

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



UPLA
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

TESIS

**Control de Riesgo Crediticio y Morosidad en los Clientes de la
Financiera QAPAQ Distrito El Tambo, 2019**

Para optar : El Título de Contador Público

Autores : Bach. Matos Vilchez, Rocio Tatiana

Bach. Quinte Chavez, Deysi Nataly

Asesor : Mtro. Dolorier Aguirre Carmen Rosa

Línea de investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Institucional

Fecha de inicio y culminación : Del 08.12.2020 – 07.12.2021

Huancayo - Perú

2020

HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

TESIS

CONTROL DEL RIESGO CREDITICIO Y MOROSIDAD EN LOS CLIENTES DE LA
FINANCIERA QAPAQ, DISTRITO TAMBO, 2019

PRESENTADO POR:

BACH. MATOS VILCHEZ, ROCIO TATIANA
BACH. QUINTE CHAVEZ, DEYSINATALY

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

CONTADOR PÚBLICO

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

APROBADA POR LOS SIGUIENTES JURADOS

PRESIDENTE : _____

PRIMER MIEMBRO : _____

SEGUNDO MIEMBRO : _____

TERCER MIEMBRO : _____

Huancayo, 07 de diciembre de 2021

Asesor

Mtro. Dolorier Aguirre Carmen Rosa

Dedicatoria

A Dios por guiar, iluminar e inspirar nuestro espíritu para la conclusión de la tesis, A nuestros padres por su apoyo incondicional y comprensión en todo momento, a los docentes por su enseñanza y formación profesional que nos brindaron.

Rocío Matos y Deysi Quinte

Agradecimiento

A Dios por darnos la vida, la salud, por ser la guía e iluminar nuestro camino y mente día a día, siendo él, nuestro ejemplo a seguir. Nuestro agradecimiento eterno a la UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES, por brindarnos una educación de calidad y por acogernos en el tiempo de nuestra formación académica. Con el mayor cariño y respeto le agradecemos a nuestros docentes, por su apoyo en el fortalecimiento de nuestros conocimientos.

Rocío Matos y Deysi Quinte



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



CONSTANCIA DE ÍNDICE SIMILITUD

(EXPEDITO SEGÚN ART. 8.4)

El Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables deja:

CONSTANCIA

Que, las Bachilleres, **MATOS VILCHEZ ROCIO TATIANA Y QUINTE CHAVEZ DEYSI NATALY**, de la escuela profesional de Contabilidad y Finanzas, han presentado su informe final del TESIS titulado: **"CONTROL DE RIESGO CREDITICIO Y MOROSIDAD EN LOS CLIENTES DE LA FINANCIERA QAPAQ DISTRITO EL TAMBO, 2019"** originalidad en el **SOFTWARE TURNITIN** obteniendo el **Porcentaje** de similitud de **27%**, el cual se encuentra dentro del porcentaje permitido.

Se expide el presente, para efectos de continuar con los tramites concernientes a la obtención de su título profesional.

Huancayo, 07 de marzo del 2022

Dr. Eutimio Jara Rodriguez
Director (e) de Unidad de Investigación
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Introducción

En el presente trabajo de investigación titulado “Control de Riesgo Crediticio y Morosidad en los Clientes de la Financiera QAPAQ, Distrito El Tambo, 2019” se manifestó las primordiales causas que manifiestan la morosidad, debido a la falta de un adecuado Control de Riesgo Crediticio en sus diversas actividades, para ello se formuló el siguiente problema ¿Qué relación existe entre el Control del Riesgo Crediticio y la Morosidad en los Clientes de la Financiera QAPAQ, Distrito El Tambo, 2019. De allí nace el objetivo general del estudio que fue: Establecer la relación que existe entre el Control de Riesgo Crediticio y la Morosidad en los Clientes de la Financiera QAPAQ Distrito El Tambo, 2019. Utilizando como bases teóricas Control de Riesgo Crediticio aplicándolos a la morosidad, se tiene como propósito dilucidar de forma amplia los procedimientos que no se están llevando a cabo de manera eficiente, teniendo como unidad de análisis la Financiera QAPAQ, Distrito El Tambo.

La indagación presentada es importante para la Financiera QAPAQ, Distrito El Tambo, ya que, la entidad podrá tener una mejor gestión en la Morosidad compuesta por buenas prácticas de evaluación, bajo las siguientes premisas: Factores macro económicos, Factores microeconómicos y el Entorno; sobre poniendo la importancia de optimizar adecuadamente los procedimientos de control interno constituidas por buenas prácticas en: Análisis Crediticio, Clasificación Crediticia y Condiciones de Crédito. De esta manera, evitaran la pérdida de la recuperación de las operaciones activas (créditos) y pérdida de potenciales clientes, evitando de esta manera pérdidas en la entidad, que solo los llevaría a la quiebra. Planteando la siguiente hipótesis: “Existe relación directa entre el Control de Riesgo Crediticio y la Morosidad en los Clientes de la Financiera QAPAQ Distrito El Tambo, 2019.”

El desarrollo de la tesis está compuesto por cuatro capítulos, los que se desarrollan a continuación:

En lo referente al Capítulo I: Planteamiento del Problema, abarco desde la descripción de la realidad problemática, donde a través de un comentario relacionado con el tema, se hace reseña a los problemas que en este momento se presentan por el incremento de la morosidad en las entidades financieras debido a falta de buenas prácticas de evaluación en el control de riesgo crediticio; para luego, a continuación, formular los problemas, objetivos, justificación de investigación, limitaciones y viabilidad.

El Capítulo II: Marco Teórico, se menciona los antecedentes de la investigación, antecedentes internacionales, nacionales y regionales; bases teóricas de ambas variables, marco conceptual, resaltando la importancia que tienen estos contenidos en el estudio; como también, se determinó la coherencia entre ambas variables y que han sido de mucha utilidad, en el desarrollo del trabajo.

En el Capítulo III: Hipótesis, se menciona el planteamiento de la hipótesis general, los específicos y las variables que componen el estudio.

En cuanto al Capítulo IV Metodología, se menciona el enfoque, tipo, nivel y diseño de la investigación; la población y muestra empleada, así también las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos.

En cuanto al Capítulo V. Abarcó desde la descripción de resultados, se procesa la información para analizar el resultado en tablas y figuras como también variables y dimensiones, la contrastación de hipótesis por Chi Cuadrado y discusión de resultados con estudios anteriores.

Finalmente llegamos a las Conclusiones, las mismas que fueron obtenidas como resultado de la contratación de hipótesis, finalizando con las Recomendaciones del estudio a manera de sugerencia, destacando que Existe relación directa entre el Control de Riesgo Crediticio y la Morosidad en los Clientes de la Financiera QAPAQ Distrito El Tambo, 2019.

Contenido

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES	
HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS	ii
Asesor	iii
Dedicatoria	iv
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Agradecimiento	v
Introducción	vii
Contenido	ix
Contenido de Tablas	xii
Resumen	xiv
Abstrac	xv
CAPÍTULO I	1
Problema De Investigación	1
I. Planteamiento del Problema	1
1.1. Descripción de la Realidad Problemática	1
1.2. Delimitación del Problema	9
1.3. Formulación Del Problema	10
1.3.1. Problema General	10
1.3.2. Problemas Específicos	10
1.4. Justificación	11
1.4.1. Justificación Social	11
1.4.2. Justificación Teórica	11
1.4.3. Justificación Metodológica	12
1.5. Objetivos	12
1.5.1. Objetivo General	12
1.5.2. Objetivos Específicos	12
CAPÍTULO II	14
Marco Teórico	14

II. Marco Teórico	14
2.1. Antecedentes.....	14
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	14
2.1.2. Antecedentes Nacionales	16
2.1.3. Antecedentes Regionales	18
2.2. Bases Teóricas	20
2.3. Marco Conceptual.....	35
CAPÍTULO III.....	37
Hipótesis	37
III.Hipótesis	37
3.1. Hipótesis General	37
3.2. Hipótesis Específicas	37
3.3. Variables	37
3.3.1. Control de Riesgo Crediticio	37
3.3.2. Morosidad	38
CAPÍTULO IV.....	39
Metodología	39
IV.Metodología.....	39
4.1. Método de Investigación	39
4.2. Tipo De Investigación	39
4.3. Nivel De Investigación	40
4.4. Diseño De Investigación.....	40
4.5. Población y Muestra	42
4.5.1. Población.....	42
4.5.2. Muestra	42
4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	44
4.6.1. Técnicas de Recolección de Datos.....	44
4.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos	44
4.7. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos	50
4.8. Aspectos Éticos de la Investigación	51

CAPÍTULO V.....	52
Resultados	52
V. Resultados	52
5.1. Descripción de Resultados.....	52
5.2. Contrastación de Hipótesis	64
Análisis y Discusión de Resultados	76
Conclusiones	80
Recomendaciones	82
Referencias Bibliográficas	84
ANEXOS	88
ANEXO 1: Matriz de Consistencia.....	89
ANEXO 2: Matriz de Operacionalización de Variables.....	90
ANEXO 3: Matriz de Operacionalización del Instrumento.....	92
ANEXO 4: Instrumento de Investigación y Constancia de su Aplicación	94
ANEXO 5: Confiabilidad y validez del instrumento	96
ANEXO 6: La Data de Procesamiento de Datos	107
ANEXO 7: Fotos.....	109

Contenido de Tablas

Tabla 1 Medición del riesgo de crédito en Gestión de Riesgos	22
Tabla 2 Recuento y porcentajes del estudio de la variable Control de Riesgo Crediticio.	53
Tabla 3 Recuento y porcentajes del estudio de la dimensión Análisis Crediticio	54
Tabla 4 Recuento y porcentajes del estudio de la dimensión Clasificación Crediticia.	55
Tabla 5 Recuento y porcentajes del estudio de la dimensión Condiciones de Crédito.....	57
Tabla 6 Recuento y porcentajes del estudio de la variable Morosidad.....	58
Tabla 7 Recuento y porcentajes del estudio de la dimensión Factores macro económicos.....	60
Tabla 8 Recuento y porcentajes del estudio de la dimensión Factores microeconómicos.	61
Tabla 9 Recuento y porcentajes del estudio de la dimensión Entorno.	63
Tabla 10 Tabla cruzada de asociación para Control de Riesgo Crediticio y Morosidad.....	65
Tabla 11 Chi Cuadrado de asociación para Control de Riesgo Crediticio y Morosidad	66
Tabla 12 Tabla cruzada de asociación para Análisis Crediticio y Morosidad.....	68
Tabla 13 Chi Cuadrado de asociación para Análisis Crediticio y Morosidad	68
Tabla 14 Tabla cruzada de asociación para Clasificación Crediticia y Morosidad	71
Tabla 15 Chi Cuadrado de asociación para Clasificación Crediticia y Morosidad	71
Tabla 16 Tabla cruzada de asociación para Condiciones de Crédito y Morosidad	74
Tabla 17 Chi Cuadrado de asociación para Condiciones de Crédito y Morosidad	74

Contenido De Figuras

Figura 1 Indicador Tradicional de Profundidad Financiera América Latina	2
Figura 2 Evolución del sistema micro financiero del Perú	3
Figura 3 Número de Clientes del Sistema Micro financiero del Perú.....	4
Figura 4 Evolución de la cartera total y cartera atrasada por tipo de crédito	4
Figura 5 Mora del Sistema Micro financiero del Perú.....	5
Figura 6 El riesgo de crédito	21
Figura 7 Evolución de Microfinanzas – Tasa de Interés vs. Morosidad.....	28
Figura 8 Gráfica de barra sobre aplicación de procedimientos relacionados con el Control de Riesgo Crediticio.	53
Figura 9 Gráfica de barra sobre aplicación de procedimientos relacionados con el Análisis Crediticio.	54
Figura 10 Gráfica de barra sobre aplicación de procedimientos relacionados con la Clasificación Crediticia.....	56
Figura 11 Gráfica de barra sobre aplicación de procedimientos relacionados con las Condiciones de Crédito.	57
Figura 12 Gráfica de barra sobre aplicación de procedimientos relacionados con la Morosidad.....	59
Figura 13 Gráfica de barra sobre aplicación de procedimientos relacionados con los Factores macro económicos.	60
Figura 14 Gráfica de barra sobre aplicación de procedimientos relacionados con los Factores microeconómicos.	62
Figura 15 Gráfica de barra sobre aplicación de procedimientos relacionados con el Entorno.	63
Figura 16 Campana de GAUSS para la significancia o P valor del Control de Riesgo Crediticio y Morosidad.....	66
Figura 17 Campana de GAUSS para la significancia o P valor del Análisis Crediticio y Morosidad..	69
Figura 18 Campana de GAUSS para la significancia o P valor de la Clasificación Crediticia y Morosidad	72
Figura 19 Campana de GAUSS para la significancia o P valor de las Condiciones de Crédito y Morosidad	75

Resumen

El objetivo general de la presente investigación fue Establecer la relación que existe entre el Control del Riesgo Crediticio y la Morosidad en los Clientes de la Financiera QAPAQ, Distrito Tambo, 2019. El deficiente Control de Riesgo Crediticio tiene una relación directa con la morosidad, que produce mayores pérdidas en las operaciones activas, al no poder ser recuperadas en el tiempo establecido, este problema trae consigo que la entidad financiera en mención se encuentre expuesto a riesgos, que lo podrían llevar a la quiebra. Por consiguiente, se manifiesta el supuesto “Existe relación directa entre el Control del Riesgo Crediticio y la Morosidad en los Clientes de la Financiera QAPAQ, Distrito Tambo, 2019” que sirvió de base para iniciar la investigación.

El estudio se elaboró bajo el método científico, enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, nivel explicativo y diseño no experimental, transversal, correlacionales – causales. La muestra fue probabilística, estuvo constituida por 309 clientes de la Financiera QAPAQ del Distrito del Tambo, Provincia de Huancayo, Departamento de Junín, compuesta por una población de 1,584 clientes. Se utilizó como técnica la encuesta con la finalidad de recopilar información útil y precisa sobre el Control del Riesgo Crediticio.

La principal conclusión fue la siguiente: Se ha establecido que existe relación directa entre el Control de Riesgo Crediticio y la Morosidad en los Clientes de la Financiera QAPAQ Distrito El Tambo, 2019. Puesto que en la tabla N.º 11 se observa que el valor de Chi cuadrado Pearson es igual 321.589 y la significancia bilateral (p valor = $0.000 < 0.05$).

Palabras claves: Control de riesgo crediticio y morosidad.

Abstrac

The general objective of this research was to establish the relationship between the Control of Credit Risk and Delinquency in the Clients of QAPAQ Financial, Tambo District, 2019. The deficient Control of Credit Risk has a direct relationship with delinquency, which produce greater losses in active operations, as they cannot be recovered in the established time, this problem brings with it that the financial entity in the mention is exposed to risks, which could lead to bankruptcy. Consequently, the assumption "There is a direct relationship between the Control of Credit Risk and Default in the Clients of QAPAQ Financial, Tambo District, 2019" is manifested, which served as the basis for initiating the investigation.

The study was carried out under the scientific method, quantitative approach, applied type, explanatory level and non-experimental, cross-sectional, correlational - causal design. The sample was probabilistic, it consisted of 309 clients of the QAPAQ Financial of the Tambo District, Huancayo Province, Junín Department, composed of a population of 1,584 clients. The survey was used as a technique in order to collect useful and accurate information on the Control of Credit Risk.

The main conclusion was the following: It has been established that there is a direct relationship between the Control of Credit Risk and Default in the Clients of the QAPAQ Financial District El Tambo, 2019. Since table No. 11 shows that the value Chi square Pearson is equal to 321.589 and the bilateral significance (p value = 0.000 < 0.05).

Keywords: Credit risk control and delinquency.

CAPÍTULO I

Problema De Investigación

I. Planteamiento del Problema

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

(Vargas, 2014, p. 1) en su artículo científico *Medición del Riesgo Crediticio* menciona que, la primordial actividad de la industria bancaria es la intermediación financiera, la misma que por sus características le genera la mayor parte de sus beneficios y por tanto los mayores riesgos. Esta actividad está sujeta a una serie de riesgos financieros como resultado del proceso de transformación de activos y pasivos, destacándose el riesgo de crédito o contrapartida propio de la administración de carteras de cuentas por cobrar.

Habitualmente la palabra riesgo tiene una connotación negativa, algo que debemos evitar. En este sentido, el negocio bancario supone precisamente eso, gestionar los riesgos propios de la actividad de intermediación financiera con el objetivo de obtener una rentabilidad conducente y el adecuado control de la morosidad. Por lo tanto, un banco es básicamente una máquina de gestión de riesgos, en busca de rentabilidad a través de la administración de todos los riesgos a los que está expuesto, principalmente el riesgo de crédito.

Comúnmente los agentes económicos adoptan perfiles adversos al riesgo, motivo por el cual el accionar está orientado a minimizar, transferir y/o mitigar los riesgos que conducían a los bancos a rechazar aquellas operaciones que no ofrecían plenas

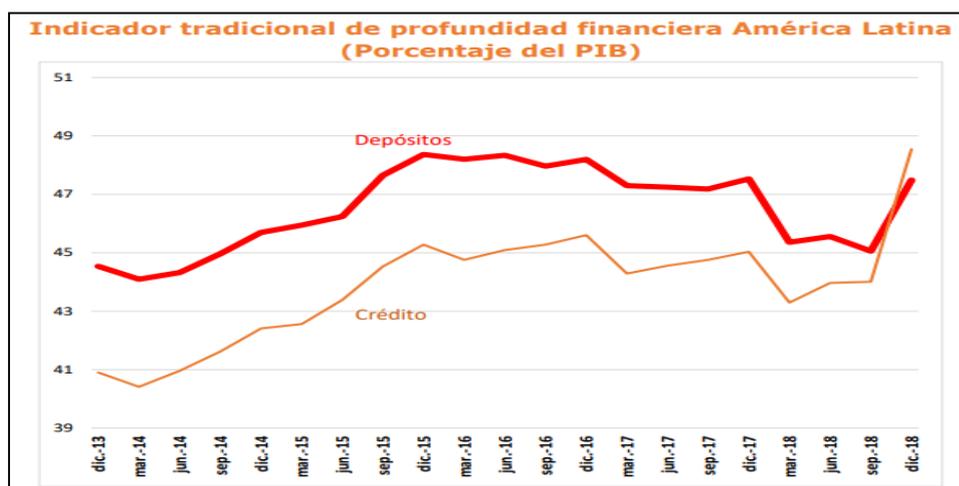
garantías, la gestión moderna establece como objetivo gestionar el riesgo de crédito para obtener una rentabilidad, gestionando adecuadamente la morosidad acorde con un nivel de pérdida esperada asumida, comprometiendo para ello una porción de su capital propio en cumplimiento de la normativa.

En ese sentido, para gestionar apropiadamente una cartera de créditos y realizar una colocación adecuada de los recursos, las entidades financieras se ven en la necesidad de medir el riesgo de crédito, utilizando diferentes enfoques y metodologías desarrolladas en este ámbito.

Asimismo, (Pérez, 2018) nos menciona que, la situación crediticia en América Latina todavía es favorable en términos generales, pero los riesgos crediticios a la baja han ido aumentando. Las condiciones crediticias todavía se benefician del crecimiento del producto interno bruto (PBI), el cual se espera que sea más alto este año en comparación con el año 2018 donde las ganancias del sector bancario en América Latina sumaron 54.000 millones de dólares en 2018, con un crecimiento de 2% anual, aunque un poco menor de lo que se proyectó. Una combinación de los factores externos e internos ha derivado en la depreciación de las monedas en los diferentes países de América Latina y el endeudamiento de las condiciones financieras.

Figura 1

Indicador Tradicional de Profundidad Financiera América Latina



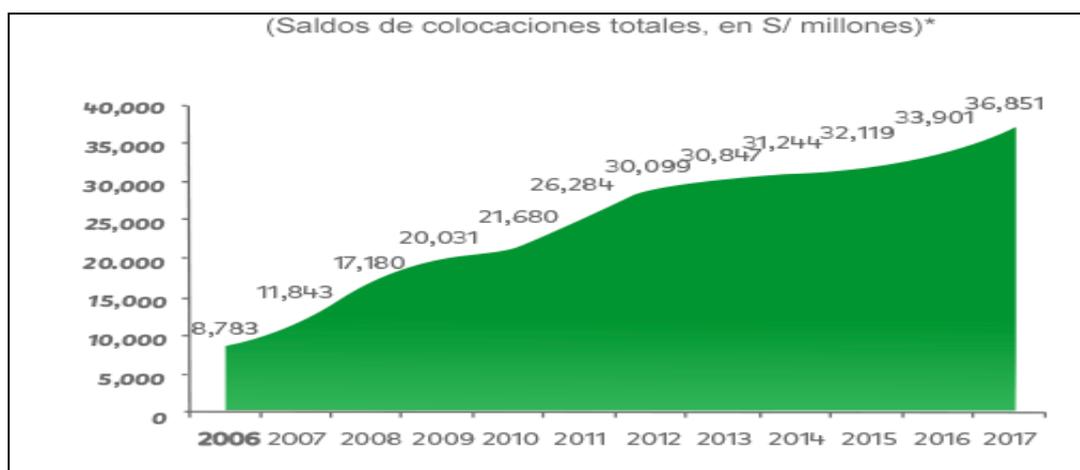
Nota. El sistema bancario de América Latina muestra mejoras en cuanto al indicador de profundidad financiera, medido por la relación de los depósitos y los créditos con respecto al Producto Interno Bruto (PIB). Recuperado de <https://www.bbva.com/es/el-credito-en-america-latina-crecio-en-promedio-47-real-en-2018/>

En el caso del Perú, para el año 2018 las financieras registraron un incremento de sus indicadores de rentabilidad, por la expansión de sus colocaciones en los segmentos de consumo y MYPE. El aumento de las colocaciones (13,6% anual) fue respaldado por un aumento de la base patrimonial. Esto último se efectuó a través de la capitalización de utilidades, aportaciones de capital de sus accionistas y la obtención de préstamos dependientes de fondos especializados en microfinanzas del exterior.

De acuerdo a (MiBanco, 2017) en Perú la situación actual de las microfinanzas ofrece el mejor entorno de negocios a nivel mundial, liderando esta clasificación global de 55 países emergentes con un índice de 89 puntos sobre 100.

Figura 2

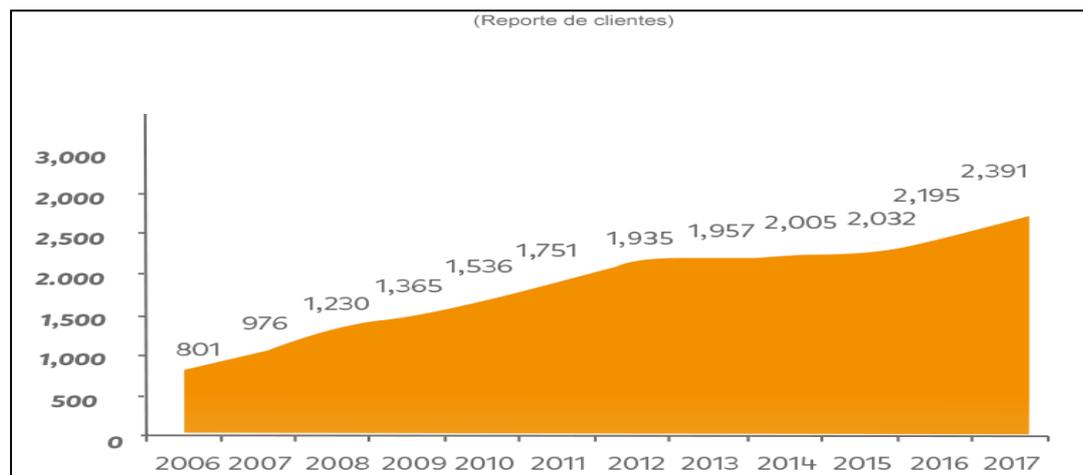
Evolución del sistema micro financiero del Perú



Nota. Desde el año 2006 hasta el año 2009 se consideran crédito micro empresa y comercial hasta S/ 300,000. Recuperado de https://www.mibanco.com.pe/repositorio_aps/data/1/1/1/jer/memoria/files/memoria_2017/index.html

Figura 3

Número de Clientes del Sistema Micro financiero del Perú

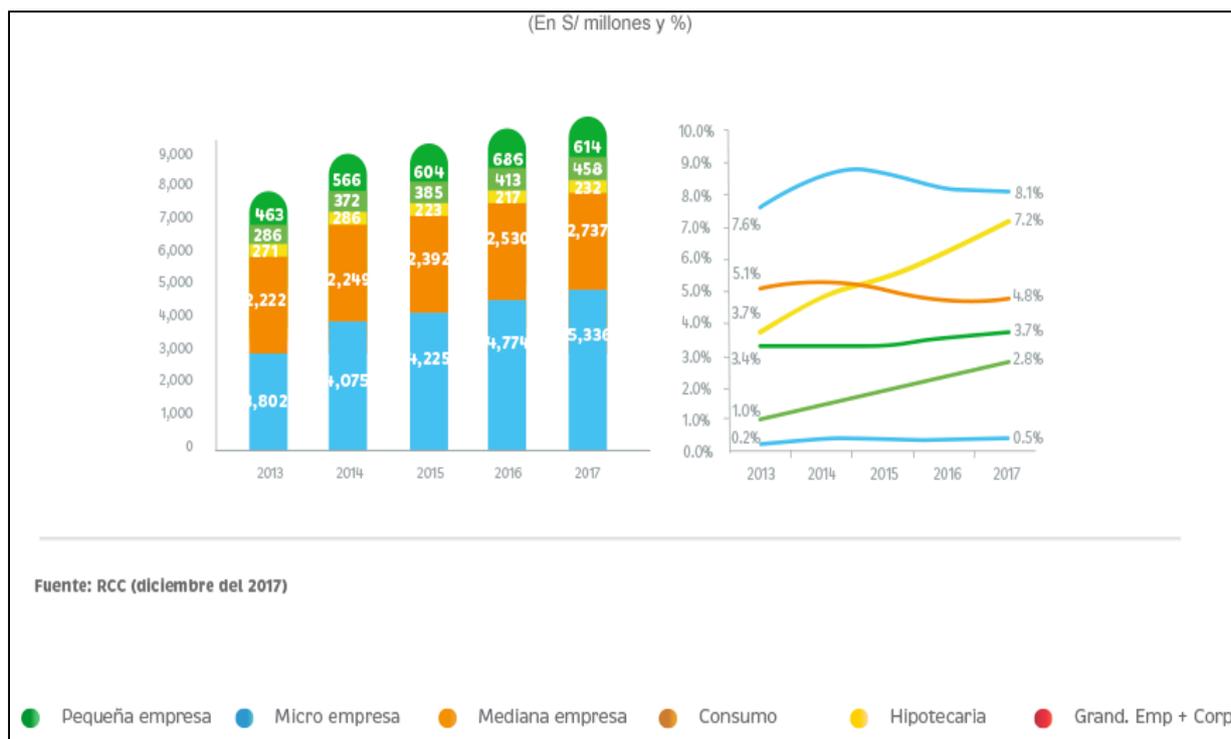


Nota. Desde el año 2006 hasta el año 2009 se consideran crédito micro empresa y comercial hasta S/ 300, 000. Recuperado de https://www.mibanco.com.pe/repositorio_aps/data/1/1/1/ger/memoria/files/memoria_2017/index.html

Por otra parte, la mala calidad de la cartera, aumentó la ratio de morosidad primordialmente en el segmento de consumo a consecuencia de las malas prácticas de evaluación de créditos otorgados.

Figura 4

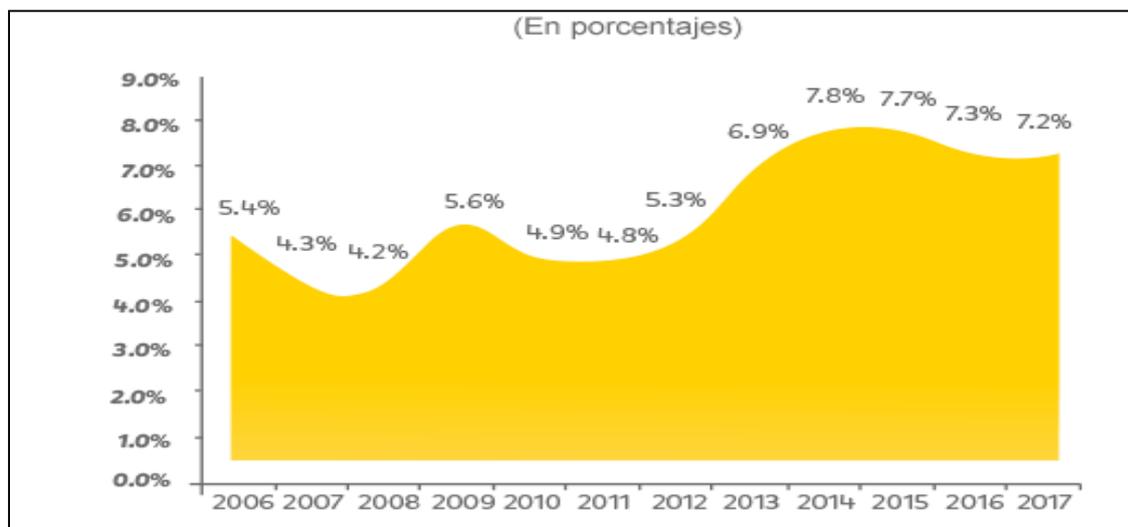
Evolución de la cartera total y cartera atrasada por tipo de crédito



Nota. Recuperado de https://www.mibanco.com.pe/repositorio_aps/data/1/1/1/ger/memoria/files/memoria_2017/index.html

Figura 5

Mora del Sistema Micro financiero del Perú



Nota. Desde el año 2006 hasta el año 2009 se consideran crédito micro empresa y comercial hasta S/ 300, 000. Recuperado de https://www.mibanco.com.pe/repositorio_aps/data/1/1/1/ger/memoria/files/memoria_2017/index.html

En la provincia de Huancayo, el riesgo crediticio es el problema principal de las entidades financieras para (Mascareñas, 2015) manifiesta que: “Es la posibilidad de pérdida a consecuencia del incumplimiento del prestatario en operaciones directas e indirectas, que conlleva al no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones estipuladas” (p. 83).

Pues, si bien se incrementó la cartera de créditos en las distintas micro financieras, muchas veces esta se realiza perdiendo calidad y aún más, en un escenario económico de desaceleración y con una masa de clientes relativamente sobre endeudados. Es altamente probable que en un contexto así la consolidación en el segmento de las micro finanzas continúe en incrementar los problemas de morosidad.

Dentro de los problemas identificados por los investigadores están: La mala administración del riesgo crediticio en la financiera QAPAQ del distrito del Tambo, se ocasiona por muchas causas, entre ellas la falta de capacitación continua de los trabajadores (asesores de créditos, jefe de operaciones, cajeros, etc.), ya que en la financiera QAPAQ están autorizados cualquier personal en otorgar los créditos a sola firma, sin tomar en cuenta que hay trabajadores que no están capacitados, ni calificados para otorgar un crédito. Esto trae como consecuencia, la pérdida de capital

de la financiera mencionada, o porque no decirlo probablemente la pérdida total o quiebra de la empresa.

Dentro del riesgo crediticio tenemos otro problema en cuanto a la capacidad de pago del cliente. Este problema se refiere que primero se evalúa que el cliente se encuentre en la capacidad de responder por dicha obligación, de lo contrario el préstamo será negado. Uno de los créditos que otorga la financiera QAPAQ son los créditos a sola firma, donde el asesor de crédito no evalúa la capacidad de pago del prestatario, solo realiza la evaluación automática en el SCORIN (control de riesgo) los antecedentes crediticios, para otorgar el crédito. Esto trae como consecuencia, el sobreendeudamiento y la morosidad de parte de los clientes.

Asimismo, tenemos otro problema en los niveles de Garantías Para (Mavila, 2014, p. 14). Determina que: “Son todos los medios que respaldan el pago de los créditos otorgados, por lo que las garantías son importantes para las entidades financieras” (p. 61). La financiera en mención no realiza una revisión minuciosa del nivel de garantías que tiene el cliente, dicho de otro modo, no solicita requisitos para ser aprobado un crédito como: Documentos de sustentación de ingresos que tiene el prestatario, aval (como documento de propiedad), hipotecas, embargos, etc. Como lo realizan otras entidades financieras con el fin de minimizar los riesgos, ante esta situación se perjudica la financiera QAPAQ, ya que no cuenta con ninguna garantía o respaldo por si, en algún momento dado el cliente, no cumpla con la deuda.

Por otro lado, tenemos la Clasificación de Clientes , en este aspecto podemos mencionar que la financiera QAPAQ, clasifica a sus clientes de la siguiente forma: Inclusión: Son clientes que nunca han trabajado con ningún Banco; Clientes Normales: Son clientes que han solicitado crédito al menos en un Banco; Clientes Preferenciales: clientes que han trabajado con más de 2 bancos y mayor a 3

años; Clientes Vip: Son clientes que tienen buenos antecedentes crediticios y han trabajado más de 5 años con entidades financieras y se les otorga el crédito a sola firma. En este caso se podría decir que son clientes que van a cumplir con el pago del préstamo, pero en mucho de los casos no es así, porque realmente no se sabe la situación en la que se encuentra; ya que hay clientes que no realizan el pago por diferentes motivos, estén sobre endeudados o que el negocio que tienen este en quiebre. Por lo que no realiza el pago puntual o cancelación del crédito otorgado y este llegue a ser clasificado como cliente moroso; ante esta situación se perjudica la financiera QAPAQ, ya que asume la pérdida total o parcial de las cantidades otorgadas como préstamo.

Del mismo modo, (Ticse, 2015) en su tesis: *Administración del Riesgo Crediticio y su Incidencia en la Morosidad de Financiera EDYFICAR Oficina Especial-El Tambo*, llego a determinar que, en un modelo de control de riesgos, la política de control de crédito permite una apropiada asignación de las líneas de crédito en las Empresas de Lima, debido a que los lineamientos de la misma sirven para una eficiente evaluación crediticia. La provisión de incobrables calculada debidamente permite una gestión eficaz del capital de trabajo en las empresas procesadoras de Lima Metropolitana, como efecto, el reconocer oportunamente la tendencia de esa provisión y así tomar las medidas correctas para mitigarla.

De la misma forma, el investigador (Calderón, 2014) en su tesis: *La Gestión del Riesgo Crediticio y su Influencia en el Nivel de Morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo- Agencia Sede Institucional-Periodo 2013* afirma que, Caja Trujillo inició en el periodo 2013 con un ratio de morosidad elevada de 7.36% y terminó el 2013 con un ratio de mora de 5.51% a consecuencia de los castigos

realizados, de la venta de Adjudicados, venta de cartera a la FOCMAC, y por último por la gestión realizada por el personal de créditos para reducir la morosidad.

Por ende, la presente investigación tiene como finalidad, establecer la relación existente entre el control de riesgo crediticio y la morosidad, con la finalidad de proponer soluciones que coadyuven al mejoramiento de las políticas crediticias de la Financiera QAPAC, con respecto a los problemas detalladas con anterioridad.

Si se continua con la mala evaluación de los créditos concedidos, se incrementara la morosidad en los clientes de Financiera QAPAC, trayendo consigo pérdidas económicas considerables para la entidad.

1.2. Delimitación del Problema

1.2.1. Delimitación Espacial

La investigación se realizó en la unidad de análisis conformada por los clientes de la Financiera QAPAC que se encuentra ubicada en el distrito de El Tambo, provincia de Huancayo, departamento de Junín.

1.2.2. Delimitación Temporal

El periodo que comprenderá el desarrollo de la presente investigación abarcará el año 2019. Y se llevó a cabo del 10 de abril de 2020 al 30 de noviembre de 2020.

1.2.3. Delimitación Conceptual o Temática

Control de Riesgo Crediticio.

Según (Mascareñas, 2015). Define que: “es la incertidumbre asociada al rendimiento de la inversión debido a la posibilidad de que el cliente o empresa

no pueda hacer frente sus obligaciones financieras, principalmente, al pago de los intereses y la amortización de las deudas”. (p. 83)

Morosidad.

Es un indicador de riesgo para la entidad financiera, para (Rodriguez, 2015) manifiesta que se considera mora cuando “la obligación del cliente esta vencida y retrasada su cumplimiento de forma culpable.” (p. 87). La mora del deudor desde el punto de vista formal, no supone el incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un incumplimiento tardío de la obligación.

1.3. Formulación Del Problema

1.3.1. Problema General

¿Qué relación existe entre el Control del Riesgo Crediticio y la Morosidad en los Clientes de la Financiera QAPAQ, Distrito El Tambo, 2019?

1.3.2. Problemas Específicos

¿Qué relación existe entre el Análisis Crediticio y la Morosidad en los Clientes de la Financiera QAPAQ, Distrito El Tambo, 2019?

¿Qué relación existe entre la Clasificación Crediticia y la Morosidad en los Clientes de la Financiera QAPAQ, Distrito El Tambo, 2019?

¿Qué relación existe entre las Condiciones de Crédito y la Morosidad en los Clientes de la Financiera QAPAQ, Distrito El Tambo, 2019?

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación Social

Los beneficiarios del presente trabajo de investigación serán las financieras, profesionales, los ciudadanos y sobre todo la Financiera QAPAQ del Distrito El Tambo, Provincia de Huancayo. Pues el trabajo permitirá adoptar las medidas correctivas necesarias para evitar la morosidad mediante la realización de una buena administración del riesgo Crediticio.

Para abordar esa nueva perspectiva, es clave entender el concepto y operativa que muestra la investigación dirigido a la colectividad con respecto a los beneficios y ventajas que despliega.

1.4.2. Justificación Teórica

La presente investigación aportará a la comunidad científica información sobre el método de evaluación crediticia que usa la financiera QAPAQ, que son modelos de evaluación basados en la experiencia práctica que viene desarrollando en la ciudad de Huancayo. Asimismo, la presente dará a conocer que en la evaluación de los créditos que realiza la financiera QAPAQ, no utilizan los métodos de evaluación tradicional existentes que usan generalmente las diferentes entidades financieras, también permitirá conocer la relación entre la variable Riesgo Crediticio y la Morosidad en los clientes de la Financiera QAPAQ. Con los resultados se podrá generalizar la información el cual servirá de base para futuros estudios en la materia, para poder afirmar la importancia de la administración de los riesgos crediticios, y así implementar medidas preventivas.

1.4.3. Justificación Metodológica

Los resultados de la presente investigación, ayudará a crear un nuevo instrumento para la recolección de datos, se elaborará dos instrumentos de medición: para la variable “Riesgo Crediticio” y para la variable “Morosidad”. Estos instrumentos se aplicarán en la muestra poblacional. Asimismo, pasarán por la prueba estadística de confiabilidad y validez. Así, los resultados de la investigación se apoyarán en técnicas de investigación válida en el medio.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Establecer la relación que existe entre el Control de Riesgo Crediticio y la Morosidad en los Clientes de la Financiera QAPAQ, Distrito El Tambo, 2019

1.5.2. Objetivos Específicos

Establecer la relación que existe entre el Análisis Crediticio y la Morosidad en los Clientes de la Financiera QAPAQ, Distrito El Tambo, 2019

Establecer la relación que existe entre la Clasificación Crediticia y la Morosidad en los Clientes de la Financiera QAPAQ, Distrito El Tambo, 2019

Establecer la relación que existe entre las Condiciones de Crédito y la Morosidad en los Clientes de la Financiera QAPAQ, Distrito El Tambo, 2019

CAPÍTULO II

Marco Teórico

II. Marco Teórico

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

(Navarro, 2014) realizó la tesis de pregrado titulada “ *Diseño de una Estrategia para Minimizar el Riesgo de Mora y el Riesgo de Crédito caso ECOFUTURO F.F.P. S.A.* ” donde el objetivo general fue Identificar las causas por lo que aumenta el nivel de mora y el riesgo crediticio en la administración de cartera, para conocer la realidad del programa de control de riesgo crediticio de dicha entidad, la investigación enmarco la siguiente metodología: enfoque cualitativo, tipo descriptiva, diseño no experimental de naturaleza transversal donde asocio la variable Riesgo de Mora y el Riesgo de Crédito en una muestra no probabilística integrada por 4 oficinas en agencia Villa Copacabana y 3 Jefes de Agencia. Los investigadores citados, emplearon el instrumento entrevista que fueron analizados con la aplicación de cuadros y gráficos estadísticos porcentuales en el sistema estadístico SPSS. Se halló en los resultados que se pudo advertir que la falta de análisis y una buena y real referenciación del cliente hace que el nivel de mora se incremente como podemos observar en el Grafico N 5 donde el crecimiento de la mora es mayor a un día el cual denota alerta de riesgo ya que al contrario de todo si el estudio de caso o la propuesta crediticia se realizara correctamente no habría que preocuparse por dicha mora.; por lo tanto se concluye que la falta de un buen análisis y referenciación del cliente hace que el nivel de mora se incremente, si la propuesta crediticia se realizara correctamente no habría preocupación por la mora. Dentro de las

recomendaciones detallaron que, la constante rotación del personal provoca que los clientes abandonen la entidad financiera, y por último la capacitación constante del personal es muy importante para que el funcionario tenga más conocimiento de los servicios que presta la entidad, y así poder dar una información más precisa.

(Chávez, 2017), realizó la tesis titulada “*Análisis de Riesgo Crediticio para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Limitada En El Año 2016*” su objetivo general fue proponer la elaboración de un Manual de Crédito y procedimientos para la mejora de la calificación de los clientes y otorgar los créditos al sector Microempresarial de forma adecuada, la investigación enmarcó las siguiente metodología: el enfoque fue cualitativo, el nivel fue exploratorio y descriptivo, de diseño no experimental de naturaleza transversal, donde describió la variable Riesgo Crediticio, en una muestra no probabilística de 6 trabajadores de la entidad (1 Gerente, 1 Jefe de Crédito, 2 auxiliares de Crédito, 1 contador, 1 auxiliar contable). El investigador citado, empleo el instrumento cuestionario y la entrevista, datos que fueron posteriormente analizados bajo el procedimiento de tabulación de porcentajes y gráficos de barras en el programa Excel. Los resultados hallaron que los socios de la cooperativa consideran que la atención que brinda el personal de la cooperativa es en un 45,79% adecuada, 53,68% bueno y 0,53% muy bueno, este dato se presenta debido a que los socios no han logrado un tiempo acorde a sus necesidades para ser atendidos por el personal de la cooperativa. Por lo tanto, concluyen que la cooperativa presenta un crecimiento considerable del nivel de morosidad en el incumplimiento por parte de sus socios, el incumplimiento de las proyecciones financieras que se ha fijado la entidad. Dentro de las recomendaciones detallaron que la sociedad ecuatoriana busca

mejorar sus condiciones de vida, esta situación implica incurrir en los créditos, debido a que para emprender un negocio y adquirir bienes propios, se necesita de un capital y esta situación podría ser aprovechada por todos los miembros de la cooperativa para captar clientes y colocar créditos, y así expandirse en el mercado.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

(Tafur, 2017) realizaron la tesis titulada “*El Control del Riesgo Crediticio y su Incidencia en la Gestión Financiera de las Empresas Procesadoras de Té en Lima Metropolitana 2014-2016*” su objetivo general fue Determinar de qué forma el Riesgo Crediticio influye en la gestión Financiera de las empresas procesadoras de té en Lima Metropolitana 2014 al 2016, la investigación enmarco las siguiente metodología: el enfoque fue cuantitativo, el nivel fue correlacional, de diseño no experimental de naturaleza transversal, donde asocio la variable control del riesgo Crediticio y la Gestión Financiera en una muestra no probabilística de 40 funcionarios tomando el total de la población. Los investigadores citados, emplearon el instrumento cuestionario con escala ordinal de Likert, confiabilidad del instrumento con un alfa de Cronbach de 0.71 siendo aceptable, datos que fueron posteriormente analizados bajo el procedimiento estadístico de chi – cuadrado para cuantificar la influencia del Riesgo Crediticio en la gestión Financiera. Los resultados hallaron que el se aprecia que un 50% de los encuestados está muy de acuerdo que la política de créditos incide significativamente en los riesgos de morosidad, el 22.5% indicó que están de acuerdo, finalmente con el 27.5% manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por lo tanto, concluyen que, en un modelo de control de riesgos, la política de control de crédito permite una adecuada asignación de las líneas de crédito en las empresas de Lima Metropolitana, debido a que los lineamientos de la misma

sirven para una eficiente evaluación crediticia. Dentro de las recomendaciones detallaron que Las empresas procesadoras de té en Lima Metropolitana, deben actualizar su política de créditos de acuerdo a la situación del mercado y que éstas estén reflejadas en las líneas de crédito asignadas con la finalidad de mitigar los potenciales riesgos crediticios.

(Calderón, 2014) realizo la tesis de pre grado titulada “*La Gestión del Riesgo Crediticio y su Influencia en el Nivel de Morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo- Agencia Sede Institucional-Periodo 2013*” su objetivo general fue Determinar cómo interviene la Gestión del riesgo crediticio en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A.- 2013, la investigación enmarco las siguiente metodología: el enfoque fue cuantitativo, el nivel fue Descriptiva, de diseño no experimental de naturaleza transversal, donde asocio la variable *Gestión del Riesgo Crediticio y Morosidad* en una muestra no probabilística de 25 asesores de créditos de la agencia tomando el total de la población. El investigador citado, emplearon el instrumento cuestionario y el análisis documental, los datos recabados fueron posteriormente analizados bajo el programa Excel en cuadros de porcentajes y graficas de barras para cuantificar la influencia de la *Gestión del Riesgo Crediticio*. Los resultados hallaron que 15 de los encuestados que representan el 60% de los encuestados califican como “Buena” la gestión de riesgo crediticio realizada en la agencia sede institucional de CMAC – Trujillo, mientras que el 40% califica como “Regular” dicha gestión. Por lo tanto, concluyen que la mayoría de los encuestados están de acuerdo con las medidas adoptadas por la institución, siendo estas las adecuadas para gestionar el riesgo crediticio en la agencia, puesto que ningún asesor otorgo la calificación de “mala” a las medidas

descritas en dicha encuesta. Dentro de las recomendaciones detallaron que para lograr una adecuada gestión de riesgo crediticio todo el personal desde los niveles más altos como el directorio y las gerencias hasta los niveles que están directamente relacionados con el proceso de otorgamiento del crédito deben estar involucrados activamente en la gestión de riesgo crediticio. Informales hay que educarlas y crear motivación para que puedan cumplir con el pago de los tributos.

2.1.3. Antecedentes Regionales

(Ticse, 2015) realizó la tesis titulada “*Administración del Riesgo Crediticio y su Incidencia en la Morosidad de Financiera EDYFICAR Oficina Especial-El Tambo*” su objetivo general fue Determinar la influencia de la Administración del riesgo crediticio sobre la morosidad de la Financiera EDYFICAR Oficina - El Tambo, la investigación enmarcó la siguiente metodología: el enfoque fue cuantitativo, el nivel fue explicativa, de diseño no experimental de naturaleza transversal, donde asocio la variable Riesgo Crediticio y la Morosidad en una muestra no probabilística de 16 Trabajadores (1 Asistente y 15 Asesores de Negocio) tomando el total de la población. Los investigadores citados, emplearon el instrumento cuestionario con escala ordinal de Likert, confiabilidad del instrumento con un alfa de Cronbach de 0.69 siendo aceptable, datos que fueron posteriormente analizados bajo el procedimiento estadístico de t - student para cuantificar la incidencia del Riesgo Crediticio. Los resultados hallaron que el 59.51% de los encuestados indican que los clientes no cancelan a tiempo sus cuotas, mientras que el 20.49% si lo hacen. Por lo tanto, concluyen que, si la Financiera EDYFICAR evalúa efectivamente los créditos, entonces minimizaremos los créditos vencidos. De ahí la importancia de la correcta evaluación de los créditos para el logro de objetivos propuestos por la financiera.

Dentro de las recomendaciones detallaron que para para mejorar la cartera morosa, tienen que mantener buena administración de riesgo crediticio.

(Condor Martínez y Taípe Sobrevilla, 2019) realizaron la tesis titulada “*Gestión del Riesgo Crediticio y el Índice de Morosidad en Mi Banco – Agencia Chupaca – 2018*” su objetivo general fue determinar como la Gestión del Riesgo Crediticio se relaciona con el Índice de Morosidad en Mi Banco –agencia Chupaca – 2018., la investigación enmarco las siguiente metodología: el enfoque fue cuantitativo, el nivel fue correlacional, de diseño no experimental de naturaleza transversal, en una muestra probabilística de 30 asesores de créditos de la microfinanciera Mi Banco tomando el total de la población. Los investigadores citados, emplearon el instrumento cuestionario con escala ordinal de Likert, confiabilidad del instrumento con un alfa de Cronbach de 0.807 siendo aceptable, datos que fueron posteriormente analizados bajo el procedimiento estadístico de Rho de Spearman para cuantificar la relación de la *Gestión del Riesgo Crediticio*. Los resultados hallaron que se logró alcanzar un resultado de 0,458 que nos explica la correlación entre las variables Gestión del riesgo crediticio y el Índice de morosidad, es positiva débil; considerando que hay una correlación significativa. Por lo tanto, concluyen que sobre la muestra de 30 colaboradores de la entidad microfinanciera, se obtuvo una significación bilateral de 0,011 en un nivel de 0,05 de margen de error y con el nivel de correlación de 0,458, siendo considerado un nivel de correlación positiva débil; que conlleva a describir que no necesariamente un adecuado plan o gestión del riesgo crediticio conlleva a obtener resultados adecuados de índice de morosidad. Dentro de las recomendaciones detallaron que Se sugiere a los ejecutivos y directivos, que desarrollen un plan de mejora con estrategias adecuadas a la realidad poblacional,

enfocado a optimizar los índices de morosidad que actualmente generan mucha preocupación; esto implica además implementar acciones en la gestión del riesgo crediticio, buscando establecer una mejor comunicación tanto con los colaboradores y ellos a su vez brindar un mejor proceso de comunicación con los clientes.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Control de Riesgo Crediticio

Según (Mascareñas, 2015, p. 83) define que: “es la incertidumbre asociada al rendimiento de la inversión debido a la posibilidad de que el cliente o empresa no pueda hacer frente sus obligaciones financieras, principalmente, al pago de los intereses y la amortización de las deudas”.

Por otro lado, (De Lara, 2016, p. 163) señala que:

Es la pérdida potencial que se registra con motivo del incumplimiento de una contraparte en una transacción financiera (o en alguno de los términos y condiciones de la transacción). También se concibe como un deterioro en la calidad crediticia de la contraparte o en la garantía o colateral pactada originalmente. Tradicionalmente, para medir la exposición del riesgo, las diferentes instituciones financieras han elaborado procedimientos homogéneos y tradicionales que se conoce como a saber: conocer, capacidad, capital, colateral y condiciones cíclicas.

De acuerdo a (Barrientos, 2020, p.4) sirve para “reducir o mitigar el riesgo crediticio, es necesario enfocarse en dos aspectos: la reducción y la protección”. En ese sentido, la mejor estrategia es tomar acciones que vuelvan más seguras las decisiones de crédito. De esa manera se maximiza

el aprovechamiento de buenas oportunidades de negocio y se reduce la posibilidad de que ocurra cualquier tipo de riesgo financiero.

Al respecto (Lefevre, 1999, p. 8) sostiene “Los bancos tienen que garantizar que la función de otorgar créditos se administra adecuadamente y que las exposiciones del crédito se encuentran dentro de los niveles que son coherentes con normas prudenciales y límites internos”. Los bancos deberían establecer y realizar controles internos y otras prácticas para garantizar que las excepciones en las políticas, los procedimientos y límites son reportadas oportunamente al nivel gerencial apropiado

Figura 6

El riesgo de crédito



Nota. Recuperado de <https://www.monografias.com/docs114/riesgos-crediticios/riesgos-crediticios.shtml>

(Nación, 2020) cita en su artículo *Control del riesgo crediticio* que, un riesgo notable en materia financiera es la concentración de los créditos en limitados clientes, o en grupos relacionados entre sí, pues los problemas de alguno de los miembros podrían contagiar a todos. Por eso, la normativa prohíbe a los intermediarios prestar a un conglomerado empresarial más del 20 % de su capital y reservas. (p.10)

Así mismo (EALDE, 2018, p.1) incide en gestión de riesgos:

El riesgo de crédito o el riesgo crediticio es la probabilidad de que, al momento del vencimiento, una entidad no haga frente, en parte o en su totalidad, a su obligación de devolver una deuda o rendimiento acordado sobre un instrumento financiero, debido a quiebra, iliquidez o alguna otra razón.

En Risk Management, resulta fundamental tanto la gestión del riesgo de mercado, como la del riesgo de crédito. Todas las actividades que realiza una entidad bancaria, y que involucran un compromiso de pago, están expuestas a que la contraparte no pueda cumplir con sus obligaciones financieras en las condiciones definidas contractualmente, dando lugar a pérdidas. Para cuantificar el riesgo previo, a priori, es necesario identificar los elementos a valorar:

Tabla 1

Medición del riesgo de crédito en Gestión de Riesgos

Cuantificación del riesgo previo	
Riesgo individual	Riesgo de cartera
Probabilidad de incumplimiento	Incumplimiento y calidad crediticia correlacionada
Tasa de recuperación	Contribución al riesgo y concentración crediticia
Migración del crédito	Incumplimiento y calidad crediticia correlacionada

Nota. Recuperado de <https://www.ealde.es/gestion-de-riesgos-de-credito/>

a) Análisis Crediticio.

Según afirma (Vargas y Mostajo, 2014, p.15) el proceso de identificación es el reconocimiento de todos los factores que, al presentar comportamientos adversos, originan un incremento en el riesgo de crédito, lo que significa, identificar tanto el riesgo potencial en la concesión de créditos nuevos, como el posible deterioro de la calidad crediticia de operaciones ya desembolsadas.

De acuerdo con Robert et. al. bajo este enfoque el analista financiero puede utilizar el modelo de las cuatro C del crédito, al momento de evaluar una solicitud de crédito:

(a) Capacidad de pago.

Según (Vargas y Mostajo, 2014, p.16) se busca medir la habilidad del prestatario para generar fondos que le permitan pagar la obligación, para lo cual es necesario realizar un análisis de los estados financieros, calcular los flujos de caja, para el caso de firmas se debe complementar con una evaluación económica de las tendencias en la industria, el entorno regulatorio y la posición competitiva.

De acuerdo a la normativa actual, cada EIF debe contar con políticas de evaluación de deudores, que permitan evaluar la capacidad de generación de flujos de caja positivos, su estabilidad, su tendencia, la suficiencia de los mismos en relación con la estructura de pasivos ajustados al ciclo productivo del negocio y los factores internos y externos que podrían motivar una variación de la capacidad de pago tanto en el corto como en el largo plazo.

(b) Colateral (garantía).

Como indica (Vargas y Mostajo, 2014, p.19) una operación crediticia puede ser con o sin garantía, colateral se refiere a todos aquellos elementos de que dispone el negocio o sus dueños, para garantizar el cumplimiento de pago en el crédito, es decir las garantías o apoyos colaterales; mismos que se evalúan a través de sus activos fijos, el valor económico y la calidad de estos. No es recomendable determinar el monto del crédito basado en el valor que tiene la garantía que respalda el crédito, el monto de la operación debería ser

calculado en base a lo que el cliente puede pagar y no a lo que se podría embargar si se incumple el crédito.

Uno de los fundamentos del análisis de crédito establece que no debe otorgarse un crédito que no tenga prevista una segunda fuente de pago, a menos que el margen de la utilidad sea muy alto, lo que permitiría correr un mayor riesgo. Esta segunda fuente, funciona como un plan B en caso de que el cliente no pague, algunas opciones de colateral podrían ser: aval, pagaré, contrato prendario, fianza, seguro de crédito, depósito en garantía, garantía inmobiliaria.

(c) Historial crediticio.

(Vargas y Mostajo, 2014, p.23) muestra la forma más común de identificar el riesgo de crédito es mediante el uso de metodologías que se agrupan genéricamente bajo el nombre de scoring, las cuales complementan el análisis y sirven como herramienta de apoyo en la toma de decisiones.

De acuerdo a Rayo et. al. los credit scoring, son procedimientos estadísticos que se usan para clasificar a aquellos que solicitan crédito, inclusive a los que ya son clientes de la entidad crediticia, en los tipos de riesgo bueno y malo.

Estos sistemas funcionan a partir del historial de cumplimientos e incumplimientos. Para cada caso, la base de datos o historial equivalente deberá contener información sobre las características del sujeto de crédito para poder descifrar un patrón que pueda pronosticar de manera prospectiva si una operación de crédito entrará o no en incumplimiento en base a

experiencias similares. Este pronóstico se puede expresar de dos maneras: un score (puntaje) numérico y una probabilidad de incumplimiento.

(d)Carácter.

A través de (Vargas y Mostajo, 2014, p.20) conoces que, son las cualidades de honorabilidad y solvencia moral que tiene el deudor para responder a un crédito. Para inferir el comportamiento futuro de un deudor es necesario utilizar información sobre sus hábitos de pago y comportamiento pasado (Como se ha comportado en operaciones crediticias pasadas) y presente (Como se está comportando actualmente en relación a sus pagos) esto marcará una tendencia y por ende una probabilidad de mantener un similar comportamiento para futuros eventos.

La evaluación del carácter o solvencia moral de un cliente debe hacerse a partir de elementos contundentes, medibles y verificables tales como: pedir referencias comerciales a otros proveedores con quienes tenga crédito, obtener un reporte de Buró de Crédito, verificar demandas judiciales y obtener referencias bancarias.

b) Clasificación Crediticia.

(a)Créditos para negocios.

(EDUCA, 2020, 6) menciona, monto de dinero que otorga el Banco a empresas de diverso tamaño para satisfacer necesidades de Capital de Trabajo, adquisición de bienes, pago de servicios orientados a la operación de la misma o para refinanciar pasivos con otras instituciones y proveedores de corto plazo y que normalmente es pactado para ser pagado en el corto o

mediano plazo. Cabe señalar que se trata de una denominación comercial, propia de cada institución que lo otorga.

(b)Créditos personales.

Monto de dinero que otorga el Banco a personas para la adquisición de bienes o pago de servicios, y que normalmente es pactado para ser pagado en el corto o mediano plazo (1 a 4 años). (EDUCA, 2020, p.5)

(c)Créditos hipotecarios

Crédito que otorga el Banco para la adquisición de una propiedad ya construida, un terreno, como también para la construcción de viviendas, oficinas y otros bienes raíces, con la garantía de la hipoteca sobre el bien adquirido o construido; normalmente es pactado para ser pagado en el mediano o largo plazo (8 a 40 años, aunque lo habitual son 20 años). (EDUCA, 2020, p.7)

c) Condiciones de Crédito.

(a)Tasa de interés.

(Piazza, 2020, p.8) incide, quizás la cláusula más importante en cualquier préstamo es la cláusula referida a los intereses. El interés es el rédito correspondiente al acreedor por haber desembolsado una suma de dinero en favor del prestatario, desprendiéndose de su patrimonio por un tiempo determinado. Así, el interés representa el costo de oportunidad del dinero, pues el prestamista pudo retener los fondos desembolsados y ahorrarlos o utilizarlos con otro propósito. Al desembolsar los fondos a un deudor específico, el beneficio que perciba por ese préstamo debe superar el beneficio que podría haber obtenido de haber utilizado el dinero de otra

manera. Es decir, el beneficio del préstamo debe superar el costo de oportunidad de otorgarlo.

(b)Plazo de crédito.

Un préstamo a corto plazo es un tipo de crédito que debe devolverse en un plazo máximo de un año. Por su parte, un préstamo a largo plazo es aquel que tiene un vencimiento superior a un año, es decir, que puede devolverse en cuotas cuyo periodo de pago exceda los doce meses. (Piazza, 2020, p.9)

(c)Contrato de crédito.

El crédito o contrato de crédito es una operación financiera en la que una persona (el acreedor) realiza un préstamo por una cantidad determinada de dinero a otra persona (el deudor) y en la que este último, se compromete a devolver la cantidad solicitada (además del pago de los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere) en el tiempo o plazo definido de acuerdo a las condiciones establecidas para dicho préstamo. (Piazza, 2020, p.10)

2.2.2. Morosidad

Según (Jorge, 2018, p.1) menciona “La morosidad es aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación”. De manera general, la condición de moroso se adquiere una vez que una obligación no es afrontada al vencimiento por parte de una persona u organización.

Un moroso, que es la persona que acusa o presenta morosidad, necesita de un documento contractual (contrato, factura, cheque y cualquier documento de cobro general) donde vengán reflejadas las condiciones y fechas de pago y cobro entre las partes. Por ello, no podemos decir que cualquier sujeto que no afronte sus obligaciones es moroso.

(Roldan, 2020, p. 3) resalta La morosidad de un crédito se define como una situación en la que el deudor se ha retrasado tres meses en el pago de los intereses y/o el principal de su deuda. Se trata de una situación de alto riesgo pero que aún no ha caído en la categoría de crédito fallido (irrecuperable).

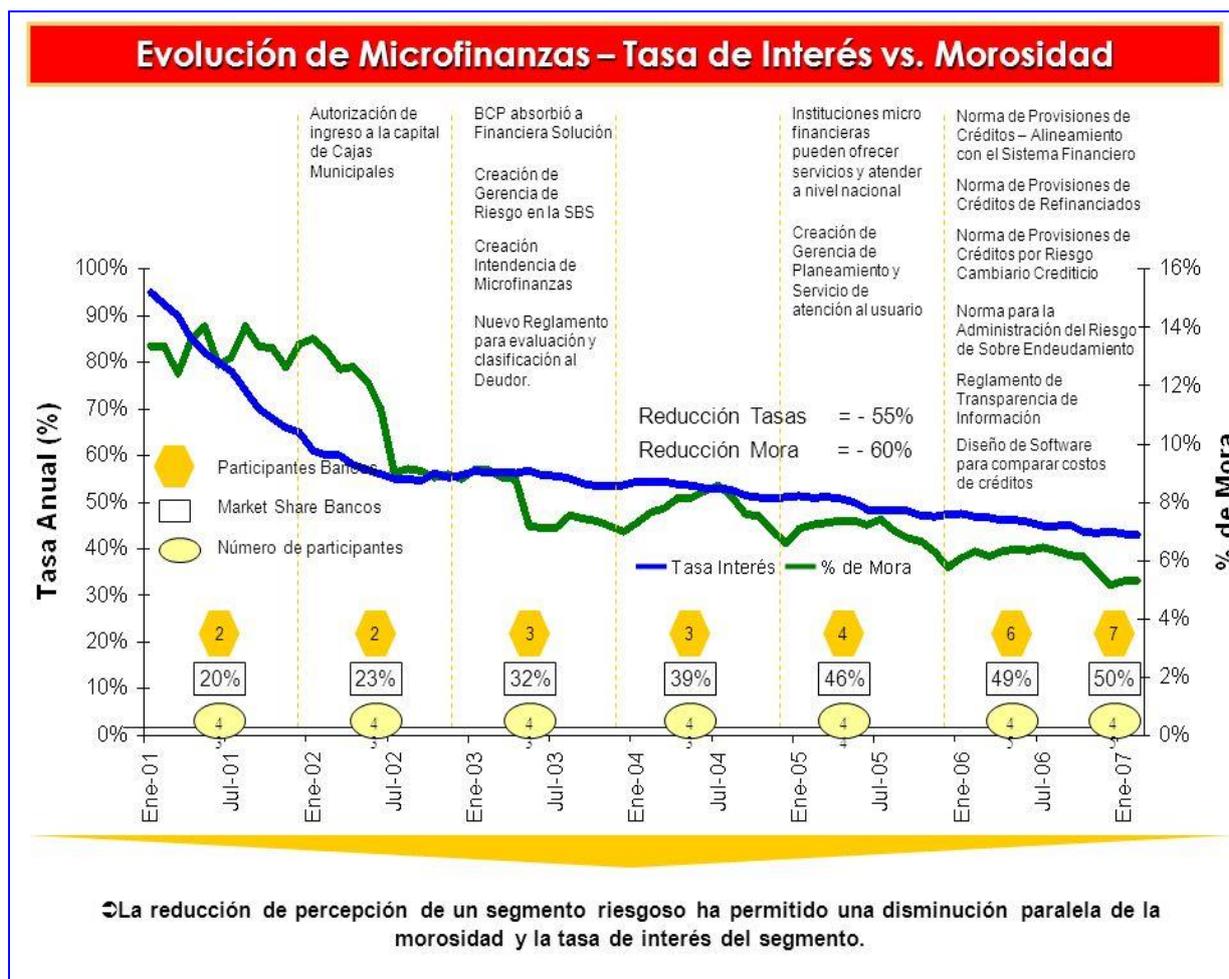
Cuando un crédito se considera irrecuperable se eliminan de la contabilidad de morosos.

Así mismo (EduFI, 2020, p. 1) refiere, La morosidad hace referencia al incumplimiento de las obligaciones de pago. En el caso de los créditos concedidos por las entidades financieras, normalmente se expresa como cociente entre el importe de los créditos morosos y el total de préstamos concedidos. Así, la tasa de morosidad se define como: $Tasa\ de\ morosidad = \frac{Créditos\ impagados}{Total\ de\ créditos}$.

Muchos estudios revelan que la morosidad está vinculada con la tasa de interés, ya que, si esta última es disminuida en algunos puntos, coadyuvara al descenso de la morosidad que es un problema muy frecuente en las entidades financieras. Por ello, se muestra el siguiente análisis:

Figura 7

Evolución de Microfinanzas – Tasa de Interés vs. Morosidad



Nota. La reducción de percepción de un segmento riesgoso ha permitido una disminución paralela de la morosidad y la tasa de interés del segmento. Recuperado de <https://slideplayer.es/slide/1122332/>

Es un indicador de riesgo para la entidad financiera, para (Rodríguez, 2015) manifiesta que se considera mora cuando “la obligación del cliente esta vencida y retrasada su cumplimiento de forma culpable.” (p. 87). La mora del deudor desde el punto de vista formal, no supone el incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un incumplimiento tardío de la obligación.

El resultado inmediato de la constitución en mora del deudor es el devengo de intereses moratorios como indemnización de los daños y perjuicios que causa

al acreedor el retrasa del cobro. Por consiguiente, una vez que se está constituido en mora, corresponde al moroso el pago del importe principal de la deuda más los intereses moratorios que resulte de aplicación en función del retraso acumulado que contribuirán a compensar los costes financieros que el retraso del pago a ocasionado al acreedor.

Las causas que pueden llevar a un cliente o empresa de no poder hacer frente a las deudas es la insolvencia y es a raíz de este concepto que el deudor entra en mora y deriva en morosidad.

Para (Escura, 2016, p. 127) manifiesta que, pese a que no existe maneras de evitar el impago en operaciones mercantiles de forma absoluta, una correcta gestión del mismo puede reducirlo a su mínima expresión. Por ello, se debe tener en cuenta tres premisas: planificación, gestión y actuación. Asimismo, debemos tener en cuenta que la externalización de los expedientes impagados puede ser una herramienta altamente útil para aligerar de esa pesada carga a la empresa, así como para maximizar medios y resultados.

Según (Escura, 2016, p.131) recomienda un análisis y una correcta interpretación de la situación económica de la Empresa o cliente, así como de las formas de pago. Asimismo, ante el inicio de retrasos en el pago se debe comunicar por escrito a la parte adversa, relacionando todo ello con lo dispuesto en el Código Civil acerca de las obligaciones recíprocas. También, en la medida de lo posible (en ocasiones los Contratos que se nos ofrecen son de adhesión, con lo cual nuestra posibilidad de negociación decrece hasta casi desaparecer), debe intentar reducirse al máximo los Plazos de pago, ya que un pago dilatado originará que hasta la fecha del primer impago no tengamos Constancia ni armas –

jurídicamente hablando– para abortar el crecimiento de los impagos. Asimismo, es de vital importancia una documentación de la relación jurídico-contractual existente entre las Partes.

a) Factores macro económicos.

(Gonzales, 2012, p. 5) presenta “Teniendo como antecedentes los modelos de Wadhvani y Davis, incluyeron en sus estimaciones indicadores de la demanda agregada, las expectativas sobre el comportamiento de la economía, nivel de endeudamiento de las empresas y crecimiento de los salarios”.

(a) Nivel de endeudamiento.

Establece la relación entre los fondos propios de una empresa para hacer frente a sus deudas.

$$\boxed{\text{Ratio de endeudamiento} = \text{Capitales propios} / \text{Deudas totales}}$$

Esta ratio mide la relación existente entre el importe de los fondos propios de una empresa con relación a las deudas que mantiene tanto en el largo como en el corto plazo. Es el indicador más fiable de la capacidad de pago del acreditado y por ello, es uno de los indicadores fundamentales que utilizan las entidades de crédito para la evaluación y decisión de todas y cada una de las solicitudes de crédito. Las entidades de crédito utilizan para sus procesos de evaluación del riesgo la renta neta. (Gonzales, 2012, p. 6)

(b) Nivel de ingresos y desempleo.

Índice de sueldos y salarios y el término desempleo es sinónimo de desocupación o paro. El desempleo está formado por la población activa (edad de trabajar) que no tiene trabajo. Las personas, en términos de desempleo se dividen en:

- Ocupados: Son las personas que han realizado trabajo remunerado, así como las que tienen empleo, pero están ausentes por enfermedad, huelgas o vacaciones.
- Desempleados. Son las personas que no están ocupadas, pero que han buscado trabajo activamente o están esperando volver a trabajar.
- Inactivos. Esta categoría comprende el porcentaje de la población adulta que está estudiando, realizan tareas domésticas, jubilada, demasiado enferma para trabajar o que simplemente no está buscando trabajo.
- Población activa. Comprende las personas que están ocupadas y las desempleadas. La tasa de desempleo es el número de desempleados dividido por la población activa.

La presencia de un elevado desempleo es un problema tanto económico como social. Durante los períodos de elevado desempleo, las dificultades económicas también afectan a sus emociones y a la vida familiar. (Gonzales, 2012, p. 7)

(c) *Liquidez.*

Representa la cualidad de los activos para ser convertidos en dinero efectivo de forma inmediata sin pérdida significativa de su valor. De tal manera que cuanto más fácil es convertir un activo en dinero se dice que es más líquido. Por definición el activo con mayor liquidez es el dinero, es decir los billetes y monedas tienen una absoluta liquidez. (Gonzales, 2012, p. 7)

b) Factores microeconómicos.

Existen una serie de factores que afectan al comportamiento de la morosidad de los créditos de una entidad financiera que están relacionados con

la política de manejo y estrategias de participación en el mercado de cada entidad, es decir, los factores microeconómicos o internos de cada entidad. (Gonzales, 2012, p. 8)

(a)Políticas.

La Ley Básica de Empleo establece como objetivo general los principios básicos de la política de colocación la igualdad de oportunidades y de trato en el empleo sin que pueda establecerse cualquier distinción, exclusión o preferencia. (Gonzales, 2012, p. 8)

(b)Diversificación de clientes.

Estrategia que consiste en no colocar todo el patrimonio en un mismo tipo de inversión.

Es el proceso mediante el cual los agentes reducen el riesgo de sus inversiones a través de la colocación de sus recursos en títulos con características diversas. (Gonzales, 2012, p. 9)

(c)Solvencia.

Ratio que mide la capacidad de una empresa o particular para hacer frente a todas sus deudas, tanto a largo como a corto plazo, realizando todos sus activos financieros y no financieros. Debemos relacionar esta ratio directamente con el Ratio de Endeudamiento que parece similar, pero tienen diferencias ya que se centra en el particular en concreto, en un sujeto concreto y los activos de que dispone éste para confrontarlos con las deudas que éste pueda tener. (Gonzales, 2012, p. 10)

c) Entorno.

Como consecuencia de la crisis y su repercusión en el entorno económico, han provocado unos efectos económicos que afectan especialmente a las economías domésticas y empresas como los siguientes: (Gonzales, 2012, p. 14)

(a) Pérdida del poder adquisitivo.

El poder adquisitivo sólo ha aumentado un 0,4% en la última década. La razón de que llegar a fin de mes cada vez sea más difícil puede ser también que el salario real medio, una vez descontada la inflación sólo ha aumentado un 0,4% desde 1997. De hecho, el sueldo medio se redujo en 0,5% en el primer trimestre del año y ya acumula seis trimestres consecutivos de descensos. (Gonzales, 2012, p. 14)

(b) Factores de tipo demográfico.

Podemos decir que son varios factores de tipo demográfico explican el tirón de la demanda de vivienda en los últimos años.

La población inmigrante sufrió un espectacular crecimiento entre 1998 y 2006, pasando de 637.085 (1,60% de la población) a 4.482.568 (9,93% de la población), siendo la tercera tasa de inmigración más alta del mundo. (Gonzales, 2012, p. 15)

(c) Tipo de interés.

El interés es el pago adicional que se suma al principal pagado a un prestamista por el derecho a pedir dinero prestado. La tasa de interés se expresa como una tasa de porcentaje anual, y el pago podría ser una cantidad fija de dinero (tasa fija) o tasas pagadas en una escala móvil (conocida como pago variable). (Gonzales, 2012, p. 17)

2.3. Marco Conceptual

- ***Riesgo Crediticio***

Según (Mascareñas, 2015). Define que: “es la incertidumbre asociada al rendimiento de la inversión debido a la posibilidad de que el cliente o empresa no pueda hacer frente sus obligaciones financieras, principalmente, al pago de los intereses y la amortización de las deudas.” (p. 83)

- ***Capacidad de Pago***

Para (De Lara, 2016) determina que “es el análisis financiero exhaustivo del solicitante que refleje la volatilidad de las utilidades generadas históricamente. El flujo de efectivo debe reflejar la capacidad de pago de la firma.” (p. 163)

- ***Nivel de Garantías***

(De Lara, 2016, p. 164) señala que son todos los medios que respaldan el pago de los créditos otorgados, por lo que las garantías son importantes para las entidades financieras. El requerimiento de garantías para proteger los créditos que se conceden, no está basado en previsión de tener que acudir a un procedimiento judicial para obtener el reembolso.

- ***Clasificación de Clientes***

Para, (Escura, 2016) La clasificación del cliente está determinada principalmente por su capacidad de pago, definida por el flujo de fondos y el grado de cumplimiento de sus obligaciones, y también por sus antecedentes crediticios. (p. 85)

- ***Morosidad***

Es un indicador de riesgo para la entidad financiera, para (Rodríguez, 2015) manifiesta que se considera mora cuando “la obligación del cliente esta vencida y retrasada su cumplimiento de forma culpable.” (p. 87).

- ***Gestión de Morosidad***

Para (Escura, 2016, p. 127) manifiesta que, pese a que no existe maneras de evitar el impago en operaciones mercantiles de forma absoluta, una correcta gestión del mismo puede reducirlo a su mínima expresión. Por ello, se debe tener en cuenta tres premisas: planificación, gestión y actuación.

- ***Medidas Preventivas de Morosidad***

Para (Rodríguez, 2015) El impacto de la morosidad no afecta del mismo modo a entidades financieras y familiares. El nacimiento de nuevas empresas de refinanciación y búsqueda de créditos que precisamente surgen de este impacto en las familias de una morosidad cada vez más incipiente en estos tiempos. (p.86)

- ***Créditos Vencidos***

Según (Superintendencia de Banca y Seguros, 2015). Afirma que: “Son créditos que no han sido pagados o liquidados por los obligados en la fecha de vencimiento y que contablemente son registrados como créditos vencidos.”

CAPÍTULO III

Hipótesis

III. Hipótesis

3.1. Hipótesis General

Existe relación directa entre el Control de Riesgo Crediticio y la Morosidad en los Clientes de la Financiera QAPAQ, Distrito El Tambo, 2019

3.2. Hipótesis Específicas

Existe relación directa entre el Análisis Crediticio y la Morosidad en los Clientes de la Financiera QAPAQ, Distrito El Tambo, 2019

Existe relación directa entre la Clasificación Crediticia y la Morosidad en los Clientes de la Financiera QAPAQ, Distrito El Tambo, 2019

Existe relación directa entre las Condiciones de Crédito y la Morosidad en los Clientes de la Financiera QAPAQ, Distrito El Tambo, 2019

3.3. Variables

3.3.1. *Control de Riesgo Crediticio*

- **Definición Conceptual.**

Según (Mascareñas, 2015, p. 83) define que: “es la incertidumbre asociada al rendimiento de la inversión debido a la posibilidad de que el cliente o empresa no pueda hacer frente sus obligaciones financieras, principalmente, al pago de los intereses y la amortización de las deudas”.

- **Definición Operacional.**

De acuerdo a (Barrientos, 2020, p.4) sirve para “reducir o mitigar el riesgo crediticio, es necesario enfocarse en dos aspectos: la reducción y la protección”. En ese sentido, la mejor estrategia es tomar acciones que vuelvan más seguras las decisiones de crédito. De esa manera se maximiza el aprovechamiento de buenas oportunidades de negocio y se reduce la posibilidad de que ocurra cualquier tipo de riesgo financiero. El control de Riesgo Crediticio está integrado por: el análisis crediticio, clasificación crediticia y las condiciones de crédito.

3.3.2. Morosidad

- **Definición Conceptual.**

Según (Jorge, 2018, p.1) menciona “La morosidad es aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación”. De manera general, la condición de moroso se adquiere una vez que una obligación no es afrontada al vencimiento por parte de una persona u organización.

- **Definición Operacional.**

(Roldan, 2020, p. 3) resalta La morosidad de un crédito se define como una situación en la que el deudor se ha retrasado tres meses en el pago de los intereses y/o el principal de su deuda. Se trata de una situación de alto riesgo pero que aún no ha caído en la categoría de crédito fallido (irrecuperable).

CAPÍTULO IV

Metodología

IV. Metodología

4.1. Método de Investigación

La presente producción se basó en el **método científico**.

Según (Sánchez y Reyes, 2009) “es el camino a seguir mediante una serie de operaciones y reglas prefijadas que nos permiten alcanzar un resultado propuesto. Como es consenso, es el camino para llegar a un a fin o una meta (p. 23). En tal sentido toda labor de procedimiento humano de información requiere asumir el camino más adecuado y viable para lograr el objetivo trazado” (p.23).

El trabajo de investigación correspondió al **enfoque cuantitativo**.

Según (Ñaupas et al., 2013) la investigación cuantitativa “Se caracteriza por utilizar métodos y técnicas cuantitativas y por ende tiene que ver con la medición, el uso de magnitudes, la observación y medición de las unidades de análisis, el muestreo, el tratamiento estadístico.” (p. 97)

4.2. Tipo De Investigación

El presente estudio reúne las condiciones necesarias para ser designado como:

Investigación Aplicada.

Según (Sánchez y Reyes, 2009), es el cual se interesa por su interés en la aplicación de los conocimientos teóricos a determinada situación concreta y las consecuencias prácticas que de ella deriven. La investigación aplicada busca conocer para hacer, para actuar, para construir, y para modificar, le preocupa la aplicación inmediata sobre una realidad circunstancial antes que el desarrollo de un conocimiento de valor universal. (p.37)

4.3. Nivel De Investigación

El nivel de la investigación fue el **nivel correlacional**.

Al respecto (Hernández et al., 2018, p. 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. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables.

4.4. Diseño De Investigación

El diseño de la presente investigación fue el diseño **no experimental**.

Como señala (Kerlinger y Lee, 2002) “en la investigación no experimental no es posible manipular las variables o asignar aleatoriamente a los participantes o los tratamientos. De hecho, no hay condiciones o estímulos planeados que se administre a los participantes del estudio” (p. 122).

Este diseño según (Hernández et al., 2014), podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Son estudios que se realizan sin la

manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos.

En tal sentido, la presente investigación se enmarco dentro del diseño **transeccional o transversal**.

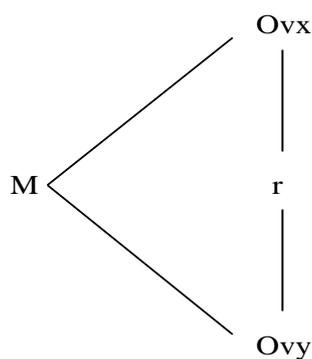
Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único (Liu, 2008 y Tucker, 2004) “Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede”.

En el tipo correlacionales – causal.

Ante ello, Hernández et al. (2014) mencionaron que “Estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa - efecto (causales).” (p. 103)

Ante ello, se presenta el siguiente esquema:

Esquema:

**Donde:**

M = Muestra:

OVX = Variable Independiente: Control de Riesgo Crediticio

OVY = Variable Dependiente: Morosidad

r = Correlación de la variable X en la variable Y

4.5. Población y**Muestra****4.5.1. Población**

En consecuencia, la población para (Carrasco, 2016, p. 236) “Es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación”.

Asimismo, Bernal (2010) afirmó que, “la población es la totalidad de elementos o individuos que tienen características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia.” Será una población finita y accesible. (p. 160)

Es por ello que, la presente investigación se tomará como población a **1,584 clientes** de la Financiera QAPAQ del Distrito del Tambo, Provincia de Huancayo, Departamento de Junín.

4.5.2. Muestra

Según (Carrasco, 2016, p. 236) la muestra “es una parte o fragmento representativo de la población cuyas características esenciales son las de ser

objetiva y reflejo fiel de ella de tal manera que los resultados obtenidos pueden generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población”.

Igualmente, el citado autor refiere, “Las **muestras probabilísticas** son esenciales en los diseños de investigación transeccionales, tanto descriptivos como correlacionales-causales (las encuestas de opinión o sondeos, por ejemplo), donde se pretende hacer estimaciones de variables en la población”.

(p. 189)

Por lo tanto, la muestra estuvo conformada por **309 clientes** de la Financiera QAPAQ del Distrito del Tambo, Provincia de Huancayo, Departamento de Junín. La señalada muestra se obtuvo aplicando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

n = Número de elementos de la muestra.

N = Número de elementos del universo.

p/q = Probabilidades con las que se presenta el fenómeno (50/50).

Z = Valor crítico correspondiente al nivel de confianza elegido; siempre se opera con valor 1,96

e = Margen de error permitido (determinado por el investigador, en un 5%). Calculando obtenemos lo siguiente:

$$n = \frac{1521.274}{4.9179} = 309$$

4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

4.6.1. Técnicas de Recolección de Datos

Para el estudio presentado se utilizó la **encuesta**, el cual según (Carrasco, 2016, p. 314) permite la “indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo”. Es de gran uso para recoger opiniones, actitudes, prácticas y sugerencia sobre tópicos muy específicos, acerca de los cuales las personas pueden manifestarse en base a su propia experiencia y conocimiento.

Según (Sánchez y Reyes, 2009), nos señala que el análisis documental sirve para “recoger datos documentales o fuentes escritas sean primarias o secundarias”. Pueden emplearse como parte de la investigación bibliográfica. Consiste, además, en el estudio detallado de documentos que constituyen fuentes de datos vinculados con las variables estudiadas.

Por consiguiente, la tecnica que se utilizo en la investigacion fue la **encuesta** que permitio entrar en relación inmediata con los 309 clientes de la Financiera QAPAQ del Distrito del Tambo, Provincia de Huancayo, Departamento de Junín.

4.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos

Se utilizó un **Cuestionario**, que según (Sierra, 1996, p. 165), manifiesta que los “cuestionarios son un conjunto de preguntas estructuradas y enfocadas que se contestan con lápiz y papel. Los cuestionarios ahorran tiempo porque permiten a los individuos llenarlos sin ayuda ni intervención directa del investigador (muchos son auto administrados)”.

La escala para medir las actitudes es el **escalamiento de Likert** que consiste en, “un conjunto de ítems ostentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes, para que externen su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala.” (p. 238)

Cuestionario del instrumento

Para medir la variable X Control de Riesgo Crediticio, se manejó un cuestionario siendo un instrumento importante para la obtención de la información, evaluar, analizar e interpretar respecto al tema de investigación. aplicado a los 309 clientes de la Financiera QAPAQ del Distrito del Tambo.

Donde el objetivo del cuestionario fue la obtención de la información sobre el Control de Riesgo Crediticio, con las siguientes dimensiones: Análisis Crediticio, Clasificación Crediticia y Condiciones de Crédito. Es un instrumento que utilizo la técnica de la encuesta de carácter anónimo por lo cual, se solicitó responder con sinceridad. El cuestionario fue de 20 ítems con cinco posibles respuestas: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre, donde el encuestado solo puedo marcar una alternativa.

Para medir la variable Y: Morosidad, se utilizó un cuestionario siendo un instrumento importante para la obtención de la información, evaluar, analizar e interpretar respecto al tema de investigación. Aplicado a los 309 de la empresa 309 clientes de la Financiera QAPAQ del Distrito del Tambo.

Donde el objetivo del cuestionario fue la obtención de la información sobre la Morosidad, con las siguientes dimensiones: Factores macro económicos, Factores microeconómicos y Entorno, es un instrumento que utilizó la técnica de la encuesta de carácter anónimo por lo cual, se solicitó responder con

sinceridad. El cuestionario fue de 20 ítems con cinco posibles respuestas: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre, donde el encuestado solo puede marcar una alternativa.

Confiabilidad

Para las ciencias sociales el término medición, según (Hernández et al., 2014, p. 199), “es el proceso de vincular conceptos abstractos con indicadores empíricos, el cual se realiza mediante un plan explícito y organizado para clasificar (y con frecuencia cuantificar) los datos disponibles (los indicadores), en términos del concepto que el investigador tiene en mente”.

Por ello un instrumento de medición adecuado es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o las variables que el investigador tiene en mente. En términos cuantitativos se refiere a si capturó verdaderamente la realidad que desea capturar. Toda medición o instrumento de recolección de datos debe reunir dos requisitos esenciales: la confiabilidad y la validez.

Tanto del constructo hipotético, del criterio y del contenido utilizados en la presente investigación, según la propuesta de (Kerlinger y Lee, 2002), y (Hernández et al., 2014).

Este análisis de la confiabilidad la determinamos por el método de medida de consistencia interna con el coeficiente de Alfa de Cronbach.

Para el instrumento de medición de la variable X: Control de Riesgo Crediticio para 20 ítems se tiene el valor de alfa de Cronbach: (Ver Anexo 5)

Estadística de fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES-INDEPENDIENTE: CONTROL DE RIESGO CREDITICIO

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	309	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	309	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.720	20

Rangos	Interpretación
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,0	Confiabilidad perfecta

En el baremo de interpretación el valor α 0,720 indica que el instrumento tiene excelente confiabilidad.

Para el instrumento de medición de la variable Y: Morosidad para 20 ítems se tiene el valor de alfa de Cronbach: (Ver Anexo 5)

Estadística de fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES-DEPENDIENTE MOROSIDAD

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	309	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	309	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.795	20

Rangos	Interpretación
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,0	Confiabilidad perfecta

En el baremo de interpretación el valor α 0,795 indica que el instrumento tiene excelente confiabilidad.

Validez

Según (Hernández et al., 2014) “la validez es la calidad en que un instrumento en realidad mide la variable que se busca arquear.” (p. 200). Además “la validez del contenido es el grado en que un instrumento manifiesta un dominio específico de contenido de lo que se mide.” (p. 201)

Para el tratamiento de la información de validez, debido al cuestionario que tienen varias alternativas de respuesta se utilizara la **planilla de juicio de expertos**.

Para el instrumento de medición de la variable X: Control de Riesgo Crediticio, se presentó la validez según ficha de evaluación: (Ver Anexo 5)

Primer experto: Nivel alto.

Segundo experto: Nivel alto.

Tercer experto: Nivel alto.

Para el instrumento de medición de la variable Y: Morosidad, se presentó la validez según ficha de evaluación: (Ver Anexo 5)

Primer experto: Nivel alto.

Segundo experto: Nivel alto.

Tercer experto: Nivel alto.

4.7. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

Al respecto, Ñaupas et al. (2014) menciona “una de las partes más significativas de la investigación cuantitativa, consiste en el procesamiento, análisis e interpretación de los datos recolectados por el instrumento respectivo, para lo cual se acude a la ciencia estadística tanto descriptiva como inferencial.” (p. 145)

Los procesamientos se realizaron de la siguiente manera:

- Se elaboró la encuesta con cuestionario cerrado en escala ordinal tipo Likert, la cual paso una prueba estadística de confiabilidad con el alfa de Cronbach y la validez por parte de tres expertos.
- Se elaboro el cuestionario en el formulario de Google, donde se recolectan los datos automáticamente, para minimizar costos en papeles y de esa manera reducir la contaminación y, sobre todo, por el cuidado de los investigadores por la pandemia Covi-19.
- Se preparó los datos para el análisis a través de la codificación, limpiarlos e insertarlos en una base de datos Excel y matriz, que fueron tabulados los instrumentos.

- Se ingresó la información al SPSS para analizar el resultado, a través del tratamiento estadístico la prueba de Chi - Cuadrado por ser una investigación de nivel correlacional y se desea mostrar la relación de las variables mediante el P-Valor.
- El resultado de estas pruebas estadísticas se mostrará a través de tabulaciones y gráficas.
- Se analizó e interpreto el resultado obtenido.

4.8. Aspectos Éticos de la Investigación

Para el desarrollo de la presente investigación se está considerando los procedimientos adecuados, respetando los principios de ética al iniciar y al concluir los procedimientos según el reglamento de Grados y Títulos de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes.

La información, los registros, datos que se tomarán para incluir en el trabajo de investigación serán fidedignas. Por cuanto, a fin de no cometer faltas éticas, tales como el plagio, falsificación de datos, no citar fuentes bibliográficas, etc., se está considerando fundamentalmente desde la presentación del proyecto, hasta la sustentación de la tesis.

Por consiguiente, nos sometemos a las pruebas respectivas de validación del contenido del presente trabajo.

CAPÍTULO V

Resultados

V. Resultados

5.1. Descripción de Resultados

La presente investigación, se inicia con el reconocimiento de las actividades que realiza la financiera QAPAQ e identificando la problemática existente, antes de realizar la aplicación de los instrumentos para la recolección de datos, se elaboró el instrumento para las dos variables la cuales son encuestas y por consiguiente se validó por tres expertos.

La aplicación de las encuestas, se realizó a la muestra probabilística, dado que es conveniente para el estudio trabajar con una cantidad delimitada de la población; la cual es conformada por **309 clientes** de la Financiera QAPAQ del Distrito del Tambo.

A continuación, presentamos los cuadros estadísticos con sus respectivos porcentajes que nos permiten ilustrar los resultados logrados de las encuestas.

A) Análisis descriptivo de la variable Control de Riesgo Crediticio y sus dimensiones

Resultados obtenidos del estudio de la variable Control de Riesgo Crediticio

Tabla 2

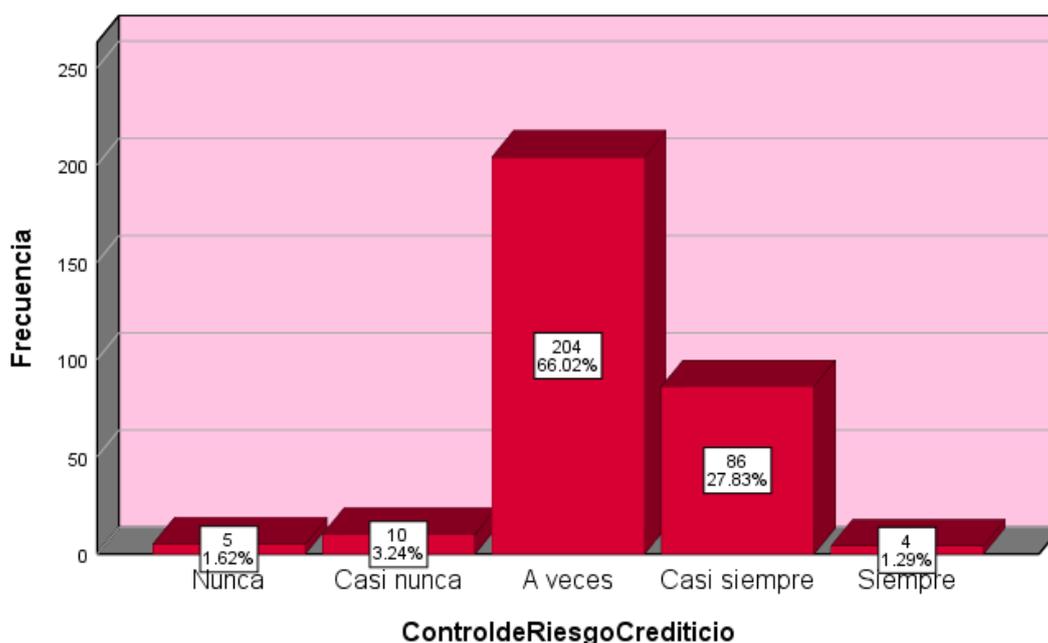
Recuento y porcentajes del estudio de la variable Control de Riesgo Crediticio

Control de Riesgo Crediticio					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	1.6	1.6	1.6
	Casi nunca	10	3.2	3.2	4.9
	A veces	204	66.0	66.0	70.9
	Casi siempre	86	27.8	27.8	98.7
	Siempre	4	1.3	1.3	100.0
	Total	309	100.0	100.0	

Nota. Los valores representan frecuencias y porcentajes de aplicación de procedimientos relacionados con el Control de Riesgo Crediticio.

Figura 8

Gráfica de barra sobre aplicación de procedimientos relacionados con Control de Riesgo Crediticio



Nota. Elaboración propia.

Análisis. La tabla 2 y figura 8 muestran las frecuencias y porcentajes de la variable X: Control de Riesgo Crediticio, donde se observa que 66.02% (es decir, 204 clientes) de la Financiera QAPAQ del Distrito del Tambo, sostienen que A veces aplican procedimientos relacionados con el Control de Riesgo Crediticio. Mientras 27.83% (86 clientes), 3.24% (10 clientes), 1.62% (5 clientes) y 1.29% (4 clientes) de la muestra manifiesta que Casi Siempre, Casi nunca, Nunca y Siempre, respectivamente aplican procedimientos relacionados con el Control de Riesgo Crediticio.

a. Resultados obtenidos del estudio de la dimensión Análisis Crediticio.

Tabla 3

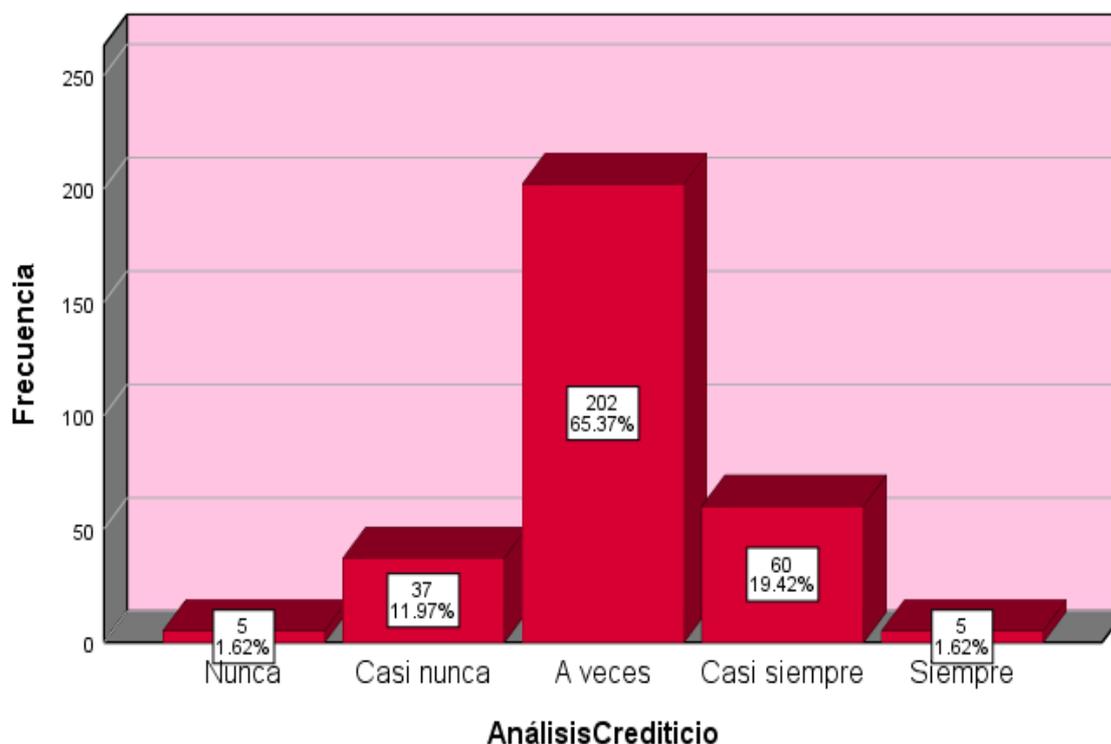
Recuento y porcentajes del estudio de la dimensión Análisis Crediticio.

Análisis Crediticio					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	1.6	1.6	1.6
	Casi nunca	37	12.0	12.0	13.6
	A veces	202	65.4	65.4	79.0
	Casi siempre	60	19.4	19.4	98.4
	Siempre	5	1.6	1.6	100.0
	Total	309	100.0	100.0	

Nota. Los valores representan frecuencias y porcentajes de aplicación de procedimientos relacionados con el Control de Riesgo Crediticio, la dimensión Análisis Crediticio.

Figura 9

Gráfica de barra sobre aplicación de procedimientos relacionados con el Análisis Crediticio.



Nota. Elaboración propia.

Análisis. La tabla 3 y figura 9 muestran las frecuencias y porcentajes de la dimensión 1: Análisis Crediticio, donde se observa que 65.37% (es decir, 202 clientes) de la Financiera QAPAQ del Distrito del Tambo, sostienen que A veces aplican procedimientos relacionados con el Análisis Crediticio. Mientras 19.42% (60 clientes), 11.97% (34 clientes), 1.62% (5 clientes) y 1.62% (5 clientes) de la muestra manifiesta que Casi Siempre, Casi nunca, Nunca y Siempre, respectivamente aplican procedimientos relacionados con el Análisis Crediticio.

b. Resultados obtenidos del estudio de la dimensión Clasificación Crediticia.

Tabla 4

Recuento y porcentajes del estudio de la dimensión Clasificación Crediticia.

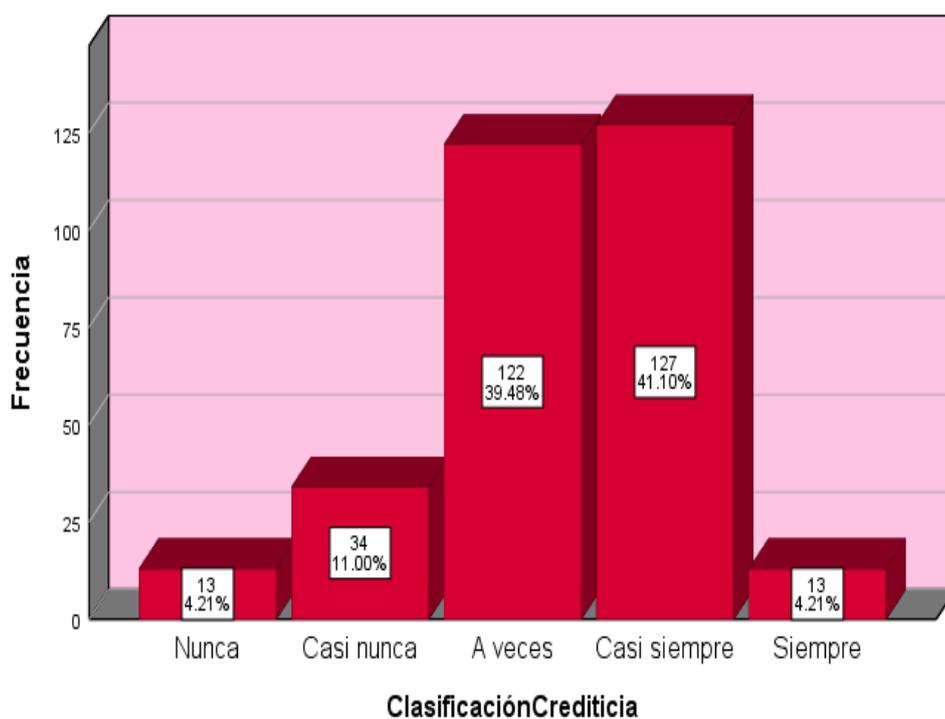
Clasificación Crediticia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	4.2	4.2	4.2
	Casi nunca	34	11.0	11.0	15.2
	A veces	122	39.5	39.5	54.7
	Casi siempre	127	41.1	41.1	95.8
	Siempre	13	4.2	4.2	100.0
	Total	309	100.0	100.0	

Nota. Los valores representan frecuencias y porcentajes de aplicación de procedimientos relacionados con el Control de Riesgo Crediticio, la dimensión Clasificación Crediticia.

Figura 10

Gráfica de barra sobre aplicación de procedimientos relacionados con la Clasificación Crediticia.



Nota. Elaboración propia.

Análisis. La tabla 4 y figura 10 muestran las frecuencias y porcentajes de la dimensión 2: Clasificación Crediticia., donde se observa que 41.10% (es decir, 127 clientes) de la Financiera QAPAQ del Distrito del Tambo, sostienen que Casi siempre aplican procedimientos relacionados con la Clasificación Crediticia. Mientras 39.48% (122 clientes), 11.00% (34 clientes), 4.21% (13 clientes) y 4.21% (13 clientes) de la muestra manifiesta que A veces, Casi nunca, Nunca y Siempre, respectivamente aplican procedimientos relacionados con la Clasificación Crediticia.

c. Resultados obtenidos del estudio de la dimensión Condiciones de Crédito.

Tabla 5

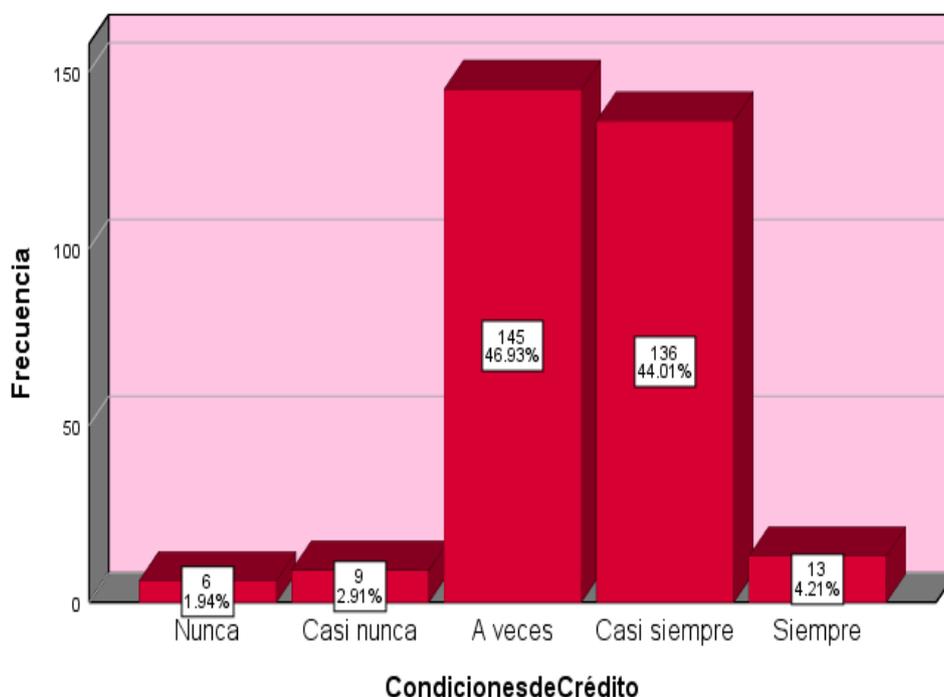
Recuento y porcentajes del estudio de la dimensión Condiciones de Crédito.

		Condiciones de Crédito			Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	acumulado
Válido	Nunca	6	1.9	1.9	1.9
	Casi nunca	9	2.9	2.9	4.9
	A veces	145	46.9	46.9	51.8
	Casi siempre	136	44.0	44.0	95.8
	Siempre	13	4.2	4.2	100.0
	Total	309	100.0	100.0	

Nota. Los valores representan frecuencias y porcentajes de aplicación de procedimientos relacionados con el Control de Riesgo Crediticio, la dimensión Condiciones de Crédito.

Figura 11

Gráfica de barra sobre aplicación de procedimientos relacionados con las Condiciones de Crédito



Nota. Elaboración propia.

Análisis. La tabla 5 y figura 11 muestran las frecuencias y porcentajes de la dimensión 3: Condiciones de Crédito, donde se observa que 46,93% (es decir, 145 clientes) de la Financiera QAPAQ del Distrito del Tambo, sostienen que A veces aplican procedimientos relacionados con las Condiciones de Crédito. Mientras 44.01% (136 clientes), 4.21% (13 clientes), 2.91% (9 clientes) y 1.94% (6 clientes) de la muestra manifiesta que Casi siempre, Siempre, Casi nunca y Nunca, respectivamente aplican procedimientos relacionados con las Condiciones de Crédito.

B) Análisis descriptivo de la variable Morosidad

a. Resultados obtenidos del estudio de la variable Morosidad

Tabla 6

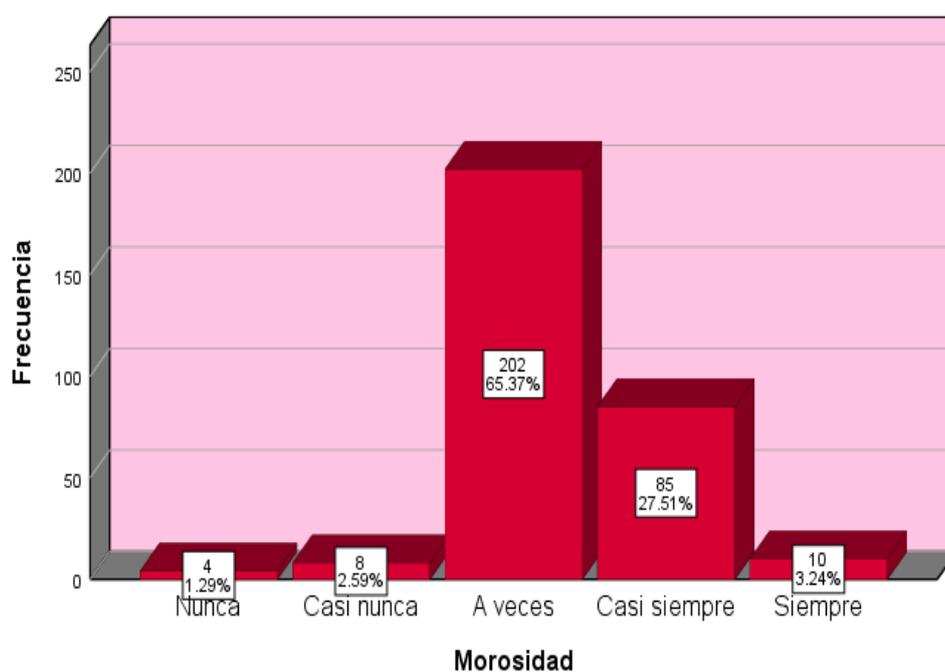
Recuento y porcentajes del estudio de la variable Morosidad

		Morosidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	1.3	1.3	1.3
	Casi nunca	8	2.6	2.6	3.9
	A veces	202	65.4	65.4	69.3
	Casi siempre	85	27.5	27.5	96.8
	Siempre	10	3.2	3.2	100.0
	Total	309	100.0	100.0	

Nota. Los valores representan frecuencias y porcentajes de aplicación de procedimientos relacionados con la Morosidad.

Figura 12

Gráfica de barra sobre aplicación de procedimientos relacionados con la Morosidad



Nota. Elaboración propia.

Análisis. La tabla 6 y figura 12 muestran las frecuencias y porcentajes de la variable Y: Morosidad, donde se observa que 65.37% (es decir, 202 clientes) de la Financiera QAPAQ del Distrito de El Tambo, sostienen que A veces aplican procedimientos vinculados con la Morosidad. Mientras 27.51% (85 clientes),

3.24% (10 clientes), 2.59% (8 clientes) y 1.94% (4 clientes) de la muestra manifiesta que Casi siempre, Siempre, Casi nunca y Nunca, respectivamente aplican procedimientos vinculados con la Morosidad.

b. Resultados obtenidos del estudio de la dimensión Factores macro económicos.

Tabla 7

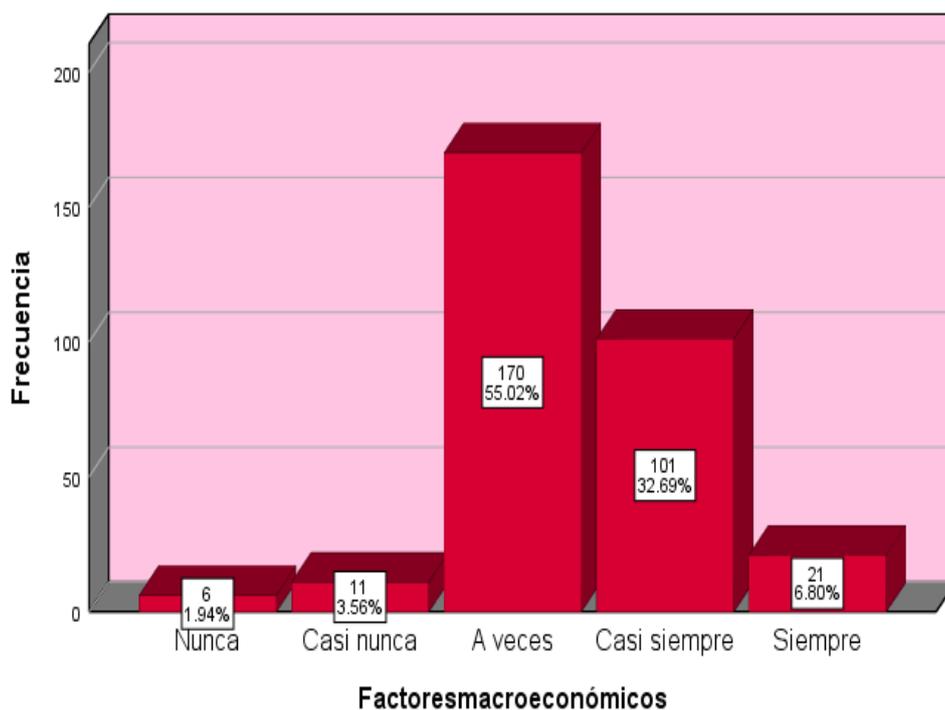
Recuento y porcentajes del estudio de la dimensión Factores macro económicos.

Factores macroeconómicos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	1.9	1.9	1.9
	Casi nunca	11	3.6	3.6	5.5
	A veces	170	55.0	55.0	60.5
	Casi siempre	101	32.7	32.7	93.2
	Siempre	21	6.8	6.8	100.0
	Total	309	100.0	100.0	

Nota. Los valores representan frecuencias y porcentajes de aplicación de procedimientos vinculados con la Morosidad, la dimensión Factores macro económicos.

Figura 13

Gráfica de barra sobre aplicación de procedimientos relacionados con los Factores macro económicos.



Nota. Elaboración propia.

Análisis. La tabla 7 y figura 13 muestran las frecuencias y porcentajes de la dimensión 1: Factores macro económicos, donde se observa que 55.02% (es decir, 170 clientes) de la Financiera QAPAQ del Distrito de El Tambo, sostienen que A veces aplican procedimientos vinculados con los Factores macro económicos. Mientras 32.69% (101 clientes), 6.80% (21 clientes), 3.56% (11 clientes) y 1.94% (6 clientes) de la muestra manifiesta que Casi Siempre, Siempre, Casi nunca y Nunca, respectivamente aplican procedimientos vinculados con el Factores macro económicos.

c. Resultados obtenidos del estudio de la dimensión Factores micro económicos.

Tabla 8

Recuento y porcentajes del estudio de la dimensión Factores microeconómicos.

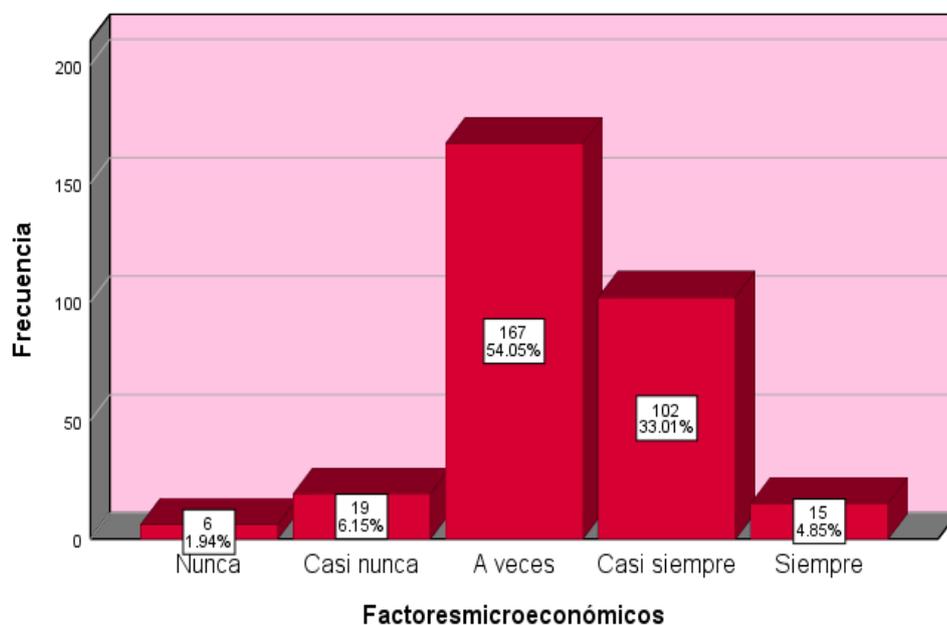
Factores microeconómicos			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
			Porcentaje acumulado

Válido	Nunca	6	1.9	1.9	1.9
	Casi nunca	19	6.1	6.1	8.1
	A veces	167	54.0	54.0	62.1
	Casi siempre	102	33.0	33.0	95.1
	Siempre	15	4.9	4.9	100.0
	Total	309	100.0	100.0	

Nota. Los valores representan frecuencias y porcentajes de aplicación de procedimientos vinculados con la Morosidad, la dimensión Factores microeconómicos.

Figura 14

Gráfica de barra sobre aplicación de procedimientos relacionados con los Factores micro económicos.



Nota. Elaboración propia.

Análisis. La tabla 8 y figura 14 muestran las frecuencias y porcentajes de la dimensión 2: Factores microeconómicos, donde se observa que 54.05% (es decir, 167 clientes) de la Financiera QAPAQ del Distrito de El Tambo, sostienen que A veces aplican procedimientos vinculados con los Factores microeconómicos. Mientras 33.01% (102 clientes), 6.15% (19 clientes), 4.85% (15 clientes) y 1.94% (6 clientes)

de la muestra manifiesta que Casi Siempre, Casi nunca, Siempre y Nunca, respectivamente aplican procedimientos vinculados con el Factores microeconómicos.

d. Resultados obtenidos del estudio de la dimensión Entorno.

Tabla 9

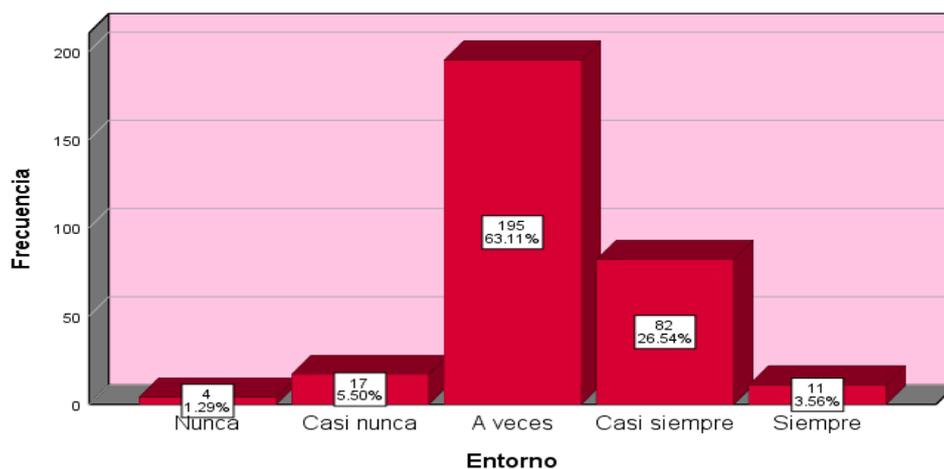
Recuento y porcentajes del estudio de la dimensión Entorno.

		Entorno			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	1.3	1.3	1.3
	Casi nunca	17	5.5	5.5	6.8
	A veces	195	63.1	63.1	69.9
	Casi siempre	82	26.5	26.5	96.4
	Siempre	11	3.6	3.6	100.0
	Total	309	100.0	100.0	

Nota. Los valores representan frecuencias y porcentajes de aplicación de procedimientos vinculados con la Morosidad, la dimensión Entorno.

Figura 15

Gráfica de barra sobre aplicación de procedimientos relacionados con el Entorno



Nota. Elaboración propia.

Análisis. La tabla 9 y figura 15 muestran las frecuencias y porcentajes de la dimensión 3: Entorno, donde se observa que 63.11% (es decir, 195 clientes) de la Financiera QAPAQ del Distrito de El Tambo, sostienen que A veces aplican procedimientos vinculados con el Entorno. Mientras 26.54% (82 clientes), 5.50% (17 clientes), 3.56% (11 clientes) y 1.29% (4 clientes) de la muestra manifiesta que Casi Siempre, Casi nunca, Siempre y Nunca, respectivamente aplican procedimientos vinculados con el Entorno.

5.2. Contrastación de Hipótesis

A) *Contrastación de la Hipótesis General*

Hipótesis nula (H₀).

NO Existe relación directa entre el Control de Riesgo Crediticio y la Morosidad en los Clientes de la Financiera QAPAQ Distrito El Tambo, 2019.

Hipótesis alterna (H_a).

Existe relación directa entre el Control de Riesgo Crediticio y la Morosidad en los Clientes de la Financiera QAPAQ Distrito El Tambo, 2019.

a) Chi- cuadrado crítico.

Se consideró un nivel de significación de $\alpha = 0.05$, con 5 filas y 5 columnas.

b) Chi-cuadrado calculado.

Se calculó la prueba estadística con la fórmula siguiente:

$$X_c^2 = \frac{\sum (o_i - e_i)^2}{e_i}$$

Donde:

o_i = Valor observado, producto de las encuestas.

e_i = Valor esperado o valor teórico que se obtiene en base a los valores observados.

X_c^2 = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas y han sido procesados mediante el software estadístico SPSS.

Para obtener el chi-cuadrado calculado, en el SPSS se realizó una Tabla cruzada con las preguntas del 1 al 20 y del 21 al 40, y se estimó la prueba estadística correspondiente.

Tabla 10

Tabla cruzada de asociación para Control de Riesgo Crediticio y Morosidad

			Morosidad					
			Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
Control de Riesgo	Nunca	Recuento	4	0	1	0	0	5
		% del total	1.3%	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%	1.6%
Credito	Casi nunca	Recuento	0	1	7	2	0	10
		% del total	0.0%	0.3%	2.3%	0.6%	0.0%	3.2%
	A veces	Recuento	0	6	143	51	4	204
		% del total	0.0%	1.9%	46.3%	16.5%	1.3%	66.0%
	Casi siempre	Recuento	0	1	50	32	3	86
		% del total	0.0%	0.3%	16.2%	10.4%	1.0%	27.8%
	Siempre	Recuento	0	0	1	0	3	4
		% del total	0.0%	0.0%	0.3%	0.0%	1.0%	1.3%
Total		Recuento	4	8	202	85	10	309
		% del total	1.3%	2.6%	65.4%	27.5%	3.2%	100.0%

Nota. Base de Datos SPSS. Elaboración propia.

Tabla 11*Chi Cuadrado de asociación para Control de Riesgo Crediticio y Morosidad*

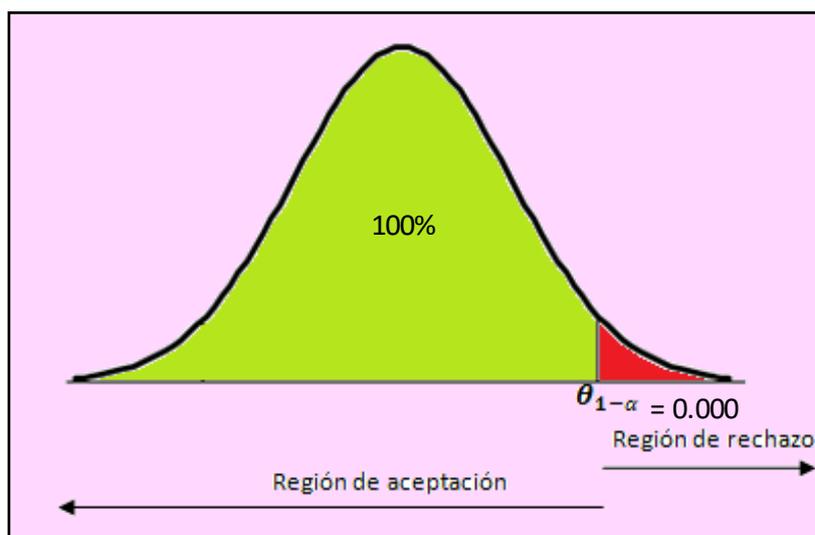
Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	321.589 ^a	16	.000
Razón de verosimilitud	64.133	16	.000
Asociación lineal por lineal	39.808	1	.000
N de casos válidos	309		

Nota. Base de Datos SPSS. Elaboración propia.

En la tabla N.º 11 se observa que el valor de Chi cuadrado Pearson es igual 321.589 y la significancia bilateral (p valor = $0.000 < 0.05$)

Figura 16

Campana de GAUSS para la significancia o P valor del Control de Riesgo Crediticio y Morosidad



Nota. Elaboración propia.

La figura muestra que los resultados de la prueba de Chi Cuadrado el estadístico alcanzo un P-valoré (α) para del Control de Riesgo Crediticio y Morosidad de 0.007, es decir el nivel de confianza ($\theta_{1-\alpha}$) es de 100%.

CONCLUSIÓN ESTADÍSTICA:

Por lo tanto, se concluye que se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 0.05 y se acepta la hipótesis del investigador en el sentido que existe relación directa entre el Control de Riesgo Crediticio y la Morosidad en los Clientes de la Financiera QAPAQ Distrito El Tambo, 2019 ($p= 0.000 < 0.05$).

B) Contrastación de la Hipótesis Especifica 1

Hipótesis nula (Ho)

NO Existe relación directa entre el Análisis Crediticio y la Morosidad en los Clientes de la Financiera QAPAQ Distrito El Tambo, 2019

Hipótesis alterna (Ha)

Existe relación directa entre el Análisis Crediticio y la Morosidad en los Clientes de la Financiera QAPAQ Distrito El Tambo, 2019

c) Chi- cuadrado crítico.

Se consideró un nivel de significación de $\alpha = 0.05$, con 5 filas y 5 columnas.

d) Chi-cuadrado calculado.

Se calculó la prueba estadística con la fórmula siguiente:

$$X_c^2 = \frac{\sum (o_i - e_i)^2}{e_i}$$

Donde:

o_i = Valor observado, producto de las encuestas.

e_i = Valor esperado o valor teórico que se obtiene en base a los valores observados.

X_c^2 = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas y han sido procesados mediante el software estadístico SPSS.

Para obtener el chi-cuadrado calculado, en el SPSS se realizó una Tabla cruzada con las Preguntas del 1 al 11 y del 21 al 40, y se estimó la Prueba Estadística correspondiente.

Tabla 12

Tabla cruzada de asociación para Análisis Crediticio y Morosidad

		Tabla cruzada Análisis Crediticio*Morosidad						
		Morosidad						
				Casi				
		Nunca	Casi nunca	A veces	siempre	Siempre	Total	
Análisis Crediticio	Nunca	Recuento	4	0	1	0	0	5
		% del total	1.3%	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%	1.6%
	Casi nunca	Recuento	0	4	28	3	2	37
		% del total	0.0%	1.3%	9.1%	1.0%	0.6%	12.0%
	A veces	Recuento	0	3	138	59	2	202
		% del total	0.0%	1.0%	44.7%	19.1%	0.6%	65.4%
	Casi siempre	Recuento	0	1	34	22	3	60
		% del total	0.0%	0.3%	11.0%	7.1%	1.0%	19.4%
Siempre	Recuento	0	0	1	1	3	5	
	% del total	0.0%	0.0%	0.3%	0.3%	1.0%	1.6%	
Total	Recuento	4	8	202	85	10	309	
	% del total	1.3%	2.6%	65.4%	27.5%	3.2%	100.0%	

Nota. Base de Datos SPSS. Elaboración propia.

Tabla 13

Chi Cuadrado de asociación para Análisis Crediticio y Morosidad

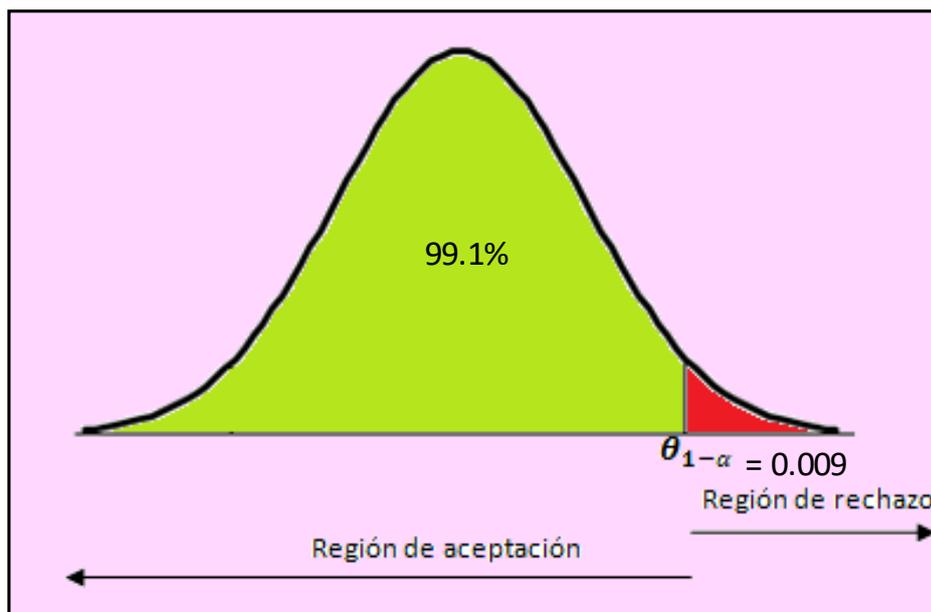
Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	321.770 ^a	16	.009
Razón de verosimilitud	75.309	16	.000
Asociación lineal por lineal	41.419	1	.000
N de casos válidos	309		

Nota. Base de Datos SPSS. Elaboración propia.

En la tabla N.º 13 se observa que el valor de Chi cuadrado Pearson es igual 321.770 y la significancia bilateral (p valor = $0.009 < 0.05$)

Figura 17

Campana de GAUSS para la significancia o P valor del Análisis Crediticio y Morosidad



Nota. Elaboración propia.

La figura muestra que los resultados de la prueba de Chi Cuadrado el estadístico alcanzo un P-valué (α) para del Análisis Crediticio y Morosidad de 0.009, es decir el nivel de confianza ($\theta_{1-\alpha}$) es de 99.1%.

CONCLUSIÓN ESTADÍSTICA:

Por la tanto, se concluye que se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 0.05 y se acepta la hipótesis del investigador en el sentido que existe relación directa entre el Análisis Crediticio y la Morosidad en los Clientes de la Financiera QAPAQ Distrito El Tambo, 2019 ($p= 0.009 < 0.05$).

C) *Contrastación de la Hipótesis Específica 2*

Hipótesis nula (H₀)

NO Existe relación directa entre la Clasificación Crediticia y la Morosidad en los Clientes de la Financiera QAPAQ Distrito El Tambo, 2019

Hipótesis alterna (H_a)

Existe relación directa entre la Clasificación Crediticia y la Morosidad en los Clientes de la Financiera QAPAQ Distrito El Tambo, 2019

e) Chi- cuadrado crítico.

Se consideró un nivel de significación de $\alpha = 0.05$, con 5 filas y 5 columnas.

f) Chi-cuadrado calculado.

Se calculó la prueba estadística con la fórmula siguiente:

$$X_c^2 = \frac{\sum (o_i - e_i)^2}{e_i}$$

Donde:

o_i = Valor observado, producto de las encuestas.

e_i = Valor esperado o valor teórico que se obtiene en base a los valores observados.

X_c^2 = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas y han sido procesados mediante el software estadístico SPSS.

Para obtener el chi-cuadrado calculado, en el SPSS se realizó una Tabla cruzada con las Preguntas del 12 al 14 y del 21 al 40, y se estimó la Prueba Estadística correspondiente.

Tabla 14

Tabla cruzada de asociación para Clasificación Crediticia y Morosidad

		Tabla cruzada Clasificación Crediticia*Morosidad						
		Morosidad						
		Casi nunca			Casi siempre			
		Nunca	nunca	A veces	siempre	Siempre	Total	
Clasificación Crediticia	Nunca	Recuento	4	3	5	1	0	13
		% del total	1.3%	1.0%	1.6%	0.3%	0.0%	4.2%
	Casi nunca	Recuento	0	1	22	10	1	34
		% del total	0.0%	0.3%	7.1%	3.2%	0.3%	11.0%
	A veces	Recuento	0	0	85	35	2	122
		% del total	0.0%	0.0%	27.5%	11.3%	0.6%	39.5%
	Casi siempre	Recuento	0	3	86	35	3	127
		% del total	0.0%	1.0%	27.8%	11.3%	1.0%	41.1%
	Siempre	Recuento	0	1	4	4	4	13
		% del total	0.0%	0.3%	1.3%	1.3%	1.3%	4.2%
	Total	Recuento	4	8	202	85	10	309
		% del total	1.3%	2.6%	65.4%	27.5%	3.2%	100.0%

Nota. Base de Datos SPSS. Elaboración propia.

Tabla 15

Chi Cuadrado de asociación para Clasificación Crediticia y Morosidad

Pruebas de chi-cuadrado	
--------------------------------	--

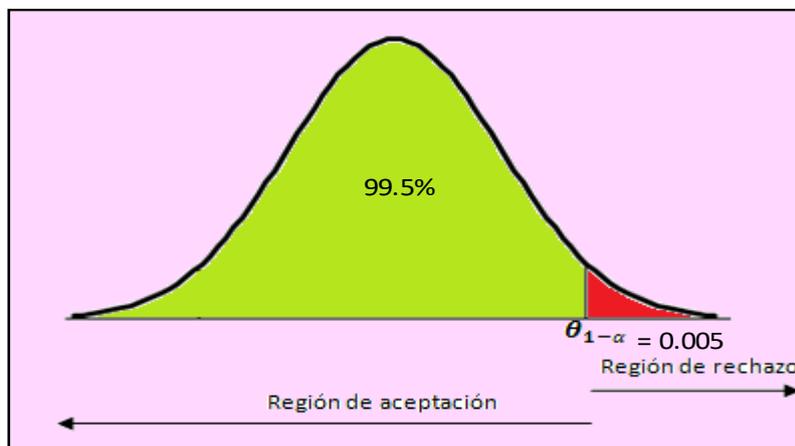
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	155.092 ^a	16	.005
Razón de verosimilitud	61.435	16	.000
Asociación lineal por lineal	18.771	1	.000
N de casos válidos	309		

Nota. Base de Datos SPSS. Elaboración propia.

En la tabla N.º 15 se observa que el valor de Chi cuadrado Pearson es igual 155.092 y la significancia bilateral (p valor = $0.005 < 0.05$)

Figura 18

Campana de GAUSS para la significancia o P valor de la Clasificación Crediticia y Morosidad



Nota. Elaboración propia.

La figura muestra que los resultados de la prueba de Chi Cuadrado el estadístico alcanzo un P-valué (α) para de la Clasificación Crediticia y Morosidad de 0.005, es decir el nivel de confianza ($\theta_{1-\alpha}$) es de 99.5%.

CONCLUSIÓN ESTADÍSTICA:

Por la tanto, se concluye que se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 0.05 y se acepta la hipótesis del investigador en el sentido que existe relación directa entre la Clasificación Crediticia y la Morosidad en los Clientes de la Financiera QAPAQ Distrito El Tambo, 2019 ($p= 0.005 < 0.05$).

D) Contrastación de la Hipótesis Especifica 3

Hipótesis nula (Ho)

NO Existe relación directa entre las Condiciones de Crédito y la Morosidad en los Clientes de la Financiera QAPAQ Distrito El Tambo, 2019

Hipótesis alterna (Ha)

Existe relación directa entre las Condiciones de Crédito y la Morosidad en los Clientes de la Financiera QAPAQ Distrito El Tambo, 2019

g) Chi- cuadrado crítico.

Se consideró un nivel de significación de $\alpha = 0.05$, con 5 filas y 5 columnas.

h) Chi-cuadrado calculado.

Se calculó la prueba estadística con la fórmula siguiente:

$$X_c^2 = \frac{\sum (o_i - e_i)^2}{e_i}$$

Donde:

o_i = Valor observado, producto de las encuestas.

e_i = Valor esperado o valor teórico que se obtiene en base a los valores observados.

X_c^2 = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas y han sido procesados mediante el software estadístico SPSS.

Para obtener el chi-cuadrado calculado, en el SPSS se realizó una Tabla cruzada con las Preguntas del 15 al 20 y del 21 al 40, y se estimó la Prueba Estadística correspondiente.

Tabla 16

Tabla cruzada de asociación para Condiciones de Crédito y Morosidad

			Tabla cruzada Condiciones de Crédito*Morosidad					
			Morosidad					
			Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
Condiciones de Crédito	Nunca	Recuento	4	0	2	0	0	6
		% del total	1.3%	0.0%	0.6%	0.0%	0.0%	1.9%
	Casi nunca	Recuento	0	1	7	1	0	9
		% del total	0.0%	0.3%	2.3%	0.3%	0.0%	2.9%
	A veces	Recuento	0	2	118	22	3	145
		% del total	0.0%	0.6%	38.2%	7.1%	1.0%	46.9%
	Casi siempre	Recuento	0	4	72	58	2	136
		% del total	0.0%	1.3%	23.3%	18.8%	0.6%	44.0%
Siempre	Recuento	0	1	3	4	5	13	
	% del total	0.0%	0.3%	1.0%	1.3%	1.6%	4.2%	
Total	Recuento	4	8	202	85	10	309	
	% del total	1.3%	2.6%	65.4%	27.5%	3.2%	100.0%	

Nota. Base de Datos SPSS. Elaboración propia.

Tabla 17

Chi Cuadrado de asociación para Condiciones de Crédito y Morosidad

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	294.664 ^a	16	.011
Razón de verosimilitud	92.614	16	.000
Asociación lineal por lineal	56.208	1	.000
N de casos válidos	309		

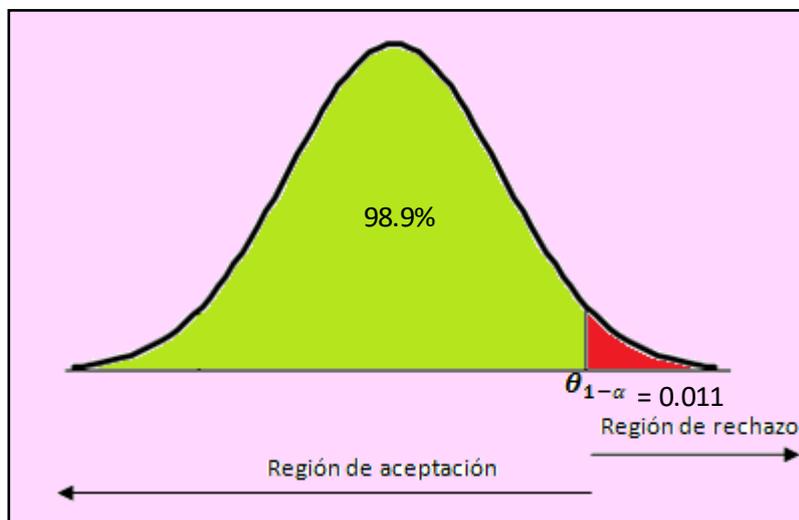
a. 19 casillas (76.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .08.

Nota. Base de Datos SPSS. Elaboración propia.

En la tabla N.º 17 se observa que el valor de Chi cuadrado Pearson es igual 294.664 y la significancia bilateral (p valor = $0.011 < 0.05$).

Figura 19

Campana de GAUSS para la significancia o P valor de las Condiciones de Crédito y Morosidad



Nota. Elaboración propia.

La figura muestra que los resultados de la prueba de Chi Cuadrado el estadístico alcanzo un P-valué (α) para las Condiciones de Crédito y Morosidad de 0.011, es decir el nivel de confianza ($\theta_{1-\alpha}$) es de 98.9%.

CONCLUSIÓN ESTADÍSTICA:

Por la tanto, se concluye que se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 0.05 y se acepta la hipótesis del investigador en el sentido que existe relación directa entre las Condiciones de Crédito y la Morosidad en los Clientes de la Financiera QAPAQ Distrito El Tambo, 2019 ($p= 0.011 < 0.05$).

Análisis y Discusión de Resultados

En los últimos años los importantes descubrimientos del trabajo de investigación de campo demostraron que el Control de Riesgo Crediticio es relevante en los trabajos científicos por los investigadores, una de las razones es que muchas entidades financieras del se encuentran afectos a diversos desafíos, con respecto al recuperación de servicios activos prestados, el cual significa arriesgar el dinero otorgado a los clientes en el tiempo, para su debida devolución. Esto relacionado con la rentabilidad que espera recibir por estas operaciones y los riesgos de perdida que estas, conllevan.

El Control de Riesgo Crediticio ssegún (Mascareñas, 2015, p. 83) define que: “es la incertidumbre asociada al rendimiento de la inversión debido a la posibilidad de que el cliente

o empresa no pueda hacer frente sus obligaciones financieras, principalmente, al pago de los intereses y la amortización de las deudas”.

Puesto que para (Roldan, 2020, p. 3) resalta, la morosidad de un crédito se define como una situación en la que el deudor se ha retrasado tres meses en el pago de los intereses y/o el principal de su deuda. Se trata de una situación de alto riesgo pero que aún no ha caído en la categoría de crédito fallido (irrecuperable).

Para este planteamiento se ha estudiado la relación del Control de Riesgo Crediticio y la morosidad de en los Clientes de la Financiera QAPAQ, por ello se planteó el objetivo general al inicio Establecer la relación que existe entre el Control de Riesgo Crediticio y la Morosidad en los Clientes de la Financiera QAPAQ Distrito El Tambo, 2019. El resultado de la tabla 2 y figura 8 muestran las frecuencias y porcentajes de la variable X: Control de Riesgo Crediticio, donde se observa que 66.02% (es decir, 204 clientes) de la Financiera QAPAQ del Distrito del Tambo, sostiene que A veces aplican procedimientos relacionados con el Control de Riesgo Crediticio. Mientras 27.83% (86 clientes), 3.24% (10 clientes), 1.62% (5 clientes) y 1.29% (4 clientes) de la muestra manifiesta que Casi Siempre, Casi nunca, Nunca y Siempre, respectivamente aplican procedimientos relacionados con el Control de Riesgo Crediticio. Con la aplicación del procedimiento estadístico se estableció que existe relación directa entre el Control de Riesgo Crediticio y la Morosidad en los Clientes de la Financiera QAPAQ Distrito El Tambo, 2019. Puesto que en la tabla N.º 11 se observa que el valor de Chi cuadrado Pearson es igual 321.589 y la significancia bilateral (p valor = $0.000 < 0.05$).

Estos resultados guardan relación con el estudio de (Tafur, 2017) que concluye, en un modelo de control de riesgos, la política de control de crédito permite una adecuada asignación de las líneas de crédito en las empresas de Lima Metropolitana, debido a que los lineamientos de la misma sirven para una eficiente evaluación crediticia. Igualmente, (Calderón, 2014) concluyen que la mayoría de los encuestados están de acuerdo con las medidas adoptadas por

la institución, siendo estas las adecuadas para gestionar el riesgo crediticio en la agencia, puesto que ningún asesor otorgo la calificación de “mala” a las medidas descritas en dicha encuesta. También, al respecto (Ticse, 2015) dislumbro en sus resultados que el 59.51% de los encuestados indican que los clientes no cancelan a tiempo sus cuotas, mientras que el 20.49% si lo hacen, evidenciando que es importante la adecuación de los controles de riesgo crediticio.

Del mismo modo, se planteó el objetivo específico 1: Establecer la relación que existe entre el Análisis Crediticio y la Morosidad en los Clientes de la Financiera QAPAQ Distrito El Tambo, 2019. El resultado de la tabla 3 y figura 9 muestran las frecuencias y porcentajes de la dimensión 1: Análisis Crediticio, donde se observa que 65.37% (es decir, 202 clientes) de la Financiera QAPAQ del Distrito del Tambo, sostienen que A veces aplican procedimientos relacionados con el Análisis Crediticio. Mientras 19.42% (60 clientes), 11.97% (34 clientes), 1.62% (5 clientes) y 1.62% (5 clientes) de la muestra manifiesta que Casi Siempre, Casi nunca, Nunca y Siempre, respectivamente aplican procedimientos relacionados con el Análisis Crediticio. Con la aplicación del procedimiento estadístico se estableció que existe relación directa entre el Análisis Crediticio y la Morosidad en los Clientes de la Financiera QAPAQ Distrito El Tambo, 2019. Puesto que en la tabla N.º 13 se observa que el valor de Chi cuadrado Pearson es igual 321.770 y la significancia bilateral (p valor = $0.009 < 0.05$).

Este dato se relaciona con los estudios de (Condor Martinez y Taipe Sobrevilla, 2019) que sobre la muestra de 30 colaboradores de la entidad microfinanciera, se obtuvo una significación bilateral de 0,011 en un nivel de 0,05 de margen de error, siendo considerado un nivel de correlación positiva; que conlleva a describir que es necesariamente un adecuado plan o gestión del riesgo crediticio conllevará a obtener resultados adecuados de índice de morosidad.

Además, se planteó el objetivo específico 2: Establecer la relación que existe entre la Clasificación Crediticia y la Morosidad en los Clientes de la Financiera QAPAQ Distrito

Tambo, 2019. La tabla 4 y figura 10 muestran las frecuencias y porcentajes de la dimensión 2: Clasificación Crediticia., donde se observa que 41.10% (es decir, 127 clientes) de la Financiera QAPAQ del Distrito del Tambo, sostienen que Casi siempre aplican procedimientos relacionados con la Clasificación Crediticia. Mientras 39.48% (122 clientes), 11.00% (34 clientes), 4.21% (13 clientes) y 4.21% (13 clientes) de la muestra manifiesta que A veces, Casi nunca, Nunca y Siempre, respectivamente aplican procedimientos relacionados con la Clasificación Crediticia. Con la aplicación del procedimiento estadístico se estableció que existe relación directa entre la Clasificación Crediticia y la Morosidad en los Clientes de la Financiera QAPAQ Distrito El Tambo, 2019. Puesto que en la tabla N.º 15 se observa que el valor de Chi cuadrado Pearson es igual 155.092 y la significancia bilateral (p valor = $0.005 < 0.05$).

Así mismo, se planteó el objetivo específico 3: Establecer la relación que existe entre las Condiciones de Crédito y la Morosidad en los Clientes de la Financiera QAPAQ Distrito El Tambo, 2019. La tabla 5 y figura 11 muestran las frecuencias y porcentajes de la dimensión 3: Condiciones de Crédito, donde se observa que 46,93% (es decir, 145 clientes) de la Financiera QAPAQ del Distrito del Tambo, sostienen que A veces aplican procedimientos relacionados con las Condiciones de Crédito. Mientras 44.01% (136 clientes), 4.21% (13 clientes), 2.91% (9 clientes) y 1.94% (6 clientes) de la muestra manifiesta que Casi siempre, Siempre, Casi nunca y Nunca, respectivamente aplican procedimientos relacionados con las Condiciones de Crédito. Con la aplicación del procedimiento estadístico se estableció que existe relación directa entre las Condiciones de Crédito y la Morosidad en los Clientes de la Financiera QAPAQ Distrito El Tambo, 2019. Puesto que en la tabla N.º 17 se observa que el valor de Chi cuadrado Pearson es igual 294.664 y la significancia bilateral (p valor = $0.011 < 0.05$).

En relacion con el estudio de (Navarro, 2014) concluye que la falta de un buen análisis y referenciación del cliente hace que el nivel de mora se incremente, si la propuesta crediticia se realizara correctamente no habría preocupación por la mora.

Conclusiones

1. Se ha establecido que existe relación directa entre el Control de Riesgo Crediticio y la Morosidad en los Clientes de la Financiera QAPAQ Distrito El Tambo, 2019. Puesto que en la tabla N.º 11 se observa que el valor de Chi cuadrado Pearson es igual 321.589 y la significancia bilateral (p valor = $0.000 < 0.05$). Donde el resultado de la tabla 2 y figura 8 muestran las frecuencias y porcentajes de la variable X: Control de Riesgo Crediticio, donde se observa que 66.02% (es decir, 204 clientes) de la Financiera QAPAQ del Distrito del Tambo, sostienen que A veces aplican procedimientos relacionados con el Control de Riesgo Crediticio. Mientras 27.83% (86 clientes), 3.24% (10 clientes), 1.62% (5 clientes) y 1.29% (4 clientes) de la muestra manifiesta que Casi Siempre, Casi nunca, Nunca y Siempre, respectivamente aplican procedimientos relacionados con el Control de Riesgo Crediticio.
2. Se ha estableció que existe relación directa entre el Análisis Crediticio y la Morosidad en los Clientes de la Financiera QAPAQ Distrito El Tambo, 2019. Puesto que en la tabla N.º 13 se observa que el valor de Chi cuadrado Pearson es igual 321.770 y la

significancia bilateral (p valor = $0.009 < 0.05$). Donde el resultado de la tabla 3 y figura 9 muestran las frecuencias y porcentajes de la dimensión 1: Análisis Crediticio, donde se observa que 65.37% (es decir, 202 clientes) de la Financiera QAPAQ del Distrito del Tambo, sostienen que A veces aplican procedimientos relacionados con el Análisis Crediticio. Mientras 19.42% (60 clientes), 11.97% (34 clientes), 1.62% (5 clientes) y 1.62% (5 clientes) de la muestra manifiesta que Casi Siempre, Casi nunca, Nunca y Siempre, respectivamente aplican procedimientos relacionados con el Análisis Crediticio.

3. Se ha establecido que existe relación directa entre la Clasificación Crediticia y la Morosidad en los Clientes de la Financiera QAPAQ Distrito El Tambo, 2019. Puesto que en la tabla N.º 15 se observa que el valor de Chi cuadrado Pearson es igual 155.092 y la significancia bilateral (p valor = $0.005 < 0.05$). Donde el resultado de la tabla 4 y figura 10 muestran las frecuencias y porcentajes de la dimensión 2: Clasificación Crediticia., donde se observa que 41.10% (es decir, 127 clientes) de la Financiera QAPAQ del Distrito del Tambo, sostienen que Casi siempre aplican procedimientos relacionados con la Clasificación Crediticia. Mientras 39.48% (122 clientes), 11.00% (34 clientes), 4.21% (13 clientes) y 4.21% (13 clientes) de la muestra manifiesta que A veces, Casi nunca, Nunca y Siempre, respectivamente aplican procedimientos relacionados con la Clasificación Crediticia.
4. Se ha establecido que existe relación directa entre las Condiciones de Crédito y la Morosidad en los Clientes de la Financiera QAPAQ Distrito El Tambo, 2019. Puesto que en la tabla N.º 17 se observa que el valor de Chi cuadrado Pearson es igual 294.664 y la significancia bilateral (p valor = $0.011 < 0.05$). Donde el resultado de la tabla 5 y figura 11 muestran las frecuencias y porcentajes de la dimensión 3: Condiciones de Crédito, donde se observa que 46,93% (es decir, 145 clientes) de la Financiera QAPAQ

del Distrito del Tambo, sostienen que A veces aplican procedimientos relacionados con las Condiciones de Crédito. Mientras 44.01% (136 clientes), 4.21% (13 clientes), 2.91% (9 clientes) y 1.94% (6 clientes) de la muestra manifiesta que Casi siempre, Siempre, Casi nunca y Nunca, respectivamente aplican procedimientos relacionados con las Condiciones de Crédito.

Recomendaciones

1. Con respecto a la relación entre el Control de Riesgo Crediticio y la Morosidad, se deberían tomar actuaciones inmediatas, con capacitaciones a los trabajadores en relación a la adecuada evaluación de los aspectos siguientes: análisis crediticio, clasificación crediticia y condiciones de crédito. Así mismo, determinar de manera específica las funciones de cada uno de ellos dentro de las políticas de la financiera, para que no se estén otorgando créditos desmedidos (a sola firma), ya que con ello se podría mitigar mejor los riesgos en las operaciones activas que esta ofrece.
2. Con respecto a la relación entre el Análisis Crediticio y la Morosidad, monitorear continuamente a los trabajadores, estableciendo jefes por equipos que se encarguen de ello, con relación a la buena evaluación cuantitativa y cualitativa de los siguientes aspectos: capacidad de pago: que los ingresos de sus clientes puedan cubrir no solo sus gastos personales sino también los créditos otorgados, colateral (garantía): establecer las garantías por monto de crédito para mitigar los riesgos, historial crediticio: verificar como se encuentra en la historial de créditos para verificar su calificación y llamar a colegas de otras financieras para realizar el cruce de información y carácter: esta parte es muy importante ya que con ello podemos saber cómo es el comportamiento de los

clientes respecto a las deudas que contrae. De esta forma se tendría menor pérdida en cuanto a las operaciones activas.

3. Con respecto a la relación entre la Clasificación Crediticia y la Morosidad, realizar campañas continuas con tasas de interés que llamen la atención de los potenciales clientes, tomando en cuenta el tipo de crédito y a las personas que van dirigidas. Para ello la financiera QAPAQ cuenta con créditos para negocios, créditos personales y créditos hipotecarios. De esta manera buscaría la buena aceptación de sus clientes, incentivándolos a la responsabilidad respecto al pago de sus cuotas y recurriendo frecuentemente a la entidad para solicitar más créditos, convirtiéndolos en clientes fieles a la entidad financiera y a sus productos.
4. Con respecto a la relación entre las Condiciones de Crédito y la Morosidad, explicar claramente a los clientes los temas relacionados con la tasa de interés, plazo de crédito y contrato de crédito, para que luego no se encuentren sorprendidos por los convenios impuestos sobre esos términos. De esta manera, los clientes se sentirán confiados en apostar por recurrir a los distintos productos que ofrece la Financiera QAPAQ, ya que no tendrán problemas con las moras por días atrasados, tomando en consideración este criterio realizarán sus pagos a tiempo.

Referencias Bibliográficas

- Barrientos Gomez, L. C. (13 de mayo de 2020). *¿Cómo gestionar el riesgo crediticio?* Obtenido de <https://www.riesgoscero.com/blog/como-gestionar-el-riesgo-crediticio>
- Calderón, R. (2014). *La Gestión del Riesgo Crediticio y su Influencia en el Nivel de Morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo-Agencia Sede Institucional-Periodo 2013*. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Ciencias Económicas, Trujillo - Perú.
- Cardona, L., Franco, I., & Ossa, J. (2015). *Modelo de Valoración Ajustado a la Evolución del Riesgo Crediticio para Carteras Colectivas que Invierten en Títulos Valores no Tradicionales en la Comisionista Global Securities Colombia de la Ciudad de Medellín*. Especialización en Riesgos Financieros, UNIVERSIDAD DE MEDELLÍN, FACULTAD DE INGENIERÍAS, Medellín- Colombia.
- Carrasco, S. (2016). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Condor Martinez , K. W., & Taípe Sobrevilla, J. Y. (16 de Julio de 2019). *Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en mi banco - agencia chupaca - 2018*. Huancayo, Peru: Universidad Peruana los Andes.
- Chávez, D. (2017). *Análisis de Riesgo Crediticio para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Limitada en el Año 2016*. (Tesis de Licenciatura), Pontificia Universidad

Católica del Ecuador-Matriz, Facultad de Ciencias Administrativas y Contables,
Quito-Ecuador.

De Lara, A. (2016). *Medición y Control de Riesgos Financieros*. México: Grupo Noriega Editores.

EALDE. (20 de marzo de 2018). *EALDE Business School*. Obtenido de <https://www.ealde.es/gestion-de-riesgos-de-credito/>

EDUCA. (15 de noviembre de 2020). *EDUCA Portal de Educacion Financiera*. Obtenido de <https://www.cmfeduca.cl/educa/600/w3-article-27364.html>

EduFI. (16 de noviembre de 2020). *EduFINet*. Obtenido de <https://www.edufinet.com/preguntas/creditos-y-prestamos/que-es-la-morosidad>

Escura, F. (2016). *Morosidad: Gestión, prevención y soluciones*. Londres: Custommedia.

Gonzales Murillo, I. (2012). Morosidad en las entidades financieras. (pág. 45). Lima: Zaguan.unizar.es.

Jorge, P. S. (10 de noviembre de 2018). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>

Lefevre, P. (1999). *Principios para la Administracion el Riesgo de Credito*. Basilea: Grupo de Administración de Riesgos.

Mascareñas, J. (2015). *Innovación Financiera - Aplicaciones para la Gestión Empresarial*. Madrid España Edigrafos S.A.

MiBanco. (2017). *Memoria Anual 2017*. Lima: MiBanco Banco de la Microempresa S.A.

nacion. (15 de noviembre de 2020). *nacion.com*. Obtenido de <https://www.nacion.com/opinion/editorial/editorial-control-del-riesgo-credificio>

- Navarro, M. A. (2014). *Diseño de una Estrategia para Minimizar el Riesgo de Mora y el Riesgo de Crédito caso Ecofuturo F.F.P. S.A.* (tesis de licenciatura), Universidad Mayor de San Andrés, Facultad de Ciencias Económicas y Financieras, La paz - Bolivia.
- Pérez, J. (28 de junio de 2018). Condiciones Crediticias América Latina. *S&P Global Ratings*. México.
- Piazza Ris, W. (2020). La regulación legal y los principales términos economicos en los contratos de prestamo modernos. *Actualidad mercantil*, 14.
- Rodriguez, L. (2015). *Análisis y Prevención de la Morosidad*. Madrid, España: Mercats Financers.
- Roldan, P. R. (16 de Noviembre de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/morosidad-bancaria.html>
- S.L. Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. México: McGRAW-HILL
- Superintendencia de Banca y Seguros. (Setiembre de 2015). Glosario de Términos e Indicadores Financieros. *Estadística Financiera*. Perú.
- Tafur, E. (2017). *El Control del Riesgo Crediticio y su Incidencia en la Gestión Financiera de las Empresas*. Tesis de Maestría, Universidad de San Martín de Porres, Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras, Lima - Perú.
- Ticse, P. (2015). *Administración del Riesgo Crediticio y su Incidencia en la Morosidad de Financiera EDYFICAR Oficina Especial - El Tambo*. Tesis Pregrado, Universidad Nacional del Centro del Perú, Facultad de Contabilidad, Huancayo - Perú.

Vargas Sánchez , A., & Mostajo Castelú, S. (15 de noviembre de 2014). medición del riesgo crediticio mediante la aplicación de métodos basados en calificaciones internas. Cochabamba, Bolivia: scielo.

Vargas, A. (17 de Noviembre de 2014). Meición del riesgo crediticio mediante la aplicación de métodos basados en calificaciones internas. Bolivia: Universidad Privada Boliviana.

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de Consistencia

Título: Control de Riesgo Crediticio y Morosidad en los Clientes de la Financiera QAPAQ, Distrito El Tambo, 2019

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	MARCO TEÓRICO	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre el Control de Riesgo Crediticio y la Morosidad en los Clientes de la Financiera QAPAQ Distrito El Tambo, 2019?</p> <p>Problemas específicos 1. ¿Qué relación existe entre el Analisis Crediticio y la Morosidad en los Clientes de la Financiera QAPAQ Distrito El Tambo, 2019?</p> <p>2. ¿Qué relación existe entre la Clasificación Crediticia y la Morosidad en los Clientes de la Financiera QAPAQ Distrito El Tambo, 2019?</p> <p>3. ¿Qué relación existe entre las Condiciones de Crédito y la Morosidad en los Clientes de la Financiera QAPAQ Distrito El Tambo, 2019?</p>	<p>Objetivo general Establecer la relación que existe entre el Control de Riesgo Crediticio y la Morosidad en los Clientes de la Financiera QAPAQ Distrito El Tambo, 2019</p> <p>Objetivos específicos 1. Establecer la relación que existe entre el Analisis Crediticio y la Morosidad en los Clientes de la Financiera QAPAQ Distrito El Tambo, 2019</p> <p>2. Establecer la relación que existe entre la Clasificación Crediticia y la Morosidad en los Clientes de la Financiera QAPAQ Distrito El Tambo, 2019</p> <p>3. Establecer la relación que existe entre las Condiciones de Crédito y la Morosidad en los Clientes de la Financiera QAPAQ Distrito El Tambo, 2019</p>	<p>Hipotesis general Existe relación directa entre el Control de Riesgo Crediticio y la Morosidad en los Clientes de la Financiera QAPAQ Distrito El Tambo, 2019</p> <p>Hipotesis específicos 1. Existe relación directa entre el Analisis Crediticio y la Morosidad en los Clientes de la Financiera QAPAQ Distrito El Tambo, 2019</p> <p>2. Existe relación directa entre la Clasificación Crediticia y la Morosidad en los Clientes de la Financiera QAPAQ Distrito El Tambo, 2019</p> <p>3. Existe relación directa entre las Condiciones de Crédito y la Morosidad en los Clientes de la Financiera QAPAQ Distrito El Tambo, 2019</p>	<p>Bases teoricas de Control de Riesgo Crediticio</p> <p>Según (Mascareñas, 2015, p. 83) define que: “es la incertidumbre asociada al rendimiento de la inversión debido a la posibilidad de que el cliente o empresa no pueda hacer frente sus obligaciones financieras, principalmente, al pago de los intereses y la amortización de las deudas”.</p> <p>Por otro lado, (De Lara, 2016, p. 163) señala que: Es la pérdida potencial que se registra con motivo del incumplimiento de una contraparte en una transacción financiera (o en alguno de los términos y condiciones de la transacción).</p> <p>De acuerdo a (Barrientos, 2020, p.4) sirve para “reducir o mitigar el riesgo crediticio, es necesario enfocarse en dos aspectos: la reducción y la protección”</p> <p>Bases teoricas Morosidad</p> <p>Según (Jorge, 2018, p.1) menciona “La morosidad es aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación”.</p> <p>(Roldan, 2020, p. 3) resalta La morosidad de un crédito se define como una situación en la que el deudor se ha retrasado tres meses en el pago de los intereses y/o el principal de su deuda. Se trata de una situación de alto riesgo pero que aún no ha caído en la categoría de crédito fallido (irrecuperable).</p> <p>Así mismo (EduFI, 2020, p. 1) refiere, La morosidad hace referencia al incumplimiento de las obligaciones de pago. En el caso de los créditos concedidos por las entidades financieras, normalmente se expresa como cociente entre el importe de los créditos morosos y el total de préstamos concedidos.</p>	<p>Variable Independiente: Control de Riesgo Crediticio</p> <p>Variable Dependiente: Morosidad</p>	<p>Análisis Crediticio</p> <p>Clasificación Crediticia</p> <p>Condiciones de Crédito</p> <p>Factores macro económicos</p> <p>Factores micro económicos</p> <p>Entorno</p>	<p>Capacidad de pago</p> <p>Colateral (garantía)</p> <p>Historial crediticio</p> <p>Carácter</p> <p>Créditos para negocios</p> <p>Créditos personales</p> <p>Créditos hipotecarios</p> <p>Tasa de interés</p> <p>Plazo de crédito</p> <p>Contrato de crédito</p> <p>Nivel de endeudamiento</p> <p>Nivel de ingresos y desempleo</p> <p>Liquidez</p> <p>Políticas</p> <p>Diversificación de clientes</p> <p>Solvencia</p> <p>Pérdida del poder adquisitivo</p> <p>Factores de tipo demográfico</p> <p>Tipo de interés</p>	<p>Tipo: Aplicada.</p> <p>Nivel: Correlacional.</p> <p>Método: Científico - Deductivo</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental, trasversal, correlacional – causal.</p> <div style="text-align: center;"> </div> <p>Población 1,584 clientes de la Financiera QAPAQ del Distrito de El Tambo.</p> <p>Muestra 309 clientes de la Financiera QAPAQ del Distrito de El Tambo.</p> <p>Técnica de recolección de datos: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Técnica de procesamiento de datos: Sistema estadístico SPSS</p>

ANEXO 2: Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLE X: Control de Riesgo Crediticio

VARIABLES	CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	
Variable Independiente Control de Riesgo Crediticio	Según (Mascareñas, 2015, p. 83) define que: "es la incertidumbre asociada al rendimiento de la inversión debido a la posibilidad de que el cliente o empresa no pueda hacer frente sus obligaciones financieras, principalmente, al pago de los intereses y la amortización de las deudas". Por otro lado, (De Lara, 2016, p. 163) señala que: Es la pérdida potencial que se registra con motivo del incumplimiento de una contraparte en una transacción financiera (o en alguno de los términos y condiciones de la transacción).	Análisis Crediticio	Capacidad de pago	1	¿El monto de crédito que se le otorga se determina conforme a sus ingresos?
				2	¿El asesor de crédito verifica que sus ingresos sean los que usted informa?
			Colateral (garantía)	3	¿Se le evalúa los activos fijos (inmuebles, vehículos, muebles y equipos) que posee para otorgarle el crédito?
				4	¿Le piden un garante cuando solicita un crédito?
				5	¿Brindo alguna garantía para acceder a un crédito en Financiera QAPAQ?
			Historial crediticio	6	¿Contar con buena calificación crediticia es indispensable para otorgarle un crédito?
				7	¿Paga sus créditos en las fechas establecidas en el cronograma?
				8	¿Se encontró en INFOCORP alguna vez?
				9	¿Accede a créditos en más de tres entidades financieras?
			Carácter	10	¿Dejo de pagar alguna vez un crédito en alguna entidad financiera?
				11	¿Utiliza el crédito para el destino por el cual fue solicitado?
	Clasificación Crediticia	Créditos para negocios	12	¿Las ofertas en este tipo de crédito son continuas y variadas?	
		Créditos personales	13	¿Accedería a este tipo de crédito por necesidad a pesar que las tasas de interés son más altas?	
		Créditos hipotecarios	14	¿Es conveniente un crédito a bajo interés, pero a largo plazo?	
	Condiciones de Crédito	Tasa de interés	15	¿El monto del crédito define la cantidad de interés?	
			16	¿La tasa de interés influye en la demanda de créditos?	
		Plazo de crédito	17	¿Es difícil pagar un crédito a largo plazo?	
			18	¿El crédito a un año es lo más conveniente para su tranquilidad económica y emocional?	
		Contrato de crédito	19	¿Las condiciones del crédito son fijados en el contrato?	
			20	¿Es posible anular un contrato de crédito?	
De acuerdo a (Barrientos, 2020, p.4) sirve para "reducir o mitigar el riesgo crediticio, es necesario enfocarse en dos aspectos: la reducción y la protección"					

VARIABLE Y: Morosidad

VARIABLES	CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	
Variable Dependiente Morosidad	<p>Según (Jorge, 2018, p.1) menciona “La morosidad es aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación”.</p> <p>(Roldan, 2020, p. 3) resalta La morosidad de un crédito se define como una situación en la que el deudor se ha retrasado tres meses en el pago de los intereses y/o el principal de su deuda. Se trata de una situación de alto riesgo pero que aún no ha caído en la categoría de crédito fallido (irrecuperable).</p> <p>Así mismo (EduFI, 2020, p. 1) refiere, La morosidad hace referencia al incumplimiento de las obligaciones de pago. En el caso de los créditos concedidos por las entidades financieras, normalmente se expresa como cociente entre el importe de los créditos morosos y el total de préstamos concedidos.</p>	Factores macro económicos	Nivel de endeudamiento	21	¿Sus gastos propios son siempre al contado?
				22	¿Paga tranquilamente sus cuotas de créditos?
			Nivel de ingresos y desempleo	23	¿Sus ingresos mensuales son fijos?
				24	¿Priorizaría el pago de créditos si se quedara sin empleo?
			Liquidez	25	¿Cuenta con el apoyo de su familia cuando no tiene liquidez para afrontar créditos pendientes de pago?
				26	¿Ahorra dinero en alguna entidad financiera?
		Factores microeconómicos	Políticas	27	¿El asesor de crédito le avisa del pago de su cuota antes del vencimiento?
				28	¿El asesor de crédito le toma fotografías a usted, a su casa o negocio antes de otorgarle el crédito?
				29	¿El asesor de crédito verifica que toda la información que le brinda es cierta?
				30	¿Las consecuencias por incumplimiento de pago de créditos son negativas y perjudiciales?
			Diversificación de clientes	31	¿Los créditos en financiera QAPAQ son acorde a sus necesidades?
				32	¿Su asesor de crédito le informa adecuadamente sobre el tipo de crédito que le conviene?
			Solvencia	33	¿Entregaría algún bien suyo para afrontar un crédito que no puede pagar?
				34	¿Sus ingresos cubren todos sus gastos incluidos sus créditos?
		Entorno	Pérdida del poder adquisitivo	35	¿El poder adquisitivo en nuestro país cada año se incrementa mínimamente?
				36	¿Su poder adquisitivo es mayor a un sueldo mínimo vital de S/ 930.00?
Factores de tipo demográfico	37		¿Las agencias de QAPAQ se encuentran cerca de su zona para realizar el pago oportunamente?		
	38		¿La lejanía de las agencias de QAPAQ no permite hacer seguimiento del crédito por parte de su asesor?		
Tipo de interés	39		¿Es bueno que los intereses sean de acuerdo al tipo de crédito?		
	40		¿Se encuentra de acuerdo que los intereses por créditos sean mayores que los intereses por ahorros?		

ANEXO 3: Matriz de Operacionalización del Instrumento

VARIABLE X: Control de Riesgo Crediticio

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA VALORATIVA	INSTRUMENTO	
Variable Independiente Control de Riesgo Crediticio	Análisis Crediticio	Capacidad de pago	1	¿El monto de crédito que se le otorga se determina conforme a sus ingresos?	Escala de Likert 5= Siempre 4= Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi Nunca 1 = Nunca	Cuestionario de encuesta / Ordinal
			2	¿El asesor de crédito verifica que sus ingresos sean los que usted informa?		
		Colateral (garantía)	3	¿Se le evalúa los activos fijos (inmuebles, vehículos, muebles y equipos) que posee para otorgarle el crédito?		
			4	¿Le piden un garante cuando solicita un crédito?		
			5	¿Brindo alguna garantía para acceder a un crédito en Financiera QAPAQ?		
		Historial crediticio	6	¿Contar con buena calificación crediticia es indispensable para otorgarle un crédito?		
			7	¿Paga sus créditos en las fechas establecidas en el cronograma?		
			8	¿Se encontró en INFOCORP alguna vez?		
			9	¿Accede a créditos en más de tres entidades financieras?		
		Carácter	10	¿Dejo de pagar alguna vez un crédito en alguna entidad financiera?		
			11	¿Utiliza el crédito para el destino por el cual fue solicitado?		
	Clasificación Crediticia	Créditos para negocios	12	¿Las ofertas en este tipo de crédito son continuas y variadas?		
		Créditos personales	13	¿Accedería a este tipo de crédito por necesidad a pesar que las tasas de interés son más altas?		
		Créditos hipotecarios	14	¿Es conveniente un crédito a bajo interés, pero a largo plazo?		
	Condiciones de Crédito	Tasa de interés	15	¿El monto del crédito define la cantidad de interés?		
			16	¿La tasa de interés influye en la demanda de créditos?		
		Plazo de crédito	17	¿Es difícil pagar un crédito a largo plazo?		
			18	¿El crédito a un año es lo más conveniente para su tranquilidad económica y emocional?		
		Contrato de crédito	19	¿Las condiciones del crédito son fijados en el contrato?		
			20	¿Es posible anular un contrato de crédito?		

VARIABLE Y: Morosidad

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA VALORATIVA	INSTRUMENTO	
Variable Dependiente Morosidad	Factores macro económicos	Nivel de endeudamiento	21 ¿Sus gastos propios son siempre al contado?	Escala de Likert 5= Siempre 4= Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi Nunca 1 = Nunca	Cuestionario de encuesta / Ordinal	
			22 ¿Paga tranquilamente sus cuotas de créditos?			
		Nivel de ingresos y desempleo	23 ¿Sus ingresos mensuales son fijos?			
			24 ¿Priorizaría el pago de créditos si se quedara sin empleo?			
		Liquidez	25 ¿Cuenta con el apoyo de su familia cuando no tiene liquidez para afrontar créditos pendientes de pago?			
			26 ¿Ahorra dinero en alguna entidad financiera?			
	Factores microeconómicos	Políticas	27 ¿El asesor de crédito le avisa del pago de su cuota antes del vencimiento?			
			28 ¿El asesor de crédito le toma fotografías a usted, a su casa o negocio antes de otorgarle el crédito?			
			29 ¿El asesor de crédito verifica que toda la información que le brinda es cierta?			
			30 ¿Las consecuencias por incumplimiento de pago de créditos son negativas y perjudiciales?			
		Diversificación de clientes	31 ¿Los créditos en financiera QAPAQ son acorde a sus necesidades?			
			32 ¿Su asesor de crédito le informa adecuadamente sobre el tipo de crédito que le conviene?			
		Solvencia	33 ¿Entregaría algún bien suyo para afrontar un crédito que no puede pagar?			
			34 ¿Sus ingresos cubren todos sus gastos incluidos sus créditos?			
		Entorno	Pérdida del poder adquisitivo			35 ¿El poder adquisitivo en nuestro país cada año se incrementa mínimamente?
						36 ¿Su poder adquisitivo es mayor a un sueldo mínimo vital de S/ 930.00?
	Factores de tipo demográfico		37 ¿Las agencias de QAPAQ se encuentran cerca de su zona para realizar el pago oportunamente?			
			38 ¿La lejanía de las agencias de QAPAQ no permite hacer seguimiento del crédito por parte de su asesor?			
	Tipo de interés		39 ¿Es bueno que los intereses sean de acuerdo al tipo de crédito?			
			40 ¿Se encuentra de acuerdo que los intereses por créditos sean mayores que los intereses por ahorros?			

ANEXO 4: Instrumento de Investigación y Constancia de su Aplicación

Control del Riesgo Crediticio y Morosidad en los Clientes de la Financiera

Control del Riesgo Crediticio y Morosidad en los Clientes de la Financiera

Preguntas Respuestas **309**

No se pueden editar las respuestas

CUESTIONARIO DE LA TESIS:Control del Riesgo Crediticio y Morosidad en los Clientes de la Financiera QAPAQ, Distrito Tambo, 2019

Mediante el presente documento nos presentamos a Usted a fin de obtener información relevante para el desarrollo de nuestra investigación titulada "Control del Riesgo Crediticio y Morosidad en los Clientes de la Financiera QAPAQ, Distrito Tambo, 2019." el cual nos permitirá medir las variables de investigación y probar nuestra hipótesis, del cual pedimos nos 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 marca una sola respuesta que considere la correcta; los ítems de pregunta y respuesta a considerar son:

***Obligatorio**

CLASIFICACIÓN CREDITICIA *

Crédito personal

Control del Riesgo Crediticio y Morosidad en los Clientes de la Financiera  

Preguntas Respuestas **309**

Control de Riesgo Crediticio (V1)

INSTRUCCIONES: por favor lea cuidadosamente cada una de las preguntas y marque la respuesta que considera correcta, los items son medidos en escala donde: 1) NUNCA, 2) CASI NUNCA, 3) A VECES, 4) CASI SIEMPRE, 5) SIEMPRE

1 ¿El monto de crédito que se le otorga se determina conforme a sus ingresos? *

	1	2	3	4	5	
NUNCA	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SIEMPRE

2 ¿El asesor de crédito verifica que sus ingresos sean los que usted informa? *

	1	2	3	4	5	
NUNCA	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SIEMPRE

Control del Riesgo Crediticio y Morosidad en los Clientes de la Financiera  

Preguntas Respuestas **309**

Morosidad (V2)

INSTRUCCIONES: por favor lea cuidadosamente cada una de las preguntas y marque la respuesta que considera correcta, los items son medidos en escala donde: 1) NUNCA, 2) CASI NUNCA, 3) A VECES, 4) CASI SIEMPRE, 5) SIEMPRE

21 ¿Sus gastos propios son siempre al contado?

	1	2	3	4	5	
NUNCA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	SIEMPRE

22 ¿Paga tranquilamente sus cuotas de créditos?

	1	2	3	4	5	
NUNCA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SIEMPRE

ANEXO 5: Confiabilidad y validez del instrumento

CONFIABILIDAD VARIABLE X: Control de Riesgo Crediticio

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON 07:03 p. m. 17/11/2020

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON 07:04 p. m. 17/11/2020

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.720	20

CONFIABILIDAD VARIABLE Y: Morosidad

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 41 de 41 variables

	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19	ITEM20	ID	ITEM21	ITEM22	ITEM23	ITEM24	ITEM25	ITEM26	ITEM27	ITEM28	ITEM29
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	2	4	4	4	1	2	1	3	1	3	1	3	3
5	5	5	5	2	4	5	5	5	1	1	1	1	1	1	3	3
6	5	5	5	5	5	5	6	5	1	1	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	2	3	3	7	2	3	2	4	4	4	4	4	4
8	5	5	5	3	5	5	8	3	3	5	5	5	5	5	5	5
9	3	4	4	3	3	3	9	5	5	3	4	4	4	4	4	4
10	5	3	3	3	4	4	10	4	5	3	4	4	4	4	4	4
11	4	4	3	3	4	4	11	3	3	1	2	2	2	2	2	2
12	5	5	5	5	1	1	12	1	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	5	1	5	5	5	13	5	5	2	5	5	5	5	5	5
14	1	5	5	5	5	5	14	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	4	3	4	3	3	3	15	1	3	1	3	1	3	1	3	3
16	5	3	4	4	4	4	16	3	5	4	4	4	4	4	4	4
17	5	4	4	4	5	5	17	4	4	1	5	4	4	4	4	4
18	5	4	3	4	4	4	18	2	1	2	2	2	2	2	2	2
19	5	2	1	4	4	4	19	2	1	2	1	2	2	2	2	2
20	5	5	3	2	5	5	20	5	3	1	5	1	1	2	5	5
21	3	3	4	5	5	5	21	3	3	2	5	3	2	1	5	5
22	5	4	3	4	4	5	22	6	5	3	5	4	5	5	1	1
23	5	5	1	5	5	5	23	5	5	4	5	5	5	5	5	5

Analisis de fiabilidad

Modelo: Alfa

Etiqueta de escala:

Estadísticos

Elementos:

ITEM1, ITEM2, ITEM3, ITEM4, ITEM5, ITEM6, ITEM7, ITEM8, ITEM9, ITEM21, ITEM22, ITEM23, ITEM24, ITEM25, ITEM26, ITEM27, ITEM28, ITEM29

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON 07:31 p. m. 17/11/2020

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.795	20

VALIDEZ VARIABLE X: Control de Riesgo Crediticio

EXPERTO N° 1: Rubén Gustavo Condor Scabarrozzi

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos "CONTROL DEL RIESGO CREDITICIO" y "MOROSIDAD" que hacen parte de la investigación "CONTROL DEL RIESGO CREDITICIO Y MOROSIDAD EN LOS CLIENTES DE LA FINANCIERA QAPAQ, DISTRITO TAMBO, 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	RUBEN GUSTAVO CONDOR SCABARROZZI
Formación académica	MAESTRO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS
Áreas de experiencia profesional	MICROFINANZAS
Tiempo	17 AÑOS
Cargo actual	JEFE REGIONAL
Institución	CNAC HUANCAYO S.A.

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 VARIABLE 1: CONTROL DE RIESGO CREDITICIO

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEM S	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN (CALIFICACIÓN) CUALITATIVA SEGÚN ÍTEM S	OBSERVACIONES	
Análisis Crediticio	Capacidad de pago	1	¿El monto de crédito que se le otorga se determina conforme a sus ingresos?	4	4	4	4	Nivel alto	
		2	¿El asesor de crédito verifica que sus ingresos sean los que usted informa?	4	4	4	4	Nivel alto	
	Colateral (garantía)	3	¿Se le evalúa los activos fijos (inmuebles, vehículos, muebles y equipos) que posee para otorgarle el crédito?	2	2	3	4	Nivel bajo	
		4	¿Le piden un garante cuando solicita un crédito?	3	2	2	3	Nivel moderado	
		5	¿Brindo alguna garantía para acceder a un crédito en Financiera QAPAQ?	4	4	4	4	Nivel alto	
	Historial crediticio	6	¿Contar con buena calificación crediticia es indispensable para otorgarle un crédito?	4	4	4	4	Nivel alto	
		7	¿Paga sus créditos en las fechas establecidas en el cronograma?	4	4	4	4	Nivel alto	
		8	¿Se encontró en INFORCORP alguna vez?	2	2	2	3	Nivel bajo	
		9	¿Accede a créditos en más de tres entidades financieras?	3	2	2	3	Nivel bajo	
	Carácter	10	¿Dejo de pagar alguna vez un crédito en alguna entidad financiera?	3	4	4	4	Nivel alto	
		11	¿Utiliza el crédito para el destino por el cual fue solicitado?	4	4	4	4	Nivel alto	
Clasificación Crediticia	Créditos para negocios	12	¿Las ofertas en este tipo de crédito son continuas y variadas?	2	2	2	4	Nivel bajo	
		13	¿Accedería a este tipo de crédito por necesidad a pesar que las tasas de interés son más altas?	2	2	2	4	Nivel bajo	
	Créditos hipotecarios	14	¿Es conveniente un crédito a bajo interés, pero a largo plazo?	2	2	2	4	Nivel bajo	
Condiciones de Crédito	Tasa de interés	15	¿El monto del crédito define la cantidad de interés?	2	2	2	3	Nivel bajo	
		16	¿La tasa de interés influye en la demanda de créditos?	4	4	4	4	Nivel alto	
	Plazo de crédito	17	¿Es difícil pagar un crédito a largo plazo?	4	4	4	4	Nivel alto	
		18	¿El crédito a un año es lo más conveniente para su tranquilidad económica y emocional?	3	4	4	4	Nivel alto	
	Contrato de crédito	19	¿Las condiciones del crédito son fijados en el contrato?	4	4	4	4	Nivel alto	
		20	¿Es posible anular un contrato de crédito?	1	2	2	3	Nivel bajo	
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 Variable 1: **CONTROL DE RIESGO CREDITICIO**

Cuadro N° 1
Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
RUBEN GUSTAVO CONDOR S.	MAGISTER EN ADMINISTRACION	20	NIVEL ALTO

Sello y Firma:



CUESTIONARIO VARIABLE 2: MOROSIDAD

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN (CALIFICACIÓN) CUALITATIVA SEGUN ÍTEM	OBSERVACION
Factores macro económicos	Nivel de endeudamiento	1 ¿Sus gastos propios son siempre al contado?	4	4	4	4	NIVEL ALTO	
		2 ¿Paga tranquilamente sus cuotas de créditos?	4	4	4	4	NIVEL ALTO	
	Nivel de ingresos y desempleo	3 ¿Sus ingresos mensuales son fijos?	4	4	4	4	NIVEL ALTO	
		4 ¿Priorizaría el pago de créditos si se quedara sin empleo?	3	4	3	3	NIVEL MODERADO	
	Liquidez	5 ¿Cuenta con el apoyo de su familia cuando no tiene liquidez para afrontar créditos pendientes de pago?	3	2	2	3	NIVEL BAJO	
		6 ¿Ahorra dinero en alguna entidad financiera?	3	3	3	4	NIVEL MODERADO	
Factores micro económicos	Políticas	7 ¿El asesor de crédito le avisa del pago de su cuota antes del vencimiento?	4	4	4	4	NIVEL ALTO	
		8 ¿El asesor de crédito le toma fotografías a usted, a su casa o negocio antes de otorgarle el crédito?	4	4	4	4	NIVEL ALTO	
		9 ¿El asesor de crédito verifica que toda la información que le brinda es cierta?	4	4	4	4	NIVEL ALTO	
		10 ¿Las consecuencias por incumplimiento de pago de créditos son negativas y perjudiciales?	4	4	4	4	NIVEL ALTO	
	Diversificación de clientes	11 ¿Los créditos en financiera QAPAQ son acorde a sus necesidades?	4	4	4	4	NIVEL ALTO	
		12 ¿Su asesor de crédito le informa adecuadamente sobre el tipo de crédito que le conviene?	4	4	4	4	NIVEL ALTO	
	Solvencia	13 ¿Entregaría algún bien suyo para afrontar un crédito que no puede pagar?	3	2	2	3	NIVEL BAJO	
		14 ¿Sus ingresos cubren todos sus gastos incluidos sus créditos?	4	4	4	4	NIVEL ALTO	
Entorno	Pérdida del poder adquisitivo	15 ¿El poder adquisitivo en nuestro país cada año se incrementa mínimamente?	3	3	2	3	NIVEL MODERADO	
		16 ¿Su poder adquisitivo es mayor a un sueldo mínimo vital de S/ 930.00?	4	4	4	3	NIVEL ALTO	
	Factores de tipo demográfico	17 ¿Las agencias de QAPAQ se encuentran cerca de su zona para realizar el pago oportunamente?	4	3	3	3	NIVEL MODERADO	
		18 ¿La lejanía de las agencias de QAPAQ no permite hacer seguimiento del crédito por parte de su asesor?	2	3	3	3	NIVEL MODERADO	
	Tipo de interés	19 ¿Es bueno que los intereses sean de acuerdo al tipo de crédito?	4	4	4	4	NIVEL ALTO	
		20 ¿Se encuentra de acuerdo que los intereses por créditos sean mayores que los intereses por ahorros?	4	2	2	3	NIVEL BAJO	
EVALUACIÓN CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS								

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

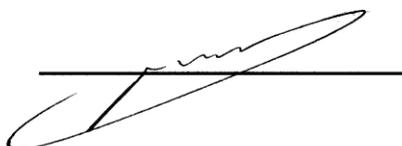
Calificación:	5. No cumple con el criterio
	6. Nivel bajo
	7. Nivel moderado
	8. Nivel alto

Validez de contenido Encuesta Variable 2: MOROSIDAD

Cuadro N° 2 Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
RUBEN GUSTAVO CONDOR SCARABOZZI	MAESTRO EN ADMINISTRACION	20	NIVEL ALTO

Sello y Firma:



EXPERTO N° 2: Félix Castañeda Aranda

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos "CONTROL DEL RIESGO CREDITICIO" y "MOROSIDAD" que hacen parte de la investigación "CONTROL DEL RIESGO CREDITICIO Y MOROSIDAD EN LOS CLIENTES DE LA FINANCIERA QAPAQ, DISTRITO TAMBO, 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	FELIX SIMON CASTAÑEDA ARANDA
Formación académica	ADMINISTRACION DE EMPRESAS.
Áreas de experiencia profesional	FINANZAS.
Tiempo	14 AÑOS.
Cargo actual	DOCENTE
Institución	UNIVERSIDAD CONTINENTAL.

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

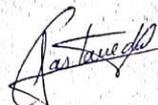
CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, 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

Validez de contenido
Encuesta Variable 1: CONTROL DE RIESGO CREDITICIO

Cuadro N° 1
Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
FELIX SIMEON CASTAÑEDA ARANDA	MAGISTER	20	NIVEL ALTO

Sello y Firma:



FELIX SIMEON CASTAÑEDA ARANDA

Carácter	8	¿Se encontró en INFORMAR alguna vez?	2	2	3	3	NIVEL MODERADO	
	9	¿Accede a créditos en más de tres entidades financieras?	2	2	2	2	NIVEL BAJO	
	10	¿Dejo de pagar alguna vez un crédito en alguna entidad financiera?	3	4	4	4	NIVEL ALTO	
	11	¿Utiliza el crédito para el destino por el cual fue solicitado?	4	4	4	4	NIVEL ALTO	
Clasificación Crediticia	12	¿Las ofertas en este tipo de crédito son continuas y variadas?	2	2	2	2	NIVEL BAJO	
	13	¿Accedería a este tipo de crédito por necesidad a pesar que las tasas de interés son más altas?	2	2	2	2	NIVEL BAJO	
	14	¿Es conveniente un crédito a bajo interés, pero a largo plazo?	2	2	2	2	NIVEL BAJO	
Condiciones de Crédito	Tasa de interés	15	¿El monto del crédito define la cantidad de interés?	3	4	3	4	NIVEL ALTO
		16	¿La tasa de interés influye en la demanda de créditos?	4	4	4	4	NIVEL ALTO
	Plazo de crédito	17	¿Es difícil pagar un crédito a largo plazo?	3	4	3	4	NIVEL ALTO
		18	¿El crédito a un año es lo más conveniente para su tranquilidad económica y emocional?	3	3	3	3	NIVEL MODERADO
	Contrato de crédito	19	¿Las condiciones del crédito son fijadas en el contrato?	4	4	3	4	NIVEL ALTO
		20	¿Es posible anular un contrato de crédito?	3	3	3	3	NIVEL MODERADO
EVALUACIÓN CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS			ALTO	ALTO	ALTO	ALTO		

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

CUESTIONARIO VARIABLE 2: MOROSIDAD

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEM S	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN (CALIFICACIÓN) CUALITATIVA SEGÚN ÍTEM S	OBSERVACIONES	
Factores macro económicos	Nivel de endeudamiento	1	¿Sus gastos propios son siempre al contado?	3	3	3	3	NIVEL MODERADO	
		2	¿Paga tranquilamente sus cuotas de créditos?	4	4	4	4	NIVEL ALTO	
	Nivel de ingresos y desempleo	3	¿Sus ingresos mensuales son fijos?	3	2	2	2	NIVEL BAJO	
		4	¿Priorizaría el pago de créditos si se quedara sin empleo?	3	4	4	4	NIVEL ALTO	
	Liquidez	5	¿Cuenta con el apoyo de su familia cuando no tiene liquidez para afrontar créditos pendientes de pago?	3	3	3	3	NIVEL MODERADO	
		6	¿Ahorra dinero en alguna entidad financiera?	4	4	4	4	NIVEL ALTO	
Factores micro económicos	Políticas	7	¿El asesor de crédito le avisa del pago de su cuota antes del vencimiento?	3	4	4	4	NIVEL ALTO	
		8	¿El asesor de crédito le toma fotografías a usted, a su casa o negocio antes de otorgarle el crédito?	3	3	3	3	NIVEL MODERADO	
		9	¿El asesor de crédito verifica que toda la información que le brinda es cierta?	3	3	3	3	NIVEL MODERADO	
		10	¿Las consecuencias por incumplimiento de pago de créditos son negativas y perjudiciales?	2	2	2	2	NIVEL BAJO	
	Diversificación de clientes	11	¿Los créditos en financiera QAPAQ son acorde a sus necesidades?	3	3	3	3	NIVEL MODERADO	
		12	¿Su asesor de crédito le informa adecuadamente sobre el tipo de crédito que le conviene?	3	3	3	3	NIVEL MODERADO	
	Solvencia	13	¿Entregaría algún bien suyo para afrontar un crédito que no puede pagar?	2	2	2	2	NIVEL BAJO	
		14	¿Sus ingresos cubren todos sus gastos incluidos sus créditos?	3	3	3	3	NIVEL MODERADO	
	Entorno	Pérdida del poder adquisitivo	15	¿El poder adquisitivo en nuestro país cada año se incrementa mínimamente?	2	2	2	2	NIVEL BAJO
			16	¿Su poder adquisitivo es mayor a un sueldo mínimo vital de S/ 930.00?	3	3	3	3	NIVEL MODERADO
Factores de tipo demográfico		17	¿Las agencias de QAPAQ se encuentran cerca de su zona para realizar el pago oportunamente?	3	4	4	4	NIVEL ALTO	
		18	¿La lejanía de las agencias de QAPAQ no permite hacer seguimiento del crédito por parte de su asesor?	3	4	4	4	NIVEL ALTO	
Tipo de intereses		19	¿Es bueno que los intereses sean de acuerdo al tipo de crédito?	3	3	3	3	NIVEL MODERADO	
		20	¿Se encuentra de acuerdo que los intereses por créditos sean mayores que los intereses por ahorros?	2	2	2	2	NIVEL BAJO	
EVALUACIÓN CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS			N. MODERADO	N. MODERADO	N. MODERADO	N. MODERADO			

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

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

Validez de contenido
Encuesta Variable 2: **MOROSIDAD**

Cuadro N° 2
Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
FELIX SIMON CASTAÑEDA ARANDA	MAGISTER	20	NIVEL MODERADO

Sello y Firma:



 FELIX SIMON CASTAÑEDA ARANDA.

EXPERTO N° 3: Juan Aquiles Manyari De La Cruz

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos "CONTROL DEL RIESGO CREDITICIO" y "MOROSIDAD" que hacen parte de la investigación "CONTROL DEL RIESGO CREDITICIO Y MOROSIDAD EN LOS CLIENTES DE LA FINANCIERA QAPAQ, DISTRITO TAMBO, 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	Juan Aquiles Manyari De la Cruz
Formación académica	Magister en Adm. Estratégica de Emp.
Áreas de experiencia profesional	Finanzas, contabilidad y gestión
Tiempo	15 años
Cargo actual	Ejecutivo de Servicios
Institución	Banco de la Nación

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 VARIABLE 1: CONTROL DE RIESGO CREDITICIO

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN (CALIFICACIÓN) CUALITATIVA SEGÚN ÍTEM	OBSERVACIONES
Análisis Crediticio	Capacidad de pago	1	¿El monto de crédito que se le otorga se determina conforme a sus ingresos?	4	4	4	4	nivel alto
		2	¿El asesor de crédito verifica que sus ingresos sean los que usted informa?	4	4	4	4	nivel alto
	Colateral (garantía)	3	¿Se le evalúa los activos fijos (inmuebles, vehículos, muebles y equipos) que posee para otorgarle el crédito?	3	2	4	4	alto
		4	¿Le piden un garante cuando solicita un crédito?	3	3	3	3	moderado
		5	¿Brinda alguna garantía para acceder a un crédito en Financiera QAPAQ?	4	4	4	4	alto
	Historial crediticio	6	¿Contar con buena calificación crediticia es indispensable para otorgarle un crédito?	4	4	4	4	alto
		7	¿Paga sus créditos en las fechas establecidas en el cronograma?	4	4	4	4	alto
		8	¿Se encontró en INFORCORP alguna vez?	2	2	2	2	bajo
		9	¿Accede a créditos en más de tres entidades financieras?	3	3	3	3	moderado
	Carácter	10	¿Dejo de pagar alguna vez un crédito en alguna entidad financiera?	4	4	4	4	alto
		11	¿Utiliza el crédito para el destino por el cual fue solicitado?	4	4	4	4	alto
Clasificación Crediticia	Créditos para negocios	12	¿Las ofertas en este tipo de crédito son continuas y variadas?	2	2	2	2	bajo
		13	¿Accedería a este tipo de crédito por necesidad a pesar que las tasas de interés son más altas?	2	2	2	2	bajo
	Créditos hipotecarios	14	¿Es conveniente un crédito a bajo interés, pero a largo plazo?	3	3	3	3	moderado
Condiciones de Crédito	Tasa de interés	15	¿El monto del crédito define la cantidad de interés?	2	2	3	3	moderado
		16	¿La tasa de interés influye en la demanda de créditos?	4	4	4	4	alto
	Plazo de crédito	17	¿Es difícil pagar un crédito a largo plazo?	4	4	4	4	alto
		18	¿El crédito a un año es lo más conveniente para su tranquilidad económica y emocional?	4	4	4	4	alto
	Contrato de crédito	19	¿Las condiciones del crédito son fijados en el contrato?	4	4	4	4	alto
		20	¿Es posible anular un contrato de crédito?	2	2	2	3	bajo
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 Variable 1: CONTROL DE RIESGO CREDITICIO

Cuadro N° 1 Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación

CUESTIONARIO VARIABLE 2: MOROSIDAD

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEM S	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN (CALIFICACIÓN) CUALITATIVA SEGÚN ÍTEM S	OBSERVACIONES
Factores macro económicos	Nivel de endeudamiento	1 ¿Sus gastos propios son siempre al contado?	4	4	4	4	alto	
		2 ¿Paga tranquilamente sus cuotas de créditos?	4	4	4	4	alto	
	Nivel de ingresos y desempleo	3 ¿Sus ingresos mensuales son fijos?	4	4	4	4	alto	
		4 ¿Priorizaría el pago de créditos si se quedara sin empleo?	3	3	3	3	moderado	
	Liquidez	5 ¿Cuenta con el apoyo de su familia cuando no tiene liquidez para afrontar créditos pendientes de pago?	3	3	3	3	moderado	
		6 ¿Ahorra dinero en alguna entidad financiera?	3	3	3	3	moderado	
Factores micro económicos	Políticas	7 ¿El asesor de crédito le avisa del pago de su cuota antes del vencimiento?	4	4	4	4	alto	
		8 ¿El asesor de crédito le toma fotografías a usted, a su casa o negocio antes de otorgarle el crédito?	4	4	4	4	alto	
		9 ¿El asesor de crédito verifica que toda la información que le brinda es cierta?	4	4	4	4	alto	
		10 ¿Las consecuencias por incumplimiento de pago de créditos son negativas y perjudiciales?	4	4	4	4	alto	
	Diversificación de clientes	11 ¿Los créditos en financiera QAPAQ son acorde a sus necesidades?	4	4	4	4	alto	
		12 ¿Su asesor de crédito le informa adecuadamente sobre el tipo de crédito que le conviene?	4	4	4	4	alto	
	Solvencia	13 ¿Entregaría algún bien suyo para afrontar un crédito que no puede pagar?	3	2	2	3	bajo/mod.	
		14 ¿Sus ingresos cubren todos sus gastos incluidos sus créditos?	4	4	4	4	alto	
Entorno	Pérdida del poder adquisitivo	15 ¿El poder adquisitivo en nuestro país cada año se incrementa mínimamente?	3	3	3	3	moderado	
		16 ¿Su poder adquisitivo es mayor a un sueldo mínimo vital de S/930.00?	4	4	4	4	alto	
	Factores de tipo demográfico	17 ¿Las agencias de QAPAQ se encuentran cerca de su zona para realizar el pago oportunamente?	3	3	3	3	moderado	
		18 ¿La lejanía de las agencias de QAPAQ no permite hacer seguimiento del crédito por parte de su asesor?	3	3	3	3	moderado	
	Tipo de interés	19 ¿Es bueno que los intereses sean de acuerdo al tipo de crédito?	4	4	4	4	alto	
		20 ¿Se encuentra de acuerdo que los intereses por créditos sean mayores que los intereses por ahorros?	4	3	3	3	moderado	

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:	5. No cumple con el criterio
	6. Nivel bajo
	7. Nivel moderado
	8. Nivel alto

Validez de contenido
Encuesta Variable 2: MOROSIDAD

Cuadro N° 2
Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Juan A. Manayari De la Cruz	Magister en Adm. Estratégica	20	NIVEL ALTO

Sello y Firma:



ANEXO 6: La Data de Procesamiento de Datos

Variable X: Control de Riesgo Crediticio

N°	Marca temporal	CLASIFICACIÓN CREDITICIA	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19	ITEM20
1	10/20/2020 17:34:34	Crédito personal	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	10/20/2020 17:35:42	Crédito hipotecario	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	10/20/2020 17:37:51	Crédito personal	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	10/20/2020 19:23:07	Crédito personal	1	1	4	4	1	4	4	4	2	2	4	3	2	4	4	4	2	4	4	3
5	10/20/2020 19:29:24	Crédito personal	5	5	5	5	1	5	5	1	1	1	4	4	3	5	5	5	2	4	4	1
6	10/20/2020 19:39:35	Crédito personal	3	4	1	4	2	5	5	3	1	1	5	1	4	5	5	5	5	5	5	1
7	10/20/2020 19:52:23	Crédito personal	5	3	3	5	1	3	3	3	3	2	3	3	2	3	5	5	2	3	4	2
8	10/20/2020 19:53:25	Crédito personal	5	5	3	5	3	5	5	3	5	1	5	5	4	5	5	5	3	5	5	3
9	10/20/2020 20:33:06	Crédito personal	5	4	3	1	1	5	5	1	5	1	3	5	2	3	3	4	3	3	5	4
10	10/20/2020 21:01:04	Crédito personal	5	5	3	5	5	3	3	1	1	1	5	3	1	3	5	3	3	4	4	1
11	10/20/2020 21:47:19	Crédito personal	5	4	3	4	1	4	5	1	1	1	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3
12	10/21/2020 12:26:52	Crédito personal	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	3
13	10/21/2020 12:35:31	Crédito personal	3	3	5	5	4	4	5	1	1	1	2	4	1	5	3	5	1	5	4	5
14	10/21/2020 12:36:46	Crédito personal	1	1	1	5	1	5	5	1	1	1	5	1	1	1	1	5	5	5	5	1
15	10/21/2020 13:08:09	Crédito personal	3	3	4	4	3	4	5	1	1	1	5	3	1	3	4	3	4	3	4	2
16	10/21/2020 13:38:26	Crédito personal	3	3	4	4	2	5	4	1	4	1	3	3	2	3	5	3	4	4	5	1
17	10/21/2020 14:24:31	Crédito personal	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5
18	10/21/2020 14:51:58	Crédito hipotecario	5	5	5	4	1	5	5	1	4	1	5	4	1	2	5	4	3	4	4	2
19	10/21/2020 14:53:27	Crédito personal	3	3	3	3	3	5	5	1	4	1	5	3	1	4	5	2	1	4	4	4
20	10/21/2020 14:59:32	Crédito negocios	5	5	5	5	5	5	5	1	2	1	5	1	1	1	5	5	3	2	5	3
21	10/21/2020 16:08:45	Crédito personal	5	5	3	3	2	5	5	2	2	2	3	2	2	4	3	3	4	5	5	3
22	10/21/2020 16:27:26	Crédito personal	5	5	4	2	1	5	5	2	1	1	4	3	1	2	5	4	3	4	5	3
23	10/21/2020 16:39:48	Crédito personal	5	5	1	1	1	5	5	1	5	1	5	5	1	1	5	5	1	5	5	5
24	10/21/2020 16:42:28	Crédito negocios	5	5	4	3	1	3	4	1	3	1	4	4	3	4	4	4	2	3	5	1
25	10/21/2020 16:47:00	Crédito personal	4	4	5	5	5	5	4	1	2	1	5	4	1	3	5	4	3	4	5	2
26	10/21/2020 16:56:49	Crédito personal	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	3	4	4	4	1	5	5	1
27	10/21/2020 17:02:57	Crédito personal	5	4	1	1	1	5	5	1	2	1	5	5	3	2	5	5	3	3	5	1
28	10/21/2020 17:08:19	Crédito negocios	5	5	3	3	2	5	5	1	4	1	5	3	1	1	4	3	2	5	5	3
29	10/21/2020 17:29:55	Crédito negocios	2	4	4	4	4	3	4	3	5	4	3	3	4	3	2	4	4	4	3	4
30	10/21/2020 17:40:02	Crédito personal	5	4	3	1	1	4	5	1	1	1	5	1	1	4	4	3	2	5	5	2

Variable Y: Morosidad

1	10/20/2020 17:34:34	Crédito personal	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	10/20/2020 17:35:42	Crédito hipotecario	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	10/20/2020 17:37:51	Crédito personal	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	10/20/2020 19:23:07	Crédito personal	4	3	3	3	1	2	1	3	2	4	2	2	1	2	4	2	2	1	4	5
5	10/20/2020 19:29:24	Crédito personal	5	5	3	5	5	1	1	3	3	5	1	1	4	3	3	3	1	1	4	1
6	10/20/2020 19:39:35	Crédito personal	5	3	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	3	1	3	3	4	5	1
7	10/20/2020 19:52:23	Crédito personal	5	4	3	3	2	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	5	5
8	10/20/2020 19:53:25	Crédito personal	5	5	3	5	3	3	5	5	5	4	4	4	3	5	3	3	3	4	5	5
9	10/20/2020 20:33:06	Crédito personal	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	3	3	1	5	3	5	3	1	3	4
10	10/20/2020 21:01:04	Crédito personal	5	3	4	3	4	5	3	4	5	5	5	3	5	3	4	4	3	3	4	3
11	10/20/2020 21:47:19	Crédito personal	4	4	4	3	3	3	1	2	3	4	3	3	3	3	4	4	2	4	4	3
12	10/21/2020 12:26:52	Crédito personal	5	5	5	5	1	3	3	5	5	5	3	5	1	5	5	3	5	1	5	3
13	10/21/2020 12:35:31	Crédito personal	3	5	5	1	5	5	2	5	5	5	4	3	1	3	3	5	1	5	5	1
14	10/21/2020 12:36:46	Crédito personal	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	1
15	10/21/2020 13:08:09	Crédito personal	5	5	3	4	1	1	1	1	2	3	2	3	4	3	3	3	2	5	4	4
16	10/21/2020 13:38:26	Crédito personal	3	4	3	1	1	3	1	3	3	5	4	2	1	4	3	5	2	4	5	1
17	10/21/2020 14:24:31	Crédito personal	3	5	5	1	3	5	4	4	4	5	3	3	1	5	3	3	3	2	5	1
18	10/21/2020 14:51:58	Crédito hipotecario	3	4	4	4	4	1	5	4	5	5	2	3	4	4	4	5	2	3	5	1
19	10/21/2020 14:53:27	Crédito personal	3	4	4	4	4	1	5	4	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
20	10/21/2020 14:59:32	Crédito negocios	5	3	1	5	1	1	2	5	5	5	3	3	1	3	3	3	3	5	1	1
21	10/21/2020 16:08:45	Crédito personal	3	3	2	5	3	2	1	5	5	5	3	2	1	3	3	5	1	1	5	5
22	10/21/2020 16:27:26	Crédito personal	5	5	3	5	4	5	5	1	5	5	3	3	1	3	3	5	1	1	5	5
23	10/21/2020 16:39:48	Crédito personal	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	5	1
24	10/21/2020 16:42:28	Crédito negocios	4	5	4	3	4	3	1	3	4	4	2	3	3	4	3	5	3	4	4	4
25	10/21/2020 16:47:00	Crédito personal	4	5	5	5	3	3	3	5	5	3	4	4	2	5	4	5	4	3	4	1
26	10/21/2020 16:56:49	Crédito personal	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	2	5	5	5	1
27	10/21/2020 17:02:57	Crédito personal	4	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	4
28	10/21/2020 17:08:19	Crédito negocios	5	5	3	5	1	3	2	5	5	4	3	3	2	4	5	5	1	4	5	1
29	10/21/2020 17:29:55	Crédito negocios	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	3	4	4
30	10/21/2020 17:40:02	Crédito personal	5	5	5	5	4	2	1	1	5	1	4	2	1	1	3	5	3	1	5	4
31	10/21/2020 18:14:45	Crédito personal	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	1	2	3	5	5
32	10/21/2020 18:16:49	Crédito personal	5	3	5	2	3	5	2	5	4	5	3	3	2	4	4	4	1	3	5	1
33	10/21/2020 18:21:23	Crédito personal	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
34	10/21/2020 18:30:16	Crédito personal	3	4	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
35	10/21/2020 18:55:09	Crédito personal	4	4	2	2	3	1	4	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4
36	10/21/2020 19:21:03	Crédito personal	4	4	3	4	3	5	3	5	4	5	3	4	4	3	3	3	2	4	5	1
37	10/21/2020 19:35:24	Crédito personal	2	5	5	5	5	5	2	3	2	3	3	3	3	4	5	1	1	4	1	1
38	10/21/2020 19:37:44	Crédito negocios	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5
39	10/21/2020 20:01:21	Crédito personal	4	5	4	5	5	4	1	3	4	5	3	3	3	4	4	5	4	3	4	3
40	10/21/2020 21:02:28	Crédito personal	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4

ANEXO 7: Fotos





