



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Riesgo crediticio y su relación con la morosidad en la empresa
Compartamos Financiera S.A, distrito Cercado de Lima, periodo 2021.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTOR:

Cardenas Luna, Luis Angel (orcid.org/0000-0001-8444-5653)

ASESORA:

Dra. Sáenz Arenas, Esther Rosa (orcid.org/0000-0003-0340-2198)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Doy gracias a dios, por darme salud, trabajo y vitalidad, y agradezco infinitamente a mis padres Ramiro y Jovani por darme fortaleza y todo su apoyo en todo momento de mi vida universitaria. Asimismo, a mi esposa Carol y mis hijas Sofía y Gala que son el motor importante en mi vida, y me apoyan en todas las decisiones que tomo.

Este trabajo es para ustedes, por ser un pilar fundamental en mi vida personal y profesional.

Agradecimiento

Agradecer a dios, papás, esposa e hijas por permitirme seguir desarrollándome profesionalmente, que me dan fuerza día a día para seguir adelante y no detenerme antes los obstáculos que presenta la vida. A mis profesores de la universidad por guiarme, orientarme y enseñar lo hermoso de esta carrera profesional. Asimismo, a mi asesora Dra. Esther Rosa Sáenz Arenas, que me brindó su apoyo valioso para el desarrollo del presente proyecto de investigación.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variable y operacionalización	10
3.3. Población, muestra y muestreo	11
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	12
3.5. Procedimientos.....	13
3.6. Método de análisis de datos	13
3.7. Aspectos éticos	13
IV. RESULTADOS.....	14
V. DISCUSIÓN.....	45
VI. CONCLUSIONES.....	48
VII. RECOMENDACIONES	49
REFERENCIAS.....	50
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Juicio de expertos	13
Tabla 2 Estadística de fiabilidad de Riesgo Crediticio	14
Tabla 3 Estadística de fiabilidad de Riesgo Crediticio	14
Tabla 4 Estadística de fiabilidad de Morosidad	15
Tabla 5 Prueba de normalidad de las variables	15
Tabla 6 Prueba de normalidad dimensiones de las variables	16
Tabla 7 Prueba de Rho de Spearman hipótesis general	17
Tabla 8 Prueba de Rho de Spearman hipótesis específica 01	18
Tabla 9 Prueba de Rho de Spearman hipótesis específica 02	19
Tabla 10 Prueba de Rho de Spearman hipótesis específica 03	20
Tabla 11 Pregunta 01 – Cuestionario Riesgo Crediticio	21
Tabla 12 Pregunta 02 – Cuestionario Riesgo Crediticio	22
Tabla 13 Pregunta 03 – Cuestionario Riesgo Crediticio	23
Tabla 14 Pregunta 04 – Cuestionario Riesgo Crediticio	24
Tabla 15 Pregunta 05 – Cuestionario Riesgo Crediticio	25
Tabla 16 <i>Pregunta 06 – Cuestionario Riesgo Crediticio</i>	26
Tabla 17 Pregunta 07 – Cuestionario Riesgo Crediticio	27
Tabla 18 Pregunta 08 – Cuestionario Riesgo Crediticio	29
Tabla 19 Pregunta 09 – Cuestionario Riesgo Crediticio	30
Tabla 20 Pregunta 10 – Cuestionario Riesgo Crediticio	31
Tabla 21 Pregunta 01 – Cuestionario Morosidad	32
Tabla 22 Pregunta 02 – Cuestionario Morosidad	33
Tabla 23 Pregunta 03 – Cuestionario Morosidad	34
Tabla 24 Pregunta 04 – Cuestionario Morosidad	36
Tabla 25 Pregunta 05 – Cuestionario Morosidad	37
Tabla 26 Pregunta 06 – Cuestionario Morosidad	38
Tabla 27 Pregunta 07 – Cuestionario Morosidad	39
Tabla 28 Pregunta 08 – Cuestionario Morosidad	40
Tabla 29 Pregunta 09 – Cuestionario Morosidad	41
Tabla 30 Pregunta 10 – Cuestionario Morosidad	43

Índice de gráficos

Gráfico 1 Pregunta 01 – Cuestionario Riesgo Crediticio	21
Gráfico 2 Pregunta 02 – Cuestionario Riesgo Crediticio	22
Gráfico 3 Pregunta 03 – Cuestionario Riesgo Crediticio	23
Gráfico 4 Pregunta 04 – Cuestionario Riesgo Crediticio	24
Gráfico 5 Pregunta 05 – Cuestionario Riesgo Crediticio	25
Gráfico 6 Pregunta 06 – Cuestionario Riesgo Crediticio	27
Gráfico 7 Pregunta 07 – Cuestionario Riesgo Crediticio	28
Gráfico 8 Pregunta 08 – Cuestionario Riesgo Crediticio	29
Gráfico 9 Pregunta 09 – Cuestionario Riesgo Crediticio	30
Gráfico 10 Pregunta 10 – Cuestionario Riesgo Crediticio	31
Gráfico 11 Pregunta 01 – Cuestionario Morosidad.....	33
Gráfico 12 Pregunta 02 – Cuestionario Morosidad.....	34
Gráfico 13 Pregunta 03 – Cuestionario Morosidad.....	35
Gráfico 14 Pregunta 04 – Cuestionario Morosidad.....	36
Gráfico 15 Pregunta 05 – Cuestionario Morosidad.....	37
Gráfico 16 Pregunta 06 – Cuestionario Morosidad.....	38
Gráfico 17 Pregunta 07 – Cuestionario Morosidad.....	40
Gráfico 18 Pregunta 08 – Cuestionario Morosidad.....	41
Gráfico 19 Pregunta 09 – Cuestionario Morosidad.....	42
Gráfico 20 Pregunta 10 – Cuestionario Morosidad.....	43

Resumen

La presente investigación tiene por objetivo principal determinar la relación entre el riesgo crediticio y la morosidad en la empresa Compartamos Financiera S.A, distrito de Cercado de Lima, periodo 2021. La población y muestra del estudio se determinó en 30 asesores de negocios, haciendo uso de un muestreo no probabilístico, la investigación fue de tipo aplicada, con un nivel correlacional y de diseño no experimental, donde la técnica de estudio fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario. Los resultados arrojados por el Alfa de Cronbach fueron de 0.799 para la variable independiente y de 0.847 para la variable dependiente, siendo considerados ambos como aceptables, además se concluye que de acuerdo a lo encontrado el valor de sig. Bilateral (0.001) es menor a 0.05 por lo cual se rechaza la hipótesis nula (Hipótesis nula (H_0): No existe relación significativa entre el riesgo crediticio y la morosidad en la empresa Compartamos Financiera S.A, distrito de Cercado de Lima, periodo 2021) y se acepta la hipótesis alterna (Hipótesis alternativa (H_a): Existe relación significativa entre el riesgo crediticio y la morosidad en la empresa Compartamos Financiera S.A, distrito de Cercado de Lima, periodo 2021).

Palabras clave: Riesgo, Crediticio, Morosidad.

Abstract

The main objective of this research is to determine the relationship between credit risk and delinquency in the company Compartamos Financiera S.A, district of Cercado de Lima, period 2021. The population and sample of the study was determined in 30 business advisors, making use of a non-probabilistic sampling, the research was of an applied type, with a correlational and non-experimental design, where the study technique was the survey and the instrument used was the questionnaire. The results obtained by Cronbach's Alpha were 0.799 for the independent variable and 0.847 for the dependent variable, both being considered acceptable. It is also concluded that according to what was found, the value of sig. Bilateral (0.001) is less than 0.05, for which the null hypothesis is rejected (Null Hypothesis (H0): There is no significant relationship between credit risk and delinquency in the company Compartamos Financiera S.A, district of Cercado de Lima, period 2021) and the alternative hypothesis is accepted (Alternative Hypothesis (Ha): There is a significant relationship between credit risk and delinquency in the company Compartamos Financiera S.A, district of Cercado de Lima, period 2021).

Keywords: Risk, Credit, Delinquency.

I. INTRODUCCIÓN

El COVID-19 ha desequilibrado la economía de múltiples países a lo largo del mundo, provocando de esta forma un estrés crediticio que no ha sido presenciado anteriormente desde la crisis financiera mundial. Los gobiernos, bancos e inversionistas se encuentran en plena lucha para evaluar el impacto de la pandemia sobre el riesgo crediticio. La normativa N° 272.2017 de la SBS, define el riesgo cómo la posible ocurrencia de un impacto negativo sobre la empresa y su situación financiera.

Los orígenes de los riesgos pueden ser diversos estos pueden ser internos o externó asimismo se pueden agrupar en diferentes categorías. Entre los diversos tipos se menciona que el riesgo crediticio es la pérdida por incapacidad o la falta de iniciativa de pago por parte de los deudores, contrapartes, emisores o terceros.

Sí se dispone que las empresas estén obligadas a aplicar y diseñar un sistema para la gestión de riesgos, el cual debe considerar el tamaño, complejidad y naturaleza de las operaciones de esta, de tal forma que no desconozca el contexto comercial, además menciona que el riesgo crediticio es por naturaleza sistemático, esto quiere decir que puede afectar toda la economía nacional debido a su elevada interconectividad en la empresa.

El control de la morosidad es beneficioso para la salud financiera en la empresa particular como así mismo infiere en la macroeconomía del país. A nivel nacional injiere en la estabilidad macroeconómica de un país. En Perú, la morosidad total de los créditos directos en la banca múltiple es de un 3,05%. Aunque es una cifra menor que la presentada en 2018 (3,24%) está alejada de lo experimentado en 2016 (2,71%). Lo anterior, exige que las instituciones establezcan métodos efectivos de gestión de riesgo de créditos para prevenir futuras crisis dentro de las organizaciones y de la actividad económica en general.

La empresa compartamos financiera S.A es de carácter privada, sus operaciones iniciaron en el año 1998 bajo el nombre de Edymype Crear Arequipa, En el año 2011 empezó a formar parte del grupo Gentera de origen mexicano, mientras que al cierre de marzo del 2020, esta tenía un total de 109 agenda con 2

oficinas que se encontraban compartidas con el banco de la nación, estas agencias se encontraban distribuidas entre la región de lima y Arequipa, sin embargo debido a su expansión dentro del crédito grupal sí han abierto oficinas en las otras 19 regiones del país, finalmente está registrado se 702,000 clientes de sus créditos.

A lo largo de su historia la financiera demostró que los niveles de morosidad bajos aluden al sistema CM, entre 2012 y 2014 estos indicadores fueron en aumento, por lo que en el 2015 sí implementaron medidas diversas para su control. de tal forma los indicadores en el período entre el 2015 y 2019 respondieron a los siguientes objetivos, el primer objetivo fue mejorar las herramientas de control que origina los nuevos modelos de score crediticio, el segundo objetivo fue la predicción y el análisis de sobreendeudamiento de los clientes el tercer objetivo fue mejorada la base de datos de clientes que no se encuentran bancarizados, asimismo se optó por el fortalecimiento de la contraloría de créditos y su equipo de tal forma que se mejorara el control de la cartera, asimismo tienes se definió el perfilamiento del riesgo por cada zona. De esta manera, la cartera de alto riesgo mostró una mejora progresiva, pasando de ser el 6.0% de las colocaciones brutas a fines del 2015, a 4.0% al cierre del 2019. Igualmente, la cartera pesada mejoró, pasando de 8.0% de las colocaciones brutas a 4.0%, en los periodos mencionados. A fines del primer semestre del 2020 se deterioró ligeramente la CAR (4.2% a jun. 2020) y la CP (4.5% a jun. 2020)

Teniendo en cuenta esto se formuló el **problema general** de la investigación ¿Cuál es la relación que existe entre el riesgo crediticio y la morosidad en la empresa Compartamos Financiera S.A, distrito Cercado de Lima, periodo 2021? y como problemas específicos ¿Cuál es la relación que existe entre el riesgo crediticio y la competitividad en la empresa Compartamos Financiera S.A, distrito Cercado de Lima, periodo 2021?; ¿Cuál es la relación que existe entre el riesgo crediticio y los factores externos en la empresa Compartamos Financiera S.A, distrito Cercado de Lima, periodo 2021?; ¿Cuál es la relación que existe entre el riesgo crediticio y la factores internos en la empresa Compartamos Financiera S.A, distrito Cercado de Lima, periodo 2021?.

Se plantearon los objetivos, siendo el **objetivo general**: Determinar la relación entre el riesgo crediticio y la morosidad en la empresa Compartamos Financiera S.A,

distrito de Cercado de Lima, periodo 2021, mientras que los objetivos específicos fueron: Determinar la relación entre el riesgo crediticio y la competitividad en la empresa Compartamos Financiera S.A., distrito de Cercado de Lima, periodo 2021; determinar la relación entre el riesgo crediticio y los factores externos en la empresa Compartamos Financiera S.A, distrito de Cercado de Lima, periodo 2021 y determinar la relación entre el riesgo crediticio y los factores internos en la empresa Compartamos Financiera S.A, distrito de Cercado de Lima, periodo 2021.

Asimismo, la **hipótesis general** de la investigación fue: Existe relación significativa entre el riesgo crediticio y la morosidad en la empresa Compartamos Financiera S.A, distrito de Cercado de Lima, periodo 2021, mientras que las hipótesis específicas fueron: Existe relación significativa entre el riesgo crediticio y la competitividad en la empresa Compartamos Financiera S.A, distrito de Cercado de Lima, periodo 2021; existe relación significativa entre el riesgo crediticio y los factores externos en la empresa Compartamos Financiera S.A, distrito de Cercado de Lima, periodo 2021 y existe relación significativa entre el riesgo crediticio y los factores internos en la empresa Compartamos Financiera S.A, distrito de Cercado de Lima, periodo 2021.

Esta investigación tiene una **justificación teórica**, la cual se centra en la ampliación del conocimiento de las ciencias contables, así como en lo referido a las variables riesgo crediticio y la morosidad, en cuanto a la **justificación practica** puesto que será un punto de consulta para otros investigadores, con lo cual tendrán una visión más clara sobre la correlación entre el riesgo crediticio y la morosidad, Finalmente la **justificación metodológica** se sustenta en la utilización de procedimiento metodológicos establecidos para la investigación por la universidad Cesar Vallejo.

II. MARCO TEÓRICO

Para el desarrollo de la presente investigación es necesario realizar una revisión bibliográfica en búsqueda de antecedentes que se ajusten a la realidad del estudio de tal forma que estos ayuden a la comprensión de este. Para los antecedentes **nacionales** tendremos en cuenta a los siguientes autores:

Condor, K. y Taipe, J. (2019), en su investigación titulada “Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en mi banco – agencia Chupaca – 2018”. Para obtener el grado de licenciado en administración en la universidad peruana los andes. Concluye que en relación al objetivo general de determinar como la gestión del riesgo crediticio tiene relación con el índice de morosidad en Mi Banco, donde se encontró que la correlación de Rho de Spearman fue positiva débil de 0.458.

Quintana, A. y Curuchahua, Y. (2021), en su investigación titulada “Riesgo crediticio y morosidad Mibanco Huancayo-2018”. Donde el objetivo general fue determinar la relación existente entre el riesgo de crédito y la morosidad en mibanco Huancayo. De este punto partió la hipótesis de la investigación la cual fue: Existe una directa relación entre el riesgo de crédito y la morosidad. Finalmente se concluyó que el riesgo crediticio si influyo negativamente en los créditos vencidos.

Monteza, N. y Roncal, L. (2021), en su investigación titulada “El riesgo crediticio y la morosidad de mi banco en el distrito de Cajamarca, 2020”. Concluyo que el perfil del cliente no define su relación con el atraso en pago de cuotas, asimismo el nivel de ingresos, no la posesión de créditos del cliente, sin embargo, el 44% de estos tuvieron atrasos y fueron evaluados por los asesores más nuevos.

Díaz, G. y Juárez, Y. (2018). En su investigación titulada “Estrategias de riesgo crediticio para disminuir el índice de morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Tumán”. Concluyo que se puede lograr la propuesta de estrategias de riesgo de crédito que logren reducir el riesgo de morosidad a través de la aplicación de manuales o normas estrictas en los préstamos y el otorgamiento de créditos, así como el acompañamiento de la cartera de crédito. Además, la aplicación de

mecanismos para la verificación de los recursos otorgados y su análisis permitirán una mayor exactitud sobre las causantes de los riesgos crediticios.

Zambrano, D. y Chavez, C. (2019), en su investigación titulada “Análisis del riesgo crediticio en las microfinanzas de los emprendedores de la plataforma Andrés Avelino Cáceres y su incidencia en la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa – 2018”. El autor determino que existe una relación significativa sobre la morosidad por parte del riesgo crediticio, de tal forma que se obtiene un p valor de 0.00, con una correlación de Spearman de 86%, indicando un grado de asociación elevado entre ambas variables.

A continuación, para nuestro trabajo de investigación tomamos en cuenta los antecedentes ***internacionales***:

Coello, M. (2021), en su investigación titulada “El riesgo crediticio y su impacto en la rentabilidad de cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 y 2 en Ecuador. Período 2015-2018.”. Se encontró que la rentabilidad puede elevarse si se lleva un correcto control y monitoreo de los riesgos de crédito, de tal forma que las prácticas y características en las cooperativas de ahorros se ven evidenciadas en la investigación, asimismo se recomendó que se estableciera políticas de crédito y responsabilidad sobre los funcionarios de la institución para aumentar su rentabilidad, las COAC podrían intentar reforzar sus estructuras de capital y el crecimiento de los activos.

Villafuerte, Y. (2021), en su investigación titulada “Evaluación y análisis de cartera de crédito de una empresa dedicada a la comercialización de neumáticos y servicios de alineación y balanceo automotriz, período 2015-2018”. El autor en su investigación determina que deberá realizarse la reingeniería de la totalidad de los puestos del departamento de crédito si se busca mejorar y obtener los resultados favorables planteados en los objetivos de la organización.

Bautista, W. (2021), en su investigación titulada “Diseño de estrategias de administración del riesgo crediticio para reducir el índice de morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Minga Ltda.”. Se concluye que la recuperación de cartera improductiva y cartera castigada se determinó que se necesita realizar

alianzas estratégicas con instituciones financieras que presten el servicio de recuperación de cartera y que cobran en función al monto recuperado; concluyendo que la principal causa de morosidad se da en los créditos mal evaluados, falta de seguimiento a la maduración de cartera y baja recuperación de cartera improductiva; recomendando que se aplique el score desarropado para pronosticar solicitudes de créditos que podrían caer en morosidad, no dejar que la cartera se deteriore más de 80 días de retraso y aplicar los tres pasos para la recuperación de cartera improductiva.

Jimbo, P. (2020), en su investigación titulada “Obtención de reglas de clasificación difusas utilizando técnicas de optimización – Caso de estudio Riesgo Crediticio.”. El estudio de la situación financiera de la entidad permite tomar decisiones en vías de mejorar la eficiencia administrativa en la prestación de los servicios que ofrece la misma. Optimizando recursos para disminuir gastos operativos innecesarios, por lo cual se establecen estrategias para mitigar el riesgo financiero. La gestión eficiente de los recursos financieros logra mejores rendimientos, tomando decisiones que generen la liquidez necesaria para cubrir sus obligaciones y fortaleciendo los procesos que dinamicen la economía de la entidad.

Zambrano, M. (2021) en su investigación titulada “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”. El autor concluye que almacenes La Ganga tiene la tasa más elevada de morosidad entre el 13% y 16.20% tomándose 3.44 meses para recuperar su cartera vencida, entre tanto, Marcimex, Comandato, Artefacta, Crédito Económicos, Orbe Hogar y Japón, han mantenido las tasas de morosidad promedio entre 6.50% y 8%, y en el caso de Icesa y Jaher con una tasa de morosidad entre el 9% y 9.90% durante el periodo 2016 al 2019 de las empresas que pertenecen a la Asociación de Electrodomésticos del Ecuador.

Dentro de las **bases teóricas** encontraremos que la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) (2011) en la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, mencionan que el riesgo crediticio es el riesgo de que el deudor o la contraparte de un contrato financiero no cumpla con las condiciones del contrato.,

además la resolución N° 3780-2011 de la SBS (2011) la teoriza como cualquier operación dentro o fuera del balance que implica una potencial pérdida para la empresa por riesgo de crédito, asimismo la posibilidad de pérdidas por la incapacidad o falta de voluntad de los deudores, contrapartes, o terceros obligados, para cumplir sus obligaciones contractuales registradas dentro o fuera del balance.

Finalmente, las empresas son responsables de efectuar una gestión de riesgo de crédito adecuada a su tamaño y a la complejidad de sus operaciones y servicios. Para ello, y en cumplimiento de lo dispuesto en la presente Norma y en otras relacionadas. Mientras que el congreso de la republica (2014) en la ley N° 30201, Ley que crea el registro de deudores judiciales morosos, crea el registro de Deudores Judiciales Morosos, en el que se inscribe, a solicitud del ejecutante, el incumplimiento de las acreencias originadas en resoluciones firmes, que declaran el estado de deudor judicial moroso en aplicación de los artículos 594 y 692-A, del Código Procesal Civil.

Se procederá al establecimiento de las **bases conceptuales** de las variables, teniendo de tal forma que la variable independiente: riesgo crediticio, se está considerando los siguientes conceptos:

Coello (2021) menciona que el riesgo del crédito Indica la posibilidad de pérdida debido a que el deudor no paga ningún tipo de deuda. Mientras tanto, la gestión del riesgo crediticio es la actividad de minimizar estas pérdidas al comprender la suficiencia del capital de un banco y las provisiones de préstamos en un momento dado; el proceso siempre ha sido un desafío para las instituciones financieras Además, Lapo, Tello y Mosquera (2021) Indica que el riesgo de crédito es el potencial de pérdida resultante de la falta de pago de la contraparte en una transacción financiera, es decir, el riesgo de que esa contraparte no nos haga un pago. Finalmente, Aguilar y García (2022) Indica que el riesgo de crédito supone un cambio en los resultados financieros de un activo o cartera financieros después de la quiebra o incumplimiento de la empresa. Por lo tanto, es un medio para medir la probabilidad de que el deudor (derecho a pagar) frente al acreedor (derecho a rescatar) sus obligaciones de pago, es decir, durante la vida del activo o financiamiento o al vencimiento.

Mientras que para la **variable dependiente** morosidad tenemos que Martínez, Bucio y Ortiz (2021) Indica que el incumplimiento de la ley es el acto por el cual un deudor, natural o jurídico, deja de cumplir con los pago establecidos. Además, Hinostroza (2021) Hay que indicar que impago indica incumplimiento de obligaciones de pago. Para los préstamos emitidos por entidades financieras, se suele expresar como el cociente entre el importe de las insolvencias y el número total de préstamos concedidos. Finalmente, Soria (2021) Se establece que, para recibir un pago en mora, ambas partes deben tener un documento legalmente reconocido con fuerza vinculante (factura, cheque, contrato público, etc.).

Una vez desarrollados los conceptos de cada variable de estudio, se extraerán las **dimensiones** de la variable: **Riesgo crediticio**

Amigorena (2021) menciona que la **calificación crediticia** esta es una calificación que las agencias calificadoras asignan a los créditos o pasivos de diversas empresas, gobiernos o personas, de acuerdo con su calidad crediticia (una medida de la probabilidad de que los préstamos por ese crédito no sean pagados). Además, Caxi (2021) indica que **el control y seguimiento del crédito** en las empresas es necesario hacer un control efectivo y efectivo del Tesoro. Sí, a partir de las expectativas de ingresos, se puede establecer el siguiente artículo de pago. Finalmente, Hernández y Barón (2021) mencionan que el **incumplimiento de crédito** ocurre cuando una de las partes de un contrato financiero incumple su obligación de pago. Por ejemplo, si un comprador pide prestado para comprar un automóvil, acepta devolver el dinero con intereses.

Asimismo, las **dimensiones** de la variable dependiente **morosidad** son:

Álvarez, Patiño y Prada (2021) indican que la competitividad es la capacidad de una persona u organización para desarrollar una ventaja competitiva sobre sus competidores. De ahí que adquiera una posición destacada en su entorno. La competitividad generalmente depende de la ventaja competitiva. Además, Cos, Escardíbul y Colom (2021) Los **factores externos** una empresa es aquella que puede tener un impacto positivo o negativo en la gestión de la empresa y sobre la que la organización no puede ejercer ningún tipo de control, más que adaptarse al cambio. Finalmente, Zevallos (2021) Los **factores internos** todos ellos son factores

que caen dentro de la estructura interna de la empresa y pueden afectar el resultado del proyecto. Por supuesto, estos son factores muy importantes que influyen decisivamente en el logro de los objetivos marcados.

III.METODOLOGÍA

3.1.Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Según Hernández (2018) Se refiere a la investigación aplicada que se ocupa de problemas prácticos específicos de una sociedad o empresa. Así, la investigación aplicada permite resolver problemas prácticos. Además, se basa en la investigación básica para lograrlo.

Nivel de la investigación

Según Hernández (2018) afirmó que la investigación de correlación es un tipo de método de investigación no experimental en el que el investigador mide dos variables. Comprenda y evalúe la relación estadística entre ellos sin verse afectado por los valores atípicos.

Diseño de la Investigación

Según Hernández (2018) un estudio de diseño no experimental es aquel que se lleva a cabo sin manipulación intencional de las variables. Depende principalmente de observar los fenómenos tal como ocurren en su contexto natural y luego analizarlos.

3.2.Variable y operacionalización

Variable 1 – Riesgo Crediticio

Definición conceptual

Coello (2021) menciona que el riesgo del crédito se refiere a la probabilidad de pérdida debido al incumplimiento en los pagos de cualquier tipo de deuda de parte del deudor. Mientras tanto, la gestión del riesgo del crédito es la

práctica de mitigar esas pérdidas entendiendo la suficiencia del capital de un banco y las reservas contra pérdidas en préstamos en cualquier momento determinado – proceso que ha sido todo un reto para las instituciones financieras por largo tiempo.

Definición Operacional Variable 1 – Dimensiones

- Calificación crediticia
- Control y seguimiento del crédito
- Incumplimiento del crédito

Variable 2 – Morosidad

Definición conceptual

Hinostroza (2021) menciona que la morosidad hace referencia al incumplimiento de las obligaciones de pago. En el caso de los créditos concedidos por las entidades financieras, normalmente se expresa como cociente entre el importe de los créditos morosos y el total de préstamos concedidos.

Variable 2 – Dimensiones

- Competitividad
- Factores externos
- Factores internos

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población de estudio estará conformada por 30 asesores de negocios de la empresa Compartamos Financiera S.A.

Muestra

La muestra del estudio estará conformada por el total de la población los 30 asesores de negocios de la empresa Compartamos Financiera S.A

Muestreo

El tipo de muestreo fue no probabilístico debido a que no se utilizó la fórmula probabilística para el cálculo de la muestra.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección de datos

La recolección de datos es el proceso de recopilación y medición de información sobre variables establecidas de una manera sistemática, que permita obtener respuestas relevantes, probar hipótesis y evaluar resultados. La recolección de datos en el proceso de investigación es común a todos los campos de estudio.

Instrumentos

El cuestionario es una técnica de recolección de datos y está conformado por un conjunto de preguntas escritas que el investigador administra o aplica a las personas o unidades de análisis, a fin de obtener la información empírica necesaria para determinar los valores o respuestas de las variables es motivo de estudio.

Los instrumentos fueron validados a través del juicio de expertos, por lo cual se solicitó a 3 expertos de la universidad César Vallejo (02 docentes de la UCV y 01 profesional externo) los cuales figuran 02 profesionalmente con el grado de magíster y 01 con el grado de doctor en SUNEDU.

Tabla 1

Juicio de expertos

Experto	Grado Académico	Apellido y Nombre	Dictamen
1	Dr.	Padilla Pinedo, Ninfa	Aplicable
2	Mg.	Grijalva Salazar, Rosario	Aplicable
3	Mg.	Fuentes Delgado, Rosa del Carmen	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

3.5. Procedimientos

Los procedimientos son los mecanismos para efectuar el estudio, luego de realizar las recolecciones de información y su procedimiento para obtener los resultados planteados.

3.6. Método de análisis de datos

Tras haber realizado la aplicación de los instrumentos, del riesgo crediticio y morosidad la información consolidada será trasladada a una hoja de cálculo del programa Microsoft Excel y posteriormente procesada a través del paquete estadístico SPSS v.25 para Microsoft Windows, con ello se realizará la determinación de la confiabilidad y validez de los mismos.

3.7. Aspectos éticos

El principal carácter ético de la presente investigación será la confidencialidad, seguido de la veracidad de la información que se ha recolectado de la población de estudio bajo los parámetros ya planteados.

IV. RESULTADOS

Prueba de confiabilidad

En la figura tabla 2 se observa la tabla de valoración de la fiabilidad de los ítems analizados, los cuales se dividen en 6 categorías yendo desde inaceptable hasta excelente.

Tabla 2

Estadística de fiabilidad de Riesgo Crediticio

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[Inaceptable
[0,5 ; 0,6[Pobre
[0,6 ; 0,7[Débil
[0,7 ; 0,8[Aceptable
[0,8 ; 0,9[Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

Fuente: Vargas y Hernández (2019)

Confiabilidad de la variable: Riesgo Crediticio

El primer instrumento evaluado fue el de la variable independiente (Riesgo Crediticio) conformado por un total de 10 elementos.

Tabla 3

Estadística de fiabilidad de Riesgo Crediticio

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.799	0.700	10

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados del Alfa de Cronbach para el Riesgo Crediticio arrojaron un valor de 0.799 lo cual según la tabla 2 da una valoración de la fiabilidad de los ítems analizados de nivel aceptable.

Confiabilidad de la variable: Morosidad

El segundo instrumento evaluado fue el de la variable dependiente (Morosidad) conformado por un total de 10 elementos.

Tabla 4

Estadística de fiabilidad de Morosidad

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.847	0.754	10

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados del Alfa de Cronbach para Morosidad arrojaron un valor de 0.847, lo cual según la tabla 2 da una valoración de la fiabilidad de los ítems analizados de nivel bueno.

Prueba de normalidad

Se desarrolló un contraste de normalidad con la finalidad de analizar la diferencia entre la distribución de los datos observados, de tal forma que se pueda determinar si la distribución obtenida es normal/típica o no normal.

Tabla 5

Prueba de normalidad de las variables

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Riesgo Crediticio	0.172	30	0.024	0.944	30	0.003
Morosidad	0.108	30	0.200	0.965	30	0.000

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia.

Tras el desarrollo del análisis estadístico se determinó que la prueba a utilizar será la de Shapiro-Wilk, debido a que la muestra presentada fue menor a 50 datos.

Asimismo, tras el análisis realizado en la tabla 5 se observa que para la variable 01 – Riesgo Crediticio se obtuvo un valor de significancia menor al 0.05 por lo cual se concluye que se la distribución de los datos es de carácter normal. Además, se observa que los resultados obtenidos de la prueba de normalidad para la variable 02 – Morosidad obtuvo un valor de 0.000 (<0.05) por lo cual se concluye que esta presentó una distribución normal de los datos.

Tabla 6

Prueba de normalidad dimensiones de las variables

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calificación crediticia	0.172	30	0.024	0.944	30	0.003
Control y seguimiento del crédito	0.236	30	0.020	0.894	30	0.000
Incumplimiento del crédito	0.198	30	0.019	0.872	30	0.001
Competitividad	0.452	30	0.198	0.943	30	0.000
Factores externos	0.058	30	0.000	0.899	30	0.000
Factores Internos	0.178	30	0.026	0.745	30	0.001

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia.

Mientras que en el análisis de las dimensiones de la variable 01 – Riesgo Crediticio, se obtuvo que para la dimensión calificación crediticia, control y seguimiento del crédito e incumplimiento de crédito fue menos a 0.05 por lo cual se determinó que la distribución de sus datos fue normal. Además, las dimensiones de la variable 02 – Morosidad arrojó que para las dimensiones competitividad, factores externos y factores internos fue

menos a 0.05 por lo cual se determinó que la distribución de sus datos fue normal.

Análisis correlacional

Debido a lo encontrado en la prueba de normalidad de los datos (Distribución de datos normales) se procederá con el análisis estadístico correlacional a través del Rho de Spearman. Donde se evaluará la correlación existente entre ambas variables, de tal forma que se pueda dar por aceptada o rechazada las hipótesis de la investigación.

Hipótesis general

Hipótesis nula (H_0): No existe relación significativa entre el riesgo crediticio y la morosidad en la empresa Compartamos Financiera S.A, distrito de Cercado de Lima, periodo 2021

Hipótesis alternativa (H_a): Existe relación significativa entre el riesgo crediticio y la morosidad en la empresa Compartamos Financiera S.A, distrito de Cercado de Lima, periodo 2021

Tabla 7

Prueba de Rho de Spearman hipótesis general

Correlaciones			Riesgo Crediticio	Morosidad
Rho de Spearman	Riesgo Crediticio	Coeficiente de correlación	1.000	0.821
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	30	30
	Morosidad	Coeficiente de correlación	0.821	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	30	30

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a lo encontrado en la tabla 7 el valor de sig. Bilateral (0.001) es menor a 0.05 por lo cual se rechaza la hipótesis nula (Hipótesis nula (H_0): No existe relación significativa entre el riesgo crediticio y la morosidad en la empresa Compartamos Financiera S.A, distrito de Cercado de Lima, periodo 2021) y se acepta la hipótesis alterna (Hipótesis alternativa (H_a): Existe relación significativa entre el riesgo crediticio y la morosidad en la empresa Compartamos Financiera S.A, distrito de Cercado de Lima, periodo 2021)

Hipótesis específica 01

Hipótesis nula (H_0): No existe relación significativa entre el riesgo crediticio y la competitividad en la empresa Compartamos Financiera S.A, distrito de Cercado de Lima, periodo 2021

Hipótesis alternativa (H_a): Existe relación significativa entre el riesgo crediticio y la competitividad en la empresa Compartamos Financiera S.A, distrito de Cercado de Lima, periodo 2021

Tabla 8

Prueba de Rho de Spearman hipótesis específica 01

Correlaciones			Riesgo Crediticio	Competitividad
Rho de Spearman	Riesgo Crediticio	Coeficiente de correlación	1.000	0.746
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	30	30
	Competitividad	Coeficiente de correlación	0.746	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	30	30

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a lo encontrado en la tabla 8 el valor de sig. Bilateral (0.001) es menor a 0.05 por lo cual se rechaza la hipótesis nula (No existe relación significativa entre el riesgo crediticio y la competitividad en la empresa

Compartamos Financiera S.A, distrito de Cercado de Lima, periodo 2021) y se acepta la hipótesis alterna (Hipótesis alternativa (H_a): Existe relación significativa entre el riesgo crediticio y la competitividad en la empresa Compartamos Financiera S.A, distrito de Cercado de Lima, periodo 2021).

Hipótesis específica 02

Hipótesis nula (H_0): No existe relación significativa entre el riesgo crediticio y los factores externos en la empresa Compartamos Financiera S.A, distrito de Cercado de Lima, periodo 2021

Hipótesis alternativa (H_a): Existe relación significativa entre el riesgo crediticio y los factores externos en la empresa Compartamos Financiera S.A, distrito de Cercado de Lima, periodo 2021

Tabla 9

Prueba de Rho de Spearman hipótesis específica 02

Correlaciones			Riesgo Crediticio	Factores Externos
Rho de Spearman	Riesgo Crediticio	Coeficiente de correlación	1.000	0.792
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	30	30
	Factores Externos	Coeficiente de correlación	0.792	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	30	30

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a lo encontrado en la tabla 9 el valor de sig. Bilateral (0.000) es menor a 0.05 por lo cual se rechaza la hipótesis nula (Hipótesis nula (H_0): No existe relación significativa entre el riesgo crediticio y los factores externos en la empresa Compartamos Financiera S.A, distrito de Cercado de Lima, periodo 2021) y se acepta la hipótesis alterna (Hipótesis alternativa (H_a): Existe relación significativa entre el riesgo crediticio y los

factores externos en la empresa Compartamos Financiera S.A, distrito de Cercado de Lima, periodo 2021).

Hipótesis específica 03

Hipótesis nula (H_0): No existe relación significativa entre el riesgo crediticio y los factores internos en la empresa Compartamos Financiera S.A, distrito de Cercado de Lima, periodo 2021.

Hipótesis alternativa (H_a): Existe relación significativa entre el riesgo crediticio y los factores internos en la empresa Compartamos Financiera S.A, distrito de Cercado de Lima, periodo 2021.

Tabla 10

Prueba de Rho de Spearman hipótesis específica 03

Correlaciones			Riesgo Crediticio	Factores Internos
Rho de Spearman	Riesgo Crediticio	Coefficiente de correlación	1.000	0.830
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	30	30
	Factores Internos	Coefficiente de correlación	0.830	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	30	30

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a lo encontrado en la tabla 10 el valor de sig. Bilateral (0.001) es menor a 0.05 por lo cual se rechaza la hipótesis nula (Hipótesis nula (H_0): No existe relación significativa entre el riesgo crediticio y los factores internos en la empresa Compartamos Financiera S.A, distrito de Cercado de Lima, periodo 2021) y se acepta la hipótesis alterna (Hipótesis alternativa (H_a): Existe relación significativa entre el riesgo crediticio y los factores internos en la empresa Compartamos Financiera S.A, distrito de Cercado de Lima, periodo 2021).

Análisis descriptivo

De acuerdo con las respuestas obtenidas de la aplicación de los cuestionarios, se procederá a desarrollar el análisis descriptivo.

Tabla 11

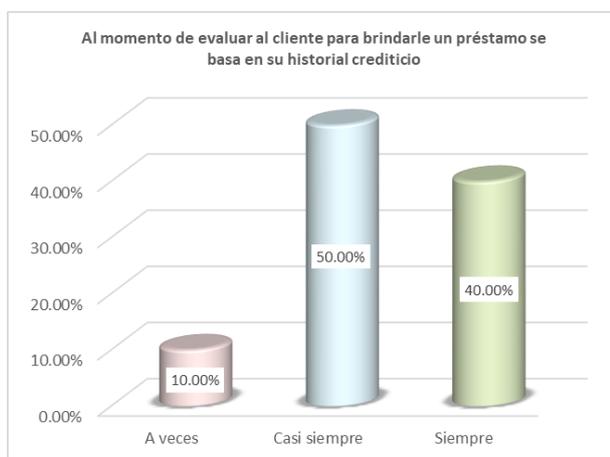
Pregunta 01 – Cuestionario Riesgo Crediticio

Al momento de evaluar al cliente para brindarle un préstamo se basa en su historial crediticio					
Válido	A veces	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	A veces	3	10.0	10.0	10.0
	Casi siempre	15	50.0	50.0	60.0
	Siempre	12	40.0	40.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 1

Pregunta 01 – Cuestionario Riesgo Crediticio



Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS

Análisis

En la tabla 11 se puede observar que el 10% de la muestra afirma que a veces se basa en su historial crediticio para brindarle un préstamo al cliente, mientras que el 40% indica que siempre se basa en su historial crediticio para brindarle un préstamo al cliente.

Comentario

Se determinó que 12 de los 30 asesores siempre evalúan al cliente al momento de brindarle el préstamo.

Tabla 12

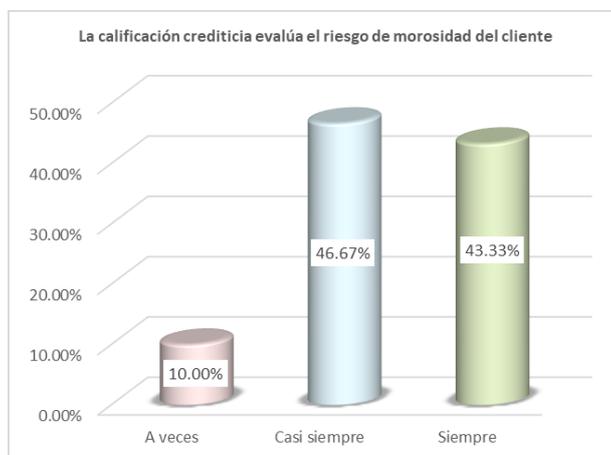
Pregunta 02 – Cuestionario Riesgo Crediticio

La calificación crediticia evalúa el riesgo de morosidad del cliente					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	A veces	3	10.0	10.0	10.0
	Casi siempre	14	46.7	46.7	56.7
	Siempre	13	43.3	43.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS

Gráfico 2

Pregunta 02 – Cuestionario Riesgo Crediticio



Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS

Análisis

En la tabla 12 se puede observar que el 10% de la muestra afirma que a veces la calificación crediticia evalúa el riesgo de morosidad del cliente, mientras que el 46,7% afirma que casi siempre la calificación crediticia evalúa el riesgo de morosidad del cliente.

Comentario

Se determinó que 14 de los 30 asesores de negocio casi siempre evalúan el riesgo de morosidad del cliente

Tabla 13

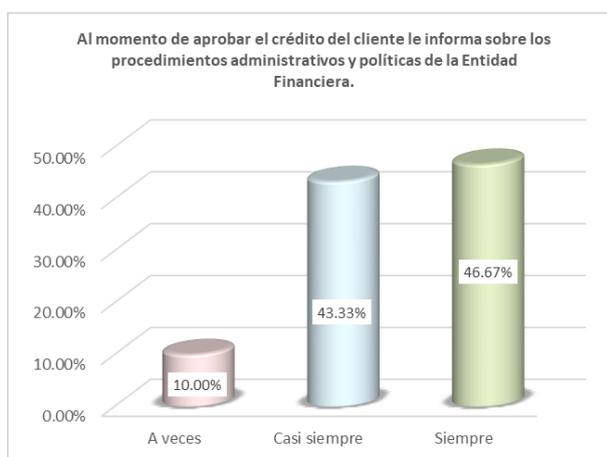
Pregunta 03 – Cuestionario Riesgo Crediticio

Al momento de aprobar el crédito del cliente le informa sobre los procedimientos administrativos y políticas de la Entidad Financiera.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	10.0	10.0	10.0
	Casi siempre	13	43.3	43.3	53.3
	Siempre	14	46.7	46.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS

Gráfico 3

Pregunta 03 – Cuestionario Riesgo Crediticio



Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS

Análisis

En la tabla 13 se puede observar que el 10% de la muestra afirma que a veces al momento de aprobar el crédito del cliente le informa sobre los procedimientos administrativos y políticas de la Entidad Financiera, mientras que el 43.3% menciona que casi siempre al momento de aprobar

el crédito del cliente le informa sobre los procedimientos administrativos y políticas de la Entidad Financiera.

Comentario

Se determinó que 13 de los 30 asesores de negocio casi siempre le informa al cliente sobre los procedimientos administrativos y políticas de la entidad financiera

Tabla 14

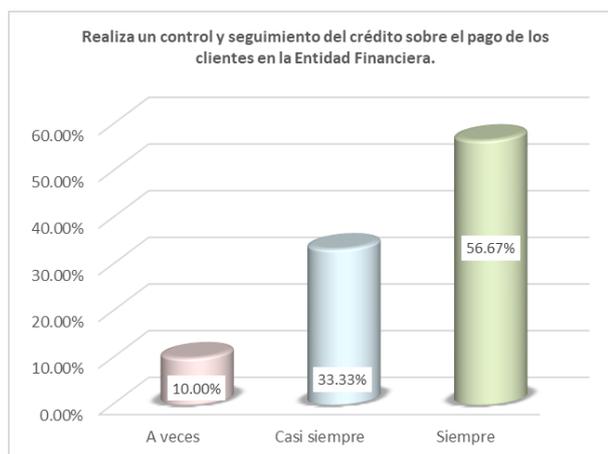
Pregunta 04 – Cuestionario Riesgo Crediticio

Realiza un control y seguimiento del crédito sobre el pago de los clientes en la Entidad Financiera.					
Válido	A veces	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	A veces	3	10.0	10.0	10.0
	Casi siempre	10	33.3	33.3	43.3
	Siempre	17	56.7	56.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS

Gráfico 4

Pregunta 04 – Cuestionario Riesgo Crediticio



Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS

Análisis

En la tabla 14 se puede observar que el 33.3% de la muestra afirma que casi siempre realiza un control y seguimiento del crédito sobre el pago de los clientes en la Entidad Financiera, mientras que el 56.7% menciona que siempre realiza un control y seguimiento del crédito sobre el pago de los clientes en la Entidad Financiera.

Comentario

Se determinó que 17 de los 30 asesores de negocio siempre realiza un control y seguimiento sobre el pago de los clientes en la Entidad Financiera

Tabla 15

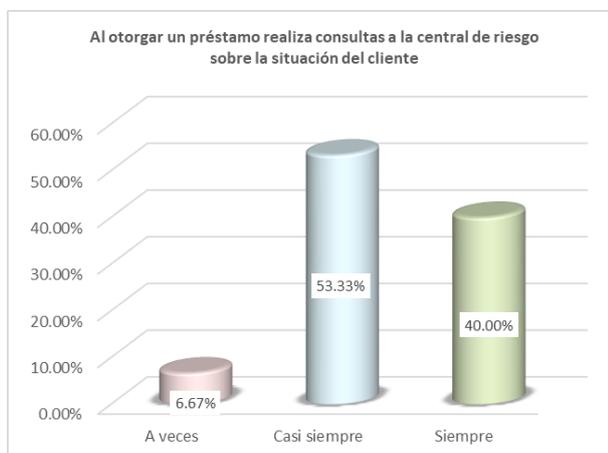
Pregunta 05 – Cuestionario Riesgo Crediticio

Al otorgar un préstamo realiza consultas a la central de riesgo sobre la situación del cliente					
Válido	A veces	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi siempre	2	6.7	6.7	6.7
	Siempre	16	53.3	53.3	60.0
	Total	12	40.0	40.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS

Gráfico 5

Pregunta 05 – Cuestionario Riesgo Crediticio



Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS

Análisis

En la tabla 15 se puede observar que el 6.7% de la muestra afirma que a veces al otorgar un préstamo realiza consultas a la central de riesgo sobre la situación del cliente, mientras que el 53.3% menciona que casi siempre al otorgar un préstamo realiza consultas a la central de riesgo sobre la situación del cliente.

Comentario

Se determinó que 16 de los 30 asesores de negocio casi siempre al otorgar un préstamo realiza consultas a la central de riesgo sobre la situación del cliente

Tabla 16

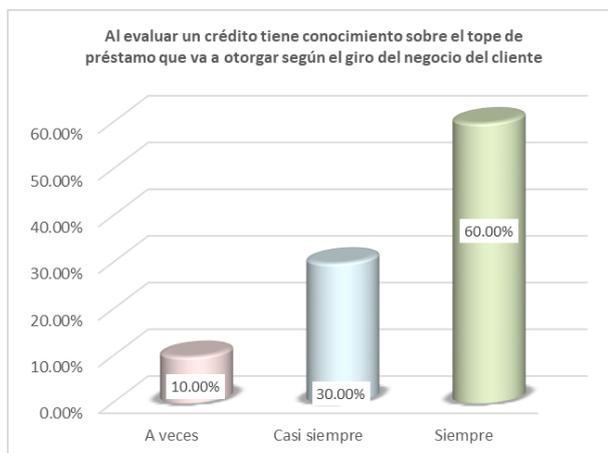
Pregunta 06 – Cuestionario Riesgo Crediticio

		Al evaluar un crédito tiene conocimiento sobre el tope de préstamo que va a otorgar según el giro del negocio del cliente			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	10.0	10.0	10.0
	Casi siempre	9	30.0	30.0	40.0
	Siempre	18	60.0	60.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS

Gráfico 6

Pregunta 06 – Cuestionario Riesgo Crediticio



Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS

Análisis

En la tabla 16 se puede observar que el 10% de la muestra afirma que a veces al evaluar un crédito tiene conocimiento sobre el tope de préstamo que va a otorgar según el giro del negocio del cliente, mientras que el 60% siempre al evaluar un crédito tiene conocimiento sobre el tope de préstamo que va a otorgar según el giro del negocio del cliente

Comentario

Se determinó que 18 de los 30 asesores de negocio siempre al evaluar un crédito tiene conocimiento sobre el tope de préstamo que va a otorgar según el giro del negocio del cliente

Tabla 17

Pregunta 07 – Cuestionario Riesgo Crediticio

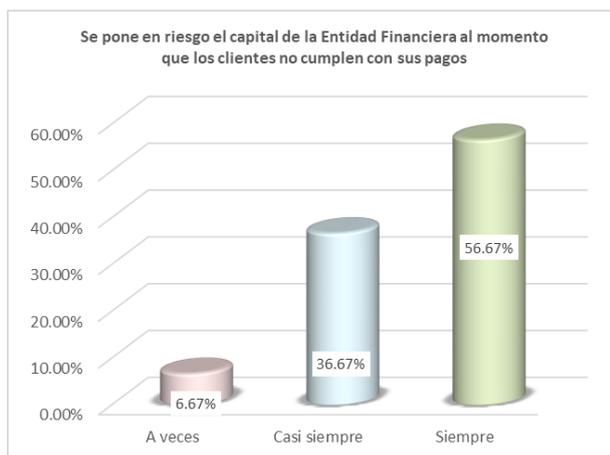
Se pone en riesgo el capital de la Entidad Financiera al momento que los clientes no cumplen con sus pagos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	6.7	6.7	6.7
	Casi siempre	11	36.7	36.7	43.3
	Siempre				

Siempre	17	56.7	56.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS

Gráfico 7

Pregunta 07 – Cuestionario Riesgo Crediticio



Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS

Análisis

En la tabla 17 se puede observar que el 6.7% de la muestra afirma que a veces se pone en riesgo el capital de la Entidad Financiera al momento que los clientes no cumplen con sus pagos, mientras que el 56.7% menciona que siempre se pone en riesgo el capital de la Entidad Financiera al momento que los clientes no cumplen con sus pagos

Comentario

Se determinó que 17 de los 30 asesores de negocio indicaron que siempre se pone en riesgo el capital de la Entidad Financiera al momento que los clientes no cumplen con sus pagos

Tabla 18

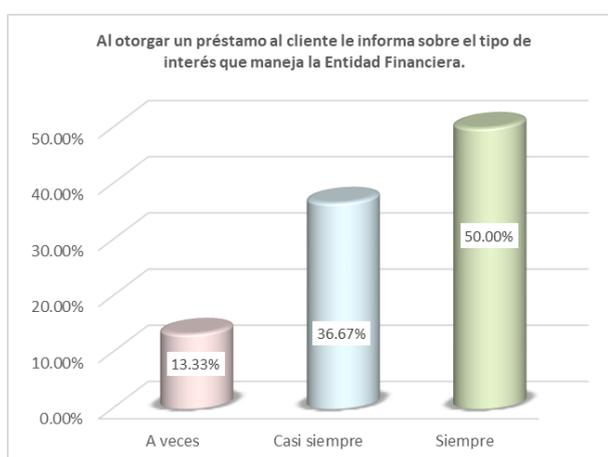
Pregunta 08 – Cuestionario Riesgo Crediticio

Al otorgar un préstamo al cliente le informa sobre el tipo de interés que maneja la Entidad Financiera.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	4	13.3	13.3	13.3
	Casi siempre	11	36.7	36.7	50.0
	Siempre	15	50.0	50.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS

Gráfico 8

Pregunta 08 – Cuestionario Riesgo Crediticio



Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS

Análisis

En la tabla 18 se puede observar que el 13.3% de la muestra afirma que a veces al otorgar un préstamo al cliente le informa sobre el tipo de interés que maneja la Entidad Financiera, mientras que el 50% menciona siempre que al otorgar un préstamo al cliente le informa sobre el tipo de interés que maneja la Entidad Financiera.

Comentario

Se determinó que 15 de los 30 asesores de negocio siempre al otorgar un préstamo al cliente le informa sobre el tipo de interés que maneja la Entidad Financiera

Tabla 19

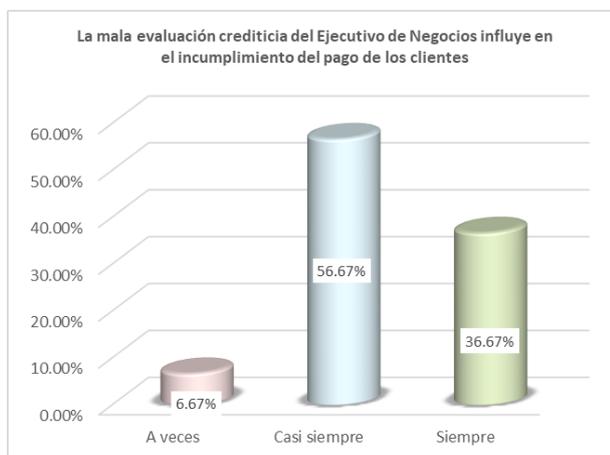
Pregunta 09 – Cuestionario Riesgo Crediticio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	6.7	6.7	6.7
	Casi siempre	17	56.7	56.7	63.3
	Siempre	11	36.7	36.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS

Gráfico 9

Pregunta 09 – Cuestionario Riesgo Crediticio



Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS

Análisis

En la tabla 19 se puede observar que el 6.7% de la muestra afirma que a veces la mala evaluación crediticia del Ejecutivo de Negocios influye en el incumplimiento del pago de los clientes, mientras que el 36.7% considera

que siempre la mala evaluación crediticia del Ejecutivo de Negocios influye en el incumplimiento del pago de los clientes

Comentario

Se determinó que 11 de los 30 asesores de negocio indicaron que siempre la mala evaluación crediticia del Ejecutivo de Negocios influye en el incumplimiento del pago de los clientes

Tabla 20

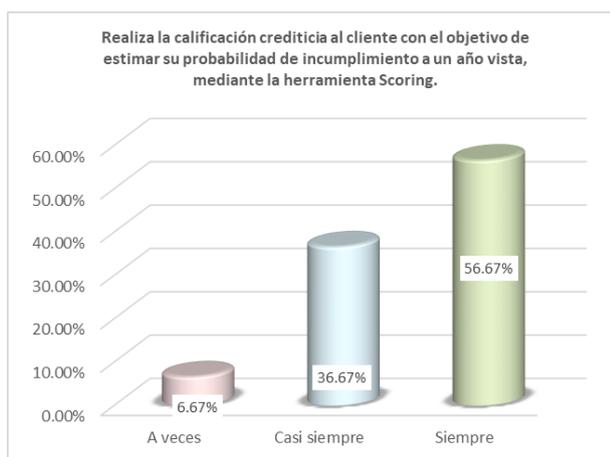
Pregunta 10 – Cuestionario Riesgo Crediticio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	6.7	6.7	6.7
	Casi siempre	11	36.7	36.7	43.3
	Siempre	17	56.7	56.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS

Gráfico 10

Pregunta 10 – Cuestionario Riesgo Crediticio



Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS

Análisis

En la tabla 20 se puede observar que el 6.7%% de la muestra afirma que a veces realiza la calificación crediticia al cliente con el objetivo de estimar su probabilidad de incumplimiento a un año vista, mediante la herramienta Scoring, mientras que el 56.7% siempre realiza la calificación crediticia al cliente con el objetivo de estimar su probabilidad de incumplimiento a un año vista, mediante la herramienta Scoring.

Comentario

Se determinó que 17 de los 30 asesores de negocio siempre realizan la calificación crediticia al cliente con el objetivo de estimar su probabilidad de incumplimiento a un año vista, mediante la herramienta Scoring

Tabla 21

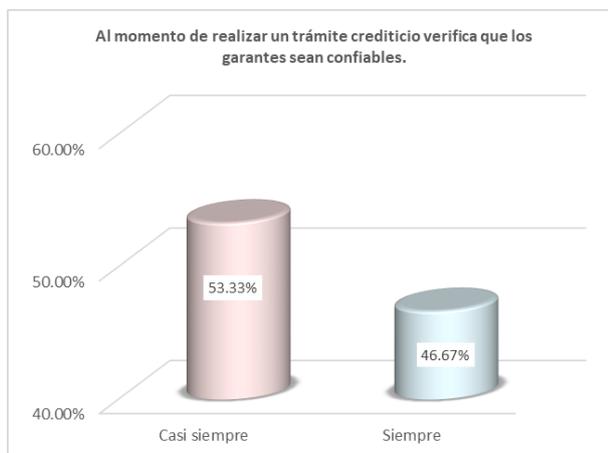
Pregunta 01 – Cuestionario Morosidad

Al momento de realizar un trámite crediticio verifica que los garantes sean confiables.				Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido		Frecuencia	Porcentaje		
	Casi siempre	16	53.3	53.3	53.3
	Siempre	14	46.7	46.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS

Gráfico 11

Pregunta 01 – Cuestionario Morosidad



Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS

Análisis

En la tabla 21 se puede observar que el 53.3% de la muestra afirma que casi siempre al momento de realizar un trámite crediticio verifica que los garantes sean confiables, mientras que el 46.7% menciona que siempre al momento de realizar un trámite crediticio verifica que los garantes sean confiables.

Comentario

Se determinó que 14 de los 30 asesores de negocio siempre al momento de realizar un trámite crediticio, verifican que los garantes sean confiables.

Tabla 22

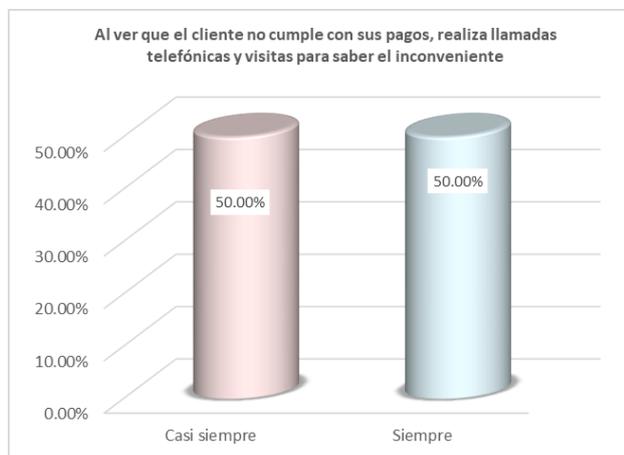
Pregunta 02 – Cuestionario Morosidad

		Al ver que el cliente no cumple con sus pagos, realiza llamadas telefónicas y visitas para saber el inconveniente			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	15	50.0	50.0	50.0
	Siempre	15	50.0	50.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS

Gráfico 12

Pregunta 02 – Cuestionario Morosidad



Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS

Análisis

En la tabla 22 se puede observar que el 50% menciona que casi siempre al ver que el cliente no cumple con sus pagos, realiza llamadas telefónicas y visitas para saber el inconveniente, mientras que el otro 50% menciona que siempre al ver que el cliente no cumple con sus pagos, realiza llamadas telefónicas y visitas para saber el inconveniente.

Comentario

Se determinó que 15 de los 30 asesores de negocio siempre al ver que el cliente no cumple con sus pagos, realiza llamadas telefónicas y visitas para saber el inconveniente.

Tabla 23

Pregunta 03 – Cuestionario Morosidad

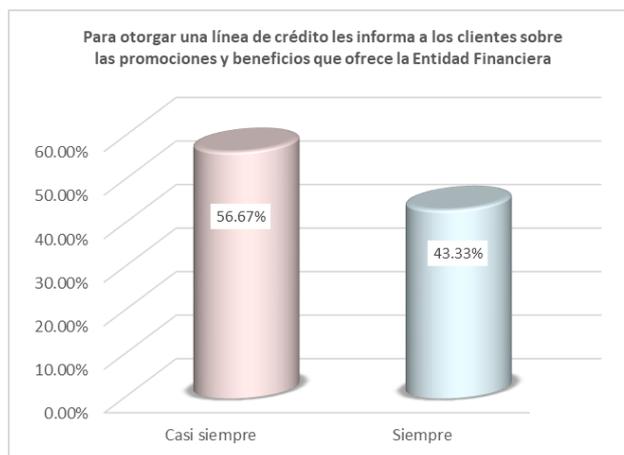
Para otorgar una línea de crédito les informa a los clientes sobre las promociones y beneficios que ofrece la Entidad Financiera

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi siempre	17	56.7	56.7	56.7
	Siempre	13	43.3	43.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS

Gráfico 13

Pregunta 03 – Cuestionario Morosidad



Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS

Análisis

En la tabla 23 se puede observar que el 56.7% de la muestra afirma que casi siempre para otorgar una línea de crédito les informa a los clientes sobre las promociones y beneficios que ofrece la Entidad Financiera, mientras que el 43.3% menciona que siempre para otorgar una línea de crédito les informa a los clientes sobre las promociones y beneficios que ofrece la Entidad Financiera.

Comentario

Se determinó que 13 de los 30 asesores de negocio siempre para otorgar una línea de crédito les informa a los clientes sobre las promociones y beneficios que ofrece la Entidad Financiera.

Tabla 24

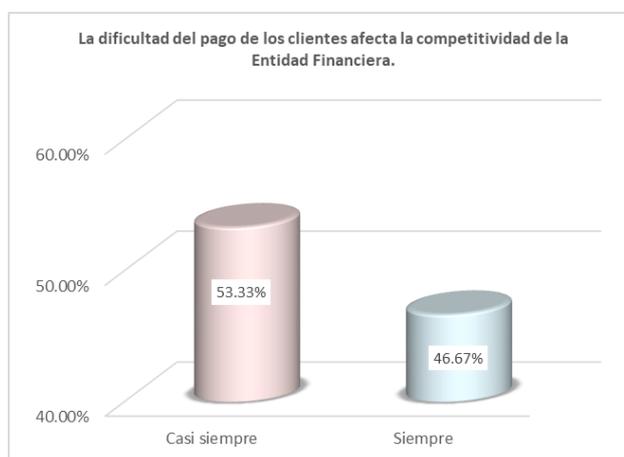
Pregunta 04 – Cuestionario Morosidad

La dificultad del pago de los clientes afecta la competitividad de la Entidad Financiera.				Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido		Frecuencia	Porcentaje		
	Casi siempre	16	53.3	53.3	53.3
	Siempre	14	46.7	46.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS

Gráfico 14

Pregunta 04 – Cuestionario Morosidad



Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS

Análisis

En la tabla 24 se puede observar que el 53.3% de la muestra afirma que casi siempre la dificultad del pago de los clientes afecta la competitividad de la Entidad Financiera, mientras que el 46.7% menciona que siempre la dificultad del pago de los clientes afecta la competitividad de la Entidad Financiera.

Comentario

Se determinó que 14 de los 30 asesores de negocio indican que siempre la dificultad del pago de los clientes afecta la competitividad de la Entidad Financiera.

Tabla 25

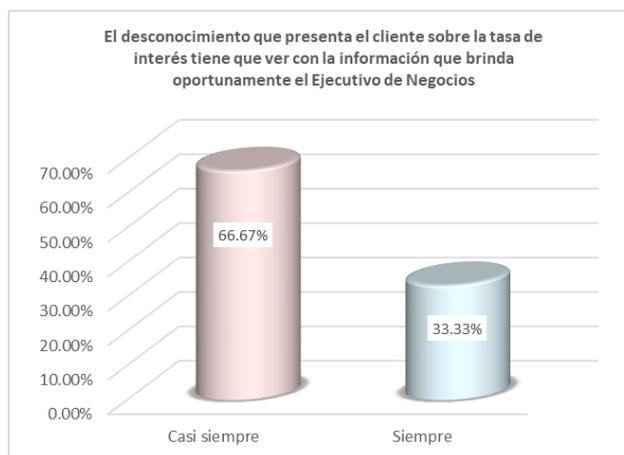
Pregunta 05 – Cuestionario Morosidad

		El desconocimiento que presenta el cliente sobre la tasa de interés tiene que ver con la información que brinda oportunamente el Ejecutivo de Negocios			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	20	66.7	66.7	66.7
	Siempre	10	33.3	33.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS

Gráfico 15

Pregunta 05 – Cuestionario Morosidad



Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS

Análisis

En la tabla 25 se puede observar que el 66.7% de la muestra afirma que casi siempre el desconocimiento que presenta el cliente sobre la tasa de interés tiene que ver con la información que brinda oportunamente el

Ejecutivo de Negocios, mientras que el 33.3% menciona que siempre el desconocimiento que presenta el cliente sobre la tasa de interés tiene que ver con la información que brinda oportunamente el Ejecutivo de Negocios

Comentario

Se determinó que 20 de los 30 asesores de negocio indicaron que casi siempre el desconocimiento que presenta el cliente sobre la tasa de interés tiene que ver con la información que brinda oportunamente el Ejecutivo de Negocios

Tabla 26

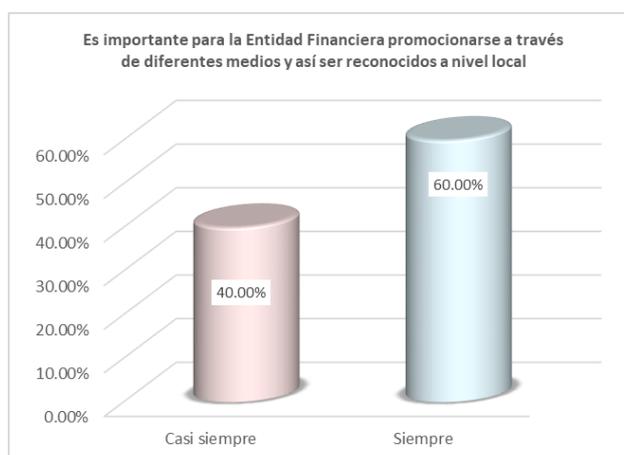
Pregunta 06 – Cuestionario Morosidad

Es importante para la Entidad Financiera promocionarse a través de diferentes medios y así ser reconocidos a nivel local					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	12	40.0	40.0	40.0
	Siempre	18	60.0	60.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS

Gráfico 16

Pregunta 06 – Cuestionario Morosidad



Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS

Análisis

En la tabla 26 se puede observar que el 40% de la muestra afirma que casi siempre es importante para la Entidad Financiera promocionarse a través de diferentes medios y así ser reconocidos a nivel local, mientras que el 60% menciona que siempre es importante para la Entidad Financiera promocionarse a través de diferentes medios y así ser reconocidos a nivel local.

Comentario

Se determinó que 18 de los 30 asesores de negocio indicaron que siempre es importante para la Entidad Financiera promocionarse a través de diferentes medios y así ser reconocidos a nivel local

Tabla 27

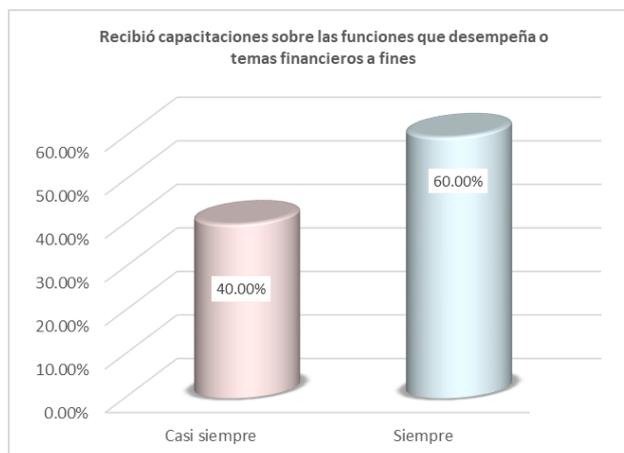
Pregunta 07 – Cuestionario Morosidad

		Recibió capacitaciones sobre las funciones que desempeña o temas financieros a fines			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	12	40.0	40.0	40.0
	Siempre	18	60.0	60.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS

Gráfico 17

Pregunta 07 – Cuestionario Morosidad



Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS

Análisis

En la tabla 27 se puede observar que el 40% de la muestra afirma que casi siempre recibió capacitaciones sobre las funciones que desempeña o temas financieros a fines, mientras que el 60% menciona que siempre recibió capacitaciones sobre las funciones que desempeña o temas financieros a fines

Comentario

Se determinó que 12 de los 30 asesores de negocio casi siempre recibió capacitaciones sobre las funciones que desempeña o temas financieros a fines

Tabla 28

Pregunta 08 – Cuestionario Morosidad

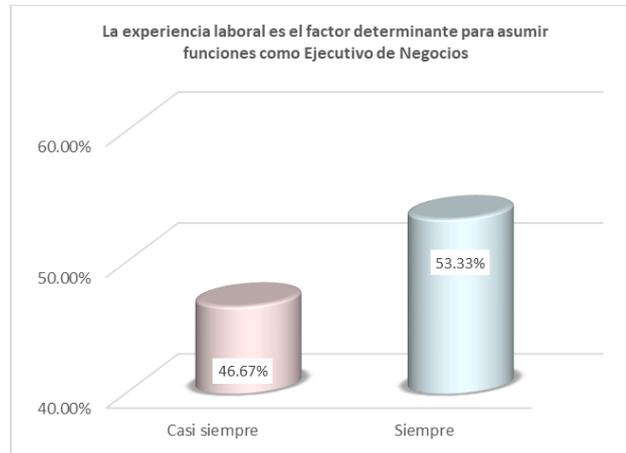
		La experiencia laboral es el factor determinante para asumir funciones como Ejecutivo de Negocios			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	14	46.7	46.7	46.7
	Siempre	16	53.3	53.3	100.0

Total	30	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS

Gráfico 18

Pregunta 08 – Cuestionario Morosidad



Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS

Análisis

En la tabla 28 se puede observar que el 46.7% de la muestra afirma que casi siempre la experiencia laboral es el factor determinante para asumir funciones como Ejecutivo de Negocios, mientras que el 53.3% menciona que siempre la experiencia laboral es el factor determinante para asumir funciones como Ejecutivo de Negocios.

Comentario

Se determinó que 16 de los 30 asesores de negocio expresaron que siempre la experiencia laboral es el factor determinante para asumir funciones como Ejecutivo de Negocios

Tabla 29

Pregunta 09 – Cuestionario Morosidad

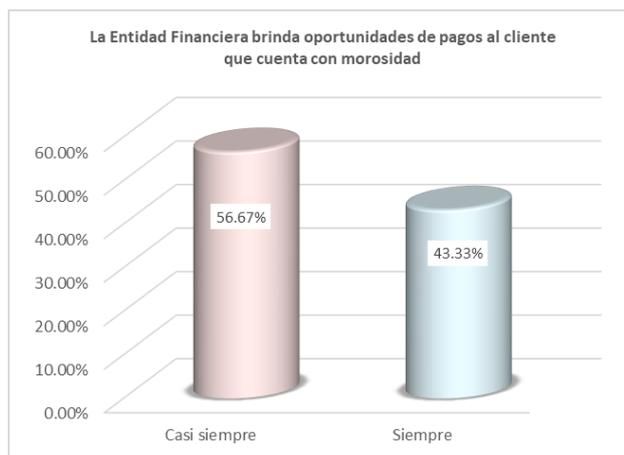
La Entidad Financiera brinda oportunidades de pagos al cliente que cuenta con morosidad
--

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	17	56.7	56.7	56.7
	Siempre	13	43.3	43.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS

Gráfico 19

Pregunta 09 – Cuestionario Morosidad



Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS

Análisis

En la tabla 29 se puede observar que el 56.67% de la muestra afirma que casi siempre la Entidad Financiera brinda oportunidades de pagos al cliente que cuenta con morosidad, mientras que el 43.33% menciona que siempre la Entidad Financiera brinda oportunidades de pagos al cliente que cuenta con morosidad.

Comentario

Se determinó que 17 de los 30 asesores de negocio expresaron que casi siempre la Entidad Financiera brinda oportunidades de pagos al cliente que cuenta con morosidad.

Tabla 30

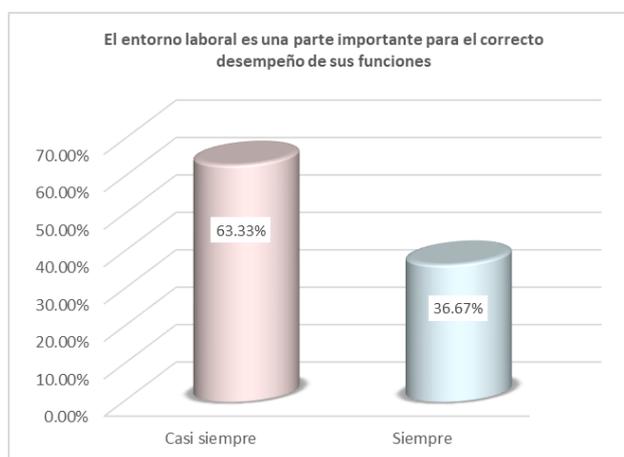
Pregunta 10 – Cuestionario Morosidad

		El entorno laboral es una parte importante para el correcto desempeño de sus funciones			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	19	63.3	63.3	63.3
	Siempre	11	36.7	36.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS

Gráfico 20

Pregunta 10 – Cuestionario Morosidad



Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS

Análisis

En la tabla 30 se puede observar que el 63.3% de la muestra afirma que casi siempre el entorno laboral es una parte importante para el correcto desempeño de sus funciones, mientras que el 36.7% menciona que siempre el entorno laboral es una parte importante para el correcto desempeño de sus funciones

Comentario

Se determinó que 19 de los 30 asesores de negocio expresaron que casi siempre el entorno laboral es una parte importante para el correcto desempeño de sus funciones

V. DISCUSIÓN

Tras la obtención de los resultados se continuará con el planteamiento de la discusión del objetivo general de la investigación Determinar la relación entre el riesgo crediticio y la morosidad en la empresa Compartamos Financiera S.A, distrito de Cercado de Lima, periodo 2021. Por lo cual se realizó el procesamiento de los resultados a través del software SPSS v.25, los instrumentos utilizados contaron de 10 ítems cada uno, de tal forma que se hizo aplicación de la prueba de validez del Alfa de Cronbach donde se obtuvo una confiabilidad de la variable independiente de 0.799, mientras que la confiabilidad de la variable dependiente fue de 0.847, de tal forma que al acercarse al 1 es aceptable y confiable.

Por lo tanto, para la aceptación de la hipótesis general existe relación significativa entre el riesgo crediticio y la morosidad en la empresa Compartamos Financiera S.A, distrito de Cercado de Lima, periodo 2021, se realizó la prueba de normalidad para determinar si las distribuciones de los datos son de carácter normal, de tal forma que estos resultados (Shapiro-Wilk) nos arroja un valor de significancia menor al 0.05 por lo cual se determina que los datos son de carácter de distribución normal. Por ende, se utilizó la prueba estadística de Rho de Spearman para el cálculo de correlación entre variables, el cual tuvo como resultado un valor de Rho = de 0.821, asimismo el valor de la significancia fue de 0.001 (menor a 0.05) por lo cual se acepta la hipótesis alternativa, existe relación significativa entre el riesgo crediticio y la morosidad en la empresa Compartamos Financiera S.A, distrito de Cercado de Lima, periodo 2021, y rechazamos la hipótesis nula. Esto concuerda con lo encontrado por Condor, K y Taípe, J. (2019) y Monteza, N. y Roncal, L. (2021), los cuales hallaron correlaciones positivas entre las variables de estudio.

Para la aceptación de la hipótesis específica 01 existe relación significativa entre el riesgo crediticio y la competitividad en la empresa Compartamos Financiera S.A, distrito de Cercado de Lima, periodo 2021, se realizó la prueba de normalidad para determinar si las distribuciones de los datos son de carácter normal, de tal forma que estos resultados (Shapiro-Wilk) nos arroja un valor de significancia menor al 0.05 por lo cual se determina que los datos son de carácter de distribución normal.

Por ende se utilizó la prueba estadística de Rho de Spearman para el cálculo de correlación entre la variables 01 y la primera dimensión de la variable 2, el cual tuvo como resultado un valor de Rho = de 0.746, asimismo el valor de las significancia fue de 0.001 (menor a 0.05) por lo cual se acepta la hipótesis alternativa, existe relación significativa entre el riesgo crediticio y la competitividad en la empresa Compartamos Financiera S.A, distrito de Cercado de Lima, periodo 2021, y rechazamos la hipótesis nula. Lo cual lleva concordancia con lo encontrado en las investigaciones de Quintana, A. y Curuchahua, Y. (2021) y Zambrano, D. y Chávez, C. (2019), los cuales hallaron correlaciones positivas entre las variables de estudio.

Para la aceptación de la hipótesis específica 02 existe relación significativa entre el riesgo crediticio y los factores externos en la empresa Compartamos Financiera S.A, distrito de Cercado de Lima, periodo 2021, se realizó la prueba de normalidad para determinar si las distribuciones de los datos son de carácter normal, de tal forma que estos resultados (Shapiro-Wilk) nos arroja un valor de significancia menor al 0.05 por lo cual se determina que los datos son de carácter de distribución normal. Por ende se utilizó la prueba estadística de Rho de Spearman para el cálculo de correlación entre la variables 01 y la segunda dimensión de la variable 2, el cual tuvo como resultado un valor de Rho = de 0.792, asimismo el valor de las significancia fue de 0.000 (menor a 0.05) por lo cual se acepta la hipótesis alternativa, existe relación significativa entre el riesgo crediticio y los factores externos en la empresa Compartamos Financiera S.A, distrito de Cercado de Lima, periodo 2021, y rechazamos la hipótesis nula. Esto guarda concordancia con lo encontrado por Jimbo, P. (2020) y Coello, M (2021), los cuales hallaron correlaciones significativas en sus investigaciones.

Para la aceptación de la hipótesis específica 03 existe relación significativa entre el riesgo crediticio y los factores internos en la empresa Compartamos Financiera S.A, distrito de Cercado de Lima, periodo 2021, se realizó la prueba de normalidad para determinar si las distribuciones de los datos son de carácter normal, de tal forma que estos resultados (Shapiro-Wilk) nos arroja un valor de significancia menor al 0.05 por lo cual se determina que los datos son de carácter de distribución normal. Por ende se utilizó la prueba estadística de Rho de Spearman para el cálculo de

correlación entre la variables 01 y la tercera dimensión de la variable 2, el cual tuvo como resultado un valor de Rho = de 0.830, asimismo el valor de las significancia fue de 0.001 (menor a 0.05) por lo cual se acepta la hipótesis alternativa, existe relación significativa entre el riesgo crediticio y los factores interno en la empresa Compartamos Financiera S.A, distrito de Cercado de Lima, periodo 2021, y rechazamos la hipótesis nula. Esto contradice a lo encontrado por Villafuerte, Y. (2021) el cual indica que al no guardar una correlación se deberá de realizar la reingeniería del proceso estudiado, sin embargo, si concuerda con lo encontrado por Bautista, W. (2021).

VI. CONCLUSIONES

Tras el desarrollo de los métodos de análisis estadístico se concluyó que existe relación significativa entre el riesgo crediticio y la morosidad en la empresa Compartamos Financiera S.A, distrito de Cercado de Lima, periodo 2021, de tal forma que la aceptación de la hipótesis general de la presente investigación se determinó a través del coeficiente estadístico Rho de Spearman. donde se encontró que el riesgo crediticio tiene una realización significativa con la morosidad en la empresa.

Además, tras el desarrollo de los métodos de análisis estadístico se concluyó que existe relación significativa entre el riesgo crediticio y la competitividad en la empresa Compartamos Financiera S.A, distrito de Cercado de Lima, periodo 2021, de tal forma que la aceptación de la hipótesis específica 01 de la presente investigación se determinó a través del coeficiente estadístico Rho de Spearman. donde se encontró que el riesgo crediticio tiene una realización significativa con la competitividad en la empresa.

Asimismo, tras el desarrollo de los métodos de análisis estadístico se concluyó que existe relación significativa entre el riesgo crediticio y los factores externos en la empresa Compartamos Financiera S.A, distrito de Cercado de Lima, periodo 2021, de tal forma que la aceptación de la hipótesis específica 02 de la presente investigación se determinó a través del coeficiente estadístico Rho de Spearman. donde se encontró que el riesgo crediticio tiene una realización significativa con los factores externos en la empresa.

Finalmente, tras el desarrollo de los métodos de análisis estadístico se concluyó que existe relación significativa entre el riesgo crediticio y los factores internos en la empresa Compartamos Financiera S.A, distrito de Cercado de Lima, periodo 2021, de tal forma que la aceptación de la hipótesis específica 03 de la presente investigación se determinó a través del coeficiente estadístico Rho de Spearman. donde se encontró que el riesgo crediticio tiene una realización significativa con los factores internos en la empresa.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda al gerente del área de Central de Riesgos y Recuperaciones de la empresa Compartamos Financiera S.A, que dentro de la actividad se tome especial importancia a la evaluación del riesgo crediticio de los clientes debido a que esta impacta directamente al incremento de la base de datos de clientes morosos de la organización, por lo cual deberá invertir en el reentrenamiento del personal en la metodología utilizada para la reducción del riesgo crediticio.

También se recomienda al gerente del área de Administración y Finanzas de la empresa Compartamos Financiera S.A, realizar auditorías periódicas mínimamente cada 6 meses para la evaluación del cumplimiento de los procedimientos establecidos para los asesores de negocio, de tal forma de garantizar el cumplimiento de los estándares de competitividad de la organización, además de la automatización del flujo de información y procesos.

Además, se recomienda al gerente del área de Mercado y Cliente de la empresa Compartamos Financiera S.A, garantizar la difusión de las políticas de morosidad entre los aspirantes a asesores de negocios, con la finalidad que estos transmitan la información a los clientes de manera efectiva, de tal forma que tras las gestiones de recaudación sus deudas se reduzcan y la cantidad de personal moroso.

Finalmente se recomienda al gerente del área de Mercado y Cliente de la empresa Compartamos Financiera S.A, establecer un programa de búsqueda de nuevos clientes donde se establezcan de manera clara los límites de confianza en el acreedor al crédito, de tal forma que ante algún parámetro de desconfianza se limite el crédito o ser más exigente en los plazos fijados, así como la forma de los pagos a realizarse.

REFERENCIAS

- Superintendencia de Banca y Seguros (2017) Resolución normativa N° 272-2017. SBS
- Condor, K. y Taipe, J. (2019). Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en mi banco – agencia Chupaca – 2018 [Tesis de pregrado]. Universidad Peruana de los Andes.
- Quintana, A. y Curuchahua, Y. (2021). Riesgo crediticio y morosidad Mibanco Huancayo-2018 [Tesis de pregrado]. Universidad Peruana de los Andes.
- Monteza, N. y Roncal, L. (2021). El riesgo crediticio y la morosidad de mi banco en el distrito de Cajamarca, 2020 [Tesis de pregrado]. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- Díaz, G. y Juárez, Y. (2018). Estrategias de riesgo crediticio para disminuir el índice de morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Tumán [Tesis de pregrado]. Universidad Señor de Sipán.
- Zambrano, D. y Chavez, C. (2019). Análisis del riesgo crediticio en las microfinanzas de los emprendedores de la plataforma Andrés Avelino Cáceres y su incidencia en la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa – 2018 [Tesis de pregrado]. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Coello, M. (2021). El riesgo crediticio y su impacto en la rentabilidad de cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 y 2 en Ecuador. Período 2015-2018 [Tesis de pregrado]. Universidad Tecnológica Empresarial de Guatemala.
- Villafuerte, Y. (2021). Evaluación y análisis de cartera de crédito de una empresa dedicada a la comercialización de neumáticos y servicios de alineación y balanceo automotriz, período 2015-2018 [Tesis de pregrado]. Universidad del Azuay.
- Bautista, W. (2021). Diseño de estrategias de administración del riesgo crediticio para reducir el índice de morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Minga Ltda. [Tesis de pregrado]. Universidad superior Politécnica de Chimborazo.

- Jimbo, P. (2020). Obtención de reglas de clasificación difusas utilizando técnicas de optimización – Caso de estudio Riesgo Crediticio [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional de la Plata.
- 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 pregrado]. Universidad Tecnológica Empresarial de Guatemala.
- Superintendencia de Banca y Seguros (2011). Ley N° 2672, Ley general del sistema financiero y del sistema de seguros y orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros. SBS.
- Superintendencia de Banca y Seguros (2011). Resolución N°3780-2011. SBS.
- Congreso de la República del Perú (2014). Ley N° 3021, Ley que crea el registro de deudores judiciales morosos, crea el registro de Deudores Judiciales Morosos.
- Coello, M. (2021). El riesgo crediticio y su impacto en la rentabilidad de cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 y 2 en Ecuador. Período 2015-2018 [Tesis de pregrado]. Universidad Tecnológica Empresarial de Guatemala
- Lapo, M., Tello, M. y Mosquera, S. (2021). Rentabilidad, capital y riesgo crediticio en bancos ecuatorianos. México, Investigación Administrativa, 50(127).
- Aguilar, L. y García, M. (2022). Modelo de medición de riesgo crediticio aplicado a cooperativa multiactiva [Tesis de pregrado]. Universidad EAFIT.
- Martínez, D., Bucío, C. y Ortiz, E. (2021). Cópulas dinámicas en el índice de morosidad del crédito al consumo en México. México, Ilumina, 22(1).
- Hinostroza, H. (2022). Gestión crediticia y la morosidad del área de microfinanzas de la agencia Chorrillos del Banco Financiero del Perú, periodo 2017 [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Soria, D. (2021) Reglamento de la ley de contrataciones del estado. Ministerio de economía y finanzas.

- Amigorena, D. (2021) Contabilidad I: Análisis económico-financiero de Aena. Universidad de Valladolid.
- Caxi, M. (2021). Riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de los clientes del Banco Falabella de Tacna, periodo 2018 [Tesis de pregrado]. Universidad Privada de Tacna.
- Hernández, H. y Barón, D. (2021) Riesgo de crédito de la cooperativa nacional de docentes (COONADOC): Causas tratamiento y tendencias. Universidad Santo Tomas Primer Claustro Universitario de Colombia.
- Álvarez, C., Patiño, J. y Prada, M. (2018) El aprendizaje organizacional (AO) y el desempeño empresarial bajo el enfoque de las capacidades dinámicas de aprendizaje (Organizational Learning OL). Revista CEA, 4(7), 1-17.
- Cos, P. y Escardíbul, B. y Colom, F. (2021). La diversificación geográfica en los destinos de exportación de las empresas y cooperativas agroalimentarias. Influencia de los factores externos para su selección. Univesitat de Lleida
- Hernández, R., Fernández, C. y Batista, M. (2018). Metodología de la investigación científica. MCGrawHill

ANEXOS

Anexo 01.- Operacionalización de las variables

Título: Riesgo crediticio y su relación con la morosidad en la empresa Compartamos Financiera S.A, distrito Cercado de Lima, periodo 2021.

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Riesgo crediticio	Lapo, Tello y Mosquera (2021) Indica que el riesgo de crédito es el potencial de pérdida resultante de la falta de pago de la contraparte en una transacción financiera, es decir, el riesgo de que esa contraparte no nos haga un pago.	Calificación crediticia	Historial crediticio Créditos Aprobación crediticia
		Control y seguimiento del crédito	Pagos efectuados de los clientes Central de riesgo externo Topes de préstamo por negocio
		Incumplimiento del crédito	Capital en riesgo Tasas de interés Mala evaluación Probabilidad de incumplimiento
		Competitividad	Garantes confiables Llamadas telefónicas Líneas de crédito
Morosidad	Martínez, Bucio y Ortiz (2021) Indican que es acto por el cual el deudor natural o jurídico, deja de cumplir con los pagos establecidos.	Factores externos	Dificultad de pago Desconocimiento de la tasa de interés Publicidad
		Factores internos	Capacitación del analista Experiencia del analista Oportunidad crediticia Entorno laboral

Fuente: Elaboración propia

Anexo 02.- Matriz de consistencia

Título: Riesgo crediticio y su relación con la morosidad en la empresa Compartamos Financiera S.A, distrito Cercado de Lima, periodo 2021.				
Problemática	Objetivos	Hipótesis	Metodología	Técnica e Instrumento
General	General	General		
¿Cuál es la relación que existe entre el riesgo crediticio y la morosidad en la empresa Compartamos Financiera S.A, distrito Cercado de Lima, periodo 2021?	Determinar la relación entre el riesgo crediticio y la morosidad en la empresa Compartamos Financiera S.A, distrito de Cercado de Lima, periodo 2021	Existe relación significativa entre el riesgo crediticio y la morosidad en la empresa Compartamos Financiera S.A, distrito de Cercado de Lima, periodo 2021	Tipo de investigación: Aplicada	
Específicas	Específicas	Específicas		
¿Cuál es la relación que existe entre el riesgo crediticio y la competitividad en la empresa Compartamos Financiera S.A, distrito Cercado de Lima, periodo 2021?	Determinar la relación entre el riesgo crediticio y la competitividad en la empresa Compartamos Financiera S.A., distrito de Cercado de Lima, periodo 2021	Existe relación significativa entre el riesgo crediticio y la competitividad en la empresa Compartamos Financiera S.A, distrito de Cercado de Lima, periodo 2021	Diseño de la investigación: No experimental	Técnica: Encuesta
¿Cuál es la relación que existe entre el riesgo crediticio y los factores externos en la empresa Compartamos Financiera S.A, distrito Cercado de Lima, periodo 2021?	Determinar la relación entre el riesgo crediticio y los factores externos en la empresa Compartamos Financiera S.A, distrito de Cercado de Lima, periodo 2021	Existe relación significativa entre el riesgo crediticio y los factores externos en la empresa Compartamos Financiera S.A, distrito de Cercado de Lima, periodo 2021	Alcance de la investigación: Correlacional	Instrumento: Cuestionario
¿Cuál es la relación que existe entre el riesgo crediticio y los factores internos en la empresa Compartamos Financiera S.A, distrito Cercado de Lima, periodo 2021?	Determinar la relación entre el riesgo crediticio y los factores internos en la empresa Compartamos Financiera S.A, distrito de Cercado de Lima, periodo 2021.	Existe relación significativa entre el riesgo crediticio y los factores internos en la empresa Compartamos Financiera S.A, distrito de Cercado de Lima, periodo 2021.	Población y muestra: 30 personas	

Fuente: Elaboración propia

Anexo 03.- Validez y confiabilidad de los instrumentos



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: Doctora. Padilla Pinedo, Ninfa

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Por medio del presente me dirijo a usted para expresarle nuestros saludos y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Taller de Elaboración de Tesis, de la EP de Contabilidad promoción 2022, requerimos validar los instrumentos con los cuales debemos recoger la información necesaria para poder desarrollar la investigación y posteriormente optar el Título Profesional de Contador Público.

El título o nombre del Informe de investigación es: **"Riesgo crediticio y su relación con la morosidad en la empresa Compartamos Financiera S.A, distrito Cercado de Lima, periodo 2021"** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recorro y apelo a su connotada experiencia a efecto que se sirva aprobar el instrumento aludido.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones e indicadores.
- Matriz de Operacionalización.
- Matriz de consistencia.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Cuestionario de encuesta.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Cardenas Luna, Luis Ángel

DNI: 47902983

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Padilla Pinedo, Ninfa

I.2. Especialidad del Validador: Contadora Pública; Magister en Gestión Pública y Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad.

I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente - Universidad Cesar Vallejo – Sede Lima Este.

I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario de Riesgo Crediticio y Morosidad.

I.5. Autor del instrumento: Cardenas Luna, Luis Angel

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					95%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					95%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					95%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					95%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					95%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					95%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					95%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					95%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					95%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					95%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						95%

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95%

Lima, 06 de Julio de 2022



.....
Firma de experto informante

DNI: 09445787



V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: RIESGO CREDITICIO

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Al momento de evaluar al cliente para brindarle un préstamo se basa en su historial crediticio	X		
La calificación crediticia evalúa el riesgo de morosidad del cliente	X		
Al momento de aprobar el crédito del cliente le informa sobre los procedimientos administrativos y políticas de la Entidad Financiera.	X		
Realiza un control y seguimiento del crédito sobre el pago de los clientes en la Entidad Financiera.	X		
Al otorgar un préstamo realiza consultas a la central de riesgo sobre la situación del cliente	X		
Al evaluar un crédito tiene conocimiento sobre el tope de préstamo que va a otorgar según el giro del negocio del cliente	X		
Se pone en riesgo el capital de la Entidad Financiera al momento que los clientes no cumplen con sus pagos	X		
Al otorgar un préstamo al cliente le informa sobre el tipo de interés que maneja la Entidad Financiera.	X		
La mala evaluación crediticia del Ejecutivo de Negocios influye en el incumplimiento del pago de los clientes	X		
Realiza la calificación crediticia al cliente con el objetivo de estimar su probabilidad de incumplimiento a un año vista, mediante la herramienta Scoring.	X		



Variable 2: MOROSIDAD

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Al momento de realizar un trámite crediticio verifica que los garantes sean confiables.	X		
Al ver que el cliente no cumple con sus pagos, realiza llamadas telefónicas y visitas para saber el Inconveniente	X		
Para otorgar una línea de crédito les informa a los clientes sobre las promociones y beneficios que ofrece la Entidad Financiera	X		
La dificultad del pago de los clientes afecta la competitividad de la Entidad Financiera.	X		
El desconocimiento que presenta el cliente sobre la tasa de Interés tiene que ver con la Información que brinda oportunamente el Ejecutivo de Negocios	X		
Es importante para la Entidad Financiera promocionarse a través de diferentes medios y así ser reconocidos a nivel local	X		
Recibió capacitaciones sobre las funciones que desempeña o temas financieros a fines	X		
La experiencia laboral es el factor determinante para asumir funciones como Ejecutivo de Negocios	X		
La Entidad Financiera brinda oportunidades de pagos al cliente que cuenta con morosidad	X		
El entorno laboral es una parte importante para el correcto desempeño de sus funciones	X		

Lima, 06 de Julio de 2022

Firma de experto informante

DNI: 09445787

Teléfono: 938 117 103

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: Mg. Rosario Grijalva Salazar

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Por medio del presente me dirijo a usted para expresarle nuestros saludos y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Taller de Elaboración de Tesis, de la EP de Contabilidad promoción 2022, requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación y posteriormente optar el Título Profesional de Contador Público.

El título o nombre del Informe de investigación es: **“Riesgo crediticio y su relación con la morosidad en la empresa Compartamos Financiera S.A, distrito Cercado de Lima, periodo 2021”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recurro y apelo a su connotada experiencia a efecto que se sirva aprobar el instrumento aludido.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones e indicadores.
- Matriz de Operacionalización.
- Matriz de consistencia.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Cuestionario de encuesta.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Cardenas Luna, Luis Ángel

DNI: 47902983



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Grijalva Salazar Rosario
- I.2. Especialidad del Validador: Política y Derecho tributario
- I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente en UCV
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario de Riesgo Crediticio y Morosidad
- I.5. Autor del instrumento: Cardenas Luna, Luis Angel

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					95%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					95%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					95%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					95%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					95%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					95%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					95%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					95%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					95%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					95%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						95%

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95%

Lima, 12 de Julio de 2022

Firma de experto informante

DNI: 09629044

Teléfono: 989 585 278

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:
Variable 1: RIESGO CREDITICIO

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Al momento de evaluar al cliente para brindarle un préstamo se basa en su historial crediticio	X		
La calificación crediticia evalúa el riesgo de morosidad del cliente	X		
Al momento de aprobar el crédito del cliente le informa sobre los procedimientos administrativos y políticas de la Entidad Financiera.	X		
Realiza un control y seguimiento del crédito sobre el pago de los clientes en la Entidad Financiera.	X		
Al otorgar un préstamo realiza consultas a la central de riesgo sobre la situación del cliente	X		
Al evaluar un crédito tiene conocimiento sobre el tope de préstamo que va a otorgar según el giro del negocio del cliente	X		
Se pone en riesgo el capital de la Entidad Financiera al momento que los clientes no cumplen con sus pagos	X		
Al otorgar un préstamo al cliente le informa sobre el tipo de interés que maneja la Entidad Financiera.	X		
La mala evaluación crediticia del Ejecutivo de Negocios influye en el incumplimiento del pago de los clientes	X		
Realiza la calificación crediticia al cliente con el objetivo de estimar su probabilidad de incumplimiento a un año vista, mediante la herramienta Scoring.	X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Variable 2: MORISIDAD

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Al momento de realizar un trámite crediticio verifica que los garantes sean confiables.	X		
Al ver que el cliente no cumple con sus pagos, realiza llamadas telefónicas y visitas para saber el inconveniente	X		
Para otorgar una línea de crédito les informa a los clientes sobre las promociones y beneficios que ofrece la Entidad Financiera	X		
La dificultad del pago de los clientes afecta la competitividad de la Entidad Financiera.	X		
El desconocimiento que presenta el cliente sobre la tasa de interés tiene que ver con la información que brinda oportunamente el Ejecutivo de Negocios	X		
Es importante para la Entidad Financiera promocionarse a través de diferentes medios y así ser reconocidos a nivel local	X		
Recibió capacitaciones sobre las funciones que desempeña o temas financieros a fines	X		
La experiencia laboral es el factor determinante para asumir funciones como Ejecutivo de Negocios	X		
La Entidad Financiera brinda oportunidades de pagos al cliente que cuenta con morosidad	X		
El entorno laboral es una parte importante para el correcto desempeño de sus funciones	X		

Lima, 12 de Julio de 2022

Firma de experto informante

DNI: 09629044

Teléfono: 989 585 278

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: Mg. Fuentes Delgado, Rosa del Carmen

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Por medio del presente me dirijo a usted para expresarle nuestros saludos y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Taller de Elaboración de Tesis, de la EP de Contabilidad promoción 2022, requerimos validar los instrumentos con los cuales debemos recoger la información necesaria para poder desarrollar la investigación y posteriormente optar el Título Profesional de Contador Público.

El título o nombre del Informe de investigación es: **“Riesgo crediticio y su relación con la morosidad en la empresa Compartamos Financiera S.A, distrito Cercado de Lima, periodo 2021”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recorro y apelo a su connotada experiencia a efecto que se sirva aprobar el instrumento aludido.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones e indicadores.
- Matriz de Operacionalización.
- Matriz de consistencia.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Cuestionario de encuesta.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Cardenas Luna, Luis Ángel

DNI: 47902983

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Fuentes Delgado, Rosa del Carmen
 I.2. Especialidad del Validador: Contadora Publica; Magister en Administración
 I.3. Cargo e Institución donde labora: Asesora Administrativa de la Dirección General de Calidad de la Gestión Escolar del Ministerio de Educación.
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario de Riesgo Crediticio y Morosidad
 I.5. Autor del instrumento: Cardenas Luna, Luis Angel

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					90%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					90%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					90%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					90%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					90%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					90%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					90%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					90%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					90%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					90%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						90%

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Ninguna

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90%

Lima, 08 de Julio de 2022



Firma de experto informante

DNI: 29594853



V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: RIESGO CREDITICIO

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Al momento de evaluar al cliente para brindarle un préstamo se basa en su historial crediticio	X		
La calificación crediticia evalúa el riesgo de morosidad del cliente	X		
Al momento de aprobar el crédito del cliente le informa sobre los procedimientos administrativos y políticas de la Entidad Financiera.	X		
Realiza un control y seguimiento del crédito sobre el pago de los clientes en la Entidad Financiera.	X		
Al otorgar un préstamo realiza consultas a la central de riesgo sobre la situación del cliente	X		
Al evaluar un crédito tiene conocimiento sobre el tope de préstamo que va a otorgar según el giro del negocio del cliente	X		
Se pone en riesgo el capital de la Entidad Financiera al momento que los clientes no cumplen con sus pagos	X		
Al otorgar un préstamo al cliente le informa sobre el tipo de interés que maneja la Entidad Financiera.	X		
La mala evaluación crediticia del Ejecutivo de Negocios influye en el incumplimiento del pago de los clientes	X		
Realiza la calificación crediticia al cliente con el objetivo de estimar su probabilidad de incumplimiento a un año vista, mediante la herramienta Scoring.	X		



Variable 2: MORISIDAD

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Al momento de realizar un trámite crediticio verifica que los garantes sean confiables.	X		
Al ver que el cliente no cumple con sus pagos, realiza llamadas telefónicas y visitas para saber el inconveniente	X		
Para otorgar una línea de crédito les informa a los clientes sobre las promociones y beneficios que ofrece la Entidad Financiera	X		
La dificultad del pago de los clientes afecta la competitividad de la Entidad Financiera.	X		
El desconocimiento que presenta el cliente sobre la tasa de interés tiene que ver con la información que brinda oportunamente el Ejecutivo de Negocios	X		
Es importante para la Entidad Financiera promocionarse a través de diferentes medios y así ser reconocidos a nivel local	X		
Recibió capacitaciones sobre las funciones que desempeña o temas financieros a fines	X		
La experiencia laboral es el factor determinante para asumir funciones como Ejecutivo de Negocios	X		
La Entidad Financiera brinda oportunidades de pagos al cliente que cuenta con morosidad	X		
El entorno laboral es una parte importante para el correcto desempeño de sus funciones	X		

Lima, 06 de Julio de 2022

Firma de experto informante

DNI: 29594853

Teléfono: 951 629 999

Anexo 04.- Instrumentos



INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

CUESTIONARIO DE ENCUESTA REFERIDO A "Riesgo crediticio y su relación con la morosidad en la empresa Compartamos Financiera S.A, distrito Cercado de Lima, periodo 2021"

Estimado(a) trabajador(a) reciba mis saludos cordiales, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad obtener información para elaborar una tesis acerca de "Riesgo crediticio y su relación con la morosidad en la empresa Compartamos Financiera S.A, distrito Cercado de Lima, periodo 2021".

Solicito su colaboración para que responda con sinceridad el presente instrumento que es confidencial y de carácter anónimo.

Las opiniones de todos los encuestados serán el sustento de la tesis para optar el grado de Contador Público; nunca se comunicarán los datos individuales a terceros.

Con las afirmaciones que a continuación se exponen, algunos encuestados estarán de acuerdo y otros en desacuerdo. Por favor, exprese con sinceridad marcando con "X" en una sola casilla de las siguientes alternativas:

5. Siempre
4. Casi siempre
3. A veces
2. Casi nunca.
1. Nunca

VARIABLE 1: RIESGO CREDITICIO

N°	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
	Dimensión 1. Calificación Crediticia					
01	Al momento de evaluar al cliente para brindarle un préstamo se basa en su historial crediticio.					
02	La calificación crediticia evalúa el riesgo de morosidad del cliente.					
03	Al momento de aprobar el crédito del cliente le informa sobre los procedimientos administrativos y políticas de la Entidad Financiera.					
	Dimensión 2. Control y Seguimiento del Crédito					
04	Realiza un control y seguimiento del crédito sobre el pago de los clientes en la Entidad Financiera.					
05	Al otorgar un préstamo realiza consultas a la central de riesgo sobre la situación del cliente					

06	Al evaluar un crédito tiene conocimiento sobre el tope de préstamo que va a otorgar según el giro del negocio del cliente					
Dimensión 3. Incumplimiento del crédito						
07	Se pone en riesgo el capital de la Entidad Financiera al momento que los clientes no cumplen con sus pagos					
08	Al otorgar un préstamo al cliente le informa sobre el tipo de interés que maneja la Entidad Financiera.					
09	La mala evaluación crediticia del Ejecutivo de Negocios influye en el incumplimiento del pago de los clientes					
10	Realiza la calificación crediticia al cliente con el objetivo de estimar su probabilidad de incumplimiento a un año vista, mediante la herramienta Scoring.					

VARIABLE 2: MOROSIDAD

N°	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
Dimensión 1. Competitividad						
11	Al momento de realizar un trámite crediticio verifica que los garantes sean confiables.					
12	Al ver que el cliente no cumple con sus pagos, realiza llamadas telefónicas y visitas para saber el inconveniente					
13	Para otorgar una línea de crédito les informa a los clientes sobre las promociones y beneficios que ofrece la Entidad Financiera.					
Dimensión 2. Factores Externos						
14	La dificultad del pago de los clientes afecta la competitividad de la Entidad Financiera					
15	El desconocimiento que presenta el cliente sobre la tasa de interés tiene que ver con la información que brinda oportunamente el Ejecutivo de Negocios					
16	Es importante para la Entidad Financiera promocionarse a través de diferentes medios y así ser reconocidos a nivel local					
Dimensión 3. Factores Internos						



17	Recibió capacitaciones sobre las funciones que desempeña o temas financieros afines.					
18	La experiencia laboral es el factor determinante para asumir funciones como Ejecutivo de Negocios					
19	La Entidad Financiera brinda oportunidades de pagos al cliente que cuenta con morosidad					
20	El entorno laboral es una parte importante para el correcto desempeño de sus funciones					

Anexo 05.- Autorización de la empresa

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

15 de Julio de 2022

Señores

Escuela de Contabilidad

Universidad César Vallejo – Campus Lima Norte

A través del presente, **Miguel Angel Pinto Mamani** identificado (a) con DNI N° 70987256, representante de la empresa/institución **Compartamos Financiera S.A** con el cargo de **Supervisor de Asesores Comerciales** me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

a) Cárdenas Luna, Luis Angel

Están autorizadas para:

a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada **Riesgo crediticio y su relación con la morosidad en la empresa Compartamos Financiera S.A, distrito Cercado de Lima, periodo 2021.**

Si No

b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo

Si No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,


Firma y Sello

Nombre y Apellidos. Miguel Angel Pinto Mamani
Cargo Supervisor de Asesores Comerciales



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SAENZ ARENAS ESTHER ROSA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Riesgo crediticio y su relación con la morosidad en la empresa Compartamos Financiera S.A, distrito Cercado de Lima, periodo 2021.", cuyo autor es CARDENAS LUNA LUIS ANGEL, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 01 de Setiembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SAENZ ARENAS ESTHER ROSA DNI: 08150222 ORCID 0000-0003-0340-2198	Firmado digitalmente por: ESAENZAR el 01-09- 2022 04:04:33

Código documento Trilce: TRI - 0425748