

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



TESIS

**Políticas de Créditos y Morosidad en la Financiera Confianza
Agencia Centenario Huancayo - 2019**

Para Optar : Título Profesional de Contador Público

Autores : Bach. Núñez Baldeón Astrid Nory

Asesor : Dra. Quispe Espinoza Edith Pilar

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

Fecha de Inicio y
Culminación : 04.01.2020 – 03.01.2021

Huancayo – Perú
2022

FALSA PORTADA

HOJA DE APROBACIÓN POR LOS JURADOS
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

TESIS

POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y MOROSIDAD EN LA FINANCIERA CONFIANZA

AGENCIA CENTENARIO HUANCAYO - 2019.

PRESENTADO POR:

Bach. Astrid Nory Núñez Baldeón

PARA OPTAR EL TÍTULO DE: CONTADOR PÚBLICO

Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE :
Grado NOMBRES Y APELLIDOS

PRIMER MIEMBRO :
Grado NOMBRES Y APELLIDOS

SEGUNDO MIEMBRO :
Grado NOMBRES Y APELLIDOS

TERCER MIEMBRO :
Grado NOMBRES Y APELLIDOS

Huancayo, ... de del 2020

ASESORA:
Dra. Edith Pilar Quispe Espinoza

DEDICATORIA

Éste trabajo está dedicado a mis padres José e Irene porque son ellos mi motivo de superación, por su dedicación, por creer en mis sueños y por estar a mi lado en cada etapa de mi vida, a mis hermanos Ivette y John quienes siempre me demostraron su apoyo y son mi ejemplo de perseverancia y unión, a mi querido sobrino James por iluminar nuestro hogar cada día con su sonrisa y a mi pareja Cristian por estar a mi lado en todo momento y apoyarme en alcanzar este logro.

Muchas gracias familia.

Astrid Nory

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por cuidarme durante todo este tiempo, guiarme en momentos difíciles y por regalarme la hermosa familia que tengo.

A la Universidad Peruana Los Andes por acogerme en sus aulas, porque en ellas me forme profesionalmente.

A los maestros de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas, por sus enseñanzas las cuales contribuyeron para el buen desarrollo de mi carrera profesional.

A la Dra. Edith Pilar Quispe Espinoza, mi asesora de tesis, quien desde un principio siempre estuvo brindándome sus conocimientos y su amplia experiencia profesional para poder desarrollar y concluir un buen trabajo de investigación.

A la Financiera Confianza por abrirme sus puertas, por permitirme formar parte de ellos, al Administrador de la Agencia Centenario, el señor Fernando Ventocilla Córdor, y a todo el equipo de trabajo que lo conforma pues sin ellos no hubiese sido posible realizar esta investigación.

Astrid Nory

INTRODUCCIÓN

En la presente investigación titulada “POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y MOROSIDAD EN LA FINANCIERA CONFIANZA AGENCIA CENTENARIO HUANCAYO – 2019” se tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre las Políticas de créditos y la morosidad en la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo en el año 2019.

La investigación de ésta problemática se realizó con el interés de aportar en la mejora de la Agencia mediante la corrección de errores que a lo largo del tiempo se han ido suscitando en la aplicación de la política de créditos, la cual rige el proceso de otorgación, seguimiento y recuperación de los créditos, beneficiando de este modo a la Financiera para el logro de las metas institucionales y en la reducción de los índices de morosidad.

Es por tal motivo que esta se desarrolló de la siguiente manera:

En el Capítulo I se desarrolló el planteamiento del problema, en el cual describimos la realidad problemática, así mismo la delimitación, por consiguiente la formulación del problema, su respectiva justificación social, teórica y metodológica y por último los objetivos.

En el Capítulo II indicamos el marco teórico de la investigación, el cual comprende los antecedentes tanto internacionales, nacionales y regionales o locales así como las bases teóricas o científicas las cuales nos ayudaron a comprender mejor las variables, dimensiones y finalmente el marco conceptual en el cual pudimos conocer mejor el significado de algunas palabras mencionadas en la investigación.

En el Capítulo III encontramos la hipótesis de la investigación tanto general como las específicas así como la Operacionalización de las variables.

En el Capítulo IV mostramos la metodología, en ella explicamos que método de investigación se utilizó, el tipo de investigación, el nivel, el diseño, la respectiva población y por consiguiente la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como los procedimientos de recolección de datos, técnicas de procesamiento y análisis de datos y por último los aspectos éticos de la investigación.

En el Capítulo V indicamos el resultado de la investigación el cual comprende la descripción de resultados y la contratación de hipótesis.

Finalmente se presenta el análisis y discusión de resultados, conclusiones, recomendaciones, las referencias bibliográficas y los respectivos anexos.

CONTENIDO

CARÁTULA	i
FALSA PORTADA.....	ii
HOJA DE APROBACIÓN POR LOS JURADOS	iii
ASESORA:.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
INTRODUCCIÓN.....	vii
CONTENIDO.....	ix
CONTENIDO DE TABLAS.....	xiv
CONTENIDO DE GRÁFICOS.....	xv
CONTENIDO DE CUADROS	xvi
RESUMEN.....	xvii
ABSTRACT	xviii
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	19
1.1. Descripción de la realidad problemática	23
1.2. Delimitación del problema	24
1.2.1. Delimitación Espacial	24
1.2.2. Delimitación Temporal	24
1.2.3. Delimitación Conceptual y Temática.....	24
1.3. Formulación del problema.....	24
1.3.1. Problema general	24
1.3.2. Problemas específicos.....	25
1.4. Justificación.....	25
1.4.1. Social.....	25

1.4.2. Teórica	25
1.4.3. Metodológica	25
1.5. Objetivos	26
1.5.1. Objetivo general.....	26
1.5.2. Objetivos específicos	26
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	27
2.1. Antecedentes	27
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	27
2.1.2. Antecedentes Nacionales	32
2.1.3. Antecedentes Regionales o Locales.....	38
2.2. Bases teóricas	43
2.2.1. Políticas de créditos	43
2.2.1.1. Definición	43
2.2.1.2. Dimensiones e indicadores	44
2.2.1.3. Importancia de las políticas de créditos.....	46
2.2.1.4. Tipos de políticas de créditos	47
2.2.1.5. Diseño de las políticas de créditos.....	48
2.2.1.6. Criterios y herramientas de evaluación crediticia.....	50
2.2.1.7. Seguimiento de créditos.....	54
2.2.1.8. Actividades preventivas.....	55
2.2.1.9. Recuperación de créditos.....	56
2.2.1.10. Herramientas de cobranza.....	57
2.2.1.11. Acciones de una cobranza eficaz	58
2.2.1.12. Productos financieros que otorga Financiera Confianza	59

2.2.1.13. Administración de las garantías.....	61
2.2.2. Morosidad	61
2.2.2.1. Definición	61
2.2.2.2. Dimensiones e indicadores	62
2.2.2.3. Causas de la Morosidad	63
2.2.2.4. Clasificación de la cartera de créditos según el deudor	68
2.2.2.5. Clasificación contable de la cartera de créditos.....	70
2.2.2.6. Tipos de clientes morosos.....	71
2.2.2.7. Clases de provisiones.....	74
2.2.3. Relación entre políticas de créditos y morosidad	75
2.2.4. Contexto.....	76
2.3. Marco conceptual	76
2.3.1. En relación a Políticas de créditos	77
2.3.2. En relación a morosidad.....	78
CAPÍTULO III_HIPÓTESIS	81
3.1. Hipótesis general	81
3.2. Hipótesis específicas	81
3.3. Variables.....	82
3.3.1. Definición conceptual	82
3.3.2. Operacionalización de variables	83
CAPÍTULO IV_METODOLOGÍA	84
4.1. Método de investigación.....	84
4.2. Tipo de investigación	85
4.3. Nivel de investigación	85

4.4. Diseño de la investigación.....	85
4.5. Población y muestra	86
4.5.1. Población.....	86
4.5.2. Muestra	86
4.5.3. Criterio de inclusión y exclusión	87
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	88
4.6.1. Técnica de recolección de datos.....	88
4.6.2. Instrumentos de recolección de datos	88
4.6.3. Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos.....	89
4.6.3.1. Validez del instrumento de recolección de datos.....	89
4.6.3.2. Confiabilidad del instrumento de recolección de datos	90
4.6.4. Procedimiento de recolección de datos	92
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	93
4.7.1. Técnicas de procesamiento	93
4.7.2. Análisis de datos	93
4.7.2.1. Análisis Descriptivo.....	93
4.7.2.2. Análisis Inferencial.....	94
4.8. Aspectos éticos de la investigación	94
CAPÍTULO V RESULTADOS	95
5.1. Descripción de resultados.....	95
5.1.1. Análisis descriptivo de Políticas de créditos.....	97
5.1.2. Análisis descriptivo de Normas de créditos	98
5.1.3. Análisis descriptivo de Condiciones de créditos	99
5.1.4. Análisis descriptivo de Procedimiento de cobranza	101
5.1.5. Análisis descriptivo de Morosidad.....	102

5.1.6. Análisis descriptivo de Ratio de morosidad.....	103
5.1.7. Análisis descriptivo de Provisiones	105
5.2. Contrastación de hipótesis.....	106
5.1.1 Prueba de normalidad	106
5.1.2 Contrastación de hipótesis	109
5.1.2.1 Contrastación de hipótesis general	110
5.1.2.2 Contrastación de hipótesis específicas.....	111
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	116
CONCLUSIONES.....	123
RECOMENDACIONES	125
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	126
ANEXOS.....	130
ANEXO 01: Matriz de Consistencia... ..	131
ANEXO 02: Matriz de Operacionalización de Variables... ..	132
ANEXO 03: Matriz de Operacionalización del Instrumento... ..	134
ANEXO 04: Instrumento de Investigación y constancia de su aplicación.....	136
ANEXO 05: Confiabilidad y Validez del Instrumento... ..	138
ANEXO 06: Data de procesamiento de datos	161
ANEXO 07: Consentimiento informado	162
ANEXO 08: Organigrama de Financiera Confianza - Agencia Centenario.....	166
ANEXO 09: Declaración Jurada de Ética	167
ANEXO 10: Fotos de la aplicación del instrumento	168

CONTENIDO DE TABLAS

TABLA 1. Resumen de procesamiento de casos de Prueba piloto...	91
TABLA 2. Estadísticas de fiabilidad de Prueba piloto.....	92
TABLA 3. Resumen de procesamiento de casos	96
TABLA 4. Estadísticas de fiabilidad.....	96
TABLA 5. Resultado porcentual de la variable Políticas de créditos...	97
TABLA 6. Dimensión Normas de créditos... ..	98
TABLA 7. Dimensión Condiciones de créditos.....	99
TABLA 8. Dimensión Procedimiento de Cobranza.....	101
TABLA 9. Resultado porcentual de la variable Morosidad.	102
TABLA 10. Dimensión Ratio de morosidad... ..	103
TABLA 11. Dimensión Provisiones.....	105
TABLA 12. Pruebas de normalidad.....	107
TABLA 13. Correlaciones hipótesis general.....	110
TABLA 14. Correlaciones hipótesis específica 1	112
TABLA 15. Correlaciones hipótesis específica 2	113
TABLA 16. Correlaciones hipótesis específica 3	115

CONTENIDO DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1. Colocaciones totales y cartera morosa.....	21
GRÁFICO 2. Junín: Tasa de morosidad.....	22
GRÁFICO 3. Políticas de créditos... ..	97
GRÁFICO 4. Normas de créditos... ..	98
GRÁFICO 5. Condiciones de créditos	100
GRÁFICO 6. Procedimiento de cobranza.....	101
GRÁFICO 7. Morosidad	102
GRÁFICO 8. Ratio de morosidad.	104
GRÁFICO 9. Provisiones... ..	105
GRÁFICO 10. Diagrama de dispersión variable Políticas de créditos.....	108
GRÁFICO 11. Diagrama de dispersión variable Morosidad.	108

CONTENIDO DE CUADROS

CUADRO 1. Operacionalización de variables de la investigación...	83
CUADRO 2. Asesores comerciales de la Agencia Centenario...	87
CUADRO 3 Expertos de validez de instrumento.....	90
CUADRO 4. Regla de decisión.....	106
CUADRO 5. Baremos de correlación	109

RESUMEN

En los últimos años se han incrementado las actividades financieras en nuestro país, sin embargo consigo trajo el crecimiento de la morosidad, este problema tiene gran efecto en la liquidez de las instituciones financieras es por ello que el presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre las Políticas de créditos y la morosidad en la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo en el año 2019. Para ello se aplicó el cuestionario como instrumento de investigación el cual estuvo dirigido a los asesores comerciales de la Agencia Centenario, siendo un total de veintitrés personas encuestadas. En cuanto al método de la investigación se utilizó como método general científico y como método específico el descriptivo, según el tipo de investigación fue aplicada, el nivel de investigación fue correlacional y por último se empleó el diseño descriptivo correlacional.

Como resultados obtenidos estadísticamente de la hipótesis general se determinó que el coeficiente de correlación de Pearson es 0.758 y según el baremo de correlación se puede observar que existe una correlación positiva fuerte, adicionalmente el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, esto nos da a entender que existe relación entre las variables; De acuerdo a los resultados obtenidos se llegó a la conclusión que existe una relación significativa entre las políticas de créditos y la morosidad en la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo en el año 2019.

Palabras clave:

POLÍTICAS DE CRÉDITOS - MOROSIDAD

ABSTRACT

In recent years, financial activities have increased in our country, however I have brought back delinquent growth, this problem has a great effect on the liquidity of financial institutions, which is why this research work was to determine the relationship between Credit Policies and late payment in the Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo in the year 2019. For this purpose, the questionnaire was applied as a research instrument which was addressed to the advisors commercials of the Agencia Centenario, being a total of twenty-three people surveyed. As for the research method, it was used as a general scientific method and as a specific method the descriptive one, according to the type of research was applied, the level of research was correlational and finally the correlational descriptive design was used.

As results obtained statistically from the general hypothesis, it was determined that Pearson's correlation coefficient is 0.758 and according to the correlation scale it can be observed that there is a strong positive correlation, additionally the level of significance is 0.000 and is less than 0.05, this gives us it implies that there is a relationship between the variables; According to the results obtained, it was concluded that there is a significant relationship between Credit Policies and late payment in the Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo in the year 2019

Keywords:

CREDIT POLICIES - LATE PAYMENT

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Hoy en día el Sistema financiero es muy importante para la economía del país ya que a través de éste se llevan a cabo todas las actividades financieras.

Dentro del sistema financiero de nuestro país se encuentran diversos modelos de instituciones que obtienen depósitos los cuales son: Empresas financieras, Bancos, Cajas rurales, Cajas municipales de ahorro y crédito y el Banco de la Nación, debidamente autorizadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradora de Fondos de Pensiones.

En este sistema los intermediarios financieros realizan un papel importante puesto que éstos tienen la función de canalizar los ahorros hacia quienes aspiran hacer inversiones productivas.

Es así que gracias a las instituciones financieras se puede obtener el financiamiento para poder realizar grandes proyectos en diversos sectores económicos del país.

Las Instituciones Financieras tienen entre sus actividades principales el otorgamiento de créditos, como se mencionó líneas arriba, el cual está dirigido a personas que no cuenten con el capital para hacer viable algún emprendimiento y que por medio de éste les permita desarrollarse económicamente y mejorar el bienestar de su familia.

El otorgamiento de créditos trae consigo un riesgo de la no recuperación oportuna del crédito otorgado, es por ello que es necesario realizar un riguroso análisis de créditos basado estrictamente en las Políticas de créditos para que de esta manera se logre mitigar el problema que aqueja a toda Institución Financiera el cual es la morosidad.

(Montes, 2018) Refiere que según estadísticas Colombia soporta una morosidad que está dentro de las más elevadas de América Latina con un índice de calidad de cartera de 4,81%; dentro de las cinco naciones con mala paga se encuentran en Uruguay (4,03%), Brasil (3,28%), Paraguay (2,84%) y Perú (2,64%). Un factor clave son las tasas de interés de los bancos. En el caso de los países que tienen menos deudas y se mantienen al día en sus pagos son el país vecino de Chile así como Ecuador que poseen una calidad de cartera con índices de 1,83% y 1,24%.

En tanto (Banco Central de Reserva del Perú, 2019, págs. 10,14) En el reporte de estabilidad financiera al 2019 menciona que en el último año, las otorgaciones de crédito continuaron con su curso de crecimiento, lo cual impactó de forma positiva en el desarrollo de penetración financiera y consiguiente la resistencia del sistema financiero sin embargo el crecimiento también se dio en la morosidad de los créditos otorgados ya que en los últimos doce meses incrementó, como se observa en el Gráfico 1, el Ratio de morosidad alcanzado en el 2017 es de 4,6%, en el 2018 es de 4,9% y en el 2019 es de 5,0%,. Esto como producto del desarrollo de

sinceramiento de los pésimos créditos concedidos. El incremento de morosidad también se puede explicar por el defectuoso patrón de concesión con la cual varias instituciones trabajaron estos últimos años. Por ello los bancos deben considerar tomar decisiones correctivas en cuanto a la política crediticia que tienen, ciñendo los parámetros de su patrón de selección de clientes deudores.

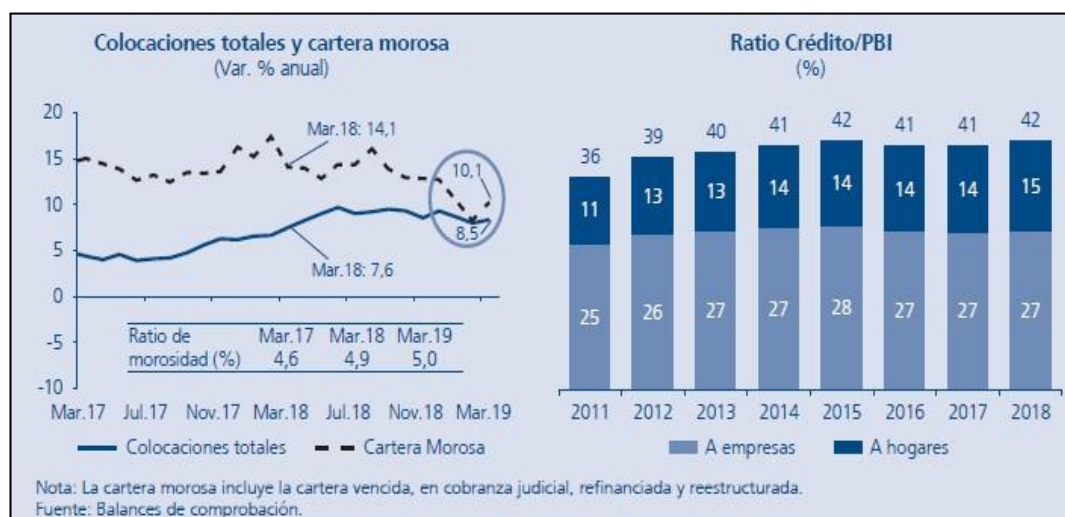


Gráfico 1. Colocaciones totales y cartera morosa

Fuente: (Banco Central de Reserva del Perú, 2019)

(Banco Central de Reserva del Perú, 2019, pág. 19) También menciona que para estas entidades que registran mayores ratios de morosidad el gasto en provisiones continúa creciendo debido a que atienden segmentos de mercado con un considerable riesgo de crédito y la más alta morosidad se ha producido primordialmente en las Instituciones financieras.

(Vivanco, 2017) menciona que Equifax dio a conocer los resultados para la región Junín del reporte de bancarización y morosidad a marzo de 2017, un 52% de población de Junín se encuentra bancarizada. Se resalta que las Provincias donde se encuentra mayor bancarización son Huancayo, Chanchamayo y Satipo. El experto a cargo, José Beteta comentó que Junín es la región menos morosa del Perú.

Por otra parte (Banco Central de Reserva del Perú, 2019, pág. 7) en su publicación de la Síntesis de actividad económica a Enero del 2019 con respecto a la Región Junín se pudo observar que se produjo un 6,0 % en la tasa de morosidad al término del mes de diciembre 2018, superior en 0,7 de punto porcentual en comparación respecto al igual mes de 2017, como se muestra en el Gráfico 2.

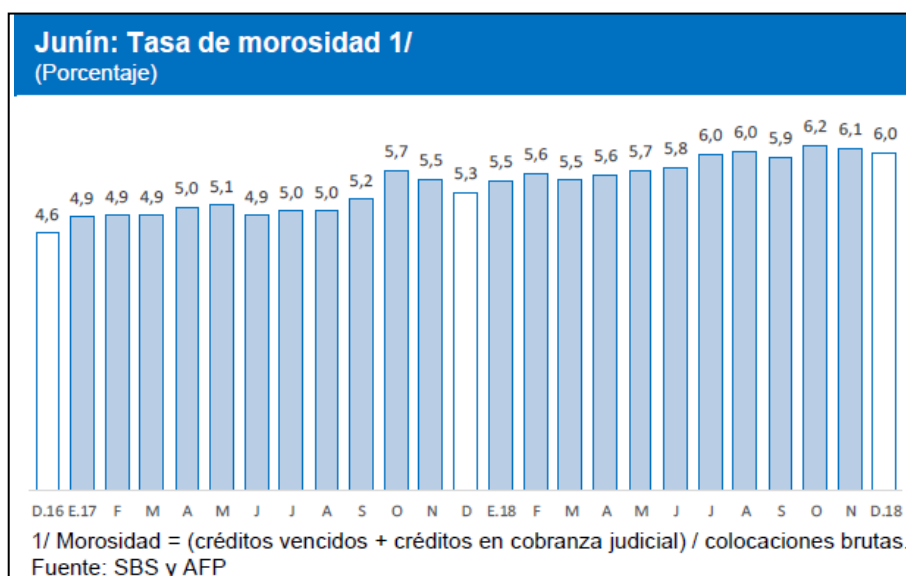


Grafico 2. Junín: Tasa de morosidad

Fuente: (Banco Central de Reserva del Perú, 2019)

Respecto a Financiera Confianza S.A.A. es una entidad líder en las micro finanzas, cuenta con una amplia experiencia en el sector y tiene presencia en diversas regiones del país como es en la Provincia de Huancayo, Región Junín, cuya misión es Fomentar el crecimiento económico y social sostenible e inclusivo de las personas menos favorecidas de nuestra sociedad por medio de las Finanzas Productivas, brindando diversos productos financieros.

En ese sentido Financiera Confianza no es ajena a este problema, ya que en el año 2018 registró una tasa de morosidad de 2.98% ligeramente mayor al del 2017 el cual fue de 2.93%, según Memoria Anual 2018 (Financiera Confianza, 2019, pág.

44) las pérdidas asociadas al crédito pueden ser desenlace de la mala ejecución de las Políticas de Créditos o la práctica de una inadecuada Política de Créditos.

Del cual respecto a nuestra investigación describimos el problema de la siguiente manera:

1.1. Descripción de la realidad problemática

a) Diagnóstico: El problema enfatizado líneas arriba es una de las preocupaciones principales que molesta a los funcionarios que laboran en una Institución financiera, los sujetos comprometidos en el crédito tienen que estar siempre atentos para prevenir las causas de la morosidad. Una de las causas de la morosidad puede estar relacionado con errores en la Institución ya que la poca claridad de los objetivos, políticas, tanto en el otorgamiento del crédito o en su recuperación hace que en algunas ocasiones los Asesores de créditos apliquen diferentes criterios. Es así que nos lleva a darle una gran importancia a las Políticas de créditos de la Financiera ya que en ella se expresan las normas, condiciones y la recuperación del crédito, por tal motivo es fundamental que las personas que participen en este proceso crediticio ejecuten una adecuada Política de créditos para poder evitar problemas futuros como es la morosidad.

b) Pronóstico: La morosidad debe ser atendida de manera urgente, pues si no se recuperan los créditos otorgados como se indicó líneas arriba se vería afectada la financiera ya que cuanto más se deteriora la cartera de créditos las provisiones aumentan y consecuentemente perjudicaría la rentabilidad y sostenibilidad de la Financiera Confianza; Por otro lado también se verían afectadas las personas que teniendo el deseo de desarrollarse económicamente no podrían hacerlo por falta del financiamiento que la financiera podría darles.

c) Control del pronóstico: Se sugiere las siguientes alternativas de solución.

*Instruir a los colaboradores para que conozcan bien el estado en el que se encuentra la cartera de créditos.

*Incentivar a los Asesores de crédito a la revisión de las Políticas de créditos y la ejecución del mismo.

*Mediante capacitaciones dar a conocer la importancia de una buena Política de créditos desde el punto de vista preventivo contra la morosidad.

*Deberían tomar medidas correctivas para contener este deterioro de cartera.

1.2. Delimitación del problema

1.2.1. Delimitación Espacial

Esta investigación se efectuó en la Financiera Confianza, Agencia Centenario Huancayo, específicamente en el Área comercial.

1.2.2. Delimitación Temporal

Respecto a la delimitación temporal para el presente trabajo de investigación se tomó como estudio el ejercicio 2019.

1.2.3. Delimitación Conceptual y Temática

Para el presente trabajo de Investigación se tomaron en cuenta los estudios de las bases teóricas de las dos variables: Políticas de créditos y morosidad.

Y con respecto a la delimitación temática la línea de investigación institucional fue Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos y la línea por programa fue Finanzas.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Qué relación existe entre las políticas de créditos y la morosidad en la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo en el año 2019?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre las políticas de créditos y el ratio de morosidad en la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo en el año 2019?
- ¿Qué relación existe entre la morosidad y las normas de crédito en la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo en el año 2019?
- ¿Qué relación existe entre la morosidad y el procedimiento de cobranza en la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo en el año 2019?

1.4. Justificación

1.4.1. Social

Desde el punto de vista social ésta investigación contribuirá a la mejora de las políticas de créditos para la correcta toma de decisiones en la otorgación de créditos así como su respectivo seguimiento y recuperación, beneficiando al solicitante del crédito para su desarrollo económico y bienestar de su familia y en caso de rechazo del crédito para no sobre endeudarlo según sea el caso.

1.4.2. Teórica

El presente trabajo se realizó debido a que el tema de la morosidad hoy en día se ha convertido en un problema por su constante crecimiento, es por ello que se trata de comprender conceptos teóricos que abarcan las Políticas de créditos y la morosidad, de tal modo que se puede ampliar los conocimientos y de esta manera emitir recomendaciones considerables para la Institución Financiera.

1.4.3. Metodológica

La investigación tiene importancia metodológica ya que empleando el método científico, se diseñaron instrumentos de recolección de datos

necesarios para el logro de los objetivos de esta investigación. Procediéndose de esta manera a la validación de estos Instrumentos.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre las políticas de créditos y la morosidad en la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo en el año 2019.

1.5.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre las políticas de créditos y el ratio de morosidad en la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo en el año 2019.
- Determinar la relación que existe entre la morosidad y las normas de crédito en la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo en el año 2019.
- Determinar la relación que existe entre la morosidad y el procedimiento de cobranza en la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo en el año 2019.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Para el siguiente trabajo de investigación con respecto a nuestras variables se tomó referencia a los siguientes autores internacionales:

Pérez, G. (2014). *Administración de riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda. Año 2013* (Tesis previo a la obtención del Título de Ingeniera Financiera), Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

La presente investigación tiene como objetivo minimizar la incidencia en la morosidad mediante la efectiva administración de riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Créditos Acción Tungurahua Ltda. Año 2013. La morosidad con una administración de riesgo

crediticio adecuada, busca mejorar la calidad del crédito y tiene como fin principal el avance de las políticas de resguardo financiero. Acorde al propósito y objetivos formulados en el presente trabajo, el estudio a realizar reúne todas las condiciones suficientes para considerarse como un trabajo de investigación que podría ser ejecutada en nuestra vida diaria. Para la presente trabajo de investigación se llegó a aplicar técnicas, métodos con los cuales se pudo precisar la seguridad del procesamiento de datos, se tomó en base a la muestra de la población del departamento de créditos. Los resultados obtenidos en esta investigación afirman la hipótesis, por lo tanto se concluye que si se administra efectivamente los riesgos crediticios; minimizaremos su incidencia en la morosidad.

Las conclusiones a las que llegó la investigación después de un profundo análisis de los datos y el uso de herramientas.

- La morosidad de la cartera de Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua en promedio en el 2013 asciende a 11%, siendo la mora temprana es decir, la mora que se encuentra entre 1 a 8 días \$83.107,19, la morosidad tardía de 9 a 15 días asciende a \$59.837,18, y la mora avanzada llega a un valor de \$189.484,38.
- No se ha determinado políticas, procedimientos y proceso para la concesión de operaciones crediticias en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua, mediante un análisis técnico de riesgo.

Y emite las siguientes recomendaciones:

- ❖ Se debe poner en práctica estrategias que ayuden a minimizar el riesgo de crédito mediante una administración eficaz del mismo.
- ❖ Los indicadores de morosidad deben reducirse a lo estipulado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y la Ley Orgánica de Economía para lo cual es indispensable poner en práctica las medidas de cobranza necesario implementar medidas de cobro, estrategias que permitan recordar al cliente la fecha de vencimiento del convenio de pagos, además de la implementación de políticas de crédito.

Quinapanta, D. (2015). *Las Políticas de crédito y la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Del Canton Ambato* (Tesis previo a la obtención del Título de Ingeniera de Contabilidad y Auditoría CPA), Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

El presente trabajo tiene como resumen:

El crecimiento y desarrollo de una Cooperativa, es el pilar fundamental del buen manejo de los recursos económicos analizando y verificando toda la información de los socios a quienes se entregara el crédito asegurando la pronta recuperación en el tiempo establecido, proporcionando mejores resultados para la Cooperativa.

La ausencia de políticas y procedimiento para la concesión de créditos ha ocasionado que en la Cooperativa exista morosidad por la falta de análisis y por la poca experiencia del personal, aumentando la posibilidad de que los créditos concedidos no puedan recuperarse, repercutiendo económicamente a la Cooperativa.

El incumplimiento con los límites de créditos aumentan el riesgo de incobrabilidad, y afecta a la rentabilidad, por lo tanto los intereses que generan los créditos concedidos y la seguridad del pago del deudor de esto dependerá la rentabilidad y la estabilidad de la Cooperativa.

Para la presente investigación se recabo información sobresaliente a cerca de los principales factores que producen la falta de políticas y procedimientos para el otorgamiento de créditos y como influye a la rentabilidad, con la finalidad de tomar las decisiones en caso de establecer planes nuevos para el mejoramiento de concesión de créditos.

Este es el motivo por el cual se requiere realizar un análisis de “Las Políticas de Crédito y la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., la misma que se dedica a la actividad de intermediación monetaria realizada por las cooperativas.

Una vez realizado todo el proceso, análisis e interpretación de los resultados obtenidos, se puede redactar las siguientes conclusiones y recomendaciones.

Conclusiones:

- Se ha determinado que las Políticas de crédito que tiene la Institución no se encuentran acorde con los requerimientos de la misma, ya que la Institución debería tener un respaldo de la forma como va ser cancelada el crédito que se le entrego.
- Con lo que se ha investigado es conveniente que se haga una revisión o actualización sobre las políticas de crédito con el fin de al momento de otorgar los créditos a los socios se cumplan con

todos los requisitos que requiere la Institución mejorando constantemente la economía de la Cooperativa.

Las recomendaciones son las siguientes:

- ❖ Se recomienda actualizar las políticas de crédito que están vigentes para que no exista algún inconveniente al otorgar créditos a los socios que lo requieran.
- ❖ Se recomienda contar con un proceso específico para ejecutar correctamente las políticas de crédito con el objetivo de captar más socios y llegar a consolidar una posición del primer lugar dentro de las Cooperativa manejando bien todos los recursos que posee la misma.
- ❖ Cualquier política que se actualice o modifique debe ser extendida para todo el personal que trabaje dentro de la Institución con el fin de ser coordinado y ejecutado con logro por medio de una charla o capacitación.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

En Antecedentes Nacionales citamos a los siguientes autores:

Menacho, J. (2018). *La política crediticia y su influencia en la morosidad entidad Financiera Efectiva S.A – Huaraz 2017* (Tesis para obtener el Título profesional de Contador Público), Universidad San Pedro, Huaraz.

El resumen de este trabajo de investigación es el siguiente:

La investigación titulada “la política crediticia y su influencia en la morosidad Entidad Financiera Efectiva S.A. – Huaraz 2017. , tuvo como propósito determinar la incidencia de la política crediticia en la morosidad de la Entidad Financiera Efectiva S.A., correspondiéndole a una investigación descriptiva, aplicada, no experimental, transversal, que utilizo como técnica la entrevista y el análisis documental y como instrumento la guía de entrevista y la ficha de análisis documental, la población estuvo constituida por las empresas que otorgan prestamos de crédito consumo en la Ciudad de Huaraz, y como muestra a la empresa Entidad Financiera Efectiva S.A, considerando como unidad de análisis a los funcionarios de dicha empresa. Habiendo tenido como resultados que se confirma la hipótesis planteada, tal como se demuestra con los siguientes resultados de la guía de entrevista, cuando el 90% de los trabajadores entrevistados de la entidad Financiera Efectiva S.A Huaraz, identifican que las etapas del proceso de evaluación crediticia es la recepción de solicitud, verificación e inspección, desembolso, el 80% de los trabajadores entrevistados de la entidad Financiera Efectiva S.A Huaraz, consideran que los Directivos y Funcionarios deberían

participan en el establecimiento de objetivos, mientras el 80% de los trabajadores entrevistados de la entidad Financiera Efectiva S.A Huaraz, considera que se suministra capacitación a todo los empleados, así mismo el 80% de los trabajadores entrevistados de la entidad Financiera Efectiva S.A Huaraz, identifica que la gerencia evalúa con frecuencia los principales ingresos de los clientes para el otorgamiento de crédito, así como también el 60% de los trabajadores entrevistados de la entidad Financiera Efectiva S.A Huaraz, identifican la causa que determina el comportamiento de la morosidad es la deficiente evaluación.

Tiene las siguientes conclusiones:

- El sistema de créditos en la Entidad Financiera Efectiva S.A, según los trabajadores de la empresa en estudio es positiva tal como lo refiere el 90% de los trabajadores cuando responden que el proceso de evaluación crediticia como el conjunto de políticas, acciones y procesos operativos, así mismo cuando el 90% señala, que las etapas del proceso crediticio está compuesta por la recepción de solicitud, verificación e inspección, desembolso, también cuando el 80% de los trabajadores considera que para realizar un buen proceso de evaluación crediticio es necesario que se corrobore el domicilio y el negocio del cliente, por otro lado el 90% considera que es importante realizar una evaluación crediticia de manera exigente y eficaz, revisando con mucho cuidado cada requisito exigido por el manual de crédito, y finalmente el 60% señala que el

proceso de evaluación crediticio usado actualmente en la Financiera Efectiva S.A, es bueno.

- La capacidad de pago del cliente en función a sus ingresos según opinión de los trabajadores de la Entidad Financiera Efectiva S.A, consideran en un 60% que la capacidad de pago de un cliente se mide en función a sus ingresos, el 90% señala que la situación en el sistema financiero influye en la capacidad de pago del cliente, el 70% considera correcto valorar la capacidad de pago del cliente, mientras el 80% señala que la Gerencia evalúa la frecuencia de los principales ingresos de los clientes para el otorgamiento de crédito, y el 60% refiere que la Entidad Financiera Efectiva S.A, realiza una adecuada gestión de evaluación a los ingresos del cliente.
- Al describir las causas de la morosidad en la Entidad Financiera Efectiva S.A, encontramos en un 60% que la causa que determina el comportamiento de la morosidad es la deficiente evaluación, así mismo el 60% considera que el impactó que origina la alta morosidad en el alcance de los objetivos estratégicos de la Entidad Financiera Efectiva S.A en los años anteriores es el deterioro de cartera, el 60% refiere que la gestión realizada en la institución para enfrentar el alto índice de morosidad es adecuada, el 80% no considera que las causas de la morosidad en la Entidad Financiera Efectiva SA, se deba a la no elaboración de planes estratégicos, mientras el 90% considera que las causas de la morosidad afectan los ingresos de la Entidad Financiera Efectiva S.A. Por lo cual

podemos señalar las siguientes causas que influyen en la morosidad.

- ✓ Incorrecta evaluación crediticia
- ✓ Incumplimiento de las obligaciones pactadas
- ✓ Préstamo para terceros
- ✓ No recuperación de cartera en la fecha pactada
- ✓ Deterioro de cartera

Se emite las siguientes recomendaciones:

- ❖ Se recomienda que, para el logro de un adecuado proceso de evaluación de crédito es imprescindible poner en marcha una buena política de crédito, generando de esta manera una dirección correcta al instante de la aprobación de un crédito consumo no revolvente.
- ❖ Es muy importante que el personal de la Entidad Financiera Efectiva S.A, se encuentren en capacitación continua, ya sean talleres u otros medios en materia financiera, de manera especial para aquellos que no tuvieron la oportunidad de recibir educación crediticia, puesto que esta acción va permitir generar moralidad al momento que se otorgue un crédito.
- ❖ Es recomendable que los ingresos que se le considere al cliente para la evaluación y aprobación del crédito se encuentren sustentados debidamente ya que si sucede todo lo contrario denotaría ausencia de control y supervisión por parte de los funcionarios, lo que incrementaría la morosidad por incapacidad de pago.

- ❖ Es recomendable realizar un seguimiento a los clientes que aparentemente son difíciles, es decir a los que cambiaron de dirección domiciliaria sin comunicarnos, o aquellos que cuando se visitan no se les encuentre ya que hay un riesgo en la recuperación del crédito debido a los retrasos.

Zevallos, D. (Zevallos, 2017). *Políticas de Crédito y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadoras de productos químicos en el distrito de Lima-Cercado* (Tesis para obtener el Título profesional de Contador Público), Universidad Cesar Vallejo, Lima.

La presente investigación titulada: “Políticas de Crédito y su incidencia en la Liquidez en las empresas comercializadoras de productos químicos en el distrito de Lima-Cercado 2014”, tiene como objetivo principal determinar la relación entre las variables políticas de crédito y liquidez de las empresas comercializadoras en el distrito de Lima-Cercado 2014.

La investigación tiene como diseño no experimental, debido a que ninguna de las dos variables será manipulada. Está conformada por una población de 51 personas que laboran en las empresas comercializadoras de productos químicos en el distrito de Lima-Cercado, la muestra está conformada por 45 personas de las áreas de contabilidad, fianzas, administración. El instrumento que se ha utilizado es la de encuestas, el cual ha sido validada por docentes calificados de una Universidad Cesar Vallejo y por el Alfa de Cronbach.

Para la comparación de las hipótesis se ha utilizado la prueba del Chi Cuadrado, el cual muestra la relación entre ambas variables.

Al finalizar esta investigación se pudo determinar que las políticas de crédito si incide en la liquidez, ya que estas dos variables se generan en base al producto de la empresa, el resultado de este beneficiara a tener identificado los diversos procesos crediticios para que así cumplan con los estándares de las políticas establecidas por la organización.

Llega a las siguientes conclusiones:

- Al analizar los resultados de la investigación se deduce que los dueños de las empresas comercializadoras de productos químicos en el distrito de Lima-Cercado no tienen establecidos controles y lineamientos para las políticas de crédito, evitando que las cuentas por cobrar de la empresa mejoren y estancando la liquidez a corto, medio y largo plazo.
- Al revisar los resultados se concluye que la morosidad si tiene relación con la liquidez, ya que a mayor incremento de morosidad mayor será en tiempo en que las cuentas por cobrar se hagan efectivas e impida a la empresa obtener mayor liquidez que le permita mantener su operatividad.

Emite las siguientes recomendaciones:

- ❖ Se recomienda a los empresarios poner en practica revisiones semanales para que de esta forma se llegue a determinar el margen de riesgo de las cuentas por cobrar, de igual forma si se cumple con los estándares determinados por la organización de esta manera permitiendo progresar continuamente las políticas crediticias y la liquidez.
- ❖ Es recomendable tener conocimiento de la antigüedad de las cuentas por cobrar para definir ineficiencias de las políticas de crédito, ya que se podría estar ejecutando unas políticas de crédito demasiado liberales, de las cuales son fechas a largo plazo, impidiendo de esta forma el mejoramiento de los activos de la empresa.

2.1.3. Antecedentes Regionales o Locales

Ticse, P. (2015). *“Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de Financiera Edyficar Oficina Especial-El Tambo”* (Tesis para optar el Título profesional de Contador Público), Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo.

La presente tesis titulada “Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de Financiera Edyficar Oficina Especial-El Tambo”, es una investigación de las opciones que busca demostrar la importancia de la efectiva administración del riesgo crediticio en el cumplimiento de objetivos y metas. Es así que la gestión eficaz del riesgo crediticio permite a las instituciones financieras a estar mejor preparados para evitar, mitigar y asumir las potenciales perdidas por

su exposición al riesgo, sin embargo en el proceso de identificar un riesgo crediticio se encuentran algunas dificultades y por ende no se logran en su totalidad los objetivos.

Bajo esta premisa se planteó el problema ¿Cuál es la incidencia de la Administración del riesgo crediticio sobre la morosidad en Financiera Edyficar Oficina Especial - El Tambo?

Esta interrogante fue el pilar básico para la realización de este trabajo de investigación, el cual dio lugar a fijar el siguiente objetivo de trabajo: Determinar la incidencia de la Administración del riesgo crediticio sobre la morosidad en Financiera Edyficar Oficina Especial - El Tambo. Objetivo con el cual se ha trabajado, para responder al problema con la hipótesis: Si se administra efectivamente los riesgos crediticios; entonces minimizaremos su incidencia en la morosidad.

De acuerdo al propósito de la investigación, naturaleza de los problemas y objetivos formulados en el trabajo, el estudio realizado, reúne las condiciones suficientes para ser calificado como una investigación aplicada, en el que he utilizado el método científico que permite explicar la incidencia de la Administración del Riesgo Crediticio sobre la Morosidad, con la finalidad de solucionar el problema planteado.

Los resultados de la investigación confirman la hipótesis, por lo tanto se concluye que si se administra efectivamente los riesgos crediticios; minimizaremos su incidencia en la Morosidad. En tanto se recomienda mejorar la administración del riesgo crediticio mediante una evaluación efectiva de créditos ,considerando al efecto tanto las

operaciones de otorgamiento de crédito y seguimiento de la cartera crediticia ,así como establecer mecanismos que le permiten verificar el destino de los recursos provenientes de créditos otorgados y hacer el análisis y predicción con mayor exactitud posible de la ocurrencia de hechos causantes de perjuicios económicos a personas físicas o jurídicas y así minimizar los efectos adversos de los riesgos ,con un costo mínimo mediante la identificación ,evaluación y control de los mismos.

Sus conclusiones son las siguientes:

- Los resultados obtenidos de la prueba de la hipótesis específica (a) nos proporcionan evidencia para concluir que en Financiera Edyficar Oficina Especial - El Tambo si se evalúa efectivamente los créditos, entonces minimizaremos los créditos vencidos. De ahí la importancia de la adecuada evaluación de los créditos para el logro de objetivos propuestos por las distintas instituciones financieras.
- Los resultados obtenidos de la prueba de la hipótesis específica (b) nos proporcionan evidencia para concluir que en Financiera Edyficar Oficina Especial - El Tambo si se recupera efectivamente los créditos, entonces minimizaremos los créditos vencidos. De ahí la importancia de la recuperación créditos de establecer políticas que permitan garantizar el cumplimiento de los compromisos contraídos por los clientes, a fin de mantener una cartera sólida, rentable y diversificada. Asimismo la recuperación reviste una

gran importancia en el logro de los objetivos de la empresa y, su cumplimiento redundando directamente en su rapidez y eficiencia.

- Los resultados obtenidos de la prueba de la hipótesis general nos proporcionan evidencia para concluir que en Financiera Edyficar Oficina Especial - El Tambo, si se administra efectivamente los riesgos crediticios; entonces minimizaremos su incidencia en la cartera atrasada. De ahí, la importancia de una buena administración de los riesgos crediticios para la toma de decisiones crediticias y gestionar los riesgos y por ende el logro de objetivos propuestos.

Y como recomendaciones:

- ❖ Se recomienda fomentar la evaluación de créditos, alineados a las determinaciones tomadas en comités de riesgo y de cobranza para hacer frente a debilidades halladas en situaciones que se encuentran en mora.
- ❖ Se recomienda que el Jefe inmediato de Financiera Edyficar de la Oficina Especial - El Tambo, debe tener en consideración las sugerencias de los asesores de crédito comprometidos en los procesos de créditos, con el objetivo de dirigirse a un solo fin.

Gómez, M. & Montero, A. (2012). *Políticas de créditos y tasa de morosidad en las entidades micro financieras de la Provincia de Tarma periodo: 2012* (Tesis para optar el Título profesional de Licenciado en Administración de Empresas), Universidad Nacional del Centro del Perú, Tarma.

El mercado micro financiero presenta perspectivas diversas derivadas de los diferentes niveles de desarrollo empresarial de las empresas

participantes. Algunas entidades de desarrollo de las pequeñas y micro empresas y cajas municipales están demostrando una capacidad de crecimiento muy eficiente y una utilización de las herramientas crediticias, lo que genera como resultado una alta tasa de rentabilidad y un factor de crecimiento que ya quisieran muchas empresas bancarias de nuestro mercado. La provincia de Tarma, en los últimos años, ha sufrido un crecimiento muy interesante en lo que respecta al acceso a crédito respecto a los años anteriores, y esto debido a la incursión de muchas instituciones micro financieras, con metodologías de trabajo (políticas crediticias) propias y diferenciadas entre unas y otras. El objetivo de la presente investigación fue: Determinar la relación que existe entre las políticas de crédito y la tasa de morosidad en las entidades micro financieras en la provincia de Tarma en el periodo 2012.

Los resultados indican que existe correlación negativa media al nivel del 55.0%, con un nivel de significancia del 25.9%. El coeficiente de determinación R² indica que el 30.25% de los factores de política de crédito determinan la tasa de morosidad en las instituciones Micro financieras en la Provincia de Tarma en el periodo 2012.

Su conclusión es la siguiente:

- Los resultados indican que existe correlación negativa media al nivel del 55.0%, con un nivel de significancia del 25.9%. El coeficiente de determinación R² es 0.3025, por lo tanto, el 30.25% de los factores de política de crédito determinan la tasa de

morosidad en las instituciones Micro financieras en la Provincia de Tarma en el periodo 2012.

Emite las siguientes sugerencias:

- ❖ En primer lugar, es imprescindible diseñar políticas de crédito que admitan el acceso al mayor número de personas solicitantes posible, sin dejar de lado la calidad de la cartera, esto se obtendría modificando los aspectos relacionados a condiciones y normas de crédito.

De igual forma es necesario que las políticas de crédito definidas se conviertan en una manera habitual de cómo se realizan las cosas en la Institución, ya que todos deben compartir un mismo lenguaje; esto debido a que los cuestionarios aplicados a asesores de crédito de la misma institución, responden de manera distinta a los distintos criterios analizados.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Políticas de créditos

2.2.1.1. Definición

De acuerdo con Moyer, McGuigan, & Kretlow (2003, págs. 587-588) la realización de una buena política de créditos de una empresa afecta significativamente en el desempeño de sus labores.

Al precisar una óptima política de créditos los administradores financieros de una empresa tienen que tener en cuenta distintas variables que puedan alterar las cuentas por cobrar, se encuentran entre ellos:

- Normas de crédito
- Condiciones de crédito
- Procedimiento de cobranza

Según Cooper (2010, págs. 548-549) las políticas de créditos son manifestación de las condiciones en las que una firma concede crédito a sus clientes. Una política de esta naturaleza clasifica usualmente a los clientes con base en ciertos criterios, y especifica la cantidad, el plazo y las condiciones de crédito para cada clase de clientes.

De acuerdo con Morales & Morales (2014, pág. 135) dentro de una política deben contemplarse delimitaciones claras y precisas de situaciones con el fin de prevenir equivocaciones.

2.2.1.2. Dimensiones e indicadores

De acuerdo a lo manifestado por Moyer, McGuigan, & Kretlow (2003) se han determinado las siguientes dimensiones.

Dimensión 1: Normas de crédito

Son los criterios de evaluación que maneja una institución para poder escoger a los solicitantes de crédito, y poder determinar el producto financiero y monto. Las normas de crédito establecidas permiten a la institución tener cierto grado de control sobre las cuentas aceptadas, de hecho, es imposible tener un completo control de las cuentas aceptadas esto debido a que existe incertidumbre sobre sucesos futuros, es por ello que las garantías son importantes para ayudar a mitigar el riesgo Moyer, McGuigan, & Kretlow . (2003, pág. 588)

*Ésta dimensión tiene los siguientes indicadores:

- Criterios de evaluación
- Producto financiero
- Garantías

Dimensión 2: Condiciones de crédito

Se refiere a la elección de la duración del periodo de crédito, también si se otorgarán descuentos por pronto pago y porcentaje de descuentos Court. (2010, pág. 132)

*Ésta dimensión tiene los siguientes indicadores:

- Periodo de crédito
- Descuentos por pronto pago

Dimensión 3: Procedimiento de cobranza

Son las técnicas que una institución ejecuta para obtener el pago de las cuentas que se encuentran vencidas, apoyándose con herramientas de cobranza con el objetivo de aligerar el cobro de estas cuentas, no obstante, la institución debe obviar contraer peleas o conflictos con los clientes en cualquiera de las etapas de cobranza. Moyer, McGuigan, & Kretlow (2003, pág. 594)

Meza (2002, pág. 155) La cobranza de los créditos morosos es una de las actividades más desmotivadoras del proceso micro financiero, ya que es una actividad lenta y costosa. Por lo cual se debe tomar la mayor cantidad de acciones preventivas para evitar que se tenga que llegar hasta el proceso de una cobranza por la vía judicial para realizar la recuperación del crédito.

*Ésta dimensión tiene los siguientes indicadores:

- Etapas de cobranza
- Herramientas de cobranza

2.2.1.3. Importancia de las políticas de créditos

Del Valle (2018, págs. 38,40) menciona que las políticas son indispensables puesto que:

- Favorecen la facultad de autoridad.
- Promueve al personal tomar ciertas decisiones.
- Se minimiza las consultas que serían innecesarias por parte de los subordinados.
- Son guían para el personal de cómo proceder en sus operaciones.
- Promueve la estabilidad e igualdad en las decisiones.
- Favorece en la incorporación del nuevo personal.
- Coadyuva a alcanzar los objetivos que tiene la empresa.

Para que una política sea eficaz y cumpla con su objetivo, debe:

- Manifestar a todos los niveles de la empresa donde se va a entender y aplicar
- Estatuirse de forma escrita y por supuesto darle validez
- Escribirse con claridad y precisión
- Debe coordinarse con otras políticas que tiene la empresa.
- Debe ser revisado periódicamente
- Ser aplicable y procedente en la practica
- Estar en coordinación con los objetivos que tiene la empresa
- Tiene que ser fijo en su formulación

2.2.1.4. Tipos de políticas de créditos

De acuerdo a Morales & Morales (2014, pág. 166) existen diversos tipos de políticas de créditos las cuales son:

A) Políticas restrictivas

Estas políticas son caracterizadas por el otorgamiento de créditos en un tiempo muy corto, se utiliza una política de cobranza agresiva por el mismo hecho que las normas de créditos son severas.

Esta política ayuda a minimizar las perdidas en cuentas de cobranza dudosa y la inversión de movilización de fondos en las cuentas. Así mismo esta clase de políticas podría provocar el acortamiento de las ventas y los márgenes de ganancia.

B) Políticas liberales

Todo lo contrario a las políticas restrictivas, estas políticas no siendo menos importantes, conceden créditos teniendo en cuenta las políticas de las empresas rivales, no ejercen presión agresivamente en la fase de cobro y son notablemente menos rígidos en las condiciones y en la fijación de periodos para el pago de las cuentas. Con la práctica de estas políticas incrementa el riesgo en los usuarios que no pagan los créditos otorgados.

C) Políticas racionales

Estas políticas se caracterizadas por otorgar créditos a plazos moderados dependiendo la singularidad de cada cliente y los gastos de cobranza; se aplican teniendo en cuenta los cobros a realizarse y que aporten un margen de beneficio razonable.

Estos tipos de políticas son aconsejables ya que se implementan con la intención de que se cumpla la meta del área administrativa de cuentas por cobrar y de la gerencia financiera.

2.2.1.5. Diseño de las políticas de créditos

Morales & Morales (2014, pág. 135) manifiesta que en el diseño de las políticas de créditos deben incorporarse aquellas situaciones que acepten delimitarlas con el objetivo de que sean claras y concisas para prevenir equivocaciones. Ya que las políticas cumpliendo estos parámetros se transformen en un cimiento sobre la cual pueda actuar la administración del crédito. Las políticas se establecen de acuerdo con el objetivo de la empresa.

La instauración de una política de crédito compromete tres etapas:

A) Establecer los estándares de crédito

La administración tiene que determinar todo sobre sus estándares de crédito, vale mencionar, la manera en cómo va aplicar el procedimiento de análisis para conceder un crédito a los clientes.

B) Establecer las condiciones de crédito

Aquí se decide acerca de la extensión del periodo antes de que deba hacerse el pago, los plazos, los descuentos por pronto pago, los plazos mínimos y máximos, etcétera.

C) Establecer la política de cobranza

En esta última etapa para el desarrollo de una política de crédito se basa en determinar lo que respecta al cobro.

Estas políticas pueden cambiar desde no realizar nada si fuese el caso que un cliente realiza el pago de manera tardía, o tomar decisiones sutiles, un ejemplo de esta política puede ser, emitir una carta en la cual se está solicitando el pago, cobrar los intereses que corresponden de los pagos que se atrasaron mas del tiempo en que se especificó, hasta realizar una advertencia al cliente con tomar acciones legales al primer atraso, todo dependiendo de lo que la entidad quiera emitir a sus clientes.

Adicionalmente la Resolución SBS N° 3780 (2011) las empresas deben tener Manuales de políticas y procedimientos dirigido a la práctica de operaciones afectas al riesgo de crédito. Dentro de estas políticas de créditos deben considerarse los siguientes aspectos:

- Procedimientos a seguir para la evaluación, otorgamiento, seguimiento, control y recuperación de exposiciones afectas a riesgo de crédito.

- Los niveles de autonomía que deben de tener para la aprobación, modificación, renovación y refinanciación de las exposiciones afectas a riesgo de crédito.
- Los criterios bajo los cuales se solicitará garantías reales o personales para conceder una facilidad crediticia, así como los pasos para la constitución, valorización, monitoreo, administración y ejecución de las garantías.
- El desarrollo de la aprobación de las excepciones a las políticas crediticias y su reporte periódico a instancias superiores.

2.2.1.6. Criterios y herramientas de evaluación crediticia

Meza (2002, pág. 31) es obligatorio tener en cuenta que cualquier medida que se tome, el riesgo de crédito del mismo modo que toda clase de riesgo no se puede eliminar, es función de la evaluación minimizarlo, ya que es la causa con mayor relevancia de los problemas de toda institución financiera.

A) Criterios de evaluación crediticia

Vela & Caro (2015, pág. 43) la normativa relacionada al trámite de créditos, menciona que son dos los criterios esenciales como mínimo, los cuales deben de ser aplicados de manera conjunta ya que nos admiten contestar las preguntas que tienen relación a la concesión del crédito, estos criterios son la capacidad de pago y los antecedentes crediticios de quien solicita el crédito.

B) Herramientas de evaluación crediticia

Vela & Caro (2015, pág. 45) manifiesta que los criterios de evaluación se llevarán a cabo por medio de las herramientas de evaluación crediticia, ya que nos permitirán realizar una adecuada evaluación del riesgo de crédito y por consiguiente tomar apropiadas decisiones crediticias.

Existen dos tipos de herramientas de evaluación:

- Herramientas de evaluación cuantitativa
- Herramientas de evaluación cualitativa

B.1) Herramientas de evaluación cuantitativa

Meza (2002, pág. 66) El análisis de los aspectos cuantitativos de la empresa permite decidir el monto, los plazos y las condiciones de pago del crédito. En esta etapa se permite medir la solvencia que presenta el cliente como su microempresa para afrontar el pago de su deuda.

Vela & Caro (2015, pág. 45) Dentro de las herramientas de evaluación cuantitativa tenemos las siguientes:

- Flujo de Caja.-

Con la aplicación de esta herramienta se busca determinar la capacidad de pago del solicitante del crédito, a través del conocimiento de sus fuentes de ingresos y destino de sus gastos. Conociendo los ingresos y egresos de la unidad familiar y del negocio, se proyecta el flujo de caja a un horizonte de tiempo determinado, tomando en cuenta la estacionalidad, supuestos específicos y otros criterios que el

asesor de créditos debe sostener, con el objetivo de señalar si el solicitante del crédito tiene o no capacidad de pago.

- Análisis de los estados financieros.-

Con el uso de esta herramienta se propone saber el estado económico y financiero del solicitante del crédito. A pesar de lo antes mencionado, aquí el asesor de créditos debe tener cuidado con el levantamiento de la información, esto debido a que está evaluando créditos a la pequeña y microempresa, es función del asesor de este clase de créditos recoger información, evaluarla, sustentarla, aunque en algunos casos también la aprueba, esto debido al tipo autonomía señalada por la empresa financiera.

En tal sentido, el analista de este tipo de créditos es juez y parte, es por tal motivo que debe tener mucho cuidado en levantar la información del balance general y estado de resultados.

Una vez levantada la información se procede al análisis horizontal, vertical y de ratios financieros con el objetivo de saber la situación económica (estado de resultados) y situación financiera (balance general) del solicitante de crédito.

- Evaluación de proyectos.-

Esta herramienta permite evaluar la viabilidad de proyectos de capital mediante la aplicación de los siguientes indicadores: Valor actual neto (VAN), Tasa interna de

retorno (TIR), Periodo de recuperación de capital (PRK), Periodo de recuperación de capital descontado (PRKD), Tasa de retorno promedio contable (TRPC) e Índice de beneficio – costo (BC).

B.2) Herramientas de evaluación cualitativa

Vela & Caro (2015, pág. 131) Considera que la evaluación cualitativa es importante ya que nos permite identificar rasgos tanto positivos como negativos relacionados a los antecedentes y conductas del solicitante del crédito.

Al realizar el análisis adecuado respecto a la conducta y el comportamiento de la persona que solicita el crédito lograremos conocer la verdadera voluntad de pago del solicitante.

Al realizar la evaluación cualitativa se debe de tener cuidado con la información que se está recabando y posteriormente analizando, del mismo modo del entorno económico y social donde se encuentra desarrollando la actividad económica del solicitante.

Entre las herramientas de evaluación cualitativa mencionamos las siguientes:

1. Realizar la revisión del historial crediticio de la persona que solicita el crédito.
2. Verificar en la central de riesgo interna que maneja la institución financiera o de SBS.

3. Verificar las referencias tanto personales como comerciales acerca del solicitante del crédito.
4. Revisar la central de riesgo externa (Sentinel, Equifax, Experian, etc)
5. Validar y corroborar toda documentación recibida del solicitante del préstamo.
6. Clasificaciones crediticias asignadas por las otras empresas del sistema financiero

2.2.1.7. Seguimiento de créditos

Amat, Pujadas & Lloret (2012, pág. 29) el seguimiento se ejecuta una vez que se haya concretado la operación y se ejecuta hasta la cancelación de la operación. En esta fase se controla y verifica que todas las condiciones que en su día se realizaron, y permitieron otorgar el crédito, siguen vigentes durante la vida del crédito. El seguimiento posibilita anticiparnos al posible deterioro del riesgo y así actuar de inmediato en el contexto de que se detecten probables dificultades en el retorno del crédito.

Meza (2002, pág. 155) menciona que la cobranza de créditos morosos es una de las actividades más desmotivadoras del proceso micro financiero, ya que es una actividad lenta y costosa. Por lo cual se debe tomar la mayor cantidad de acciones preventivas para evitar que se tenga que llegar hasta el proceso de una cobranza por la vía judicial para realizar la recuperación del crédito.

2.2.1.8. Actividades preventivas

Meza (2002, pág. 155) menciona las siguientes actividades preventivas:

A) Información clara a los clientes

Desde el primer contacto con el cliente potencial se debe iniciar el sistema de cobranza, dando explicaciones claras y precisas, tanto la información verbal como la información escrita que se brindan en los folletos u otro medio utilizado en la promoción, se debe mencionar la importancia de la puntualidad en los pagos.

Esta información se debe brindar en diferentes momentos del proceso de otorgamiento de créditos, principalmente durante la promoción del crédito, durante la evaluación y durante la formalización de las garantías.

Con esta actividad informativa se busca mejorar la auto selección de los clientes disuadiendo a los microempresarios que se acercan a la institución con intenciones de incumplimiento de sus compromisos.

B) Premios a los pagos oportunos

Se debe informar a los clientes también de los premios o ventajas que obtendrá por pagar puntualmente sus obligaciones los cuales pueden ser:

- Acceder rápidamente a nuevos créditos
- Acceder a créditos mayores (en función de su capacidad de pago)

- Emitir certificados de puntualidad
- Ofrecer becas de capacitación
- Ofrecer otros servicios colaterales
- Ofrecer obsequios por navidad o fiestas patrias

En caso de diseñar un sistema de incentivos a la puntualidad estos deben ser cumplidos en forma obligatoria, ya que el cliente puede resentirse si comprueba que ha sido engañado.

C) Castigos a los atrasos

También se debe informar a los clientes que el atraso en sus cuotas reducirá sus posibilidades de acceder a un nuevo crédito; así mismo en la medida que este incumplimiento sea informado a las centrales de riesgo también estará limitando al acceso a futuros créditos en otras instituciones financieras.

2.2.1.9. Recuperación de créditos

García (2017) Docente de la Universidad de Esan menciona que la política de cobranzas forma parte de la política de créditos. Esta establece las etapas y los tipos de gestiones a realizar de acuerdo a las mismas, estas son:

- **Etapla preventiva:** se realiza antes que venza el crédito. Busca prevenir o evitar que éste caiga en mora.
- **Etapla administrativa:** se lleva a cabo desde que vence el crédito. Termina cuando no se efectúa el pago dentro del plazo ampliado establecido.
- **Etapla judicial:** tras agotar los dos recursos previos, se interpone la demanda judicial para el cobro del crédito.

2.2.1.10.Herramientas de cobranza

García (2017) menciona que en la etapa de prevención, las instituciones emiten estados de cuenta electrónicos o físicos. Los primeros por mensajes de texto, correo electrónico, Whatsapp u otra red social. Por medio este actuar se quiere que los clientes recuerden que su deuda está próxima a vencer.

"A través de estos medios se les recuerda que tienen un pago pendiente con la empresa"

Las llamadas telefónicas, tercerización de la cobranza, cartas y entre otros, es decir las gestiones de cobro se convierten más intensas en la segunda etapa que es la administrativa

"A mayor número de días de retraso la probabilidad de pago disminuye, dado que se le están juntando al cliente otras acreencias y priorizará el pago a la empresa que realice una gestión más rigurosa", señala el experto.

La cobranza por vía judicial es la última etapa, es donde se presiona al cliente para que tenga la intención de regularizar el pago que adeuda, según indica el especialista.

Todas las herramientas mencionadas cumplen una función, la cual es obtener el pago oportuno de lo que adeuda. El área de créditos y cobranzas debe enfocarse en originar rentabilidad, entendiendo esto como conseguir altos ingresos e incidir en los costos menores.

Finalmente menciona que la rentabilidad de la empresa está relacionada con la forma directa a la cobranza de lo adeudado. Por consiguiente, el costo dependerá más de cuan efectiva es la cobranza

que de la misma gestión en sí: "El cobro debe concretarse con el menor número de gestiones posibles. Para ello debemos parametrar minuciosamente la política de cobranzas, la técnica, guion y el protocolo de las distintas gestiones que realizamos para conseguirlo".

2.2.1.11. Acciones de una cobranza eficaz

De acuerdo a Meza (2002, pág. 157) las acciones para realizar una cobranza eficaz son las siguientes:

A) Conocimiento del producto financiero

El personal de cobranza debe conocer al detalle las características del producto financiero de la institución, lo cual le ayudara a manejar las objeciones que los clientes suelen utilizar para explicar o justificar la demora de sus pagos y para explicar las consecuencias que puede originar al cliente continuar atrasándose en los pagos.

Dentro de los aspectos que deben ser conocidos por el personal de cobranza se tiene:

- Condiciones financieras del préstamo (tasa de interés, tasa moratoria, plazos)
- Condiciones financieras de los prestamos ofertados por la competencia
- Políticas de cobranza de la institución

B) Conocimiento del cliente

Generalmente los clientes son razonables en sus decisiones, tomando la mejor opción económica que se le presente. Los

clientes que realizan sus pagos con puntualidad lo hacen por alguno de los siguientes motivos:

- Porque desean progresar con los créditos recibidos
- Porque sabe que en el futuro requerirá nuevos créditos y desea tener buenas relaciones con su proveedor de recursos financieros.
- Porque sienten que el producto financiero satisface sus necesidades
- Porque no desean pagar moras
- Porque sus condiciones éticas y morales no le permiten incumplir con sus obligaciones
- Porque no desea estar en las centrales de riesgo

2.2.1.12.Productos financieros que otorga Financiera Confianza

La cartera de créditos se encuentra compuesta por la adición de los productos financieros, estos son desarrollados y llevados a la práctica por las empresas financieras, con el propósito de cumplir el apetito de sus clientes. Según el Manual de productos de créditos de Financiera Confianza (2017) se encuentran los siguientes productos financieros:

a) Crédito Construyendo Confianza

Son créditos orientados a financiar la compra de terreno, construcción, ampliación acabados y mejora de vivienda mediante la modalidad de autoconstrucción.

b) Crédito Emprendiendo Confianza

Son créditos designados a la financiación de actividades como producción, comercialización y prestación de servicios, otorgados a clientes del sector de la Micro y Pequeña Empresa.

c) Crédito Agropecuario

Son créditos destinados a financiar actividades agrícolas, pecuarias y agroindustriales.

d) Crédito Consumo

Son aquellos préstamos destinados a realizar gastos de servicios y/o bienes que no se encuentran vinculados con su labor empresarial.

e) Crédito Iniciando confianza

Son aquellos préstamos destinados a realizar gastos servicios o bienes, relacionados o no con su labor empresarial.

f) Garantía líquida

Son aquellos créditos otorgados a Personas Naturales o Personas Jurídicas, que sean propietarios, o avalados por propietarios de Depósitos a Plazo fijo en la Empresa tenido en garantía dicho depósito.

g) Crédito Educativo

Es el financiamiento destinado para estudios ya sean universitarios o técnicos así como para la capacitación de cursos, talleres, oficios y/o cursos independientes.

2.2.1.13. Administración de las garantías

Según Resolución SBS N° 3780 (2011, pág. 195) La institución financiera si realiza un buen uso de las garantías, le puede resultar esencial, ya que con el objetivo de confirmar dichas garantías por todo el tiempo que dure el crédito, las garantías aminoren el riesgo de crédito que se asumió.

En tal sentido, las entidades tienen que desplegar distintos procedimientos que comprendan los procesos vinculados con la constitución, mitigación, registro, custodia, valorización, seguimiento, cobertura mediante pólizas de seguros, cancelación y/o ejecución de tales garantías. Para lo cual tienen que contar con los colaboradores, recursos logísticos suficientes y la infraestructura física para la puesta en marcha de los procedimientos nombrados.

2.2.2. Morosidad

2.2.2.1. Definición

De acuerdo con Royo (2013, pág. 54) la morosidad es una molestia para toda entidad financiera, ya que no es posible eliminarla completamente, pero si podemos prevenirla con una correcta política. En tanto se deben de tomar medidas para impedir el incremento del ratio de morosidad.

De acuerdo con Peñaranda (2014, pág. 7) se entiende por morosidad a los créditos otorgados, los cuales llevan un retraso mayor a tres meses. El crecimiento de créditos impagos perjudica la liquidez de la institución, puesto que tendrían que tener altas provisiones afectando de esta manera a su rentabilidad.

2.2.2.2. Dimensiones e indicadores

Según lo manifestado por Royo (2013) y Peñaranda (2014)

Dimensión 1: Ratio de morosidad

La morosidad es el resultado del porcentaje de cartera atrasada al total de créditos otorgados.

Es así que, en los primeros meses de funcionamiento de las instituciones financieras, estos reflejan niveles bajos de morosidad ya que los créditos otorgados aun no vencen. Murrugarra & Ebentreich (1999, pág. 6)

*Ésta dimensión tiene los siguientes indicadores:

- Cartera atrasada
- Créditos otorgados

Dimensión 2: Provisiones

Mientras el deudor no realice el pago de la totalidad del crédito que obtuvo, se mantiene latente el riesgo de crédito, es así que se constituyen las provisiones con el fin de resguardar las posibles pérdidas a futuro. Es por tal motivo que es importante realizar un seguimiento de créditos a los clientes que llegaron a desembolsar y están pendientes por cobrar.

Las provisiones se elevan básicamente en la medida que la cartera de créditos se deteriora. Vela & Caro (2015, pág. 155)

*Ésta dimensión tiene los siguientes indicadores:

- Riesgo de créditos
- Seguimiento de créditos
- Deterioro de cartera de créditos

2.2.2.3. Causas de la Morosidad

De acuerdo a Meza (2002, pág. 24) las principales fuentes de la morosidad las cuales suelen estar vinculadas al tipo de organización y a faltas cometidas en las distintas fases del proceso crediticio, así se tiene:

A) Mora causada por errores en la organización

Según algunas experiencias de empresas financieras especializadas en pequeñas y microempresas, se puede confirmar que la fundamental causa de la morosidad tiene su raíz en las características y calidad de la organización de la empresa financiera. En tal sentido basándonos en la experiencia, se puede decir que estos errores, también llamados riesgos operativos, causan casi el 40% de la morosidad; llegando incluso al interior de la organización y alcanzando niveles ejecutivos y directrices.

Las características organizacionales que podrían estar escondiendo las causas veraces de una elevada mora:

- La falta o quizás la poca precisión de las políticas, objetivos y/o normas crediticias. Ya sea en la fase del otorgamiento del préstamo como en la fase de recuperación. Esta carencia de normas y políticas, en varios casos impulsa a los colaboradores de créditos a usar distintos criterios ante casos semejantes.
- La incitación de querer aumentar la cartera en plazo corto para lograr mejores resultados financieros y económicos

inmediatos, obligando al personal de créditos a elevar sus metas de colocaciones. En muchos casos estos hechos y presiones imponen a los evaluadores a disminuir la calidad de su evaluación, logrando erróneamente el ingreso de clientes potencialmente morosos, Muchas veces estas acciones son causadas por la excesiva emoción y/o la poca experiencia en programas de crédito o de montos colocados descuidando así la calidad de cartera.

- Las ineficiencias organizacionales, específicamente en la definición de las responsabilidades y funciones, lo cual causa que ante fallas cometidas en el proceso de crédito no se pueda reconocer las responsabilidades para aplicar las rectificaciones.
- A pesar de que existan normas bien concisas si no existe severidad para hacerlas aplicar, porque entre el personal existen vínculos de afinidad que imposibilitan la práctica de las políticas de una manera severa.
- La escasez de sistemas de control. La ausencia de control imposibilita reconocer de manera oportuna los errores ya sean involuntarios o flagrantes voluntarios ya que en demasiados casos los colaboradores que cometen fallas tienden a dejarlos pasar u ocultarlos para eludir posibles castigos.
- La falta de conocimiento de las características y necesidades del mercado de la microempresa, es el caso de

varias empresas que hacen sus estrategias, productos financieros y procedimientos alineado a su estructura organizacional y a sus propias necesidades o características las cuales en muchas ocasiones son distintos a las necesidades del microempresario al cual se procura atender.

- La carencia de programas o cursos de capacitación y práctica de su personal. Algunas empresas tienen la confianza plena en el criterio del asesor de créditos y no se preocupan en poder capacitarlos.

B) Mora causada en el proceso de evaluación

La pésima evaluación crediticia es otro agente muy importante en la mora de las empresas financieras, según los profesionales vinculados directamente en micro finanzas se puede afirmar que al rededor del 30% de la mora es originada por fallas cometidos en esta fase, dentro de las fallas más comunes se podría destacar a los siguientes:

- Los créditos evaluados y aprobados enfocados tan sólo en la importancia de la garantía. Existen muchos evaluadores que creen que el microempresario es juicioso del riesgo que corren de poder perder la garantía por tal motivo no ven la necesidad de calcular la capacidad de pago y menos aún son consecuentes del riesgo que están admitiendo.
- Créditos aceptados por factores de afinidad o parentesco, en estos casos se omite el cálculo de la capacidad de pago y/o

de las garantías esperando que el pariente o amigo va pagar su adeudo pase lo que pase.

- Los créditos aprobados en función al entusiasmo del cliente, o a perspectivas positivas de futuros negocios buenos. Lo cual está vinculada a la insuficiente experiencia del analista de créditos que acepta la certidumbre del optimismo.
- Poca habilidad para recopilar la información cuantitativa y cualitativa. Algunos asesores de créditos recopilan los datos del negocio tan solo porque es un requisito que saben que es indispensable exponer en el comité de crédito.
- Dar información que sea falsa o incompleta al cliente trae consigo un impedimento de tomar una buena decisión en cuestión de contraer con responsabilidad y entendimiento la obligación que va asumir.

C) Mora causada en el proceso de recuperación del crédito

La recuperación del crédito es otra etapa del proceso de otorgamiento de crédito que causa la mora, y es que un pésimo método de recuperación puede producir hasta el 25% de la mora, dentro de las fallas que frecuentemente incurren en esta etapa se podría citar las siguientes:

- Si no hay información oportuna respecto a los créditos que ya entraron en posición de morosidad impide poder tomar una determinación oportuna o así mismo empezar pronto el proceso de recuperación del crédito.

- Es muy importante contar con la habilidad de persuasión para la recuperación de los créditos e inculcar a los clientes a realizar sus pagos de manera precisa ya que algunos colaboradores encargados de la recuperación del crédito no tienen conocimiento o no tienen habilidad para ejecutar la cobranza, siendo de alguna manera engañados por los clientes.
- Un factor que no deja de ser importante es la responsabilidad o dejadez por parte del asesor de créditos para ejecutar el respectivo seguimiento y cobro de la mora, ya que puede dejar pasar el tiempo sin efectuar acciones de cobranza.

D) Mora causada por factores exógenos

Se puede decir que hay factores inmanejables que ocasionan mora en las empresas financieras, muchos de estos factores son aleatorios, suelen originar no más del 5% de la mora, de los cuales se citará los siguientes:

- Accidentes o enfermedades que sufrió el cliente o de un familiar cercano, que lo obliga a disponer de los recursos de la empresa en aquellos gastos.
- Pérdidas o robos que se encuentren verificadas ya sea de mercadería o de dinero.
- Se puede suscitar variaciones en el mercado donde se desempeña el cliente ya sea por la disminución de la demanda, quizás producido por el surgimiento de una oferta

nueva, cambios con respecto a los precios, y otras variaciones de los cuales el cliente no se ha adecuado.

- Dentro de estos factores se puede mencionar la falta de experiencia del cliente, o el entusiasmo de querer adquirir nuevos productos o ingresar a un nuevo mercado el cual lo inducen a ejecutar inversiones que no fueron consideradas en la evaluación del crédito.

2.2.2.4. Clasificación de la cartera de créditos según el deudor

Según la Resolución SBS N° 11356 (2008) La cartera de créditos por clasificación del deudor se compone por:

- a. Categoría normal*
- b. Categoría con problemas potenciales*
- c. Categoría deficiente*
- d. Categoría dudoso*
- e. Categoría pérdida*

a. Categoría normal:

Los deudores minoristas es decir aquellos deudores poseen un tipo de crédito a microempresa, pequeña empresa, consumo revolvente y consumo no revolvente, se les considera como una categoría normal, si llega a cumplir con los siguientes criterios:

*Expone una situación financiera líquida, con mínimo nivel de endeudamiento patrimonial y una apropiada estructura de este con vinculación a su capacidad de generar ganancias.

*Cumple puntualmente con el pago de sus obligaciones.

*Si por algún motivo hubo un atraso con el pago de sus préstamos convenidos, este atraso no debe ser mayor a 8 días calendario.

b. Categoría con problemas potenciales:

Los deudores minoristas es decir aquellos deudores poseen un tipo de crédito a microempresa, pequeña empresa, consumo revolvente y consumo no revolvente, se les considera como una categoría con problemas potenciales, si llega a cumplir con los siguientes criterios:

*Tener una situación financiera favorable y de igual manera su rentabilidad, con un endeudamiento patrimonial tolerante.

*Atraso en el pago de sus créditos de 9 a 30 días calendario

c. Categoría deficiente:

Los deudores minoristas es decir aquellos deudores poseen un tipo de crédito a microempresa, pequeña empresa, consumo revolvente y consumo no revolvente, se les considera como una categoría deficiente, si llega a cumplir con los siguientes criterios:

*Presentan una situación financiera débil.

*Demora en el pago de sus créditos de 31 a 60 días calendario.

d. Categoría dudoso:

Los deudores minoristas es decir aquellos deudores poseen un tipo de crédito a microempresa, pequeña empresa, consumo revolvente y consumo no revolvente, se les considera como una categoría dudoso, si llega a cumplir con los siguientes criterios:

*Muestra una situación financiera delicada y un nivel muy alto de deuda patrimonial.

*Atraso mayores a 120 días y que no excedan de 365 días.

e. Categoría perdida:

Los deudores minoristas es decir aquellos deudores poseen un tipo de crédito a microempresa, pequeña empresa, consumo revolvente y consumo no revolvente, se les considera como una categoría pérdida, si llega a cumplir con los siguientes criterios:

*Se ubica en modo de suspensión de pagos, presumiéndose que de igual forma en un futuro tendrá dificultades para cumplir ocasionales acuerdos de reestructuración.

*Atraso en el pago de sus créditos de más de 120 días calendario.

2.2.2.5. Clasificación contable de la cartera de créditos

Menciona Vela & Caro (2015, pág. 30) que la cartera de créditos contablemente se clasifica por:

b. Cartera vigente

c. Cartera vencida

d. Cartera judicial

e. Cartera refinanciada

f. Cartera reestructurada

a. Cartera vigente

Para la situación de créditos otorgados a pequeñas empresas y microempresas, se estimará como crédito vigente si tiene atrasos inferiores a los 30 días calendarios de la fecha límite de pago pactado.

b. Cartera vencida

Para la situación de créditos otorgados a pequeñas empresas y microempresas, se estimará como crédito vencido si tiene atrasos superiores a los 30 días calendarios de la fecha límite de pago pactado.

c. Cartera judicial

Este tipo de cartera está constituida por los créditos que por algún principio establecido por la institución financiera, se ha requerido la recuperación de los créditos otorgados por la etapa judicial.

d. Cartera refinanciada

Está constituida por los créditos a partir de los cuales se originan cambios de plazo y/o monto del contrato original que obedecen a impedimentos en la capacidad de pago del cliente deudor.

e. Cartera reestructurada

Está constituida por los créditos a partir de los cuales se encuentran afectos a la reprogramación de pagos admitida en el proceso de reestructuración.

2.2.2.6. Tipos de clientes morosos

Meza (2002, pág. 158) menciona que dentro de los clientes morosos se pueden distinguir cuatro tipos de clientes para los cuales se debe diseñar estrategias de cobranza diferenciados.

A) El cliente quiere pagar y puede pagar

Es posible que este cliente haya entrado en mora por alguna de las siguientes razones:

- Haya entendido mal las explicaciones de las condiciones del crédito otorgado
- Descuido la fecha de amortización del crédito
- La falta de tiempo para acercarse a cumplir su obligación

En estos casos deben ser visitados dentro de las siguientes 24 horas, o hacerle una llamada telefónica, siendo necesario recordarle el mensaje de pago oportuno mencionando los premios y castigos, con lo cual suele ser suficiente para realizar la cobranza, eventualmente se puede proceder a un recordatorio previo con uno o dos días de anticipación.

B) El cliente quiere pagar y no puede pagar

Estos clientes suelen entrar en mora generalmente por haber sufrido un percance inesperado, como por ejemplo:

- Malas condiciones locales como el fenómeno del niño
- El negocio del cliente tuvo un problema de descapitalización
- Las ventas que se realizaron al crédito se retrasan en ser cobradas
- Sufrió un malestar o una enfermedad de el mismo o el de un familiar
- Sufrió una estafa o robo, accidente u otro incidente inesperado

Antes de tomar una decisión, el analista debe asegurarse de ser este el caso, eliminando la posibilidad de ser engañado por el cliente, para lo cual debe solicitar algunos documentos de la

versión; entonces es recomendable ofrecerle alternativas de solución, como una refinanciación o reprogramación de la deuda, de tal manera que pueda ayudar a pagar su deuda. Es necesario tener cuidado ya que en el caso que el cliente logra sorprender la buena fe del personal de cobranza, esta será mas difícil de realizarse, debiéndose prever una inminente cobranza por la acción judicial.

C) El cliente no quiere pagar y puede pagar

Es posible que estos clientes morosos estén relacionados a algunos errores cometidos por el evaluador durante la evaluación del crédito, al no determinar correctamente los aspectos cualitativos del crédito o la voluntad de pago. Es muy recomendable que el analista de crédito invierta un tiempo en identificar cual fue su error, con la finalidad de prevenir en las siguientes operaciones a evaluar.

Estos casos pueden ser recuperados sin necesidad de acudir a la acción judicial, requiere de paciencia, astucia, atacando sus emociones, visitando continuamente el negocio, el hogar.

En caso de fallar los esfuerzos de cobranza administrativa, necesariamente se debe acudir al área legal para proceder la cobranza por esta vía. Ya que los clientes que no quieren pagar son muy peligrosos porque difunden rápidamente su victoria y pueden influir negativamente en otros clientes para que estos sigan el ejemplo.

D) El cliente no quiere pagar y no puede pagar

Este tipo de clientes se pueden identificar generalmente en las fallas ejecutadas en el proceso de la evaluación ya sea en el análisis que se realizó de la voluntad de pago como en el cálculo de la capacidad de pago, estos tipos de clientes se pueden prevenir con un entrenamiento o capacitación de los evaluadores.

Cuando se identifica este tipo de clientes es preferible pasarlos inmediatamente al área legal para proceder la cobranza judicial.

2.2.2.7. Clases de provisiones

Según la Resolución SBS N°11356 (2008, pág. 7) existen dos clases de provisiones: provisiones genéricas y provisiones específicas.

A) Provisiones genéricas

De acuerdo a Vela & Caro (2015, pág. 156) las provisiones genéricas son conformadas hacia todos los créditos que fueron clasificados como normales. Estas provisiones son medidas y registradas de manera mensual por la empresa financiera, la encargada del cálculo es la unidad de riesgo y la unidad de contabilidad es la encargada de registrarla.

B) Provisiones específicas

De acuerdo a Vela y Caro (2015, pág. 156) las provisiones específicas son conformadas hacia todos los créditos que fueron clasificados por sobre de la clasificación normal, en otras palabras, con problemas potenciales (CPP), deficiente, dudoso y perdida. Estas provisiones son medidas y registradas de manera

mensual por la empresa financiera, la encargada del cálculo es la unidad de riesgo y la unidad de contabilidad es la encargada de registrarla.

2.2.3. Relación entre políticas de créditos y morosidad

De acuerdo a Belaunde (2012) La gran mayoría se olvidan de un punto muy importante: que el crédito sea apropiado a lo que se está financiando; es decir si se basa tan sólo en la capacidad de pago es una falla gravísima puesto que lleva muchas veces a prestar “al límite” de tal capacidad de pago y a sobreprestar sin que haya necesidad alguna, lo que, en caso de eventos sorpresivos, podría acabar desfavoreciendo al cliente, y porque no también al que otorgó el crédito.

Es por tal motivo que en situaciones difíciles la morosidad de estos créditos podría crecer de forma espectacular en tan poco tiempo. Y lo antes mencionado se es observando más seguido en se está viendo cada vez más en el terreno de los microcréditos.

Las pérdidas vinculadas al riesgo de crédito pueden producirse por distintos agentes: criterios débiles de consentimientos de créditos, análisis inadecuados, enorme confianza en las garantías del cliente, seguimiento defectuoso, entre otros.

Ante un incremento del riesgo crediticio la primera línea de defensa viene a ser la política clara de concesión de créditos (semejante a las bases de una construcción). La política de crédito es la guía de acción del personal comercial. Y se debe tomar prudencia especial cuando se atiende a una categoría nueva de clientes o productos nuevos, que pueden traer consigo adicionales riesgos técnicos.

Las empresas financieras deberían contar con políticas de concesión para todos los tipos de crédito que brindan, sin perjuicio del tipo de crédito o tamaño. Si en caso se realizara mal desde el principio, con políticas que no están bien definidas o demasiado débiles, el seguimiento, así sea el mejor no será suficiente para resarcirlo.

Adicionalmente debe haber un proceso notoriamente establecido para aprobar exclusiones o excepciones a las políticas, así como las excepciones que son temporales en el marco de créditos ya existentes.

2.2.4. Contexto

Las instituciones financieras hoy en día son muy importantes para el desarrollo económico de las personas, pues estos brindan la oportunidad de aumentar su negocio, crecer profesionalmente, mejorar su calidad de vida mediante créditos financieros.

Es así que Financiera Confianza brinda a las personas distintos productos financieros de acuerdo a su necesidad, cabe mencionar que es parte de la Fundación Micro Finanzas BBVA, cuenta con 101 agencias, 48 EOB y 16 EOBP distribuidos en todo el país.

En ese sentido el presente trabajo de Investigación se realizó en una de sus Agencias la cual es la Agencia Centenario ubicada en la Ciudad de Huancayo.

2.3. Marco conceptual

De acuerdo a la revisión de la bibliografía, se han encontrado las siguientes definiciones las cuales nos ayudarán a entender mucho mejor este trabajo de investigación.

2.3.1. En relación a Políticas de créditos

a) Créditos

De acuerdo con Meza (2002, pág. 20) el crédito es una prestación que ofrece comodidad, bienestar y ganancia por quien lo obtiene, quien otorga el crédito concede el dinero a cambio de una promesa de pago por parte del solicitante del crédito, quien puede o no llegar a cumplir esa promesa de pago es por ello que quien otorga el crédito debe construir una buena relación de confianza con el solicitante.

b) Riesgo crediticio

De acuerdo con López & Gonzáles (2010, pág. 225) Es la posibilidad que un deudor (cliente activo) no retorne el principal de su crédito y/o no abone los intereses señalados con el contrato.

c) Análisis de crédito

Según Morales & Morales (2014, pág. 122) es el dictamen de la postura de un cliente, basado en una información segura y amplia, de igual importancia como la ejecución de técnicas de evaluación para medir el riesgo vinculado con la utilidad.

d) Historial crediticio

De acuerdo con Vela & Caro (2015) es importante revisar el historial crediticio del sujeto que solicita el crédito, pues en ello el asesor de créditos podrá ver la puntualidad de pago del cliente, con que otra institución financiera trabaja, el destino de cada crédito, sus avales, garantías, solicitudes de créditos rechazados entre otros.

e) Garantías

De acuerdo a Vela & Caro (2015, pág. 159) las garantías constituyen un apoyo cuando se solicita un crédito, en tanto el analista de créditos debe de tener en cuenta que las garantías no son determinantes en el proceso de otorgamiento del crédito.

f) Antecedentes crediticios

De acuerdo a Vela & Caro (2015, pág. 44) los antecedentes crediticios son considerados importantes en la etapa de evaluación crediticia, pues ahí se puede observar si el solicitante es puntual y cumple con sus deudas u obligaciones sin ningún inconveniente ya sean de carácter crediticio, comercial u otros.

g) Unidad familiar

Según Meza (2002, pág. 54) cuando la afinidad de una sociedad marital se resquebraja, hay muchas posibilidades que contribuyen indirectamente en la dirección y resultados del negocio, por tal motivo se perjudicará el desempeño normal de los pagos. En general cuando se averigua el origen de la morosidad se puede descubrir diversos casos de familias volubles, separaciones, infidelidades, etc. Por lo que es aconsejable aumentar la cautela en las solicitudes cuando en el proceso de la evaluación se encuentran estas situaciones, por consiguiente se debe efectuar una visita a la casa del cliente con el objetivo de revelar la estabilidad conyugal.

2.3.2. En relación a morosidad

a) Créditos de consumo revolvente

Según Vela & Caro (2015, pág. 20) es el financiamiento de créditos concedido a personas naturales, con el objetivo de realizar el pago de

bienes, servicios o gastos que no se encuentran vinculados con la actividad empresarial.

b) Créditos de consumo no revolvente

Según Vela & Caro (2015, pág. 20) es el financiamiento de créditos de forma directa, concedido a personas naturales, con la finalidad de realizar el pago de bienes, servicios que si están vinculados con la actividad empresarial.

c) Deudores minoristas

De acuerdo a Vela & Caro (2015, pág. 22) conceptualmente está citado como el grupo de personas ya sean naturales o jurídicas que poseen créditos directos o indirectos catalogados como consumo revolvente, consumo no revolvente, así como crédito a microempresa también crédito a la pequeña empresa o crédito hipotecario para vivienda.

d) Liquidez

Según Banda (2016) se comprende por liquidez a la capacidad de una inversión y/o negocio para ser cambiada en dinero en efectivo sin que se origine una pérdida parcialmente de su valor. Es decir, cuanto más sencillo sea transformar un activo en dinero en efectivo, se puede decir que es más líquido.

e) Cartera atrasada

Según Vela & Caro (2015, pág. 31) Es la sumatoria de la cartera registrada como vencida más cartera judicial.

f) Utilidades

Según la Plataforma digital única del Estado Peruano (s.f.) Se define como utilidad al porcentaje de la renta neta (ganancias después de descontar

inversiones e impuestos) lograda por las instituciones como producto de su gestión. Los trabajadores en planilla tienen el derecho a la participación de las utilidades de entidades que originan renta de tercera categoría a la vez que tengan más de 20 colaboradores; sin embargo existe una excepción con las empresas individuales, microempresas, autogestionarias, cooperativas, comunales, y sociedades civiles.

g) Reprogramación de pagos

Según Vela & Caro (2015, pág. 163) Una vez que el crédito haya sido otorgado, generalmente se programan algunos criterios que el deudor tiene que cumplir, un ejemplo, el pago del crédito en las fechas indicadas, amortizar el total del monto adeudado, entre otros criterios. Toda esta información se ubica en el programa o la estructura de pagos que es proporcionada al cliente.

En tal sentido, cuando el cliente requiere modificar algunas condiciones que se acordaron al inicio del crédito, y la entidad financiera acepta la modificación, de este modo se puede decir que el crédito inicial fue reprogramado.

Existen dos tipos de reprogramaciones:

*Refinanciados

*Reestructurados

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre las políticas de créditos y la morosidad en la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo en el año 2019.

3.2. Hipótesis específicas

- Existe una relación significativa entre las políticas de créditos y el ratio de morosidad en la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo en el año 2019.
- Existe una relación significativa entre la morosidad y las normas de crédito en la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo en el año 2019.
- Existe una relación significativa entre la morosidad y el procedimiento de cobranza en la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo en el año 2019.

3.3. Variables

3.3.1. Definición conceptual

Las variables de la presente investigación son definidas de la siguiente manera:

Variable 1: Políticas de créditos

De acuerdo con Moyer, McGuigan, & Kretlow (2003, págs. 587-588) la realización de una buena política de créditos de una empresa afecta significativamente en el desempeño de sus labores.

Al definir una buena política los administradores financieros de una empresa tienen que tener en cuenta distintas variables que puedan alterar las cuentas por cobrar, estos son:

- Normas de crédito
- Condiciones de crédito
- Procedimiento de cobranza

Variable 2: Morosidad

De acuerdo con Royo (2013, pág. 54) la morosidad es una molestia para toda entidad financiera, ya que no es posible eliminarla completamente, pero si podemos prevenirla con una correcta política. En tanto se deben de tomar medidas con respecto a los clientes para impedir el incremento del ratio de morosidad.

De acuerdo con Peñaranda (2014, pág. 7) se entiende por morosidad a los créditos otorgados, los cuales llevan un retraso mayor a tres meses. El crecimiento de créditos impagos perjudica la liquidez de la institución, puesto que tendrían que tener altas provisiones afectando de esta manera a su rentabilidad.

3.3.2. Operacionalización de variables

La Operacionalización de variables se encuentra detallada en el Anexo 02

Cuadro 1

Operacionalización de variables de la investigación

Variables	Dimensiones	Indicadores
Políticas de créditos	Normas de Crédito	Criterios de evaluación
		Tipos de crédito
		Garantías
	Condiciones de crédito	Periodo de crédito
		Descuentos por pronto pago
	Procedimiento de cobranza	Etapas de cobranza
		Herramientas de cobranza
Morosidad	Ratio de morosidad	Cartera atrasada
		Créditos directos
	Provisiones	Riesgo de créditos
		Seguimiento de créditos
		Deterioro de cartera de créditos

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Método de investigación

En el presente trabajo de investigación se utilizó el método general científico.

De acuerdo a Carrasco (2007, págs. 269,271) El método científico constituye un sistema de procedimientos, técnicas, instrumentos, acciones estratégicas y tácticas para resolver el problema de investigación, así como probar la hipótesis científica.

Métodos generales se refieren a todos los que se pueden emplear en investigaciones o estudios diversos, es decir, se aplican a todas las ciencias en general.

Para método específico de esta investigación se utilizó el método descriptivo, según Carrasco (2007, pág. 41) La investigación descriptiva responde a las preguntas: ¿Cómo son?, ¿Dónde están?, ¿Cuántos son?, etc.; en otras palabras nos refieren sobre las características, cualidades internas y externas, propiedades y

rasgos esenciales de los hechos y fenómenos de la realidad, en un momento y tiempo histórico concreto y determinado.

4.2. Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación fue una investigación Aplicada.

Según Vara (2015, pág. 235) En el estado actual del conocimiento, cualquier investigación es tanto básica como aplicada.

Todo depende de la creatividad del investigador. La investigación aplicada normalmente identifica la situación problema y busca, dentro de las posibles soluciones, aquella que pueda ser la más adecuada para el contexto específico.

De acuerdo a Carrasco (2007, pág. 43) Esta investigación se distingue por tener propósitos prácticos inmediatos bien definidos, es decir, se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad.

4.3. Nivel de investigación

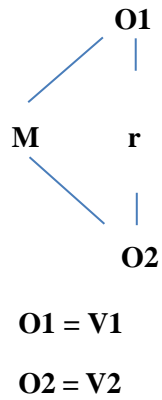
El nivel de investigación que se desarrolló en el presente trabajo fue **Correlacional**.

De acuerdo a Hernández, Fernández, & Baptista (2014, pág. 93) Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular.

4.4. Diseño de la investigación

Par el presente trabajo de investigación se utilizó el diseño Descriptivo Correlacional.

Según Vara (2015, pág. 237) El diseño descriptivo–correlacional evalúa la relación entre dos o más variables. Intenta explicar cómo se comporta una variable en función de otras, cuyo diseño es el siguiente:



M: Financiera Confianza

O1: V1: Políticas de créditos

O2: V2: Morosidad

r: Relación

4.5. Población y muestra

4.5.1. Población

De acuerdo a Vara (2015, pág. 261) La población es el conjunto de personas (objetos, personas, documentos, data eventos, empresas, situaciones, etc) a investigar. La población es el grupo de individuos u objetos que poseen una o más cualidades en común.

Para la presente investigación se tiene como población a Financiera Confianza, por lo tanto $N = 1$ y $N =$ Financiera confianza

4.5.2. Muestra

Vara (2015, pág. 261) La muestra se considera al grupo de casos extraídos de la población, elegidos por algún método racional.

Además Vara (2015, pág. 262) Si la población es pequeña y se puede acceder a ella sin restricciones, entonces es mejor trabajar con toda la población. En este caso, ya no se necesita muestreo.

De lo mencionado líneas arriba se entiende que si la población es finita y pequeña, no se aplicarán criterios muestrales es así que se tomó como unidad de estudio a las personas que están involucradas.

En ese sentido no se utilizó una muestra y se tomó los datos de la población que está conformada por 23 trabajadores del Área comercial de Financiera Confianza Agencia Centenario como se muestra detalladamente en el Cuadro 2, de acuerdo al organigrama de la Agencia mostrado en el Anexo 08.

Además $n = 1 \times 23$ entonces $n = 23$ Asesores comerciales

Cuadro 2

Asesores comerciales de la Agencia Centenario

AREA COMERCIAL	
CARGO	Nº DE ASESORES
Asesor Comercial Funcionario	2
Asesor Comercial Senior	3
Asesor Comercial Master	6
Asesor Comercial Junior 2	2
Asesor Comercial Junior 1	10
TOTAL	23

Fuente: Elaboración propia (Según organigrama de Financiera Confianza Agencia Centenario)

4.5.3. Criterio de inclusión y exclusión

Criterio de inclusión:

Para el presente trabajo de investigación se tomó en cuenta a las personas que cumplan las siguientes condiciones:

- Laboran en Financiera Confianza Agencia Centenario
- Laboran en el área comercial
- Personas que no sean practicantes

Criterio de exclusión:

Se excluyen a los trabajadores que incumplen con los criterios de inclusión.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1. Técnica de recolección de datos

De acuerdo a Vara (2015, pág. 342) Mediante la encuesta, se puede definir las características de medición de tiempos, calidad, costos y tiempo.

Y es por ello que se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta, la cual se aplicó a los colaboradores del Área comercial de la Financiera Confianza en la Agencia Centenario.

4.6.2. Instrumentos de recolección de datos

De acuerdo a Hernández, Fernández, & Baptista (2014, pág. 217) el cuestionario es el grupo de preguntas en relación a una o más variables que se van a medir.

Se tomó al cuestionario como instrumento de recolección de datos, en el cual se formularon preguntas referentes a nuestro tema de investigación, como se muestra en el Anexo 04.

El método utilizado para medir por escalas las variables fue la Escala de Likert, el cual está compuesto por cinco categorías: 1) Nunca, 2) Casi Nunca, 3) A veces, 4) Casi Siempre, 5) Siempre.

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014, pág. 238) es el conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías.

4.6.3. Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos

4.6.3.1. Validez del instrumento de recolección de datos

De acuerdo con Vara (2015, pág. 402) La validez es la categoría en que un instrumento verdaderamente mide la variable que busca medir. La validez se alude al grado de evidencia acumulada justifica la particular interpretación que se va a hacer del instrumento.

Hay tres tipos de validez de instrumentos:

- Validez de contenido (criterio de jueces, de expertos)
- Validez de constructo
- Validez de criterio

Para esta investigación se escogió la validez de contenido la cual según Vara (2015, págs. 402-403) Se refiere al instrumento producido, y por tanto los ítem elegidos, son indicadores de lo que se busca medir.

El instrumento se somete a la valoración de expertos e investigadores, que juzgaran la aptitud de éste para evaluar todas las variables que se quiere medir, es usado para todo tipo de instrumento sea cualitativo o cuantitativo.

Hay varias formas de analizar la validez de contenido de los instrumentos, ambos se pueden utilizar para cualquier tipo de instrumentos, sea cualitativo o cuantitativo, estos son:

- Criterio de jueces o expertos
- Criterios normativos o de certificación

En la presente investigación se escogió el criterio de jueces o expertos, el cual también es conocido como criterio de jueces,

consiste en consultar con especialistas del tema si la variable a medir tiene un contenido íntegro: El número de expertos consultados debe fluctuar entre 3 y 10.

La validez de instrumento de recolección de datos se muestra en el Anexo 05

Los profesionales que revisaron y calificaron el instrumento fueron los siguientes:

Cuadro 3

Expertos de validez de instrumento

EXPERTO	TÍTULO	OPINIÓN
Armando Aduato Ávila	Doctor en Ciencias Contables y Empresariales	Nivel alto
Lorenzo P. Zorrilla Sovero	Maestro en Tributación y Política Fiscal	Nivel Alto
Richard V. Díaz Urbano	Doctor en Ciencias Contables y Empresariales	Nivel Alto

Fuente: Validez de instrumento de recolección de datos (Anexo 05)

4.6.3.2. Confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Según Carrasco (2007, pág. 339) La confiabilidad es la cualidad o propiedad de un instrumento de medición, que le permite obtener los mismos resultados, al aplicarse una o más veces a la misma persona o grupos de personas en diferentes periodos de tiempo.

Los términos claves que la identifican son: consistente estable, predecible y objetivo.

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014, pág. 207) Existen diversos procedimientos para realizar el cálculo de la confiabilidad de un instrumento de medición. Todos usan procedimientos y

fórmulas que originan coeficientes de fiabilidad. Para evaluar la confiabilidad o fiabilidad lograda por el instrumento de medición se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach y para determinar su respectivo cálculo se usó el Software Estadístico SPSS 25.

La gran mayoría se encuentran entre cero y uno, donde un coeficiente de cero nos indica nula confiabilidad y uno significa un máximo de confiabilidad. Se considera que existe una buena consistencia interna cuando el valor de alfa es superior a 0.7.

Se trabajó con una prueba piloto el cual contenía 15 preguntas con respecto a la variable Políticas de créditos y 10 preguntas con respecto a la variable Morosidad, haciendo un total de 25 preguntas, dirigido a 10 Asesores comerciales, como se puede observar en la Tabla 02 el coeficiente de Cronbach es 0.885.

Es así que teniendo un resultado favorable se prosiguió a la aplicación del cuestionario al total de asesores comerciales.

Tabla 1

Resumen de procesamiento de casos de Prueba piloto

		N	%
Casos	Valido	10	100.0
	Excluido	0	.0
	Total	10	100.0

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

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de estudio.

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad de Prueba piloto

Alfa de Cronbach	N de elementos
.885	25

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de estudio.

4.6.4. Procedimiento de recolección de datos

Según Vara (2015, pág. 332) No existe algún instrumento que tenga valor por sí solo. Siempre se necesita de un control de calidad para que sus empleos sean válidos. Es por ello que es importante conocer el tema a profundidad, diseñar una buena batería de ítems, realizar un estudio piloto, someter a validez de contenido y analizar la fiabilidad y validez empírica.

El procedimiento que se empleó para la recolección de datos es el siguiente:

1. Construcción de la Matriz de Operacionalización de variables
2. Elaboración del Instrumento
3. Por medio del consentimiento informado (Anexo 07) dirigido al Administrador de la Agencia Centenario se solicitó aplicar el instrumento de la presente investigación.
4. Se realizó una prueba piloto con 10 asesores comerciales
5. Se realizó la validación de contenido por expertos del Instrumento.
6. Se subsano errores del instrumento aplicado en la prueba piloto.
7. Se coordinó con el Administrador de la Agencia Centenario la aplicación del instrumento a los 23 asesores comerciales.
8. Se realizó el procesamiento y análisis de datos recopilados.
9. Obtención de resultados

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

4.7.1. Técnicas de procesamiento

De acuerdo a Vara (2015, pág. 447) Los datos en bruto no sirven para presentarse en los resultados. Hay que procesarlos y sintetizarlos, y ello se logra organizándolos y analizándolos. Si son datos cuantitativos, la organización se hace mediante matrices de tabulación usando Excel o algún paquete estadístico.

Luego de haber realizado la aplicación del instrumento se procedió a elaborar la base de datos (Anexo 06) en Microsoft Excel 2010.

Posteriormente estos datos se exportaron al Software Estadístico SPSS, para su respectivo análisis.

Para culminar se realizó el análisis e interpretación de los resultados.

4.7.2. Análisis de datos

Vara (2015, pág. 448) Menciona que en el análisis de datos cuantitativos se trabaja con números, se analiza estadística o financieramente y se obtiene, como resultados, tablas y graficas numéricas.

Una vez realizado el trabajo de campo y habiéndose obtenido la información fundamental para alcanzar los objetivos planteados, fue necesario organizar esos datos para poder analizarlos y conseguir los resultados de la investigación.

4.7.2.1. Análisis Descriptivo

Respecto a este análisis se prepararon tablas y gráficos, de acuerdo a cada variable y cada dimensión se creó un gráfico de barras para poder describirlos respectivamente. El cual se ve desarrollado en el ítem 5.1.Descripcion de resultados, Capítulo V Resultados.

4.7.2.2. Análisis Inferencial

Respecto a este análisis se trabajó con el coeficiente de significancia del 0.05, en la que nuestra prueba de normalidad arrojó un 0.203 y la que nos indicó que las variables tienen una distribución normal, posteriormente por el tamaño de la muestra se utilizó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk.

En el presente trabajo de investigación lo descrito líneas arriba se ha desarrollado en el ítem 5.2. Contrastación de hipótesis, Capítulo V Resultados.

4.8. Aspectos éticos de la investigación

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se consideraron procedimientos adecuados, respetando en todo momento los principios de ética tanto al inicio y culminación, así mismo se realizó bajo los procedimientos que señala el Reglamento de Grados y Títulos y en el Art. 38 y en el Art. 40 y el Capítulo IV Ética de Investigación del Título I del Reglamento General de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas de la Universidad Peruana Los Andes. Cabe mencionar que este trabajo es original y a fin de no cometer faltas de ética, como plagios o falsificación de datos se citaron las fuentes bibliográficas correspondientes y adicionalmente se adjunta una Declaración jurada en el Anexo 09.

Además se indica que respecto a la aplicación del instrumento (cuestionario) se ha adjuntado el consentimiento informado por parte de la Financiera y adicionalmente se adjunta 3 consentimientos informados por parte de los encuestados para constatar la veracidad de la aplicación, mostrados en el Anexo 07.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Descripción de resultados

De acuerdo con Vara (2015, págs. 304-305) El instrumento de recolección de datos debe ser confiable, sin embargo es imposible que sea perfecta, puesto que siempre va a estar presente un margen de error, el cual se busca que sea mínimo y para ello existen técnicas para calcular la confiabilidad del instrumento.

Para el desarrollo de esta investigación al realizar el cálculo de confiabilidad se trabajó con la técnica de Consistencia interna (Alfa de Cronbach), puesto que ésta técnica se utiliza para medir que tan consistente son las escalas de tipo Likert; Sus valores se encuentran entre 0 y 1, es entonces que se considera que existe una buena consistencia si el valor de alfa es mayor a 0.7.

Previo a la aplicación del instrumento se realizó una prueba piloto en el cual participaron 10 asesores de crédito de la Financiera Confianza Agencia Centenario, el cual dio como resultado el valor de alfa de cronbach de 0.885.

Tabla 3

Resultados estadísticos de fiabilidad de prueba piloto

Alfa de Cronbach	N de elementos
,885	25

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de estudio.

Por consiguiente ya teniendo el resultado favorable de alfa de cronbach de la prueba piloto se prosiguió a la aplicación del instrumento de recolección de datos, el cual fue aplicado a la muestra de estudio que es un total de 23 asesores de créditos, siendo el resultado favorable del valor de alfa de cronbach de 0.815.

Cabe mencionar que para la medición de las variables se encuentran 15 preguntas en la variable Políticas de créditos y en la variable Morosidad se encuentran 10 preguntas.

Tabla 4

Resultados estadísticos de fiabilidad de la investigación

Alfa de Cronbach	N de elementos
,815	25

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de estudio.

La base de datos que se utilizó para el cálculo mostrado, representa la muestra de estudio detallado en el Anexo 06

5.1.1. Análisis descriptivo de Políticas de créditos

Tabla 5

Resultado porcentual de la variable Políticas de créditos

CATEGORIAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A VECES	1	4,3	4,3	4,3
CASI SIEMPRE	17	73,9	73,9	78,3
SIEMPRE	5	21,7	21,7	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de estudio.

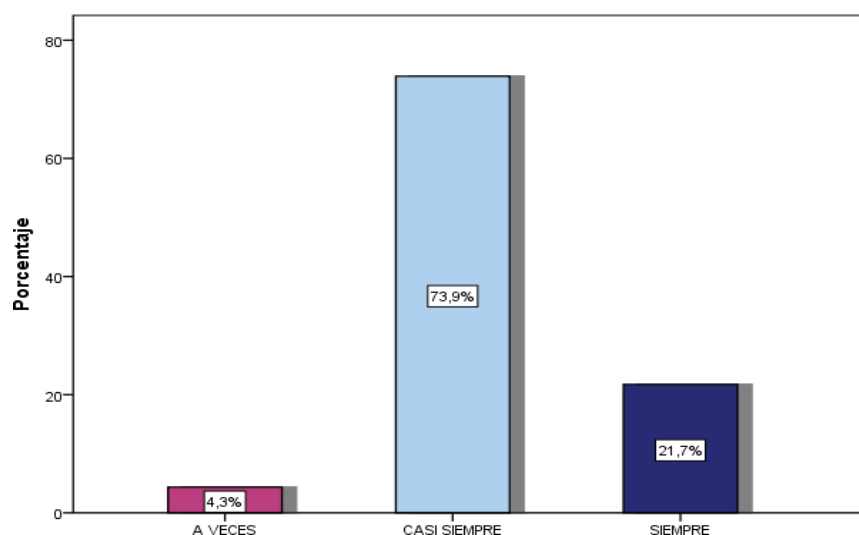


Gráfico 3 Políticas de créditos

Fuente: Tabla 5

Interpretación:

Como se puede observar el gráfico 3 de acuerdo a la tabla 5, el 73,9% que representan 17 asesores de crédito encuestados de la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo indicaron que “casi siempre” aplican y conocen las Políticas de créditos, el 21,7% a 5, indicaron que “siempre” aplican y conocen las Políticas de créditos y un 4,3% a 1, indicó que “a veces” aplica y conoce las Políticas de créditos; Por lo tanto debemos

concluir que 22 asesores de crédito que vienen a ser la mayoría aplican y tienen conocimiento de las Políticas de créditos. Considerando que existe relación entre la variable Políticas de créditos y la variable Morosidad, se puede entender que las Políticas de créditos que posee la financiera no se encuentran bien definidas, o no existen lineamientos específicos en cada escenario de otorgación y cobranza del crédito causando que la morosidad no disminuya si no por el contrario ascienda.

5.1.2. Análisis descriptivo de Normas de créditos

Tabla 6

Dimensión Normas de créditos

CATEGORIAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A VECES	2	8,7	8,7	8,7
CASI SIEMPRE	14	60,9	60,9	69,6
SIEMPRE	7	30,4	30,4	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de estudio.

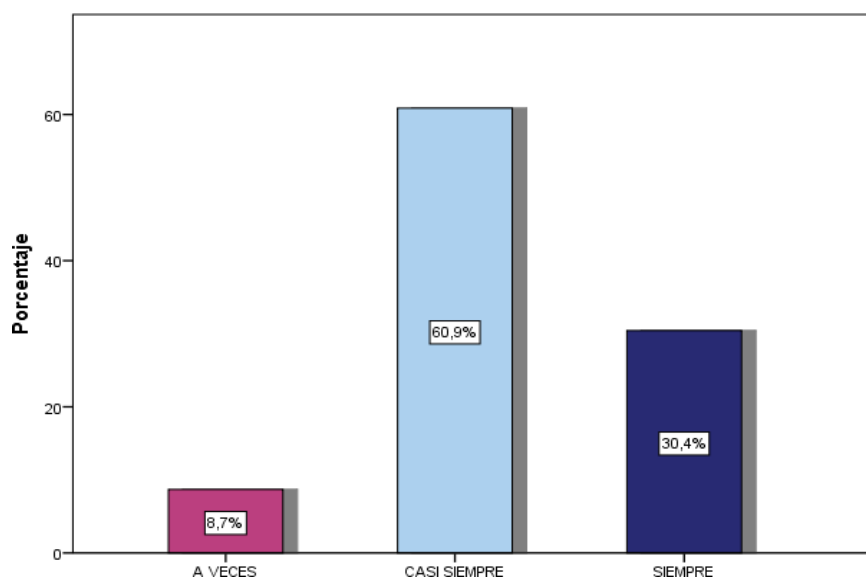


Gráfico 4 Normas de créditos

Fuente: Tabla 6

Interpretación:

Respecto a la Dimensión Normas de créditos, como se puede observar el gráfico 4 de acuerdo a la tabla 6, el 60,9% que representan a 14 asesores de créditos encuestados de la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo indicaron que “casi siempre” aplican y conocen las Normas de créditos, el 30,4% a 7, indicaron que “siempre” aplican y conocen las Normas de créditos y el 8,7% a 2, indicaron que “a veces” aplican y conocen las Normas de créditos; Por lo tanto se concluye que 21 asesores de crédito que vienen a ser la mayoría aplican y tienen conocimiento de las Normas de créditos. Teniendo relación la dimensión Normas de créditos y la variable Morosidad, se puede entender que no se encuentran bien detalladas las Normas de créditos, es decir los criterios para la otorgación de créditos, los productos financieros y las garantías no se encuentran del todo definidos y esto ocasiona que la morosidad aumente.

5.1.3. Análisis descriptivo de Condiciones de créditos

Tabla 7

Dimensión Condiciones de créditos

CATEGORIAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI SIEMPRE	13	56,5	56,5	56,5
Válidos SIEMPRE	10	43,5	43,5	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de estudio.

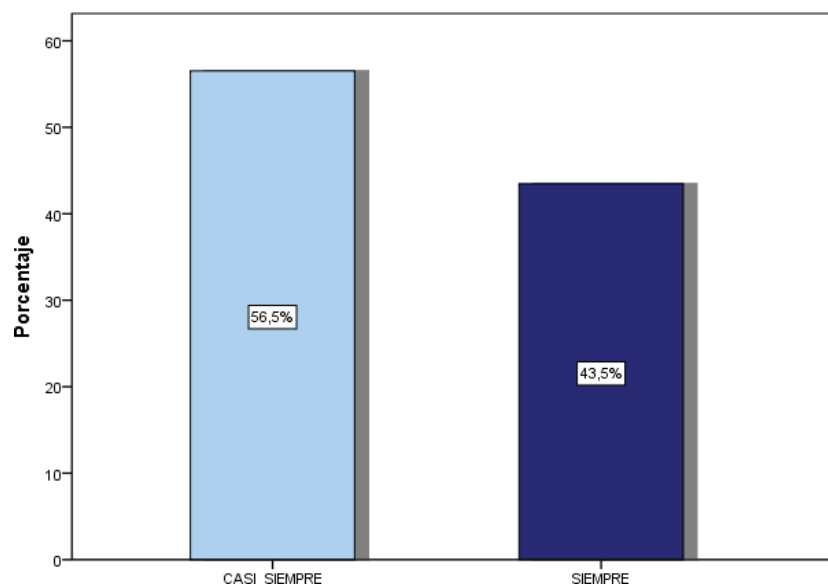


Gráfico 5 Condiciones de créditos

Fuente: Tabla 7

Interpretación:

Respecto a la Dimensión Condiciones de créditos, como se puede observar el gráfico 5 de acuerdo a la tabla 7, el 56,5% que representan 13 asesores de crédito encuestados de la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo indicaron “casi siempre” aplican y conocen las Condiciones de créditos y el 43,5% a 10, indicaron que “siempre” aplican y conocen las Condiciones de créditos; Por lo tanto se concluye que todos los asesores de crédito aplican y tienen conocimiento de las Condiciones de créditos. Teniendo relación la dimensión Condiciones de créditos y la variable Morosidad, se puede estimar que las Condiciones de créditos no se encuentran planteadas de manera adecuada respecto a la duración del periodo de pago y los descuentos por pronto pago, generando un incremento en la morosidad.

5.1.4. Análisis descriptivo de Procedimiento de cobranza

Tabla 8

Dimensión Procedimiento de Cobranza

CATEGORIAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A VECES	4	17,4	17,4	17,4
CASI SIEMPRE	16	69,6	69,6	87,0
SIEMPRE	3	13,0	13,0	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de estudio.

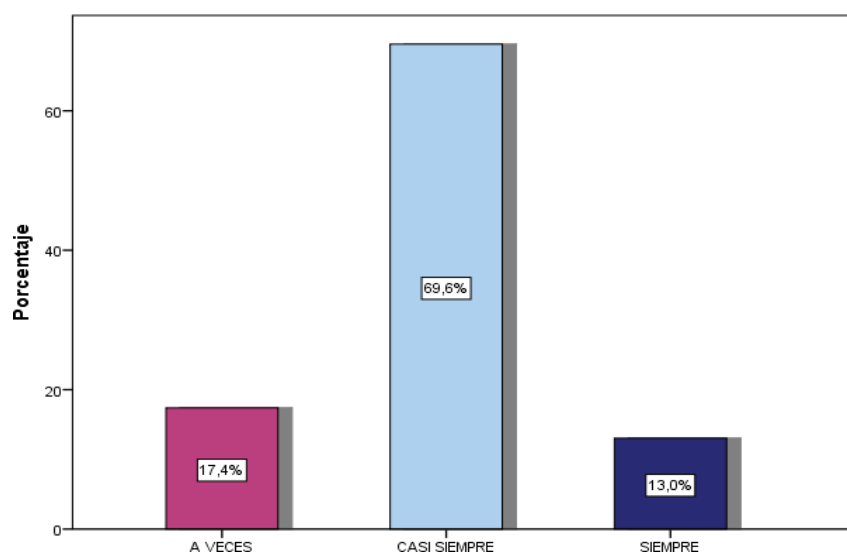


Gráfico 6. Procedimiento de cobranza

Fuente: Tabla 8

Interpretación:

Respecto a la Dimensión Procedimiento de cobranza, como se puede observar el gráfico 6 de acuerdo a la tabla 8, el 69,6% que representan 16 asesores de crédito encuestados de la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo indicaron “casi siempre” aplican y conocen el Procedimiento de cobranza, el 17,4% a 4, indicaron “a veces” y el 13,0% a 3, indicaron “siempre” aplican y conocen el Procedimiento de cobranza; Por lo

tanto se concluye que la mayoría de asesores de crédito aplican y tienen conocimiento de los Procedimiento de cobranza. Teniendo relación la dimensión Procedimiento de cobranza y la variable Morosidad, se puede estimar que las etapas de cobranza no se encuentran bien plateadas y que con respecto a las herramientas de cobranza no están siendo supervisadas y aplicadas correctamente.

5.1.5. Análisis descriptivo de Morosidad

Tabla 9

Resultado porcentual de la variable Morosidad

CATEGORIAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI SIEMPRE	18	78,3	78,3	78,3
Válidos SIEMPRE	5	21,7	21,7	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de estudio.

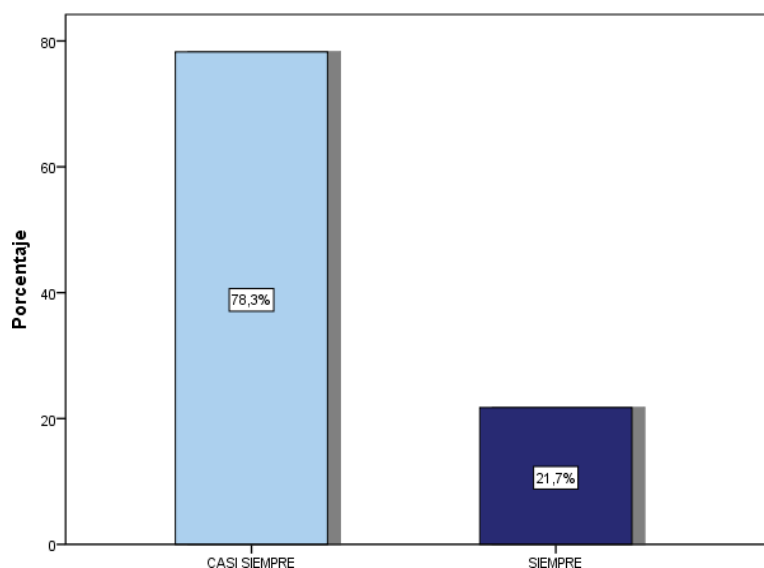


Gráfico 7. Morosidad

Fuente: Tabla 9

Interpretación:

Como se puede observar el gráfico 7 de acuerdo a la tabla 9, el 78,3% que representan 18 asesores de crédito encuestados de la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo indicaron que “casi siempre” tienen conocimiento y están informados acerca la Morosidad y el 21,7% a 5, indicaron que “siempre” tienen conocimiento y están informados acerca la Morosidad; Por lo tanto debemos concluir que los 23 asesores de crédito tienen conocimiento y están informados de la Morosidad. Considerando que existe relación entre la variable Morosidad y la variable Políticas de créditos, se puede entender que si todos los asesores de créditos están informados sobre el ratio de morosidad y las provisiones de la financiera y sin embargo la Morosidad sigue en aumento, esto se debe a que no están bien definidos los lineamientos con respecto a la otorgación y recuperación de créditos en las Políticas de créditos.

5.1.6. Análisis descriptivo de Ratio de morosidad

Tabla 10

Dimensión Ratio de morosidad

CATEGORIAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI SIEMPRE	17	73,9	73,9	73,9
Válidos SIEMPRE	6	26,1	26,1	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de estudio.

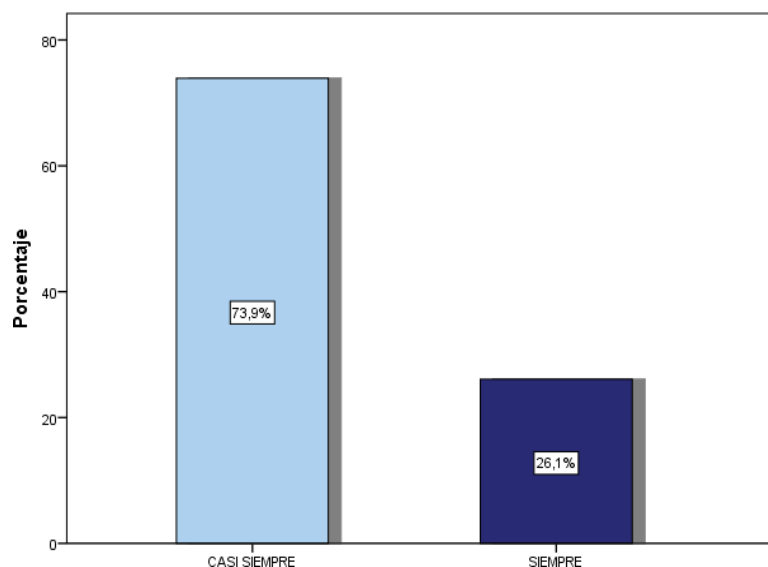


Gráfico 8. Ratio de morosidad

Fuente: Tabla 10

Interpretación:

Respecto a la Dimensión Ratio de morosidad, como se puede observar el gráfico 8 de acuerdo a la tabla 10, el 73,9% que corresponde a 17 asesores de crédito encuestados de la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo indicaron “casi siempre” tienen conocimiento y están informados acerca el Ratio de morosidad, y el 26,1% a 6, indicaron que “siempre” tienen conocimiento y están informados acerca el Ratio de morosidad; Por lo tanto se concluye que la mayoría de asesores de crédito tienen conocimiento y están informados del Ratio de morosidad. Teniendo relación la dimensión Ratio de morosidad y la variable Políticas de créditos, se puede comprender que la cartera atrasada es producto de la incorrecta aplicación de las Políticas de créditos así como la inconstante supervisión de los créditos otorgados que producto de ello existe un alza en el ratio de morosidad.

5.1.7. Análisis descriptivo de Provisiones

Tabla 11

Dimensión Provisiones

CATEGORIAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI SIEMPRE	18	78,3	78,3	78,3
Válidos SIEMPRE	5	21,7	21,7	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de estudio.

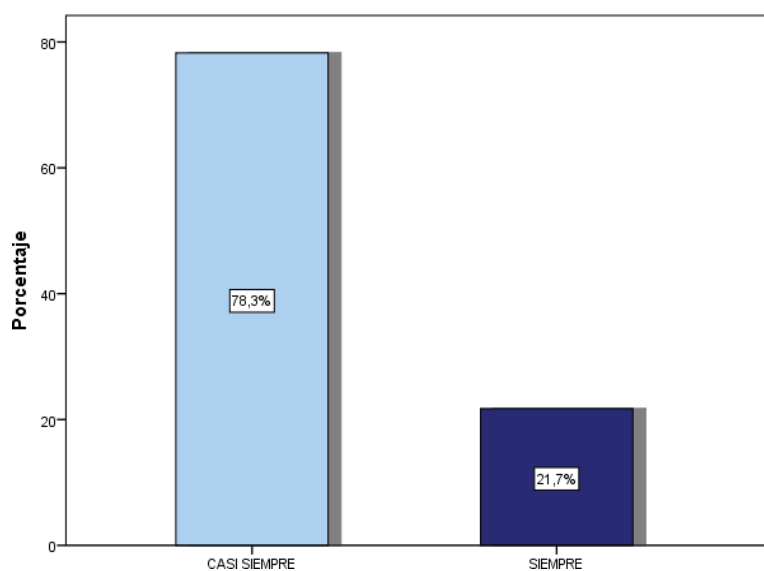


Gráfico 9. Provisiones

Fuente: Tabla 11

Interpretación:

Respecto a la Dimensión Provisiones, como se puede observar el gráfico 9 de acuerdo a la tabla 11, el 78,3% que corresponde a 18 asesores de crédito encuestados de la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo indicaron que “casi siempre” tienen conocimiento y están informados acerca de las Provisiones, y el 21,7% a 5, indicaron que “siempre” tienen conocimiento y están informados acerca de las Provisiones; Por lo tanto se concluye que la mayoría de asesores de crédito tienen conocimiento y están

informados de las Provisiones. Teniendo relación la dimensión Provisiones y la variable Políticas de créditos, se puede comprender que el riesgo de créditos se encuentra más latente en cuanto no se apliquen de manera adecuada las Políticas de créditos y no se realice el seguimiento oportuno de los créditos otorgados, trayendo consigo el deterioro de la cartera de créditos afectando la rentabilidad de la financiera por el aumento de provisiones.

5.2. Contrastación de hipótesis

5.1.1 Prueba de normalidad

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014, pág 305) el coeficiente es significativo en el nivel 0.05 lo que quiere decir que se tiene un 95% de probabilidad que la muestra escogida sea la más cercana a la población y el otro 5% en contra, este nivel es el más adecuado en ciencias sociales.

Es por ello que para realizar la prueba de normalidad se eligió el nivel de significancia de 0.05.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

La regla de decisión es la siguiente:

Cuadro 4

Regla de decisión

Sig.	<	0.05	Se debe utilizar la Distribución Libre
	>		Se debe utilizar la Distribución Normal

En la tabla 12 se puede observar que el valor Sig = 0.203 el cual indica que las variables tienen una Distribución normal.

Tabla 12

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
POLÍTICAS DE CRÉDITOS	.176	23	.061	.942	23	.203
MOROSIDAD	.186	23	.037	.923	23	.075

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de estudio.

Para la elección de la prueba de normalidad se encuentra la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov la cual se utiliza cuando el tamaño de la muestra es mayor a 50 y la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk que se utiliza cuando el tamaño de la muestra es menor a 50.

Para esta investigación el tamaño de muestra es 23 es así que se trabajó con la prueba de Shapiro–Wilk.

En los siguientes diagramas de dispersión se puede observar que entre la variable Políticas de créditos y la variable Morosidad existe una relación positiva ya que sugiere una línea hacia el lado de los positivos.

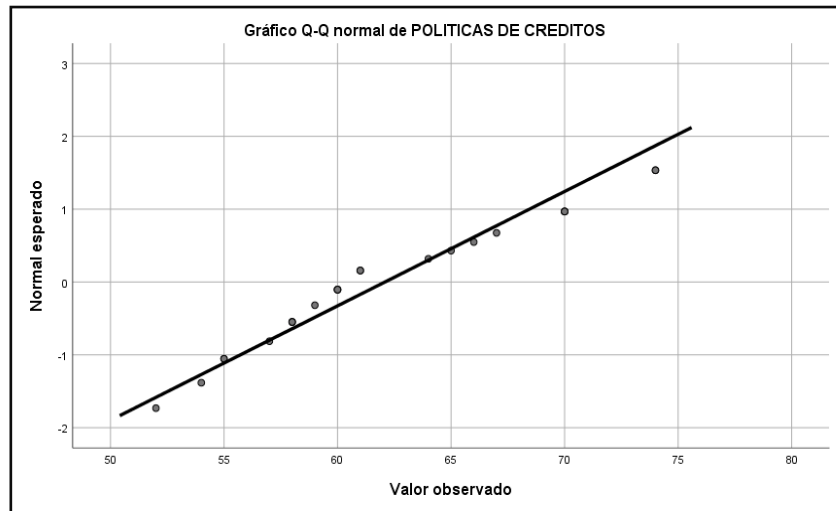


Gráfico 10. Diagrama de dispersión variable Políticas de créditos

Fuente: Tabla 12

Interpretación:

Según el grafico 10 y la tabla 12 se puede observar que la prueba de normalidad es positiva y que la variable Políticas de créditos tiene una distribución normal.

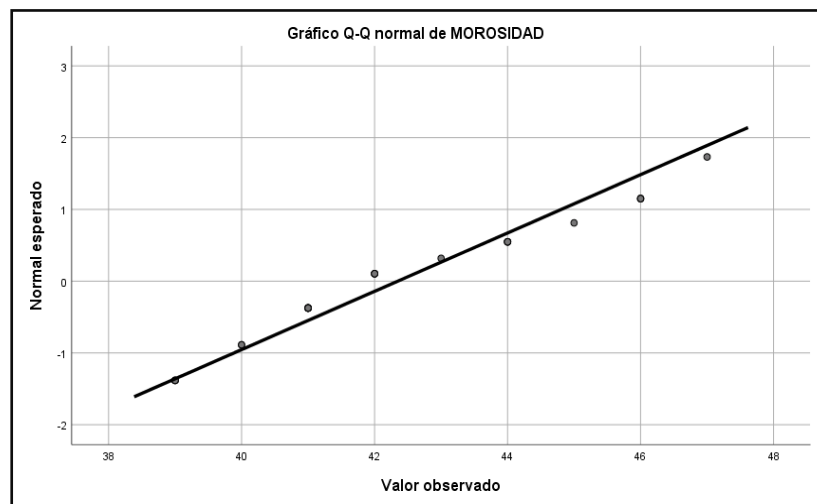


Gráfico 11. Diagrama de dispersión variable Morosidad

Fuente: Tabla 12

Interpretación:

Según el grafico 11 y la tabla 12 se puede observar que la prueba de normalidad es positiva y que la variable Morosidad tiene una distribución normal.

5.1.2 Contrastación de hipótesis

Según la hipótesis a probar es correlacional, el número de variables son dos, el nivel de medición de las variables son intervalos o razón y los datos provienen de una distribución normal; Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014, pág 305) la prueba estadística más apropiada en este caso es de coeficiente de correlación de Pearson.

Para lo cual utilizaremos los siguientes baremos para la interpretación que según el coeficiente de correlación de Pearson puede variar de -1.00 a +1.00.

Cuadro 5

Baremos de correlación

Baremos de Correlación	
Correlación negativa perfecta	-1
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
No existe correlación alguna	-0.09 a +0.09
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49
Correlación positiva media	+0.50 a +0.74
Correlación positiva fuerte	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
Correlación positiva perfecta	1

Fuente: Hernández, Fernández, & Baptista (2014, pág 305)

5.1.2.1 Contrastación de hipótesis general

a) Objetivo General

Determinar la relación que existe entre las políticas de créditos y la morosidad en la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo en el año 2019.

b) Planteamiento de la hipótesis estadística

Ho: No existe una relación significativa entre las políticas de créditos y la morosidad en la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo en el año 2019.

H1: Existe una relación significativa entre las políticas de créditos y la morosidad en la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo en el año 2019.

c) Cálculo estadístico de prueba

Tabla 13

Correlaciones hipótesis general

		POLÍTICAS DE CRÉDITOS	MOROSIDAD
POLÍTICAS DE CRÉDITOS	Correlación de Pearson	1	.758**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	23	23
MOROSIDAD	Correlación de Pearson	.758**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	23	23

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de estudio.

d) Interpretación de resultados

Según la tabla 13 indica que el coeficiente de correlación de Pearson es 0.758 y según el baremo de correlación se puede observar que existe una correlación positiva fuerte, adicionalmente el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, esto nos da a entender que existe relación entre las variables; basándonos en este resultado se concluye que “existe relación positiva entre las políticas de créditos y la morosidad en la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo en el año 2019”

5.1.2.2 Contrastación de hipótesis específicas

1) Contrastación de hipótesis específica 1

a) Objetivo Especifico 1

Determinar la relación que existe entre las políticas de créditos y el ratio de morosidad en la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo en el año 2019.

b) Planteamiento de la hipótesis estadística 1

Ho: No existe una relación significativa entre las políticas de créditos y el ratio de morosidad en la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo en el año 2019.

H1: Existe una relación significativa entre las políticas de créditos y el ratio de morosidad en la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo en el año 2019.

c)

Cálculo estadístico de prueba

Tabla 14

Correlaciones hipótesis específica 1

		POLÍTICAS DE CRÉDITOS	RATIO DE MOROSIDAD
POLÍTICAS DE CRÉDITOS	Correlación de Pearson	1	.750**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	23	23
RATIO DE MOROSIDAD	Correlación de Pearson	.750**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	23	23

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de estudio.

d) Interpretación de resultados

Según la tabla 14 indica que el coeficiente de correlación de Pearson es 0.750 y según el baremo de correlación se puede observar que existe una correlación positiva fuerte, adicionalmente el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, este resultado nos da a entender que se acepta la hipótesis alternativa y se concluye que “existe relación positiva entre las políticas de créditos y el ratio de morosidad en la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo en el año 2019.”

2) Contratación de hipótesis específica 2

a) Objetivo Específico 2

Determinar la relación que existe entre la morosidad y las normas de crédito en la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo en el año 2019.

b) Planteamiento de la hipótesis estadística 2

Ho: No existe una relación significativa entre la morosidad y las normas de crédito en la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo en el año 2019.

H1: Existe una relación significativa entre la morosidad y las normas de crédito en la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo en el año 2019.

c) Cálculo estadístico de prueba

Tabla 15

Correlaciones hipótesis específica 2

	MOROSIDAD	NORMAS DE CRÉDITO
MOROSIDAD		
Correlación de Pearson	1	.730**
Sig. (bilateral)		.000
N	23	23
NORMAS DE CRÉDITOS		
Correlación de Pearson	.730**	1
Sig. (bilateral)	.000	
N	23	23

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de estudio.

d) Interpretación de resultados

Según la tabla 15 indica que el coeficiente de correlación de Pearson es 0.730 y según el baremo de correlación se puede observar que existe una correlación positiva media, adicionalmente el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, este resultado nos da a entender que se acepta la hipótesis alternativa y se concluye que “existe relación positiva entre la morosidad y las normas de crédito en la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo en el año 2019.”

3) Contrastación de la hipótesis específica 3

a) Objetivo Específico 3

Determinar la relación que existe entre la morosidad y el procedimiento de cobranza en la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo en el año 2019.

b) Planteamiento de la hipótesis estadística 3

Ho: No existe una relación significativa entre la morosidad y el procedimiento de cobranza en la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo en el año 2019.

H1: Existe una relación significativa entre la morosidad y el procedimiento de cobranza en la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo en el año 2019.

c) Cálculo estadístico de prueba

Tabla 16

Correlaciones hipótesis específica 3

		MOROSIDAD	PROCEDIMIENTO DE COBRANZA
	Correlación de Pearson	1	,685**
MOROSIDAD	Sig. (bilateral)		,000
	N	23	23
	Correlación de Pearson	,685**	1
PROCEDIMIENTO DE COBRANZA	Sig. (bilateral)	,000	
	N	23	23

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de estudio.

d) Interpretación de resultados

Según la tabla 16 indica que el coeficiente de correlación de Pearson es 0.685 y según el baremo de correlación se puede observar que existe una correlación positiva media, adicionalmente el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, este resultado nos da a entender que se acepta la hipótesis alternativa y se concluye que “existe relación positiva entre la morosidad y el procedimiento de cobranza en la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo en el año 2019.”

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A continuación confrontaremos los resultados obtenidos.

El problema de la morosidad afecta a toda institución financiera y Financiera Confianza no es ajena a este problema ya que tiene como actividad principal la otorgación de créditos, en este sentido se vio la necesidad de poder analizar este problema como principal consecuencia de una mala aplicación de las políticas de créditos o que exista una inadecuada política de créditos en la financiera, ya que en ellas se expresan los lineamientos sobre las normas de créditos, las condiciones y su respectiva recuperación.

A continuación confrontaremos los resultados obtenidos.

1) Análisis y discusión de hipótesis general

Al principio de la investigación se propuso como objetivo general: Determinar la relación que existe entre las políticas de créditos y la morosidad en la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo en el año 2019; Para lo cual se planteó como hipótesis general: Existe una relación significativa entre las políticas de créditos y la morosidad en la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo en el año 2019. Según la Tabla 13 indica que el coeficiente de correlación de Pearson es 0.758 y según el baremo de correlación se puede observar que existe una correlación positiva fuerte, adicionalmente el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, esto nos da a entender que existe relación entre las variables; basándonos en este resultado se concluye que *“existe relación positiva entre las políticas de créditos y la morosidad en la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo en el año 2019.”*

Los resultados obtenidos concuerdan con los aportes de Quinapanta, D. (2015). Quien menciona: La ausencia de políticas y procedimiento para la concesión de créditos ha ocasionado que en la Cooperativa exista morosidad.

Se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1) que dice: “Las Políticas de créditos si se relacionan significativamente con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco del cantón Ambato”.

Del mismo modo coincide con Menacho, J. (2018), quien menciona: La investigación tuvo como propósito determinar la incidencia de la política crediticia en la morosidad de la Entidad Financiera Efectiva S.A.. Habiendo tenido como resultados que se confirma la hipótesis planteada, la cual es: “Existe influencia de la política crediticia en la morosidad Entidad Financiera Efectiva S.A. Huaraz 2017.”

Los resultados obtenidos se amparan en el fundamento teórico que de acuerdo a (Moyer, McGuigan, & Kretlow, 2003, pág. 588) la realización de una buena política de créditos de una empresa afecta significativamente en el desempeño de sus labores.

* Normas de crédito

* Condiciones de crédito

* Procedimiento de cobranza

De acuerdo a Morales & Morales (2014, pág. 135) dentro de una política deben contemplarse delimitaciones claras y precisas de situaciones con el fin de prevenir equivocaciones.

Y por último Royo (2013, pág. 54) manifiesta que la morosidad es una molestia para toda entidad financiera, ya que no es posible eliminarla completamente, pero si podemos prevenirla con una correcta política.

Tal como se puede observar los resultados obtenidos en nuestro trabajo de investigación fueron satisfactorios, puesto que se llegó a comprobar que las políticas de créditos y la morosidad si están relacionadas significativamente, esto nos da a entender que dentro de las políticas de créditos existen lineamientos las cuales se

tienen que respetar y aplicar correctamente para que la financiera tenga un mejor desempeño, o en todo caso realizar un reajuste a tales políticas para detallarlas mejor para su óptima comprensión y aplicación.

2) Análisis y discusión de hipótesis específica 1

De acuerdo al problema específico 1: ¿Qué relación existe entre las políticas de créditos y el ratio de morosidad en la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo en el año 2019?, se planteó la siguiente hipótesis específica 1: Existe una relación significativa entre las políticas de créditos y el ratio de morosidad en la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo en el año 2019.

Según la Tabla 14 indica que el coeficiente de correlación de Pearson es 0.758 y según el baremo de correlación se puede observar que existe una correlación positiva fuerte, adicionalmente el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, esto nos da a entender que existe relación entre las variables; basándonos en este resultado se concluye que *“existe relación positiva entre las políticas de créditos y la morosidad en la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo en el año 2019”*.

Los resultados obtenidos concuerdan con los aportes de Pérez, G. (2014). Quien concluye que la mayoría de los encuestados indican que es fundamental que la Cooperativa implemente nuevas políticas y procedimientos de créditos y cobranza para de esta manera poder mejorar la cartera vencida.

Así mismo Zevallos, D. (2017). Considera que las cobranzas dudosas se debe a una mala gestión de políticas de crédito, ya que las políticas son el eje para brindar un crédito al cliente por ello es fundamental realizar todos los procesos y solicitar lo necesario para brindar el crédito según la estabilidad de liquidez.

Como fundamento teórico (Murrugarra & Ebentreich, 1999, pág. 6). Menciona que la morosidad es el resultado del porcentaje de cartera atrasada al total de créditos otorgados.

Es así que, en los primeros meses de funcionamiento de las instituciones financieras, estos reflejan niveles bajos de morosidad ya que los créditos otorgados aun no vencen.

Como se puede apreciar con el resultado obtenido se llegó a comprobar que las políticas de créditos y el ratio de morosidad si tienen relación significativa, es así que las políticas de créditos siempre va a estar ligado al desempeño de la financiera, es por ello que se tienen que manejar lineamientos claros para que los asesores de créditos puedan aplicarlos correctamente, para de esta la disminución de la cartera atrasada con la que actualmente cuenta la financiera.

3) Análisis y discusión de hipótesis específica 2

De acuerdo al problema específico 2: ¿Qué relación existe entre la morosidad y las normas de créditos en la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo en el año 2019?, se planteó la siguiente hipótesis específica 2: Existe una relación significativa entre la morosidad y las normas de créditos en la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo en el año 2019.

Según la Tabla 15 que el coeficiente de correlación de Pearson es 0.730 y según el baremo de correlación se puede observar que existe una correlación positiva media, adicionalmente el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, este resultado nos da a entender que se acepta la hipótesis alternativa y se concluye que *“existe relación positiva entre la morosidad y las normas de crédito en la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo en el año 2019.*

Los resultados obtenidos concuerdan con los aportes de Pérez, G. (2014). Quien concluye que mejorar la política y procedimientos para conceder créditos es de vital importancia para el desempeño de la organización.

No solamente es el plan detallado de cómo se comunica y cómo trata a sus clientes, la forma de saber quiénes son, cuánto pueden adquirir y cómo pagarán.

Del mismo modo Gómez, M. & Montero, A. (2012). Menciona que los montos, tasas de interés, cuotas, etc., forman parte de las características del crédito, los resultados sobre este aspecto puede observarse que el 50% afirma que es un factor medianamente importante el 16.67% cree que es sumamente importante y el 33.33% afirma que es indispensable.

Como fundamento teórico (Moyer, McGuigan, & Kretlow, 2003, pág. 588) menciona que las normas de créditos Son los criterios de evaluación que maneja una institución para poder escoger a los solicitantes de crédito, y poder determinar el producto financiero y monto.

Como se puede observar se logró confirmar la relación que existe entre la morosidad y las normas de créditos, en cuanto a las normas de créditos, es muy importante que los asesores de créditos tengan claro cuáles son los criterios de evaluación, el producto financiero que más se acomode a la necesidad del cliente y la garantía que se debe solicitar, todo esto para contribuir a la disminución del riesgo crediticio y tener una cartera de créditos sana

4) Análisis y discusión de hipótesis específica 3

De acuerdo al problema específico 3: ¿Qué relación existe entre la morosidad y el procedimiento de cobranza en la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo en el año 2019?, se planteó la siguiente hipótesis específica 2: Existe una

relación significativa entre la morosidad y el procedimiento de cobranza en la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo en el año 2019.

Según la Tabla 16 indica que el coeficiente de correlación de Pearson es 0.685 y según el baremo de correlación se puede observar que existe una correlación positiva media, adicionalmente el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, este resultado nos da a entender que se acepta la hipótesis alternativa y se concluye que *“existe relación positiva entre la morosidad y el procedimiento de cobranza en la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo en el año 2019.*

Los resultados obtenidos concuerdan con los aportes de Ticse, P. (2015) quien en su trabajo de investigación los resultados obtenidos nos proporcionan evidencia para concluir que en Financiera Edyficar Oficina Especial - El Tambo si se recupera efectivamente los créditos, entonces minimizaremos los créditos vencidos. De ahí la importancia de la recuperación créditos de establecer políticas que permitan garantizar el cumplimiento de los compromisos contraídos por los clientes, a fin de mantener una cartera sólida, rentable y diversificada. Asimismo la recuperación reviste una gran importancia en el logro de los objetivos de la empresa y, su cumplimiento redundará directamente en su rapidez y eficiencia.

Como fundamento teórico (Moyer, McGuigan, & Kretlow, 2003, pág. 588) Los procedimientos de cobranza son las técnicas que una institución ejecuta para obtener el pago de las cuentas que se encuentran vencidas, apoyándose con herramientas de cobranza con el objetivo de aligerar el cobro de estas cuentas, no obstante, la institución debe obviar contraer peleas o conflictos con los clientes en cualquiera de las etapas de cobranza.

Como se observa en los resultados se comprobó la relación que existe entre la morosidad y el procedimiento de cobranza, en cuanto al procedimiento de cobranza

es fundamental que los asesores de créditos conozcan bien cuáles son las etapas de cobranza y que estos estén bien definidos así como que herramientas de cobranza utilizar, todo esto para mejorar la recuperación efectiva de los créditos otorgados todo esto con el propósito de tener una cartera de créditos sólida.

CONCLUSIONES

1. Existe una relación significativa entre las políticas de créditos y la morosidad en la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo en el año 2019. De acuerdo a la prueba de hipótesis realizada el coeficiente de correlación de Pearson es 0.758 y según el baremo de correlación se puede observar que existe una correlación positiva fuerte, adicionalmente el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, esto nos da a entender que existe relación entre las variables; basándonos en este resultado se concluye que “existe relación positiva entre las políticas de créditos y la morosidad.”
2. De acuerdo a lo analizado existe una relación significativa entre las políticas de créditos y el ratio de morosidad en la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo en el año 2019. Como resultado obtenido de la prueba de hipótesis el coeficiente de correlación de Pearson es 0.750 y según el baremo de correlación se puede observar que existe una correlación positiva fuerte, adicionalmente el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, este resultado nos da a entender que se acepta la hipótesis alternativa y se concluye que “existe relación positiva entre las políticas de créditos y el ratio de morosidad.” A esto cabe mencionar que en la encuesta realizada el 73,9% de los asesores comerciales indicaron “casi siempre”, el 21,7% indicaron “siempre” y un 4,3% indicó que “a veces” aplica y conoce las Políticas de créditos; Lo cual de acuerdo al análisis realizado 22 asesores comerciales que vienen a ser la mayoría aplican y tienen conocimiento de las Políticas de créditos que maneja la Financiera.
3. Se afirma que existe una relación significativa entre la morosidad y las normas de crédito en la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo en el año 2019. Como resultado obtenido de la prueba de hipótesis el coeficiente de correlación de

Pearson es 0.730 y según el baremo de correlación se puede observar que existe una correlación positiva media, adicionalmente el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, este resultado nos da a entender que se acepta la hipótesis alternativa y se concluye que “existe relación positiva entre la morosidad y las normas de crédito. A esto cabe mencionar que en la encuesta realizada que el 78,3% asesores comerciales encuestados indicaron “casi siempre” y el 21,7% indicaron que “siempre” tienen conocimiento y están informados acerca la Morosidad. Lo cual de acuerdo al análisis realizado se puede comprender que la cartera atrasada que posee la financiera es informada a los asesores comerciales, pero que ellos no lo toman con la debida importancia y ello se manifiesta en un alza en el ratio de morosidad.

4. Se determinó que existe una relación significativa entre la morosidad y el procedimiento de cobranza en la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo en el año 2019. Como resultado obtenido de la prueba de hipótesis que el coeficiente de correlación de Pearson es 0.685 y según el baremo de correlación se puede observar que existe una correlación positiva media, adicionalmente el nivel de significancia es 0.000 y es menor que 0.05, este resultado nos da a entender que se acepta la hipótesis alternativa y se concluye que “existe relación positiva entre la morosidad y el procedimiento de cobranza.”

A esto cabe mencionar que en la encuesta realizada que el 69,6% de asesores comerciales encuestados indicaron “casi siempre” y el 17,4% indicaron “a veces” y el 13,0% indicaron que “siempre” aplican y conocen el Procedimiento de cobranza. Lo cual de acuerdo al análisis realizado se puede comprender que si la mayoría de asesores comerciales aplican y conocen el procedimiento de cobranza, y que si la morosidad siguen en aumento, entonces el procedimiento de cobranza que maneja la financiera no se encuentra bien detallada o planteada.

RECOMENDACIONES

1. En lo que respecta a las políticas de créditos y la morosidad se recomienda realizar un reajuste a los lineamientos establecidos en las políticas de créditos, para de esta manera poder reducir la morosidad, ya que ella se encuentra afectando la rentabilidad de la Financiera.
2. Debido a que las políticas de créditos tienen relación con el ratio de morosidad, se debería concientizar más a fondo a los asesores comerciales sobre la importancia de realizar una buena evaluación de créditos, y que los coordinadores de comité de créditos se tomen un tiempo de verificar la propuesta de crédito a otorgar, ya que muchas veces por el simple hecho que son asesores comerciales con más años de experiencia no se realizan las observaciones debidas.
3. Conforme a la relación que existe entre la morosidad y las normas de créditos, se debería plantear mejor los criterios de evaluación de créditos, definir detalladamente cada producto financiero que ofrece la financiera y respecto a las garantías, se debería mejorar la verificación del documento que acredite que la garantía es verídico y hacer comprender a los asesores comerciales que la garantía no puede ser un factor determinante para la otorgación del crédito.
4. Con respecto a la relación que existe entre la morosidad y el procedimiento de cobranza, se recomienda hacer seguimiento continuo del crédito otorgado, muchas veces los asesores comerciales no toman interés en la fase de recuperación del crédito, sin embargo la recuperación del crédito es la parte quizás más tediosa pero no menos importante, ya que por motivos de conseguir más créditos para otorgar no entregan las notificaciones de cobranza a tiempo, por ello la Financiera debería capacitarlos mejor en temas de cobranza de créditos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Banco Central de Reserva del Perú. (Mayo de 2019). Reporte de estabilidad financiera. Lima, Perú.
- Amat, O., Pujadas, P., & Lloret, P. (2012). *Análisis de operaciones de crédito*. Barcelona: Profit Editorial.
- Banco Central de Reserva del Perú. (Marzo de 2019). Junín: Síntesis de actividad económica a Enero 2019. Sucursal Huancayo, Perú.
- Banda, J. (8 de Agosto de 2016). *Economía siple*. Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/liquidez>
- Belaunde, G. (29 de Enero de 2012). El proceso crediticio: una mirada panorámica. *Diario Gestion*.
- Carrasco, S. (2007). *Metodología de la Investigación Científica* (Primera ed.). Lima: San Marcos E.I.R.L.
- Cooper, W. (2010). *Diccionario Kohler para contadores* (Sexta ed.). México: Limusa S.A.
- Court, E. (2010). *Finanzas Corporativas* (Primera ed.). Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning Argentina.
- Del Valle Córdova, E. E. (04 de Febrero de 2018). Crédito y cobranzas. Mexico. Financiera Confianza. (21 de Noviembre de 2017). Manual de productos de créditos. Lima, Perú.
- Financiera Confianza. (21 de Febrero de 2019). Memoria Anual 2018. Lima, Perú.
- García, A. (4 de Agosto de 2017). *Conexion Esan*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/08/las-herramientas-de-gestion-de-la-cobranza/>

- García, A. (4 de Agosto de 2017). *Conexión Esan*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/08/criterios-basicos-para-la-gestion-de-creditos-y-cobranzas/index.php>
- Gómez, M., & Montero, A. (2012). *Políticas de créditos y tasa de morosidad en las entidades microfinancieras de la Provincia de Tarma período: 2012*. (Tesis para optar el Título profesional de Licenciado en Administración de Empresas), Universidad Nacional del Centro del Perú, Tarma.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación científica* (Sexta ed.). México: McGraw-Hill.
- López Pascual, J., & Sebastián Gonzáles, A. (2010). *Gestión Bancaria* (Tercera ed.). Aravaca, España: McGraw-Hill/Interamericana de España.
- Menacho, J. (2018). *La política crediticia y su influencia en la morosidad entidad Financiera Efectiva S.A – Huaráz 2017*. (Tesis para obtener el Título profesional de Contador Público), Universidad San Pedro, Huaráz.
- Meza, G. (2002). *Medición del riesgo en la evaluación a la Microempresa* (Segunda ed.). Callao, Perú: RB Impresiones & Servicios E.I.R.L.
- Montes, S. (10 de Noviembre de 2018). Colombia tiene a los ciudadanos con mayor morosidad en América Latina. *Diario La República*.
- Morales, J., & Morales, A. (2014). *Crédito y cobranza* (Primera ed.). Colonia San Juan Tlihuaca, México, Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Moyer, C., McGuigan, J., & Kretlow, W. (2003). *Administración Financiera Contemporánea* (Novena ed.). Santa Fé, México, Mexico: Cengage Learning Editores S.A.

- Murrugarra, E., & Ebentreich, A. (1999). *Determinantes de morosidad en entidades de Microfinanzas: Evidencias de las EDPYMES*. Lima: SBS Documentos de trabajo.
- Peñaranda, C. (2014). Mayor inclusión financiera debe ir emparejada con mejor educación financiera. *La cámara*(625), p. 7.
- Pérez, G. (2014). *Administración de riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda. año 2013*. (Tesis previo a la obtencion del Título de Ingeniera Financiera), Universidad Tecnica de Ambato, Ecuador.
- Peruano, P. U. (s.f.). *Ministerio de trabajo y promocion del empleo*. Obtenido de <https://www.gob.pe/1044-ministerio-de-trabajo-y-promocion-del-empleo-que-son-las-utilidades>
- Quinapanta, D. (2015). *Las Políticas de crédito y la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Del Cantón Ambato*. (Tesis previo a la obtencion del titulo de Ingeniera de Contabilidad y Auditoria CPA), Universidad Tecnica de Ambato, Euador.
- Royo, B. (2013). La gestión de la morosidad en entidades financieras. *Actuarios*(33), p.54.
- Superintendencia de Banca, S. y. (2008). Resolucion N° 11356. Lima, Perú.
- Superintendencia de Banca, S. y. (2011). Resolucion N° 3780. Lima, Perú.
- Ticse, P. (2015). *Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de Financiera Edyficar Oficina Especial - El Tambo*. (Tesis para optar el Título profesional de Contador Publico), Universidad Nacional del Centro del Peru, Huancayo.

- Vara, A. (2015). *Los 7 pasos para elaborar una tesis* (Primera ed.). Lima: Macro E.I.R.L.
- Vela, S., & Caro, A. (2015). *Herramientas Financieras en la Evaluación del Riesgo de Crédito* (Primera ed.). Lima: Fondo Editorial de la UIGV.
- Vivanco, T. (18 de Mayo de 2017). Junín: 52% de población acumula una deuda total de más de S/ 4,9 mil millones. *Diario Correo*.
- Zevallos, D. (2017). *Políticas de Crédito y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadoras de productos químicos en el distrito de Lima-Cercado*. Tesis para obtener el Título profesional de Contador Publico, Universidad Cesar Vallejo, Lima.

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

“POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y MOROSIDAD EN LA FINANCIERA CONFIANZA AGENCIA CENTENARIO HUANCAYO - 2019.”

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Marco Teórico	Variables Dimensiones	Metodología de Investigación
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Cooper, W. (2010). <i>Diccionario Kohler para contadores</i> (Sexta ed.). Moyer, C., McGuigan, J., & Kretlow, W. (2003). <i>Administración Financiera Contemporánea</i> (Novena ed.).	Variable Independiente: V1 V1 = “Políticas de créditos” V1d1= Normas de Crédito	POBLACIÓN N= 1 Financiera Confianza
¿Qué relación existe entre las políticas de Créditos y la morosidad en la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo en el año 2019?	Determinar la relación que existe entre las políticas de créditos y la morosidad en la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo en el año 2019.	Existe una relación significativa entre las políticas de créditos y la morosidad en la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo en el año 2019.			MUESTRA n= 23 Asesores comerciales
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	Royo, B. (2013). La gestión de la morosidad en entidades financieras. <i>Actuarios</i> Peñaranda, C. (2014). Mayor inclusión financiera debe ir emparejada con mejor educación financiera. <i>La cámara</i>	V1d2= Condiciones de crédito V1d3= Procedimiento de cobranza	MÉTODO General: Científico Específico: Descriptivo
¿Qué relación existe entre las políticas de créditos y el ratio de morosidad en la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo en el año 2019?	Determinar la relación que existe entre las políticas de créditos y el ratio de morosidad en la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo en el año 2019.	Existe una relación significativa entre las políticas de créditos y el ratio de morosidad en la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo en el año 2019.			TIPO Aplicada
¿Qué relación existe entre la morosidad y las normas de crédito en la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo en el año 2019?	Determinar la relación que existe entre la morosidad y las normas de crédito en la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo en el año 2019.	Existe una relación significativa entre la morosidad y las normas de crédito en la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo en el año 2019.	Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). <i>Metodología de la investigación científica</i> (Sexta ed.).	Variable Dependiente: V2 V2 = “Morosidad” V2d1= Ratio de morosidad	DISEÑO Descriptivo correlacional <pre> graph TD M --- Y M --- X X --- R R --- Y </pre>
¿Qué relación existe entre la morosidad y el procedimiento de cobranza en la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo en el año 2019?	Determinar la relación que existe entre la morosidad y el procedimiento de cobranza en la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo en el año 2019.	Existe una relación significativa entre la morosidad y el procedimiento de cobranza en la Financiera Confianza Agencia Centenario Huancayo en el año 2019.	Carrasco, S. (2007). <i>Metodología de la Investigación Científica</i> (Primera ed.). Vara, A. (2015). <i>Los 7 pasos para elaborar una tesis</i> (Primera ed.).	V2d2 = Provisiones	TECNICAS E INSTRUMENTOS *Encuesta *Cuestionario
					METODO Y ANÁLISIS DE DATOS *A. Descriptivo *A. Inferencial

ANEXO 02: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

“POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y MOROSIDAD EN LA FINANCIERA CONFIANZA AGENCIA CENTENARIO HUANCAYO - 2019.”					
VARIABLE	D. CONCEPTUAL	D. OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	
POLÍTICAS DE CRÉDITOS	<p>De acuerdo con Moyer, McGuigan, & Kretlow (2003, págs. 587-588) la realización de una buena política de créditos de una empresa afecta significativamente en el desempeño de sus labores.</p> <p>Al determinar una política óptima los administradores financieros de una empresa tienen que tener en cuenta distintas variables que puedan alterar las cuentas por cobrar, se encuentran entre ellos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normas de crédito • Condiciones de crédito • Procedimiento de cobranza 	<p>Son los criterios de evaluación que maneja una institución para poder escoger a los solicitantes de crédito, y poder determinar el Producto financiero y monto. Las normas de crédito establecidas permiten a la institución tener cierto grado de control sobre las cuentas aceptadas, de hecho, es imposible tener un completo control de las cuentas aceptadas esto debido a que existe incertidumbre sobre sucesos futuros, es por ello que las garantías son importantes para ayudar a mitigar el riesgo. (Moyer, McGuigan, & Kretlow, 2003, pág. 588)</p>	Normas de Crédito	Criterios de evaluación	
				Producto financiero	
				Garantías	
			<p>Se refiere a la elección de la duración del periodo de crédito, también si se otorgarán descuentos por pronto pago y porcentaje de descuentos. (Court, 2010, pág. 132)</p>	Condiciones de crédito	Periodo de crédito
			Descuentos por pronto pago		
			<p>Los procedimientos de cobranza son las técnicas que una institución ejecuta para obtener el pago de las cuentas que se encuentran vencidas, apoyándose con herramientas de cobranza con el objetivo de aligerar el cobro de estas cuentas, no obstante, la institución debe obviar contraer peleas o conflictos con los clientes en cualquiera de las etapas de cobranza. (Moyer, McGuigan, & Kretlow, 2003, pág. 594)</p>	Procedimiento de cobranza	Etapas de cobranza
		Herramientas de cobranza			

ANEXO 02: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y MOROSIDAD EN LA FINANCIERA CONFIANZA AGENCIA CENTENARIO HUANCAYO - 2019.				
VARIABLE	D. CONCEPTUAL	D. OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
MOROSIDAD	De acuerdo con Royo (2013, pág. 54) la morosidad es una molestia para toda entidad financiera, ya que no es posible eliminarla completamente, pero si podemos prevenirla con una correcta política. En tanto se deben de tomar medidas con respecto a los clientes para impedir el incremento del ratio de morosidad.	La morosidad es el resultado del porcentaje de cartera atrasada al total de créditos otorgados. Es así que, en los primeros meses de funcionamiento de las instituciones financieras, estos reflejan niveles bajos de morosidad ya que los créditos otorgados aun no vencen. (Murrugarra & Ebentreich, 1999, pág. 6)	Ratio de morosidad	Cartera atrasada
				Créditos otorgados
	De acuerdo con Peñaranda (2014, pág. 7) se entiende por morosidad a los créditos otorgados, los cuales llevan un retraso mayor a tres meses. El crecimiento de créditos impagos perjudica la liquidez de la institución, puesto que tendrían que tener altas provisiones afectando de esta manera a su rentabilidad.	Mientras el deudor no realice el pago de la totalidad del crédito que obtuvo, se mantiene latente el riesgo de crédito, es así que se constituyen las provisiones con el fin de resguardar las posibles pérdidas a futuro. Es por tal motivo que es importante realizar un seguimiento de créditos a los clientes que llegaron a desembolsar y están pendientes por cobrar. Las provisiones se elevan básicamente en la medida que la cartera de créditos se deteriora. (Vela & Caro, 2015, pág. 155)	Provisiones	Riesgo de créditos
				Seguimiento de créditos
				Deterioro de cartera de créditos

ANEXO 03: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO

“POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y MOROSIDAD EN LA FINANCIERA CONFIANZA AGENCIA CENTENARIO HUANCAYO - 2019.”

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Respuesta
V1: Políticas de créditos	D1: Normas de créditos	Criterios de evaluación	1. ¿Se tiene claro cuáles son los criterios de evaluación crediticia que maneja la financiera?	Escala Likert 5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca
			2. ¿Se aplica con rigurosidad lo establecido en las políticas de créditos de la financiera?	
			3. ¿Se aplica el criterio de unidad familiar para todos los productos financieros?	
	Producto financiero	Garantías	4. ¿Conoce a profundidad cuáles son las características de cada producto financiero que otorga la financiera?	
			5. ¿En su comité de créditos la garantía es considerada como factor determinante en la decisión para el otorgamiento del crédito?	
	D2: Condiciones de créditos	Periodo de crédito	6. ¿La deficiente elección del cliente sobre el período de crédito genera morosidad?	
			7. ¿Se asesora al cliente sobre el período de crédito para que no tenga inconvenientes?	
			8. ¿El período de crédito va acorde con la capacidad de pago del prestatario?	
		Descuentos por pronto pago	9. ¿Se da a conocer al cliente los descuentos por pronto pago?	
			10. ¿Se niega que el cliente cancele su crédito en forma adelantada cuando es fin de mes?	
			11. ¿Se tiene conocimiento sobre las etapas de cobranza?	
	D3: Procedimiento de cobranza	Etapas de cobranza	12. ¿Se deja de lado la cobranza preventiva?	
			Herramientas de cobranza	
		14. ¿Se entrega puntualmente a los clientes las notificaciones de cobranza?		
		15. ¿Se mantiene una buena relación con los clientes que tienen pagos retrasados?		

ANEXO 03: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO
 “POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y MOROSIDAD EN LA FINANCIERA CONFIANZA AGENCIA CENTENARIO HUANCAYO - 2019.”

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Respuesta
V2: Morosidad	Ratio de morosidad	Cartera atrasada	16. ¿Es informado sobre el porcentaje de cartera atrasada de la agencia?	<u>Escala Likert</u> 5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca
			17. ¿La falta de información fluida hacia los clientes sobre sus cuotas es una de las causas de la cartera atrasada?	
			18. ¿La cartera atrasada es producto de la deficiente evaluación crediticia?	
	Créditos otorgados	19. ¿Todos los créditos otorgados fueron revisados en comité de créditos?		
		20. ¿Los créditos otorgados son supervisados por algún funcionario de la agencia?		
	Provisiones	Riesgo de créditos	21. ¿Los actuales niveles de autonomía para la aprobación de créditos ocasiona un mayor riesgo crediticio?	
		Seguimiento de créditos	22. ¿Suele enviar a una tercera persona a hacer el seguimiento de un crédito que se otorgó?	
			23. ¿Se hace seguimiento de créditos mediante llamadas telefónicas?	
		Deterioro de cartera de créditos	24. ¿La carencia de conocimiento sobre las políticas de créditos de la financiera conlleva al deterioro de la cartera de créditos?	
			25. ¿Se establecen estrategias de cobranzas para evitar el deterioro de la cartera de créditos?	

ANEXO 04: INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN Y CONSTANCIA DE SU APLICACIÓN

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS
CUESTIONARIO**

Mediante el presente documento me presento ante Usted a fin de obtener información relevante para el desarrollo de nuestra tesis titulado “POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y MOROSIDAD EN LA FINANCIERA CONFIANZA AGENCIA CENTENARIO HUANCAYO - 2019.” El cual me permitirá medir las variables de investigación y probar la hipótesis, del cual pido me apoye en las respuestas; quedando agradecidos por su intervención y haciendo la aclaración de que dicha información es reservada y anónima.

INSTRUCCIONES:

- Por favor lea cuidadosamente cada una de las preguntas, y marque una sola respuesta que considere la correcta.
- Ítems de respuesta a considerar:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	POLÍTICAS DE CRÉDITOS				
1. ¿Se tiene claro cuáles son los criterios de evaluación crediticia que maneja la financiera?					
2. ¿Se aplica con rigurosidad lo establecido en las políticas de créditos de la financiera?					
3. ¿Se aplica el criterio de unidad familiar para todos los productos financieros?					
4. ¿Conoce a profundidad cuáles son las características de cada producto financiero que otorga la financiera?					
5. ¿En su comité de créditos la garantía es considerada como factor determinante en la decisión para el otorgamiento del crédito?					
6. ¿La deficiente elección del cliente sobre el período de crédito genera morosidad?					

7. ¿Se asesora al cliente sobre el período de crédito para que no tenga inconvenientes?					
8. ¿El período de crédito va acorde con la capacidad de pago del prestatario?					
9. ¿Se da a conocer al cliente los descuentos por pronto pago?					
10. ¿Se niega que el cliente cancele su crédito en forma adelantada cuando es fin de mes?					
11. ¿Se tiene conocimiento sobre las etapas de cobranza?					
12. ¿Se deja de lado la cobranza preventiva?					
13. ¿En la agencia sólo se realiza llamadas a los clientes que cuenten con pagos retrasados?					
14. ¿Se entrega puntualmente a los clientes las notificaciones de cobranza?					
15. ¿Se mantiene una buena relación con los clientes que tienen pagos retrasados?					
MOROSIDAD					
16. ¿Es informado sobre el porcentaje de cartera atrasada de la agencia?					
17. ¿La falta de información fluida hacia los clientes sobre sus cuotas es una de las causas de la cartera atrasada?					
18. ¿La cartera atrasada es producto de la deficiente evaluación crediticia?					
19. ¿Todos los créditos otorgados fueron revisados en comité de créditos?					
20. ¿Los créditos otorgados son supervisados por algún funcionario de la agencia?					
21. ¿Los actuales niveles de autonomía para la aprobación de créditos ocasiona un mayor riesgo crediticio?					
22. ¿Suele enviar a una tercera persona a hacer el seguimiento de un crédito que se otorgó?					
23. ¿Se hace seguimiento de créditos mediante llamadas telefónicas?					
24. ¿La carencia de conocimiento sobre las políticas de créditos de la financiera conlleva al deterioro de la cartera de créditos?					
25. ¿Se establecen estrategias de cobranzas para evitar el deterioro de la cartera de créditos?					

ANEXO 05: CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO:

Base de datos de la Prueba piloto

Encuestado	ITEM																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	4	4	3	5	4	4	2	2	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	5	2	5	3
2	5	4	3	5	4	4	2	1	5	5	4	5	3	4	3	5	5	2	5	4	3	4	2	4	4
3	4	4	4	4	3	5	1	1	4	5	4	5	3	2	2	5	4	3	4	3	4	4	3	3	4
4	5	3	4	4	4	5	3	1	3	3	3	4	3	2	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	4
5	3	3	4	3	4	4	2	1	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	4	3
6	3	3	3	4	3	5	1	1	4	2	2	4	2	2	2	3	4	2	4	3	2	3	2	4	4
7	3	3	3	4	3	5	2	2	5	2	1	4	3	3	2	4	4	2	3	2	2	4	3	4	4
8	4	4	4	4	4	5	2	1	4	3	2	4	3	2	3	4	3	3	4	1	2	4	3	4	3
9	4	4	4	5	3	4	3	1	4	3	3	4	2	2	4	4	4	3	4	3	2	3	3	5	4
10	4	4	4	5	4	4	3	1	4	5	4	5	3	3	3	5	4	3	5	4	3	5	4	4	4

Tabla 1

Resumen de procesamiento de casos de Prueba piloto

		N	%
Casos	Valido	10	100.0
	Excluido	0	.0
	Total	10	100.0

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

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de estudio.

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad de Prueba piloto

Alfa de Cronbach	N de elementos
.885	25

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de estudio.

Para la obtención de los resultados expuestos en la Tabla 3 y Tabla 4 se trabajó con la Base de datos mostrada en el Anexo 06

Tabla 3

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válidos	23	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	23	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de estudio.

Tabla 4

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,815	25

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de estudio.

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO:

ANEXO 1 CARTA DE PRESENTACION

Dr. ARMANDO ADAUTO ÁVILA

Presente

Asunto: **Validación de Instrumentos a través
de JUICIO DE EXPERTOS**

Me es grato comunicarme con usted para expresarle un cordial saludo y así mismo hacer de su conocimiento que sienta ex estudiante de la Universidad Peruana Los Andes, de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas, vengo realizando el curso Taller de Tesis; Se requiere validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para desarrollar la investigación cuyo título es “POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y MOROSIDAD EN LA FINANCIERA CONFIANZA AGENCIA CENTENARIO HUANCAYO – 2019.” y es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted por su connotada experiencia en el tema; así mismo sus observaciones y recomendaciones como juez de validación serán de gran ayuda para la elaboración final del instrumento de investigación.

El expediente de validación contiene:

- a) Anexo 1 : Carta de Presentación
- b) Anexo 2 : Matriz de Consistencia
- c) Anexo 3 : Matriz de Operacionalización de Variables
- d) Anexo 4 : Matriz de Construcción del Instrumento
- e) Anexo 5 : Instrumento de Investigación
- f) Anexo 6 : Planilla de Juicio de Expertos

Agradeciéndole de antemano, expresándole mi sentimiento y consideración me despido de usted no sin antes agradecerle por la atención que dispone a la presente.

Atentamente



NÚÑEZ BALDEÓN, Astrid Nory

Código: E00267E

Celular: 946866193

Email: anunezbaldeon@gmail.com

ANEXO 6

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar la variable “POLÍTICAS DE CRÉDITOS” que es parte de la investigación “POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y MOROSIDAD EN LA FINANCIERA CONFIANZA AGENCIA CENTENARIO HUANCAYO – 2019.” La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y Apellidos del juez : **Dr. Armando, ADAUTO ÁVILA**
 Formación académica : **Doctor en Ciencias Contables y Empresariales**
 Áreas de experiencia profesional: **Auditoría Financiera**
 Tiempo : **32 años**
 Cargo actual : **Jefe de la Oficina de Control Interno – Docente Universitario**
 Institución : **Universidad Peruana Los Andes**

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4. Nivel alto	1.Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2.Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3.Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4.Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem no es claro 2.El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3.Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4.El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2.El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3.El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4.El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1.No cumple con el criterio. 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2.El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3.El ítem es relativamente importante 4.El ítem es muy relevante y debe ser incluido

CUESTIONARIO 1: POLÍTICAS DE CRÉDITOS
Ficha informe de evaluación a cargo del experto

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION (CALIFICACIÓN) CUALITATIVA SEGÚN ÍTEMS	OBSERVACIONES
V1d1 Normas de Crédito	1. ¿Se tiene claro cuáles son los criterios de evaluación crediticia que maneja la financiera?	4	4	4	4	4	
	2. ¿Se aplica con rigurosidad lo establecido en las políticas de créditos de la financiera?	4	4	4	4	4	
	3. ¿Se aplica el criterio de unidad familiar para todos los productos financieros?	4	4	4	4	4	
	4. ¿Conoce a profundidad cuáles son las características de cada producto financiero que otorga la financiera?	4	4	4	4	4	
	5. ¿En su comité de créditos la garantía es considerada como factor determinante en la decisión para el otorgamiento del crédito?	4	4	4	4	4	
V1d2 Condiciones de crédito	6. ¿La deficiente elección del cliente sobre el período de crédito ocasiona morosidad?	4	4	4	3	4	
	7. ¿Se asesora al cliente sobre el período de crédito para que no tenga inconvenientes?	4	4	4	4	4	
	8. ¿El período de crédito va acorde con la capacidad de pago del prestatario?	4	4	4	4	4	
	9. ¿Se da a conocer al cliente los descuentos por pronto pago?	4	4	4	4	4	
	10. ¿Se niega que el cliente cancele su crédito en forma adelantada cuando es fin de mes?	4	4	4	4	4	
V1d3 Procedimiento de cobranza	11. ¿Se tiene conocimiento sobre las etapas de cobranza?	4	4	4	3	4	
	12. ¿Se deja de lado la cobranza preventiva?	4	4	4	4	4	
	13. ¿En la agencia sólo se realiza llamadas a los clientes que cuenten con pagos retrasados?	4	4	4	4	4	
	14. ¿Se entrega puntualmente a los clientes las notificaciones de cobranza?	4	4	4	4	4	

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION (CALIFICACIÓN) CUALITATIVA SEGÚN ÍTEMS	OBSERVACIONES
	15. ¿Se mantiene una buena relación con los clientes que tienen pagos retrasados?	4	4	4	3	4	
EVALUACION CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS							

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

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

Validez de contenido

Encuesta: *Políticas de crédito*

Cuadro N° 1
Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Dr. Armando, ADAUTO ÁVILA	DOCTOR EN CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES	15	Nivel Alto

Sello y Firma:


Dr. Armando Adauto Ávila

ANEXO 6

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar la variable “MOROSIDAD” que es parte de la investigación “POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y MOROSIDAD EN LA FINANCIERA CONFIANZA AGENCIA CENTENARIO HUANCAYO – 2019.” La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y Apellidos del juez : **Dr. Armando, ADAUTO ÁVILA**
 Formación académica : **Doctor en Ciencias Contables y Empresariales**
 Áreas de experiencia profesional: **Auditoría Financiera**
 Tiempo : **32 años**
 Cargo actual : **Jefe de la Oficina de Control Interno – Docente Universitario**
 Institución : **Universidad Peruana Los Andes**

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4. Nivel alto	1.Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2.Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3.Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4.Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem no es claro 2.El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3.Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4.El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2.El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3.El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4.El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1.No cumple con el criterio. 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2.El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3.El ítem es relativamente importante 4.El ítem es muy relevante y debe ser incluido

CUESTIONARIO 2: MOROSIDAD
Ficha informe de evaluación a cargo del experto

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION (CALIFICACIÓN) CUALITATIVA SEGÚN ÍTEMS	OBSERVACIONES
V2d1 Ratio de morosidad	16. ¿Es informado sobre el porcentaje de cartera atrasada de la agencia?	4	4	4	4	4	
	17. ¿La falta de información fluida hacia los clientes sobre sus cuotas es una de las causas de la cartera atrasada?	4	4	4	4	4	
	18. ¿La cartera atrasada es producto de la deficiente evaluación crediticia?	4	4	4	4	4	
	19. ¿Todos los créditos otorgados fueron revisados en comité de créditos?	4	4	4	4	4	
	20. ¿Los créditos otorgados son supervisados por algún funcionario de la agencia?	4	4	4	4	4	
V2d2 Provisiones	21. ¿Los actuales niveles de autonomía para la aprobación de créditos ocasiona un mayor riesgo crediticio?	4	4	4	3	4	
	22. ¿Suele enviar a una tercera persona a hacer el seguimiento de un crédito que se otorgó?	4	4	4	4	4	
	23. ¿Se hace seguimiento de créditos mediante llamadas telefónicas?	4	4	4	3	4	
	24. ¿La carencia de conocimiento sobre las políticas de créditos de la financiera conlleva al deterioro de la cartera de créditos?	4	4	4	4	4	
	25. ¿Se establecen estrategias de cobranzas para evitar el deterioro de la cartera de créditos?	4	4	4	4	4	
EVALUACION CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS							

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

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

Validez de contenido
Encuesta: Verdad

Cuadro N° 1
Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Dr. Armando, ADAUTO ÁVILA	DOCTOR EN CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES	10	Nivel alto

Sello y Firma:


Dr. Armando Adueto Ávila

ANEXO 1
CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg. LORENZO PABLO ZORRILLA SOVERO

Presente

Asunto: **Validación de Instrumentos a través
de JUICIO DE EXPERTOS**

Me es grato comunicarme con usted para expresarle un cordial saludo y así mismo hacer de su conocimiento que siendo ex estudiante de la Universidad Peruana Los Andes, de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas, vengo realizando el curso Taller de Tesis; Se requiere validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para desarrollar la investigación cuyo título es "POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y MOROSIDAD EN LA FINANCIERA CONFIANZA AGENCIA CENTENARIO HUANCAYO – 2019." y es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted por su connotada experiencia en el tema; así mismo sus observaciones y recomendaciones como juez de validación serán de gran ayuda para la elaboración final del instrumento de investigación.

El expediente de validación contiene:

- a) Anexo 1 : Carta de Presentación
- b) Anexo 2 : Matriz de Consistencia
- c) Anexo 3 : Matriz de Operacionalización de Variables
- d) Anexo 4 : Matriz de Construcción del Instrumento
- e) Anexo 5 : Instrumento de Investigación
- f) Anexo 6 : Planilla de Juicio de Expertos

Agradeciéndole de antemano, expresándole mi sentimiento y consideración me despido de usted no sin antes agradecerle por la atención que dispone a la presente.

Atentamente



NÚÑEZ BALDEÓN, Astrid Nory

Código: E00267E

Celular: 946866193

Email: anunezbaldeon@gmail.com

ANEXO 6

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar la variable “POLÍTICAS DE CRÉDITOS” que es parte de la investigación “POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y MOROSIDAD EN LA FINANCIERA CONFIANZA AGENCIA CENTENARIO HUANCAYO – 2019.” La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y Apellidos del juez : **Mg. Lorenzo Pablo, ZORRILLA SOVERO**
 Formación académica : **Maestro en Tributación y Política Fiscal**
 Áreas de experiencia profesional : **Tributación y Docencia**
 Tiempo : **25 años**
 Cargo actual : **Docente Universitario**
 Institución : **Universidad Peruana Los Andes**

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4. Nivel alto	1.Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2.Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3.Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4.Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem no es claro 2.El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3.Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4.El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2.El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3.El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4.El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1.No cumple con el criterio. 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4. Nivel alto	1.El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2.El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3.El ítem es relativamente importante 4.El ítem es muy relevante y debe ser incluido

CUESTIONARIO 1: POLÍTICAS DE CRÉDITOS
Ficha informe de evaluación a cargo del experto

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION (CALIFICACIÓN) CUALITATIVA SEGÚN ÍTEMS	OBSERVACIONES
V1d1 Normas de Crédito	1. ¿Se tiene claro cuáles son los criterios de evaluación crediticia que maneja la financiera?	4	4	4	4	4	
	2. ¿Se aplica con rigurosidad lo establecido en las políticas de créditos de la financiera?	4	4	4	4	4	
	3. ¿Se aplica el criterio de unidad familiar para todos los productos financieros?	4	4	4	4	4	
	4. ¿Conoce a profundidad cuáles son las características de cada producto financiero que otorga la financiera?	4	4	4	4	4	
	5. ¿En su comité de créditos la garantía es considerada como factor determinante en la decisión para el otorgamiento del crédito?	4	4	4	4	4	
V1d2 Condiciones de crédito	6. ¿La deficiente elección del cliente sobre el periodo de crédito genera morosidad?	4	4	4	4	4	
	7. ¿Se asesora al cliente sobre el periodo de crédito para que no tenga inconvenientes?	4	4	4	4	4	
	8. ¿El periodo de crédito va acorde con la capacidad de pago del prestatario?	4	4	4	4	4	
	9. ¿Se da a conocer al cliente los descuentos por pronto pago?	4	4	4	4	4	
	10. ¿Se niega que el cliente cancele su crédito en forma adelantada cuando es fin de mes?	4	4	4	3	4	
V1d3 Procedimiento de cobranza	11. ¿Se tiene conocimiento sobre las etapas de cobranza?	4	4	4	4	4	
	12. ¿Se deja de lado la cobranza preventiva?	4	4	4	4	4	
	13. ¿En la agencia sólo se realiza llamadas a los clientes que cuenten con pagos retrasados?	4	4	4	4	4	
	14. ¿Se entrega puntualmente a los clientes las notificaciones de cobranza?	4	4	4	3	4	

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION (CALIFICACIÓN) CUALITATIVA SEGÚN ÍTEMS	OBSERVACIONES
	15. ¿Se mantiene una buena relación con los clientes que tienen pagos retrasados?	4	4	4	4	4	
EVALUACIÓN CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS							

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

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

Validez de contenido

Encuesta: POLÍTICAS DE CRÉDITOS

Cuadro N° 1
Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Mg. Lorenzo Pablo, ZORRILLA SOVERO	MAESTRO EN TRIBUTACIÓN Y POLÍTICA FISCAL	15	NIVEL ALTO

Sello y Firma:


C.P.C. Lorenzo Zorrilla So.
CCP.J. 1781

ANEXO 6

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar la variable “MOROSIDAD” que es parte de la investigación “POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y MOROSIDAD EN LA FINANCIERA CONFIANZA AGENCIA CENTENARIO HUANCAYO – 2019.” La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y Apellidos del juez : **Mg. Lorenzo Pablo, ZORRILLA SOVERO**
 Formación académica : **Maestro en Tributación y Política Fiscal**
 Áreas de experiencia profesional : **Tributación y Docencia**
 Tiempo : **25 años**
 Cargo actual : **Docente Universitario**
 Institución : **Universidad Peruana Los Andes**

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4. Nivel alto	1.Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2.Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3.Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4.Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem no es claro 2.El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3.Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4.El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4. Nivel alto	1.El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2.El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3.El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4.El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1.No cumple con el criterio. 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2.El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3.El ítem es relativamente importante 4.El ítem es muy relevante y debe ser incluido

CUESTIONARIO 2: MOROSIDAD
Ficha informe de evaluación a cargo del experto

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION (CALIFICACIÓN) CUALITATIVA SEGÚN ÍTEMS	OBSERVACIONES
V2d1 Ratio de morosidad	16. ¿Es informado sobre el porcentaje de cartera atrasada de la agencia?	4	4	4	4	4	
	17. ¿La falta de información fluida hacia los clientes sobre sus cuotas es una de las causas de la cartera atrasada?	4	4	4	4	4	
	18. ¿La cartera atrasada es producto de la deficiente evaluación crediticia?	4	4	4	4	4	
	19. ¿Todos los créditos otorgados fueron revisados en comité de créditos?	4	4	4	4	4	
	20. ¿Los créditos otorgados son supervisados por algún funcionario de la agencia?	4	4	4	4	4	
V2d2 Provisiones	21. ¿Los actuales niveles de autonomía para la aprobación de créditos ocasiona un mayor riesgo crediticio?	4	4	4	3	4	
	22. ¿Suele enviar a una tercera persona a hacer el seguimiento de un crédito que se otorgó?	4	4	4	4	4	
	23. ¿Se hace seguimiento de créditos mediante llamadas telefónicas?	4	4	4	4	4	
	24. ¿La carencia de conocimiento sobre las políticas de créditos de la financiera conlleva al deterioro de la cartera de créditos?	4	4	4	4	4	
	25. ¿Se establecen estrategias de cobranzas para evitar el deterioro de la cartera de créditos?	4	4	4	4	4	
EVALUACION CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS							

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

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

Validez de contenido

Encuesta: *No cumple*

Cuadro N° 1
Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Mg. Lorenzo Pablo, ZORRILLA SOVERO	MAESTRO EN TRIBUTACIÓN Y POLÍTICA FISCAL	<i>10</i>	<i>NIVEL ALTO</i>

Sello y Firma:


C. P. Mg. Lorenzo Zorrilla Sovero
C.C.P.J. 1781

ANEXO 1
CARTA DE PRESENTACION

Dr. RICHARD VÍCTOR DÍAZ URBANO

Presente

Asunto: **Validación de Instrumentos a través
de JUICIO DE EXPERTOS**

Me es grato comunicarme con usted para expresarle un cordial saludo y así mismo hacer de su conocimiento que siento ex estudiante de la Universidad Peruana Los Andes, de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas, vengo realizando el curso Taller de Tesis; Se requiere validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para desarrollar la investigación cuyo título es "POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y MOROSIDAD EN LA FINANCIERA CONFIANZA AGENCIA CENTENARIO HUANCAYO – 2019." y es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted por su connotada experiencia en el tema; así mismo sus observaciones y recomendaciones como juez de validación serán de gran ayuda para la elaboración final del instrumento de investigación.

El expediente de validación contiene:

- a) Anexo 1 : Carta de Presentación
- b) Anexo 2 : Matriz de Consistencia
- c) Anexo 3 : Matriz de Operacionalización de Variables
- d) Anexo 4 : Matriz de Construcción del Instrumento
- e) Anexo 5 : Instrumento de Investigación
- f) Anexo 6 : Planilla de Juicio de Expertos

Agradeciéndole de antemano, expresándole mi sentimiento y consideración me despido de usted no sin antes agradecerle por la atención que dispone a la presente.

Atentamente



NÚÑEZ BALDEÓN, Astrid Nory

Código: E00267E
Celular: 946866193
Email: anunezbaldeon@gmail.com

ANEXO 6

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar la variable “POLÍTICAS DE CRÉDITOS” que es parte de la investigación “POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y MOROSIDAD EN LA FINANCIERA CONFIANZA AGENCIA CENTENARIO HUANCAYO – 2019.” La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y Apellidos del juez : **Dr. Richard Víctor, DÍAZ URBANO**
 Formación académica : **Contador Público**
 Áreas de experiencia profesional : **Tributación**
 Tiempo : **20 años**
 Cargo actual : **Funcionario de la SUNAT – Docente Universitario**
 Institución : **Universidad Peruana Los Andes**

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4. Nivel alto	1.Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2.Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3.Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4.Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem no es claro 2.El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3.Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4.El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2.El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3.El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4.El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1.No cumple con el criterio. 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2.El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3.El ítem es relativamente importante 4.El ítem es muy relevante y debe ser incluido

CUESTIONARIO 1: POLÍTICAS DE CRÉDITOS
Ficha informe de evaluación a cargo del experto

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION (CALIFICACIÓN) CUALITATIVA SEGÚN ÍTEMS	OBSERVACIONES
V1d1 Normas de Crédito	1. ¿Se tiene claro cuáles son los criterios de evaluación crediticia que maneja la financiera?	4	4	4	4	4	
	2. ¿Se aplica con rigurosidad lo establecido en las políticas de créditos de la financiera?	4	4	4	4	4	
	3. ¿Se aplica el criterio de unidad familiar para todos los productos financieros?	4	4	4	4	4	
	4. ¿Conoce a profundidad cuáles son las características de cada producto financiero que otorga la financiera?	4	4	4	4	4	
	5. ¿En su comité de créditos la garantía es considerada como factor determinante en la decisión para el otorgamiento del crédito?	4	4	4	4	4	
V1d2 Condiciones de crédito	6. ¿La deficiente elección del cliente sobre el período de crédito genera morosidad?	4	4	4	4	4	
	7. ¿Se asesora al cliente sobre el periodo de crédito para que no tenga inconvenientes?	4	4	4	4	4	
	8. ¿El período de crédito va acorde con la capacidad de pago del prestatario?	4	4	4	4	4	
	9. ¿Se da a conocer al cliente los descuentos por pronto pago?	4	4	4	4	4	
	10. ¿Se niega que el cliente cancele su crédito en forma adelantada cuando es fin de mes?	4	4	4	3	4	
V1d3 Procedimiento de cobranza	11. ¿Se tiene conocimiento sobre las etapas de cobranza?	4	4	4	4	4	
	12. ¿Se deja de lado la cobranza preventiva?	4	4	4	4	4	
	13. ¿En la agencia sólo se realiza llamadas a los clientes que cuenten con pagos retrasados?	4	4	4	4	4	
	14. ¿Se entrega puntualmente a los clientes las notificaciones de cobranza?	4	4	4	3	4	

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION (CALIFICACIÓN) CUALITATIVA SEGÚN ÍTEMS	OBSERVACIONES
	15. ¿Se mantiene una buena relación con los clientes que tienen pagos retrasados?	4	4	4	4	4	
EVALUACION CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS							

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

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


Validez de contenido

Encuesta: *Política de Crédito*

Cuadro N° 1
Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Dr. Richard Víctor, DÍAZ URBANO	DOCTOR EN CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES	<i>15</i>	<i>Alto</i>

Sello y Firma:


.....
Dr. CPCC, Richard V. Díaz Urbanc
MAT. 534

ANEXO 6

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar la variable “**MOROSIDAD**” que es parte de la investigación “**POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y MOROSIDAD EN LA FINANCIERA CONFIANZA AGENCIA CENTENARIO HUANCAYO – 2019.**” La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y Apellidos del juez : **Dr. Richard Víctor, DÍAZ URBANO**
 Formación académica : **Contador Público**
 Áreas de experiencia profesional : **Tributación**
 Tiempo : **20 años**
 Cargo actual : **Funcionario de la SUNAT – Docente Universitario**
 Institución : **Universidad Peruana Los Andes**

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4. Nivel alto	1.Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2.Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3.Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4.Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem no es claro 2.El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3.Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4.El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2.El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3.El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4.El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1.No cumple con el criterio. 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2.El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3.El ítem es relativamente importante 4.El ítem es muy relevante y debe ser incluido

CUESTIONARIO 2: MOROSIDAD
Ficha informe de evaluación a cargo del experto

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION (CALIFICACIÓN) CUALITATIVA SEGÚN ÍTEMS	OBSERVACIONES
V2d1 Ratio de morosidad	16. ¿Es informado sobre el porcentaje de cartera atrasada de la agencia?	4	4	4	4	4	
	17. ¿La falta de información fluida hacia los clientes sobre sus cuotas es una de las causas de la cartera atrasada?	4	4	4	3	4	
	18. ¿La cartera atrasada es producto de la deficiente evaluación crediticia?	4	4	4	4	4	
	19. ¿Todos los créditos otorgados fueron revisados en comité de créditos?	4	4	4	4	4	
	20. ¿Los créditos otorgados son supervisados por algún funcionario de la agencia?	4	4	4	4	4	
V2d2 Provisiones	21. ¿Los actuales niveles de autonomía para la aprobación de créditos ocasiona un mayor riesgo crediticio?	4	4	4	4	4	
	22. ¿Suele enviar a una tercera persona a hacer el seguimiento de un crédito que se otorgó?	4	4	4	4	4	
	23. ¿Se hace seguimiento de créditos mediante llamadas telefónicas?	4	4	4	4	4	
	24. ¿La carencia de conocimiento sobre las políticas de créditos de la financiera conlleva al deterioro de la cartera de créditos?	4	4	4	3	4	
	25. ¿Se establecen estrategias de cobranzas para evitar el deterioro de la cartera de créditos?	4	4	4	4	4	
EVALUACION CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS							

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

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

Encuesta: Validez de contenido
Mostrada

Cuadro N° 1
Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Dr. Richard Víctor, DÍAZ URBANO	DOCTOR EN CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES	10	Alto

Sello y Firma:

.....
Dr. CPCC, Richard V. Díaz Urbano
MAT. 534

ANEXO 06: DATA DE PROCESAMIENTO DE DATOS

Encuestados	V1 = POLÍTICAS DE CRÉDITOS															V2 = MOROSIDAD									
	V1d1					V1d2					V1d3					V2d1					V2d2				
	Dimension 1					Dimension 2					Dimension 3					Dimension 4					Dimension 5				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	3	2	3	3	2	4	4	5	4	3	3	4	5	5	4
2	4	3	3	4	5	5	2	4	2	5	4	3	5	3	3	4	5	5	3	3	4	4	5	5	3
3	4	3	3	4	5	5	2	4	3	5	4	4	5	3	4	4	3	5	3	3	4	4	5	5	4
4	4	3	5	4	3	4	3	5	3	5	4	3	5	3	4	5	5	5	3	3	4	5	5	5	4
5	4	3	5	4	3	3	4	5	3	5	4	3	5	3	4	5	4	4	3	3	4	3	4	3	4
6	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	4	3	5	5	3	1	4	4	5
7	5	4	4	5	4	3	5	5	5	2	5	1	1	5	4	5	4	5	5	5	2	1	3	4	5
8	5	4	4	4	3	3	5	5	5	5	3	1	3	5	3	4	3	3	5	3	2	2	3	2	4
9	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	5	1	1	3	4	5	4	4	5	4	2	1	4	3	5
10	5	4	4	3	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	2	4	2	4	5	4	3	4	5	3	4
11	4	5	2	5	4	3	4	5	5	1	4	1	2	4	4	5	2	4	5	4	2	3	4	3	5
12	4	3	5	4	5	5	3	5	3	5	3	4	5	3	3	4	4	3	3	3	5	3	5	3	3
13	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1	5	5	5	4	3	5	3	3	1	5	3	5
14	5	4	5	4	4	3	5	5	4	3	5	3	2	4	4	5	4	3	5	5	4	3	4	4	4
15	5	5	5	5	4	5	5	5	5	1	5	1	2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5
16	5	5	5	5	4	3	5	5	5	1	5	1	3	5	5	4	4	4	5	4	4	1	4	4	5
17	4	4	1	2	4	3	5	4	5	4	3	1	4	1	4	4	4	5	5	3	2	2	1	3	4
18	4	4	5	4	3	5	3	5	3	3	4	3	3	3	2	4	4	5	3	3	4	3	5	5	4
19	4	3	3	4	5	5	2	5	2	5	4	5	5	3	3	5	5	5	3	2	4	4	5	5	3
20	4	3	3	3	5	5	2	4	2	5	4	4	5	3	3	4	5	5	3	2	4	4	5	5	3
21	4	5	4	4	5	3	5	5	5	3	5	1	1	4	3	5	3	5	5	5	3	3	4	5	4
22	4	3	3	3	3	5	2	4	3	5	3	4	4	3	3	4	3	5	3	3	4	4	4	5	4
23	4	3	3	4	5	5	3	5	2	5	4	4	5	3	3	4	5	5	3	3	3	3	4	5	3

ANEXO 07: CONSENTIMIENTO INFORMADO



Huancayo, 24 Setiembre de 2019

CARTA N° 01 – 2019

Señorita:
ASTRID NORY NÚÑEZ BALDEÓN
Solicitante

Presente.-

ASUNTO: Aprobación de la solicitud de permiso
para realizar trabajo de investigación

De mi especial consideración:

A través de la presente reciba mi más cordial saludo, y a la vez responderle a su solicitud de permiso para realizar su trabajo de investigación de nombre "POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y MOROSIDAD EN LA FINANCIERA CONFIANZA AGENCIA CENTENARIO HUANCAYO - 2019", para la obtención del Título como Contador Público.

Se sirve a informar que ha sido admitida su solicitud para realizar su trabajo de investigación en la Financiera Confianza, Agencia Centenario.

Sin otro particular le deseo buena suerte en su trabajo de investigación.

Atentamente.



Fernando Ventocilla Córdor
ADMINISTRADOR DE AGENCIA
FINANCIERA CONFIANZA

Acompañamos tu esfuerzo.

Consentimiento Informado

La presente investigación es conducida por la Srta. Astrid Nory Núñez Baldeón, de la Universidad Peruana Los Andes. La meta de este estudio es recoger información acerca del tema: POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y MOROSIDAD EN LA FINANCIERA CONFIANZA AGENCIA CENTENARIO HUANCAYO – 2019.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una encuesta. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas sus respuestas se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante el acto le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por la Srta. Astrid Nory Núñez Baldeón. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es:

.....Morosidad.....

Me han indicado también que tendré que responder el cuestionario y preguntas en, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los 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. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a la Srta. Astrid Nory Núñez Baldeón al teléfono 946866193

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. Para esto, puedo contactar a la Srta. Astrid Nory Núñez Baldeón al teléfono anteriormente mencionado.

Nombre: Angélica Huamán Córdova

47595036
Cel: 994658316

Fecha: Huancayo, 03 de diciembre de 2019.

Consentimiento Informado

La presente investigación es conducida por la Srta. Astrid Nory Núñez Baldeón, de la Universidad Peruana Los Andes. La meta de este estudio es recoger información acerca del tema: POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y MOROSIDAD EN LA FINANCIERA CONFIANZA AGENCIA CENTENARIO HUANCAYO – 2019.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una encuesta. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas sus respuestas se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante el acto le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por la Srta. Astrid Nory Núñez Baldeón. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es:

..... Políticas de créditos

Me han indicado también que tendré que responder el cuestionario y preguntas en, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los 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. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a la Srta. Astrid Nory Núñez Baldeón al teléfono 946866193

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. Para esto, puedo contactar a la Srta. Astrid Nory Núñez Baldeón al teléfono anteriormente mencionado.

Nombre:


Waldermi Barzola Golorza

cel: 964030876

Fecha: Huancayo, 03 de diciembre de 2019.

Consentimiento Informado

La presente investigación es conducida por la Srta. Astrid Nory Núñez Baldeón, de la Universidad Peruana Los Andes. La meta de este estudio es recoger información acerca del tema: POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y MOROSIDAD EN LA FINANCIERA CONFIANZA AGENCIA CENTENARIO HUANCAYO – 2019.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una encuesta. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas sus respuestas se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante el acto le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por la Srta. Astrid Nory Núñez Baldeón. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es:

POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y MOROSIDAD

Me han indicado también que tendré que responder el cuestionario y preguntas en, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los 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. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a la Srta. Astrid Nory Núñez Baldeón al teléfono 946866193

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. Para esto, puedo contactar a la Srta. Astrid Nory Núñez Baldeón al teléfono anteriormente mencionado.

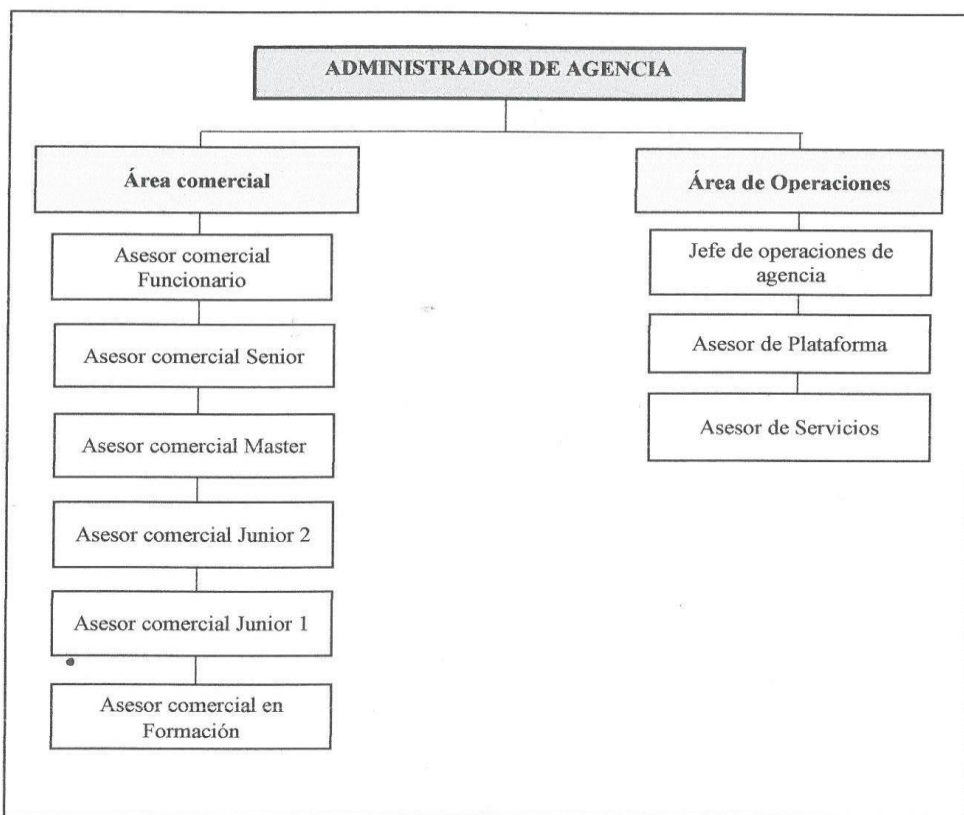
Nombre: JUDITH MAURICIO QUINTANA
cd: 984259759

Fecha: Huancayo, 03 de diciembre de 2019.

ANEXO 08: ORGANIGRAMA DE LA FINANCIERA CONFIANZA – AGENCIA CENTENARIO



ORGANIGRAMA DE FINANCIERA CONFIANZA AGENCIA CENTENARIO



ANEXO 09: DECLARACIÓN JURADA DE ÉTICA


DECLARACIÓN JURADA

Yo, **Astrid Nory Núñez Baldeón** con **DNI N° 76760536**, Bachiller en Contabilidad declaro bajo juramento que:

El trabajo de investigación de Título: **“POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y MOROSIDAD EN LA FINANCIERA CONFIANZA AGENCIA CENTENARIO HUANCAYO – 2019”** para optar el Título Profesional de Contador Público en la Universidad Peruana Los Andes, lo realicé respetando tanto el Reglamento de Grados y Títulos como en el **CAPITULO IV Ética de Investigación del Reglamento General de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas.**

Me afirmo y ratifico en lo expresado, en señal de lo cual firmo la presente declaración jurada.

Huancayo, 15 de Enero del 2020.


Astrid Nory Núñez Baldeón
DNI N° 76760536

ANEXO 10: FOTOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

