

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



**UPLA**  
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

**TESIS**

El Riesgo crediticio y el índice de morosidad en Financiera Confianza  
Agencia Constitución Huancayo - 2022

Para optar : El Título Profesional de Contador Público  
Autora : Bach. Ventocilla Medrano Blanca Beatriz  
Asesor : Mg. Javier Vila Flores  
Línea de Investigación  
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos  
Fecha de inicio y culminación : 05.05.2023 – 04.05.2024

Huancayo - Perú

2024

HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**

**TESIS**

**El Riesgo crediticio y el índice de morosidad en Financiera  
Confianza Agencia Constitución Huancayo - 2022**

**PRESENTADO POR:**

Ventocilla Medrano Blanca Beatriz

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE:**

CONTADOR PÚBLICO

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

APROBADA POR LOS SIGUIENTES JURADOS

DECANO : \_\_\_\_\_  
DR. VÁSQUEZ VÁSQUEZ WILBER GONZALO

PRIMER MIEMBRO : \_\_\_\_\_  
MTRO. DOLORIER AGUIRRE CARMEN ROSA

SEGUNDO MIEMBRO : \_\_\_\_\_  
MTRO. RAMOS AYLAS COSME DENNIS

TERCER MIEMBRO : \_\_\_\_\_  
MTRO. ZORILLA SOVERO LORENZO PABLO

Huancayo, 23 de Setiembre del 2024

**FALSA PORTADA**

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



**TESIS**

**El Riesgo crediticio y el índice de morosidad en Financiera Confianza  
Agencia Constitución Huancayo – 2022**

Para optar : El Título Profesional de Contador Público

Autora : Bach. Ventocilla Medrano Blanca Beatriz

Asesor : Mg. Javier Vila Flores

Línea de Investigación

Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los  
Recursos

Fecha de inicio y culminación : 05.05.2023 – 04.05.2024

Huancayo - Perú

2024

**ASESOR**

**Mg. Javier Vila Flores**

## **DEDICATORIA**

A mis padres, fuente inagotable de amor y apoyo. A mis profesores por guiarme en mi camino del conocimiento.

A mis amigos, por su aliento y comprensión, y a mí misma por nunca dejar de creer en mis capacidades. Esta tesis es el resultado de nuestro esfuerzo conjunto.

Gracias por ser parte de este logro. Con cariño:

**Blanca Ventocilla**

## **AGRADECIMIENTO**

Me gustaría expresar mi profundo agradecimiento a todos aquellos que colaboraron para que esta tesis pudiera materializarse.

Quiero agradecer a mi tutor de tesis por su invaluable orientación y constante respaldo durante todo este trayecto.

Agradezco a los participantes de mi investigación por su tiempo y disposición para colaborar.

Agradezco a mis profesores y mentores por su inspiración y conocimientos compartidos.

Agradezco a todos aquellos que me brindaron su ayuda y orientación en diferentes etapas de este proyecto.

**Blanca Ventocilla**

## CONSTANCIA DE SIMILITUD



Oficina de  
Propiedad Intelectual  
y Publicaciones

NUEVOS TIEMPOS  
NUEVOS DESAFÍOS  
NUEVOS COMPROMISOS

## CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0297 - FCAC -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

**El Riesgo crediticio y el Índice de morosidad en Financiera Confianza Agencia Constitución Huancayo -2022**

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **Bach. VENTOCILLA MEDRANO BLANCA BEATRIZ**

Facultad : **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

Escuela Académica : **CONTABILIDAD Y FINANZAS**

Asesor(a) : **Mg. VILA FLORES JAVIER**

Fue analizado con fecha **02/07/2024**; con **106 págs.**; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

X
X

El documento presenta un porcentaje de similitud de **24 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N° 15 del Reglamento de uso de Software de Prevención Version 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 02 de julio del 2024.



**MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI**  
JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

**CONTENIDO**

HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS .....	ii
FALSA PORTADA .....	iii
ASESOR .....	iv
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
CONTENIDO .....	vii
CONTENIDO DE TABLAS.....	xi
CONTENIDO DE FIGURAS .....	xiii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN .....	xvi
CAPITULO I.....	18
I. Planteamiento del problema .....	18
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	18
1.2. Delimitación del problema .....	21
1.3. Formulación del problema.....	22
1.4. Justificación.....	22
1.5. Objetivos .....	24



CAPITULO II .....	25
II. Marco teórico .....	25
2.1. Antecedentes de estudio .....	25
2.2. Bases Teóricas o Científicas.....	31
2.3. Marco Conceptual (de las variables y dimensiones) .....	45
CAPÍTULO III.....	47
III. Hipótesis .....	47
3.1. Hipótesis general .....	47
3.2. Hipótesis específicas .....	47
3.3. Variables (definición conceptual y operacionalización) .....	47
CAPÍTULO IV.....	49
IV. Metodología.....	49
4.1. Enfoque de investigación .....	49
4.2. Método de investigación .....	49
4.3. Tipo de investigación .....	50
4.4. Nivel de investigación .....	50
4.5. Diseño de investigación.....	50
4.6. Población y muestra .....	51
4.7. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	53
4.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	54

4.9. Confiabilidad del instrumento .....	54
4.10. Aspectos éticos de la investigación .....	56
CAPÍTULO V .....	57
V. Resultados .....	57
5.1. Descripción de resultados .....	57
5.2. Contraste de hipótesis .....	69
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	75
CONCLUSIONES .....	78
RECOMENDACIONES .....	80
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	81
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 .....	93
CONSENTIMIENTO INFORMADO .....	97

## CONTENIDO DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Población.....	52
<b>Tabla 2.</b> Fiabilidad de la variable Riesgo crediticio.....	54
<b>Tabla 3.</b> Fiabilidad de la variable Índice de morosidad .....	55
<b>Tabla 4.</b> Interpretación del coeficiente Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ).....	55
<b>Tabla 5.</b> Distribución de frecuencias de la variable Riesgo crediticio, en la financiera Confianza agencia Constitución Huancayo 2022.....	57
<b>Tabla 6.</b> Distribución de frecuencias de la dimensión riesgo de liquidez, en la financiera Confianza agencia Constitución Huancayo 2022. ....	58
<b>Tabla 7.</b> Distribución de frecuencias de la dimensión evaluación crediticia, en la financiera Confianza agencia Constitución Huancayo 2022. ....	60
<b>Tabla 8.</b> Distribución de frecuencias de la dimensión seguimiento y control de créditos, en la financiera Confianza agencia Constitución Huancayo 2022.....	61
<b>Tabla 9.</b> Distribución de frecuencias de la variable índice de morosidad, en la financiera Confianza agencia Constitución Huancayo 2022. ....	63
<b>Tabla 10.</b> Distribución de frecuencias de la dimensión recuperación de créditos, en la financiera Confianza agencia Constitución Huancayo 2022. ....	64
<b>Tabla 11.</b> Distribución de frecuencias de la dimensión cartera atrasada, en la financiera Confianza agencia Constitución Huancayo 2022. ....	65
<b>Tabla 12.</b> Distribución de frecuencias de la dimensión créditos vencidos, en la financiera Confianza agencia Constitución Huancayo 2022. ....	66
<b>Tabla 13.</b> Prueba de Shapiro Wilk de las variables: Riesgo crediticio, índice de morosidad y sus dimensiones.....	67

<b>Tabla 14.</b> Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman .....	68
<b>Tabla 15.</b> Prueba de correlación de Spearman entre el riesgo crediticio y el índice de morosidad en la financiera confianza agencia constitución Huancayo – 2022.....	69
<b>Tabla 16.</b> Prueba de correlación de Spearman entre el riesgo de liquidez y la recuperación de créditos en la financiera confianza agencia constitución Huancayo – 2022.....	71
<b>Tabla 17.</b> Prueba de correlación de Spearman entre el la evaluación crediticia y la cartera atrasada en la financiera confianza agencia constitución Huancayo – 2022. ....	72
<b>Tabla 18.</b> Prueba de correlación de Spearman entre el seguimiento y control de créditos y los créditos vencidos en la financiera confianza agencia constitución Huancayo – 2022.....	73

## CONTENIDO DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Gráfica de la variable Riesgo crediticio en la financiera Confianza agencia Constitución Huancayo 2022. ....	57
<b>Figura 2.</b> Gráfica de la dimensión riesgo de liquidez en la financiera Confianza agencia Constitución Huancayo 2022. ....	59
<b>Figura 3.</b> Gráfica de la dimensión evaluación crediticia la financiera Confianza agencia Constitución Huancayo 2022. ....	60
<b>Figura 4.</b> Gráfica de la dimensión seguimiento y control de créditos en la financiera Confianza agencia Constitución Huancayo 2022. ....	61
<b>Figura 5.</b> Gráfica de la variable índice de morosidad en la financiera Confianza agencia Constitución Huancayo 2022. ....	63
<b>Figura 6.</b> Gráfica de la dimensión recuperación de créditos en la financiera Confianza agencia Constitución Huancayo 2022. ....	64
<b>Figura 7.</b> Gráfica de la dimensión cartera atrasada en la financiera Confianza agencia Constitución Huancayo 2022. ....	65
<b>Figura 8.</b> Gráfica de la dimensión créditos vencidos en la financiera Confianza agencia Constitución Huancayo 2022. ....	67

## RESUMEN

La investigación titulada “**El riesgo crediticio y el índice de morosidad en financiera Confianza Agencia Constitución Huancayo - 2022**”, tuvo como objetivo general “determinar la relación que existe entre el riesgo crediticio y el índice de morosidad en Financiera Confianza Agencia Constitución Huancayo – 2022”. La investigación se desarrolló con un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, aplicando un nivel correlacional, y empleó un diseño no experimental de corte transversal. Tanto la población como la muestra estuvieron compuestas por 30 trabajadores del área de créditos de la Financiera Confianza agencia Constitución, a los que como instrumento se les aplicó dos cuestionarios. Según los resultados encontrados, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0,436\*, lo que sugiere que hay una asociación positiva entre el riesgo crediticio y el índice de morosidad. El valor p de 0.016 es menor que el nivel de significancia de 0.05, lo que conduce al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alternativa. Esto permite decir que mientras exista un nivel bajo de riesgo crediticio, el índice de morosidad también se encontrará en bajos niveles. Se recomienda a gerencia cumplir protocolos de evaluación crediticia a través de políticas establecidas y realizar monitoreos continuos para reducir el riesgo crediticio.

**Palabras clave:** Riesgo crediticio, índice de morosidad, créditos, cartera atrasada.

## ABSTRACT

The general objective of the research entitled "Credit risk and the delinquency rate in Financiera Confianza Agencia Constitución Huancayo - 2022" was to "determine the relationship between credit risk and the delinquency rate in Financiera Confianza Agencia Constitución Huancayo - 2022". The research was developed with a quantitative approach, applied type, applying a correlational level, and used a non-experimental cross-sectional design. Both the population and the sample consisted of 30 workers in the credit area of the Financiera Confianza Constitución agency, to whom two questionnaires were applied as an instrument. According to the results found, a Spearman correlation coefficient of 0.436\* was obtained, suggesting that there is a positive association between credit risk and the delinquency rate. The p-value of 0.016 is less than the significance level of 0.05, leading to the rejection of the null hypothesis and the acceptance of the alternative hypothesis. This allows us to say that as long as there is a low level of credit risk, the delinquency rate will also be at low levels. It is recommended that management comply with credit evaluation protocols through established policies and perform continuous monitoring to reduce credit risk.

**Key words:** Credit risk, delinquency rate, loans, past due portfolio.

## INTRODUCCIÓN

Entre una de las principales problemáticas financieras se ha llegado a considerar que es muy importante que conozcan y se entrenen en que la implementación de estrategias para gestionar el riesgo crediticio tiene un efecto directo en el incremento de la tasa de morosidad en instituciones financieras. Las valoraciones incorrectas dan lugar a ciertos riesgos de crédito, sobreendeudamiento de los clientes y reinversión, entre otros. Un tema clave para los líderes de las instituciones financieras y los asesores comerciales es minimizar las tasas de incumplimiento mediante una gestión eficaz del riesgo crediticio.

El presente estudio *denominado “El riesgo crediticio y el índice de morosidad en Financiera Confianza Agencia Constitución Huancayo - 2022”*, tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el riesgo crediticio y el índice de morosidad en Financiera Confianza Agencia Constitución Huancayo - 2022. Por tanto, se empleó un enfoque metodológico científico de carácter cuantitativo y aplicado, de nivel correlacional con un diseño transversal no experimental, siguiendo los lineamientos establecidos por la Universidad Peruana Los Andes. El presente estudio se estructurará de la siguiente forma:

En el primer capítulo, se esboza la descripción de la realidad problemática, delimitación del problema, formulación del problema, se presenta la fundamentación y se definen los propósitos del estudio.

El segundo capítulo abarca el marco conceptual del estudio, los antecedentes nacionales e internacionales, bases teóricas o científicas y marco conceptual.

En el tercer capítulo se incluyen las hipótesis de investigación, las variables, así como la definición conceptual y la operacionalización de estas variables.



En el cuarto capítulo se expone la metodología utilizada en la investigación, detallando el método, tipo, nivel, diseño, población y muestra, así como las técnicas utilizadas e instrumentos de recolección de datos, técnicas de procesamiento y análisis de datos y aspectos éticos de la investigación.

En el quinto capítulo, aborda los resultados obtenidos, incluyendo su descripción y la contrastación de hipótesis; así como el análisis y discusión de resultados.

Finalmente, las conclusiones y las recomendaciones propuestas a manera de sugerencias, asimismo las referencias bibliográficas y los respectivos anexos.

La autora.

## **CAPITULO I**

### **I. Planteamiento del problema**

#### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

La misión principal de la financiera Confianza es fomentar el progreso económico de la comunidad. Una vez que se otorga el préstamo, el propósito es recuperar el capital prestado junto con los intereses correspondientes, es decir el objetivo primordial después de la concesión de créditos es asegurar la recuperación de los mismos, dado que algunos clientes o prestatarios incumplen con sus obligaciones. Hasta la fecha actual, no se ha realizado un estudio relevante centrado en el índice de morosidad. Si esta situación persiste, podría tener un impacto significativo en la estabilidad financiera.

Las instituciones bancarias hoy en día están expuestas al riesgo de crédito como parte de sus actividades comerciales naturales, es fundamental que las instituciones bancarias implementen políticas y procedimientos para la gestión de riesgos que analicen la posibilidad de que las compañías devuelvan los préstamos otorgados, sin embargo, esto no es fácil o podría decirse que esto nos permite distinguir qué empresas son las más rentables y las menos propensas a incumplir (Carrascosa, 2021).

En el contexto actual, el riesgo crediticio y la tasa de morosidad se perciben como dos variables críticas que todas las instituciones financieras deben afrontar, “el sistema financiero está experimentando un deterioro en la calidad de los préstamos otorgados”, lo que presenta un desafío para todas las instituciones financieras: mejorar continuamente esta métrica, debido a que esto afecta directamente la capacidad de liquidez de las empresas ante esa situación la

financiera Confianza está experimentando un aumento en su expansión, sin embargo, la falta de eficacia en la gestión y aplicación de políticas ha ocasionado un incremento en la morosidad de sus préstamos.

La gestión del riesgo crediticio, especialmente en lo que respecta a la evaluación de créditos, está siendo deficiente, lo que está generando un aumento significativo en los casos de morosidad. Si esta situación no se corrige pronto, podría acarrear importantes pérdidas económicas. Los consultores empresariales están empleando métricas de riesgo crediticio, como el rendimiento del sector, en sus análisis y los mercados internos y externos, como puntos de referencia. Además, un indicador importante es que estos asesores ignoran a los clientes que no cumplen con los criterios apropiados aprobando operaciones de manera forzada con el fin de lograr los objetivos corporativos y continuar expandiendo su presencia en el mercado, sin considerar las implicaciones del crecimiento en los niveles de incumplimiento.

Además, en cuanto a la concesión de créditos, surgen dificultades debido a la entrega de préstamos sin respaldo, todo aquello que contribuye a la expansión de la cartera de riesgo elevado. La información en la base de datos de préstamos con firma única no concuerda con el perfil del cliente, y los créditos concedidos no proporcionan una representación precisa de la capacidad real del cliente. La evaluación inadecuada del cliente ocasiona pérdidas para la institución financiera. Además, una evaluación crediticia deficiente conlleva a niveles elevados de incumplimiento, lo que constituye una de las causas principales de morosidad en las instituciones financieras, especialmente en las microfinancieras, donde se observa un alto índice de impago. Esto dificulta la recuperación de los créditos y resulta en costos adicionales por procesos legales, dando lugar a créditos vencidos o no recuperables.

Globalmente y en América Latina, la crisis de COVID-19 impactó a los bancos, influenciando sus indicadores de solidez, como la tasa de morosidad, el ROA, la proporción de capital y la liquidez se han recuperado de la última crisis financiera mundial, mostrando cifras más débiles en comparación con años posteriores. Se espera que la crisis 2021 vea una recuperación sostenida para los intermediarios financieros (Banco Central de Reserva del Perú, 2021).

En el Perú, la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones (SBS) es la autoridad reguladora del sistema financiero, a la que corresponde la regulación y supervisión de los bancos, sociedades financieras, cooperativas de ahorro y crédito municipales, compañías de seguros y fondos de pensiones. Además, entre sus funciones se encuentra la prevención y detección de actividades relacionadas con el lavado de dinero y la financiación del terrorismo (Superintendencia de Banca y Seguros, 2021).

Según Kliestik et al. (2015), una adecuada gestión del riesgo crediticio implica reconocer, examinar y resolver situaciones de riesgo en favor del banco, que debe ser proactivo en lugar de reactivo, no funcionará. Leo et al. (2019) indican que el riesgo de crédito se posiciona como la principal preocupación para las entidades bancarias. Para las empresas en estudio, esta gestión del riesgo de crédito por parte del oficial de crédito puede no tratarse de identificar, analizar o responder adecuadamente, no se trata simplemente de proporcionar lo que cada individuo que contribuyó al problema requiere.

Si esta deficiencia en la gestión del riesgo crediticio continúa, es probable que los niveles de morosidad se incrementen. La solución no radica únicamente en la reestructuración de carteras de préstamos en dificultades, sino en la correcta selección de los créditos que se

otorgan. Se deben considerar las métricas financieras básicas que son esenciales para la aprobación correcta del crédito y se deben cambiar o mejorar los criterios de evaluación del crédito en función de un análisis financiero detallado. Ñañez (2018) más aun considerando que las entidades objeto de la presente investigación no son las únicas involucradas en esta situación y se encuentran duplicadas en el sector.

En el presente, la intensa competencia y la urgencia de muchas entidades por expandirse están llevando a una sobreexposición de los clientes al endeudamiento, sin realizar una evaluación adecuada de su capacidad real de pago. Esto está resultando en un aumento significativo en los niveles de incumplimiento. Por tanto, el objetivo de este estudio es establecer la correlación entre el riesgo de crédito y la tasa de morosidad en financiera confianza agencia constitución Huancayo - 2022; para tomar decisiones informadas, es crucial comprender los riesgos crediticios relacionados con la morosidad. Esto permitirá desarrollar sugerencias técnicas para mejorar la situación actual de altos índices de morosidad.

## **1.2. Delimitación del problema**

### **1.2.1. Delimitación Espacial**

El estudio actual se llevó a cabo en Huancayo, centrándose en el análisis de la financiera confianza agencia constitución Huancayo y sus áreas relacionadas.

### **1.2.2. Delimitación Temporal**

La investigación actual se llevó a cabo durante el año 2022, gracias a la disposición y las facilidades proporcionadas en ese periodo.

### **1.2.3. Delimitación Conceptual o temática**

“El riesgo crediticio es la contingencia imprevista que implica la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del deudor, resultando en la falta de cumplimiento de las obligaciones establecidas”. “La morosidad se define como el incumplimiento o la demora en el pago de las cuotas en la fecha estipulada, lo que genera intereses y, en casos extremos, puede resultar en acciones legales”.

## **1.3. Formulación del problema**

### **1.3.1. Problema general**

¿Qué relación existe entre el riesgo crediticio y el índice de morosidad en Financiera Confianza Agencia Constitución Huancayo - 2022?

### **1.3.2. Problemas específicos**

- a. ¿Qué relación existe entre el riesgo de liquidez y la recuperación de créditos en Financiera Confianza Agencia Constitución Huancayo - 2022?
- b. ¿Qué relación existe entre la evaluación crediticia y la cartera atrasada en Financiera Confianza Agencia Constitución Huancayo - 2022?
- c. ¿Qué relación existe entre el seguimiento y los créditos vencidos en Financiera Confianza Agencia Constitución Huancayo - 2022?

## **1.4. Justificación**

### **1.4.1. Social**

Este estudio es de suma importancia para los empresarios del sector financiero en Huancayo, ya que no solo les proporcionará herramientas para mantenerse y crecer empresarialmente, sino que también generará un impacto social significativo. Los resultados obtenidos permitirán a estos empresarios tomar decisiones más informadas, fomentando la estabilidad financiera de las empresas, la creación de empleo y la atracción de inversiones en la región. Adicionalmente, al perfeccionar la evaluación de los riesgos crediticios, este estudio ayudará a disminuir los niveles de morosidad, beneficiando tanto a las empresas financieras como a la economía local en general. En definitiva, los beneficios sociales de este estudio se reflejan en un progreso concreto hacia el desarrollo económico sostenible y la mejora del bienestar de la comunidad en Huancayo.

#### **1.4.2. Teórica**

Basé mi investigación en las fuentes teóricas científicas más actuales y pertinentes para respaldar las variables de estudio, como el riesgo crediticio y la morosidad. Esta información posibilitará la identificación de los factores que generan resultados no deseados, permitiendo la búsqueda de soluciones prácticas y eficaces. Este estudio ofrecerá datos que permitirán comprender la generación del riesgo crediticio y su notable relación con la morosidad, en la actualidad, los asesores de negocio (analistas) carecen de conocimientos sobre los procedimientos idóneos para llevar a cabo una evaluación crediticia precisa. Esta investigación proporciona una justificación teórica para el estudio y sirve como motivación para llevarlo a cabo.

#### **1.4.3. Metodológica**

La justificación metodológica desempeña un papel crucial al proponer innovadoras formas de investigación que contribuirán a establecer de manera precisa las variables y a desarrollar instrumentos de medición eficientes, fundamentados en conceptos sólidos. Este enfoque permitirá no solo identificar, sino también controlar las variables clave, con un enfoque específico en la correlación entre el riesgo crediticio y la morosidad, así como en sus aspectos subyacentes. La investigación se orientará hacia la aplicación de un instrumento homogéneo en una población representativa, lo que posibilitará la generalización de los resultados obtenidos. Este enfoque metodológico innovador no solo fortalecerá la validez y confiabilidad de los hallazgos, sino que también sentará las bases para futuras investigaciones en el campo, contribuyendo así al avance y la evolución de las metodologías de investigación en el ámbito financiero.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre el riesgo crediticio y el índice de morosidad en Financiera Confianza Agencia Constitución Huancayo – 2022.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- a. Determinar la relación entre el riesgo de liquidez y la recuperación de créditos en Financiera Confianza Agencia Constitución Huancayo – 2022.
- b. Determinar la relación entre la evaluación crediticia y la cartera atrasada en Financiera Confianza Agencia Constitución Huancayo – 2022.
- c. Determinar la relación entre el seguimiento y control de créditos y los créditos vencidos en Financiera Confianza Agencia Constitución Huancayo – 2022.



## CAPITULO II

### II. Marco teórico

#### 2.1. Antecedentes de estudio

##### 2.1.1. Ámbito internacional

Hurka (2018), en su investigación *“El impacto de la gestión del riesgo crediticio en la rentabilidad de los bancos comerciales Nórdicos”* tuvo el propósito de examinar la administración del riesgo crediticio en los bancos comerciales del norte de Europa y su impacto en la rentabilidad. El enfoque metodológico fue cuantitativo, aplicado y de diseño no experimental. Los datos fueron obtenidos de la base de datos conocida como Datastream, la cual incluía información de trece bancos ubicados en cuatro países de Escandinavia. Se utilizó datos comprendidos entre 2000 y 2015. El análisis se fundamentó en un conjunto de datos de panel equilibrado, con un total de 186 observaciones obtenidas. Se observó que el contexto macroeconómico afectó de manera más significativa la reducción de la rentabilidad después de la crisis financiera, en comparación con la gestión del riesgo crediticio.

García (2019), en su investigación *“Metodología para la medición del riesgo Crediticio en una Cooperativa Financiera”*, para obtener el título de Contador Público, avalado en Colombia por la Universidad de Medellín, el propósito fue desarrollar un modelo de evaluación del riesgo de liquidez que se apoyara en proyecciones estadísticas y la creación de escenarios para una mayor cobertura y que el objetivo es mejorar la eficiencia del método actual utilizado en CONFIAR Cooperativa Financiera para lograr una gestión más precisa y adecuada del riesgo de liquidez; se considera la posibilidad de examinar tanto la normativa nacional como la

internacional en lo que respecta a la evaluación del riesgo de liquidez, en otras palabras, el enfoque implica utilizar proyecciones como base para desarrollar un modelo de evaluación, lo cual guarda relación con nuestra investigación. Las conclusiones de la investigación son las siguientes: El diseño propuesto para la gestión del riesgo de liquidez brinda a la Cooperativa una perspectiva mejorada sobre cómo se desempeña el margen de intermediación financiera, En consonancia con los objetivos estratégicos definidos por la entidad, considerando la métrica de Cobertura de Operaciones de Intermediación Financiera En este contexto, el modelo refleja la posición de la entidad en términos de su rendimiento en relación con la gestión de captaciones y colocaciones, así como su habilidad para cumplir con sus obligaciones financieras.

Zambrano (2021) en su investigación *“Estrategia para optimizar la gestión del riesgo crediticio para el manejo de la tasa de morosidad en empresas del sector comercial pertenecientes a la asociación de electrodomésticos del Ecuador”*, investigación llevada a cabo en la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil para obtener el título de Maestría en Administración de Empresas, El propósito fue analizar de qué manera las tácticas para administrar el riesgo crediticio afectan la regulación de los niveles de incumplimiento en los préstamos otorgados. La investigación se centró en un enfoque descriptivo cuantitativo. La investigación contó con la participación de 176 compradores que adquirieron productos en las tiendas asociadas a la Asociación. Se utilizaron dos cuestionarios como método para recopilar datos. Los hallazgos indicaron que la ausencia de políticas claras de crédito y cobranza en el sistema de administración dificulta la evaluación del riesgo asociado al crédito. Almacenes La Ganga registró la mayor tasa de incumplimiento, situándose entre el 13% y el 16.20%, con un tiempo promedio de recuperación de 3.44 meses. En contraste, Marcimex, Comandato, Artefacta, Crédito Económicos, Orbe Hogar y Japón mostraron niveles de incumplimiento

moderados, con tasas que variaron entre el 6.50% y el 6.50%. Icesa y Jaher reportaron una tasa de retención del 8%, con índices de morosidad entre el 9% y el 9.90%. Se recomendó implementar un enfoque de gestión basado en el modelo Z-Score de Altman como estrategia para mejorar la recuperación de los créditos en situación de mora. En conclusión, se verificó que la gestión del riesgo crediticio incide en los niveles de morosidad en las compañías pertenecientes a la Asociación Ecuatoriana de Electrónica de Consumo.

Chongo (2017) en su investigación *“Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, Ubicada en la ciudad del Tena”*, Para graduarse como Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, completó sus estudios en la Universidad Central del Ecuador, la cual tuvo como fin “elaborar un plan de gestión de riesgo crediticio con el fin de disminuir los niveles de incumplimiento por parte de los clientes en la institución financiera”. La investigación desarrolló un método deductivo, analítico, de campo descriptiva. La muestra estuvo conformada por 10 funcionarios de la Cooperativa, a los que como instrumento se les aplicó dos cuestionarios. Los resultados fueron los siguientes: Dado que la cooperativa carece de un plan de gestión de riesgo crediticio, luego de realizar estudios previos recibió una alta proporción de morosidad dentro de su cartera de morosidad, el manejo inadecuado de este asunto ha tenido consecuencias negativas en la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito Educadores de Napo. Desarrollar estrategias de gestión de riesgo crediticio con el fin de reducir los niveles de morosidad entre los clientes de las entidades financieras. Esto permite una gestión efectiva y eficiente de todos los recursos económicos, socioculturales y políticos, tanto a nivel externo como interno. Como recomendación, las instituciones financieras podrían implementar los procedimientos de

gestión sugeridos en el estudio para reducir los índices de incumplimiento en los préstamos y colaborar de manera más efectiva de forma cooperativa.

Gonzales et al. (2018), en su investigación "*La Morosidad; un acuciante problema financiero de nuestros días, llevado a cabo en el país de España*", el aspecto más destacado de este artículo fue el examen realizado para adoptar medidas preventivas frente al elevado nivel de morosidad, con este fin, el objetivo general fue desglosado en cinco metas específicas, llegando a la conclusión de que la situación económica actual ha exacerbado los desafíos relacionados con la falta de cumplimiento en los pagos, y las perspectivas no son muy alentadoras, dado que se espera que aumente, además se han evaluado algunas sugerencias ofrecidas por expertos para abordar este problema que impacta a todas las entidades.

### **2.1.2. Ámbito nacional**

Quintama et al. (2021), en su investigación "*Riesgo crediticio y morosidad en Mi Banco Huancayo-2018*", para graduarse como Contador Público en la Universidad Peruana Los Andes. El propósito del estudio fue explorar la conexión entre el riesgo de crédito y los niveles de incumplimiento. Para contrastar y validar la hipótesis, se aplicaron tanto el enfoque inductivo como el deductivo. El estudio se distinguió por su naturaleza aplicada, con un enfoque descriptivo y correlacional. El diseño de la investigación fue no experimental, de tipo transversal-correlacional, la muestra de investigación consistirá en 44 asesores de negocio. Además, se utilizó un cuestionario como instrumento, cuyo procesamiento se llevó a cabo utilizando el programa IBM Statistics v.26. Finalmente, se concluyó que tanto el riesgo crediticio como el riesgo de liquidez tienen un efecto adverso en el índice de morosidad, como se demostró mediante el coeficiente de correlación de Spearman.

Condor et al. (2019) en su estudio "*Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en mi banco –agencia Chupaca – 2018*", para graduarse como Contador Público en la Universidad Peruana Los Andes, con el fin de explorar diversas alternativas para resaltar la importancia fundamental de administrar el riesgo crediticio. Según el objetivo de esta investigación, el estudio establece las condiciones requeridas para ser considerado un trabajo científico. La hipótesis de la investigación sugiere que una adecuada administración del riesgo crediticio resulta en una reducción del índice de morosidad. Se sugiere mejorar la administración del riesgo crediticio mediante una evaluación exhaustiva de los préstamos, así como implementar reglas y directrices que faciliten la supervisión del uso de los fondos obtenidos a través de los créditos otorgados.

Lifonzo et al. (2019), en su investigación "*El riesgo crediticio y la morosidad en las microfinancieras del Distrito de Chilca, año 2017*", para graduarse como Contador Público en la Universidad Peruana Los Andes. El objetivo de su estudio fue determinar la correlación entre el riesgo crediticio y los niveles de morosidad. El estudio se basó en un enfoque cuantitativo y siguió el método científico, siendo el método descriptivo su principal enfoque. El diseño de la investigación fue no experimental en términos generales, mientras que, en términos específicos, se utilizó un diseño correlacional. La muestra consistió en 18 microfinancieras situadas en el distrito de Chilca, provincia de Huancayo, seleccionadas de forma aleatoria. Se utilizaron dos cuestionarios como herramientas para recopilar información, los cuales se elaboraron a partir de la matriz de operacionalización de las variables de investigación. Se aplicó un cuestionario por cada una de estas variables. En consecuencia, nuestra conclusión primordial indica que el riesgo crediticio influye de manera importante en la disminución de los niveles de morosidad. El análisis de la prueba de correlación de Spearman confirmó que existe una correlación del

92.7% con un nivel de significancia de  $p=0.05$ , lo que indica una relación directa entre nuestras variables de investigación.

Vilca (2021), en su investigación "*Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en colaboradores de una entidad financiera del departamento de Puno*", para obtener el título de Contador Público, completado en la Universidad Peruana Unión. Con el fin de determinar la conexión entre la gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad. El estudio se enmarca dentro del enfoque cuantitativo, siendo de tipo no experimental y de nivel descriptivo correlacional. Además, sigue un diseño de investigación de corte transversal. Un total de 122 empleados optaron por participar de manera voluntaria, siendo seleccionados a través de un método de muestreo no aleatorio. Se les aplicaron dos escalas validadas estadísticamente con resultados satisfactorios: una para evaluar el riesgo crediticio y otra para medir el índice de morosidad. Según los resultados encontrados, se notó que el coeficiente de correlación de Spearman, Rho, fue de  $-0.467$ , indicando una relación moderadamente inversa. El valor  $p$  resultó ser menor que  $0.05$  ( $p=0.000$ ), lo que conlleva a la aceptación de la hipótesis alternativa y al rechazo de la hipótesis nula. Como resultado, se puede inferir que existe una conexión sustancial entre la administración del riesgo crediticio y el nivel de morosidad. En síntesis, se confirma una relación directa entre ambas variables investigadas.

Díaz et al. (2018) en su investigación "*Estrategias de riesgo crediticio para disminuir el índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tumbán*", para obtener el título de Licenciado en Contabilidad, realizado en la Universidad Señor de Sipán Pimentel durante el año 2018. El propósito de su investigación fue reducir los índices de morosidad en la Cooperativa mediante la implementación de estrategias de gestión del riesgo crediticio. La metodología adoptada fue de enfoque cuantitativo, de carácter aplicado, con un nivel

descriptivo y un diseño no experimental. El conjunto de participantes estuvo compuesto por 200 socios pertenecientes al sector de las PYMES, a los que como instrumento se les aplicó dos encuestas. Las conclusiones fueron las siguientes: se establecieron estándares de crédito estrictos o manuales para prestatarios sobre evaluación de préstamos a socios y seguimiento de carteras de préstamos, establecimiento de mecanismos de control de recursos de préstamos otorgados y economía para minimizar el riesgo de crédito, ayuda a analizar las razones con la mayor precisión posible.

## **2.2. Bases Teóricas o Científicas**

### **2.2.1. Variable 1. Riesgo crediticio**

#### **2.2.1.1. Definición**

Según Campoverde (2021) “el riesgo crediticio es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago”. En otras palabras, la evaluación deficiente y la carencia de comprensión en las políticas de préstamo tienen un impacto directo en el riesgo crediticio.

Es crucial que las instituciones financieras realicen una evaluación exhaustiva de la capacidad de pago actual y futura de sus clientes, además de administrar eficazmente su cartera de préstamos.

Mucha (2019) “Indica que la concesión de créditos no debe basarse en decisiones arbitrarias de los directivos, sino en diversas circunstancias y situaciones individuales que enfrenta el cliente”.

#### **2.2.1.2. Principios del riesgo crediticio**

El Banco de Pagos Internacionales (2011) indica que las estrategias bien establecidas descritas en este informe se concentran particularmente en los siguientes ámbitos:

- Establecer un entorno propicio para la gestión del riesgo crediticio
- Implementar un proceso de concesión de créditos con seguimiento y control adecuados
- Implementar un método efectivo para la administración, evaluación y supervisión del crédito
- Garantizar la implementación de controles efectivos frente al riesgo crediticio

#### **Alcance del Riesgo Crediticio**

- Grado de riesgo que están dispuestos a asumir.
- Grado de exposición al riesgo de personas que exceden el límite típicamente establecido.
- Vigilancia activa y efectiva de la diversificación y la calidad de la cartera crediticia.

#### **Procedimientos para la evaluación crediticia**

- Identificar, evaluar y seguir de cerca el tipo de financiamiento, la actividad económica y la ubicación geográfica.
- Llevar a cabo un seguimiento regular para observar su desarrollo y posibles pérdidas, con el fin de prever contratiempos potenciales.
- Calcular la probabilidad de falta de pago y evaluar la exposición al riesgo de los prestatarios.
- Optimizar los sistemas de evaluación para estimar las pérdidas previstas de la cartera en su totalidad.
- Analizar las pérdidas imprevistas de la cartera.



### **2.2.1.3. Tipos de riesgo crediticio**

Según la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP (2020), El riesgo crediticio se caracteriza por la posibilidad de experimentar pérdidas debido al incumplimiento por parte del prestatario. Este riesgo ha sido y continúa siendo la principal causa de los elevados niveles de morosidad.

Asimismo, Calixto et al. (2011) afirma que es crucial considerar siempre la eventualidad de que la contraparte no cumpla con los pagos. Por ende, el riesgo de crédito se clasifica de la manera siguiente:

- El riesgo de incumplimiento o default se produce cuando el cliente no cumple con el pago del crédito concedido.
- El riesgo de degradación crediticia se relaciona con las calificaciones otorgadas por agencias de calificación crediticia.
- El riesgo de exposición aborda los pagos que se esperan en el futuro.

El propósito de reducir el riesgo implica examinar las posibilidades de pérdidas crediticias, lo cual requiere una evaluación exhaustiva del perfil del solicitante. De igual manera, según la Superintendencia de Banca y Seguros (2021), se destaca que las instituciones financieras en América Latina exhiben un elevado nivel de riesgo crediticio, Para reducir este riesgo, es necesario implementar métodos que simplifiquen su gestión y control. Esto implica la identificación, evaluación, supervisión y mitigación activa del riesgo, lo cual requiere una evaluación precisa y un seguimiento adecuado de los préstamos concedidos.

Por último, es crucial reconocer los riesgos inherentes que surgen después de conceder el crédito, tales como la clasificación de los deudores en categorías como normales, con problemas potenciales, deficientes, dudosos o en pérdida. En resumen, estas clasificaciones de deudores están estrechamente ligadas al historial crediticio del cliente.

#### **2.2.1.4. Factores mínimos para una política crediticia**

Pérez et al. (2018), indican que “Es imprescindible que todas las instituciones financieras dispongan de una política de crédito a clientes sólida. Por lo tanto, es crucial administrar las cuentas por cobrar para evaluar las necesidades futuras de financiamiento de la entidad financiera”.

Los préstamos representan el fundamento crucial que respalda tanto la comercialización como el crecimiento de otras empresas, y es esencial contar con una política de crédito claramente definida.

- En cuanto a las políticas de crédito, es necesario definir reglas precisas acerca de la capacidad para otorgar créditos.
- Respecto a las políticas de cobro, es esencial contar con procedimientos bien definidos a seguir en caso de impagos.
- Con respecto a las directrices de descuento, implica proporcionar incentivos a los clientes que realicen pagos puntualmente.

#### **2.2.1.5. Importancia del riesgo crediticio**

Según la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2018), las instituciones bancarias y financieras desempeñan un papel fundamental en la economía de un país, ya que actúan como

intermediarios financieros entre aquellos con excedentes de capital y aquellos que requieren financiamiento. El riesgo crediticio continúa aumentando debido a la influencia de la globalización y los cambios en el mercado financiero. Se pueden identificar dos categorías principales de riesgo: el externo y el interno. El riesgo externo está vinculado a variables como la inflación, las fluctuaciones en los tipos de cambio y las tasas de interés, mientras que el riesgo interno se relaciona más con aspectos internos como la gestión organizativa y la capacidad de los directivos de cada entidad.

#### **2.2.1.6. Dimensiones de riesgo crediticio**

##### **a. Riesgo de liquidez**

Según Belaunde (2012), el riesgo de liquidez se caracteriza por la imposibilidad de una entidad para disponer de los recursos suficientes para cumplir con sus compromisos financieros, tanto a corto como a medio/largo plazo.

El riesgo de liquidez se presenta de dos maneras:

##### **Por el lado de los activos**

La carencia de activos líquidos adecuados genera dificultades para la organización, impidiéndole cumplir con sus compromisos financieros. Es crucial para la organización conservar los activos líquidos de largo plazo, los cuales, según su naturaleza, no deberían ser cedidos excepto en circunstancias excepcionales.

##### **Por el lado de los pasivos**

Cuando una organización tiene deudas y obligaciones a corto plazo, puede enfrentar desafíos para obtener financiamiento adicional, en otras palabras, las deudas recurrentes ejercen

presión sobre la capacidad de la organización para obtener fondos y cumplir con sus compromisos financieros.

#### **b. Evaluación de créditos**

Según Belaunde (2012), al evaluar créditos se considera el perfil integral y el historial crediticio del solicitante, este último refleja cómo se comportó el solicitante en sus préstamos anteriores. Asimismo, es necesario considerar el propósito y la motivación detrás de la solicitud de préstamo, así como evaluar de manera prioritaria la capacidad de pago del solicitante, ya sea independiente o dependiente.

Consecuentemente, las instituciones financieras deben asegurarse de manera más rigurosa sobre la identidad de aquellos a quienes otorgan préstamos y para lograr esto, es crucial que desarrollen normativas y métodos para recolectar la información indispensable que les permita crear un perfil exhaustivo del solicitante. Entre estas medidas se incluyen consultar registros como Infocorp y otras centrales de riesgo, ya que proporcionan información crucial para evaluar el nivel de riesgo del solicitante.

De esta manera, durante el proceso de evaluación se implementa un procedimiento para la valoración del crédito, el cual considera los siguientes aspectos:

#### **Metodología de evaluación de créditos**

La evaluación de crédito sigue este procedimiento uniforme para todos los tipos de créditos que concedemos.

- **Estudio del riesgo de sobreendeudamiento**

Durante la evaluación de crédito, la institución revisará la posibilidad de sobreendeudamiento de los solicitantes utilizando los siguientes medios:

- La utilización de la base de datos de Infocorp permitirá mitigar el riesgo asociado al otorgamiento de un préstamo a una persona con antecedentes de morosidad.
- La Base de Alerta Financiera constituye una base de datos adicional a Infocorp, que ofrece detalles sobre historiales de riesgo no divulgados por otras agencias. Contiene registros de clientes de la Cámara de Comercio, agencias locales de riesgo y organizaciones no gubernamentales, así como préstamos rechazados en entidades financieras y clientes marcados como potencialmente riesgosos debido a intentos de fraude o suplantación de identidad.

- **Evaluación de la capacidad de pago**

Tanto la valoración cualitativa como la cuantitativa serán tomadas en cuenta para establecer la capacidad de pago.

- Evaluación cualitativa

El informe actúa como el primer filtro del riesgo crediticio, ya que a través de él se recopilará la información verbal y escrita necesaria para realizar una evaluación cuantitativa completa. Por consiguiente, es fundamental realizar una exhaustiva validación cruzada de la información, asegurando la precisión de los datos recolectados por el asesor financiero, con el fin de evitar subestimar el riesgo crediticio vinculado al endeudamiento.

- Evaluación cuantitativa

Facilita la evaluación de la capacidad de pago del solicitante al enfocarse en la verificación de la información relacionada con la solicitud de préstamo.

Por lo tanto, es crucial priorizar la evaluación del historial crediticio del solicitante, lo que implica acceder al sitio web de la SBS para obtener una comprensión precisa de la situación financiera del cliente:

El informe de deudas proporcionado por la SBS incluye la lista de préstamos y calificaciones adquiridas por las entidades del sistema financiero, y su vigencia no excede los 5 años.

- **Score crediticio**

El puntaje crediticio es una herramienta utilizada por bancos, instituciones financieras, cajas de ahorro, cooperativas y otros organismos similares. Esta herramienta se emplea para examinar el historial de pagos a lo largo del tiempo, utilizando una fórmula estadística junto con otras variables. En resumen, este proceso implica observar el historial de crédito del individuo para evaluar su comportamiento como deudor, basándose en este historial, se genera un puntaje que refleja su nivel de riesgo en términos de crédito.

**c. Seguimiento y control de créditos**

Según Leal et al. (2016), es esencial garantizar un seguimiento y control riguroso de los riesgos mediante información precisa, respaldada en datos informados. Esto permite al asesor financiero respaldar sus decisiones ante sus superiores de manera fundamentada.

Por lo tanto, se requiere implementar medidas más estrictas cuando existan indicios de una situación intermitente relacionada con un préstamo, en otras palabras, es crucial verificar la información de manera oportuna y disponer de datos tanto cuantitativos como cualitativos que respalden la situación particular del préstamo.

## **2.2.2. Variable 2. Morosidad**

### **2.2.2.1. Definición**

Para Borda (2018) “Se denomina morosidad a aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación”. Es decir, Un individuo en situación de morosidad, es decir, aquel que no cumple con sus obligaciones de pago, requiere un documento contractual (como un contrato, factura, cheque u otro documento de cobro) que especifique las condiciones y plazos establecidos para el pago y la recolección entre las partes involucradas.

Desde una perspectiva empresarial, Gonzales y colaboradores (2000) definen la morosidad como el retraso en el cumplimiento de las obligaciones financieras contraídas, por lo tanto, hace alusión a la falta de cumplimiento de un contrato de pago en la fecha convenida previamente. Las consecuencias negativas que la morosidad puede ocasionar entre las empresas asociadas fueron la principal motivación para la aprobación de una Directiva europea. Su fin primordial fue tratar de reducir este fenómeno.

### **2.2.2.2. Dimensiones de morosidad**

#### **a. Recuperación de créditos**

Según Vert (2022), un aspecto crucial en la administración de cobros pendientes es prever los problemas antes de que se presenten. Una compañía puede implementar ciertos sistemas de alerta que le advertirán anticipadamente si un cliente comienza a demostrar indicios de convertirse en un deudor problemático, experimenta pagos atrasados de manera frecuente o si se vislumbra una situación de insolvencia inminente. De este modo, se puede prevenir que la situación empeore más allá de lo inevitable y se puede comenzar a tomar medidas de inmediato,

implementando acciones para mitigar o prevenir futuros impagos y evitar que la gestión de cobros pendientes se convierta en un problema grave.

Con frecuencia, los deudores no son transparentes y raramente comunican a sus acreedores las verdaderas razones detrás de sus problemas de impagos. Suelen afirmar que se trata de un contratiempo temporal y pasajero, por lo que el acreedor debe desempeñar el papel de un buen "detective" y, mediante las pistas que pueda recabar, descubrir la verdad detrás de la situación. En numerosas ocasiones, los deudores recurren a la estrategia de avanzar sin considerar las repercusiones, persistiendo en sus adquisiciones a crédito a pesar de estar en medio de una crisis financiera considerable. Ignoran las consecuencias de sus acciones, como incrementar su deuda con los acreedores. Alternativamente, algunos optan por la estrategia del "avestruz", evadiendo activamente enfrentar la situación al evitar tomar medidas para resolver la crisis y esperando pasivamente a que se resuelva por sí sola.

#### **b. Cartera atrasada**

Camacho (2015), tras dos décadas de experiencia como especialista en morosidad, ha alcanzado varias conclusiones basadas en la observación práctica. La primera conclusión es que, en ausencia de una crisis económica, el 90 por ciento de los deudores son responsables del incumplimiento, es decir, son morosos intencionales.

La gran mayoría de los deudores incumplen deliberadamente. El resto no cumple debido a descuidos, falta de organización, informalidad, falta de previsión o simplemente por ser impuntuales.



La segunda es que el moroso pertinaz siempre afirma que pagará en cuanto le sea posible, pero en realidad sólo lo hará cuando le hayamos puesto entre la espada y la pared dado que su táctica implica simplemente dejar que transcurra el tiempo. Un refrán español sostiene que "Deuda vieja es deuda muerta"; este es precisamente el enfoque que adoptan los morosos: esperar a que la deuda prescriba.

En tercer lugar (salvo en períodos de recesión económica) que la causa de la mayoría de los incumplimientos de pago es la falta de escrúpulos del deudor; los morosos son granujas que se aprovechan de los acreedores para ganar dinero, o simplemente para sobrevivir. Razón por la cual fuera de una época de crisis económica, los morosos no merecen nuestra compasión, debemos presionarlos para que cumplan con sus obligaciones financieras.

### **c. Créditos vencidos**

La morosidad está creciendo considerablemente y es necesario actuar a tiempo antes de que las deudas de tus clientes te perjudiquen más de lo normal. Por ello, es importante que sepas actuar ante los morosos y los impagos, y una de las mejores formas de hacerlo es anticiparte a las excusas que puedan darte.

#### **2.2.2.3. Formas de morosidad**

Según Mongrut y colaboradores (2011), para identificar las razones que pueden conducir a la insolvencia de un individuo o empresa, es fundamental comenzar por establecer una definición clara del concepto de insolvencia. Se define como la habilidad para cumplir con las obligaciones financieras. Las insolvencias pueden manifestarse en diversas formas, particularmente en el contexto empresarial, y sus implicaciones pueden ser extrapoladas a las finanzas personales y familiares.

**Insolvencia transitoria:** La compañía está experimentando un período transitorio de falta de liquidez, lo que impide que pueda pagar sus deudas pendientes con los acreedores. Aunque los activos de la empresa superan su pasivo total, el activo circulante es insuficiente para cubrir las obligaciones a corto plazo.

**Insolvencia definitiva:** La empresa se encuentra en una situación donde su pasivo total excede a sus activos, lo que indica una crisis financiera irreversible. La empresa se ve obligada a cerrar y a iniciar un proceso de quiebra, lo que conlleva la suspensión de sus operaciones.

Sin embargo, la insolvencia puede originarse de diversas fuentes o causas, lo que conlleva la existencia de diferentes tipos de insolvencia:

“Las insolvencias de origen se refieren a situaciones en las que la falta de solvencia del cliente ya existía al momento de conceder el crédito comercial”. Esto implica que, al momento de llevar a cabo la transacción, el cliente ya era insolvente. El principal causante de esta problemática es el propio acreedor sin haber realizado la evaluación adecuada de la capacidad financiera y de pago del cliente antes de aprobar el crédito.

Las insolvencias repentinas son aquellas que emergen a causa de situaciones externas que escapan del control del deudor y resultan imprevisibles, dado que son provocadas por eventos fortuitos, como el incumplimiento repetido de pagos que ha agotado la liquidez del cliente, son un ejemplo frecuente de esta situación.

“Las insolvencias deliberadas son aquellas que el deudor provoca con la intención de eludir sus obligaciones de pago. En verdad, esta categoría de insolvencia guarda más similitud con el fraude que con una dificultad meramente financiera”.

Es desde este mismo principio de insolvencia que el deudor entra en mora, lo que finalmente resulta en morosidad. Como mencionamos al principio, nos planteamos indagar en las razones particulares que pueden llevar a una persona a acumular deudas, a incumplir los pagos y, en última instancia, a enfrentar la insolvencia, dejando de lado la falta de pago deliberada. Las razones principales se resumen de la siguiente manera:

**Origen de los impagos atribuibles al acreedor:** Deficiencias en los procesos comerciales o en los procedimientos administrativos de la empresa que otorga el crédito, provocando una reacción desfavorable por parte del cliente, quien opta por retener el pago de las facturas. Los problemas más frecuentes relacionados con la calidad o el servicio abarcan aspectos técnicos, logísticos, de transporte, comerciales, administrativos y de atención al cliente.

**Origen de los impagos atribuibles a terceros:** Se hace referencia a personas o entidades que participan en alguna etapa del proceso comercial y contribuyen al incumplimiento de pagos. Las equivocaciones habituales abarcan deficiencias por parte de la empresa de transporte, errores del representante o agente comercial, así como equivocaciones cometidas por la institución bancaria.

La gran parte de los incumplimientos de pago por parte de los deudores son intencionados. No obstante, es crucial discernir entre dos clases de deudores deshonestos: aquellos que realizan maniobras financieras, retrasando el pago de las facturas al máximo posible, aunque finalmente las abonen, y los deudores profesionales o fraudulentos, personas que sólo pagan cuando se ven obligadas a cumplir sus compromisos de pago.

Orígenes de las deudas atribuibles al deudor. Individuos que adquieren bienes a crédito o solicitan préstamos para asuntos domésticos pueden hallarse en aprietos para cumplir con sus obligaciones debido a un incremento de gastos o deudas que exceden sus ingresos. También pueden enfrentar una reducción de sus ingresos debido a modificaciones en su empleo, desempleo, enfermedad, lesiones, o desafíos familiares o personales.

### **Profesionales y autónomos:**

El deudor ha realizado inversiones excesivas en su empresa y ha contraído deudas que exceden sus recursos disponibles. Cuando adquieren un exceso de inventario, quedan sin liquidez para cumplir con otros compromisos de pago. Además, podrían enfrentar dificultades financieras debido a enfermedades, accidentes o circunstancias económicas desfavorables.

### **Empresas:**

Desafíos externos, deficiencias en la gestión económico-financiera, falencias en la estructura y estrategias de marketing, dificultades en la producción y tecnología, así como inconvenientes en la dirección y organización.

## **2.2.2.4. Evaluación y control de morosidad**

### **a. Control de morosidad**

Conforme al BBVA (2022), una táctica crucial para gestionar la morosidad implica contar con un registro de individuos con deudas pendientes. Resulta sencillo ingresar en estas listas: basta con dejar de pagar una obligación y ser reportado. Sin embargo, salir de ellas resulta una tarea ardua. Los bancos y compañías emplean estas listas para determinar si iniciar

relaciones comerciales o otorgar préstamos. En síntesis, figurar en una lista de deudores puede acarrear una serie de dificultades a largo plazo.

#### **b. Evaluación de morosidad**

Conforme al BBVA (2022), una forma de analizar la morosidad es a través de la tasa de morosidad, la cual se obtiene al dividir el monto de los créditos incobrables entre el total de la cartera de créditos. Los créditos en situación dudosa son aquellos que han excedido los 90 días de antigüedad o aquellos que se perciben como poco probables de ser abonados en su totalidad. La tasa de morosidad proporciona información sobre la solidez financiera de una compañía u organización.

#### **c. Impacto de la morosidad**

Según el BBVA (2022), analizaremos el impacto de la morosidad, diferenciando su efecto en entidades financieras y en familias, ya que no afecta a ambos de la misma manera. Además, se discutirá cómo han emergido nuevas empresas dedicadas a la refinanciación y búsqueda de créditos debido al creciente impacto de la morosidad en las familias.

### **2.3. Marco Conceptual (de las variables y dimensiones)**

#### **Riesgo crediticio**

Según Campoverde (2021), “el riesgo crediticio es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago”. En otras palabras, la evaluación deficiente y la falta de conocimiento en las políticas de concesión de créditos tienen un impacto directo en el riesgo crediticio.

## **Morosidad**

Para Borda (2018) “Se denomina morosidad a aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación”. Un moroso, es decir, una persona que presenta morosidad, necesita un documento contractual (como un contrato, factura, cheque u otro documento de cobro) que especifique los términos y las fechas de pago acordados entre las partes.

## **Riesgo de liquidez**

Belaunde (2012), afirma que “el riesgo de liquidez es la incapacidad de una organización para disponer de los fondos necesarios para cumplir con sus obligaciones, tanto a corto como a mediano y largo plazo”.

## **Evaluación de créditos**

Belaunde (2012), “Para la evaluación de créditos se toma en cuenta el perfil completo e historial crediticio del solicitante del préstamo, esta última se encuentra relacionada como se comportó el solicitante anteriormente con sus préstamos”. Además, es crucial incluir la finalidad del préstamo y las razones por las cuales se solicita, evaluando principalmente la capacidad de pago del solicitante (ya sea independiente o dependiente)

## **Seguimiento y control de créditos**

Leal et al. (2016) indica que un seguimiento y control adecuado de los riesgos debe basarse en hechos concretos y datos de informes, lo cual permite al asesor de negocios respaldar su posición ante sus superiores.

## CAPÍTULO III

### **III. Hipótesis**

#### **3.1. Hipótesis general**

El Riesgo crediticio tiene una relación directa con el índice de morosidad en la financiera confianza agencia constitución Huancayo - 2022.

#### **3.2. Hipótesis específicas**

- a. El Riesgo de liquidez tiene una relación directa con la recuperación de créditos en la financiera confianza agencia constitución Huancayo – 2022.
- b. La evaluación crediticia tiene una relación directa con la cartera atrasada en la financiera confianza agencia constitución Huancayo – 2022.
- c. El seguimiento y control de créditos tiene una relación directa con los créditos vencidos en la financiera confianza agencia constitución Huancayo – 2022.

#### **3.3. Variables (definición conceptual y operacionalización)**

V1: Riesgo crediticio

V2: Índice de morosidad

## Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Variable independiente <b>Riesgo crediticio</b>	Según Campoverde (2021), sostiene que “el riesgo crediticio es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago”. Es decir, la mala evaluación y falta de conocimiento en las políticas de otorgamiento de créditos influyen directamente en el riesgo crediticio.	El riesgo crediticio es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago”. Es decir, la mala evaluación y falta de conocimiento en las políticas de otorgamiento de créditos influyen directamente en el riesgo crediticio, el cual será medido con un cuestionario de riesgo crediticio.	<b>Riesgo de liquidez</b>	Nivel de capacidad de pago y voluntad Solvencia económica
			<b>Evaluación crediticia</b>	Garantías en función al crédito Historial Crediticio
			<b>Seguimiento y control de créditos</b>	Verificar el destino del crédito
				Seguimiento a la conducta de pago
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Variable dependiente <b>Índice de morosidad</b>	Para Borda (2018) “Se denomina morosidad a aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación”. Es decir, 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 vengan reflejadas las condiciones y fechas de pago y cobro entre las partes.	Práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación”. Es decir, 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 vengan reflejadas las condiciones y fechas de pago y cobro entre las partes, el cual será medido con un cuestionario de índice de morosidad.	<b>Recuperación de créditos</b>	Gastos en la recuperación de créditos Políticas en la recuperación de créditos
			<b>Cartera atrasada</b>	Realiza llamadas, entrega notificaciones Crisis económica
				<b>Créditos vencidos</b>



## CAPÍTULO IV

### IV. Metodología

#### 4.1. Enfoque de investigación

El estudio se basó en un enfoque cuantitativo, ya que se recopilaron datos para contrastar hipótesis. “Esto significa que se recurrió a cálculos numéricos y análisis estadísticos para identificar tendencias de comportamiento y confirmar teorías” (Hernandez Sampieri & Mendoza Torres, 2018)

#### 4.2. Método de investigación

Según Sánchez et al. (2006), la investigación siguió el método científico, que se define como un conjunto de operaciones y reglas predefinidas que conducen a un resultado específico. Se considera el camino para alcanzar un objetivo o meta establecida. En consecuencia, la selección del método más apropiado y factible es fundamental para cualquier proceso de recolección de datos, con el fin de alcanzar el objetivo deseado.

Según Sánchez et al. (2006), el método puede ser considerado igualmente como un procedimiento de investigación para enfrentar cuestiones que aún no se comprenden, utilizando principalmente el pensamiento lógico. En otras palabras, el método es la forma sistemática en la que se realiza el pensamiento reflexivo que simplifica la realización de un estudio científico.

El enfoque principal será el descriptivo, el cual, según Sánchez et al. (2006), “consiste en observar, analizar e interpretar de manera sistemática un conjunto de acontecimientos tal como se presentan en el momento actual”. Este enfoque pretende examinar el fenómeno en su

condición y forma actuales, lo que implica que el control directo sobre las variables de estudio es limitado y su variabilidad interna es sujeta a debate.

#### **4.3. Tipo de investigación**

Debido a la naturaleza del estudio, satisface los criterios metodológicos necesarios para ser clasificada como investigación aplicada, dado que “hace uso de los conocimientos previamente obtenidos sobre microfinanzas para aplicarlos en la gestión del riesgo crediticio y para potenciar la rentabilidad, se justifica su clasificación como investigación aplicada” (Vargas, 2009).

#### **4.4. Nivel de investigación**

De acuerdo con Hernández et al. (2014), el método de investigación adoptado fue de tipo correlacional, ya que “su objetivo es indagar las razones detrás de un fenómeno y en qué circunstancias se manifiesta”. Los estudios de este tipo son más rigurosas que otros enfoques y abarcan sus metas de manera integral, lo que conlleva a una comprensión más detallada del fenómeno analizado.

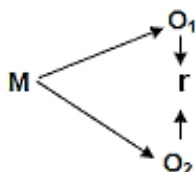
#### **4.5. Diseño de investigación**

El diseño general escogido fue el no experimental, el cual, según Hernández et al. (2014), “se caracteriza por no incluir la manipulación intencional de variables”. En resumen, se refiere a investigaciones en las que las variables independientes no son deliberadamente modificadas para observar su influencia sobre otras variables.

Utilizaremos el diseño correlacional como diseño específico, el cual, según Sánchez et al. (2006), consiste en recopilar datos de dos o más muestras para analizar el comportamiento

de una variable, simultáneamente se busca controlar otras variables estadísticamente que podrían influir en la variable analizada.

El **esquema** del presente diseño es el siguiente:



Donde:

M = Muestra

O<sub>1</sub> = Observación de la V.1.

O<sub>2</sub> = Observación de la V.2.

r = Correlación entre dichas variables.

#### 4.6. Población y muestra

##### Población

De acuerdo con Carrasco (2009), la población se describe como el conjunto de todos los elementos o unidades de análisis que se encuentran dentro del área geográfica en la que se realiza la investigación.

El grupo estaba conformado por 30 trabajadores de la empresa financiera Confianza, sucursal Constitución en Huancayo, en el año 2022.

##### Muestra

En el presente estudio se utilizó una muestra censal, tal como señala Oseda (2016), “la cual es apropiada cuando el tamaño de la muestra es relativamente reducido (menor o igual a 100)”. En estos casos, los investigadores prefieren trabajar con la totalidad de la población, a lo que se refieren como muestra censal o muestra universal.

En consecuencia, la muestra censal de esta investigación se compone de 30 empleados de la Financiera Confianza, sucursal Constitución Huancayo, correspondiente al año 2022, abarcando todos los niveles jerárquicos.

**Tabla 1**

*Población*

<b>Dependencias administrativas</b>	<b>Cantidad de trabajadores</b>
Área de Recuperación	3
Área de operaciones	7
Área de Créditos	20
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>

Nota: Elaboración propia

**Muestreo**

En este caso, se utiliza un enfoque de muestreo censal, lo que significa que se selecciona a todos los elementos de la población para formar parte de la muestra. En otras palabras, los 30 trabajadores de la Financiera Confianza, agencia Constitución Huancayo, en el año 2022, que conforman la población, son considerados la muestra completa para esta investigación. Este método garantiza la inclusión de todos los niveles jerárquicos de la organización y proporciona una representación exhaustiva de la población en estudio. Al utilizar un muestreo censal, se busca maximizar la precisión y la validez de los resultados al considerar a cada individuo de la población como parte integral de la muestra.

**Criterios de inclusión**

- Ser empleado activo de la Financiera Confianza, agencia Constitución Huancayo, durante el año 2023.
- Estar laborando en cualquier nivel jerárquico dentro de la organización.

### **Criterios de exclusión**

- Encontrarse con licencia o de vacaciones
- No pertenecer a los 30 empleados que constituyen la población total para este estudio.

## **4.7. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

### **4.7.1. Técnicas de recolección de datos**

En consecuencia, la muestra censal de esta investigación se compone de 30 empleados de la Financiera Confianza, sucursal Constitución Huancayo, correspondiente al año 2022, abarcando todos los niveles jerárquicos.

### **4.7.2. Instrumentos de recolección de datos**

Los dispositivos seleccionados para llevar a cabo el estudio incluirán los siguientes:

Se utilizará un cuestionario, el cual Salkind (1997) define como “un conjunto de preguntas estructuradas y dirigidas, que se responden por escrito. Los cuestionarios posibilitan que las personas los completen sin requerir la intervención directa del investigador”, lo que ahorra tiempo. En este caso, se utilizará un cuestionario compuesto por 24 preguntas con opciones de respuesta, organizadas en seis bloques temáticos. Estas preguntas se elaboraron a partir de la revisión de fuentes bibliográficas y de instrumentos previamente diseñados por diferentes autores.

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

Para analizar los datos, se utilizaron métodos de estadística descriptiva e inferencial. Se utilizó análisis estadístico descriptivo para crear tablas de frecuencia que presentaran los datos de las encuestas, facilitando su análisis e interpretación a través de tablas y gráficos. Además, se empleó estadística inferencial para analizar y evaluar los resultados obtenidos de la muestra utilizando un software estadístico especializado (SPSS - IBM® SPSS® Statistics 21), con el propósito de validar la confiabilidad del instrumento y examinar hipótesis.

#### **4.9. Confiabilidad y validez del instrumento**

##### **4.9.1. Validez del instrumento**

Para garantizar la eficacia y utilidad del instrumento, se sometió a validación a través de un formato específicamente diseñado con ese fin. Esta validación fue realizada por tres expertos designados por la Universidad Peruana los Andes, y los resultados fueron positivos. Posteriormente, el instrumento validado se aplicó a la muestra seleccionada.

##### **4.9.2. Confiabilidad del instrumento**

“Para verificar la fiabilidad del instrumento, se empleó el coeficiente Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ), el cual posibilita la evaluación de la consistencia interna de la escala de medida utilizada en el instrumento”.

A continuación, se expone el informe sobre la fiabilidad del instrumento de investigación, el cual fue aplicado a una muestra de 30 trabajadores. Los valores obtenidos se presentan en las siguientes tablas:

#### ***Tabla 2***

*Fiabilidad de Riesgo crediticio*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,885	12

En la tabla 2 se puede apreciar que el coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ) mostró un valor de 0,885. De acuerdo con la tabla de evaluación de fiabilidad, este hallazgo indica que el instrumento exhibe una fiabilidad sobresaliente, ya que se encuentra en el rango de 0,72 a 0,99. Por consiguiente, se ratifica la confiabilidad del instrumento para evaluar la variable de Riesgo crediticio, incluyendo sus dimensiones.

**Tabla 3***Fiabilidad de Índice de morosidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,631	6

**Interpretación:** En la tabla 3, se muestra que el coeficiente Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ) tiene un valor de 0,631. De acuerdo con la tabla de evaluación de confiabilidad, este resultado sugiere que el instrumento es fiable, dado que está dentro del intervalo de 0,60 a 0,71. Por consiguiente, se ratifica la confiabilidad del instrumento empleado para evaluar la variable de Índice de morosidad, incluyendo sus dimensiones.

**Tabla 4***Interpretación del coeficiente Alfa de Cronbach ( $\alpha$ )*

Intervalos	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
1,00	Confiabilidad perfecta

**Nota:** La figura muestra la valoración de confiabilidad

#### **4.10. Aspectos éticos de la investigación**

Para llevar a cabo esta investigación, se están siguiendo los procedimientos apropiados y los principios éticos son observados rigurosamente desde el comienzo hasta la finalización del estudio, en conformidad con el reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes, como se establece en el artículo 27 y el artículo 28.

Los datos e información recopilados para este trabajo de investigación serán veraces y confiables. Se garantiza la integridad académica y ética del estudio, evitando prácticas como el plagio, la falsificación de datos y la omisión de citas bibliográficas. Estas consideraciones son esenciales desde la propuesta inicial del proyecto hasta la presentación y defensa de la tesis.

Así pues, nos sometemos a los procedimientos adecuados para verificar la validez del contenido de este trabajo.



## CAPÍTULO V

### V. Resultados

#### 5.1. Descripción de resultados

##### 5.1.1. Resultados descriptivos

Después de completar la encuesta, se llevaron a cabo análisis descriptivos de las variables estudiadas: el riesgo crediticio y el índice de morosidad en la Financiera Confianza, Agencia Constitución Huancayo, durante el año 2022.

##### 5.1.1.1. Riesgo crediticio y sus dimensiones

Se recolectaron datos sobre la variable de riesgo crediticio utilizando una escala de evaluación que incluía 12 ítems, los cuales están asociados a sus respectivas dimensiones: Riesgo de liquidez, evaluación crediticia, seguimiento y control de créditos. Este método fue implementado en una muestra de 30 empleados del departamento de créditos de la financiera Confianza, sucursal Constitución en Huancayo.

##### 5.1.1.1.1. Riesgo Crediticio

#### **Tabla 5**

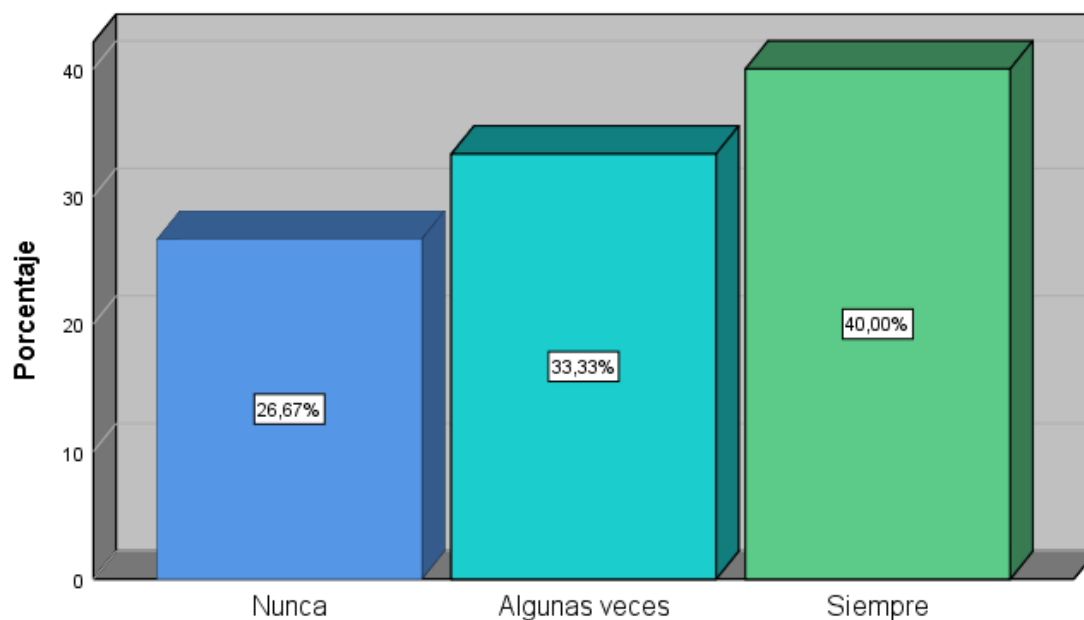
*Variable Riesgo crediticio, en la financiera Confianza agencia Constitución Huancayo 2022.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	26,7	26,7	26,7
	Algunas veces	10	33,3	33,3	60,0
	Siempre	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Datos recopilados de las encuestas sobre el riesgo crediticio, utilizando el software SPSS y SBM para su análisis

#### **Figura 1**

*Variable Riesgo crediticio en la financiera Confianza agencia Constitución Huancayo 2022.*



Nota. Datos obtenidos de encuestas sobre el riesgo crediticio, analizados mediante los programas SPSS y SBM

### **Interpretación:**

Según los datos presentados, se notó que el 40% de los participantes mencionaron que la gestión del riesgo crediticio en la financiera siempre se realiza adecuadamente, sin embargo, el 26,67% tuvo una opinión no tan aceptable respecto a cómo se desarrolla la gestión del riesgo crediticio.

#### **5.1.1.1.2. Dimensión riesgo de liquidez**

### **Tabla 6**

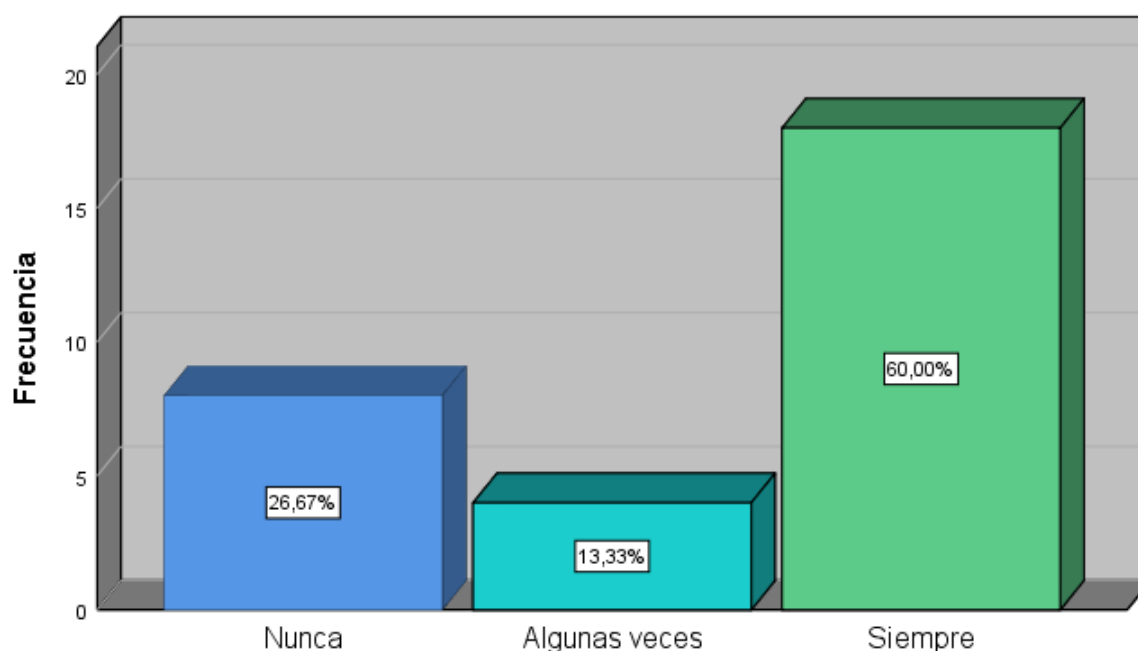
*Dimensión riesgo de liquidez, en la financiera Confianza agencia Constitución Huancayo 2022.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	26,7	26,7	26,7
	Algunas veces	4	13,3	13,3	40,0
	Siempre	18	60,0	60,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

*Nota.* Datos derivados de las encuestas sobre la dimensión de riesgo de liquidez, utilizando los programas SPSS y SBM para su procesamiento y análisis.

## Figura 2

*Dimensión riesgo de liquidez en la financiera Confianza agencia Constitución Huancayo 2022.*



*Nota.* Datos de las encuestas sobre el riesgo de liquidez, tras su análisis a través de los programas SPSS y SBM.

### Interpretación:

Según lo mostrado, se pudo observar que el 60% de los encuestados señalaron que la gestión del riesgo de liquidez en la financiera siempre se ejecuta de forma adecuada, sin embargo, el 26,67% tiene una opinión no tan aceptable respecto a cómo se desarrolla la gestión del riesgo de liquidez.

#### 5.1.1.1.3. Dimensión Evaluación crediticia

**Tabla 7**

*Dimensión evaluación crediticia, en la financiera Confianza agencia Constitución Huancayo 2022.*

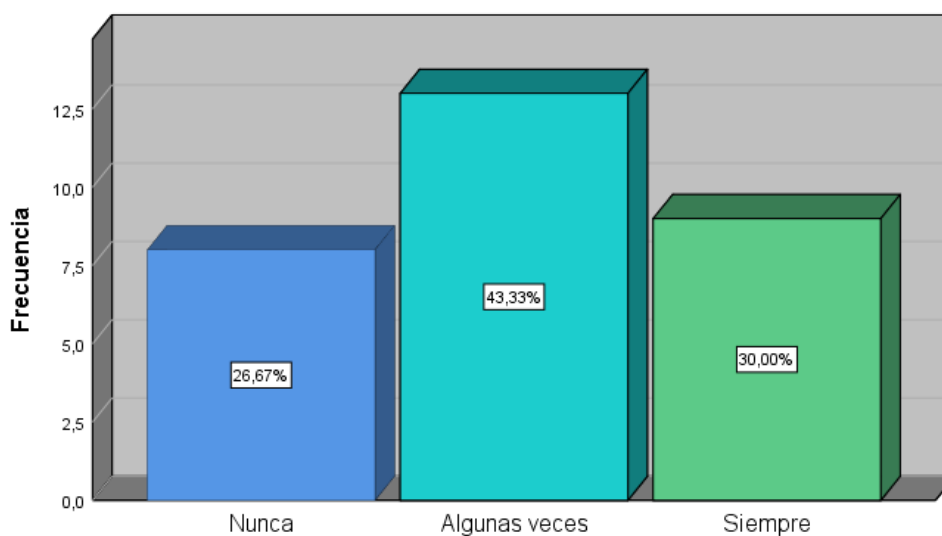
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	26,7	26,7	26,7
	Algunas veces	13	43,3	43,3	70,0
	Siempre	9	30,0	30,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Nota. Resultados obtenidos de las encuestas sobre la evaluación crediticia, tras ser analizados con los programas

SPSS y SBM

**Figura 3**

*Dimensión evaluación crediticia la financiera Confianza agencia Constitución Huancayo 2022.*



Nota. Datos extraídos de las encuestas sobre la evaluación crediticia, después de ser procesados mediante los programas SPSS y SBM

**Interpretación:**

De lo mostrado, se pudo apreciar que el 43,33% mencionaron que a veces la evaluación crediticia se realiza adecuadamente, y el 30% refiere que siempre se lleves los procesos adecuados.

#### **5.1.1.1.4. Dimensión Seguimiento y control de créditos**

**Tabla 8**

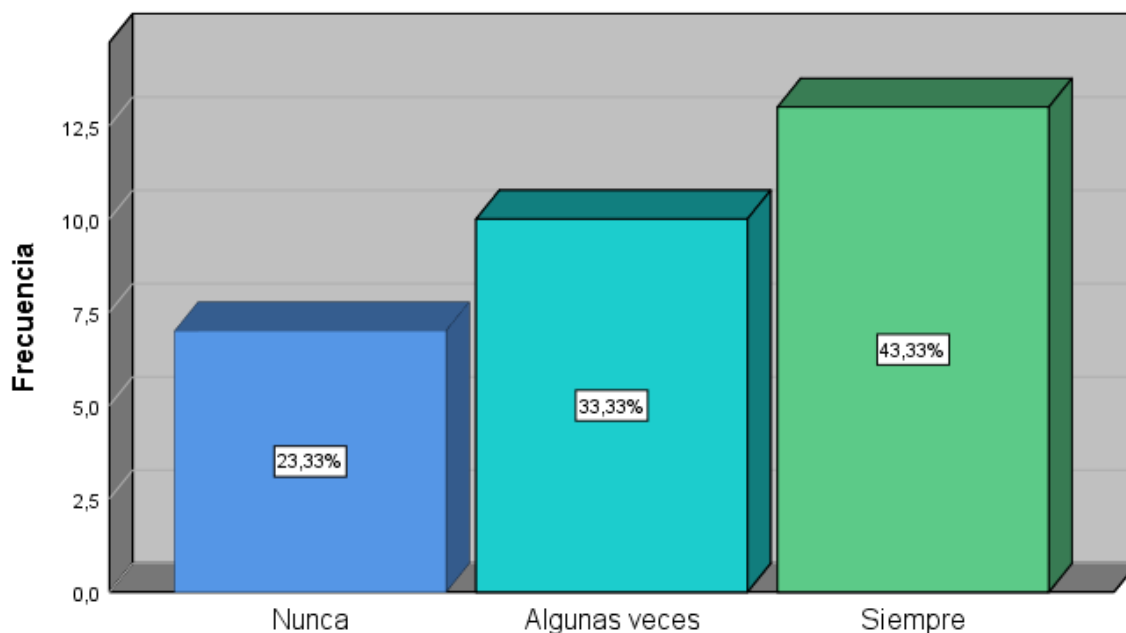
*Dimensión seguimiento y control de créditos, en la financiera Confianza agencia Constitución Huancayo 2022.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	23,3	23,3	23,3
	Algunas veces	10	33,3	33,3	56,7
	Siempre	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Resultados de las encuestas sobre el seguimiento y control de créditos, tras su análisis a través de los programas SPSS y SBM.

#### **Figura 4**

*Dimensión seguimiento y control de créditos en la financiera Confianza agencia Constitución Huancayo 2022.*



Nota. Datos obtenidos de las encuestas sobre el seguimiento y control de créditos, tras ser analizados con los programas SPSS y SBM.

### **Interpretación:**

De acuerdo a los datos presentados en la Tabla 8 y la Figura 4, se observó que el 43,33% de los participantes indicaron que siempre se lleva a cabo correctamente el seguimiento y control de créditos y el 23,33% refiere que nunca se desarrolla adecuadamente.

#### ***5.1.1.2. Índice de morosidad y sus dimensiones***

Los datos sobre el Índice de Morosidad se recabaron a través de una escala de calificación compuesta por 6 ítems, los cuales están vinculados con las facetas de Recuperación de créditos, Cartera atrasada y Créditos vencidos. Este procedimiento se realizó utilizando una muestra compuesta por 30 empleados del área de créditos de la sucursal de Financiera Confianza en Constitución Huancayo.

##### ***5.1.1.2.1. Índice de morosidad***

**Tabla 9**

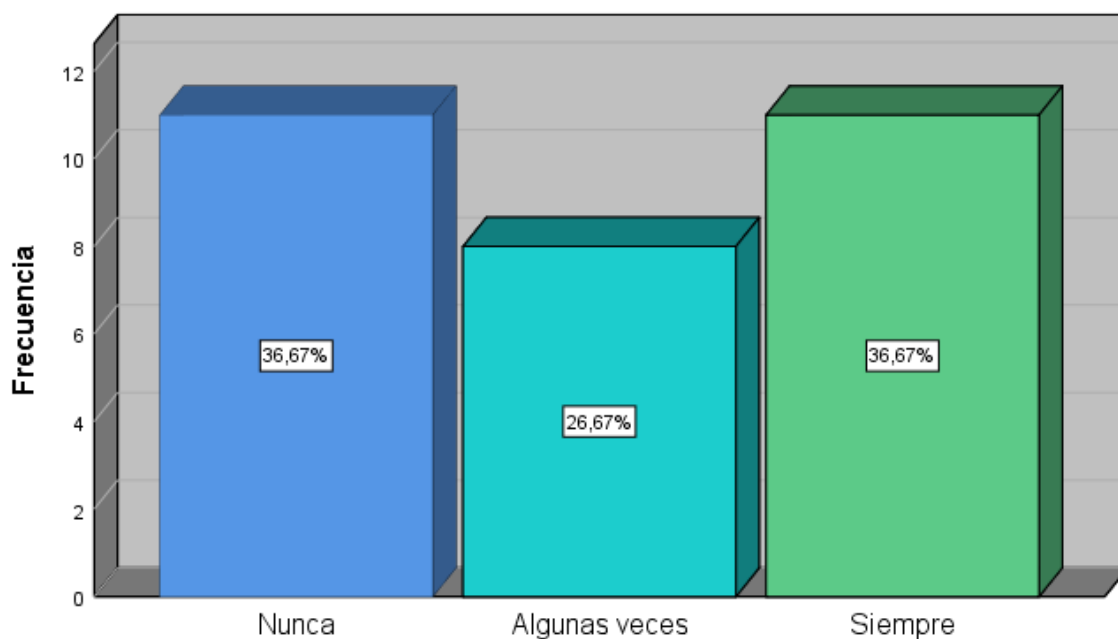
*Variable índice de morosidad, en la financiera Confianza agencia Constitución Huancayo 2022.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	36,7	36,7	36,7
	Algunas veces	8	26,7	26,7	63,3
	Siempre	11	36,7	36,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Nota. Información obtenida de los análisis de las encuestas sobre el índice de morosidad, llevados a cabo mediante el procesamiento por (SPSS - SBM)

**Figura 5**

*Variable índice de morosidad en la financiera Confianza agencia Constitución Huancayo 2022.*



Nota. Información extraída de los resultados de encuestas relacionadas con el índice de morosidad, analizadas a través del software (SPSS - SBM).

### **Interpretación:**

A partir de los resultados presentados, se observó que el 36,67% de los encuestados señalaron que siempre el índice de morosidad se va controlando correctamente, sin embargo, el otro 36,37% opina lo contrario.

#### 5.1.1.2.2. Dimensión recuperación de créditos

**Tabla 10**

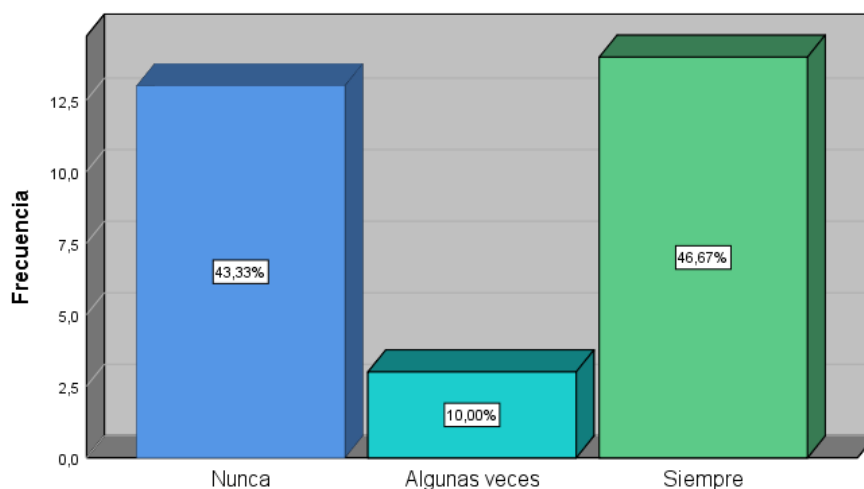
**Dimensión recuperación de créditos, en la financiera Confianza agencia Constitución Huancayo 2022.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	43,3	43,3	43,3
	Algunas veces	3	10,0	10,0	53,3
	Siempre	14	46,7	46,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Nota. Información derivada de los resultados de encuestas sobre la dimensión de recuperación de créditos, analizadas mediante el software (SPSS - SBM).

**Figura 6**

**Dimensión recuperación de créditos en la financiera Confianza agencia Constitución Huancayo 2022.**





Nota. Información obtenida de los resultados de encuestas relacionadas con la gestión de recuperación de créditos, analizadas a través del software (SPSS - SBM).

### **Interpretación:**

Basándonos en los datos proporcionados, se observó que el 46,67% de los participantes indicaron que siempre la recuperación de créditos se va llevando a cabo adecuadamente, sin embargo, el 43,33% opina lo contrario.

#### **5.1.1.2.3. Dimensión cartera atrasada**

**Tabla 11.**

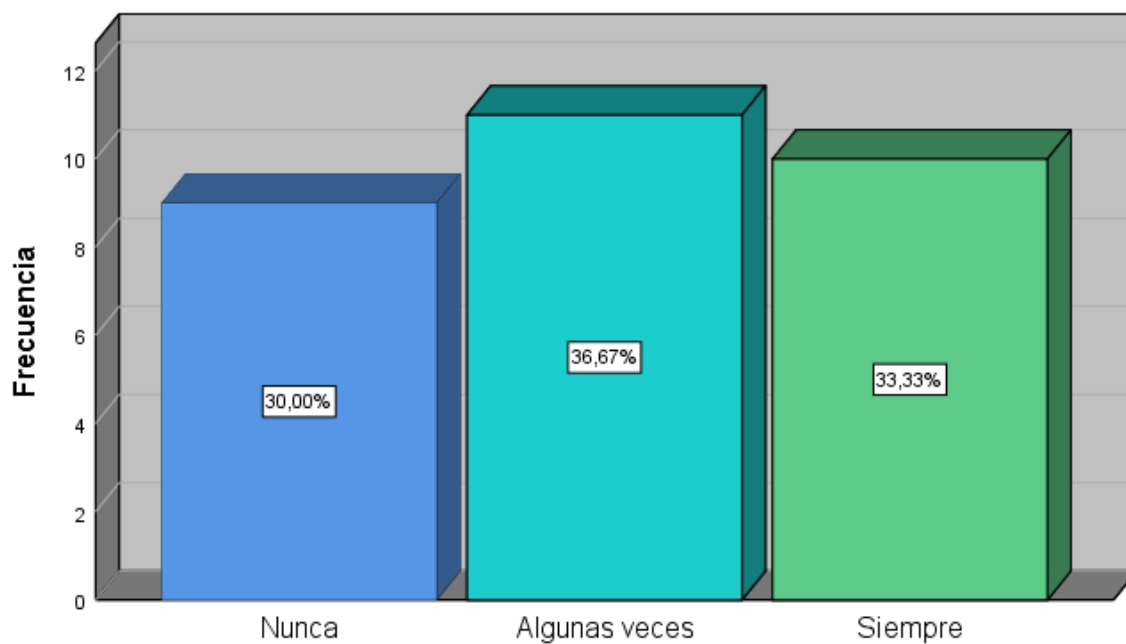
*Dimensión cartera atrasada, en la financiera Confianza agencia Constitución Huancayo 2022.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	30,0	30,0	30,0
	Algunas veces	11	36,7	36,7	66,7
	Siempre	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Información extraída de los resultados de encuestas sobre la dimensión de cartera vencida, analizadas mediante el software (SPSS - SBM).

#### **Figura 7**

*Dimensión cartera atrasada en la financiera Confianza agencia Constitución Huancayo 2022.*



Nota. Información derivada de los resultados de encuestas sobre la dimensión de cartera en mora, analizadas a través del software (SPSS - SBM).

### Interpretación:

Según los datos presentados, se evidenció que el 36,67% expresaron que a veces la cartera atrasada a través de diversas estrategias se va recuperando.

#### 5.1.1.2.4. Dimensión créditos vencidos

**Tabla 12**

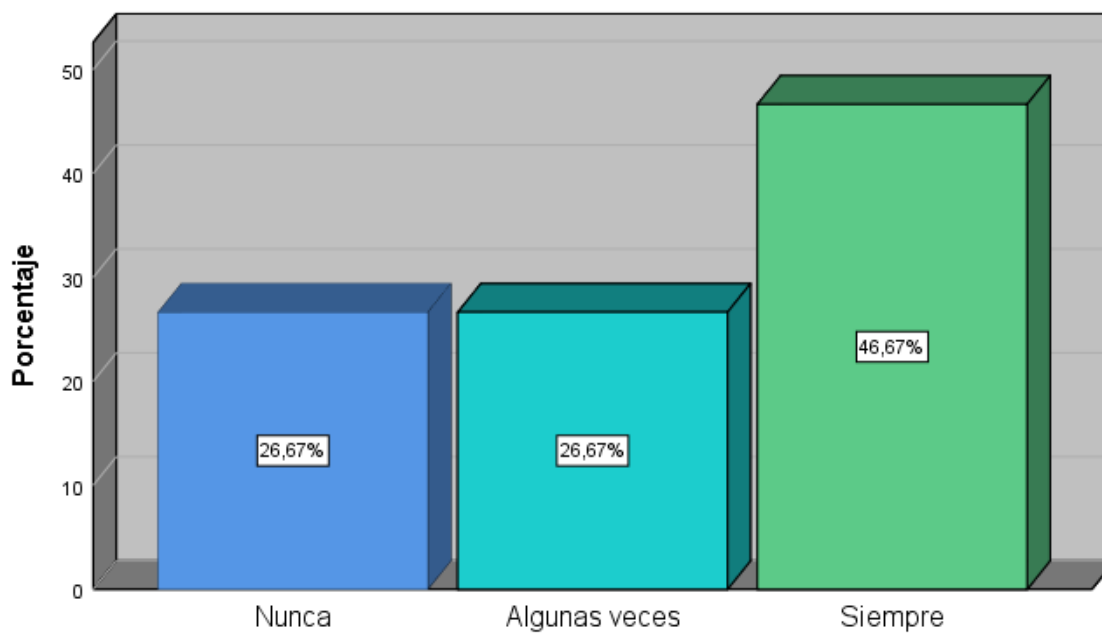
*Dimensión créditos vencidos, en la financiera Confianza agencia Constitución Huancayo 2022.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	26,7	26,7	26,7
	Algunas veces	8	26,7	26,7	53,3
	Siempre	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Información obtenida de los resultados de encuestas sobre la dimensión de créditos atrasados, analizadas mediante el software (SPSS - SBM).

### **Figura 8**

*Dimensión créditos vencidos en la financiera Confianza agencia Constitución Huancayo 2022.*



Nota. Información derivada de los resultados de encuestas sobre la dimensión de créditos impagos, analizadas a través del software (SPSS - SBM).

### **Interpretación:**

A partir de los datos proporcionados, se destacó que el 46,57% afirmaron la constante implementación de estrategias para gestionar el índice de créditos vencidos en la institución financiera.

#### **5.1.2. Prueba de normalidad**

### **Tabla 13**

*Prueba de Shapiro Wilk de las variables: Riesgo crediticio, índice de morosidad y sus dimensiones.*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
RIESGO CREDITICIO	,255	30	,000	,790	30	,000
Riesgo de liquidez	,375	30	,000	,679	30	,000
Evaluación crediticia	,217	30	,001	,811	30	,000
Seguimiento y control de créditos	,273	30	,000	,783	30	,000
ÍNDICE DE MOROSIDAD	,241	30	,000	,775	30	,000
Recuperación de créditos	,309	30	,000	,698	30	,000
Cartera atrasada	,217	30	,001	,803	30	,000
Créditos vencidos	,294	30	,000	,763	30	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

#### **Tabla 14**

*Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman*

Valor de Rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

*Nota: Sacado de Martínez y Campos (2015, p. 185)*

## 5.2. Contraste de hipótesis

### 5.2.1. Contrastación de hipótesis general

El Riesgo crediticio tiene una relación directa con el índice de morosidad en la financiera confianza agencia constitución Huancayo – 2022.

#### Formulación de H0 y Ha

**H0:** El Riesgo crediticio no tiene una relación directa con el índice de morosidad en la financiera confianza agencia constitución Huancayo – 2022.

**Ha:** El Riesgo crediticio tiene una relación directa con el índice de morosidad en la financiera confianza agencia constitución Huancayo – 2022.

H0:  $p = 0$

Ha:  $p \neq 0$

Prueba estadística: Rho de Spearman

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Si  $p \leq 0.05$  se rechaza H0

#### **Tabla 15**

*Prueba de correlación de Spearman entre el riesgo crediticio y el índice de morosidad en la financiera confianza agencia constitución Huancayo – 2022*

		Riesgo crediticio	Índice de morosidad
Rho de Spearman	Riesgo crediticio	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	30
Índice de morosidad	Riesgo crediticio	Coeficiente de correlación	,436*
		Sig. (bilateral)	,016
		N	30

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

### Interpretación:

Los hallazgos de la Tabla 15 en relación con la hipótesis general muestran un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,436\*, esto señala una correlación positiva de magnitud moderada entre las dos variables, de acuerdo con los estándares establecidos en la tabla de criterios de valoración de Pearson. Este hallazgo es estadísticamente significativo, dado que el valor de p bilateral es 0,016, lo cual está por debajo del umbral comúnmente aceptado de 0,05 ( $p = 0,016 < 0,05$ ). En consecuencia, se descarta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se respalda la hipótesis alternativa ( $H_a$ ), concluyendo que existe una relación directa entre el riesgo crediticio y el índice de morosidad en la financiera Confianza, agencia Constitución Huancayo, en el año 2022.

#### 5.2.2. Contrastación de hipótesis específicas

##### Contrastación de la hipótesis específica HE1

**H<sub>0</sub>:** El riesgo de liquidez no tiene una relación directa con la recuperación de créditos en la financiera confianza agencia constitución Huancayo – 2022.

**H<sub>a</sub>:** El riesgo de liquidez tiene una relación directa con la recuperación de créditos en la financiera confianza agencia constitución Huancayo – 2022.

**Tabla 16**

*Prueba de correlación de Spearman entre el riesgo de liquidez y la recuperación de créditos en la financiera confianza agencia constitución Huancayo – 2022.*

			Riesgo de liquidez	Recuperación de créditos
Rho de Spearman	Riesgo de liquidez	Coefficiente de correlación	1,000	,367*
		Sig. (bilateral)	.	,046
		N	30	30
Recuperación de créditos	Recuperación de créditos	Coefficiente de correlación	,367*	1,000
		Sig. (bilateral)	,046	.
		N	30	30

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

### **Interpretación:**

Los resultados de la Tabla 16 para la primera hipótesis específica muestran un coeficiente de correlación de Spearman (Rho) de 0,367\*, Esto sugiere una correlación positiva débil entre las dos variables, según lo indicado en la tabla de evaluación de Pearson. Este resultado tiene relevancia estadística, ya que el valor de p bilateral es 0,046, siendo menor que 0,05 ( $p = 0,046 < 0,05$ ). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se apoya la hipótesis alternativa ( $H_a$ ), En resumen, se verifica la presencia de una relación directa entre el riesgo de liquidez y la recuperación de créditos en la entidad financiera Confianza, agencia Constitución Huancayo, durante el año 2022.

### **Contrastación de la hipótesis específica HE2**

**H0:** La evaluación crediticia no tiene una relación directa con la cartera atrasada en la financiera confianza agencia constitución Huancayo – 2022.

**Ha:** La evaluación crediticia tiene una relación directa con la cartera atrasada en la financiera confianza agencia constitución Huancayo – 2022.

**Tabla 17**

*Prueba de correlación de Spearman entre el la evaluación crediticia y la cartera atrasada en la financiera confianza agencia constitución Huancayo – 2022.*

			Evaluación crediticia	Cartera atrasada
Rho de Spearman	Recuperación crediticia	Coefficiente de correlación	1,000	,466*
		Sig. (bilateral)	.	,014
		N	30	30
Cartera atrasada	Cartera atrasada	Coefficiente de correlación	,466*	1,000
		Sig. (bilateral)	,014	.
		N	30	30

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Interpretación:**

Los datos de la Tabla 17 para la segunda hipótesis específica revelan un coeficiente de correlación de Spearman (Rho) de 0,466\*, esto indica una correlación positiva moderada entre las dos variables, según los criterios establecidos en la tabla de valoración de Pearson. Este hallazgo es estadísticamente significativo, ya que el valor de p bilateral es 0,014, que es menor que 0,05 ( $p = 0,014 < 0,05$ ). Por consiguiente, se descarta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se valida la hipótesis alternativa ( $H_a$ ), concluyendo que existe una relación directa entre la recuperación crediticia y la cartera atrasada en la financiera Confianza, agencia Constitución Huancayo, en el año 2022.



### Contrastación de la hipótesis específica HE3

**H0:** El seguimiento y control de créditos no tiene una relación directa con los créditos vencidos en la financiera confianza agencia constitución Huancayo – 2022.

**Ha:** El seguimiento y control de créditos tiene una relación directa con los créditos vencidos en la financiera confianza agencia constitución Huancayo – 2022.

#### Tabla 18

*Prueba de correlación de Spearman entre el seguimiento y control de créditos y los créditos vencidos en la financiera confianza agencia constitución Huancayo – 2022.*

		Seguimiento y control de créditos	Créditos vencidos
Rho de Spearman	Seguimiento y control de créditos	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,465
		N	,001*
		30	30
Créditos vencidos		Coefficiente de correlación	,465
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,001*
		30	30

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

#### Interpretación:

Los resultados de la Tabla 18 para la tercera hipótesis específica muestran un coeficiente de correlación de Spearman (Rho) de 0,465\*, esto sugiere una correlación positiva moderada entre las dos variables, según los criterios establecidos en la tabla de evaluación de Pearson. Este hallazgo es estadísticamente significativo, dado que el valor de p bilateral es 0,001, siendo menor que 0,05 ( $p = 0,001 < 0,05$ ). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0) a favor de la

hipótesis alternativa (Ha), lo que lleva a concluir que existe una relación directa entre el seguimiento y control de créditos y los créditos vencidos en la financiera Confianza, agencia Constitución Huancayo, en el año 2022.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En relación con la cuestión abordada, el propósito y la hipótesis general establecida en la investigación sobre la vinculación entre el riesgo de crédito y el índice de morosidad en la agencia de Financiera Confianza, ubicada en Constitución, Huancayo, durante el año 2022, se pudo encontrar que el valor  $p = ,016 < 0,05$  de significancia y una correlación  $r = ,436^*$ , Utilizando la estadística inferencial Rho de Spearman, se ha podido observar una relación positiva moderada entre ambos factores. Al contrastar estos resultados con los hallazgos de Quintana et al. (2021), se observa que su estudio concluye que el riesgo crediticio tiene un impacto negativo en el índice de morosidad debido a que está directamente relacionado con la probabilidad de incumplimiento de prestatarios en el pago de sus obligaciones, por lo que el riesgo crediticio es un factor clave que influye en la salud financiera y el índice de morosidad de una institución. Así mismo, Condor et al., (2019) en su investigación, se encontró una asociación directa y significativa entre el riesgo crediticio y el índice de morosidad ya que si hay bajos niveles de riesgo crediticio habrán también bajos niveles de índice de morosidad. Por su parte Lifonzo et al., (2019) también indican que el riesgo crediticio desempeña una función crucial en la disminución de los niveles de morosidad en entidades microfinancieras.

En relación con el planteamiento del problema, el objetivo y la primera hipótesis específica formulada en el estudio sobre la conexión entre el riesgo de liquidez y la recuperación de créditos vencidos en la agencia de Financiera Confianza en Constitución, Huancayo, durante el año 2022, se pudo encontrar que el valor  $p = ,046 < 0,05$  de significancia y una correlación  $r = ,367^*$ , mediante el análisis estadístico inferencial de Rho de Spearman, se observa una asociación positiva de intensidad leve entre ambas variables. Al cotejar estos datos con los resultados obtenidos por Quintana et al., (2021), quien en su estudio concluye que el riesgo de

liquidez afecta negativamente en los créditos vencidos, ya que al ser una incapacidad de una institución financiera debido a la falta de recursos líquidos disponibles, ello tiene un impacto negativo en los créditos vencidos porque se genera un deterioro de la calidad crediticia de la cartera, ya que algunos créditos pueden quedar sin pago o recibir pagos parciales, lo que aumenta la proporción de créditos vencidos.

En relación con el planteamiento del problema, el objetivo y la segunda hipótesis específica formulada en el estudio sobre la relación entre la recuperación de créditos y la cartera atrasada en la sucursal de Financiera Confianza en Constitución, Huancayo, durante el año 2022, se pudo encontrar que el valor  $p = ,014 < 0,05$  de significancia y una correlación  $r = ,466^*$ , a través del análisis estadístico inferencial utilizando Rho de Spearman, se aprecia una correlación positiva de magnitud moderada entre ambas variables. Al contrastar estos datos con los hallazgos de Vilca y su equipo (2021) en su estudio, concluyen que si no se lleva a cabo una evaluación exhaustiva del riesgo crediticio, el índice de morosidad aumentará. En cambio, una correcta evaluación del riesgo crediticio conllevará a una reducción del nivel de morosidad. Por su parte, Quintana et al., (2021) quien en su investigación determina que hay una correlación positiva entre la evaluación crediticia y la recuperación de créditos lo que permite asegurar que la existencia de políticas de cobranza garantiza el cumplimiento de las obligaciones con los clientes, lo cual ayuda a mantener una cartera robusta, rentable y diversificada. Además, la recuperación de créditos juega un papel crucial en el logro de los objetivos empresariales, ya que su eficacia y rapidez tienen un impacto directo en la empresa.

En relación con el planteamiento del problema, el objetivo y la tercera hipótesis específica formulada en el estudio sobre la conexión entre el seguimiento y control de créditos y los créditos vencidos en la agencia de Financiera Confianza en Constitución, Huancayo,

durante el año 2022, se pudo encontrar que el valor  $p = ,001 < 0,05$  de significancia y una correlación  $r = ,465$ , a través del análisis estadístico inferencial utilizando Rho de Spearman, se sugiere la existencia de una correlación moderadamente positiva entre ambas variables. Al contrastar estos datos con los resultados obtenidos por Quintana et al., (2021) quienes en su investigación concluyen que hay una correlación directa entre la supervisión y el control de créditos y el nivel de morosidad, lo que sugiere que una gestión eficaz de los riesgos crediticios conducirá a la toma adecuada de decisiones en materia de crédito, con el fin de mejorar la tasa de retorno ajustada al riesgo de las instituciones financieras.

## CONCLUSIONES

1. Existe correlación moderadamente positiva entre el riesgo crediticio y el índice de morosidad en la financiera Confianza agencia Constitución Huancayo - 2022, debido a que se registró un valor de Rho de Spearman = 0,436\*, con un nivel de significancia  $p = 0,016$ , menor que 0,05, por lo tanto, mientras el riesgo crediticio se encuentre un nivel bajo el índice de morosidad también mostrará bajos niveles.
2. Existe correlación positiva leve entre el riesgo de liquidez y la recuperación de créditos vencidos en la financiera Confianza agencia Constitución Huancayo - 2022, debido a que se registró un valor de Rho de Spearman = 0,367\*\*, con un nivel de significancia  $p = 0,046$ , menor que 0,05, por lo tanto, el riesgo de liquidez tiene un impacto significativo en la capacidad de una entidad financiera para recuperar los créditos vencidos, mientras que una sólida posición de liquidez puede proporcionar a la entidad los recursos necesarios para llevar a cabo acciones efectivas de recuperación.
3. Existe correlación moderadamente positiva entre la recuperación de créditos y la cartera en mora en la financiera Confianza agencia Constitución Huancayo - 2022, debido a que se registró un valor de Rho de Spearman = 0,466\*, con un nivel de significancia  $p = 0,014$ , inferior a 0,05, por lo tanto, una buena estrategia de recuperación de créditos puede ayudar a mejorar la liquidez y minimizar las pérdidas por incumplimiento, obteniendo buenos resultados reduciendo la cartera atrasada.
4. Existe correlación moderadamente positiva entre el seguimiento y control de créditos y los créditos vencidos en la financiera Confianza agencia Constitución Huancayo - 2022, debido a que se registró un valor de Rho de Spearman = 0,465\*, con un nivel de significancia  $p = 0,001$ , inferior a 0,05, por lo tanto, el seguimiento y control de créditos

desempeña un papel importante en la gestión de créditos vencidos. Al identificar tempranamente los riesgos, evaluar continuamente el riesgo crediticio, implementar medidas preventivas y correctivas y monitorear las acciones de cobranza, las entidades financieras pueden reducir la incidencia de créditos vencidos.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al jefe de la agencia Constitución de la Financiera Confianza establecer políticas de crédito definiendo los procesos que se debe seguir para el otorgamiento de créditos, utilizando herramientas y servicios de informes crediticios para obtener una evaluación más precisa.
2. Se recomienda al jefe de la agencia Constitución de la Financiera Confianza implementar políticas de cobranza proactivas y bien estructuradas, estableciendo procedimientos claros para el seguimiento de pagos atrasados, incluyendo recordatorios de pago, notificaciones formales y acciones de cobranza escalonadas, asimismo capacitar al personal en técnicas de cobranza efectiva.
3. Se recomienda al jefe de la agencia Constitución de la Financiera Confianza negociar acuerdos de pago, trabajando en estrecha colaboración con los deudores para establecer acuerdos de pago adaptados a sus circunstancias financieras, considerando opciones como pagos escalonados, extensiones de plazo o reestructuración de la deuda.
4. Se recomienda al jefe de la agencia Constitución de la Financiera Confianza capacitar al personal encargado del seguimiento y control de créditos acerca de las políticas y procedimientos de la empresa, así como las técnicas de comunicación efectiva y resolución de conflictos, esto permitirá desempeñar funciones de manera más eficiente y garantizar un seguimiento efectivo de los créditos.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Banco Central de Reserva del Perú. (2021). *Reporte de estabilidad financiera*. Lima. Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-EstabilidadFinanciera/2021/mayo/ref-mayo-2021.pdf>
- Banco de Pagos Internacionales. (2011). *Principios Básicos para una supervisión bancaria eficaz*. Obtenido de [https://www.bis.org/publ/bcbs213\\_es.pdf](https://www.bis.org/publ/bcbs213_es.pdf)
- Baron, F., & Tellez, F. (2004). *Bioestadística: Tercer ciclo en ciencias de la Salud y Medicina*. España: Universidad de Málaga.
- BBVA. (2022). *Qué es la morosidad y qué consecuencias tiene*. Obtenido de <https://www.bbva.com/es/salud-financiera/que-es-la-morosidad-y-que-consecuencias-tiene/>
- Belaunde, G. (2012). El Riesgo de Liquidez. *Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/blog/riesgosfinancieros/2012/10/el-riesgo-de-liquidez.html/?ref=gesr>
- Borda, M. (2018). *La morosidad y su impacto en la rentabilidad de la Cac Santa María Magdalena, periodo 2013 - 2017*. Tesis de pregrado, Universidad Alas Peruanas, Ayacucho. Obtenido de [https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/3392/Tesis\\_Morosidad\\_Rentabilidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/3392/Tesis_Morosidad_Rentabilidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Calixto, M., & Casaverde, L. (2011). *Variables determinantes de la probabilidad de incumplimiento de un microcrédito en una entidad microfinanciera del Perú*. Tesis de

maestría, Universidad del Pacífico, Lima. Obtenido de [https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1056/María\\_Tesis\\_maestria\\_2011.pdf?sequence=1](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1056/María_Tesis_maestria_2011.pdf?sequence=1)

Camacho, I. (2015). *Técnicas de negociación con clientes morosos*. Universidad Pontificia Icaide Comillas, Madrid. Obtenido de <https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/5596/retrieve>

Campoverde, F. (2021). *El Riesgo crediticio*. Obtenido de <https://www.zonaeconomica.com/riesgo-crediticio>

Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.

Carrasco, S. (2009). *MEtodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.

Carrascosa, A. (2021). *La gestión de la morosidad bancaria en la crisis del coronavirus*. España: Fundación de Estados Financieros. Obtenido de [https://www.ieaf.es/images/PublicacionesFEF/Documentos-de-trabajo/DOC-24/Libro\\_DdT\\_24.pdf](https://www.ieaf.es/images/PublicacionesFEF/Documentos-de-trabajo/DOC-24/Libro_DdT_24.pdf)

Chongo, I. (2017). *Plan de Riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la cooperativa de ahorro y crédito educadores de Napo, ubicada en la ciudad del Tena*. Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador, Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/15687/1/T-UCE-0003-CAD-012CA.pdf>

Condor, K., & Tapie, J. (2019). *Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en Mi Banco - Agencia Chupaca*. Tesis de pregrado, Huancayo.

- Diaz, G., & Juárez, Y. (2018). *Estrategias del riesgo crediticio para disminuir el índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tumán*. Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán, Pimentel. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4541/D%c3%adaz%20Rimarachin%20-Juarez%20S%c3%a1nchez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Garcia, A. (2019). *Metodología para la medición del riesgo de liquidez en una cooperativa financiera*. Tesis de maestría, Universidad de Medellín, Colombia.
- Gonzales, J., & Gomes, R. (2000). *La morosidad, un acuciante problema financiero de nuestros días*. UNIZAR. Obtenido de [http://www.aeca1.org/pub/on\\_line/comunicaciones\\_xvcongresoaecca/cd/111b.pdf](http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xvcongresoaecca/cd/111b.pdf)
- Gonzales, J., & Gomes, R. (2018). *La morosidad; un acuciante problema financiero de nuestros días*. España.
- Hernandez Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación: las tres rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill. Obtenido de [http://www.mhhe.com/latam/sampieri\\_mile](http://www.mhhe.com/latam/sampieri_mile)
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México DF: McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodologia de la investigacion*. Mexico D.F.: McGraw Hill.
- Hurka, R. (2018). *The Impact of Credit Risk Management on Profitability of Nordic Commercial Banks*. Tesis de maestría, Lund University School of Economics and Management,

Suecia. Obtenido de

<https://lup.lub.lu.se/luur/download?func=downloadFile&recordOId=8910021>

Jorge Pedrosa, S. (12 de junio de 2018). *El blog de icired; noticias sobre morosidad y actualidad empresarial*. Obtenido de El blog de icired; noticias sobre morosidad y actualidad empresarial.: <https://iciredimpagados.com/blog/tasa-de-morosidad/>

Kerlinger, & Lee, P. (2002). *metodologia de investigacion*. mexico: pearson.

Kliestik, T., & Cug, J. (2015). Comparison of Selected Models of Credit Risk. *Procedia Economics and finance*(23), 356 - 361. doi:[https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)00452-9](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)00452-9)

Leal, A., Aranguiz, M., & Gallegos, J. (2016). Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo Credit Scoring. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 16(1), 181 - 207. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/909/90953767010/html/>

Leo, M., Sharma, S., & Maddulety, K. (2019). Machine Learning in Banking Risk Management. *A Literature review*, 7(1), 1 - 22. doi:<https://doi.org/10.3390/risks7010029>

Lifonzo, J., & Romero, R. (2019). *El riesgo crediticio y la morosidad en las microfinancieras del Distrito de Chilca, año 2017*. Tesis de pregrado, Huancayo.

Mongrut, S., Fuenzalida, D., Alberti, F., & Akamine, M. (2011). Determinantes de la insolvencia empresarial en el PERÚ. *Revista Latinoamericana de Administración*(47), 126 - 139. Obtenido de <http://srvnetappseg.up.edu.pe/siswebciup/Files/DD1119%20-%20Mongrut.pdf>

- Mucha, M. (2019). *Análisis y propuesta de mejora del proceso de evaluación crediticia en el segmento de grandes empresas de banca múltiple peruana*. Universidad del Pacífico, Lima. Obtenido de [https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2600/MuchaMario\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2019.pdf?sequence=1](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2600/MuchaMario_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1)
- Ñañez, P. (2018). *Estrategias para disminuir el índice de morosidad de Edpyme Alternativa*. Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipan, Pimentel. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6140/%c3%91a%c3%bl ez%20Renter%c3%ada%20Paola%20Lourdes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Oседа Gago, D. (2016). *Teoría y Práctica de la Investigación Científica*. Huancayo.
- Oседа, D. (2016). *Teoría y práctica de la investigación científica*. Huancayo.
- Pérez, E., & Titelman, D. (2018). *La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo*. Libros de la CEPAL. Obtenido de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44213/1/S1800568\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44213/1/S1800568_es.pdf)
- Quintama, A., & Curichahua, Y. (2021). *Riesgo crediticio y morosidad en Mibanco Huancayo - 2018*. Tesis de pregrado, Huancayo.
- Salkind, N. (1997). *Metodos de investigacion*. Mexico: Prentice-Hall Hispanoamerica.
- Salkind, N. (1997). *Métodos de invetigación*. México: Prentice Hall Hispanoamérica.
- Sanchez, H., & Reyes, C. (2006). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Visión Universitaria.

Sánchez, H., & Reyes, C. (2006). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Vision Universitaria.

Superintendencia de Banca y Seguros. (2021). *Informe de estabilidad financiera*. Lima. Obtenido de [https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pub\\_InformeEstabilidad/Informe%20de%20Estabilidad%20Financiera\\_2021-I.pdf](https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pub_InformeEstabilidad/Informe%20de%20Estabilidad%20Financiera_2021-I.pdf)

Superintendencia de Banca y Seguros y AFP. (2020). *Central de Riesgos de la SBS*. Obtenido de <https://www.consumidor.gob.pe/documents/127561/1460393/CentralDeRiesgos.pdf/3314584b-9d2b-fb8a-ee77-54cc310518ec>

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2018). *Programa de asesoría a docentes sobre el rol y funcionamiento del sistema financiero, de seguros, AFP y unidades de inteligencia financiera*. Lima. Obtenido de <https://www.sbs.gob.pe/Portals/3/jer/enlaces/Manual-del-docente2.pdf>

Vargas, Z. (2009). La investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educación*, 33(1), 155.

Vélez, M. E. (04 de Octubre de 2022). *Riesgo Crediticio*. Obtenido de <https://www.zonaeconomica.com/riesgo-crediticio>

Vert, C. (2022). *Consejos del profesor Brachfield para la gestión de impagados II*. Obtenido de <https://perebrachfield.com/blog/noticias-e-informaciones/consejos-del-profesor-brachfield-para-la-gestion-de-impagados-ii/>

Vilca, C. (2021). *Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en colaboradores de una entidad financiera del departamento de Puno*. Tesis de pregrado, Puno.

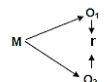
Zambrano, M. (2021). *Estrategia para optimizar la gestión del riesgo crediticio para el manejo de la tasa de morosidad en empresas del sector comercial pertenecientes a la asociación de electrodomésticos del Ecuador*. Tesis de maestría, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/bitstream/handle/123456789/1547/Estrategia%20para%20optimizar%20la%20gesti%C3%B3n%20del%20riesgo%20crediticio%20para%20el%20manejo%20de%20la%20tasa%20de%20morosidad%20en%20empresas%20de%20sector%20comercial%20pertenecie>

**ANEXOS**



## ANEXO 1: Matriz de consistencia

### El riesgo crediticio y el índice de morosidad en Financiera Confianza Agencia constitución Huancayo - 2022

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Metodología
¿Qué relación existe entre el riesgo crediticio y el índice de morosidad en Financiera Confianza Agencia Constitución Huancayo - 2022?	Determinar la relación que existe entre el riesgo crediticio y el índice de morosidad en Financiera Confianza Agencia Constitución Huancayo - 2022.	El riesgo crediticio tiene una relación directa con el índice de morosidad en la Financiera Confianza Agencia Constitución Huancayo - 2022.	v1: Riesgo crediticio	Enfoque: cuantitativo Tipo: aplicada Nivel: correlacional Método: General: científico Básico: descriptivo Diseño: General: no experimental Específico: correlacional Esquema:  <pre>           graph TD             M[M] --&gt; O1[O1]             M --&gt; O2[O2]             O1 -- r --&gt; O2           </pre> Donde: M = Muestra O <sub>1</sub> = Observación de la V.1. O <sub>2</sub> = Observación de la V.2. r = Correlación entre dichas variables.
Problema específicos	Objetivo específicos	Hipótesis específicas		
¿Qué relación existe entre el riesgo de liquidez y la recuperación de créditos en Financiera Confianza Agencia Constitución Huancayo - 2022?	Determinar la relación entre el riesgo de liquidez y la recuperación de créditos en Financiera Confianza Agencia Constitución Huancayo - 2022	El riesgo de liquidez tiene una relación directa con la recuperación de créditos en la Financiera Confianza Agencia Constitución Huancayo - 2022.		
¿Qué relación existe entre la evaluación crediticia y la cartera atrasada en Financiera Confianza Agencia Constitución Huancayo - 2022?	Determinar la relación entre la evaluación crediticia y la cartera atrasada en Financiera Confianza Agencia Constitución Huancayo - 2022	La evaluación crediticia tiene una relación directa con la cartera atrasada en la Financiera Confianza Agencia Constitución Huancayo - 2022	v2: Índice de morosidad	
¿Qué relación existe entre el seguimiento y los créditos vencidos en Financiera Confianza Agencia Constitución Huancayo - 2022?	Determinar la relación entre el seguimiento y control de créditos y los créditos vencidos en Financiera Confianza Agencia Constitución Huancayo - 2022	El seguimiento y control de créditos tiene una relación directa con los créditos vencidos en la Financiera Confianza Agencia Constitución Huancayo - 2022		Población: la población se da en base a 30 trabajadores Muestra: Se trabajará con el total de la población que son 30 Técnicas: análisis documental y encuesta. Instrumentos: ficha de análisis documental y cuestionario. Técnicas de procesamiento y análisis de datos: Estadística descriptiva: medida de tendencia central y dispersión. Estadística inferencial: SPSS

### ANEXO 2: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Variable independiente <b>Riesgo crediticio</b>	Según Campoverde (2021), sostiene que “el riesgo crediticio es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago”. Es decir, la mala evaluación y falta de conocimiento en las políticas de otorgamiento de créditos influyen directamente en el riesgo crediticio.	El riesgo crediticio es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago”. Es decir, la mala evaluación y falta de conocimiento en las políticas de otorgamiento de créditos influyen directamente en el riesgo crediticio, el cual será medido con un cuestionario de riesgo crediticio.	<b>Riesgo de liquidez</b>	Nivel de capacidad de pago y voluntad	1,2	Ordinal
				Solvencia económica	3,4	
			<b>Evaluación crediticia</b>	Garantías en función al crédito	5,6	
				Historial Crediticio	7,8	
			<b>Seguimiento y control de créditos</b>	Verificar el destino del crédito	9,10	
				Seguimiento a la conducta de pago	11,12	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Variable dependiente <b>Índice de morosidad</b>	Para Borda (2018) “Se denomina morosidad a aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación”. Es decir, 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 vengan reflejadas las condiciones y fechas de pago y cobro entre las partes.	Práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación”. Es decir, 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 vengan reflejadas las condiciones y fechas de pago y cobro entre las partes, el cual será medido con un cuestionario de índice de morosidad.	<b>Recuperación de créditos</b>	Gastos en la recuperación de créditos	1	Ordinal
				Políticas en la recuperación de créditos	2	
			<b>Cartera atrasada</b>	Realiza llamadas, entrega notificaciones	3	
				Crisis económica	4	
			<b>Créditos vencidos</b>	Uso indebido del crédito	5	
				Operaciones frente a créditos vencidos	6	

## ANEXO 3: Matriz de operacionalización del instrumento

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Items	Opciones de respuesta
Variable independiente <b>Riesgo crediticio</b>	Según Campoverde (2021), sostiene que “el riesgo crediticio es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago”. Es decir, la mala evaluación y falta de conocimiento en las políticas de otorgamiento de créditos influyen directamente en el riesgo crediticio	<b>Riesgo de liquidez</b>	Nivel de capacidad de pago y voluntad	¿Evalúa usted la capacidad y voluntad de pago de los clientes?	Nunca 1 Rara vez 2 Algunas veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5
				¿Considera que la capacidad de pago es primordial para el otorgamiento del crédito?	
			Solvencia económica	¿Evalúa usted si el cliente tiene solvencia económica?	
				¿Las referencias personales de los clientes son relevante para la toma de decisión en el otorgamiento del crédito?	
		<b>Evaluación crediticia</b>	Garantías en función al crédito	¿Se preocupa en verificar y constituir garantías de acuerdo al monto y naturaleza del crédito?	
				¿El nivel de apalancamiento financiero es importante en la evaluación de los créditos evaluados?	
			Historial Crediticio	¿Considera usted un factor importante para la evaluación crediticia el comportamiento de los clientes?	
				¿Cree que la insuficiencia de capital del cliente trasciende en la evaluación de créditos?	
		<b>Seguimiento y control de créditos</b>	Verificar el destino del crédito	¿Se ocupa de verificar que el destino del crédito sea el mismo para el cual fue solicitado?	
				¿Considera que las condiciones económicas forman parte de la toma de decisión al momento del otorgamiento del crédito?	
			Seguimiento a la conducta de pago	¿Usted da seguimiento a la conducta de pago de los clientes de la cartera?	
				¿Considera que el sector económico del cliente debe ser evaluado para la toma de decisión del otorgamiento de crédito?	

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Item	Opciones de respuesta
Variable dependiente <b>Morosidad</b>	Para Borda (2018) “Se denomina morosidad a aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación”. Es decir, 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 vengan reflejadas las condiciones y fechas de pago y cobro entre las partes.	<b>Recuperación de créditos</b>	Gastos en la recuperación de créditos	¿Considera usted que la recuperación de créditos genera gastos?	Nunca 1 Rara vez 2 Algunas veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5
			Políticas en la recuperación de créditos	¿Conoce usted las políticas de recuperación de créditos?	
		<b>Cartera atrasada</b>	Realiza llamadas, entrega notificaciones	¿Usted realiza llamadas, entrega notificaciones de manera oportuna a los clientes con cartera atrasada a 15 días?	
			Crisis económica	¿Considera usted que la crisis economía en el País es un factor que origina alto índice de morosidad?	
		<b>Créditos vencidos</b>	Uso indebido del crédito	¿Considera usted que el mal manejo del dinero por parte de los clientes genera créditos vencidos?	
			Operaciones frente a créditos vencidos	¿Usted realiza alguna operación frente a los créditos vencidos?	

## ANEXO 4: Instrumento de investigación

### INSTRUMENTO

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

### CUESTIONARIO DE RIESGO CREDITICIO

Mediante el presente documento nos presentamos a Usted a fin de obtener información relevante para el desarrollo de nuestra tesis titulada "EL RIESGO CREDITICIO Y EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN FINANCIERA CONFIANZA AGENCIA CONSTITUCIÓN HUANCAYO - 2022" 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:

NUNCA	RARA VEZ	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

°	Preguntas	1	2	3	4	5
<b>Riesgo de liquidez</b>						
1	¿Evalúa usted la capacidad y voluntad de pago de los clientes?					
2	¿Considera que la capacidad de pago es primordial para el otorgamiento del crédito?					
3	¿Evalúa usted si el cliente tiene solvencia económica?					
4	¿Las referencias personales de los clientes son relevante para la toma de decisión en el otorgamiento del crédito?					
<b>Evaluación crediticia</b>						
5	¿Se preocupa en verificar y constituir garantías de acuerdo al monto y naturaleza del crédito?					
6	¿El nivel de apalancamiento financiero es importante en la evaluación de los créditos evaluados?					

7	¿Considera usted un factor importante para la evaluación crediticia el comportamiento de los clientes?					
8	¿Cree que la insuficiencia de capital del cliente trasciende en la evaluación de créditos?					
<b>Seguimiento y control de créditos</b>						
9	¿Se ocupa de verificar que el destino del crédito sea el mismo para el cual fue solicitado?					
10	¿Considera que las condiciones económicas forman parte de la toma de decisión al momento del otorgamiento del crédito?					
11	¿Usted da seguimiento a la conducta de pago de los clientes de la cartera?					
12	¿Considera que el sector económico del cliente debe ser evaluado para la toma de decisión del otorgamiento de crédito?					

**¡Muchas gracias!**

**Observaciones:**

.....  
 .....

**CUESTIONARIO SOBRE ÍNDICE DE MOROSIDAD**

**INSTRUMENTO**

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

**CUESTIONARIO DE ÍNDICE DE MOROSIDAD**

Mediante el presente documento nos presentamos a Usted a fin de obtener información relevante para el desarrollo de nuestra tesis titulada “EL RIESGO CREDITICIO Y EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN FINANCIERA CONFIANZA AGENCIA CONSTITUCIÓN HUANCAYO - 2022” 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:

NUNCA	RARA VEZ	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

	Preguntas	1	2	3	4	5
<b>Recuperación de créditos</b>						
1	¿Considera usted que la recuperación de créditos genera gastos?					
2	¿Conoce usted las políticas de recuperación de créditos?					
<b>Cartera atrasada</b>						
3	¿Usted realiza llamadas, entrega notificaciones de manera oportuna a los clientes con cartera atrasada a 15 días?					
4	¿Considera usted que la crisis economía en el País es un factor que origina alto índice de morosidad?					
<b>Créditos vencidos</b>						
5	¿Considera usted que el mal manejo del dinero por parte de los clientes genera créditos vencidos?					
6	¿Usted realiza alguna operación frente a los créditos vencidos?					



## CONSENTIMIENTO INFORMADO

### Anexo 5 Consentimiento informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por la Bach. Ventocilla Medrano Blanca Beatriz de la Universidad Peruana Los Andes. La meta de este estudio es Determinar la relación que existe entre el riesgo crediticio y el índice de morosidad en Financiera Confianza Agencia Constitución Huancayo – 2022.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista (o completar una encuesta, o lo que fuera según el caso). Esto tomará aproximadamente 20 minutos de su tiempo.

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

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

Desde ya le agradecemos su participación.

---

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por la Bach. Ventocilla Medrano Blanca Beatriz. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es Determinar la relación que existe entre el riesgo crediticio y el índice de morosidad en Financiera Confianza Agencia Constitución Huancayo – 2022. Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente 20 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a \_\_\_\_\_ al teléfono anteriormente mencionado.

---

Nombre del Participante: Blanca Beatriz Ventocilla Medrano

Firma del Participante



Fecha 22-03-2023

(en letras de imprenta)

## BASE DE DATOS

	VAR0000 1	VAR0000 2	VAR0000 3	VAR0000 4	VAR0000 5	VAR0000 6	VAR0000 7	VAR0000 8	VAR0000 9	VAR0001 0	VAR0001 1	VAR0001 2	VAR0001 3	VAR0001 4	VAR0001 5
1	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	3	4	4
2	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	5	5	3	3	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	1	5	5
6	5	4	4	5	4	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5
8	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4
9	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
14	4	5	5	4	3	4	5	3	3	5	4	5	3	4	5
15	4	5	2	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4
16	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4
17	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	1	5	4
18	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
21	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	5	3	4
22	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5

## JUICIO DE EXPERTOS

Cuestionario de la variable: Riesgo crediticio

### FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

DIMENSIÓN		SUFICIE NCIA	COHER ENCIA	RELEV ANCIA	CLAR IDAD	EVALUACIÓN CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVA CIONES
D1. Riesgo de liquidez	¿Evalúa usted la capacidad y voluntad de pago de los clientes?	4	4	4	4		
	¿Considera que la capacidad de pago es primordial para el otorgamiento del crédito?	4	4	4	4		
	¿Evalúa usted si el cliente tiene solvencia económica?	4	4	4	4		
D2. Evaluación crediticia	¿Las referencias personales de los clientes son relevante para la toma de decisión en el otorgamiento del crédito?	4	4	4	4		
	¿Se preocupa en verificar y constituir garantías de acuerdo al monto y naturaleza del crédito?	4	4	4	4		
	¿El nivel de apalancamiento financiero es importante en la evaluación de los créditos evaluados?	4	4	4	4		
	¿Considera usted un factor importante para la evaluación crediticia el comportamiento de los clientes?	4	4	4	4		
D3. Seguimiento y control de créditos	¿Cree que la insuficiencia de capital del cliente trasciende en la evaluación de créditos?	4	4	4	4		
	¿Se ocupa de verificar que el destino del crédito sea el mismo para el cual fue solicitado?	4	4	4	4		
	¿Considera que las condiciones económicas forman parte de la toma de decisión al momento del otorgamiento del crédito?	4	4	4	4		
	¿Usted da seguimiento a la conducta de pago de los clientes de la cartera?	4	4	4	4		
	¿Considera que el sector económico del cliente debe ser evaluado para la toma de decisión del otorgamiento de crédito?	4	4	4	4		
EVALUACIÓN CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4	4	

Nota: tomado del libro de Validez y confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

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  
Cuestionario: Riesgo crediticio  
Cuadro N° 1  
Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
SICHA QUIÑPE FIDEL	MTRO EN ADMINISTRACION Y POL. FINAN. FISCAL	12	48

Sello y Firma:

  
**Fidel Sicha Quispe**  
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
MAT. 08-1431

## Cuestionario de la variable: Índice de morosidad

## FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1. Recuperación de créditos	¿Considera usted que la recuperación de créditos genera gastos?	4	4	4	4		
	¿Conoce usted las políticas de recuperación de créditos?	4	4	4	4		
D2. Cartera atrasada	¿Usted realiza llamadas, entrega notificaciones de manera oportuna a los clientes con cartera atrasada a 15 días?	4	4	4	4		
	¿Considera usted que la crisis economía en el País es un factor que origina alto índice de morosidad?	4	4	4	4		
D3. Créditos vencidos	¿Considera usted que el mal manejo del dinero por parte de los clientes genera créditos vencidos?	4	4	4	4		
	¿Usted realiza alguna operación frente a los créditos vencidos?	4	4	4	4		
EVALUACIÓN CUALITATIVA POR CRITERIOS						4	

Nota: tomado del libro de Validez y confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

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

Cuestionario: Índice de morosidad

Cuadro N° 1

Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
SICHA QUISPE FIDEL	MTRD. TRIBUTACIÓN EXERCICIO FISCAL	6	24

Sello y Firma:

  
**Fidel Sicha Quispe**  
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
 MAT. 08-1481

### Cuestionario de la variable: Riesgo crediticio

#### FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1. Riesgo de liquidez	¿Evalúa usted la capacidad y voluntad de pago de los clientes?	4	4	4	4	3	
	¿Considera que la capacidad de pago es primordial para el otorgamiento del crédito?	4	4	4	4	4	
	¿Evalúa usted si el cliente tiene solvencia económica?	4	3	4	3	4	
	¿Las referencias personales de los clientes son relevante para la toma de decisión en el otorgamiento del crédito?	4	4	3	4	4	
D2. Evaluación crediticia	¿Se preocupa en verificar y constituir garantías de acuerdo al monto y naturaleza del crédito?	3	3	3	3	3	
	¿El nivel de apalancamiento financiero es importante en la evaluación de los créditos evaluados?	4	3	4	4	3	
	¿Considera usted un factor importante para la evaluación crediticia el comportamiento de los clientes?	4	4	3	3	4	
	¿Cree que la insuficiencia de capital del cliente trasciende en la evaluación de créditos?	4	4	4	4	3	
D3. Seguimiento y control de créditos	¿Se ocupa de verificar que el destino del crédito sea el mismo para el cual fue solicitado?	3	4	3	4	4	
	¿Considera que las condiciones económicas forman parte de la toma de decisión al momento del otorgamiento del crédito?	4	3	4	4	4	
	¿Usted da seguimiento a la conducta de pago de los clientes de la cartera?	3	4	4	3	4	
	¿Considera que el sector económico del cliente debe ser evaluado para la toma de decisión del otorgamiento de crédito?	4	4	4	4	4	
<b>EVALUACIÓN CUALITATIVA POR CRITERIOS</b>							

Nota: tomado del libro de Validez y confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospital

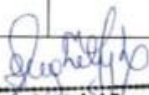
Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda.

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

Validez de contenido  
Cuestionario: Riesgo crediticio  
Cuadro N° 1  
Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
ANGHELY PONCE CALDERON	MAGISTER	4	4 - NIVEL ALTO

Sello y Firma:

  
Mg. Anghely Ponce Calderón  
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
MAT. 14-799

### Cuestionario de la variable: Índice de morosidad

#### FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1. Recuperación de créditos	¿Considera usted que la recuperación de créditos genera gastos?	4	4	3	4	4	
	¿Conoce usted las políticas de recuperación de créditos?	3	4	4	4	4	
D2. Cartera atrasada	¿Usted realiza llamadas, entrega notificaciones de manera oportuna a los clientes con cartera atrasada a 15 días?	4	4	4	4	4	
	¿Considera usted que la crisis economía en el País es un factor que origina alto índice de morosidad?	3	3	4	4	4	
D3. Créditos vencidos	¿Considera usted que el mal manejo del dinero por parte de los clientes genera créditos vencidos?	4	4	4	3	4	
	¿Usted realiza alguna operación frente a los créditos vencidos?	4	3	4	4	4	
<b>EVALUACIÓN CUALITATIVA POR CRITERIOS</b>							

Nota: tomado del libro de Validez y confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

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

Cuestionario: Índice de morosidad

Cuadro N° 1

Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
ANGHELY PONCE CALDERÓN	MAGISTER	4	4 - NIVEL ALTO

Sello y Firma:

  
**Mg. Anghely Mabel Ponce Calderón**  
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
 MAT. 14-799

## Cuestionario de la variable: Riesgo crediticio

## FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1. Riesgo de liquidez	¿Evalúa usted la capacidad y voluntad de pago de los clientes?	3	4	4	4	4	
	¿Considera que la capacidad de pago es primordial para el otorgamiento del crédito?	4	4	4	4	4	
	¿Evalúa usted si el cliente tiene solvencia económica?	3	3	3	3	3	
D2. Evaluación crediticia	¿Las referencias personales de los clientes son relevante para la toma de decisión en el otorgamiento del crédito?	4	4	4	4	4	
	¿Se preocupa en verificar y constituir garantías de acuerdo al monto y naturaleza del crédito?	3	3	3	3	3	
	¿El nivel de apalancamiento financiero es importante en la evaluación de los créditos evaluados?	4	4	4	3	4	
	¿Considera usted un factor importante para la evaluación crediticia el comportamiento de los clientes?	4	4	4	3	4	
	¿Cree que la insuficiencia de capital del cliente trasciende en la evaluación de créditos?	3	3	3	3	3	
D3. Seguimiento y control de créditos	¿Se ocupa de verificar que el destino del crédito sea el mismo para el cual fue solicitado?	4	4	4	4	4	
	¿Considera que las condiciones económicas forman parte de la toma de decisión al momento del otorgamiento del crédito?	3	3	3	3	3	
	¿Usted da seguimiento a la conducta de pago de los clientes de la cartera?	4	4	4	4	4	
	¿Considera que el sector económico del cliente debe ser evaluado para la toma de decisión del otorgamiento de crédito?	4	4	4	4	4	
EVALUACIÓN CUALITATIVA POR CRITERIOS							

Nota: tomado del libro de Validez y confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospital


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  
Cuestionario: Riesgo crediticio  
Cuadro N° 1  
Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
ERNESTO ORTIZ	MAGISTER	4	4 - Nivel Alto

Sello y Firma:

  
Ernesto Andrés Ortiz Ortiz  
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
MAT. N° 08-1074

## Cuestionario de la variable: Índice de morosidad

## FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

BIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENTIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1. Recuperación de créditos	¿Considera usted que la recuperación de créditos genera gastos?	4	4	4	3	4	
	¿Conoce usted las políticas de recuperación de créditos?	4	4	4	4	4	
D2. Cartera atrasada	¿Usted realiza llamadas, entrega notificaciones de manera oportuna a los clientes con cartera atrasada a 15 días?	4	4	4	3	4	
	¿Considera usted que la crisis económica en el País es un factor que origina alto índice de morosidad?	4	4	4	4	4	
D3. Créditos vencidos	¿Considera usted que el mal manejo del dinero por parte de los clientes genera créditos vencidos?	4	4	4	3	4	
	¿Usted realiza alguna operación frente a los créditos vencidos?	3	3	3	3	3	
EVALUACIÓN CUALITATIVA POR CRITERIOS							

Nota: tomado del libro de Validez y confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospital

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

Cuestionario: Índice de morosidad

Cuadro N° 1

Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
ERNESTO ORTIZ	MAGISTER	4	4 - Nivel Alto

Sello y Firma:

  
**Ernesto Andrés Ortiz Ortiz**  
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
 MAT. N° 08-1074



# FOTOS



