50)}$$

$$n = 126 \text{ asesores de crédito}$$

Por tanto, la muestra para la investigación será de 126 asesores de negocio.

Para calcular la muestra de estudio por agencia se calculó en función al porcentaje de representación respecto al total.

**Tabla 5.**  
**Cálculo muestral.**

Agencias	Cantidad de Asesores	Porcentaje (%)	Muestra de estudio
Puerto Bermúdez	7	4%	5
Pozuzo	7	4%	5
Constitución	9	5%	6
Oxapampa	14	7%	9
San Ramón	11	6%	7
Satipo	22	12%	15
Pichanaki	22	12%	15
La Merced	16	9%	11
Perene	13	7%	9
Atalaya	11	6%	7
Mazamari	13	7%	9
Pangoa	17	9%	11
Sangani	15	8%	10
Villa Rica	10	5%	7
Total	187	100%	126

**Fuente: Elaboración propia**

Para complementar la información se tuvo por conveniente analizar expedientes de crédito consumo de todas las agencias que componen la zona II, para lo cual a través de un muestreo por conveniencia se escogieron 10 expedientes por agencias haciendo un total de 210 expedientes que componen la zona de estudio.

#### **4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para Sanchez y Reyes (2015) la encuesta es una técnica “donde se aplica un instrumento de recolección de datos formado por un conjunto de cuestiones o reactivos cuyo objetivo es recabar información factual en una muestra determinada”. Por tanto, se estructuró una encuesta de 25 ítems que permita medir la variable en estudio, el cual es riesgo de morosidad. Asimismo, para Martos et al. (2005) análisis documental son “todas las acciones necesarias para seleccionar y extraer la información contenida en los documentos y una vez tratada y adaptada, difundirla por otros medios”. Para lo cual se evaluó 210 expedientes sobre riesgo de morosidad y se estructuró 32 ítems que permitió analizar y evaluar el contenido.

Para Sánchez y Reyes (2015) el cuestionario es un “formato escrito a manera de interrogatorio, en donde se obtiene información acerca de las variables a investigar. Es un instrumento de investigación que se emplea para recoger los datos; puede aplicarse de forma presencial, o indirecta, a través del internet”. Se estructuró un cuestionario con 25 ítems, desarrollados en base a 8 indicadores, que dan como resultados 3 dimensiones de estudio, que permiten medir el riesgo de morosidad, se utilizó la escala de Likert para su valoración: 5 = Muy de acuerdo, 4 = De acuerdo, 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 1 = Muy en desacuerdo, el cuestionario se realizó de manera virtual. Asimismo, para Gallardo (2004) la ficha documental es un instrumento que “permiten el registro e identificación de las fuentes de información, así como el acopio de datos o evidencias”. Se estructuró una ficha documental con 32 ítems en base a 3 dimensiones de estudios, que permiten evaluar el riesgo de morosidad de expedientes crediticios, para lo cual se desarrollo una valoración con 2 alternativas: Si y No.

##### **4.6.1. La validez**

Según Sánchez y Reyes (2015), menciona que la validez “Estos se refieren a los atributos de todas las herramientas que deben medirse, es decir, para probar su efectividad al obtener los resultados de la función o aspecto a medir”.

A continuación, se realiza la validación del instrumento:

**Tabla 6.**  
**Validez del instrumento.**

Nombre del Experto	Promedio de valoración
Dra. Angélica Sánchez Castro	4
Dr. Saul Nilo Astuñau Flores	3
Dr. Meinel Alexander Chávez Turin	4
Mg. Adolfo Simeón Carhuavilca	4

**Fuente: Elaboración propia.**

Analizando la tabla 6 de validación de instrumento, se aprecia los calificativos emitidos por los cuatro expertos, siendo el promedio de los resultados 4; por tanto, el calificativo es Alto por tanto es aprobado; con lo que el instrumento es válido y sirve para la recolección de datos

#### **4.6.2. La confiabilidad**

Según Moreno (2000) especifica que la confiabilidad de un instrumento de medición cuyo grado de uniformidad con que cumple su cometido, es decir si un instrumento es confiable.

La confiabilidad se halló mediante el método coeficiente alfa de Cronbach, por ello para la presente investigación se utilizó este método para el cuestionario sobre riesgo de morosidad, para ello se realizó una prueba piloto conformado por 20 asesores de crédito de Caja Huancayo de los cuales se tiene los siguientes resultados:

**Tabla 7. Resumen de procesamiento de casos**

#### **Resumen de procesamiento de casos.**

	N	%
Casos		
Válido	20	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Fuente: Elaboración propia.**

**Tabla 8.****Estadísticas de fiabilidad.**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,943	25

**Fuente: Elaboración propia.**

Como se puede apreciar, el resultado de “ $\alpha$ ” tiene un valor de 0,943; lo que significa, que los resultados de opinión de 20 asesores de crédito respecto a los ítems considerados en el cuestionario sobre riesgo de morosidad, donde podemos deducir que es confiable y aceptable. En consecuencia, este instrumento tiene un alto grado de confiabilidad, resultado que nos permite utilizar el instrumento para la recolección de datos.

#### **4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Las técnicas de procesamiento y análisis de datos fueron las siguientes:

- Para el procesamiento de datos se utilizaron los programas MS Excel 2016 y SPSS v.25.0.
- Para el análisis de datos se utilizó la estadística descriptiva (se hizo uso de tablas de frecuencia, gráficas de barra) y la estadística inferencial (t de Student para una muestra).

## Capítulo V: Resultados

### 5.1. Descripción de la variable riesgo de morosidad

#### 5.1.1. *Percepción de los asesores de crédito en relación al cuestionario*

La variable en estudio fue riesgo de morosidad, con sus concernientes dimensiones: riesgo en la evaluación crediticia, riesgo en el seguimiento del crédito y riesgo en la recuperación de crédito. El procesamiento de los resultados se ha efectuado a partir de un cuestionario sobre el tema aplicado a 126 asesores de crédito. En la primera parte se describe de forma general la variable de estudio, luego se describen los niveles de las dimensiones de riesgo de morosidad generado por los asesores de crédito.

**Tabla 9.**  
***Riesgo de morosidad.***

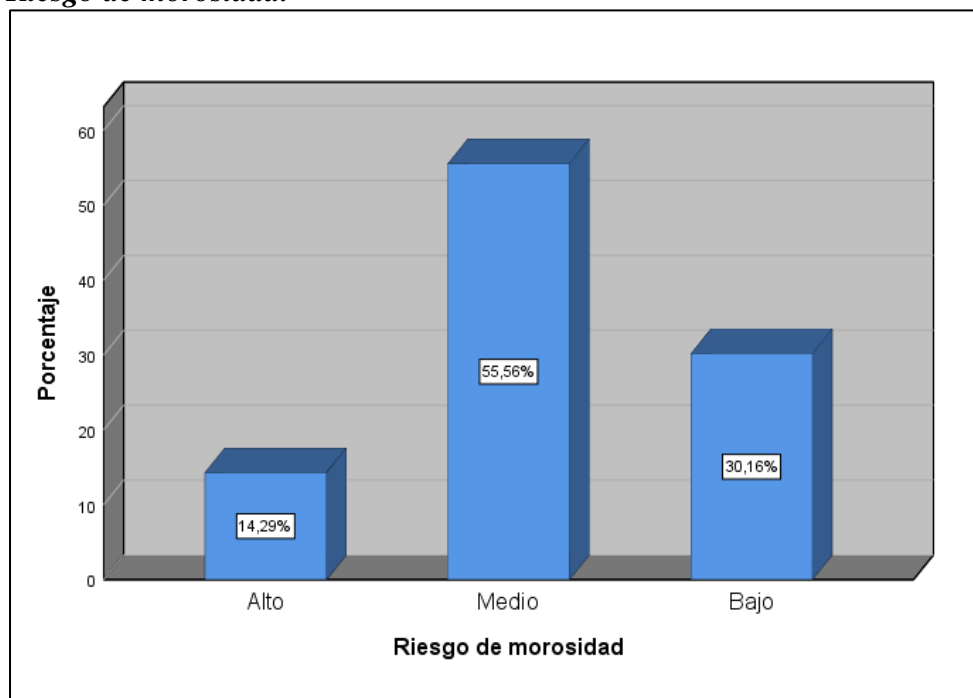
Nivel	fi	%
Alto	18	14.3
Medio	70	55.6
Bajo	38	30.2
Total	126	100.0

**Fuente: Base de datos.**

En los resultados mostrados puede apreciarse mayoritariamente, el 55,6% de los asesores de crédito presentan un nivel medio de riesgo de morosidad, el 30,2% de los asesores de crédito un nivel bajo y un 14,3% un nivel alto.



**Figura 10.**  
**Riesgo de morosidad.**



Fuente: Elaboración propia.

**A.-Dimensión riesgo de morosidad en la evaluación crediticia.**

En los resultados mostrados puede apreciarse mayoritariamente, el 54% de los asesores de crédito presentan un nivel medio de riesgo de morosidad en la evaluación crediticia, el 26,2% de los asesores de crédito un nivel alto y un 19,8% un nivel bajo.

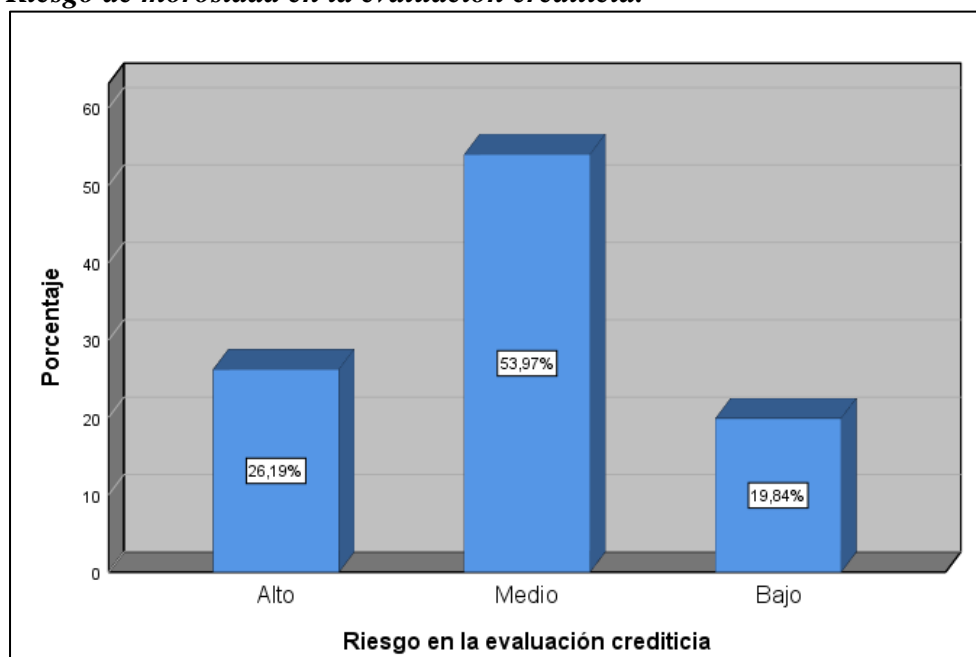
**Tabla 10. Riesgo de morosidad en la evaluación crediticia**

**Riesgo de morosidad en la evaluación crediticia.**

Nivel	fi	%
Alto	33	26.2
Medio	68	54.0
Bajo	25	19.8
Total	126	100.0

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 11.**  
**Riesgo de morosidad en la evaluación crediticia.**



Fuente: Elaboración propia.

***B.-Dimensión riesgo de morosidad en el seguimiento de crédito.***

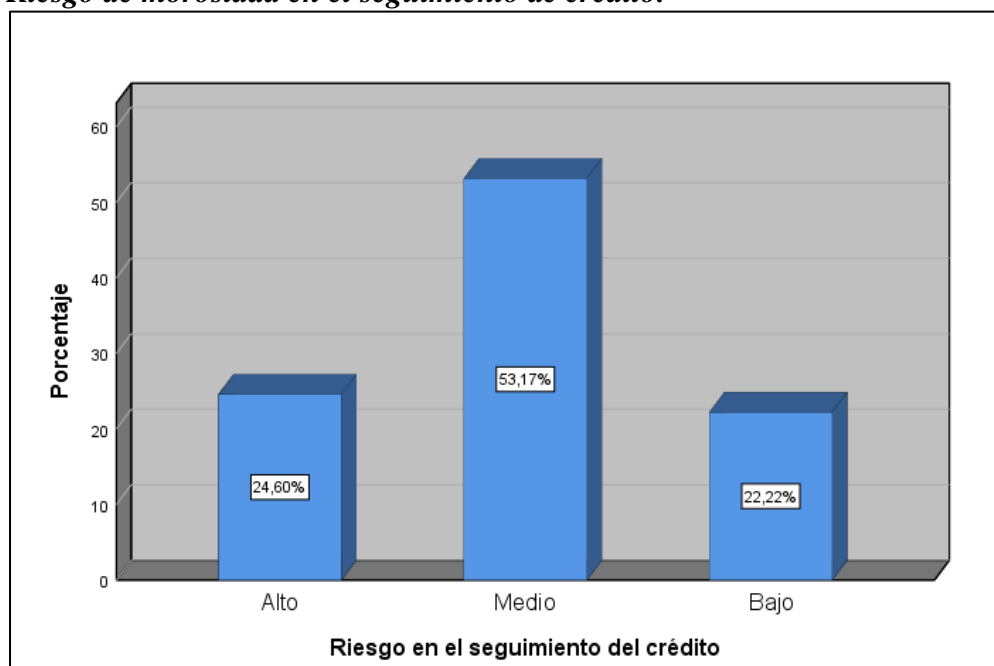
En los resultados mostrados puede apreciarse mayoritariamente, el 53,2% de los asesores de crédito presentan un nivel medio de riesgo de morosidad en el seguimiento de crédito, el 24,6% de los asesores de crédito un nivel alto y un 22,2% un nivel bajo.

**Tabla 11.**  
**Riesgo de morosidad en el seguimiento de crédito.**

Nivel	fi	%
Alto	31	24.6
Medio	67	53.2
Bajo	28	22.2
Total	126	100.0

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 12.**  
**Riesgo de morosidad en el seguimiento de crédito.**



Fuente: Elaboración propia.

### ***C.-Dimensión riesgo de morosidad en la recuperación de crédito***

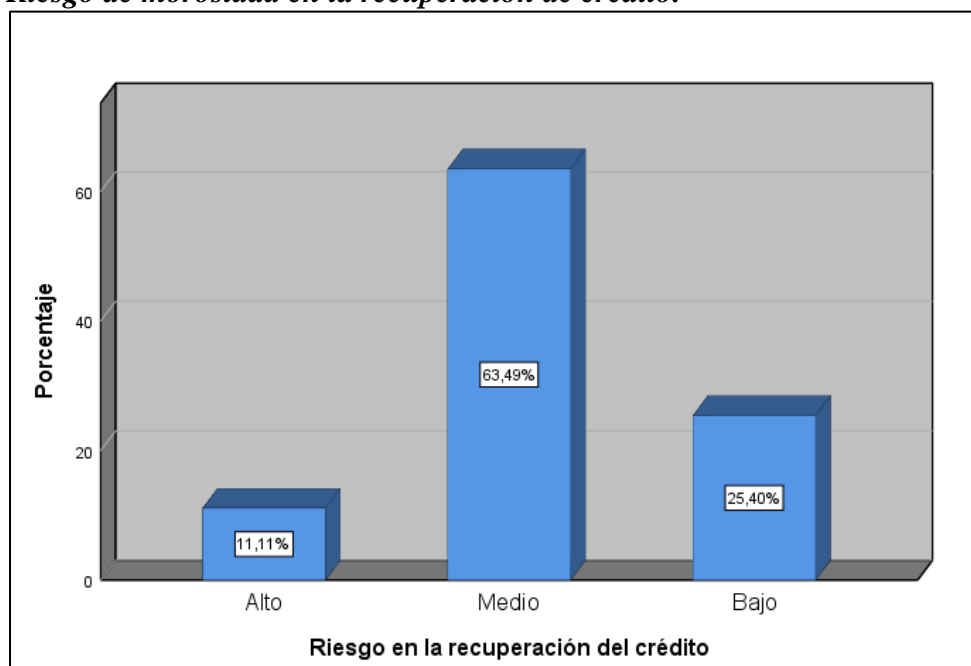
En los resultados mostrados puede apreciarse mayoritariamente, el 63,5% de los asesores de crédito presentan un nivel medio de riesgo de morosidad en la recuperación de crédito, el 25,4% de los asesores de crédito un nivel bajo y un 11,1% un nivel alto.

**Tabla 12.**  
**Riesgo de morosidad en la recuperación de crédito.**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	14	11.1
Medio	80	63.5
Bajo	32	25.4
Total	126	100.0

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 13.**  
**Riesgo de morosidad en la recuperación de crédito.**



Fuente: Elaboración propia.

### 5.1.2. Evaluación de expedientes de crédito para medir el riesgo de morosidad

El procesamiento de los resultados se ha efectuado a partir de una ficha documental sobre el tema aplicado a 210 expedientes de crédito consumo (15 expedientes por agencia). La evaluación de los expedientes de crédito nos permite conocer y evaluar si los asesores de crédito han realizado todos los procedimientos adecuados para el otorgamiento del crédito.

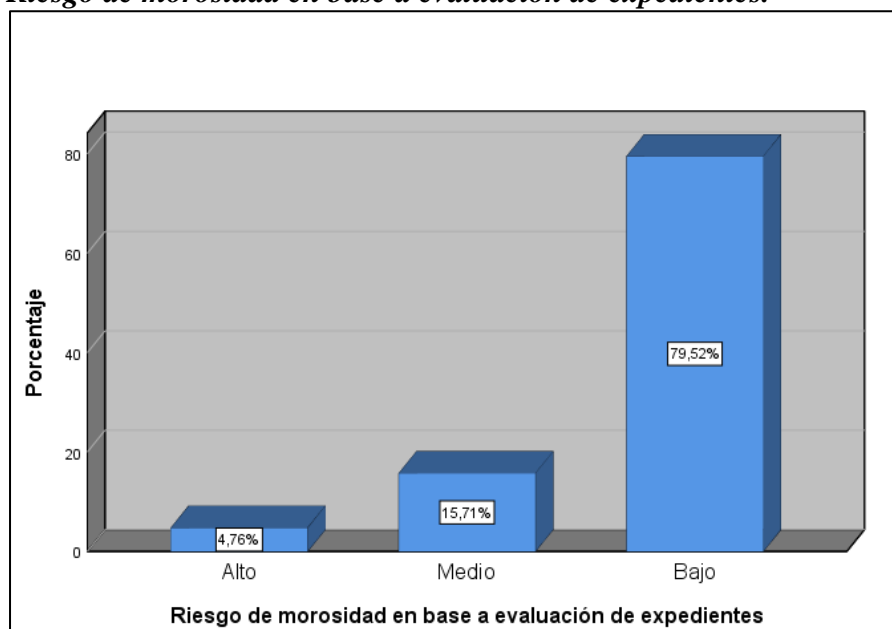
En los resultados mostrados se puede constatar que existe un bajo nivel respecto a problemas encontrados en los expedientes para el otorgamiento de crédito, esto quiere decir que en su mayoría los asesores de crédito han evaluado correctamente los créditos y esto tienen los respectivos documentos sustentatorios que permite otorgar el crédito siendo este 79.5%, un 15.7% de los expedientes revisados demuestra que no se han cumplido con ciertas evaluaciones y que los documentos sustentatorios no son suficientes para otorgar el crédito, teniendo un nivel medio y solamente el 4.8% de los expedientes revisados demuestran que existe inconsistencia, incumplimiento y falta de documentación sustentatorios para otorgar el crédito, teniendo un nivel alto.

**Tabla 13.**  
**Riesgo de morosidad en base a evaluación de expedientes.**

Nivel	fi	%
Bajo	167	79.5
Medio	33	15.7
Alto	10	4.8
Total	210	100.0

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 14.**  
**Riesgo de morosidad en base a evaluación de expedientes.**



Fuente: Elaboración propia.

**A.-Dimensión riesgo de morosidad en la evaluación crediticia según evaluación de expedientes.**

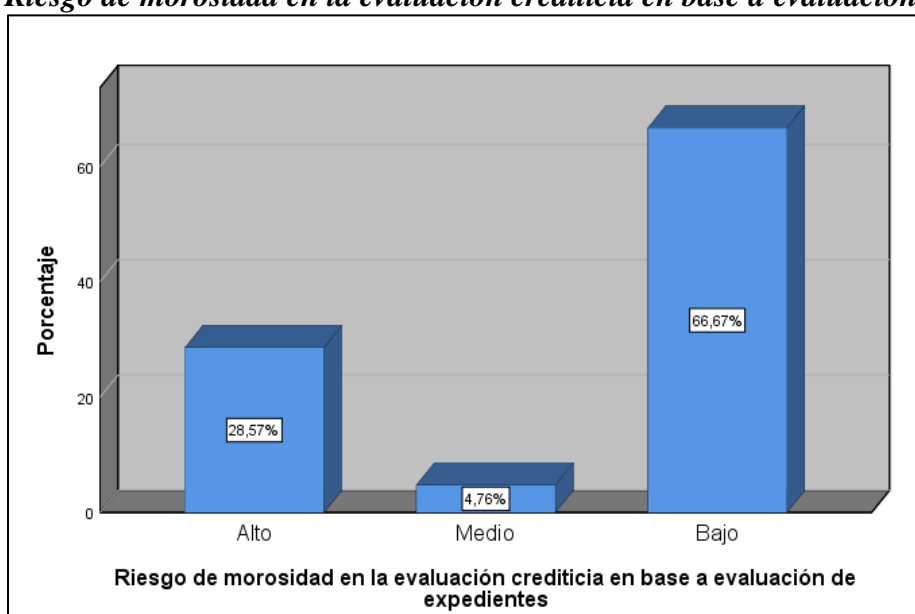
En los resultados mostrados se puede constatar que existe un bajo nivel respecto a problemas encontrados en los expedientes respecto a la evaluación crediticia, esto quiere decir que en su mayoría los asesores de crédito han realizado un correctamente la evaluación crediticia siendo este 66.7%, un 4.8% de los expedientes revisados demuestran que existe algunos problemas al momento de realizar la evaluación crediticia teniendo un nivel medio y solamente el 28.6% de los expedientes revisados demuestran que existe muchas inconsistencia y una incorrecta evaluación crediticia teniendo un nivel alto.

**Tabla 14.**  
**Riesgo de morosidad en la evaluación crediticia en base a evaluación de expedientes.**

Nivel	fi	%
Bajo	140	66.7
Medio	10	4.8
Alto	60	28.6
Total	210	100.0

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 15.**  
**Riesgo de morosidad en la evaluación crediticia en base a evaluación de expedientes.**



Fuente: Elaboración propia.

***B.-Dimensión riesgo de morosidad en el seguimiento de crédito según evaluación de expedientes.***

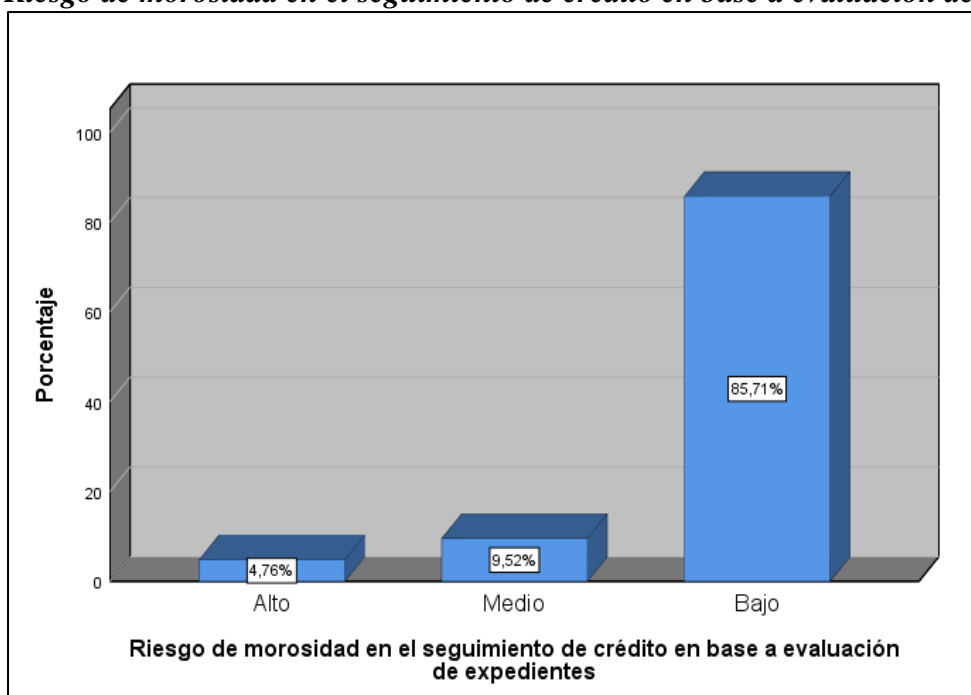
En los resultados mostrados se puede constatar que existe un bajo nivel respecto a problemas encontrados en los expedientes respecto a al seguimiento del crédito, esto quiere decir que en su mayoría los asesores de crédito realizan correctamente el seguimiento de crédito siendo este 85.7%, un 9.5% de los expedientes revisados demuestran que existe algunos problemas al momento de realizar el seguimiento de crédito teniendo un nivel medio y solamente el 4.8% de los expedientes revisados demuestran que existe muchos problemas al realizar el seguimiento de crédito teniendo un nivel alto.

**Tabla 15.**  
**Riesgo de morosidad en el seguimiento de crédito en base a evaluación de expedientes.**

Nivel	fi	%
Bajo	180	85.7
Medio	20	9.5
Alto	10	4.8
Total	210	100.0

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 16.**  
**Riesgo de morosidad en el seguimiento de crédito en base a evaluación de expedientes.**



Fuente: Elaboración propia.

**C.-Dimensión riesgo de morosidad en la recuperación de crédito según evaluación de expedientes.**

En los resultados mostrados se puede constatar que existe un bajo nivel respecto a problemas encontrados en los expedientes respecto a recuperación de crédito, esto quiere decir que en su mayoría los asesores de crédito realizan correctamente la recuperación del crédito siendo este 47.1%, un 52.9% de los expedientes revisados demuestran que existe problemas al

momento de realizar la recuperación de crédito teniendo un nivel medio y solamente el 0.0% de los expedientes revisados demuestran que no se recupera el crédito teniendo un nivel alto.

**Tabla 16.**

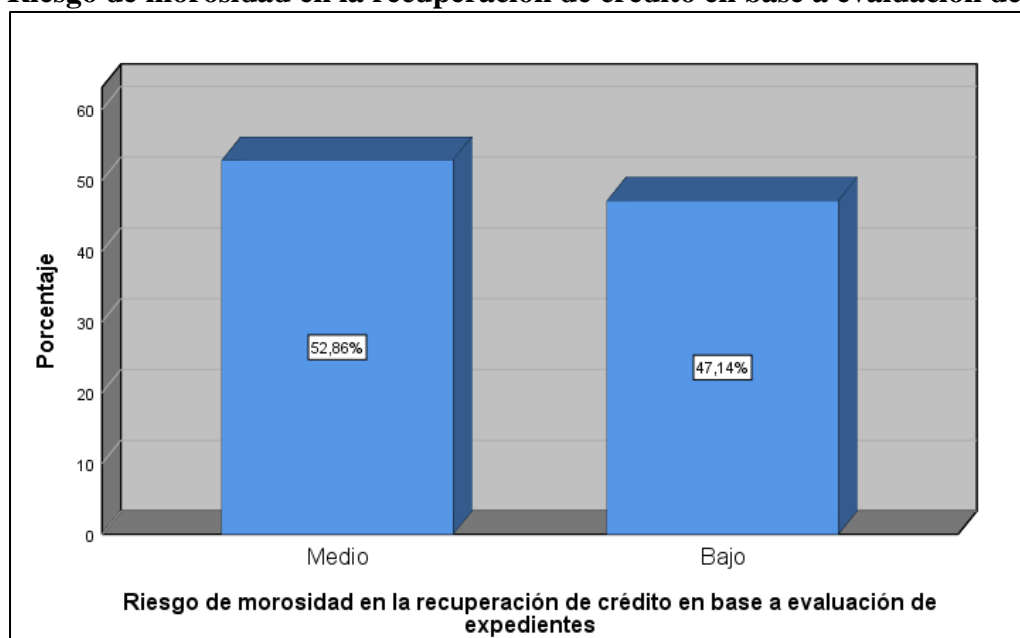
**Riesgo de morosidad en la recuperación de crédito en base a evaluación de expedientes.**

Nivel	fi	%
Bajo	99	47.1
Medio	111	52.9
Alto	0	0
Total	210	100.0

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 17.**

**Riesgo de morosidad en la recuperación de crédito en base a evaluación de expedientes.**



Fuente: Elaboración propia.

## 5.2. Contrastación de hipótesis

### 5.2.1. Contrastación de la hipótesis general

La hipótesis general de la investigación es:

El nivel de riesgo de morosidad generado por los asesores de crédito consumo de la Zona II de la Caja Huancayo – 2020 es medio.



### Paso 1: Planteamiento de la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) e hipótesis alterna (H<sub>1</sub>)

H<sub>0</sub>: El nivel de riesgo de morosidad generado por los asesores de crédito consumo de la Zona II de la Caja Huancayo – 2020 NO es medio.

H<sub>1</sub>: El nivel de riesgo de morosidad generado por los asesores de crédito consumo de la Zona II de la Caja Huancayo – 2020 SI es medio.

### Paso 2: Nivel de significancia o riesgo

Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05; se rechaza H<sub>0</sub> y se acepta H<sub>1</sub>

### Paso 3: Utilización del estadístico de prueba

Se utilizará la prueba t de Student para una muestra.

### Paso 4: Lectura del p-valor

Los resultados obtenidos en base al cuestionario aplicado fueron procesados mediante el software para análisis estadístico SPSS, teniendo como resultado (t=8,439; p-valor=0,000). Véase la tabla 18.

**Figura 18.**  
**Estadísticas para una muestra-puntaje nivel de riesgo.**

	N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
XRiesgo	126	109,8095	10,38824	,92546

**Figura 19. Prueba para una muestra-hipótesis general**

#### Prueba para una muestra-hipótesis general

	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
XRiesgo	8,439	125	,000	7,80952	5,9779	9,6411

### **Paso 5: Decisión estadística**

En mérito a la significación contemplada en la prueba t de Student para una muestra, p-valor=0,000 es de inferior valor de significación teórica  $\alpha=0,05$ , por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna  $H_1$ .

### **Paso 6: Conclusiones estadísticas**

Se concluye que es adecuado aseverar que el nivel de riesgo de morosidad generado por los asesores de crédito consumo de la Zona II de la Caja Huancayo – 2020 es medio (p-valor<0,05).

#### **5.2.2. Contrastación de las hipótesis específicas**

##### ***Contrastación de la hipótesis específica N°1***

La hipótesis específica N°1 de la investigación es:

El nivel de riesgo de morosidad generado en la evaluación crediticia por los asesores de crédito consumo de la Zona II de la Caja Huancayo – 2020 es medio.

##### **Paso 1: Planteamiento de la hipótesis nula ( $H_0$ ) e hipótesis alterna ( $H_1$ )**

$H_0$ : El nivel de riesgo de morosidad generado en la evaluación crediticia por los asesores de crédito consumo de la Zona II de la Caja Huancayo – 2020 NO es medio.

$H_1$ : El nivel de riesgo de morosidad generado en la evaluación crediticia por los asesores de crédito consumo de la Zona II de la Caja Huancayo – 2020 SI es medio

##### **Paso 2: Nivel de significancia o riesgo**

Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05; se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$

##### **Paso 3: Utilización del estadístico de prueba**

Se utilizará la prueba t de Student para una muestra.

##### **Paso 4: Lectura del p-valor**

Los resultados obtenidos en base al cuestionario aplicado fueron procesados mediante el software para análisis estadístico SPSS, teniendo como resultado ( $t=7,211$ ;  $p\text{-valor}=0,000$ ).

Véase la tabla 20.

**Figura 20.**

**Estadísticas para una muestra-puntaje nivel de riesgo en la evaluación crediticia.**

	N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
D1Evaluacion	126	48,6667	4,15114	,36981

**Figura 21.**

**Prueba para una muestra-hipótesis específica N°1**

	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
D1Evaluacion	7,211	125	,000	2,66667	1,9348	3,3986

**Paso 5: Decisión estadística**

En merito a la significación contemplada en la prueba t de Student para una muestra,  $p\text{-valor}=0,000$  es de inferior valor de significación teórica  $\alpha=0,05$ , por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna  $H_1$ .

**Paso 6: Conclusiones estadísticas**

El nivel de riesgo de morosidad generado en la evaluación crediticia por los asesores de crédito consumo de la Zona II de la Caja Huancayo – 2020 es medio ( $p\text{-valor}<0,05$ ).

**Contrastación de la hipótesis específica N°2**

La hipótesis específica N°2 de la investigación es:

El nivel de riesgo de morosidad generado en el seguimiento del crédito por los asesores de crédito consumo de la Zona II de la Caja Huancayo – 2020 es medio.

**Paso 1: Planteamiento de la hipótesis nula ( $H_0$ ) e hipótesis alterna ( $H_1$ )**

$H_0$ : El nivel de riesgo de morosidad generado en el seguimiento del crédito por los asesores de crédito consumo de la Zona II de la Caja Huancayo – 2020 NO es medio.

H<sub>1</sub>: El nivel de riesgo de morosidad generado en el seguimiento del crédito por los asesores de crédito consumo de la Zona II de la Caja Huancayo – 2020 SI es medio

### **Paso 2: Nivel de significancia o riesgo**

Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05; se rechaza H<sub>0</sub> y se acepta H<sub>1</sub>

### **Paso 3: Utilización del estadístico de prueba**

Se utilizará la prueba t de Student para una muestra.

### **Paso 4: Lectura del p-valor**

Los resultados obtenidos en base al cuestionario aplicado fueron procesados mediante el software para análisis estadístico SPSS, teniendo como resultado (t=9,388; p-valor=0,000).

Véase la tabla 22.

#### **Figura 22.**

#### ***Estadísticas para una muestra-puntaje nivel de riesgo en el seguimiento del crédito.***

	N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
D2Seguimiento	126	21,9206	2,29644	,20458

#### **Figura 23.**

#### ***Prueba para una muestra-hipótesis específica N°2***

	t	gl	Sig. (bilateral)	Valor de prueba = 20		
				Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
				Inferior	Superior	
D2Seguimiento	9,388	125	,000	1,92063	1,5157	2,3255

### **Paso 5: Decisión estadística**

En merito a la significación contemplada en la prueba t de Student para una muestra, p-valor=0,000 es de inferior valor de significación teórica  $\alpha=0,05$ , por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula H<sub>0</sub> y se acepta la hipótesis alterna H<sub>1</sub>.

### **Paso 6: Conclusiones estadísticas**

El nivel de riesgo de morosidad generado en el seguimiento del crédito por los asesores de crédito consumo de la Zona II de la Caja Huancayo – 2020 es medio (p-valor<0,05).

### ***Contrastación de la hipótesis específica N°3***

La hipótesis específica N°3 de la investigación es:

El nivel de riesgo de morosidad generado en la recuperación del crédito por los asesores de crédito consumo de la Zona II de la Caja Huancayo – 2020 es medio.

#### **Paso 1: Planteamiento de la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) e hipótesis alterna (H<sub>1</sub>)**

H<sub>0</sub>: El nivel de riesgo de morosidad generado en la recuperación del crédito por los asesores de crédito consumo de la Zona II de la Caja Huancayo – 2020 NO es medio.

H<sub>1</sub>: El nivel de riesgo de morosidad generado en la recuperación del crédito por los asesores de crédito consumo de la Zona II de la Caja Huancayo – 2020 SI es medio.

#### **Paso 2: Nivel de significancia o riesgo**

Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05; se rechaza H<sub>0</sub> y se acepta H<sub>1</sub>

#### **Paso 3: Utilización del estadístico de prueba**

Se utilizará la prueba t de Student para una muestra.

#### **Paso 4: Lectura del p-valor**

Los resultados obtenidos en base al cuestionario aplicado fueron procesados mediante el software para análisis estadístico SPSS, teniendo como resultado (t=9,388; p-valor=0,000).

Véase la tabla 24.

#### ***Figura 24.***

#### ***Estadísticas para una muestra-puntaje nivel de riesgo en la recuperación del crédito***

	N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
D3Recuperacion	126	39,2222	5,09728	,45410

#### ***Figura 25.***

#### ***Prueba para una muestra-hipótesis específica N°3***

	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
D3Recuperacion	9,298	125	,000	4,22222	3,3235	5,1209

### **Paso 5: Decisión estadística**

En merito a la significación contemplada en la prueba t de Student para una muestra, p-valor=0,000 es de inferior valor de significación teórica  $\alpha=0,05$ , por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna  $H_1$ .

### **Paso 6: Conclusiones estadísticas**

El nivel de riesgo de morosidad generado en la recuperación del crédito por los asesores de crédito consumo de la Zona II de la Caja Huancayo – 2020 es medio (p-valor<0,05).

### **5.3. Discusión de resultados**

En la investigación para identificar cuál es el nivel de riesgo de morosidad generado por los asesores de crédito consumo de la Zona II de la Caja Huancayo – 2020, se pudo encontrar que el riesgo morosidad generado por los asesores de crédito consumo de la Zona II de la Caja Huancayo es media ( $t=8,439$ ; p-valor=0,000), lo que significa que mayoritariamente los asesores de crédito consumo realizan una gestión efectiva de riesgo crediticio. Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna, donde refiere que el riesgo de morosidad generado en la evaluación crediticia por los asesores de crédito consumo de la Zona II de la Caja Huancayo – 2020 es medio. Estos resultados son corroborados por Macías (2018) quien en su investigación llego a concluir los parámetros establecidos, así como los generales implementados por la Superintendencia de Bancos y seguros son cumplidos y respetados. Así también Hincapié (2018) refieren que los administradores y funcionarios deben aprender a mejorar la manera como deben administrar los riesgos. De igual forma Miguel (2016) plantea que la aplicación de las estrategias en la administración de riesgo ayuda a la disminución de la morosidad. En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar los resultados, podemos confirmar que para disminuir el riesgo de morosidad generado por los asesores de crédito consumo estos deben de realizar correctamente su trabajo.

En la investigación para identificar el nivel de riesgo de morosidad generado en la evaluación crediticia por los asesores de crédito consumo de la Zona II de la Caja Huancayo – 2020, se pudo encontrar que el riesgo morosidad generado por los asesores de crédito consumo de la Zona II de la Caja Huancayo es medio ( $t=7,211$ ;  $p\text{-valor}=0,000$ ), lo que significa que mayoritariamente los asesores de crédito consumo realizan una evaluación crediticia efectiva. Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna, donde refiere que el nivel de riesgo de morosidad generado en la evaluación crediticia por los asesores de crédito consumo de la Zona II de la Caja Huancayo – 2020 es medio. Estos resultados son corroborados por Cueva (2019) quien en su investigación llegó a concluir la implementación de procesos y procedimientos mejorar la calidad de la cartera de créditos. Así también Flores (2019) refieren que la evaluación y control de riesgo crediticio influye en el nivel de morosidad. De igual forma Gárate (2017) plantea que la clasificación de los clientes en un segmento específico permite evaluar evidencias donde un buen porcentaje de clientes evaluados tienen malos antecedentes. Por otro lado, Valdivia (2015) plantea que es necesario implementar mecanismos de control más eficientes en la evaluación crediticia. En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar los resultados, podemos confirmar que para disminuir el riesgo de morosidad generado por los asesores de crédito consumo estos deben realizar una buena evaluación crediticia cumpliendo con toda la normativa establecida y con documentos sustentatorios correctos.

En la investigación para identificar el nivel de riesgo de morosidad generado en el seguimiento del crédito por los asesores de crédito consumo de la Zona II de la Caja Huancayo – 2020, se pudo encontrar que el riesgo morosidad generado por los asesores de crédito consumo de la Zona II de la Caja Huancayo es media ( $t= t=9,388$ ;  $p\text{-valor}=0,000$ ), lo que significa que mayoritariamente los asesores de crédito consumo realizan el seguimiento del crédito de manera efectiva. Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la

hipótesis alterna, donde refiere que el nivel de riesgo de morosidad generado en el seguimiento del crédito por los asesores de crédito consumo de la Zona II de la Caja Huancayo – 2020 es medio. Estos resultados son corroborados por Gómez (2019) quien en su investigación llegó a concluir que el mantenimiento de comunicación estrecha y procedimientos supervisados disminuye la morosidad. En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar los resultados, podemos confirmar que para disminuir el riesgo de morosidad generado por los asesores de crédito consumo estos deben realizar una actividad de seguimiento del crédito, estas medidas reducirán la probabilidad que un cliente incumpla con sus obligaciones de pago.

En la investigación para identificar el nivel de riesgo de morosidad generado en la recuperación del crédito por los asesores de crédito consumo de la Zona II de la Caja Huancayo – 2020, se pudo encontrar que el riesgo morosidad generado por los asesores de crédito consumo de la Zona II de la Caja Huancayo es media ( $t=9,388$ ;  $p\text{-valor}=0,000$ ), lo que significa que mayoritariamente los asesores de crédito consumo realizan la recuperación de créditos. Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna, donde refiere que el nivel de riesgo de morosidad generado por la recuperación de créditos de los asesores de crédito consumo de la Zona II de la Caja Huancayo – 2020 es medio. Estos resultados son corroborados por Parrales (2015) quien en su investigación llegó a concluir que debido a factores como desconocimiento de saldos, números de cuotas, falta de trabajo es importante planificar una recuperación del crédito. Así también Velastequi (2015) refieren que en momentos difíciles es cuando se debe de planificar la manera de recuperación de crédito. En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar los resultados, podemos confirmar que para realizar un buen trabajo de recuperación del crédito se deben de organizar y planificar una serie de actividades que permitan una efectiva recuperación del crédito.



## Conclusiones

1. El riesgo morosidad generado por los asesores de crédito consumo de la Zona II de la Caja Huancayo es media ( $t=8,439$ ;  $p\text{-valor}=0,000$ ), esto puede ser corroborado en los resultados estadísticos obtenidos donde el 55,6% de los asesores de crédito presentan un nivel medio de riesgo de morosidad, el 30,2% de los asesores de crédito un nivel bajo y un 14,3% un nivel alto, lo que significa que mayoritariamente los asesores de crédito consumo realizan una gestión efectiva de riesgo crediticio, de ahí la importancia de hacer una buena evaluación crediticia, seguimiento de crédito y recuperación del crédito.
2. El riesgo de morosidad generado en la evaluación crediticia crediticio generado por los asesores de crédito consumo de la Zona II de la Caja Huancayo es medio ( $t=7,211$ ;  $p\text{-valor}=0,000$ ), el mismo que puede ser corroborado en los resultados estadísticos donde el 54% de los asesores de crédito presentan un nivel medio de riesgo de morosidad en la evaluación crediticia, el 26,2% de los asesores de crédito un nivel alto y un 19,8% un nivel bajo, lo que significa que mayoritariamente los asesores de crédito consumo realizan una efectiva evaluación crediticia, de ahí la importancia de cumplir con todas las políticas que especifica la institución para la evaluación de créditos.
3. El riesgo de morosidad generado en el seguimiento del crédito generado por los asesores de crédito consumo de la Zona II de la Caja Huancayo es medio ( $t=9,388$ ;  $p\text{-valor}=0,000$ ), este resultado es corroborado en el resultados estadístico donde el 53,2% de los asesores de crédito presentan un nivel medio de riesgo de morosidad en el seguimiento de crédito, el 24,6% de los asesores de crédito un nivel alto y un 22,2% un nivel bajo, lo que significa que mayoritariamente los asesores de crédito consumo realizan de manera efectiva el seguimiento de crédito, de ahí la importancia de organizar una serie de actividades para poder anticipar incidencias en la cartera, realizando visitas, llamadas, etc.

4. El riesgo de morosidad generado en la recuperación del crédito generado por los asesores de crédito consumo de la Zona II de la Caja Huancayo es medio ( $t=9,388$ ;  $p\text{-valor}=0,000$ ), el cual es comprobado con los resultados estadísticos donde el 63,5% de los asesores de crédito presentan un nivel medio de riesgo de morosidad en la recuperación de crédito, el 25,4% de los asesores de crédito un nivel bajo y un 25,4% un nivel bajo, lo que significa que mayoritariamente los asesores de crédito consumo realizan una efectiva recuperación del crédito, de ahí la importancia de cumplir y aplicar políticas adecuadas para dicha recuperación.

### **Recomendaciones**

1. Promover la efectiva evaluación del riesgo de morosidad de los créditos, en base a las consideraciones tomadas en proceso crediticio, que permita afrontar debilidades encontradas al momento de realizar estas actividades.
2. Promover una efectiva evaluación crediticia, en base al cumplimiento de todas las normas y políticas establecidas en la institución, así como una evaluación exhaustiva de los documentos que se adjuntan para dicha evaluación, los cuales deben ser válidos y legales.
3. Promover un proceso efectivo del seguimiento del crédito, en base a la organización de diferentes actividades (visitas, llamadas telefónicas, etc.) que permitan tener información efectiva de cómo va la inversión del crédito otorgado.
4. Promover una planificación adecuada de actividades y cumplimiento de políticas que permitan la recuperación efectiva del crédito, mediante acciones concretas, planificadas y con respaldo legal.

### Referencia Bibliográfica

- Alarcos, A. (18 de Octubre de 2019). *Europa arrastra 600.000 millones en préstamos morosos (y por qué España no está entre los peores)*. Obtenido de <https://www.idealista.com/news/finanzas/economia/2019/10/18/777891-los-paises-europeos-arrastran-600-000-millones-en-prestamos-morosos-y-por-que-espana-no>
- Banco Central de Reserva del Perú, .. (21 de Mayo de 2019). Reporte de estabilidad financiera. Lima, Lima, Lima.
- Bello, G. J. (24 de Marzo de 2017). *Las 5C's del crédito*. Obtenido de <http://blog.udlap.mx/blog/2014/03/las5cdelcredito/>
- bnamericas. (08 de Junio de 2020). *Morosidad en la mira de bancos de América Latina*. Obtenido de <https://www.bnamericas.com/es/reportajes/morosidad-en-la-mira-de-bancos-de-america-latina>
- Brachfield, P. J. (2017). *Credit Management. Cómo conceder créditos a clientes y evitar los impagados*. España: Cegal.
- Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, S. (24 de 10 de 2018). Política de créditos. Huancayo, Huancayo, Junín.
- Calderón. (2002). *microfinanzas*. México: Limusa.
- Carrasco, D. S. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Cueva, M. A. (2019). *La gestión de riesgo de crédito para incrementar la calidad de cartera de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito 15 de Setiembre Ltda. 2016 – 2017* . Lima: Universidad Federico Villareal.
- Flores, R. C. (2019). *Influencia de la evaluación y control de riesgos en el nivel de morosidad de Caja Arequipa sede Tacna, periodo 2017*. Tacna: Universidad Privada de Tacna.
- Fundación UCEIF. (15 de Agosto de 2010). *Las microfinanzas en la empresas*. Lima, Lima, Lima.

- Gallardo, H. (2004). *Elementos de investigación académica*. Costa Rica: EUNED.
- Gárate, R. J. (2017). *Relación entre Gestión del Riesgo Crediticio y Morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental, Moyobamba, 2016*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- García, G. (24 de Junio de 2007). Informalidad regional en Colombia: Evidencias y Determinantes. Colombia, Colombia, Colombia.
- Goldberg, M., & Palladini, E. (2013). Gestión de riesgos y creación de valor con las microfinanzas. *The international bank for Reconstruction and development/the World bank*, 2011.
- Gomez, G. I. (2019). *La gestión del riesgo crediticio y su influencia en el control de la morosidad en la Cooperativa León XIII 2013 - 2016*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- González, P. J., & García, R. C. (2015). La morosidad, un problema colateral de la crisis económica. *CIAEC*, 7-8.
- Hincapié, M. L. (2018). *Análisis del riesgo crediticio y operacional en los fondos mutuos de inversión en Colombia*. Bogotá: Universidad Eafit.
- Lacalle, C. M. (2002). *Microcréditos, De pobres a microempresarios*. Madrid: Ariel.
- Ledgerwood, J. (2017). *Manual de microfinanzas: una perspectiva institucional y financiera*. México: Development/THE WORLD BANK.
- Lino, R. J. (2014). *Metodología de la investigación científica*. Caracas: Centauro.
- Macías, L. F. (2018). *Las metodologías de medición del riesgo crediticio en el Banco Nacional de Fomento y su influencia en los niveles de morosidad institucional: Caso específico. Sucursal del cantón Pichincha. Período 2012-2014*. Guayaquil: Universidad Católica de Satiago de Guayaquil.

- Martos, N. F., Desongles, C. J., Manuel, S. R., & Carrillo, P. C. (2005). *Auxiliares Administrativos Del Cabildo Insular de Gran Canaria. Temario*. Zevilla: MAD.
- Miguel, V. E. (2016). *Estrategias en la administración del riesgo de los prestamos multired para disminuir la morosidad en el Banco de la Nación – Huancayo*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Morales, C. J., & Morales, C. A. (2014). *Crédito y cobranza*. México: Patria.
- Morales, C. J., & Morales, C. A. (2014). *Crédito y cobranza*. México: Patria.
- Pampillón, F. F., De La Cuesta, G. M., Ruza, y. P.-C., & Arguedas, S. R. (2017). *Sistema financiero en perspectiva*. Madrid: Uned.
- Parrales, R. C. (2015). *Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del Iece-Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas*. Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.
- Rodríguez, J. (2015). *Estrategia de Gestión para los Principales Riesgos*. México: Banco Corporativo.
- Rodríguez, R. S. (2017). *Finanzas personales su mejor plan de vida*. Colombia: Kipes.
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Spanish. Superintendencia de Bancos. (2015). *ABC de educación financiera*. Guatemala: Superintendencia de Bancos Guatemal.
- Valdivia, T. D. (2015). *Implementación de la norma ISO 31000:2009 como un sistema de gestión de riesgo crediticio: Caso instituciones especializadas en microcrédito*. La Paz: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Vela, Z. S., & Caro, A. A. (2015). *Herramientas financieras en la evaluación del riesgo de crédito*. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

Velastegui, Z. C. (2015). *Impacto financiero de la evolución de los créditos de vivienda desde el 2007 hasta el 2011 en el Ecuador*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Yeny, C. H. (2018). *Evaluación de la gestión crediticia en el otorgamiento de créditos en la financiera credinka*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.

# **Anexos**



### Anexo 1. Matriz de consistencia

#### Título: Riesgo de Morosidad generado por los Asesores de Crédito Consumo de la Zona II de la Caja Huancayo - 2020

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	MARCO TEÓRICO	VARIABLES – DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es el nivel de riesgo de morosidad generado por los asesores de crédito consumo de la Zona II de la Caja Huancayo – 2020?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Identificar cuál es el nivel de riesgo de morosidad generado por los asesores de crédito consumo de la Zona II de la Caja Huancayo – 2020.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> El nivel de riesgo de morosidad generado por los asesores de crédito consumo de la Zona II de la Caja Huancayo – 2020 es medio.</p>	<p><b>Antecedentes internacionales</b> Macías (2018) en la investigación sobre Las metodologías de medición del riesgo crediticio en el Banco Nacional de Fomento y su influencia en los niveles de morosidad institucional: Caso específico. Sucursal del cantón Pichincha. Período 2012-2014. Hincapié (2018) en la investigación sobre Análisis del riesgo crediticio y operacional en los fondos mutuos de inversión en Colombia. Parrales (2015) en la investigación sobre Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE-Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas.</p> <p><b>Antecedentes nacionales</b> Cueva (2019) en la investigación sobre La gestión de riesgo de crédito</p>	<p>V1: Riesgo de morosidad D1 Riesgo en la evaluación crediticia I1 Valora la conducta del cliente de manera apropiada. I2 Evalúa la capacidad de pago del cliente de manera adecuada. I3 Evalúa la capacidad de endeudamiento del cliente de manera correcta.  D2 Riesgo en el seguimiento del crédito I2,1 Evalúa la calidad de cartera crediticia I2,2 Cumple con los procedimientos de seguimiento del crédito  D3 Riesgo en la recuperación de crédito I3,1 Planifica el flujo de gestión de cobranza de clientes I3,2 Desarrolla tramos en la cobranza a clientes I3,3 Utiliza correctamente los canales de cobranza</p>	<p><b>Método general:</b> Método Científico Método de abstracción – concreción <b>Método específico:</b> Método Descriptivo – comparativo Método analítico y sintético <b>Tipo de investigación:</b> Básica <b>Nivel de investigación:</b> Descriptivo <b>Diseño de investigación:</b> No experimental de tipo transversal y descriptivo Simple <b>Esquema:</b>  M - O  Dónde: M = 126 asesor de crédito O1 = Riesgo de Morosidad generado</p>
<p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es el nivel de riesgo de morosidad generado en la evaluación crediticia por los asesores de crédito consumo de la Zona II de la Caja Huancayo – 2020?</p>	<p><b>Objetivos específicos:</b> Identificar el nivel de riesgo de morosidad generado en la evaluación crediticia por los asesores de crédito consumo de la Zona II de la Caja Huancayo – 2020</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b> El nivel de riesgo de morosidad generado en la evaluación crediticia por los asesores de crédito consumo de la Zona II de la Caja Huancayo – 2020 es medio.</p>			
<p>¿Cuál es el nivel de riesgo de morosidad generado en el seguimiento del crédito por los asesores de crédito consumo de la Zona II de la Caja Huancayo – 2020?</p>	<p>Identificar el nivel de riesgo de morosidad generado en el seguimiento del crédito por los asesores de crédito consumo de la Zona II de la Caja Huancayo – 2020</p>	<p>El nivel de riesgo de morosidad generado en el seguimiento del crédito por los asesores de crédito consumo de la Zona II de la Caja Huancayo – 2020 es medio.</p>			
<p>¿Cuál es el nivel de riesgo de morosidad generado en la recuperación del crédito por los asesores de crédito consumo de la Zona II de la Caja Huancayo – 2020?</p>	<p>Identificar el nivel de riesgo de morosidad generado en la recuperación del crédito por los asesores de crédito consumo de la Zona II de la Caja Huancayo – 2020</p>	<p>El nivel de riesgo de morosidad generado en la recuperación del crédito por los asesores de crédito consumo de la Zona II de la Caja Huancayo – 2020 es medio.</p>			

			<p>para incrementar la calidad de cartera de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito 15 de Setiembre Ltda. 2016 – 2017.</p> <p>Gómez (2019) en la investigación sobre La gestión del riesgo crediticio y su influencia en el control de la morosidad en la Cooperativa León XIII 2013 - 2016.</p> <p>Flores (2019) en la investigación sobre Influencia de la evaluación y control de riesgos en el nivel de morosidad de Caja Arequipa sede Tacna, periodo 2017.</p>		<p>por los asesor de crédito</p> <p><b>Población y muestra (cuantificada)</b>  La población consta de 187 asesores de negocio de la Zona II Caja Huancayo.  La muestra fue de 126 asesores de crédito.  Se analizaron 210 expedientes de crédito consumo (10 por agencias) mediante un muestreo por conveniencia.</p> <p><b>Técnicas e Instrumentos de recolección de datos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnicas: Encuesta y análisis documental.</li> <li>- Instrumentos: Cuestionario y ficha documental.</li> </ul> <p><b>Técnicas de procesamiento y análisis de datos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Programa estadístico SPSS</li> <li>– Gráficos de barras</li> </ul>
--	--	--	--	--	---

					<ul style="list-style-type: none"><li>- Tablas de frecuencia</li><li>- Microsoft Excel</li></ul>
--	--	--	--	--	--

**Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables**

<b>VARIABLES</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
V1 Riesgo de Morosidad	Es el riesgo operacional generado por la actuación del personal debido a fallas en la capacitación y manuales de operación (Goldberg & Palldini, 2011;p.23)	El riesgo de morosidad generado por los asesor de crédito será medido en función al proceso crediticio (evaluación crediticia, seguimiento del crédito y recuperación del crédito).	D1 Riesgo en la evaluación crediticia	I1 Valora la conducta del cliente de manera apropiada. I2 Evalúa la capacidad de pago del cliente de manera adecuada. I3 Evalúa la capacidad de endeudamiento del cliente de manera correcta.	Ordinal  Índices: 5 = Muy de acuerdo 4 = De acuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2 = En desacuerdo 1 = Muy en desacuerdo
			D2 Riesgo en el seguimiento del crédito	I2,1 Evalúa la calidad de cartera crediticia I2,2 Cumple con los procedimientos de seguimiento del crédito	
			D3 Riesgo en la recuperación de crédito	I3,1 Planifica el flujo de gestión de cobranza de clientes I3,2 Desarrolla tramos en la cobranza a clientes I3,3 Utiliza correctamente los canales de cobranza	

### Anexo 3. Matriz de operacionalización del instrumento

Título del instrumento: Cuestionario sobre riesgo de morosidad

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Respuesta
V1 Riesgo de morosidad	D1 Riesgo en la evaluación crediticia	I1 Valora la conducta del cliente de manera apropiada.	1. Domina el proceso de evaluación crediticia utilizado en la Caja Huancayo. 2. Verifica adecuadamente la calidad de información que el cliente presenta cuando solicita el crédito consumo. 3. Evalúa correctamente el comportamiento del historial de pago del cliente con las instituciones financieras en los últimos 24 meses a través de Equifax, Sentinel, SBS y reportes internos. 4. Evalúa adecuadamente la experiencia crediticia del cliente con las instituciones financieras 5. Realiza visitas in situ al cliente antes de otorgarle el crédito 6. Utiliza correctamente referidos para ver la conducta del cliente.	5 = Muy de acuerdo 4 = De acuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2 = En desacuerdo 1 = Muy en desacuerdo
		I2 Evalúa la capacidad de pago del cliente de manera adecuada.	7. Calcula adecuadamente los ingresos del cliente del crédito consumo. 8. Calcula adecuadamente los egresos del cliente del crédito consumo. 9. Calcula adecuadamente el flujo de efectivo del cliente del crédito consumo.	
		I3 Evalúa la capacidad de endeudamiento del cliente de manera correcta.	10. Calcula adecuadamente la liquidez del cliente del crédito consumo. 11. Evalúa correctamente la capacidad de endeudamiento a través del historial de pago del cliente con las instituciones financieras en los últimos 24 meses a través de Equifax, Sentinel, SBS y reportes internos.	
	D2 Riesgo en el seguimiento del crédito	I2,1 Evalúa la calidad de cartera crediticia de forma correcta	12. Evalúa correctamente la calidad de cartera a través del saldo vencido, mora vencida, saldo judicial, mora judicial, cartera atrasada y mora total. 13. Identifica correctamente a los clientes que cayeron en mora.	
		I2,2 Cumple con los procedimientos de seguimiento del crédito	14. Conoce los procedimientos en el seguimiento del crédito consumo utilizado en la Caja Huancayo. 15. Verifica correctamente el destino de crédito consumo. 16. Aplica adecuadamente los procedimientos en el seguimiento del crédito consumo.	
	D3 Riesgo en la recuperación de crédito	I3,1 Planifica el flujo de gestión de cobranza de clientes	17. Determina el flujo de gestión en la cobranza de clientes de crédito consumo utilizado en la Caja Huancayo. 18. Planifica adecuadamente el flujo de gestión en la cobranza de clientes de crédito consumo. 19. Aplica adecuadamente el flujo de gestión en la cobranza de clientes de crédito consumo utilizado en la Caja Huancayo.	
			I3,2 Desarrolla tramos en la cobranza a clientes	

			21. Aplica adecuadamente los tramos en la cobranza de clientes de crédito consumo utilizado en la Caja Huancayo	
			22. Realiza adecuadamente el proceso moratorio en sus clientes de crédito consumo.	
		I3,3 Utiliza correctamente los canales de cobranza	23. Distingue los canales de cobranza que utiliza la Caja Huancayo.	
			24. Comunica oportunamente a los canales de cobranza respecto a los de crédito consumo que cayeron en mora.	
			25. Utiliza correctamente los canales de cobranza de clientes de crédito consumo.	

## Título del instrumento: Ficha documental sobre riesgo de morosidad

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Respuesta
V1 Riesgo de morosidad	D1 Riesgo en la evaluación crediticia	I1 Valora la conducta del cliente de manera apropiada.	1.- ¿Asesor de negocios realizo adecuado cruce de información? 2. ¿Acredita estabilidad domiciliaria? 3.- En caso que la respuesta cuente con fiador ¿Cuenta con el respaldo patrimonial? 4.- Tiene centrales de riesgo de todos los intervinientes? SBS – Central de riesgo	2 = Si 1 = No
		I2 Evalúa la capacidad de pago del cliente de manera adecuada.	5.- ¿En caso de haber considerado otros ingresos adicionales a la fuente principal se verifico el otro ingreso? 6.- ¿Sustento de ingresos y documentos del expediente son fidedignos? 7.- ¿Expediente tiene documentos que acredite fuentes de ingresos? Boleta de pago	
		I3 Evalúa la capacidad de endeudamiento del cliente de manera correcta.	8.- ¿Los ingresos y egresos del crédito fueron adecuadamente determinados? 9.- ¿El expediente cuenta con los requisitos mínimos? 10.- La garantía considerada en el o los créditos adicionales es adecuado, está definida, está sustentada. 11.- ¿Cuota del cronograma es mayor a la capacidad de pago determinado en la evaluación?	
	D2 Riesgo en el seguimiento del crédito	I2,1 Evalúa la calidad de cartera crediticia de forma correcta	12.- ¿Crédito fue aprobado de acuerdo al nivel de aprobación? 13.- ¿Tiene formatos de evaluación o reevaluación del crédito? Historial del pago 14.- ¿Cuántas excepciones presenta el crédito? ¿Es razonable el número de excepciones? 15.- En caso que existe excepciones fuera del reglamento: Adjunta informe y sustento correspondiente. 16.- Ampliación de cobertura de garantía: Adjuntar copia legalizada y/o original del inmueble 17.- Excepciones de RSS % de cuotas pagadas, días de vencimiento por cuotas, mora. 18.- En caso de garantías no reales: a.- Corresponde el tipo de garantía b.- Fotografía con le fecha actual.	
		I2,2 Cumple con los procedimientos de seguimiento del crédito	19.- ¿La documentación, información y fotos (fuentes de ingresos, garantías) que sustento son fidedignos? 20.- ¿Cuenta con seguimiento al destino del crédito (compra de deuda, Crediruedas, crédito hipotecario, etc.)? 21.- De acuerdo a la solicitud de crédito: El destino fue adecuado (cruzar con la visita) 22.- ¿Tipo de garantía está determinada de acuerdo a la política de créditos? 23.- De la gerencia de riesgo, el expediente cuenta: Informe de riesgo	

			<p>24.- El tipo de operación ampliación cumple con las condiciones del artículo 44° - Reglamento de crédito.</p> <p>25.- El – los créditos adicionales que tiene el cliente, cumplen con los requisitos de forma.</p> <p>26.- El o los créditos adicionales que tiene el cliente cumple con el seguimiento correspondiente.</p>	
D3 Riesgo en la recuperación de crédito	I3,1 Planifica el flujo de gestión de cobranza de clientes		<p>27.- ¿Ha planificado el flujo de gestión de cobranza de clientes?</p> <p>28.- ¿A determinad el fujo de actividades para la gestión de cobranza de clientes?</p>	
	I3,2 Desarrolla tramos en la cobranza a clientes		<p>29.- ¿Ha evaluado que tramos ejecutara en la cobranza de clientes?</p> <p>30.- ¿Los tramos organizados en la cobranza a los clientes son los adecuados?</p>	
	I3,3 Utiliza correctamente los canales de cobranza		<p>31.- Crédito en mora vencida o judicial ¿Cuenta con notificaciones?</p> <p>32.- ¿Al momento de evaluar el crédito, ha previsto los canales de cobranza?</p>	



**Anexo 4. Matriz de operacionalización del instrumento porcentajes**

**Título del instrumento:** Cuestionario sobre riesgo de morosidad

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>N° Preguntas</b>	<b>Porcentaje por dimensión</b>	<b>Respuesta</b>
D1 Riesgo en la evaluación crediticia	I1 Valora la conducta del cliente de manera apropiada.	1. Domina el proceso de evaluación crediticia utilizado en la Caja Huancayo. 2. Verifica adecuadamente la calidad de información que el cliente presenta cuando solicita el crédito consumo. 3. Evalúa correctamente el comportamiento del historial de pago del cliente con las instituciones financieras en los últimos 24 meses a través de Equifax, Sentinel, SBS y reportes internos. 4. Evalúa adecuadamente la experiencia crediticia del cliente con las instituciones financieras 5. Realiza visitas in situ al cliente antes de otorgarle el crédito 6. Utiliza correctamente referidos para ver la conducta del cliente.	11	44%	5 = Muy de acuerdo 4 = De acuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2 = En desacuerdo 1 = Muy en desacuerdo
	I2 Evalúa la capacidad de pago del cliente de manera adecuada.	7. Calcula adecuadamente los ingresos del cliente del crédito consumo. 8. Calcula adecuadamente los egresos del cliente del crédito consumo. 9. Calcula adecuadamente el flujo de efectivo del cliente del crédito consumo.			
	I3 Evalúa la capacidad de endeudamiento del cliente de manera correcta.	10. Calcula adecuadamente la liquidez del cliente del crédito consumo. 11. Evalúa correctamente la capacidad de endeudamiento a través del historial de pago del cliente con las instituciones financieras en los últimos 24 meses a través de Equifax, Sentinel, SBS y reportes internos.			
D2 Riesgo en el seguimiento del crédito	I2,1 Evalúa la calidad de cartera crediticia de forma correcta	12. Evalúa correctamente la calidad de cartera a través del saldo vencido, mora vencida, saldo judicial, mora judicial, cartera atrasada y mora total. 13. Identifica correctamente a los clientes que cayeron en mora.	5	20%	
	I2,2 Cumple con los procedimientos de seguimiento del crédito	14. Conoce los procedimientos en el seguimiento del crédito consumo utilizado en la Caja Huancayo. 15. Verifica correctamente el destino de crédito consumo. 16. Aplica adecuadamente los procedimientos en el seguimiento del crédito consumo.			

D3 Riesgo en la recuperación de crédito	I3,1 Planifica el flujo de gestión de cobranza de clientes	17. Determina el flujo de gestión en la cobranza de clientes de crédito consumo utilizado en la Caja Huancayo. 18. Planifica adecuadamente el flujo de gestión en la cobranza de clientes de crédito consumo. 19. Aplica adecuadamente el flujo de gestión en la cobranza de clientes de crédito consumo utilizado en la Caja Huancayo.	9	36%	
	I3,2 Desarrolla tramos en la cobranza a clientes	20. Identifica los tramos en la cobranza de clientes de crédito consumo utilizado en la Caja Huancayo. 21. Aplica adecuadamente los tramos en la cobranza de clientes de crédito consumo utilizado en la Caja Huancayo 22. Realiza adecuadamente el proceso moratorio en sus clientes de crédito consumo.			
	I3,3 Utiliza correctamente los canales de cobranza	23. Distingue los canales de cobranza que utiliza la Caja Huancayo. 24. Comunica oportunamente a los canales de cobranza respecto a los de crédito consumo que cayeron en mora. 25. Utiliza correctamente los canales de cobranza de clientes de crédito consumo.			

**Título del instrumento:** Ficha documental sobre riesgo de morosidad

Dimensiones	Indicadores	Ítems	N° Preguntas	Porcentaje por dimensión	Respuesta
D1 Riesgo en la evaluación crediticia	I1 Valora la conducta del cliente de manera apropiada.	1.- ¿Asesor de negocios realizo adecuado cruce de información? 2. ¿Acredita estabilidad domiciliaria? 3.- En caso que la respuesta cuente con fiador ¿Cuenta con el respaldo patrimonial? 4.- Tiene centrales de riesgo de todos los intervinientes? SBS – Central de riesgo	11	34%	2 = Si 1 = No
	I2 Evalúa la capacidad de pago del cliente de manera adecuada.	5.- ¿En caso de haber considerado otros ingresos adicionales a la fuente principal se verifico el otro ingreso? 6.- ¿Sustento de ingresos y documentos del expediente son fidedignos? 7.- ¿Expediente tiene documentos que acredite fuentes de ingresos? Boleta de pago			
	I3 Evalúa la capacidad de endeudamiento del cliente de manera correcta.	8.- ¿Los ingresos y egresos del crédito fueron adecuadamente determinados? 9.- ¿El expediente cuenta con los requisitos mínimos? 10.- La garantía considerada en el o los créditos adicionales es adecuado, está definida, está sustentada. 11.- ¿Cuota del cronograma es mayor a la capacidad de pago determinado en la evaluación?			
D2 Riesgo en el seguimiento del crédito	I2,1 Evalúa la calidad de cartera crediticia de forma correcta	12.- ¿Crédito fue aprobado de acuerdo al nivel de aprobación? 13.- ¿Tiene formatos de evaluación o reevaluación del crédito? Historial del pago 14.- ¿Cuantas excepciones presenta el crédito? ¿Es razonable el número de excepciones? 15.- En caso que existe excepciones fuera del reglamento: Adjunta informe y sustento correspondiente. 16.- Ampliación de cobertura de garantía: Adjuntar copia legalizada y/o original del inmueble 17.- Excepciones de RSS % de cuotas pagadas, días de vencimiento por cuotas, mora. 18.- En caso de garantías no reales: a.- Corresponde el tipo de garantía b.- Fotografía con le fecha actual.	15	47%	

	I2,2 Cumple con los procedimientos de seguimiento del crédito	<p>19.- ¿La documentación, información y fotos (fuentes de ingresos, garantías) que sustento son fidedignos?</p> <p>20.- ¿Cuenta con seguimiento al destino del crédito (compra de deuda, Crediruedas, crédito hipotecario, etc.)?</p> <p>21.- De acuerdo a la solicitud de crédito: El destino fue adecuado (cruzar con la visita)</p> <p>22.- ¿Tipo de garantía está determinada de acuerdo a la política de créditos?</p> <p>23.- De la gerencia de riesgo, el expediente cuenta: Informe de riesgo</p> <p>24.- El tipo de operación ampliación cumple con las condiciones del artículo 44° - Reglamento de crédito.</p> <p>25.- El – los créditos adicionales que tiene el cliente, cumplen con los requisitos de forma.</p> <p>26.- El o los créditos adicionales que tiene el cliente cumple con el seguimiento correspondiente.</p>			
D3 Riesgo en la recuperación de crédito	I3,1 Planifica el flujo de gestión de cobranza de clientes	<p>27.- ¿Ha planificado el flujo de gestión de cobranza de clientes?</p> <p>28.- ¿A determinad el fujo de actividades para la gestión de cobranza de clientes?</p>	6	19%	
	I3,2 Desarrolla tramos en la cobranza a clientes	<p>29.- ¿Ha evaluado que tramos ejecutara en la cobranza de clientes?</p> <p>30.- ¿Los tramos organizados en la cobranza a los clientes son los adecuados?</p>			
	I3,3 Utiliza correctamente los canales de cobranza	<p>31.- Crédito en mora vencida o judicial ¿Cuenta con notificaciones?</p> <p>32.- ¿Al momento de evaluar el crédito, ha previsto los canales de cobranza?</p>			

## Anexo 5. El instrumento de investigación

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**  
**Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas**

Mediante el presente cuestionario, me presento ante Usted, a fin de que dé respuesta a las preguntas formuladas, esta información relevante servirá para el desarrollo de la tesis titulada: Riesgo de Morosidad generado por los Asesores de Crédito Consumo de la Zona II de la Caja Huancayo – 2020, el que permitirá medir la variable de estudio y probar la hipótesis, por tal propósito acudo a Ud. Para que a pelando a su buen criterio de respuestas con toda honestidad; quedando agradecida (o) por su intervención.

Años de Experiencia:	
Agencia en la que labora:	
Cargo:	

**Instrucciones:** A continuación, le presentamos varios reactivos, le solicitamos que frente a ellos exprese su opinión personal considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con una (X) la que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

1.-Muy en desacuerdo	2.-En desacuerdo	3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4.- De acuerdo	5.- Muy de acuerdo
----------------------	------------------	------------------------------------	----------------	--------------------

N°	Reactivos	1	2	3	4	5
01	Domina el proceso de evaluación crediticia utilizado en la Caja Huancayo.					
02	Verifica adecuadamente la calidad de información que el cliente presenta cuando solicita el crédito consumo.					
03	Evalúa correctamente el comportamiento del historial de pago del cliente con las instituciones financieras en los últimos 24 meses a través de Equifax, Sentinel, SBS y reportes internos.					
04	Evalúa adecuadamente la experiencia crediticia del cliente con las instituciones financieras					
05	Realiza visitas in situ al cliente antes de otorgarle el crédito					
06	Utiliza correctamente referidos para ver la conducta del cliente.					
07	Calcula adecuadamente los ingresos del cliente del crédito consumo.					
08	Calcula adecuadamente los egresos del cliente del crédito consumo.					
09	Calcula adecuadamente el flujo de efectivo del cliente del crédito consumo.					
10	Calcula adecuadamente la liquidez del cliente del crédito consumo.					
11	Evalúa correctamente la capacidad de endeudamiento a través del historial de pago del cliente con las instituciones financieras en los últimos 24 meses a través de Equifax, Sentinel, SBS y reportes internos.					
12	Evalúa correctamente la calidad de cartera a través del saldo vencido, mora vencida, saldo judicial, mora judicial, cartera atrasada y mora total.					
13	Identifica correctamente a los clientes que cayeron en mora.					
14	Conoce los procedimientos en el seguimiento del crédito consumo utilizado en la Caja Huancayo.					
15	Verifica correctamente el destino de crédito consumo.					
16	Aplica adecuadamente los procedimientos en el seguimiento del crédito consumo.					

17	Determina el flujo de gestión en la cobranza de clientes de crédito consumo utilizado en la Caja Huancayo.					
18	Planifica adecuadamente el flujo de gestión en la cobranza de clientes de crédito consumo.					
19	Aplica adecuadamente el flujo de gestión en la cobranza de clientes de crédito consumo utilizado en la Caja Huancayo.					
20	Identifica los tramos en la cobranza de clientes de crédito consumo utilizado en la Caja Huancayo.					
21	Aplica adecuadamente los tramos en la cobranza de clientes de crédito consumo utilizado en la Caja Huancayo					
22	Realiza adecuadamente el proceso moratorio en sus clientes de crédito consumo.					
23	Distingue los canales de cobranza que utiliza la Caja Huancayo.					
24	Comunica oportunamente a los canales de cobranza respecto a los de crédito consumo que cayeron en mora.					
25	Utiliza correctamente los canales de cobranza de clientes de crédito consumo.					

Gracias por su colaboración

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**  
**Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas**

La presente ficha documental permite registrar datos para el desarrollo de la tesis titulada: Riesgo de Morosidad generado por los Asesores de Crédito Consumo de la Zona II de la Caja Huancayo – 2020, el que permitirá medir la variable de estudio.

N° de Expediente:	
Agencia:	

N°	Reactivos	SI	NO
01	¿Asesor de negocios realizo adecuado cruce de información?		
02	¿Acredita estabilidad domiciliaria?		
03	En caso que la respuesta cuente con fiador ¿Cuenta con el respaldo patrimonial?		
04	¿Tiene centrales de riesgo de todos los intervinientes? SBS – Central de riesgo		
05	¿En caso de haber considerado otros ingresos adicionales a la fuente principal se verifico el otro ingreso?		
06	¿Sustento de ingresos y documentos del expediente son fidedignos?		
07	¿Expediente tiene documentos que acredite fuentes de ingresos? Boleta de pago		
08	¿Los ingresos y egresos del crédito fueron adecuadamente determinados?		
09	¿El expediente cuenta con los requisitos mínimos?		
10	La garantía considerada en el o los créditos adicionales es adecuada, está definida, está sustentada.		
11	¿Cuota del cronograma es mayor a la capacidad de pago determinado en la evaluación?		
12	¿Crédito fue aprobado de acuerdo al nivel de aprobación?		
13	¿Tiene formatos de evaluación o reevaluación del crédito? Historial del pago		
14	¿Cuántas excepciones presenta el crédito? ¿Es razonable el número de excepciones?		
15	En caso que existe excepciones fuera del reglamento: Adjunta informe y sustento correspondiente.		
16	Ampliación de cobertura de garantía: Adjuntar copia legalizada y/o original del inmueble		
17	Excepciones de RSS % de cuotas pagadas, días de vencimiento por cuotas, mora.		
18	En caso de garantías no reales: a.- Corresponde el tipo de garantía b.- Fotografía con le fecha actual.		
19	¿La documentación, información y fotos (fuentes de ingresos, garantías) que sustento son fidedignos?		
20	¿Cuenta con seguimiento al destino del crédito (compra de deuda, Crediruedas, crédito hipotecario, etc.)?		
21	De acuerdo a la solicitud de crédito: El destino fue adecuado (cruzar con la visita)		
22	¿Tipo de garantía está determinada de acuerdo a la política de créditos?		
23	De la gerencia de riesgo, el expediente cuenta: Informe de riesgo		

24	El tipo de operación ampliación cumple con las condiciones del artículo 44° - Reglamento de crédito.		
25	El – los créditos adicionales que tiene el cliente, cumplen con los requisitos de forma.		
26	El o los créditos adicionales que tiene el cliente cumple con el seguimiento correspondiente.		
27	¿Ha planificado el flujo de gestión de cobranza de clientes?		
28	¿A determinad el flujo de actividades para la gestión de cobranza de clientes?		
29	¿Ha evaluado que tramos ejecutara en la cobranza de clientes?		
30	¿Los tramos organizados en la cobranza a los clientes son los adecuados?		
31	Crédito en mora vencida o judicial ¿Cuenta con notificaciones?		
32	¿Al momento de evaluar el crédito, ha previsto los canales de cobranza?		



**Anexo 6. Consentimiento informado**

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por: Bach. Orellana Munive, Iris Fiorella. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es desarrollar un trabajo de investigación

Me han indicado también que tendré que responder las preguntas del cuestionario, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

---

Firma

DNI N°.....

### Anexo 7. Validez de instrumentos

Título: RIESGO DE MOROSIDAD GENERADO POR LOS ASESORES DE CRÉDITO CONSUMO DE LA ZONA II DE LA CAJA HUANCAYO – 2020

Instrumento: Cuestionario

Variable: Riesgo de Morosidad

DIMENSIÓN	ÍTEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1 Riesgo en la evaluación crediticia	1	4	4	4	4	4	
	2	3	4	4	4	4	
	3	4	2	4	4	4	
	4	4	3	4	4	4	
	5	3	4	4	4	4	
	6	4	4	3	4	4	
	7	4	3	4	4	4	
	8	4	4	3	4	4	
	9	2	4	4	4	4	
	10	4	3	4	4	4	
	11	4	4	3	4	4	
D2 Riesgo en el seguimiento del crédito	12	4	2	4	4	4	
	13	4	3	4	4	4	
	14	4	4	4	4	4	
	15	4	3	4	4	4	
	16	3	4	4	4	4	
D3 Riesgo en la recuperación de crédito	17	4	4	3	4	4	
	18	4	2	4	4	4	
	19	2	4	4	4	4	
	20	4	2	4	4	4	
	21	4	3	4	4	4	
	22	4	3	4	4	4	
	23	4	4	3	4	4	
	24	4	3	4	4	4	
	25	4	3	4	4	4	
EVALUACION CUALITATIVA CRITERIOS	POR	4	4	4	4	4	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospital

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido  
Cuadro 1  
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Dra. Angélica Sánchez Castro	Doctora en Ciencias de la Educación	25	Nivel alto

Sello y Firma:

  
Dra. ANGÉLICA SÁNCHEZ CASTRO  
Docente

### Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Título: RIESGO DE MOROSIDAD GENERADO POR LOS ASESORES DE CRÉDITO CONSUMO DE LA ZONA II DE LA CAJA HUANCAYO – 2020

Instrumento: Ficha documental

Variable: Riesgo de Morosidad

DIMENSIÓN	ÍTEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1 Riesgo en la evaluación crediticia	1	3	3	3	3		
	2	3	3	4	4		
	3	4	3	4	3		
	4	3	3	4	4		
	5	3	3	3	3		
	6	3	3	4	4		
	7	4	3	4	3		
	8	3	3	4	4		
	9	3	3	3	3		
	10	3	3	4	4		
	11	4	3	4	3		
D2 Riesgo en el seguimiento del crédito	12	3	3	4	4		
	13	3	3	3	3		
	14	3	3	4	4		
	15	4	3	4	3		
	16	3	3	4	4		
	17	3	3	3	3		
	18	3	3	4	4		
	19	4	3	4	3		
	20	3	3	4	4		
	21	3	3	3	3		
	22	3	3	4	4		
D3 Riesgo en la recuperación de crédito	23	4	3	4	3		
	24	3	3	4	4		
	25	3	3	4	4		
	26	3	3	3	3		
	27	3	3	4	4		
	28	4	3	4	3		
EVALUACION CUALITATIVA CRITERIOS	29	3	3	4	4		
	30	3	3	3	3		
	31	3	3	4	4		
	32	4	3	4	3		
EVALUACION CUALITATIVA CRITERIOS		POR	4	4	4	4	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospital

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto
----------------------	---

Validez de contenido

Cuadro 1

Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Dra. Angélica Sánchez Castro	Doctora en Ciencias de la Educación	32	Nivel alto

Sello y Firma:

  
Dra. ANGÉLICA SÁNCHEZ CASTRO

### Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Título: RIESGO DE MOROSIDAD GENERADO POR LOS ASESORES DE CRÉDITO CONSUMO DE LA ZONA II DE LA CAJA HUANCAYO – 2020

Instrumento: Cuestionario

Variable: Riesgo de Morosidad

DIMENSIÓN	ÍTEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1 Riesgo en la evaluación crediticia	1	3	3	2	3	3	
	2	3	3	3	3	3	
	3	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	
	5	4	4	4	4	4	
	6	3	3	2	2	3	
	7	3	3	2	3	3	
	8	3	3	2	3	3	
	9	3	3	3	3	3	
	10	3	3	3	3	3	
	11	4	3	4	4	4	
D2 Riesgo en el seguimiento del crédito	12	4	4	4	4	4	
	13	3	3	3	3	3	
	14	3	3	3	2	3	
	15	3	3	3	4	3	
	16	4	4	4	4	4	
D3 Riesgo en la recuperación de crédito	17	4	4	4	4	4	
	18	4	4	3	4	4	
	19	3	3	3	3	3	
	20	3	3	3	3	3	
	21	3	3	3	3	3	
	22	4	3	4	4	4	
	23	3	4	3	3	3	
	24	3	4	3	3	3	
25	4	4	3	4	4		
EVALUACION CUALITATIVA CRITERIOS	POR	3	3	3	3	3	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal.

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 1

Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Dr Saul Nilo Astuñaupa Flores	Doctor en Contabilidad	25	Nivel Moderado

Sello y Firma:

Dr. SAÚL NILO ASTUÑAUPA FLORES  
Docente

### Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Título: RIESGO DE MOROSIDAD GENERADO POR LOS ASESORES DE CRÉDITO CONSUMO DE LA ZONA II DE LA CAJA HUANCAYO – 2020

Instrumento: Cuestionario

Variable: Riesgo de Morosidad

DIMENSIÓN	ÍTEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1 Riesgo en la evaluación crediticia	1	4	4	4	3	4	
	2	4	4	4	4	4	
	3	4	3	4	3	4	
	4	3	3	4	4	4	
	5	4	4	4	3	4	
	6	4	4	4	4	4	
	7	4	3	4	3	4	
	8	3	3	4	4	4	
	9	4	4	4	3	4	
	10	4	4	4	4	4	
	11	4	3	4	3	4	
D2 Riesgo en el seguimiento del crédito	12	3	3	4	4	4	
	13	4	4	4	3	4	
	14	4	4	4	4	4	
	15	4	3	4	3	4	
	16	4	4	4	3	4	
D3 Riesgo en la recuperación de crédito	17	4	4	4	4	4	
	18	3	3	4	4	4	
	19	4	3	4	3	4	
	20	4	4	4	3	4	
	21	4	4	4	4	4	
	22	3	3	4	4	4	
	23	4	3	4	3	4	
	24	4	4	4	3	4	
25	4	4	4	4	4		
EVALUACIÓN CUALITATIVA CRITERIOS	POR	4	4	4	4	4	

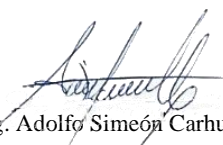
Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	5. No cumple con el criterio
	6. Nivel bajo
	7. Nivel moderado
	8. Nivel alto

#### Validez de contenido Cuadro 1 Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Mg. Adolfo Simeón Carhuavilca	MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	25	Nivel alto

  
Mg. Adolfo Simeón Carhuavilca

### Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Título: RIESGO DE MOROSIDAD GENERADO POR LOS ASESORES DE CRÉDITO CONSUMO DE LA ZONA II DE LA CAJA HUANCAYO – 2020

Instrumento: Ficha documental

Variable: Riesgo de Morosidad

DIMENSIÓN	ÍTEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1 Riesgo en la evaluación crediticia	1	4	4	4	3	4	
	2	4	4	4	4	4	
	3	4	3	4	3	4	
	4	3	3	4	4	4	
	5	4	4	4	3	4	
	6	4	4	4	4	4	
	7	4	3	4	3	4	
	8	3	3	4	4	4	
	9	4	4	4	3	4	
	10	4	4	4	4	4	
	11	4	3	4	3	4	
D2 Riesgo en el seguimiento del crédito	12	3	3	4	4	4	
	13	4	4	4	3	4	
	14	4	4	4	4	4	
	15	4	3	4	3	4	
	16	4	4	4	3	4	
	17	4	4	4	4	4	
	18	3	3	4	4	4	
	19	4	3	4	3	4	
	20	4	4	4	3	4	
	21	4	4	4	4	4	
	22	3	3	4	4	4	
D3 Riesgo en la recuperación de crédito	23	4	3	4	3	4	
	24	4	4	4	3	4	
	25	4	4	4	4	4	
	26	4	4	4	4	4	
	27	4	4	4	3	4	
	28	4	4	4	4	4	
	29	4	3	4	3	4	
	30	3	3	4	4	4	
	31	4	4	4	3	4	
	32	4	4	4	4	4	
EVALUACION CUALITATIVA CRITERIOS	POR	4	4	4	4	4	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 1

Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Mg. Adolfo Simeón Carhuavilca	MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	32	Nivel alto

Mg. Adolfo Simeón Carhuavilca

### Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Título: RIESGO DE MOROSIDAD GENERADO POR LOS ASESORES DE CRÉDITO CONSUMO DE LA ZONA II DE LA CAJA HUANCAYO – 2020

Instrumento: Cuestionario

Variable: Riesgo de Morosidad

DIMENSIÓN	ÍTEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1 Riesgo en la evaluación crediticia	1	4	4	4	3	4	
	2	4	4	4	4	4	
	3	4	3	4	3	4	
	4	3	3	4	4	4	
	5	4	4	4	3	4	
	6	4	4	4	4	4	
	7	4	3	4	3	4	
	8	3	3	4	4	4	
	9	4	4	4	3	4	
	10	4	4	4	4	4	
	11	4	3	4	3	4	
D2 Riesgo en el seguimiento del crédito	12	3	3	4	4	4	
	13	4	4	4	3	4	
	14	4	4	4	4	4	
	15	4	3	4	3	4	
	16	4	4	4	3	4	
D3 Riesgo en la recuperación de crédito	17	4	4	4	4	4	
	18	3	3	4	4	4	
	19	4	3	4	3	4	
	20	4	4	4	3	4	
	21	4	4	4	4	4	
	22	3	3	4	4	4	
	23	4	3	4	3	4	
	24	4	4	4	3	4	
25	4	4	4	4	4		
EVALUACIÓN CUALITATIVA CRITERIOS	POR	4	4	4	4	4	

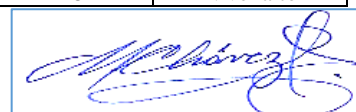
Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospital

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	9. No cumple con el criterio
	10. Nivel bajo
	11. Nivel moderado
	12. Nivel alto

#### Validez de contenido Cuadro 1 Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Dr. Meinel Alexander Chávez Turín	DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN	25	Nivel alto



Dr. Meinel Alexander Chávez Turín

### Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Título: RIESGO DE MOROSIDAD GENERADO POR LOS ASESORES DE CRÉDITO CONSUMO DE LA ZONA II DE LA CAJA HUANCAYO – 2020

Instrumento: Ficha documental

Variable: Riesgo de Morosidad

DIMENSIÓN	ÍTEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1 Riesgo en la evaluación crediticia	1	4	4	4	3	4	
	2	4	4	4	4	4	
	3	4	3	4	3	4	
	4	3	3	4	4	4	
	5	4	4	4	3	4	
	6	4	4	4	4	4	
	7	4	3	4	3	4	
	8	3	3	4	4	4	
	9	4	4	4	3	4	
	10	4	4	4	4	4	
	11	4	3	4	3	4	
D2 Riesgo en el seguimiento del crédito	12	3	3	4	4	4	
	13	4	4	4	3	4	
	14	4	4	4	4	4	
	15	4	3	4	3	4	
	16	4	4	4	3	4	
	17	4	4	4	4	4	
	18	3	3	4	4	4	
	19	4	3	4	3	4	
	20	4	4	4	3	4	
	21	4	4	4	4	4	
	22	3	3	4	4	4	
D3 Riesgo en la recuperación de crédito	23	4	3	4	3	4	
	24	4	4	4	3	4	
	25	4	4	4	4	4	
	26	4	4	4	4	4	
	27	4	4	4	3	4	
	28	4	4	4	4	4	
	29	4	3	4	3	4	
	30	3	3	4	4	4	
	31	4	4	4	3	4	
	32	4	4	4	4	4	
EVALUACION CUALITATIVA CRITERIOS	POR	4	4	4	4	4	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

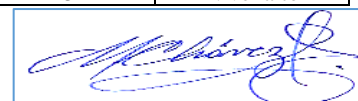
<b>Calificación:</b>	5. No cumple con el criterio
	6. Nivel bajo
	7. Nivel moderado
	8. Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 1

Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Dr. Meinel Alexander Chávez Turín	DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN	32	Nivel alto



Dr. Meinel Alexander Chávez Turín



### Anexo 8. Medición de las variables

Para la medición de la variable Riesgo de morosidad se utilizó la escala de Stanones y la campana de Gauss, usando una constante 0.75 dividiéndolo en tres categorías alto, medio y bajo.

1. Se determinó el promedio

$$\text{Promedio} = 109,81$$

2. Se calculó la desviación estándar (DS)

$$\text{DS} = 10,38$$

3. Se establecieron los valores de a y b

$$a = x - 0.75 (\text{DS})$$

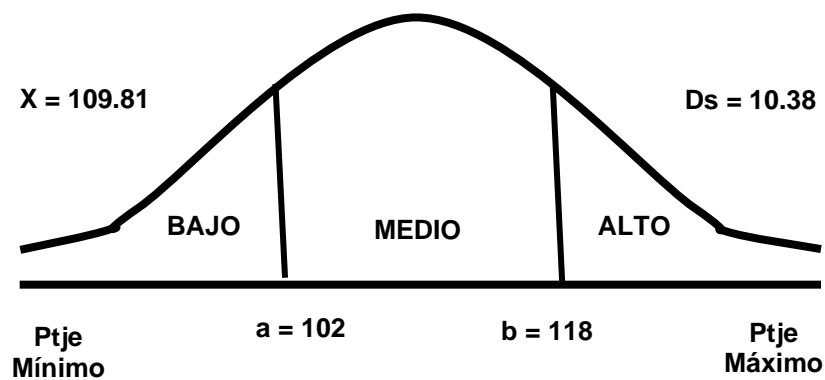
$$a = 109,81 - 0.75 (10,38)$$

$$a = 102$$

$$b = x + 0.75 (\text{DS})$$

$$b = 109,81 + 0.75 (10,38)$$

$$b = 118$$



Categorías/Niveles	Intervalos
Alto	118 a 125
Medio	102 a 118
Bajo	83 a 102

- De la misma manera se realizó para las dimensiones.

### Anexo 9. Matriz Tripartita de Datos

\*DATOS ESTADISTICOS MOD 126.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: ID 1 Visible: 34 de 34 variables

ID	D1_I1.1_P1	D1_I1.1_P2	D1_I1.1_P3	D1_I1.1_P4	D1_I1.1_P5	D1_I1.1_P6	D1_I1.2_P7	D1_I1.2_P8	D1_I1.2_P9	D1_I1.3_P10	D1_I1.3_P11	D2_I2.1_P12	D2_I2.1_P13	D2_I2.2_P14	D
1	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	5	
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	3	5	4	
4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
7	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	
8	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	
9	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
10	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	
11	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	
12	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	
14	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	
15	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	
16	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	
17	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
19	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	
20	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	
21	5	4	3	4	5	3	4	4	3	3	4	5	5	5	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

