



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

### **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

La morosidad en los usuarios de la Tarjeta oh y el riesgo crediticio en  
la financiera oh de la ciudad de Piura 2020

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciado en Administración**

#### **AUTORES:**

Morales Valdiviezo, Deysi Katherine ([orcid.org/0009-0005-6692-4454](https://orcid.org/0009-0005-6692-4454))

Vilchez Vilela, Joel Javier ([orcid.org/0009-0005-6071-9804](https://orcid.org/0009-0005-6071-9804))

#### **ASESOR:**

Dr. Castillo Palacios, Freddy William ([orcid.org/0000-0001-5815-6559](https://orcid.org/0000-0001-5815-6559))

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

#### **LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**PIURA - PERÚ**

**2020**

## **Dedicatoria**

A mis padres por darme todo su apoyo desde el inicio por cultivarme los valores como desempeño y perseverancia a mis docentes por todos los conocimientos que me brindaron durante toda mi carrera.

**Joel Vílchez**

A mis padres, por su esfuerzo y sacrificio brindado para mi desarrollo y crecimiento profesional, quienes cultivaron valores y principios en mí, permitiéndome así ser una persona correcta e intachable. A mis hermanos que me han apoyado y alentado siempre a mantenerme firme en mi meta.

**Deysi Morales**

## **Agradecimiento**

Primeramente, a Dios por darme la sabiduría, por no dejarme solo y sobre todo las fuerzas necesarias para poder lograrlo

A mis padres por darme todo su apoyo desde el inicio por cultivarme los valores como desempeño y perseverancia, por su sacrificio para brindarme la educación.

A mis docentes por todos los conocimientos que me brindaron durante toda mi carrera.

**Joel Vílchez**

Agradezco a Dios por haberme guiado y estado a mi lado siempre, por ser mi refugio en momentos difíciles, y a mis padres por brindarme su apoyo incondicional a lo largo de toda mi vida y también por preocuparse por mi bienestar y mi educación.

A mis profesores por ampliar un horizonte de conocimientos en mí que me ayudaron hacer una profesional con mayores conocimientos en mi carrera.

**Deysi Morales**



### Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Freddy William Castillo Palacios, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo (Sede Piura), asesor del Trabajo de Investigación titulado: “La morosidad en los usuarios de la tarjeta oh y el riesgo crediticio en la financiera oh de la ciudad de Piura 2020”, de los autores Morales Valdiviezo Deysi Katherine y Vilchez Vilela Joel Javier, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16% 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, el trabajo de investigación 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.

Piura, 03 de diciembre del 2023.

Freddy William Castillo Palacios	
DNI: 02842237	 Dr. Freddy W. Castillo Palacios H. G. UNIC DE CU. EG. N° 843
ORCID: 0000-0001-5815-6559	



## Declaratoria de Originalidad del Autor

Nosotros; Morales Valdiviezo Deysi Katherine, identificada con DNI N° 77015451 y Vilchez Vilela Joel Javier, identificado con DNI N° 70060136; egresados de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo (Sede Piura), declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación / Tesis titulado: "La morosidad en los usuarios de la tarjeta oh y el riesgo crediticio en la financiera oh de la ciudad de Piura 2020", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaro que el Trabajo de Investigación / Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos 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.

Piura 16 de diciembre del 2020

Morales Valdiviezo Deysi Katherine	
DNI: 77015451	
ORCID: 0009-0005-6692-4454	

Vilchez Vilela Joel Javier	
DNI: 70060136	
ORCID: 0009-0005-6071-9804	

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LOS AUTORES .....	v
Índice de Contenidos.....	vii
Índice de tablas.....	viii
Índice de gráficos.....	ix
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III.METODOLOGIA.....	13
3.1.    Diseño de Investigación .....	13
3.2.    Población y Muestra.....	13
3.3.    Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	14
3.4.    Métodos de análisis de datos.....	16
3.5.    Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	17

V. DISCUSIÓN .....	25
VI. CONCLUSIONES.....	36
VII. RECOMENDACIONES.....	47
VIII.PROPUESTA .....	48
REFERENCIAS .....	49
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Los factores internos en relación con el riesgo crediticio.....	18
Tabla 2. El grado de morosidad en relación con el riesgo crediticio.....	19
Tabla 3. Los factores externos en relación con el riesgo crediticio.....	20
Tabla 4. La morosidad en relación al riesgo crediticio.....	21
Tabla 5. Nivel de morosidad en los usuarios de la tarjeta Oh de la ciudad de Piura.....	22
Tabla 6. Nivel del riesgo crediticio en los usuarios de la tarjeta Oh de la ciudad de Piura.....	23
Tabla 7. Género de los usuarios de la tarjeta Oh.....	81
Tabla 8. Edad de los usuarios de la tarjeta Oh.....	82
Tabla 9. Trabajo de los usuarios de la tarjeta Oh.....	83
Tabla 10. Ingresos mensuales de los usuarios de la tarjeta de crédito de la financiera Oh.....	84
Tabla 11. Cree usted que la forma que la financiera Oh emplea notifica realmente la condición económica del usuario.....	85
Tabla 12. Forma de cobranza de la financiera Oh es el adecuado.....	86
Tabla 13. La financiera Oh les brinda información acerca de las tasas que se tiene por su uso, fechas de cierre, pagos por mora.....	87
Tabla 14. La forma de pago, influya en el término de su crédito.....	88
Tabla 15. La financiera Oh notifica a los usuarios sus fechas de pago o vencimientos de sus obligaciones.....	89
Tabla 16. Frecuencia de atraso en el cumplimiento de pagos de los usuarios.....	91
Tabla 17. La financiera Oh le brinda facilidades cuando se atrasa en el pago de su tarjeta de crédito.....	92
Tabla 18. La financiera le recuerda las consecuencias que tiene al momento de atrasarse en el cumplimiento de pago.....	94
Tabla 19. La financiera da a conocer las tasas de interés, comisiones y gastos aplicables a su crédito.....	95
Tabla 20. Usuarios conforme con las tasas de interés que brinda la financiera Oh...	96

Tabla 21. Las tasas de interés que tiene la financiera son las adecuadas en comparación con las otras entidades financieras.....	98
Tabla 22. Los gestores, le brindan la información necesaria con respecto a su crédito.....	99
Tabla 23. Si se retrasa en sus pagos recibe notificaciones de la financiera Oh.....	100
Tabla 24. Sus ingresos le permiten cumplir siempre con sus obligaciones de pago..	101
Tabla 25. El factor salarial influye de manera directa en sus obligaciones de pago al momento de efectuar el pago.....	102
Tabla 26. La financiera Oh realiza una buena evaluación económica del cliente.....	103
Tabla 27. La carga familiar le permite cumplir con sus obligaciones de pago.....	104
Tabla 28. Tiene un ingreso extra que le ayude a financiarse .....	105
Tabla 29. La financiera Oh le brinda asesoría frecuentemente sobre el correcto uso de la tarjeta y el monto a pagar.....	106
Tabla 30. Como cliente, se siente satisfecho mediante el servicio que ofrece la financiera Oh .....	107

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Porcentaje de género de los usuarios de la tarjeta Oh.....	81
Gráfico 2. Porcentaje de edad de los usuarios de la tarjeta Oh.....	82
Gráfico 3. Porcentaje de trabajo de los usuarios de la tarjeta Oh.....	83
Gráfico 4. Porcentaje de ingreso mensual de los usuarios de la tarjeta Oh.....	84
Gráfico 5. Porcentaje de usuarios que creen la forma que emplea la financiera notifica la condición económica del usuario.....	85
Gráfico 6. Porcentaje de usuarios que creen que la forma de cobranza que utiliza la financiera Oh es el adecuado.....	86
Gráfico 7. Porcentaje de usuarios que reciben información acerca de las tasas de interés que se tiene por el uso, fechas de cierre, pagos por mora.....	87

Gráfico 8. Porcentaje de usuarios que creen que la forma de pago influye en el término de su crédito.....	89
Gráfico 9. Porcentaje de usuarios que creen que la financiera Oh les notifica sus fechas de pago vencimiento de sus obligaciones.....	90
Gráfico 10. Porcentaje de usuarios que se atrasan en el cumplimiento de sus pagos.....	91
Gráfico 11. Porcentaje de usuarios que creen que la financiera Oh le brinda facilidades cuando se atrasa en el pago de su tarjeta de crédito.....	93
Gráfico 12. Porcentaje de usuarios que la financiera le recuerda las consecuencias que tienen cuando se atrasan en sus pagos.....	94
Gráfico 13. Porcentaje de usuarios que la financiera le da a conocer las tasas de interés, comisiones y gastos aplicables a su crédito.....	95
Gráfico 14. Porcentaje de usuarios conformes con las tasas de interés de la financiera Oh.....	97
Gráfico 15. Porcentaje de usuarios que creen que las tasas de interés son las adecuadas en comparación con las otras financieras.....	98
Gráfico 16. Porcentaje de usuarios que creen que los gestores brindan la información necesaria con respecto a su crédito.....	99
Gráfico 17. Porcentaje de usuarios que cuando se atrasan reciben notificaciones de la financiera .....	100
Gráfico 18. Porcentaje de usuarios que sus ingresos le permiten cumplir siempre con sus obligaciones.....	101
Gráfico 19. Porcentaje de usuarios que creen que el factor salarial influye de manera directa en sus obligaciones de pago al momento de efectuar el pago.....	102
Gráfico 20. Porcentaje de usuarios que creen que la financiera Oh realiza una buena evaluación económica del cliente.....	103
Gráfico 21. Porcentaje de usuarios que creen que la carga familiar le permite cumplir con sus obligaciones de pago.....	104
Gráfico 22. Porcentaje de usuarios que tienen un ingreso extra que les ayuda a financiarse.....	105

Gráfico 23. Porcentaje de usuarios que reciben asesoría por la financiera  
frecuentemente sobre el correcto uso de la tarjeta y el monto a pagar.....106

Gráfico 24. Porcentaje de usuarios que se sienten satisfechos con el servicio que  
ofrece la financiera Oh.....107

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la morosidad de los usuarios de tarjeta oh y el riesgo crediticio en la financiera oh de la ciudad de Piura 2020. El tipo de estudio de la investigación según el propósito se aplicó de forma descriptiva y correlacional, mediante un diseño no experimental, ya que no hubo manipulación de las variables. Las técnicas utilizadas fueron las encuestas para los usuarios de la tarjeta de crédito de la financiera Oh de la ciudad de Piura, entrevista para conocer acerca de cómo manejan la morosidad, como evalúan a los usuarios de su tarjeta de crédito en otras preguntas más con el fin de conocer a detalle las funciones que realizan, el análisis documental para conocer su índice de morosidad y de rentabilidad y otros datos adicionales de la financiera Oh. La muestra de estudio estuvo conformada por 180 usuarios de la tarjeta de crédito Oh. Se concluyó que existe una relación significativa entre la morosidad y el riesgo de crédito de 0.483, aceptando nuestra hipótesis de estudio. Así mismo fue posible concluir que a más días de atrasos en los usuarios la tasa de morosidad disminuye, lo que significa que pocos usuarios superan los 60 a 120 días de atraso.

**Palabras clave:** Morosidad, riesgo crediticio, políticas de crédito, políticas de cobranza.

## **Abstract**

The objective of this research was to determine the relationship between the moroseness of the users of the credit card and the credit risk in the financial institution of the city of Piura 2020. The type of study of the research according to the purpose was applied descriptive and correlational, by means of a non-experimental design, since there was no manipulation of the variables. The techniques used were the surveys for the users of the credit card of the financial Oh of the city of Piura, interview to know about how they handle the moroseness, how they evaluate the users of their credit card in other questions more with the propuse to know in detail the functions they perform, the documentary analysis to know their rate of moroseness and profitability and other additional data of the financial Oh. The study sample conformed of 180 users of the Oh credit card. It was concluded that exists relationship between the moroseness and credit risk in a significant way of 0.483; accepting our study hypothesis. Likewise it was possible to conclude that to more days of arrears in the users the moroseness rate decreases, which means that few users exceed 60 to 120 days of arrear.

**Keywords:** Moroseness, credit risk, credit policies, collection policies.

## I. INTRODUCCIÓN

La morosidad en los usuarios de tarjetas de crédito es un tema que preocupa tanto a los consumidores como a las instituciones financieras.

En la ciudad de Piura, este problema no es ajeno, y la financiera Oh se encuentra expuesta a los riesgos asociados a una ausencia de la paga de sus clientes. La morosidad puede tener diversas causas, desde problemas económicos personales hasta una mala gestión financiera, y su impacto puede ser significativo tanto para los individuos como para la entidad financiera.

Aunque la falta de datos oficiales hace difícil conocer la magnitud del problema de la morosidad en la ciudad de Piura, se sabe que es un problema generalizado en todo el país. Según un informe (Banco Central de Reserva del Perú, 2017) menciona que la tasa de morosidad en las tarjetas de crédito en Perú fue del 6,72%, lo que representa un aumento del 1,5% en relación con el año anterior. Además, el mismo informe señala que el endeudamiento de las familias peruanas ha aumentado en los últimos años, lo que podría contribuir a mayores niveles de morosidad.

La morosidad de los usuarios respecto a las tarjetas de crédito es un tema de preocupación al nivel nacional como internacional. En la ciudad de Piura, ubicada en el norte del Perú, no es diferente. Con una población de aproximadamente 500,000 habitantes, esta ciudad costera cuenta con diversas instituciones financieras que se dedican a ofrecer servicios de las tarjetas de crédito, y una de ellas es la Financiera Oh.

En los últimos años, según lo que aporta el diario (EL COMERCIO, 2018) se ha presentado que existe un mayor uso de las tarjetas de crédito que ha ido incrementando en nuestro país, siendo una opción conveniente y accesible para muchas personas. Sin embargo, también se consideran como uno de los préstamos más costosos disponibles en el mercado financiero. En Perú, existen 14 organizaciones, entre prestamistas y entidades bancarias, que ofrecen una amplia

gama de tarjetas de crédito para satisfacer diferentes necesidades y preferencias de los consumidores.

Algunos ejemplos de estas tarjetas son la Back Card, La Platinum, Oro, Tradicional o las ofrecidas por establecimientos comerciales. En total, se estima que hay más de 100 tarjetas de crédito disponibles en el mercado peruano. Según Jorge Carrillo Acosta, quien es el instructor de postgrado de la facultad del pacífico, las tarjetas de crédito son los productos de consumo más rentables para las instituciones financieras. Las tasas de interés promedio se sitúan alrededor del 60%, alcanzando incluso el 100% para retiros en efectivo.

El respaldo dado por las entidades financieras a este negocio se refleja en las estadísticas. De acuerdo con el (Banco Central de Reserva del Perú, 2017), hasta octubre de 2018, el financiamiento con tarjetas de crédito mostró un aumento anual del 11.3%, mientras que los préstamos totales para personas aumentaron en un 8.1% y los créditos en general en apenas un 4.9%.

A pesar de que el crecimiento de los préstamos crediticios mediante las tarjetas fue más moderado durante este año en comparación con el 2017, se espera que el sector bancario tenga un mayor dinamismo en el 2019

La morosidad es definida como la falta de cumplimiento del pago de una deuda dentro del plazo establecido. Cuando los usuarios de tarjetas de crédito en Piura no realizan sus pagos a tiempo, esto no solo genera intereses adicionales, sino que también afecta su historial crediticio, dificultando la obtención de nuevos préstamos o créditos en el futuro. Por otro lado, el no pago por parte de los clientes puede tener un impacto significativo en la Financiera Oh, reduciendo sus ingresos e incluso poniendo en riesgo su estabilidad financiera.

En el caso específico de la financiera Oh, es importante destacar sobre la tasa de morosidad en Piura, la empresa ha sido objeto de críticas en algunos casos debido a la dureza de sus políticas de cobranza. Por ejemplo, en 2018 hubo reportes de que la financiera Oh había contratado a empresas de cobranza agresiva para perseguir a los clientes que no habían hecho sus pagos a tiempo.

Es crucial comprender acerca del riesgo crediticio y la magnitud que genera la morosidad de los usuarios en las tarjetas de crédito de la Financiera Oh en la ciudad de Piura. A través de este artículo, se abordará la importancia del tema, posibles causas detrás de la morosidad y las estrategias que se pueden implementar para minimizar los riesgos asociados. Se presentarán referencias nacionales, internacionales y locales para respaldar y enriquecer el análisis.

Para afrontar el problema de la morosidad de los usuarios en las tarjetas de crédito de la Financiera Oh en Piura, es necesario implementar estrategias efectivas. Estas estrategias deben ser diseñadas considerando tanto el contexto local como las mejores prácticas a nivel nacional e internacional.

Una estrategia fundamental es fortalecer la educación financiera en la ciudad. Esto implica desarrollar programas de capacitación para los usuarios de tarjetas de crédito.

La justificación metodológica de esta investigación titulada "La morosidad en los clientes de la Tarjeta Oh y el riesgo crediticio en la Financiera Oh, en la ciudad de Piura en 2020" se basará en variables cualitativas y cuantitativas para obtener la verdad sobre la morosidad en la financiera. Esto se logrará a través de encuestas realizadas a los individuos, lo que nos permitirá obtener datos numéricos y comprender su porcentaje que tiene en la morosidad. Así mismo, se observará el departamento encargado de los créditos para comprender las causas reales de los retrasos.

La información que se obtendrá, nos ayudará a la validación de los datos para su correspondiente análisis, tabulación y representación gráfica. Los resultados de esta investigación podrán ser utilizados como referencia en proyectos similares. Desde una perspectiva económica, esta investigación proporcionará las acciones necesarias para reducir la cartera de morosidad de la Financiera Oh, lo cual resultará en un aumento de la rentabilidad de sus labores operacionales. Al disminuir el monto involucrado en la cartera de morosidad, la entidad financiera tendrá más recursos disponibles para sus colocaciones.

La hipótesis principal planteada es: Existe una relación entre la morosidad de los usuarios de la Tarjeta Oh y el riesgo crediticio de la Financiera Oh en la ciudad de Piura en 2020. Las hipótesis específicas son: i) Existe una relación entre los factores internos y el riesgo crediticio en la Financiera Oh en Piura en 2020; ii) Existe una relación entre el grado de morosidad y el riesgo crediticio en la Financiera Oh en Piura en 2020; iii) Existe una relación entre los factores externos y el riesgo crediticio en la Financiera Oh en Piura en 2020.

El objetivo general de esta investigación es determinar la relación existente entre la morosidad de los usuarios de la Tarjeta Oh y el riesgo crediticio en la Financiera Oh en la ciudad de Piura en 2020. Los objetivos específicos son: 1) Establecer la relación de los factores internos con el riesgo crediticio en la Financiera Oh en Piura en 2020; 2) Establecer la relación entre el grado de morosidad y el riesgo crediticio en la Financiera Oh en Piura en 2020; 3) Establecer la relación de los factores externos con el riesgo crediticio en la Financiera Oh en Piura en 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Trujillo (2022), en su investigación denominada “Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora, cantón San Miguel, provincia Bolívar, periodo 2017 – 2019”, como tesis para optar el grado de magíster en finanzas, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador. Concluye que, en relación al objetivo general de analizar la administración del riesgo crediticio y su incidencia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora, Cantón San Miguel, Provincia Bolívar, periodo 2017 – 2019 tiene un grado de morosidad del 18% y 10% correspondientemente lo que implica que tiene problemas de morosidad que pone en riesgo su estancia y participación en el mercado.

Zambrano (2021), en su estudio *“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”*, como tesis para obtener el grado profesional de magister en administración de empresas, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Ecuador. Obteniéndose como conclusión que en la Asociación de Electrodomésticos del Ecuador se evidencio que Almacenes La Ganga es la empresa que presenta la más alta morosidad sobrepasando el 10% de la cartera vencida y que requiere unos 3 meses para su recuperación.

Chongo (2017), en su investigación denominada *“Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, ubicada en la ciudad del Tena”*, como tesis para optar el título profesional de ingeniera en contabilidad y auditoría, Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador. Tuvo como metodología el método deductivo y analítico con un tipo de investigación documental y descriptiva. Se tuvo como objetivo general la elaboración de un plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo de la ciudad de Tena. Obteniéndose como conclusión que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo no tiene los procedimientos de control requeridos para

el área de créditos cobranzas siendo esto lo que genera un aumento en la cartera de crédito que hace que exista morosidad en los pagos que atenta con la liquidez de la cooperativa.

Ortega (2021), en su estudio “La gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la “Caja Arequipa” – Agencia Nasza, periodo julio – setiembre 2018”, como tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, Universidad Alas Peruanas, Ica, Perú. El autor tuvo como conclusión decretar que la gestión del riesgo crédito influye con un 31% en el nivel de morosidad, además también determino que la cartera de colocaciones del riesgo crédito influye en un 20% en el grado de su morosidad.

Becerra & Rufasto (2021), en su investigación denominada “Principales factores de riesgo que inciden en la morosidad de la Coopac San Francisco de Mocupe – Chiclayo 2019”, como tesis para optar el título profesional de magister en administración de negocios y finanzas internacionales, Universidad Catpilica Sedes Sapientiae, Lima, Perú. Los autores concluyeron que los factores de riesgo internos se deben a la falta de capacidad del personal que ocasionan una incorrecta evaluación crediticia que se saltan los procedimientos determinados en sus políticas, normas, reglamentos y manuales, además no tiene políticas o procesos para la recuperación de la cartera crediticia, que ha generado en el año 2019 presentar una morosidad del 17.04%.

Lozano (2018), en su estudio denominado “Políticas de crédito en el riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad de las entidades financieras del Perú: Caso empresa Caja Arequipa Agencia Cañete, 2017”, como tesis para optar el título profesional de contador público, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Lima, Perú. La autora concluyo que las políticas de créditos no se han efectuado correctamente debido a que los colaboradores no conocen las políticas de crédito de la Caja Arequipa lo que conlleva a que no realicen una correcta evaluación de créditos a los clientes, ya que desconocen las tasas, plazos y las pautas a seguir, pero concuerdan que es clave para controlar el riesgo crediticio en la financiera.

Garáte (2017), en su investigación denominada “Relación entre Gestión del Riesgo Crediticio y Morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental, Moyobamba, 2016”, como tesis para optar el grado de maestría en gestión financiera y tributaria, Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. El autor concluyo que existe relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad en los clientes pertenecientes a la financiera BBVA Continental de la provincia de Moyobamba durante el periodo 2016, también mostro un nivel de gestión del riesgo crediticio bajo del 25%, regular del 44% y bueno solo del 31%, lo que nos indica que la mayor parte de sus clientes no contaba con el perfil necesario para los préstamos que se les otorgaron.

Mendoza & Morante (2020), en su investigación llamada “Gestión del Riesgo Crediticio y su Influencia en el Nivel de Morosidad de la Edpyme Alternativa - Agencia Chulucanas, Piura 2020”, como tesis para optar el título de licenciado en administración, Universidad Privada César Vallejo, Piura, Perú. Obteniendo el autor como conclusión que la relación del riesgo crediticio y el nivel de morosidad es positiva débil ( $Rho=0.333$ ), lo que representa un rechazo a la hipótesis general de la investigación.

Suarez (2017), en su estudio denominado “Análisis del impacto del fenómeno del niño costero en la morosidad de los clientes MiBanco Agencia Paita periodo 2017”, como tesis para optar el título profesional de contador, Universidad César Vallejo, Piura, Perú. El autor concluyo que el fenómeno del niño ha tenido un gran impacto económico en los microempresarios y los clientes de la financiera MiBanco Agencia Paita, esto fue respaldado por los resultados dados en la encuesta donde el 56% de los clientes consideraron que fue malo para las empresas, mientras que un 69% detallaron que sufrieron pérdidas de materiales que afectaron sus condiciones económicas, lo cual produjo que no pudieran hacer frente a sus deudas contractuales.

En tanto al marco conceptual, las teorías que sustentan la morosidad, se tiene Miranda nos menciona acerca sobre el tema de la morosidad que es “un atraso de la realización del pago de un compromiso denominada judicialmente como mora, y

que se determina moroso a la persona deudora que tarda en el cumplimiento del pago” (Miranda Serrano, 2011, p. 45).

En relación con los factores internos, Miranda (2011) nos señala sobre los factores internos relacionados con la morosidad está compuesta por políticas de crédito y de cobranza deberían ser ejecutadas apropiadamente para así no dañar en la rentabilidad de las financieras, también influye la correcta realización de evaluación del crédito, ya que esto nos permite conocer la correcta posibilidad de paga del usuario y de esta manera no ocasionarle un sobreendeudamiento.

Según Aguilar et al. (2004) han comprobado que existen aspectos de decisivos microeconómicos acerca de la calidad de cartera en los entes microfinancieras, hecho que es concretado como la ausencia en el orden administrativo ocasionado en las financieras. Dichos decisivos están conformados por: las políticas del crédito y las políticas de la cobranza.

### **Políticas de crédito**

Robles (2012) menciona que en las políticas de crédito son reglas determinadas que tienen que ser cumplidas por las financieras con el fin de saber conceden o no un monto de crédito al cliente que solicite determinado monto.

Según Brealey (2010), señala sobre las políticas de crédito es necesario que se entiendan los procesos, términos y seguimientos de obligaciones de pago. También tiene que tener en consideración los siguientes criterios: los procedimientos de calidad del préstamo, control de calidad en las cuentas, los criterios que se deben usar en la gestión de solicitudes de los préstamos, condiciones del crédito, las condiciones mediante la cual el crédito tendrá que ser entregado para su correspondiente liquidación, esfuerzos de cobro: técnicas utilizadas para los propósitos del cobro de los préstamos morosos (p.362).

Cabe mencionar que en las políticas de los créditos se les conocen como las reglas establecidas para ver si corresponde la otorgación del préstamo para el solicitante y la cantidad que se le puede entregar. Según Morales (2014) durante los procesos para establecer la política de crédito contiene tres etapas conformadas por:

determinar los estándares requeridos para el préstamo, determinar los requerimientos necesarios para el préstamo y por último la fijación de las políticas para la cobranza del préstamo.

## **Cobranza**

Morales (2014) precisa sobre la cobranza es la gestión y realización de la recaudación del cobro del préstamo a favor de la entidad financiera, gestionar y cumplir con el control correcto de la cartera de los usuarios para generar una correcta y adecuada obtención del recurso (p. 90).

Münch (2007) define acerca de las políticas de cobranza es el área responsable para la implantación de las normas que brindan el préstamo a los solicitantes que sean veraz para prevenir por medio de la indagación del cliente moroso y así fijar limitaciones para el préstamo y sus respectivos requisitos para la paga (pg. 189).

Dichas políticas estarán ejecutadas debidamente de forma especificada para orientar en la cual se expresarán conforme a los requerimientos que muestren los diferentes entes y serán concretas en aquellas las políticas a efectuar y también el instante con mayor apropiación para su realización.

## **Grado de morosidad**

De acuerdo con Gitman indicado por Aguilar, Carmago & Morales (2004) es un indicador empleado para la prevención del riesgo de crédito, dado que la cartera de créditos vencidos y de cartera de créditos en cobranza judicial son parte fundamental en la cartera total.

## **Índice de morosidad**

De acuerdo el autor Brachfield (2010), nos informa que el índice de morosidad abreviado como IMOR es aquella posibilidad de contar con la cartera vencida, además es uno de los indicativos mayor uso para la medida del riesgo. Así mismo el IMOR es establecido de acuerdo a la cartera vencida y en proporción de la totalidad de los créditos (p. 43).

$$\frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera total}} = \text{IMOR}$$

### **Factores externos**

Salcedo (2012) menciona que hay pruebas que muestran que el elevado grado de la morosidad es la causa de las bancarrotas y dificultades de las entidades financieras. Por lo consiguiente es indispensable que se examine el nivel de endeudamiento que pueda llegar a tener, también es necesario la verificación de la liquidez que posea.

### **Tasa de interés**

Según Morales (2014) nos explica que la tasa de interés representa aquel pago adicional a ser pagada por adquirir un cierto monto de dinero prestado durante un tiempo establecido, el cual es cobrado cuando se concede un crédito (p. 38).

Según Jiménez (2012) el interés esta referido a la rentabilidad del activo financiero o también de la cantidad de capital que ha sido usado como inversión a lo largo del tiempo establecido, este tiempo puede ser mensual, trimestral, anual, etcétera. Si a la mencionada rentabilidad es expresada como una de las partes del importe inicial del activo, adquirirá su respectiva tasa de interés. Además, dicha tasa de interés es una herramienta necesaria en la política financiera, debido a que tiene gran influencia para el costes e inversión de los préstamos. También, es un importante indicador al breve plazo para la circunstancial de la economía (p. 42).

### **Nivel de información**

De acuerdo al autor Chiavenato (2006) indica que la información es la agrupación de los datos que tienen una significación, es decir que disminuye la duda o que incrementa el saber de algo. La información nos permite estar más orientados a los actos disminuyendo los márgenes de inseguridad en relación con las decisiones a tomar (p. 110).

## **Riesgo Crediticio**

### **Crédito**

Según Catacora (2009) nos indica que el crédito es la confianza brindada como intercambio de un importe, es otorgar la potestad para la disponibilidad de un importe de efectivo ajeno, por un periodo de tiempo, el pago de montos debidos concedidos a cambio de un dicho interés (p. 53).

De acuerdo Vela & Caro (2015) precisan que el riesgo crediticio es la posibilidad de mermas ocasionadas debido a la falta de capacidad o también por la intención del pago de los deudores, para el cumplimiento de los correspondientes compromisos contractuales inscritas adentro o afuera del balance (SBS) (p. 33).

En otras palabras, es el posible daño podría padecer el prestador debido al incumplimiento de las estipulaciones contractuales establecidas del préstamo con el deudor los llegase a quebrantar, también se da en las contrapartes o los terceros obligados (garantes o avales solidarios), la incumplen.

La evaluación del riesgo crédito está basada en la posibilidad de que el deudor o remitente del efectivo elude los compromisos que ha realizado (Saavedra 2010)

Es muy importante que en los bancos realicen a evaluación correcta de la capacidad actual y venidero correspondientes conformados por los prestatarios y la gestión de manera eficiente conformada por la cartera, en la cual debe saber que “al otorgar el préstamo” es posible caer en riesgos conocidos como: riesgo de la liquidez, riesgo operativo y riesgo de la solvencia.

De acuerdo con Jiménez (2016), asegura la trascendencia de un sobresaliente sistema de riesgo crediticio; se basa en contar con un estupendo procedimiento de evaluación de los riesgos, que proporciona la toma de elecciones de esta lo que fomenta en estabilidad y firmeza en las financieras. Un excelente procedimiento de la calificación genera un menor riesgo crediticio y diversifican aquellas transferencias particulares y agrupaciones de los créditos en funciones al riesgo proporcionando a ejecutivos de las entes financieros y representantes el

cumplimiento del seguimiento de las modificaciones y predisposición del grado crediticio, debido a una correcta evaluación del riesgo crédito permite la buena realización de operaciones (p. 28).

### **Economía del cliente**

#### **Nivel socioeconómico**

Según Vera & Vera (2013) explican que el nivel socioeconómico es integrar diferentes estatus de los individuos; además es aquella disposición del sector social del individuo dentro de la agrupación de la sociedad, situado en diversos causantes, implicando el acceso y la formación (p. 41).

#### **Carga familiar**

Según Pereda, Cachón & Abril (2007) mencionan que la cargas familiares son el sustento el cumplimiento del consumo de las familias estableciéndose de acuerdo a los requerimientos familiares, dicha necesidad tienen conexión con individuos que son necesitados (casados, descendientes) (p. 194).

#### **Evaluación del crédito**

Según Robles (2012) en las evaluaciones de crédito usan como indicador el procedimiento conocido como cinco "C", el cual brinda una perspectiva general de los clientes para la investigación minuciosa del crédito, las organizaciones la utilizan para una mejor seguridad para la recuperación del crédito (p. 118).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Diseño de Investigación**

En términos referentes a la metodología, este estudio llevó a cabo empleando el enfoque descriptivo y correlacional. El propósito de los estudios correlacionales es analizar la correlación compuesta por dos o más términos, mientras que se realiza un enfoque descriptivo que se centra en recopilar datos sobre las variables de la investigación para describir lo investigado. Además, se utilizó el método descriptivo y correlacional-casual, debido a que se analizaron dos variables durante el estudio. Este estudio también adoptó un enfoque mixto, utilizando herramientas cualitativas como guías de entrevistas y técnicas cuantitativas como cuestionarios y encuestas para determinar diferentes resultados. Además, es importante enfatizar que el estudio es de tipo no experimental, puesto que no hay manipulación en las variables en el estudio. Además, se consideró una investigación transversal, ya que se realizó en corto plazo. Por último, cabe mencionar que este estudio se clasifica como descriptivo, ya que su objetivo es descripción de los sucesos y acontecimientos como suceden en el estudio. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 128).

#### **3.2. Población y Muestra**

##### **3.2.1. Población**

Según Hernández, Fernández & Batista (2015), da como definición "conjunto de la totalidad de los casos que conciertan con establecidas descripciones idóneas para aplicarse en el estudio" se refiere a la población de estudio que cumple con ciertos criterios y características necesarios a realizarse en el estudio. En esta situación específico, la población de estudio será la de los clientes de la tarjeta oh, pertenecientes a la empresa financiera Oh en la ciudad de Piura, y se estima que hay 2300 clientes activos (Hernández Sampieri & Fernández Collado, 2015, p. 174).

##### **3.2.2. Muestra**

De acuerdo con Hernández, Fernández & Batista (2015), indica acerca de la muestra como un subconjunto de la población, en el cual la elección de los elementos no tiene base en la posibilidad, sino en la caracterización del estudio o

en los propósitos del investigador. En este caso particular, en la ejecución del estudio se tomó como muestra a 180 elementos con el fin de obtener los fines ansiados (Hernández, Fernández & Batista, 2015, p. 171).

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

Dónde:

N = Total de la población.

$\alpha$  = Nivel de significación (95%)

Z  $\alpha$  = 1.96

p = proporción esperada (en este caso = 0.5)

e = precisión (0.05).

$$N = \frac{(1.96)^2 * (0.5) * (0.5) * (338)}{(0.05)^2 * (338 - 1) + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$N = \frac{324.6152}{1.8029}$$

$$N = 180.05$$

$$N = 180$$

### 3.2.3. Criterios de selección

- a) Los criterios de inserción considerados en la muestra han sido: los usuarios de la tarjeta de crédito de la financiera Oh ubicada en el Real Plaza de la ciudad de Piura.

### 3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

#### Técnicas

**Entrevista:** Este estudio de investigación ha empleado tanto información escrita como oral de este documento para recopilar datos.

- **Análisis documental:** Se ha realizado un análisis documental utilizando información cualitativa proveniente de documentos escritos, como informes y registros históricos.

## **Instrumentos**

**Cuestionarios:** Se utilizó un instrumento cualitativo en forma de preguntas aplicadas a la población (muestra) para medir un evento específico del estudio. Este cuestionario proporcionó información esencial para abordar la problemática en el presente estudio.

**Entrevista.** Este trabajo, se utilizó una técnica cuantitativa para obtener información sobre la gestión y métodos utilizados por la empresa financiera Oh. Esta técnica nos permitió obtener datos sobre su funcionamiento.

**Guía de análisis documental:** Se empleó esta guía como instrumento para el análisis y evaluación para la recaudación de datos financieros, incluyendo su estado financiero y demás documentos relevantes. Esto ayudó para identificar las variables en la investigación.

## **Validez**

La validación es el nivel en que el instrumento representa las variables a investigar. Cabe destacar que las preguntas formuladas fueron coherentes, teniendo en cuenta que algunas de ellas fueron validadas para la muestra de usuarios. Además, la selección, el planteamiento y la redacción adecuada de las preguntas influyeron en la validación del instrumento, ya que estas presentaron una muestra correcta en los temas que abordaban.

En este estudio, la validez de los temas ha sido determinada mediante el criterio conformado por tres expertos en la temática, los cuales respaldaron que los ítems estén ajustados de acuerdo a las dimensiones, variables e hipótesis, y fueran adecuados según el tipo y a la esencia del estudio.

## **Confiabilidad**

La confiabilidad nos permite determinar la medida en que el instrumento empleado genera los resultados sólidos y congruentes en función con la realidad del estudio. En este estudio, se usó el coeficiente de Alpha de Cronbach a la encuesta enfocada

a los usuarios de la tarjeta Oh. Por ello, se llevó a cabo una prueba piloto con el 10% de la muestra a estudiar, obteniendo un valor de 0.801 para la variable morosidad y 0.725 en la segunda variable conformada por el riesgo crediticio. Estos resultados demuestran que dicho instrumento demuestra ser confiable.

### **3.4. Métodos de análisis de datos**

En los datos recolectados fueron analizados haciendo uso del software SPSS V.24 y Excel Office 2016, siendo estos los que facilitaron la obtención de resultados estadísticos exactos y su correspondiente interpretación.

La encuesta fue aplicada a los usuarios de la tarjeta Oh y también unos colaboradores que forman parte del ente financiero en la ciudad de Piura, dado que se quería conseguir información crucial acerca de las variables estudiadas.

### **3.5. Aspectos éticos**

Durante el proceso de la investigación, se tuvieron en cuenta aspectos de ética en los antecedentes, marco teórico e implementación del instrumento. Los datos recopilados de las personas encuestadas fueron utilizados exclusivamente en fines académicos y para la aplicación de nuestra investigación. Se citó correctamente la información obtenida de libros, tesis y artículos, respetando la autoría de los autores que realizaron dichos trabajos. El manejo de la información proporcionada por la Financiera OH se llevó a cabo con gran responsabilidad, dado que se trata de una empresa privada del sector financiero.

#### **IV. RESULTADOS**

En nuestro estudio, tuvimos como objetivo analizar la conexión entre la morosidad en usuarios de la tarjeta Oh y el riesgo crediticio en financiera Oh de Piura en 2020. Para llevar a cabo esta investigación, utilizamos tres herramientas que nos ayudaron a recopilar información sobre las variables establecidas. Estas herramientas incluyeron un cuestionario, una guía para realizar entrevistas y un análisis de documentos.

El cuestionario fue diseñado para ser respondido por los consumidores de la tarjeta de crédito de la financiera Oh en Piura. A través de este cuestionario, pudimos determinar si los usuarios cumplían con sus pagos a tiempo o si tenían dificultades que los llevaban a encontrarse en mora. Se utilizó una escala de Likert con 5 puntos de calificación que van desde "siempre" hasta "nunca".

Asignamos una valoración del 1 al 5 a cada una de estas opciones. Consideramos un promedio de 3 puntos en la escala como indicativo de una apreciación desfavorable del usuario, lo que implicaría que están en mora. Por otro lado, una valoración igual o inferior al promedio indicaría que están cumpliendo a tiempo con sus obligaciones y se consideraría favorable.

En nuestra investigación, también tomamos en cuenta aquellos aspectos que recibieron una valoración por encima de los 2 puntos, ya que consideramos que estos requerían un mayor énfasis en el manejo de la morosidad.

La guía de entrevista está destinada a la gerente del área de crédito, con el objetivo de comprender cómo operan el grado de morosidad, además cómo evalúan a sus usuarios con tarjeta de crédito. De igual manera obtener información detallada sobre las funciones que realizan.

El análisis documental fue una herramienta importante que nos proporcionó datos claros y precisos sobre el grado de morosidad, entre otros. Esta información la obtuvimos de los informes anuales de la financiera Oh y SBS.

Nuestros resultados confirman nuestros objetivos. En nuestro análisis general de correlación imparcial, encontramos que la morosidad está significativamente relacionada con el riesgo crediticio, lo que respalda nuestra hipótesis de investigación.

#### 4.1. Establecer la relación de los factores internos con el riesgo crediticio en la financiera Oh de la ciudad de Piura 2020.

**Tabla 1**

*Los factores internos en relación con el riesgo crediticio*

Factores internos	Riesgo crediticio								Total	
	Muy bueno		Bueno		Regular		Deficiente		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Bueno	3	8.1%	23	62.2%	11	29.7%	0	.0%	37	100.0%
Regular	0	.0%	29	23.6%	85	69.1%	9	7.3%	123	100.0%
Deficiente	0	.0%	2	10.5%	12	63.2%	5	26.3%	19	100.0%
Muy deficiente	0	.0%	1	100.0%	0	.0%	0	.0%	1	100.0%
Total	3	1.7%	55	30.6%	108	60.0%	14	7.8%	180	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la tarjeta Oh

#### **INTERPRETACIÓN:**

Los resultados de la tabla 1 confirman que la mayoría de Los usuarios que creen que la gestión del riesgo crediticio es débil también se encuentran entre los que creen que la gestión de los factores internos de Oh Financiera es débil. Corroboraron lo observado que pertenece al 26.3% de los encuestados; esto se debe que una parte de los usuarios manifestó que no están adecuados con la forma que maneja la Financiera Oh sobre la política de crédito y de política de cobranza, con poca investigación que les ofrece cuando preguntan por su crédito.

Por otro lado, el 62.2% de los que consideran el riesgo crediticio como bueno y el 8.1% de los que lo califican como muy bueno también evalúan positivamente el manejo de los factores internos, según se puede observar. En virtud, la otra parte de los usuarios afirma que la Financiera Oh brinda un correcto manejo al momento de administrar sus préstamos o créditos, en relación a las políticas de crédito y procesos de cobranza.

Como se muestra, a mejor gestión de los factores internos, mayor es la calidad del manejo del riesgo.

#### 4.2. Establecer la relación entre grado de morosidad con el riesgo crediticio en la financiera Oh de la ciudad de Piura 2020.

**Tabla 2**

*El grado de morosidad en relación con el riesgo crediticio*

Grado de morosidad	Riesgo crediticio								Total	
	Muy bueno		Bueno		Regular		Deficiente		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Muy bueno	3	50.0%	1	16.7%	2	33.3%	0	.0%	6	100.0%
Bueno	0	.0%	18	66.7%	9	33.3%	0	.0%	27	100.0%
Regular	0	.0%	34	32.4%	67	63.8%	4	3.8%	105	100.0%
Deficiente	0	.0%	2	5.1%	29	74.4%	8	20.5%	39	100.0%
Muy deficiente	0	.0%	0	.0%	1	33.3%	2	66.7%	3	100.0%
Total	3	1.7%	55	30.6%	108	60.0%	14	7.8%	180	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la tarjeta Oh

#### **INTERPRETACIÓN:**

Según se detalla (Tabla 2), se puede observar que aquellos usuarios que presentan un manejo inadecuado del riesgo crediticio suelen tener una mayor propensión a caer en morosidad. Esto se refleja en un 20.5% de los casos donde se califica como muy deficiente el grado de morosidad. Por otro lado, aquellos que califican como regular en términos de riesgo crediticio, también tienden a considerarse como deficiente el grado de morosidad. Esto se debe a que los usuarios manifestaron que se atrasaban en el cumplimiento de sus pagos por motivos de salud o desempleo, otros usuarios manifestaron que no llegaba a tiempo su estado de crédito por correo electrónico o les llegaba atrasado su estado de crédito, un dato que nos brindó la Financiera Oh fue que tenían clientes con trabajos o empresas informales muchos de ellos tenían problemas en sus ingresos por que bajaban sus ventas.

Sin embargo, se puede observar que aquellos que consideran que tienen un buen o muy buen manejo del riesgo crediticio son en su mayoría los mismos que califican en esos niveles el grado de morosidad, con un porcentaje del 66.7% y 50%, respectivamente.

Esto se debe que los usuarios manifestaron que no le gustaban endeudarse por el motivo que los intereses crecían mucho y no querían perder su línea de crédito, además por el motivo del fenómeno del niño costero, la financiera Oh implemento campañas de “Limpia tu deuda y Ponte al día” como también convenio de pago, las cuales fueron facilidades para el cumplimiento de sus de pagos.

Los resultados también evidencian que a medida que se reduce el nivel de incumplimiento en los pagos, se optimiza la gestión del riesgo crediticio. Además, a las gracias a sus campañas de “Elimina tus obligaciones financieras y regulariza tu situación.” como también ajuste de cancelación, las cuales son facilidades que se les ofrecieron a los clientes para el pago de sus deudas morosas.

#### 4.3. Establecer la relación entre los factores externos con el riesgo crediticio en la financiera Oh de la ciudad de Piura 2020.

**Tabla 3**

*Los factores externos en relación con el riesgo crediticio*

Factores externos	Riesgo crediticio								Total	
	Muy bueno		Bueno		Regular		Deficiente		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
Muy bueno	1	100.0%	0	.0%	0	.0%	0	.0%	1	100.0%
Bueno	2	8.3%	13	54.2%	9	37.5%	0	.0%	24	100.0%
Regular	0	.0%	38	38.4%	57	57.6%	4	4.0%	99	100.0%
Deficiente	0	.0%	4	7.8%	38	74.5%	9	17.6%	51	100.0%
Muy deficiente	0	.0%	0	.0%	4	80.0%	1	20.0%	5	100.0%
Total	3	1.7%	55	30.6%	108	60.0%	14	7.8%	180	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la tarjeta Oh

#### **INTERPRETACIÓN:**

Los resultados (Tabla 3) muestran que una mala evaluación del riesgo crediticio se manifiesta primero en el grupo de usuarios que evalúan los factores externos como malos o muy malos, que son el 17,6% y el 20%, respectivamente; esto se debe que los usuarios no estaban conformes con las tasas de intereses, además manifestaron que no se les brindaba la información necesaria, atraso de su estado de cuenta o que no

se les brindaba facilidades para pagar su deuda.

La mayoría de los que evalúan el riesgo como bueno o muy bueno, también les dan la misma calificación a los factores externos. El 54.2% y 8.3% respectivamente. Esto se debe que los usuarios manifestaron que les brinda facilidades de pago. Otros usuarios manifestaron que tienen solvencia para administrar sus deudas. La financiera Oh tiene una provisión del 10% del capital generado por los créditos como respaldo en caso de los clientes morosos.

Existe un evidente estilo a optimar la estimación del riesgo crediticio, tiende a mejorar cuando la financiera gestiona mejor los factores externos.

**4.4. Determinar la relación entre la morosidad de los usuarios de tarjeta Oh y el riesgo crediticio en la financiera Oh de la ciudad de Piura 2020.**

**Tabla 4**

*La morosidad en relación al riesgo crediticio*

Morosidad	Riesgo crediticio								Total	
	Muy bueno		Bueno		Regular		Deficiente		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Bueno	3	7.5%	24	60.0%	13	32.5%	0	.0%	40	100.0%
Regular	0	.0%	28	21.2%	91	68.9%	13	9.8%	132	100.0%
Deficiente	0	.0%	3	37.5%	4	50.0%	1	12.5%	8	100.0%
Total	3	1.7%	55	30.6%	108	60.0%	14	7.8%	180	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la tarjeta Oh

**INTERPRETACIÓN:**

Se observa que la (Tabla 4). Muestra el grupo de clientes que califica la morosidad como malo se observa en un 12,5%, lo que refleja un bajo riesgo crediticio. Debido a que la gestión de la morosidad no es siempre adecuada mediante la evaluación correcta de créditos otorgados a los usuarios y el desempeño de las políticas de crédito y cobranzas de la financiera Oh. Por otro lado, entre los usuarios que califican la gestión de incumplimiento como buena, es más evidente que la gestión del riesgo de crédito es buena, con un 60% indicando que el riesgo de crédito mejora a medida que mejora la gestión de incumplimiento, esto implica que la financiera ha establecido campañas

como ponte al día y limpia tu deuda que le ha permitido a la financiera Oh disminuir la morosidad en los usuarios y brindarles a los las facilidades de pago en sus atrasos.

**Tabla 5**

*Nivel de morosidad en los usuarios de la tarjeta Oh de la ciudad de Piura*

Dimensiones/Morosidad (n=180)	Muy bueno		Bueno		Regular		Deficiente		Muy deficiente	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
	Factores internos	0	.0%	37	20.6%	123	68.3%	19	10.6%	1
Grado de morosidad	6	3.3%	27	15.0%	105	58.3%	39	21.7%	3	1.7%
Factores externos	1	.6%	24	13.3%	99	55.0%	51	28.3%	5	2.8%
Morosidad	0	.0%	40	22.2%	132	73.3%	8	4.4%	0	.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la tarjeta Oh

### **INTERPRETACIÓN:**

La tabla 5 nos muestra que los usuarios de la tarjeta Oh, en general, no tienen un buen manejo de la morosidad; sólo el 22.2%, evidencia un alto nivel de cumplimiento de sus obligaciones de pago de sus deudas, mientras que la mayoría las maneja en forma regular o tiene un mal manejo. Analizando cada una de las dimensiones, el estudio deja en evidencia que una cifra bastante reducida, 20.6%, maneja bien los factores internos de la morosidad; algo similar ocurre con el grado de morosidad y los factores externos, que evidencian un buen manejo en el 15% y 13.3%.

Es importante señalar que la mayoría de usuarios evidencia un manejo regular de dichos aspectos y el 10.6%, 21.7% y 28.3%, maneja en forma deficiente a los factores internos, al grado de morosidad y a los factores externos. Estos resultados implican que, desde la perspectiva de los usuarios, la financiera prácticamente no notifica realmente la condición económica del usuario, la forma como realiza las cobranzas, no son las más

adecuadas, no siempre brinda información sobre las tasas de interés, ni de las fechas de cierre pagos de mora. Los encuestados consideran asimismo que la forma de pago no siempre influya en su crédito.

En cuanto a los aspectos relacionados a la morosidad, el estudio indica que los usuarios no se atrasan con mucha frecuencia en el cumplimiento de sus pagos, aunque si lo hicieran, consideran que la financiera les brinda facilidad cuando se atrasan, es más, esta organización, les informa de las consecuencias que tiene atrasarse en sus pagos.

Con respecto a los factores externos, son muy pocos los usuarios que conocen las tasas de interés, comisiones y gastos aplicables a su crédito; pocos son también los que están conformes con la tasa de interés que le brinda la financiera y los que consideran que las tasas de interés son las más adecuadas en comparación con las que cobran otras entidades financieras; los usuarios de las tarjetas consideran además que los gestores no les brindan la información necesaria sobre su crédito y son pocos los que refieren recibir notificaciones de la financiera sobre éste.

**Tabla 6**

**Nivel del riesgo crediticio en los usuarios de la tarjeta Oh de la ciudad de Piura**

Dimensiones/Riesgo crediticio (n=180)	Muy bueno		Bueno		Regular		Deficiente		Muy deficiente	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Economía del cliente	16	8.9%	87	48.3%	77	42.8%	0	.0%	0	.0%
Evaluación del crédito	2	1.1%	59	32.8%	74	41.1%	38	21.1%	7	3.9%
Riesgo crediticio	3	1.7%	55	30.6%	108	60.0%	14	7.8%	0	.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la tarjeta Oh

**INTERPRETACIÓN:**

En la tabla 6 se observa que sólo el 30.6% evidencia un buen manejo del riesgo crediticio, mientras que la mayoría, 60%, lo maneja en forma regular y el resto, 7.8%, en forma deficiente. Esta situación se revela en cada una de

las dimensiones de esta variable; en lo relacionado a la economía del cliente, el nivel es un poco mejor, según se deduce de la opinión del 57.2%, que refleja un buen o muy buen nivel económico. En este caso, casi la mitad de usuarios, 42.8%, muestra un nivel regular. La evaluación del crédito también es buena para el 32.8% y regular para el 41.1%, en cambio, para el 21.1%, la evaluación es deficiente.

En cuanto a los factores económicos, el estudio deja en evidencia que muchos de los usuarios no cuentan con ingresos suficientes para hacer frente a sus obligaciones de pago, aunque no siempre consideran que el factor salarial influye en forma directa en sus obligaciones de pago. Los encuestados tampoco consideran que la financiera Oh realiza una buena evaluación económica del cliente; es más, los usuarios consideran que la carga familiar no siempre les permite cumplir con sus obligaciones de pago.

Con relación a la evaluación del crédito, el estudio deja en evidencia que los usuarios de la tarjeta Oh, no cuentan con ingresos adicionales que les ayude a financiarse; los encuestados consideran asimismo que la financiera brinda poca asesoría sobre el uso correcto de la tarjeta y del monto a pagar, situación que genera poca satisfacción en los usuarios.

## V. DISCUSIÓN

El objetivo principal del estudio fue determinar la relación entre la morosidad de los usuarios de la tarjeta Oh y el riesgo crediticio en la financiera Oh de la ciudad de Piura en 2020. Con esa finalidad, se utilizaron un total de tres instrumentos para la adecuada recopilación de los datos. Cabe mencionar que el cuestionario facilitó la información requerida sobre la morosidad en los usuarios que tiene la tarjeta Oh con el fin de determinar si hay riesgo crediticio generado que pueden ser provocados por los clientes que incumplen sus pagos de crédito. Como segundo instrumento se usó la guía de la entrevista, la cual estaba enfocada a la gerente de crédito de la financiera Oh, la cual se efectuó con el fin de tener más información detallada acerca de la situación de la entidad financiera sobre los créditos y procesos de cobranza que realizan, así también como sus políticas de crédito, entre otros aspectos. Por último, el análisis documental recopiló información objetiva y detallada sobre el índice de morosidad de que puede presentar la financiera.

Con relación al primer objetivo específico de establecer la relación entre los factores internos y el riesgo crediticio en la financiera Oh de Piura. Miranda (2011) afirma que los factores internos están relación con las políticas del crédito y de cobranza las cuales deben ser realizadas adecuadamente para que de esta forma no afecte en la rentabilidad de la financiera. Además, es necesario evaluar adecuadamente a los clientes para su capacidad de pago y así evitar que se endeuden excesivamente. En el estudio de Lozano (2018) declara que el indicador acerca de la variable de la morosidad es la política de créditos, ya que si los colaboradores las desconocen no sabrán el límite del crédito a otorgar, generando un daño en la rentabilidad de la financiera.

Al realizar el estudio documental se demostró que la financiera Oh tiene la rentabilidad sobre el patrimonio y sobre los activos un aumentó durante los años 2018 y 2019, siendo del 12.3% y 17.9%, comparativamente, indicándonos un incremento de la rentabilidad del 5.6% que ha beneficiado la inversión de los accionistas, la cual pudo haberse generado por el aumento de las valorizaciones financieras. También se debe mencionar que la rentabilidad sobre el activo durante

los años 2018 y 2019 ha tenido un incremento del 2.8% y 3.8% correspondientemente, lo que nos ayuda a determinar que ha tenido un incremento del 1%, en otras palabras, cada sol que ha sido invertido en los activos totales ha generado el 1% de utilidad neta.

Después de analizar los resultados obtenidos de nuestra investigación, hemos podido comprobar que existe una relación entre el manejo de los factores internos y en la mejora gestión del riesgo crediticio. Este hallazgo fue respaldado por el nivel de significancia de 0.454 (Tabla 1.1). En otras palabras, el cumplimiento adecuado de los factores internos, como son las políticas crediticias y de la cobranza, tendrá un impacto para la reducción de la morosidad y, por ende, también en el riesgo crediticio de la entidad financiera. Por consiguiente, es fundamental conocer y aplicar correctamente estos factores para mitigar los efectos negativos asociados al riesgo crediticio.

En cierto modo, al examinar detalladamente los resultados dados en la investigación (Tabla 1), se contempló que el 26.3% de los usuarios considera que es deficiente el manejo del riesgo crediticio realizados en la financiera Oh. Este mismo grupo opina también acerca de que el manejo de los factores internos es deficiente en la financiera.

En cuanto al objetivo específico secundario acerca de establecer la relación entre el grado de morosidad y el riesgo crediticio en la financiera Oh de Piura en 2020, Brachfield (2012), precisa sobre el índice de morosidad conocido también como IMOR “es la posibilidad de contar con cartera vencida, siendo esta uno de los indicadores que son más utilizados para la medición del riesgo”. Lo cual coincide con los hallazgos de Ortega (2021), quien concluyó que riesgo crediticio y la cartera de colocaciones del riesgo crediticio influye de manera significativa con el nivel de morosidad.

Nuestros resultados de investigación revelan una correlación significativa ( $\text{sig} < 0.05$ ) dado entre el grado de morosidad y el riesgo crediticio (Tabla 2.1). Asimismo,

se pudo contemplar que, si se va mejorando la gestión en la morosidad, también abra un progreso en la mejora del riesgo crediticio. Estos hallazgos están acorde a los resultados conseguidos por Trujillo (2022), quien concluyó que una mala realización de la administración del riesgo crediticio genera un nivel alto de morosidad que pone en peligro la estancia y permanencia de la financiera en el mercado. Por lo tanto, es crucial contar con una sólida gestión respecto a los riesgos crediticios con el fin de tomar las mejores acciones crediticias y de este modo realizar una gestión de los riesgos en pos de alcanzar los objetivos establecidos. Esto se hace con el propósito de maximizar la tasa de la rentabilidad ajustada al riesgo dadas en las financieras, conservando el efecto del riesgo crediticio dentro del margen aceptable.

Con respecto al objetivo tercero específico, se busca analizar la relación entre los factores externos y el riesgo crediticio en la financiera ubicada en la ciudad de Piura en el año 2020. Según lo mencionado por (Salcedo, 2012) existen pruebas que indican que si se presenta un elevado nivel del incumplimiento de pagos es una causante que puede llevar a la quiebra y crisis de las instituciones bancarias. Por lo tanto, es necesario verificar el nivel de endeudamiento de cada solicitante, así como evaluar su liquidez disponible.

Después de analizar los resultados de nuestra investigación, pudimos determinar que los factores externos están relacionados con el riesgo crediticio. Se encontró una correlación significativa ( $\text{Sig.} < 0.05$ ) en relación a los factores externos y el riesgo crediticio, como se muestra la Tabla 3.1. Esta tabla indica en tanto que los factores externos mejoran, también mejora el riesgo crediticio. Para lograr este progreso, es importante que la organización proporcione información clara y precisa a sus clientes acerca de la tasa de interés, su comisión y costes aplicados. Además, es crucial que sus clientes se encuentren satisfechos respecto a las tasas de intereses y las cuales sean competitivas en comparación con otras instituciones financieras. Por último, los gestores de crédito deben brindar la información necesaria sobre los préstamos a los clientes.

En los resultados mencionados anteriormente están en línea referente al estudio de investigación hecha por Lozano (2018), la cual concluyo acerca de que la política de crédito comprende los reglamentos concretados por la financiera para el otorgamiento de los préstamos. En el caso de que la política de crédito no se realice de forma correcta, puede ser probable que la financiera enfrente serios problemas financieros. Además, los resultados obtenidos revelan que no todos los colaboradores cumplen las políticas de créditos para la adecuada evaluación crediticia que es necesaria realizar para reducir el incumplimiento de los pagos. También se encontró evidencia de que, en el caso de la Caja Arequipa Agencia Cañete, 2017, no todos los colaboradores identificaron y cumplieron con las políticas de crédito, debido a que desconocen los reglamentos, tasas, plazos que son necesarias realizar a la hora de otorgar los créditos, pero coinciden en que es clave controlar los riesgos crediticios para mejorar la rentabilidad de la financiera.

En conclusión, en el estudio el objetivo principal es realizar un análisis acerca de la relación entre la morosidad de los usuarios de la tarjeta Oh y el riesgo crediticio en la financiera Oh de la ciudad de Piura durante en el año 2020. Según Vela & Caro (2015), el riesgo crediticio se refiere a la probabilidad de experimentar pérdidas esto puede ser ocasionado por la falta de capacidad y de voluntad por parte de las personas deudoras, terceros o contrapartes obligados a realizar el cumplimiento de sus obligaciones pactadas, ya sea que estas estén registradas o no en el balance de la institución financiera (SBS).

Durante el análisis de la investigación se evidenció que el índice de morosidad encontrados en la memoria anual de la financiera Oh (Anexo 5), para los años 2018 y 2019, se halló en la medida que se incrementa los días de retraso en los pagos, el índice de morosidad de los usuarios disminuye. Por ejemplo, esto se manifestó en los 30 días de los incumplimientos, hubo un incremento del 0.81% en contraste con el año 2019. Lo que indica que existen pocos usuarios que demoren sus pagas entre 60 y 120 días. Sin embargo, este incremento se debió al impacto económico ocasionado por el fenómeno del niño en Piura y en el país en general. Estos hallazgos respaldan la investigación realizada por Suarez (2017), el cual afirmó que la morosidad como el riesgo crediticio están influenciados por la situación de la

economía del país. Esto demuestra que la estabilidad económica de un país es una causante significativa que afecta en la mora de los clientes y por lo consiguiente también el riesgo crediticio de los entes financieros en nuestra nación.

La investigación realizada por Garáte (2017) respalda lo que se ha investigado hasta ahora, afirmando que la gestión crediticia tiene un impacto en la morosidad, por lo tanto, una gestión eficaz de los créditos reduce el impacto en la mora. Esta afirmación se alinea con los resultados presentados en la Tabla 4, donde se observa que aquellos usuarios que marcaron la calificación como buena o muy buena la gestión de la morosidad también tuvieron un manejo bueno o muy bueno del riesgo crediticio, con un porcentaje del 60% y 7.5%, respectivamente. Estos hallazgos respaldan la conclusión de que mejorar la gestión crediticia también minimiza la mora. Además, la Tabla 4.1 demuestra la existencia de una relación entre la morosidad y el riesgo crediticio, tienen un nivel de significancia correspondiente al 0.483, confirmando la hipótesis.

Con respecto a la contratación de hipótesis, en la primera hipótesis específica; sobre si Coexiste correlación entre los factores internos con el riesgo crediticio en la financiera oh en la ciudad de Piura 2020. Los resultados de las pruebas obtenidas muestran que los factores internos de están significativamente relacionados con el riesgo de crédito (Sig.<0.05); por lo tanto, esto ha logrado a la aceptación de nuestra hipótesis. La correlación en este caso confirma que un mejor control de los factores internos conduce a un mejor control del riesgo crediticio. Se logró manifestar que a la medida que la Financiera emplee estrategias de comunicación con los usuarios; en la forma de adquirir un crédito, se les brinde información sobre créditos, tasas de interés y fechas de pago, su tiempo de mora, además de como maneja la política de créditos y su política de cobranzas, se puede disminuir el riesgo crediticio y reducir el incumplimiento del pago.

Contrastando la segunda hipótesis específica, sobre la relación entre el nivel de morosidad con el riesgo de crédito en Financiera Oh. ciudad de Piura 2020. Se obtuvo que el nivel de mora tiene relación de manera significativa (Sig.<0.05) en el

riesgo de crédito, por lo tanto, se da por la aceptación de la hipótesis de exploración. La similitud del estudio, reafirma que a medida que mejora la gestión de la morosidad, también mejora el riesgo de crediticio.

Se logró a manifestar a la medida que la Financiera Oh evaluación correcta de créditos otorgados a los usuarios y el desempeño de sus políticas de crédito y de cobranzas en financiera Oh, además al límite de endeudamiento ayudara a la disminución de la morosidad y por lo tanto al riesgo crediticio.

La tercera hipótesis específica, sobre si existe relación entre los factores externos con el riesgo crediticio en la financiera oh de la ciudad de Piura 2020. Se obtuvo que los factores externos tienen relación con (Sig.<0.05) demostrativa respecto al riesgo de crédito, afirmando y apoyando la hipótesis del estudio.

Además, se observa que, al mejorar los estándares en los factores externos, ayuda a mejorar al riesgo crediticio. Se logró a manifestar a la medida que la Financiera Oh les brinda facilidades de pago, recuden el riesgo.

Con respecto al primer objetivo específico el cual está orientado a establecer si existe relación de los factores internos con el riesgo crediticio en la financiera oh de la ciudad de Piura que nos permita conocer su relación. Miranda (2011) nos confirma que en los factores internos de la mora esta conformadas por las políticas de crédito y de la cobranza, las cuales tienen que ser ejecutadas adecuadamente para que no perjudique la rentabilidad de la financiera, por lo cual es necesario que se realice una correcta evaluación del crédito, para saber en qué condición se encuentra la capacidad de pago del cliente y así evitarle un sobreendeudamiento. La investigación de Lozano (2018) nos menciona acerca del indicador de la variable de la morosidad, llegando a la conclusión que se realiza una adecuada identificación y cumplimiento de las políticas de crédito, esto generara una disminución en la morosidad haciendo que las financieras sean más rentables, también detecto que si los colaboradores desconocen las políticas de crédito con sus correspondientes evaluaciones podrán controlar el riesgo crediticio.

En los resultados obtenidos del análisis documental indicaron lo siguiente acerca de la financiera Oh sobre que la rentabilidad sobre el patrimonio dados en los años 2018 y 2019 fue del 12.3% y 17.9%, respectivamente, en otras palabras, ha habido un incremento en la rentabilidad de las aportaciones invertidas de los socios del 5.6%, la pudo haberse originado por el aumento de las valorizaciones financiera. Del mismo modo la rentabilidad sobre el activo para los años 2018 y 2019 tuvo un incremento del 2.8% y 3.8% comparativamente, lo que implica que ha tenido un incremento del 1%, lo que significa que por cada sol invertido en activos totales ha generado el 1% de su utilidad neta.

Analizando los resultados de nuestra investigación, se determinó que los factores internos están relacionados con el riesgo crediticio, con un nivel de significancia del 0.454 (Tabla 1.1). Esto significa que el cumplimiento de los factores internos de la morosidad, como las políticas de crédito y de cobranza, influirá en el riesgo crediticio. Por lo tanto, es necesario conocer y cumplir adecuadamente estos factores para reducir la morosidad que genera el riesgo crediticio en la financiera.

Sin embargo, los resultados de la investigación (Tabla 1) muestran que los usuarios consideran que el manejo del riesgo crediticio es deficiente, con un 26.3% de los encuestados que pertenecen al grupo que también calificó como deficiente el manejo de los factores internos de la financiera Oh.

En cuanto al segundo objetivo específico, que es establecer la relación entre el grado de morosidad y el riesgo crediticio en la financiera Oh de la ciudad de Piura en 2020, Brachfied (2010) define el índice de morosidad (IMOR) como “la probabilidad de tener cartera vencida”, que es uno de los indicadores más utilizados como medida de riesgo. Esto coincide con Aguilar et al. (2004) quien dice que este indicador se utiliza como medida del riesgo crediticio, ya que es la cartera de créditos vencida y judicial como porción de la cartera total.

Los resultados de nuestra investigación sobre la relación entre el grado de morosidad y el riesgo crediticio arrojaron que existe una relación significativa entre las dos variables estudiadas ( $\text{sig} < 0.05$ ) (Tabla 2.1). Además, se puede afirmar que

a medida que mejora el manejo de la morosidad, mejora el riesgo crediticio, lo que coincide con los resultados encontrados por Lozano (2018), quien concluyeron que, si se administran efectivamente los riesgos crediticios, se minimizará su incidencia en la cartera.

Como objetivo específico tercero, nos propusimos establecer la relación entre los factores externos y el riesgo crediticio en la financiera Oh de la ciudad de Piura en 2020. Según Salcedo (2012), existen evidencias que indican que un alto nivel de morosidad es un factor que puede llevar a quiebras y crisis bancarias. Por lo tanto, es necesario verificar el nivel de endeudamiento de cada interesado y también asegurarse de su liquidez.

Al analizar los resultados conseguidos en nuestra indagación, pudimos establecer que los factores externos están relacionados con el riesgo crediticio, mostrando una correlación significativa ( $\text{sig.} < 0.05$ ) entre estos factores y el riesgo crediticio. Además, en la (tabla 3.1) se muestra que a medida que mejoran los factores externos, también mejora el riesgo crediticio. Esta mejora se puede lograr mediante la comunicación de la organización a los clientes sobre las tasas de interés, comisiones y gastos aplicables, y asegurándose de que los usuarios estén satisfechos con estas tasas. También es importante que las tasas de interés sean competitivas y que los gestores brinden la información necesaria sobre los créditos.

Los resultados obtenidos coinciden con la investigación de Lozano (2018), quien concluyó que la política de crédito es el conjunto de pasos, requisitos y normas privadas establecidas por una compañía para otorgar un crédito. Si la política de crédito no es correcta, es evidente que la compañía tendrá muchas posibilidades de quebrar.

Además, los resultados obtenidos indican que no todos los trabajadores conocen las utilidades de la evaluación de crédito, que se analizan para minimizar la morosidad. También se ofrecen pruebas de que la Caja Arequipa Agencia Cañete, 2017, no cumple con las políticas de crédito, debido a que no efectúan una buena evaluación crediticia. Además, se descubrió que una parte de sus colaboradores

desconocen reglas de crédito, pero mencionan que es necesario controlar el riesgo crediticio.

Por último, el objetivo general es determinar la relación entre la morosidad de los usuarios de la tarjeta Oh y el riesgo crediticio en la financiera Oh de la ciudad de Piura en 2020. De acuerdo con Vela & Caro (2015) definen el riesgo crediticio como la posibilidad de pérdidas debido a la incapacidad o falta de voluntad de los deudores, contrapartes o terceros obligados para cumplir con sus obligaciones contractuales registradas dentro o fuera del balance (SBS).

En cuanto al análisis del índice de morosidad ubicado en el Anexo N°5, se examinó la memoria anual de la financiera Oh de los años 2018 y 2019, en la que se determinó que a medida que aumentan los días de incumplimiento de pago, disminuye el índice de morosidad de los usuarios. En el caso de los 30 días de incumplimiento, se observó un aumento del 0,81% en comparación con el año 2019, lo que significa que no hay muchos usuarios que incumplan sus pagos de 60a 120 días de mora, esto aumento se debió al fenómeno del niño que afectó económicamente a varios ciudadanos de Piura y al país su crecimiento económico.

Estos hallazgos respaldan la investigación de Suarez (2017) quien señaló que la morosidad y el riesgo crediticio suelen estar relacionados con la situación económica del país. Por lo tanto, la estabilidad económica de un país es un factor importante que influye en la morosidad de los usuarios y, a su vez, en el riesgo crediticio de las instituciones financieras en nuestro país.

Además, estos resultados también respaldan la investigación realizada por Lozano (2018) que, si se gestionan de manera efectiva los riesgos crediticios, se puede minimizar su incidencia en la morosidad. De acuerdo con los resultados de su Tabla 4, se observa que aquellos usuarios que calificaron como buena o muy buena la gestión de la morosidad presentaron una mayor proporción de un manejo bueno o muy bueno del riesgo crediticio (60% y 7.5%). Por lo tanto, se concluye que mejorar la gestión de la morosidad puede contribuir a mejorar el riesgo crediticio. Además,

en la Tabla 4.1 se determinó que existe una relación entre la morosidad y el riesgo crediticio con un nivel de significancia del 0.483, lo que confirma nuestra hipótesis.

En cuanto a la formulación de hipótesis relacionadas con la contratación, en la primera hipótesis específica que plantea si hay una relación entre los factores internos y el riesgo crediticio en la financiera, en la ciudad de Piura en 2020, los resultados de la prueba indican que los factores internos de la morosidad están significativamente relacionados con un valor ( $\text{sig.t};0.05$ ) con el riesgo crediticio. Este hallazgo nos lleva a aceptar la hipótesis investigada. La valoración observada en este caso confirma que a medida que se mejora la gestión de los factores internos, también se mejora el manejo del riesgo crediticio. Se logró manifestar que a la medida que la Financiera emplee estrategias de comunicación con los usuarios; en la forma de adquirir un crédito, se les brinde información sobre créditos, tasas de interés y fechas de pago, su tiempo de mora, además de como maneja la política de créditos y su política de cobranzas, se puede reducir el riesgo crediticio y reducir la morosidad.

Al contrastar la segunda hipótesis específica que plantea si existe una relación entre el nivel de morosidad y el riesgo crediticio en la financiera de la ciudad de Piura en 2020, se encontró que el nivel de morosidad está significativamente relacionado (con un valor  $p<0.05$ ) con el riesgo crediticio, lo que lleva a aceptar la hipótesis planteada. La valoración observada en el estudio confirma que a medida que se mejora la gestión de la morosidad, también se mejora el riesgo crediticio. Se logró a manifestar a la medida que la Financiera Oh evaluación correcta de créditos otorgados a los usuarios y el cumplimiento de las políticas de crédito y cobranzas de la financiera Oh, además el límite de endeudamiento ayudara a la disminución de la morosidad y por lo tanto al riesgo crediticio.

Contrastando la tercera hipótesis específica que plantea si existe relación entre los factores externos y el riesgo crediticio en la financiera de la ciudad de Piura en 2020, se encontró que los factores externos están significativamente relacionados (con un valor  $p<0.05$ ) con el riesgo crediticio, lo que lleva a aceptar la hipótesis

planteada. La calificación observada en el estudio confirma que a medida que se manejan de manera más efectiva los factores externos, también se mejora el riesgo crediticio. Se logró a manifestar a la medida que la Financiera Oh les brinda facilidades de pago, recuden el riesgo.

## **VII. CONCLUSIONES**

1. Los factores internos y el riesgo crediticio se relacionan en forma significativa, debido a que si la financiera Oh no cumple con sus políticas de crédito y de cobranza no podrá tener una recuperación de los créditos entregados a los clientes originando un aumento en la cartera atrasada que produce pérdidas debido al incumplimiento de pagos de los usuarios.
2. De acuerdo al grado de morosidad y el riesgo crediticio se logró determinar que se relacionan, lo que significa que a medida que la financiera otorgue a los usuarios las facilidades de pago cuando se atrasen y realice un seguimiento a los créditos riesgosos, su índice de morosidad disminuirá y su rentabilidad no se verá afectada.
3. En los factores externos y su relación con el riesgo crediticio, se obtuvo que ambas se relacionan de forma significativa, a medida que se realice y se les brinde a los usuarios la información necesaria sobre sus créditos y sus tasas de interés a pagar se disminuirá la morosidad, la cual es afectada por no cumplir con las obligaciones de pago de los usuarios generando el riesgo crediticio.
4. En cuanto a la morosidad y el riesgo crediticio se obtuvo que se relacionan de manera significativa, siendo necesario la realización de una gestión de la morosidad mediante una correcta implementación de las políticas de créditos y cobranza de la financiera y la evaluación de crédito de los usuarios para el otorgamiento de los préstamos solicitados.

## **VIII. RECOMENDACIONES**

Es necesario adoptar acciones que ayuden a prevenir y reducir el riesgo de crédito en la Financiera Oh, con el fin reforzar sus políticas crediticias y políticas de cobranza para que los usuarios cumplan a tiempo con sus compromisos de cancelación, y de esta forma lograr una adecuada gestión de los créditos que otorgan.

La financiera Oh debería realizar un análisis del historial crediticio del cliente para conocer la situación económica de los usuarios y poder realizar estrategias adecuadas para cobrar, este análisis debe ser frecuente y reiteradas ya que la situación económica del cliente puede variar en cualquier momento, con el fin de reducir el grado de morosidad que puedan surgir.

La gestora en Financiera Oh en Piura debe considerar las sugerencias de los usuarios y mantener un seguimiento de los estados financieros de cuentas enviadas por correos electrónicos, además de implementar un personal para realizar llamadas y citas para las personas que se acerca su día de pago y practicarle sobre sus formas de pago, fechas y mora por vencimiento, para de una manera reducir el riesgo.

Es necesario desarrollar un plan de contingencia que reduzca la cantidad de préstamos vencidos en la Financiera Oh. Este plan considerará los factores de riesgo que pueden afectar la cartera de crédito y establecerá los procedimientos y acciones necesarios para abordar de manera oportuna, eficiente y efectiva los riesgos que puedan surgir.

## **VI. PROPUESTA**

Propuesta para la disminución de la morosidad de los usuarios de la tarjeta Oh de la ciudad de Piura año 2020.

### **Introducción**

La investigación realizada ha evidenciado que la morosidad es un aspecto fundamental para la rentabilidad de la financiera Oh y que actualmente se mantiene alrededor del 4.5%, valor que resulta demasiado alto considerando el promedio en el sector financiero local. Esta morosidad es preocupante dado que gran parte de ella se convierte con el tiempo en una deuda incobrable para la financiera, lo cual resta recursos que podrían ser reinvertidos a través de nuevas formas de crédito.

Los principales conocimientos que se tiene por la elevada demora de pagos radican en primer lugar en una deficiente valoración en el riesgo de crédito a los clientes que solicitan la tarjeta crédito Oh, la información escasa de parte de los asesores de créditos y negocios hacia los clientes en tasas de interés y otros costos y gastos ajustables a los créditos y en el fallo de un rastreo más riguroso a los créditos cedidos.

La propuesta desarrollada a continuación plantea un mecanismo de soluciones encaminadas a la disminución de la morosidad atacando los factores externos e internos que no permiten realizar un buen control y mantenerla dentro de los márgenes aceptables.

### **Justificación**

La presente propuesta se justifica a partir del punto económico dado que la morosidad es un aspecto que afecta directamente la rentabilidad de la financiera y las estrategias que aquí se plantean permitirán mejorar las políticas de créditos y cobranzas produciendo como consecuencia una disminución automática de la morosidad al reducirse el riesgo crediticio como producto de la aplicación de mejores procedimientos en el consentimiento de los créditos y en el alcance de los semejantes.

En lo social la propuesta evitará que cientos de clientes de la tarjeta Oh caigan en morosidad o acumulen deudas que obliguen a la financiera a repórtalos en las centrales de riesgo con lo cual dejarían de tener acceso a nuevos financiamientos.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Elaboración de una propuesta para disminuir la morosidad de los usuarios de la tarjeta de crédito Oh de la ciudad de Piura en el año 2020.

### **Objetivos Específicos**

- Establecer nuevos procedimientos de evaluación del riesgo crediticio para el otorgamiento de nuevos créditos.
- Capacitar a los asesores de crédito y de negocios respecto de las nuevas políticas de evaluación del riesgo crediticio.
- Establecer procedimientos de seguimiento a la cobranza de los créditos otorgados según la clasificación del riesgo crediticio.
- Fijar indicadores de gestión de la cobranza que permitan tomar decisiones más rápidas y oportunas.

## Análisis FODA

<p style="text-align: center;"><b>FACTORES INTERNOS</b></p> <p style="text-align: center;"><b>FACTORES EXTERNOS</b></p>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
		<p><b>F1.</b> Respaldo económico del grupo Interbank.</p> <p><b>F2.</b> Buena cartera de clientes.</p> <p><b>F3.</b> Personal altamente capacitado.</p> <p><b>F4.</b> Uso de tecnologías de la información en sus operaciones financieras.</p> <p><b>F5.</b> Atención al segmento socioeconómico B - C.</p> <p><b>F6.</b> Facilidades de pago para los clientes.</p> <p><b>F7.</b> Gran cantidad de establecimientos afiliados que ofrecen descuentos.</p>
<b>OPORTUNIDADES</b>		
<p><b>O1.</b> Estabilidad económica del país.</p> <p><b>O2.</b> Crecimiento de los consumos con tarjetas de créditos.</p> <p><b>O3.</b> Establecimientos afiliados.</p> <p><b>O4.</b> Crecimiento de la inseguridad de portar dinero en efectivo.</p> <p><b>O5.</b> Desarrollo de nuevas tecnologías de la información.</p> <p><b>O6.</b> Subcontratación de la cobranza por medio de terceros.</p>		
<b>AMENAZAS</b>		
<p><b>A1.</b> Fenómeno del niño más constante.</p> <p><b>A2.</b> Cambio climático.</p> <p><b>A3.</b> El desempleo.</p> <p><b>A4.</b> Normativas legales y tributarias de la SBS.</p> <p><b>A5.</b> Fuerte competencia de otras tarjetas.</p> <p><b>A6.</b> Inestabilidad política.</p>		

## **Población Objetivo**

La población objetivo de la presente propuesta está conformada por los 2030 usuarios de la tarjeta Oh en la ciudad de Piura.

## **6.1. Estrategias**

### **6.1.1. Estrategia FO: Formulación de nuevos procedimientos para el otorgamiento de la tarjeta Oh.**

#### **a) Descripción**

La estrategia consiste en reformular el procedimiento de otorgamiento de la tarjeta Oh mediante la incorporación de controles más estrictos en cuanto a la evaluación del riesgo crediticio de las personas que solicitan las tarjetas.

#### **b) Tácticas**

- Revisión de procedimiento actual por parte de la gerencia y jefes de área.
- Planificar y ejecutar un focus group con ocho de los principales clientes de la financiera Oh.
- Elaboración del diagrama de flujo del nuevo proceso.
- Comparación del proceso anterior con el nuevo proceso.
- Evaluación de los resultados de la implementación del nuevo procedimiento.

#### **c) Programa estratégico**

La presente estrategia será implementada en el plazo máximo de 5 meses contados a partir de enero del 2020 y se iniciará con una evaluación del procedimiento actual del otorgamiento de la tarjeta Oh.

#### **d) Responsable**

La gerente de créditos de la financiera Oh.

e) Cronograma de actividades

Periodo Actividades	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Evaluación del procedimiento anterior	■	■	■	■																	
Planificar el focus group					■	■															
Ejecutar el focus group.							■														
Análisis de los resultados del focus group.								■	■												
.Propuesta del nuevo procedimiento									■	■	■	■									
Autorización de la gerencia													■	■							
Difusión.																■	■	■	■	■	

f) Presupuesto

RECURSOS	UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
Impresiones	Unidad	100	S/. 0.30	S/. 30.00
Fotocopias	Unidad	300	S/. 0.10	S/. 30.00
Refrigerio	Usuarios	12	S/. 8.00	S/. 96.00
Movilidad	Varios	12	S/. 10.00	S/. 120.00
<b>TOTAL</b>				<b>S/. 276.00</b>

6.1.2 Estrategia DO: Tercerización del proceso de cobranza de créditos morosos.

a) Descripción

La estrategia consiste en transferir la cobranza de los préstamos que se encuentran en situación de morosidad por más de 30 días a una contratista especializada en el rubro, con el fin que comisione en caso se logre la cobranza de los montos atrasados.

**b) Tácticas**

- Financiera Oh deberá realizar un concurso de propuestas para brindar el servicio de cobranzas entre as empresas que operan en la ciudad de Piura. Para ello deben elaborarse las bases o lineamientos que deberán seguirse para seleccionar al mejor postor.
- Una vez seleccionada la empresa contratista se procederá a nombrar un coordinador por parte de la financiera quien estará encargado de la relación contractual y del seguimiento del contrato.
- Mensualmente la empresa contratista elaborará un informe respecto de su gestión de cobranzas el cual será alcanzado a la gerencia de la financiera.

**c) Programa estratégico**

La presente estrategia será implementada en el plazo de 4 meses que deberán contar desde la convocatoria al concurso hasta la firma del contrato.

**d) Responsable**

La gerente de créditos de la financiera Oh.

**e) Cronograma de actividades**

Periodo Actividades	Enero				Febrero				Marzo				Abril			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elaboración de las bases del concurso	■	■														
Convocatoria a las empresas contratistas			■	■	■	■										
Selección de la empresa							■									
Firma de contrato								■								
. Ejecución de las cobranzas									■	■	■	■	■	■	■	■
Evaluación de la gestión													■	■	■	■

**f) Presupuesto**

RECURSOS	UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
Avisos periodísticos	anuncios	8	S/.300.00	S/.2 400.00
Refrigerios	empresas	20	S/. 10.00	S/. 200.00
Viáticos	varios		S/ 100.00	S/. 100.00
Documentos	varios		S/ 100.00	S/ 100.00
<b>TOTAL</b>				<b>S/.2 800.00</b>

**6.1.3. Estrategia FA: Plan de capacitación al personal en las nuevas políticas de evaluación del riesgo crediticio.**

**a) Descripción**

La estrategia consiste en capacitar a los asesores de créditos y negocios en los nuevos procedimientos de evaluación de crédito que serán fijados a partir del año 2020.

**b) Tácticas**

- Las capacitaciones se realizarán semanalmente en fechas y horas que no interrumpan las labores habituales del personal.
- En ningún caso las capacitaciones durarán más de 4 horas consecutivas.
- Los exponentes deberán ser los supervisores a sus respectivos grupos de trabajo.
- El supervisor responsable deberá evaluar que sus colaboradores hayan asimilado todos los aspectos fundamentales de la nueva política.

**c) Programa estratégico**

La presente estrategia será implementada a partir del mes de marzo del 2020 fecha en que debería estar culminada la elaboración de la nueva política crediticia y se extenderá durante los 3 meses siguientes.

d) **Responsable**

El supervisor de créditos de la financiera Oh.

e) **Cronograma de actividades**

Actividades \ Periodo	Marzo				Abril				Mayo			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elaborar rol de capacitaciones	■	■										
Preparar los materiales a entregar			■	■								
Difundir la programación					■							
Ejecutar la capacitación						■	■					
Evaluar a los asesores de créditos y negocios								■				
Realizar seguimiento									■	■	■	■

f) **Presupuesto**

RECURSOS	UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
Impresiones	Unidad	100	S/. 0.30	S/. 30.00
Fotocopias	Unidad	300	S/. 0.10	S/. 30.00
Materiales	Trabajador	14	S/. 10.00	S/. 140.00
Refrigerios	Trabajador	14	S/. 5.00	S/. 70.00
<b>TOTAL</b>				<b>S/. 270.00</b>

**6.1.4. Estrategia DA: Fortalecimiento de la gestión de cobranza a través de indicadores.**

a) **Descripción**

La estrategia consiste en identificar, elaborar y difundir los indicadores de gestión de la cobranza necesarios para llevar un control adecuado de los créditos por tipo, grado de riesgo y plazos de pago.

b) **Tácticas**

- Determinación del equipo formulador de la estrategia.
- Propuesta de indicadores de la gestión de cobranzas.

- Aprobación de los indicadores por la gerencia.
- Medición y control con los indicadores propuestos.
- Análisis y toma de decisiones con los resultados obtenidos

**c) Programa estratégico**

La presente estrategia será implementada en el plazo de 2 meses contados a partir de que la cobranza haya sido tercerizada.

**d) Responsable**

Jefe de cobranzas de la financiera Oh.

**e) Cronograma de actividades**

Periodo Actividades	Abril				Mayo			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Formación del equipo formulador								
Reuniones de coordinación								
Propuesta de indicadores								
Autorización de la gerencia								
Medición y control de cobranzas								
Análisis y evaluación de la gestión de cobranza								

**f) Presupuesto**

RECURSOS	UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
Impresiones	Unidad	100	S/. 0.30	S/.30.00
Fotocopias	Unidad	300	S/. 0.10	S/. 30.00
Refrigerio	Usuarios	15	S/. 10.00	S/. 150.00
Movilidad	Varios		S/. 200.00	S/. 200.00
<b>TOTAL</b>				<b>S/. 410.00</b>

## 6.2. Viabilidad

La financiera Oh cuenta con los recursos económicos materiales y humanos necesarios para implementar las estrategias propuestas que permitirán una reducción importante en la morosidad de los usuarios de la tarjeta de crédito Oh. La mayor parte de las estrategias planteadas corresponden a procesos internos que deberán ser modificados o adaptados a la nueva situación.

## 6.3 Mecanismos de control

Para verificar que la propuesta está dando los resultados planeados, se propone los siguientes indicadores que deberán ser medidos periódicamente:

- Número de créditos en situación de morosidad.
- Número de créditos morosos menos de 15 días.
- Número de créditos morosos entre 15 a 30 días
- Número de créditos morosos por más de 30 días.
- Monto total de la cobranza de la cartera atrasada.
- 

## 6.4 Evaluación costo – efectividad

<b>Costos</b>	
- Costo total de la propuesta	S/. 3,756.00
- Gastos administrativos 5%	S/.187.80
- <b>Costo total</b>	<b>S/. 3940.80</b>

## Beneficios

Los beneficios que se obtienen con la propuesta son:

- Por la disminución de 2% en la morosidad:
- S/. 750 000.00 x 0.02. S/. 15 000

**Total** **S/. 15 000.00**

## Evaluación costo y efectividad

$$- \frac{\text{Beneficios}}{\text{Costo}} = \frac{15000}{3940.80} = 3.81$$

La relación costo – beneficio resulta de 3.81 que es mayor que 1, lo que significa que por cada sol invertido en la propuesta la empresa obtiene 3.81 soles de beneficios.

Esto significa que la aplicación de las estrategias propuestas producirá un beneficio económico considerable a la financiera Oh dado que los beneficios superan ampliamente al costo de lo invertido en su aplicación.

## REFERENCIAS

- Aguilar, G., Camargo, G., & Morales Saravia, R. (2004). *Análisis de la Morosidad en el*. Obtenido de Instituto de Estudios Peruanos : <https://cies.org.pe/wp-content/uploads/2016/07/analisis-de-la-morosidad-en-el-sistema-bancario-peruano.pdf>
- Baldodano Tejada, R. L. (2014). *Las políticas de crédito en el riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad en la caja municipal de ahorro y crédito de Sullana en la ciudad de Chepén año 2012*. Trujillo, Perú. Obtenido de [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/620/baldodano\\_rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/620/baldodano_rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Becerra Velarde, L. T., & Rufasto Esquen, N. T. (2021). *Principales factores de riesgo que inciden en la morosidad de la CCoopac San Francisco de Motupe - Chiclayo 2019 [Tesis de maestría, Univerisdad Católica Sedes Sapientiae]*. repositorio institucional, Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.14095/1167>
- Catacora Carpio, F. (2009). *Sistemas y procedimientos contables*. Venezuela: Red contable.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (séptima edición ed.). México: McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de <https://naghelsy.files.wordpress.com/2016/02/introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion-7ma-edicion-idalberto-chiavenato.pdf>
- Chorafas, D. (2000). *Managing Credit Risk*. Loundres: Exposure.
- correo, D. (2017). Ciudadano denuncia que le facturan S/ 837 por membresía de tarjeta Oh en Juliaca. Juliaca-Perú.
- Del Valle Córdoval, E. (s.f.). *Crédito y cobranzas*. México. Obtenido de [http://fcaenlinea.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito\\_cobranza.pdf](http://fcaenlinea.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf)
- Díaz, J. (2006). *Manual de créditos y Cobranzas*. Obtenido de [http://www.eduardobuero.com.ar/temas\\_de\\_interes\\_manual\\_creditos\\_cobranzas8.htm](http://www.eduardobuero.com.ar/temas_de_interes_manual_creditos_cobranzas8.htm)

- Garáte Ríos, J. (2017). *"Relación entre Gestión del Riesgo Crediticio y Morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA continental, Moyobamba, 2016 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*. repositorio institucional, Tarapoto, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31207>
- Huaman Camones, B., & Murillo Flores, K. R. (2011). *Administración de riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Chiquinquirá durante el período 2010*. Huaraz.
- Jiménez López , N. (2016). *La Gestión de la calidad crediticia como alternativa de solución a los problemas de morosidad de la cartera de la micro y pequeña empresa y su efecto en los resultados económicos y financieros de la caja municipal de ahorro y crédito del Santa- años 2014*. Lima, Perú. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/736/GESTION\\_CALIDAD\\_JIMENEZ\\_LOPEZ\\_NANCY\\_RAQUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/736/GESTION_CALIDAD_JIMENEZ_LOPEZ_NANCY_RAQUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Jiménez, F. (2012). *Elementos de teoría y política macroeconómica para una economía abierta*. Perú: Fondo editorial. Obtenido de <http://files.pucp.edu.pe/departamento/economia/LDE-2012-02a.pdf>
- Lozano Melendez, J. M. (2018). *Políticas de crédito en el riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad de las entidades financieras del Perú: Caso empresa Caja Arequipa Agencia Cañete, 2017 [Tesis de título de contador público, ULADECH]*. repositorio universitario, Cañete, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13032/8918>
- Martínez Martínez, M. d. (2013). *Gestión de Riesgos en las Entidades financieras [Tesis de licenciatura, Universidad de Valladolid]*. Universidad de Valladolid, Soria, España. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/61509927.pdf>
- Miranda Serrano, L. (2011). *Morosidad, aplazamientos de pago y empresa familiar*. Madrid, España: Marcial Pons.
- Morales Castro , A. (2014). *Crédito y cobranza* (Primera edición ed.). Mpexico: Grupo Editorial Patria.

- Munch, L. (2014). *Administración, Escuelas, proceso administrativo, áreas*. México: Pearson educación.
- Noticias, R. (2015). Morosidad de tarjetas de crédito sube en mayoría de bancos.
- Pally Canaza, U. (2016). *Análisis de la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Agencia Juliaca Período 2013-2014*. Puno, Perú. Obtenido de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/1551/Pally\\_Canaza\\_Ubaldo.pdf?sequence=5&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/1551/Pally_Canaza_Ubaldo.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Parrales Ramos, C. (2013). *Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del Ieci- Guayaquil y propuesta de mecanismo de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas*. Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5322/1/UPS-GT000458.pdf>
- Pereda Gámez, F., Cachón Cadenas, M., & Abril Campoy, J. (2007). *Las cargas familiares: el régimen económico de las familias en crisis*. Madrid, España: Wolters kluwer. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=hpFkPiCpgY8C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Resolución S.B.S. N° 11356-2008. (19 de 11 de 2008). SBS. Obtenido de Resolución SBS N° 11356-2008: [www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/sf\\_csf/RES\\_11356-2008.doc](http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/sf_csf/RES_11356-2008.doc)
- Robles Román, C. L. (2012). *Fundamentos de Administración financiera* (Primera edición ed.). México. Obtenido de <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-49-Fundamentos-de-administracion-Financiera.pdf>
- Salcedo, P. (2012). *Nivel de Morosidad: Determinantes Macroeconómicos y pruebas de estrés para el Sistema Financiero Dominicano*. Santo Domingo, República dominicana.
- SBS. (2009). *Resolución SBS N°13278*. Superintendencia de Banca y Seguros, Lima, Perú.

- SBS. (25 de 10 de 2012). *Resolución SBS N°8181 - 2012*. Obtenido de [https://intranet2.sbs.gob.pe/dv\\_int\\_cn/763/v4.0/Adjuntos/8181-2012.R.pdf](https://intranet2.sbs.gob.pe/dv_int_cn/763/v4.0/Adjuntos/8181-2012.R.pdf)
- SPEM. (2018). *SITUACIÓN Y PERSPECTIVAS DE LA ECONOMÍA MUNDIAL 2018*. Obtenido de <https://www.un.org/development/desa/dpad/publication/situacion-y-perspectivas-de-la-economia-mundial-2018-resumen/>
- Suarez Litano, E. W. (2017). *Análisis del impacto del fenómeno del niño costero en la morosidad de los clientes MiBanco Agencia Paita periodo 2017 [Tesis de titulación, Universidad César Vallejo]*. repositorio institucional, Piura, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/10784>
- Vela Zavala, S., & Caro Anchay, A. (2015). *Herramientas financieras en la evaluación del riesgo de crédito*. (F. H. Ganoza, Ed.) Lima, Perú: Fondo editorial de la UIGV. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/478/herramientas%20financieras.pdf?sequence=1>
- Vera Romero, O., & Vera Romero, F. (2013). Evaluación del nivel socioeconómico: presentación de una escala adaptada en una población de Lambayeque.
- Zambrano Molina, M. A. (2021). *Estrategia para optimizar la gestión del riesgo crediticio para el manejo de la tasa de morosidad en empresas del sector comercial pertenecientes a la asociación de electrodomésticos del Ecuador [Tesis de maestría, Univerisdad Tecnológica Empresarial]*. repositorio universitario, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://biblioteca.uteg.edu.ec/xmlui/handle/123456789/1547>

# **ANEXOS**

TÍTULO	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
“La morosidad en los usuarios de la tarjeta oh y el riesgo crediticio en la financiera oh de la ciudad de la Piura-2020”	Morosidad	Miranda (2011) nos informa que la morosidad es “el retraso en el cumplimiento de una obligación se denomina mora, y por consiguiente se considera moroso al deudor que se demora en su obligación de pago.” (Miranda Serrano, 2011, p. 45).	Factores internos	El estudio de los factores internos se medirá a través de los indicadores política de crédito y cobranza contaremos con la elaboración de un cuestionario para los usuarios.	Políticas de créditos	Ordinal
					Políticas de cobranzas	Ordinal
			Grado de morosidad	El estudio del grado de morosidad se medirá a través del indicador índice de morosidad, contaremos con la elaboración de un cuestionario para los usuarios. Y además de análisis documental.	Índice de morosidad	Ordinal
					Tasas de interés	Ordinal

			Factores externos	El estudio de los factores internos se mide a través de los indicadores tasas de interés y nivel de información mediante la elaboración de un cuestionario para los usuarios.	Nivel de información	Ordinal
Riesgo crediticio	Vela & Caro (2015) definen el riesgo de crédito “como aquella 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 (SBS)” (Vela Zavala & Caro Anchay, 2015, p. 33).	Economía del cliente		El estudio de la economía del cliente se mide a través de los indicadores nivel socioeconómico y carga familiar mediante la elaboración de un cuestionario para los usuarios.	Nivel socioeconómico	Ordinal
					Carga familiar	Ordinal
		Evaluación del crédito		El estudio de la evaluación del crédito se mide a través de los indicadores sobreendeudamiento y capacidad de pago, esto mediante la elaboración de un cuestionario para los usuarios.	Capacidad de endeudamiento	Ordinal
					Capacidad de pago	Ordinal

*Anexo N° 1. Validación y confiabilidad*

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Freddy William Castillo Palacios con DNI N° 02842237, Doctor en Ciencias Administrativas con mención en Dirección en Empresas, N° ANR A 202528, de profesión Licenciado en Ciencias Administrativas, desempeñándome actualmente como Docente en UCV campus Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos: Cuestionario.

La morosidad en lo usuarios de la tarjeta oh y el riesgo crediticio en la financiera oh de la ciudad de Piura 2020.

Cuestionario	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X

6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 16 días del mes de diciembre del dos mil veinte.



Dr. : Freddy William Castillo Palacios  
DNI : 02842237  
Especialidad : Administración  
E-mail : fwcastillo@ucvirtual.edu.pe

**“La morosidad en lo usuarios de la tarjeta oh y el riesgo crediticio en la financiera oh de la ciudad de Piura 2020”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACIÓN</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																		86			
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		86			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		86			

4.Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				86			
5.Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				86			
6.Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				86			
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos - científicos de la investigación																				86			
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				86			

9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																				86							
----------------	-------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	----	--	--	--	--	--	--	--

**INSTRUCCIONES:** Este instrumento, sirve para que el **EXPERTO EVALUADOR** evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere.

Piura, 16 de diciembre del 2020.



Dr. : Freddy William Castillo Palacios

DNI : 02842237

Especialidad : Administración

E-mail : fwcastillop@ucvirtual.edu.pe

## **CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Nelida Rodríguez de Peña con DNI N° 02872139, Doctora en Administración, de profesión Licenciada en Ciencias Administrativas, desempeñándome actualmente como Docente a Tiempo Completo en UCV campus Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos: Cuestionario.

La morosidad en lo usuarios de la tarjeta oh y el riesgo crediticio en la financiera oh de la ciudad de Piura 2020.

Cuestionario	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					<b>X</b>
2. Objetividad				<b>X</b>	
3. Actualidad					<b>X</b>
4. Organización				<b>X</b>	
5. Suficiencia					<b>X</b>
6. Intencionalidad				<b>X</b>	

7. Consistencia					X
8. Coherencia				X	
9. Metodología					X

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 16 días del mes de diciembre del dos mil veinte.



Lic. Adm. Nelida L. Rodríguez de Peña  
REG. UNIC. DE COLO. N° 5460

Dra. : Nelida Rodríguez de Peña  
DNI : 02872139  
Especialidad : Administración  
E-mail: nelly-rodri@hotmail.com

**“La morosidad en lo usuarios de la tarjeta oh y el riesgo crediticio en la financiera oh de la ciudad de Piura 2020”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACIÓN</b>		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																		86			
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		86			

3.Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					86			
4.Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																					86			
5.Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																					86			
6.Intencionaldad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																					86			
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos - científicos de la investigación																					86			
8.Coherencia	Tiene relación entre las																					86			



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, José Martín Lazo Sánchez con DNI N° 02778943, Magister en Administración, de profesión Administrador, desempeñándome actualmente como Docente a Tiempo Completo en UCV campus Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos: Cuestionario.

La morosidad en los usuarios de la tarjeta oh y el riesgo crediticio en la financiera oh de la ciudad de Piura 2020.

Cuestionario	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad				X	
3. Actualidad					X
4. Organización				X	
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia					X
8. Coherencia				X	

9. Metodología					X
----------------	--	--	--	--	---

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 16 días del mes de diciembre del dos mil veinte.



Ing. Adm. José Martín Lazo Sánchez  
REG. UNIC. DE COLEG. N° 23792

Mgtr. : José Martín Lazo Sánchez  
DNI : 02778943  
Especialidad : Administración  
E-mail: [milazo@hotmail.com](mailto:milazo@hotmail.com)

**“La morosidad en lo usuarios de la tarjeta oh y el riesgo crediticio en la financiera oh de la ciudad de Piura 2020”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACIÓN</b>		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																		86			
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		86			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		86			

4.Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																											
5.Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																											
6.Intencionaldiad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																											
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos - científicos de la investigación																											
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																											

9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																	86				
----------------	-------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	----	--	--	--	--

**INSTRUCCIONES:** Este instrumento, sirve para que el **EXPERTO EVALUADOR** evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere.

Piura, 16 de diciembre del 2020.



Lic. Adm. José Martín Lazo Sánchez  
REG. UNIC. DE COLEG. N° 23792

Mgr. : José Martín Lazo Sánchez

DNI : 02778943

Especialidad : Administración

E-mail : milazo@hotmail.com

Anexo N° 2. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA										
TÍTULO	PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVO	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS	Instrumento
	GENERAL	GENERAL	GENERAL							
La morosidad en los usuarios de la tarjeta Oh y el riesgo crediticio en la financiación	¿Cómo se relaciona la morosidad de los usuarios de tarjeta Oh con el riesgo	Existe relación entre la morosidad de los usuarios de tarjeta Oh y el riesgo crediticio de la financiera Oh de la	Determinar la relación existente entre la morosidad de los usuarios de tarjeta Oh y el riesgo	Morosidad	Miranda (2011) nos informa que la morosidad es “ el retraso en el cumplimiento de una obligación se denomina jurídicamente mora, y por consiguiente se considera moroso al deudor que se	El estudio de esta variable se mide mediante análisis de las dimensiones además contando con la elaboración de un cuestionario para los usuarios también se utilizará el análisis	Factores internos  Grado de morosidad  Factores externos	Políticas de créditos y de cobranzas.  Índices de morosidad  Nivel de información  Tasas de interés	- Encuesta  Análisis documental	Cuestionario

era oh, en la cuidad de Piura 2018	crediticio de la financier a Oh dela ciudad de Piura 2018?	cuidad de Piura 2018.	crediticio en la financiera oh de la cuidad de Piura 2018.		demora en su obligación de pago.” (Miranda Serrano, 2011, p. 45).	documental para el grado de morosidad.				
				Riesgo crediticio	Vela & Caro (2015) definen el riesgo de crédito también conocido como riesgo	En el estudio de esta variable el riesgo crediticio se mide mediante análisis	Economía del cliente	Nivel socioeconó mico. carga familiar	- Encuesta -Análisis documen tal	Questionario

					<p>crediticio “como aquella 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 (SBS)” (Vela Zavala &amp; Caro Anchay, 2015, p. 33).</p>	<p>documentario y una entrevista (directivo de la empresa).</p>	<p>Evaluación del crédito</p>	<p>Capacidad de endeudamiento capacidad de pago</p>		
--	--	--	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------	-------------------------------	---------------------------------------------------------	--	--

<b>TEMA</b>	<b>PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN</b>
<b>“LA MOROSIDAD EN LOS USUARIOS DE LA TARJETA OH Y EL RIESGO CREDITICIO EN LA FINANCIERA OH DE LA CIUDAD DE PIURA 2018”</b>	<b>PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>
	¿Cómo se relaciona la morosidad de los usuarios de tarjeta oh con el riesgo crediticio de la financiera Oh de la ciudad de Piura 2018	Determinar la relación existente entre la morosidad de los usuarios de tarjeta oh y el riesgo crediticio en la financiera oh de la ciudad de Piura 2018.	Existe relación entre la morosidad de los usuarios de tarjeta Oh y el riesgo crediticio de la financiera oh de la ciudad de Piura 2018.
	<b>PREGUNTA ESPECÍFICA 1</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICO 1</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1</b>
	¿Cómo se relaciona los factores internos con el riesgo crediticio de la financiera Oh de la ciudad de Piura 2018?	Establecer la relación de los factores internos con el riesgo crediticio en la financiera oh de la ciudad de Piura 2018.	Existe relación entre los factores internos con el riesgo crediticio en la financiera oh en la ciudad de Piura 2018.

	<b>PREGUNTA ESPECÍFICA 2</b>	<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 2</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2</b>
	¿Cómo se relaciona el grado de morosidad con el riesgo crediticio de la financiera Oh de la ciudad de Piura 2018?	Establecer la relación de grado de morosidad con el riesgo crediticio en la financiera oh de la ciudad de Piura 2018.	Existe relación entre el grado de morosidad con el riesgo crediticio en la financiera oh de la ciudad de Piura 2018.
	<b>PREGUNTA ESPECÍFICA 3</b>	<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 3</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3</b>
	¿Cómo se relaciona los factores externos con el riesgo crediticio de la financiera Oh de la ciudad Piura 2018?	Establecer la relación de los factores externos con el riesgo crediticio en la financiera oh de la ciudad de Piura 2018	. Existe relación entre los factores externos con el riesgo crediticio en la financiera oh de la ciudad de Piura 2018.

Anexo N° 3. Matriz de instrumento

						Cuestionario		
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Indicadores		Técnica/instrumento	N° de Ítems	Ítems
¿Cómo se relaciona la morosidad de los usuarios de tarjeta oh con el riesgo crediticio de la financiera Oh de la ciudad de Piura 2018	Determinar la relación existente entre la morosidad de los usuarios de tarjeta oh y el riesgo crediticio en la financiera oh de la ciudad de Piura 2018.	Existe relación entre la morosidad de los usuarios de tarjeta Oh y el riesgo crediticio de la financiera oh de la ciudad de Piura 2018.	X1: Morosidad	X1.1	- Políticas de crédito	Encuesta/cuestionario	5, 7	¿Cree usted que la forma que la financiera emplea notifica realmente la condición económica del usuario? La financiera les brinda información acerca de las tasas que se tiene por su uso, fechas de cierre, pagos por mora
				X1.2	- Políticas de cobranza	Encuesta/cuestionario	6, 8, 9	¿Cree usted que la forma de cobranza que utiliza la Financiera es el adecuado? ¿Cree usted que la forma de pago, influya en el término de su crédito? Considera que la financiera notifica a los usuarios sus fechas de pago o vencimiento de sus obligaciones.
				X1.3	- Índice de morosidad	Encuesta/cuestionario Análisis documental / guía documentaria	10, 11, 12	¿Con que frecuencia se atrasa en el cumplimiento de su pago? La financiera le brinda facilidad cuando se atrasa en el pago de su tarjeta de crédito La financiera le recuerda las consecuencias que tiene al momento de atrasarse en el cumplimiento de pago

				X1.4	- Tasa de interés	Encuesta/ cuestionario	13, 14, 15	<p>¿Se le da a conocer las tasas de interés, comisiones y gastos aplicables a su crédito?</p> <p>¿Está conforme con las tasas de interés que brinda la financiera?</p> <p>¿Considera usted que las tasas de interés son las adecuadas a comparación de otras entidades financieras?</p>
				X1.5	- Nivel de información	Encuesta/ cuestionario	16, 17	<p>¿Cree usted que los gestores, le brindan la información necesaria con respecto a su crédito?</p> <p>¿Cuándo usted se retrasa en sus pagos recibe notificaciones de la financiera?</p>
			Y1: Riesgo crediticio	Y1.1	- Nivel socioeconómico	Encuesta/ cuestionario	18, 19, 20	<p>¿Sus ingresos le permiten cumplir siempre con sus obligaciones de pago?</p> <p>¿El factor salarial influye de manera directa en sus obligaciones pago al momento de efectuar el pago?</p>

								Considera que la Financiera Oh realiza una buena evaluación económica del cliente
				Y1.2	- Carga familiar	Encuesta/ cuestionario	21	Considera que la carga familiar le permite cumplir con sus obligaciones de pago
				Y1.3	- Capacidad de endeudamiento o	Encuesta/ cuestionario	22	Tiene un ingreso extra que le ayude a financiarse
				Y1.4	- Capacidad de pago	Encuesta/ cuestionario	23	Cree usted que la financiera brinde asesoría frecuentemente sobre el correcto uso de la tarjeta y del monto a pagar

*Anexo N° 4. Formato del cuestionario a los usuarios de la tarjeta de crédito de la financiera Oh.*

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Cuestionario aplicado para los usuarios de la tarjeta Oh**

Cordiales saludos, se está realizando esta encuesta para llevar a cabo un proyecto de investigación de la universidad Cesar Vallejo agradecemos nos conceda unos minutos de su tiempo para realizar esta encuesta, lea cuidadosamente cada ítem y marque con X la respuesta que considere. Se agradece de antemano su valiosa colaboración.

- |                                             |                                                                                                                              |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Genero                                   | <b>realmente la condición económica del usuario?</b>                                                                         |
| a) Masculino                                | a) Siempre                                                                                                                   |
| b) Femenino                                 | b) Casi siempre                                                                                                              |
| 2. Edad                                     | c) A veces                                                                                                                   |
| a) 20 a 30                                  | d) Casi nunca                                                                                                                |
| b) 31 a 40                                  | e) Nunca                                                                                                                     |
| c) 41 a 50                                  | <b>6. ¿Cree usted que la forma de cobranza que utiliza la Financiera es el adecuado?</b>                                     |
| d) 51 a mas                                 | a) Siempre                                                                                                                   |
| 3. Ocupación                                | b) Casi siempre                                                                                                              |
| a) Dependiente                              | c) A veces                                                                                                                   |
| b) Independiente                            | d) Casi nunca                                                                                                                |
| 4. A cuánto asciende sus ingresos mensuales | e) Nunca                                                                                                                     |
| a) 850 - 1200                               | <b>7. La financiera les brinda información acerca de las tasas que se tiene por su uso, fechas de cierre, pagos por mora</b> |
| b) 1201 - 1500                              | a. Siempre                                                                                                                   |
| c) 1501 – 1800                              | b. Casi siempre                                                                                                              |
| d) 1801 a mas                               | c. A veces                                                                                                                   |

**Factores Internos**

- 5. ¿Cree usted que la forma que la financiera emplea notifica**

- d. Casi nunca
  - e. Nunca
8. **¿Cree usted que la forma de pago, influya en el término de su crédito?**
- a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. A veces
  - d. Casi nunca
  - e. Nunca
9. **Considera que la financiera notifica a los usuarios sus fechas de pago o vencimiento de sus obligaciones.**
- a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. A veces
  - d. Casi nunca
  - e. Nunca

#### **Grado De Morosidad**

10. **¿Con que frecuencia se atrasa en el cumplimiento de su pago?**
- a) Siempre
  - b) Casi siempre
  - c) A veces
  - d) Casi nunca
  - e) Nunca
11. **La financiera le brinda facilidad cuando se atrasa en el pago de su tarjeta de crédito**
- a) Siempre

- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

12. **La financiera le recuerda las consecuencias que tiene al momento de atrasarse en el cumplimiento de pago**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

#### **Factores Externos**

13. **¿Se le da a conocer las tasas de interés, comisiones y gastos aplicables a su crédito?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

14. **¿Está conforme con las tasas de interés que brinda la financiera?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

15. **¿Considera usted que las tasas de interés son las adecuadas a**

**comparación de otras entidades financieras?**

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

**16. ¿Cree usted que los gestores, le brindan la información necesaria con respecto a su crédito?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

**17. ¿Cuándo usted se retrasa en sus pagos recibe notificaciones de la financiera?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

**Economía Del Cliente**

**18. ¿Sus ingresos le permiten cumplir siempre con sus obligaciones de pago?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces

- d) Casi nunca
- e) Nunca

**19. ¿El factor salarial influye de manera directa en sus obligaciones pago al momento de efectuar el pago?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

**20. Considera que la Financiera Oh realiza una buena evaluación económica del cliente.**

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

**21. Considera que la carga familiar le permite cumplir con sus obligaciones de pago.**

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

**Evaluación del crédito**

**22. Tiene un ingreso extra que le ayude a financiarse**

- a) Siempre
- b) Casi siempre

- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

**23. Cree usted que la financiera brinde asesoría frecuentemente sobre el correcto uso de la tarjeta y del monto a pagar.**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces

- d) Casi nunca
- e) Nunca

**24. ¿Usted como cliente, se siente satisfecho mediante el servicio que ofrece la financiera Oh?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

**Anexo N° 5. Resultados del instrumento de recolección de datos**  
**Preguntas generales de los encuestados**

**Tabla 7**

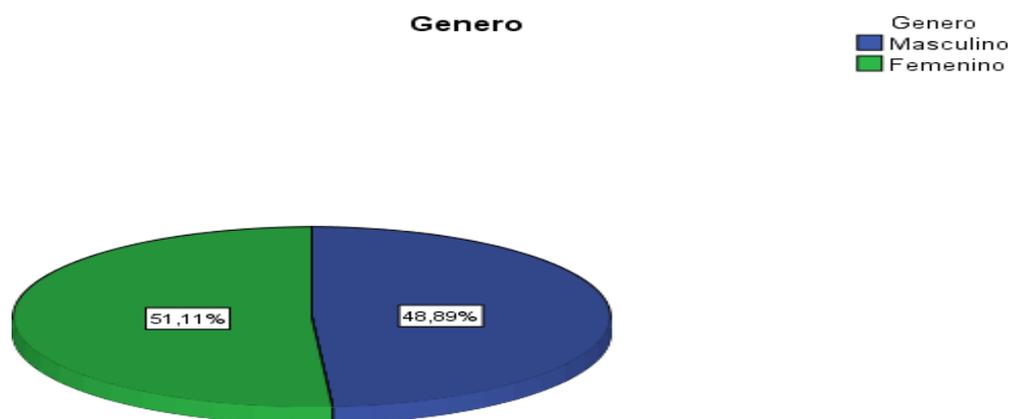
*Género de los usuarios de la tarjeta Oh*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	88	48,9	48,9	48,9
	Femenino	92	51,1	51,1	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la tarjeta Oh

**Gráfico 1**

*Porcentaje de género de los usuarios de la tarjeta Oh*



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 7 y gráfico 1, se puede observar el género de los usuarios de la tarjeta Oh encuestados, se aprecia que el género femenino posee un 51, 11%, donde se concentra lamayor cantidad de los usuarios encuestados, por lo tanto, las mujeres son la que más utilizanla tarjeta de crédito de la financiera Oh. En segundo lugar, se encuentra el género masculino con un 48,89%, lo que representa una cantidad considerable de usuarios hombres de la tarjetade crédito Oh.

**Tabla 8**

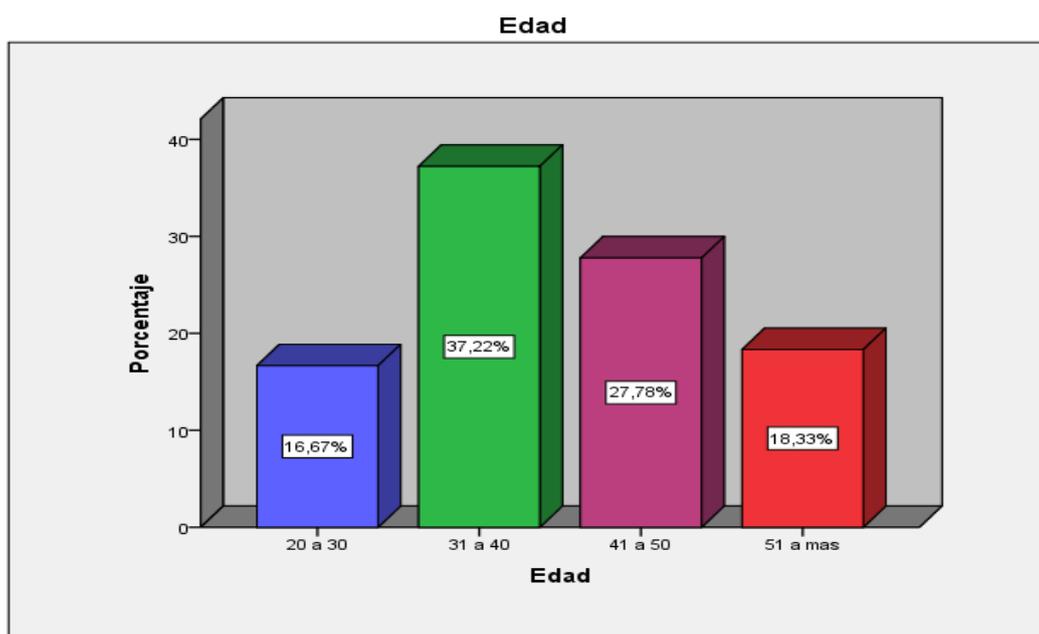
*Edad de los usuarios de la tarjeta Oh*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 20 a 30	30	16,7	16,7	16,7
31 a 40	67	37,2	37,2	53,9
41 a 50	50	27,8	27,8	81,7
51 a mas	33	18,3	18,3	100,0
Total	180	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la tarjeta Oh

**Gráfico 2**

*Porcentaje de edad de los usuarios de la tarjeta Oh*



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 8 y gráfico 2, se puede observar con relación a la edad de los usuarios encuestados, en donde se aprecia que las edades comprendidas entre 31 a 40 años poseen un 37,22%, donde se ha concentrado la mayor cantidad de los usuarios, por lo tanto, los usuarios son personas jóvenes que adquieren la tarjeta crédito de la financiera Oh. En segundo lugar, se ubica con un 27,78% las edades correspondientes de 41 a 50 años siendo usuarios con edad adulta intermedia que hacen uso de la tarjeta de crédito. En tercer lugar, se encuentran los usuarios de 51

a más años con un 18,33%, siendo personas con cierta experiencia y conocimientos adquiridos por sus años. En el cuarto lugar se encuentran los usuarios de 20 a 30 años de edad, está conformada por los jóvenes que recién adquieren la tarjeta de crédito de la financiera Oh.

**Tabla 9**

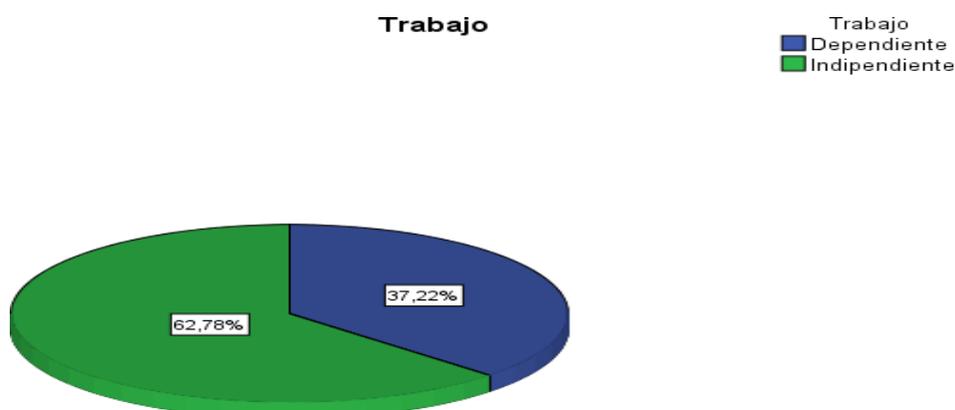
*Trabajo de los usuarios de la tarjeta Oh*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Dependiente	67	37,2	37,2	37,2
Independiente	113	62,8	62,8	100,0
Total	180	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la tarjeta Oh

**Gráfico 3**

*Porcentaje de trabajo de los usuarios de la tarjeta Oh*



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la tabla 9 y gráfico 3, se puede visualizar que la mayor parte de los usuarios de la tarjeta Oh son trabajadores dependientes conformados por el 62,78%, lo que quiere decir que tienen un jefe que los controla o supervisa su trabajo; mientras que el 37,22% representan a los usuarios que tienen un trabajo independiente, lo que significa que son emprendedores y tienen su propio negocio o empresa.

**Tabla 10**

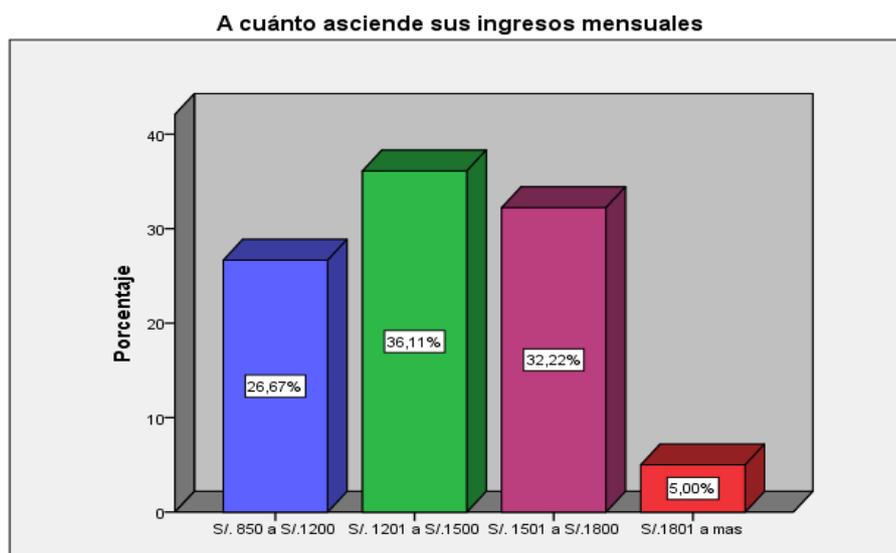
*Ingresos mensuales de los usuarios de la tarjeta de crédito de la financiera Oh*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido S/. 850 a S/.1200	48	26,7	26,7	26,7
S/. 1201 a S/.1500	65	36,1	36,1	62,8
S/. 1501 a S/.1800	58	32,2	32,2	95,0
S/.1801 a mas	9	5,0	5,0	100,0
Total	180	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la tarjeta Oh

**Gráfico 4**

*Porcentaje de ingreso mensual de los usuarios de la tarjeta Oh*



Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 10 y gráfico 4, el mayor porcentaje con un 36,11% está representado por los usuarios que tienen ingresos de S/.1 201 a S/.1 500 mensuales, siendo un sueldo estable que les permite adquirir préstamos. Mientras que el ingreso mensual de S/. 1501 a S/. 1 800 mensuales conformado por el 32,22% de los usuarios encuestados, contando con un sueldo considerable para cubrir sus deudas. En tercer lugar, están los usuarios que tienen ingresos de S/. 850 a S/. 1 200 mensuales siendo el 26,67%, estos usuarios tienen un sueldo básico que **no** es muy estable. Por último, se encuentran los usuarios que generan ingresos de S/. 1 801 a más

mensuales que representan el 5%, lo que significa que son pocos los usuarios con sueldos muy estables que adquieren la tarjeta de crédito de la financiera Oh.

## Morosidad

### Factores internos

Tabla 11

*Cree usted que la forma que la financiera Oh emplea notifica realmente la condición económica del usuario*

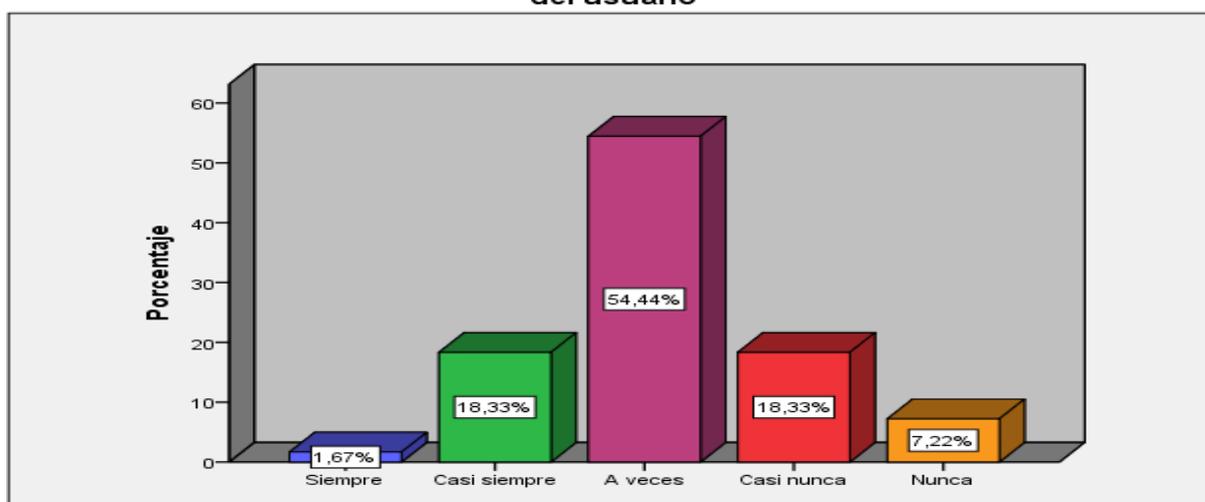
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	3	1,7	1,7	1,7
Casi siempre	33	18,3	18,3	20,0
A veces	98	54,4	54,4	74,4
Casi nunca	33	18,3	18,3	92,8
Nunca	13	7,2	7,2	100,0
Total	180	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la tarjeta Oh

### Gráfico 5

*Porcentaje de usuarios que creen la forma que emplea la financiera notifica la condición económica del usuario*

**La forma que la financiera Oh emplea notifica realmente la condición económica del usuario**



Fuente: Elaboración propia

La mayoría de los usuarios conformados por el 54,44% de los usuarios creen que

aveces la financiera notifica realmente su condición como usuarios de la tarjeta de crédito Oh. Mientras los usuarios que casi siempre y casi nunca creen que la financiera ha notificado realmente la condición de los usuarios conformados por el 36,66%. Por último, el 7,22% de los usuarios que nunca han creído que la forma que la financiera ha notificado realmente la condición económica, y solamente el 1,67% han respondido que siempre la financiera ha realizado una adecuada notificación de la condición económica de ellos.

**Tabla 12**

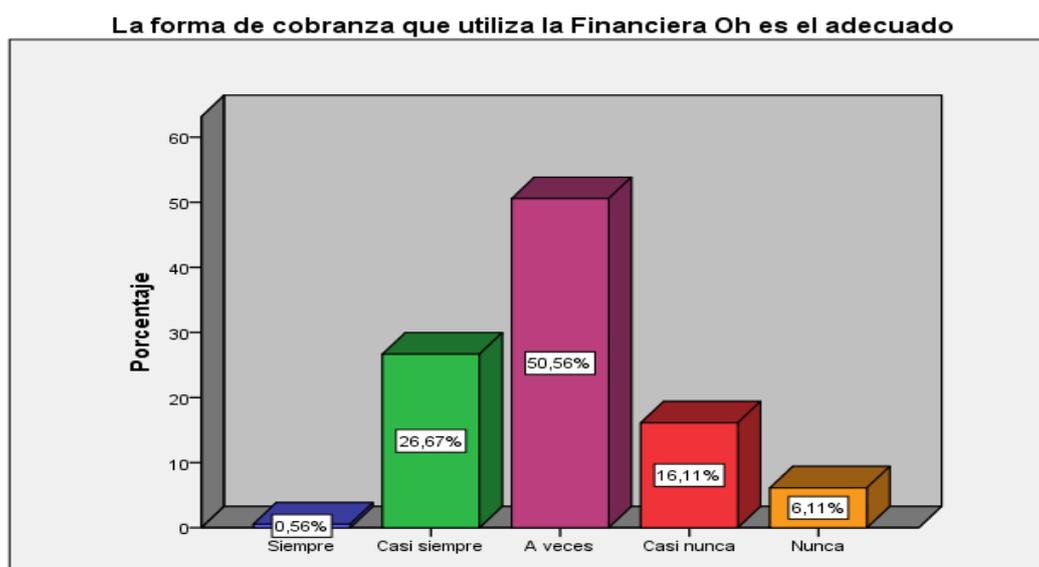
*Forma de cobranza de la financiera Oh es el adecuado*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	1	,6	,6	,6
Casi siempre	48	26,7	26,7	27,2
A veces	91	50,6	50,6	77,8
Casi nunca	29	16,1	16,1	93,9
Nunca	11	6,1	6,1	100,0
Total	180	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la tarjeta Oh

**Gráfico 6**

*Porcentaje de usuarios que creen que la forma de cobranza que utiliza la financiera Oh es el adecuado*



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la tabla 12 y gráfico 6, se puede concluir que el 50,56% y el 26,67% de los usuarios han respondido que a veces y casi siempre respectivamente creen que la forma de cobranza de la financiera Oh es la adecuada, siendo necesario evaluar si se está realizando un buen manejo y control en la cobranza utilizada por la financiera. Mientras que el 16,11% y 6,112% de los usuarios han creído que casi nunca y nunca la forma de cobranza es la adecuada. Por último, el 0,56% de los usuarios han creído que siempre la cobranza de la financiera Oh es la adecuada.

**Tabla 13**

*La financiera Oh les brinda información acerca de las tasas que se tiene por su uso, fechas de cierre, pagos por mora*

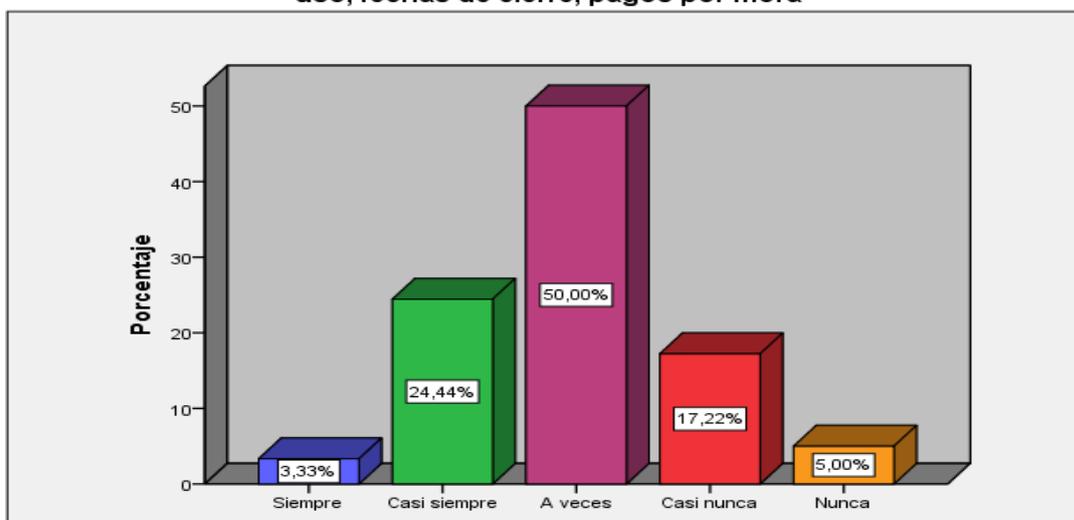
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	6	3,3	3,3	3,3
Casi siempre	44	24,4	24,4	27,8
A veces	90	50,0	50,0	77,8
Casi nunca	31	17,2	17,2	95,0
Nunca	9	5,0	5,0	100,0
Total	180	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la tarjeta Oh

**Gráfico 7**

*Porcentaje de usuarios que reciben información acerca de las tasas de interés que se tiene por el uso, fechas de cierre, pagos por mora*

**La financiera Oh les brinda información acerca de las tasas que se tiene por su uso, fechas de cierre, pagos por mora**



Fuente: elaboración propia

En la tabla 13 y gráfico 7, se puede visualizar que el 50% de los usuarios han respondido que a veces reciben información de las tasas de interés, fechas de cierres y pagos por mora, esto significa que el personal de la financiera Oh no está cumpliendo correctamente sus funciones de brindarle asesoría detallada a los usuarios. En segundo lugar, corresponde al 24,44% que han respondido que casi siempre reciben la información necesaria a la hora de adquirir un préstamo con sus fechas de cierre y los pagos por mora. En tercer lugar, se encuentran los que casi nunca han recibido información correspondiente a las tasas de interés, fechas de cierre y pagos por mora siendo el 17,22% de los usuarios. En el cuarto lugar el 5% han respondido que nunca han recibido información acerca de tasas de interés por préstamos con sus fechas y cierre y sus pagos por mora. Por último, el 3,33% han respondido que siempre son informados acerca de las tasas de interés adquiridas por un préstamo de la financiera con las fechas de cierre y pagos por mora, siendo necesario que el personal detalle mejor la información para que los usuarios estén satisfechos con el servicio que brinda la financiera.

**Tabla 14**

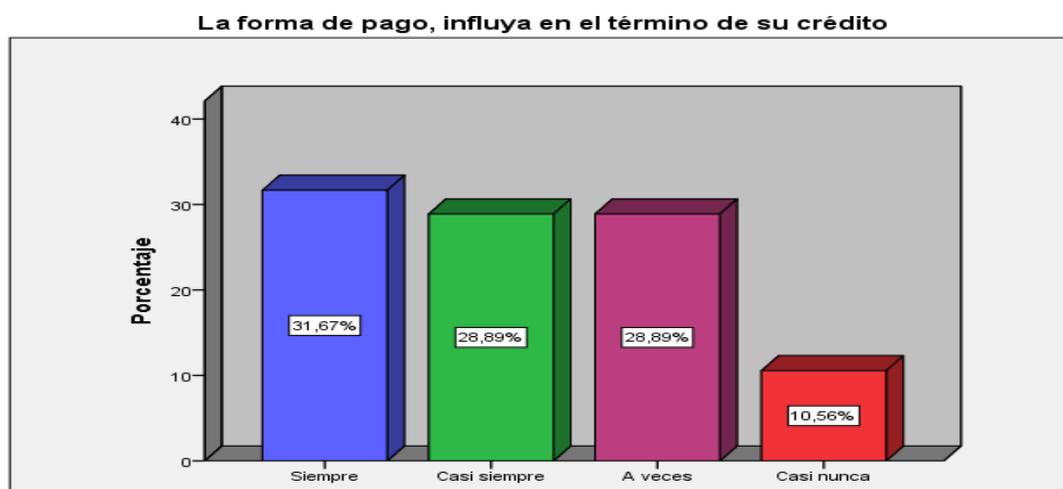
*La forma de pago, influya en el término de su crédito*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	57	31,7	31,7	31,7
	Casi siempre	52	28,9	28,9	60,6
	A veces	52	28,9	28,9	89,4
	Casi nunca	19	10,6	10,6	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la tarjeta Oh

## Gráfico 8

*Porcentaje de usuarios que creen que la forma de pago influye en el término de su crédito*



Fuente: elaboración propia

De acuerdo con la tabla 14 y gráfico 8, se concluye que el 31,67% de los usuarios de la financiera Oh creen que siempre la forma de pago influye en el término de su crédito, lo que significa que toman mucho en cuenta la forma más adecuada y accesible para realizarsus pagos. En segundo lugar, el 28,89% de los usuarios han respondido que casi siempre y a veces influye la forma de pago en el término de su crédito, siendo un indicador importante ala hora de adquirir un préstamo. Por último, el 10,56% de los usuarios creen que casi nunca la forma de pago influye en el término de su crédito.

## Tabla 15

*La financiera Oh notifica a los usuarios sus fechas de pago o vencimientos de sus obligaciones*

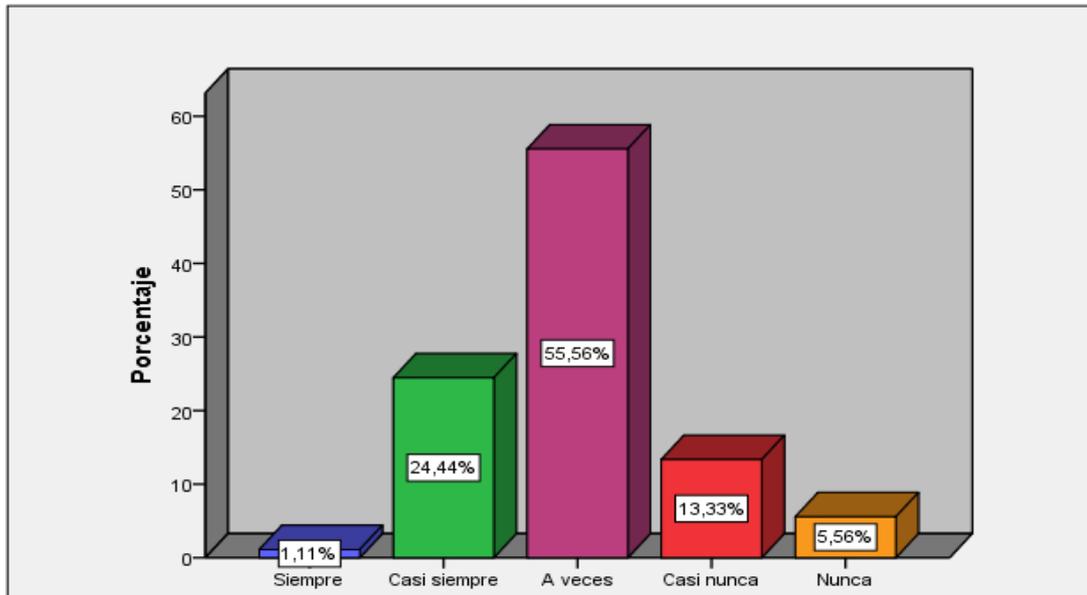
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	1,1	1,1	1,1
	Casi siempre	44	24,4	24,4	25,6
	A veces	100	55,6	55,6	81,1
	Casi nunca	24	13,3	13,3	94,4
	Nunca	10	5,6	5,6	100,0
Total		180	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la tarjeta Oh

### Gráfico 9

*Porcentaje de usuarios que creen que la financiera Oh les notifica sus fechas de pago o vencimiento de sus obligaciones*

**La financiera Oh notifica a los usuarios sus fechas de pago o vencimiento de sus obligaciones**



Fuente: elaboración propia

En la tabla 15 y gráfico 9, se puede observar que el 55,56% de los usuarios han contestado que a veces la financiera les ha notificado las fechas de pago o vencimiento de sus créditos o obligaciones de pago que deben realizar, lo que significa que la financiera debe tener un mejor control y manejo para informar a los usuarios la fecha de vencimiento de sus pagos. En segundo lugar, el 24,44% de los usuarios han respondido que casi siempre reciben notificaciones de la financiera Oh para realizar el pago de sus obligaciones. En el tercer lugar el 13,33% de los usuarios han contestado que casi nunca han recibido una notificación acerca del pago de sus obligaciones. En cuarto lugar, el 5,56% han respondido que nunca han recibido una notificación por parte de la financiera acerca del pago de sus obligaciones. Por último, el 1,11% de los usuarios han mencionado que siempre han recibido notificaciones de la financiera del vencimiento de pago de sus créditos.

## Grado de morosidad

Tabla 16

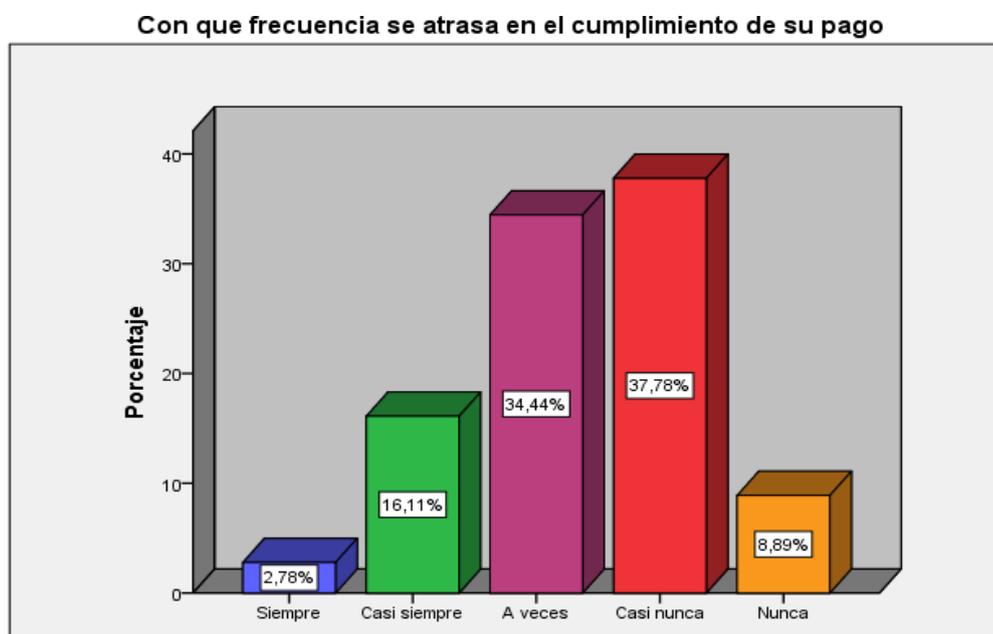
*Frecuencia de atraso en el cumplimiento de pagos de los usuarios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	5	2,8	2,8	2,8
	Casi siempre	29	16,1	16,1	18,9
	A veces	62	34,4	34,4	53,3
	Casi nunca	68	37,8	37,8	91,1
	Nunca	16	8,9	8,9	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la tarjeta Oh

Gráfico 10

*Porcentaje de usuarios que se atrasan en el cumplimiento de sus pagos*



Fuente: elaboración propia

De acuerdo a la tabla 16 y gráfico 10, se tiene como resultado que el 37,78% corresponde a los usuarios que casi nunca se han atrasado en el cumplimiento de sus pagos, lo que significa que son usuarios que pocas veces se han atrasado siendo casi frecuentemente responsables en el pago de sus deudas, siendo pocas las ocasiones de mora en sus pagos. En segundo lugar, está conformado por el 34,44% que han respondido que a veces se han atrasado en el cumplimiento de sus pagos. En tercer lugar, se encuentran los usuarios el 16,11% que casi siempre se han atrasado en el cumplimiento de sus pagos, lo que significa que han tenido un sobreendeudamiento que no les ha permitido realizar el pago en la fecha establecida o debido a la pérdida de su empleo. En cuarto lugar, corresponde al 8,89% de los usuarios que han nunca se han atrasado, siendo usuarios muy responsables con sus obligaciones de pago. Por último, el quinto lugar está conformado por el 2,78% de los usuarios que siempre han sido morosos en el cumplimiento de sus pagos ya sea por unos días, semanas o meses su atraso.

**Tabla 17**

*La financiera Oh le brinda facilidades cuando se atrasa en el pago de su tarjeta de crédito*

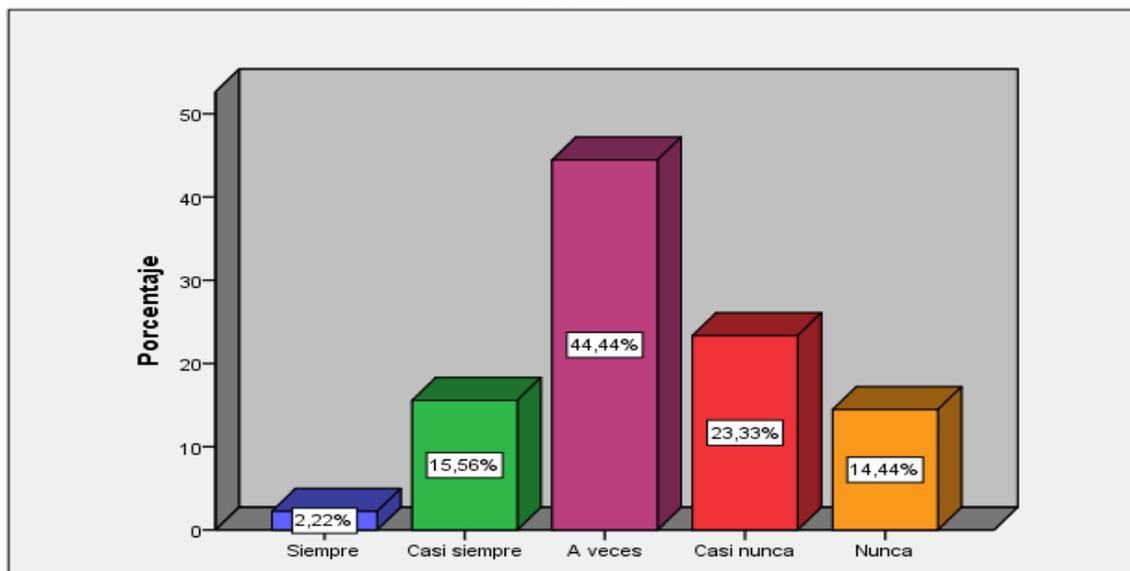
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	4	2,2	2,2	2,2
Casi siempre	28	15,6	15,6	17,8
A veces	80	44,4	44,4	62,2
Casi nunca	42	23,3	23,3	85,6
Nunca	26	14,4	14,4	100,0
Total	180	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la tarjeta Oh

## Gráfico 11

*Porcentaje de usuarios que creen que la financiera Oh le brinda facilidades cuando se atrasa en el pago de su tarjeta de crédito*

**La financiera Oh le brinda facilidad cuando se atrasa en el pago de su tarjeta de crédito**



Fuente: elaboración propia

En la tabla 17 y gráfico 11, se puede concluir que el 44,44% de los usuarios respondieron que a veces la financiera le brinda facilidad cuando se encuentran en mora, lo que significa que es necesario que la financiera comunique más detalladamente las opciones que ayuden a los usuarios que están en mora a cumplir con sus pagos. En segundo lugar, el 23,33% de los usuarios contestaron que casi nunca la financiera les ha brindado facilidades cuando se atrasan en sus pagos, siendo necesario una evaluación de los analistas de crédito que son los encargados de comunicar las facilidades de pago alternativas que la financiera ofrece a aquellos usuarios muestran voluntad de pago. En tercer lugar, está conformado por el 15,56% de los usuarios que casi siempre han recibido las facilidades se encuentran se han atrasado en el cumplimiento de sus pagos. En el cuarto lugar corresponde al 14,44% que han respondido que nunca la financiera les ha brindado facilidades cuando se encuentran se han atrasado en el pago de sus deudas. Por último, el 2,22% de los usuarios han contestado siempre han recibido facilidades por parte de la financiera cuando han estado en mora.

**Tabla 18**

*La financiera le recuerda las consecuencias que tiene al momento de atrasarse en el cumplimiento de pago*

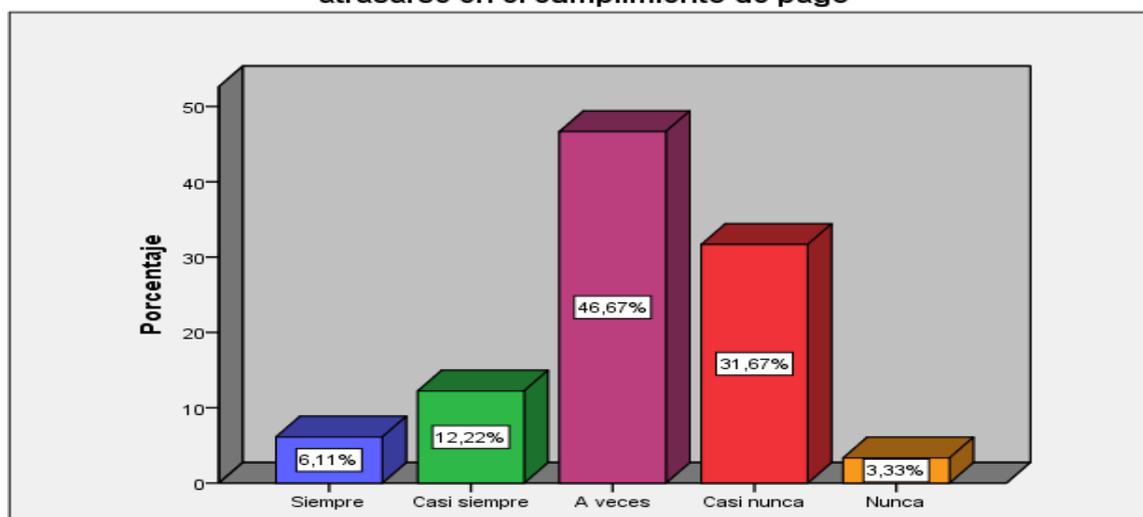
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	11	6,1	6,1	6,1
Casi siempre	22	12,2	12,2	18,3
A veces	84	46,7	46,7	65,0
Casi nunca	57	31,7	31,7	96,7
Nunca	6	3,3	3,3	100,0
Total	180	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la tarjeta Oh

**Gráfico 12**

*Porcentaje de usuarios que la financiera le recuerda las consecuencias que tienen cuando se atrasan en sus pagos*

**La financiera Oh le recuerda las consecuencias que tiene al momento de atrasarse en el cumplimiento de pago**



Fuente: elaboración propia

Los resultados obtenidos en la tabla 18 y gráfico 12 muestran que el 46,67% de los usuarios a veces son comunicados acerca de las penalidades por atrasarse en el cumplimiento de sus pagos, siendo necesario informar a tiempo ya que los usuarios se sentirán más satisfechos y con el servicio que brinda la financiera Oh. En segundo lugar, corresponde al 31,67% de usuarios que han respondido que casi nunca han sido informados acerca de las consecuencias del incumplimiento de sus pagos en la fecha establecida. En tercer lugar, está conformado por el 12,22% de

los usuarios dicen que casi siempre son informados sobre las consecuencias de atrase en sus préstamos. En cuarto lugar, el 6,11% de los usuarios han respondido que siempre la financiera les ha recordado las consecuencias de atrasarse. Por último, el 3,33% de los usuarios han respondido que nunca la financiera les ha comunicado oinformad de las consecuencias del incumplimiento en las fachas de pagos de sus deudas.

### Factores Externos

**Tabla 19**

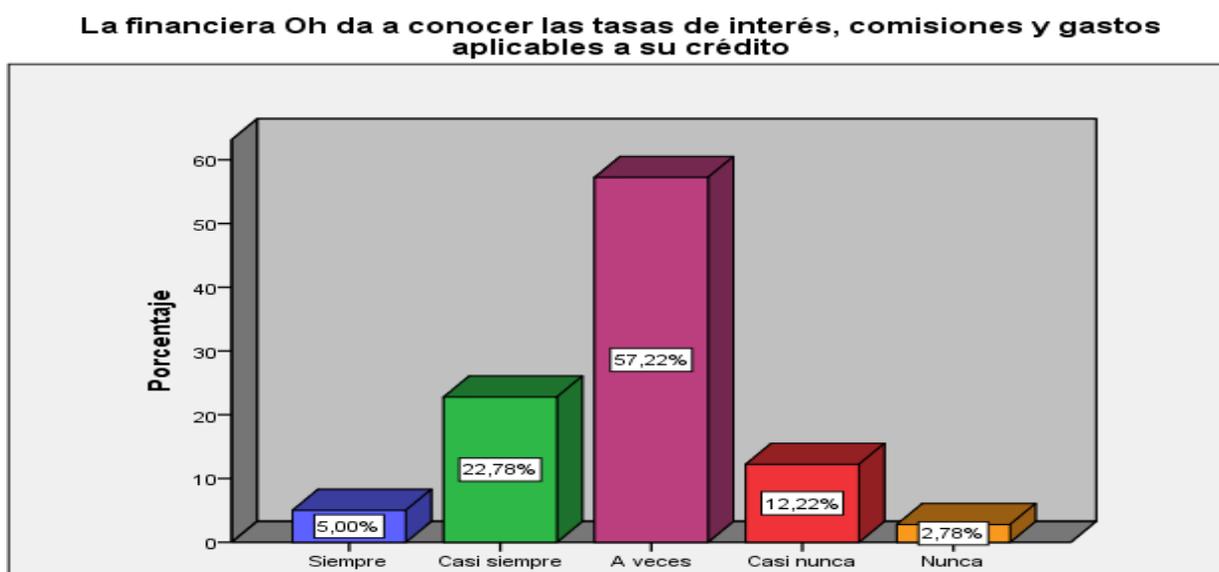
*La financiera da a conocer las tasas de interés, comisiones y gastos aplicables a su crédito*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	9	5,0	5,0	5,0
Casi siempre	41	22,8	22,8	27,8
A veces	103	57,2	57,2	85,0
Casi nunca	22	12,2	12,2	97,2
Nunca	5	2,8	2,8	100,0
Total	180	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la tarjeta Oh

**Gráfico 13**

*Porcentaje de usuarios que la financiera le da a conocer las tasas de interés, comisiones y gastos aplicables a su crédito*



Fuente: elaboración propia

En la tabla 19 y gráfico 13, se puede observar que el 57,22% de los usuarios reciben información solo a veces sobre las tasas de interés, comisiones y gastos aplicables por la financiera cuando adquieren un crédito, siendo necesario que los analistas de crédito brinden una información más detallada cuando se les otorgue un crédito a los usuarios de la tarjeta. En segundo lugar, el 22,70% de los usuarios han respondido que casi siempre la financiera les da a conocer las tasas de interés, comisiones y gastos aplicables de su crédito otorgado. En el tercer lugar está conformado por el 12,22% de los usuarios que han respondido que casi nunca han recibido información acerca de las tasas de interés, comisiones y gastos aplicables adquiridos por un préstamo otorgado por la financiera. En el cuarto lugar se encuentra el 5% de los usuarios que siempre la financiera Oh se la dado a conocer las tasas de interés, comisiones y gastos aplicables a su crédito. Por último, el 2,78% de los usuarios han contestado que casi nunca se les ha dado a conocer las tasas de interés, comisiones y gastos aplicables a su crédito.

**Tabla 20**

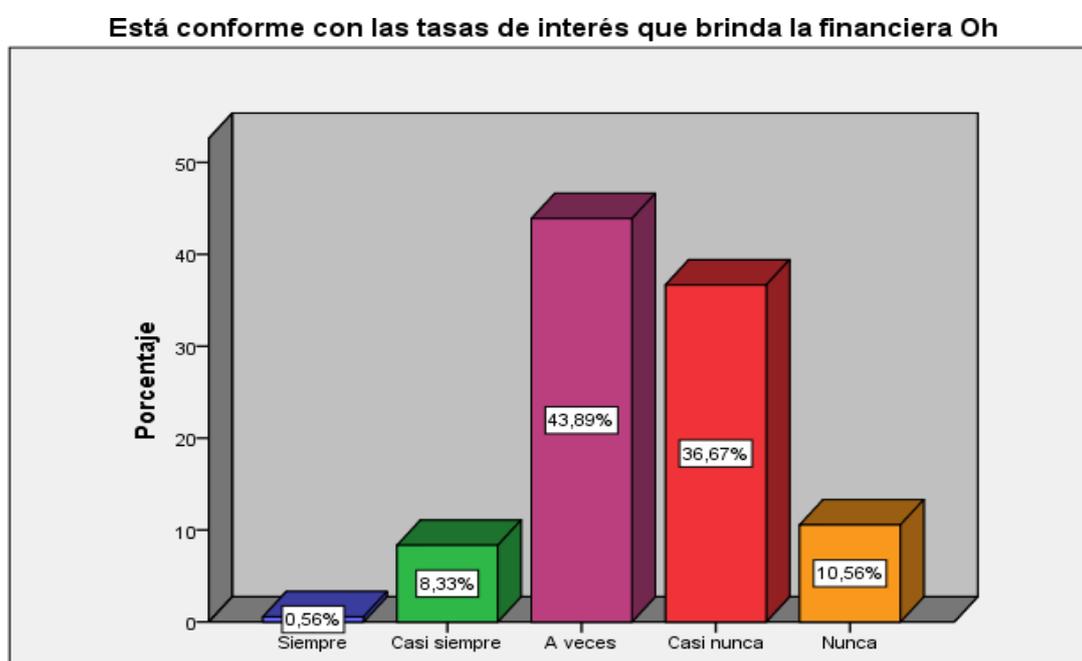
*Usuarios conforme con las tasas de interés que brinda la financiera Oh*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	1	,6	,6	,6
Casi siempre	15	8,3	8,3	8,9
A veces	79	43,9	43,9	52,8
Casi nunca	66	36,7	36,7	89,4
Nunca	19	10,6	10,6	100,0
Total	180	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la tarjeta Oh

**Gráfico 14**

*Porcentaje de usuarios conformes con las tasas de interés de la financiera Oh*



Fuente: elaboración propia

De acuerdo con la tabla 20 y gráfico 14, se puede visualizar que el 43,89% de los usuarios han contestado que a veces están conformes con las tasas de interés que ofrece la financiera Oh, lo que significa que la financiera evaluar y análisis si las tasas de interés están siendo las adecuadas teniendo en cuenta la condición económica de los usuarios. En segundolugar, el 36,67% responden que casi nunca están de acuerdo con las tasas de interés establecidos por la financiera. En tercer lugar, corresponde al 10,56% de los usuarios que nunca han estado conforme con las tasas de interés de la financiera Oh. En el cuarto lugar está conformado por el 8,33% de los usuarios que han respondido que casi siempre están en conformidad con las tasas de interés ofrecidas por la financiera. Por último, el 0,56% de los usuarios están siempre conformes con las tasas de interés que otorga la financiera Oh.

**Tabla 21**

*Las tasas de interés que tiene la financiera son las adecuadas en comparación con las otras entidades financieras*

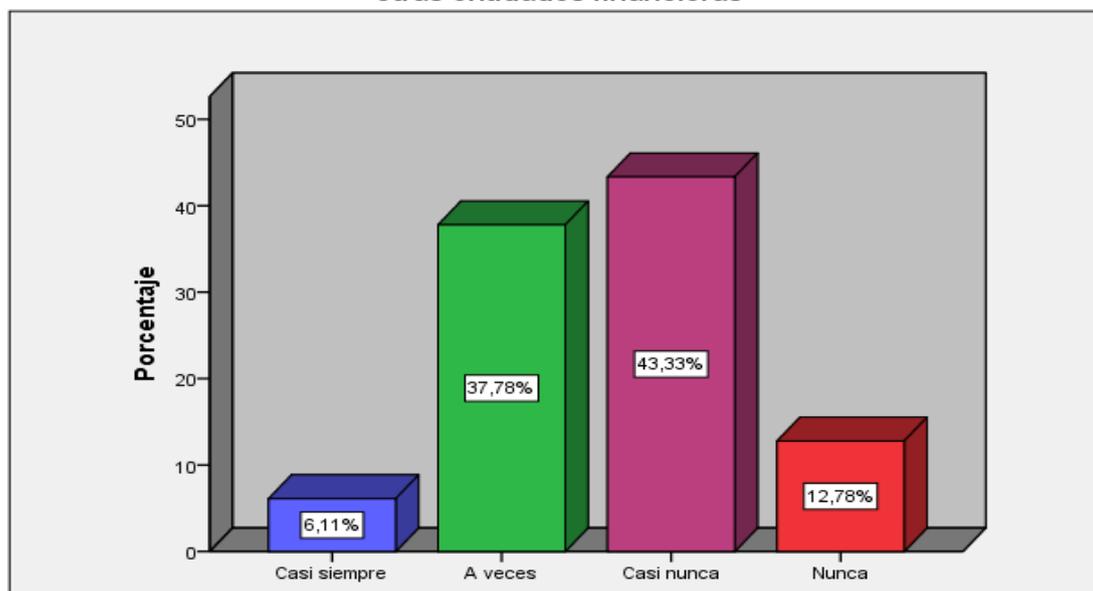
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Casi siempre	11	6,1	6,1	6,1
A veces	68	37,8	37,8	43,9
Casi nunca	78	43,3	43,3	87,2
Nunca	23	12,8	12,8	100,0
Total	180	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la tarjeta Oh

**Gráfico 15**

*Porcentaje de usuarios que creen que las tasas de interés son las adecuadas en comparación con las otras financieras*

**Las tasas de interés que tiene la financiera son las adecuadas a comparación de otras entidades financieras**



Fuente: elaboración propia

De acuerdo a la tabla 21 y gráfico 15, se concluye que el 43,33% de los usuarios respondieron que casi nunca las tasas de interés son las adecuadas en comparación con las otras financieras, lo que significa que la tasa de interés es alta por lo que los usuarios no se sienten conformes con ellas a diferencia de otras que ofrecen una tasa de interés baja. En segundo lugar, conformado por el 37,78% de

los usuarios contestaron que a veces las tasas de interés de la financiera son las adecuadas en comparación de las otras financieras. En tercer lugar, correspondiente al 12,78% de los usuarios dicen que casi nunca están conformes con las tasas de interés de la financiera Oh a diferencia de las otras entidades. Por último, solo el 6,11% de los usuarios han respondido que casi siempre las tasas de interés de la financiera son las adecuadas en comparación de las otras financieras.

**Tabla 22**

*Los gestores, le brindan la información necesaria con respecto a su crédito*

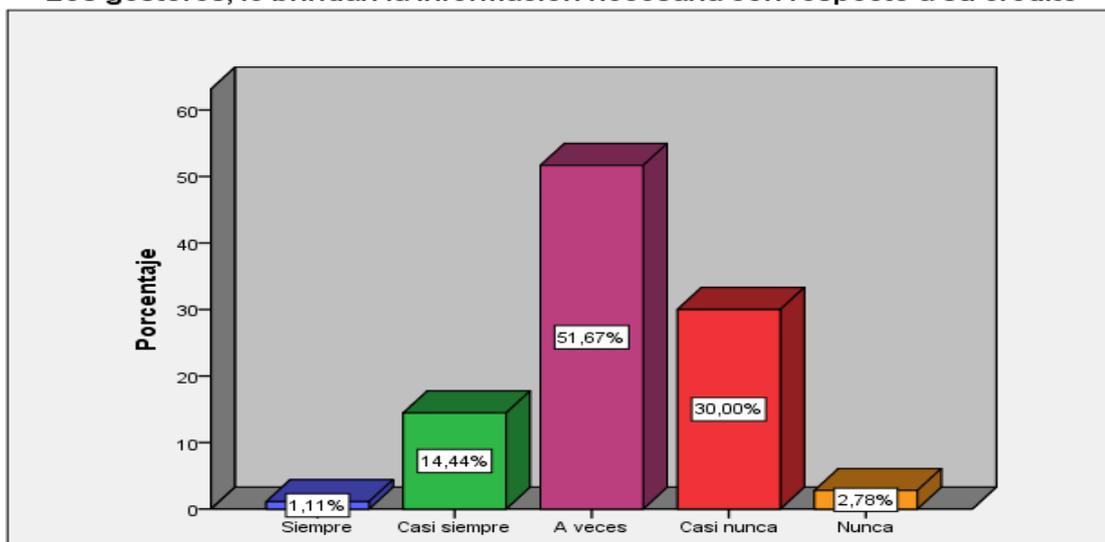
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	2	1,1	1,1	1,1
Casi siempre	26	14,4	14,4	15,6
A veces	93	51,7	51,7	67,2
Casi nunca	54	30,0	30,0	97,2
Nunca	5	2,8	2,8	100,0
Total	180	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la tarjeta Oh

**Gráfico 16**

*Porcentaje de usuarios que creen que los gestores brindan la información necesaria con respecto a su crédito*

**Los gestores, le brindan la información necesaria con respecto a su crédito**



Fuente: elaboración propia

En la tabla 22 y gráfico 16, se obtenido como resultado que el 51,67% de los usuarios han recibido solo a veces la información necesaria respecto a su crédito por parte de los gesteros de la financiera Oh, siendo necesaria una evaluación a los gestores de créditos encargados de suministrar la información necesaria a los usuarios cuando se les otorga un préstamo. En segundo lugar, el 30% de los usuarios casi nunca han recibido la información necesaria requerida con respecto al crédito otorgado por parte de los gestores de crédito. En tercer lugar, el 14,44% de los usuarios casi siempre han recibido la información necesaria con respecto al crédito adquirido por parte de los gestores de la financiera. En cuarto conformado por el 2,78% de los usuarios han respondido que casi nunca los gestores de crédito de la financiera le han dado la información necesaria respecto a su crédito. Por último, el 1,11% han respondido que siempre los gestores le han brindado la información necesaria con respecto al crédito solicitado por ellos.

**Tabla 23**

*Si se retrasa en sus pagos recibe notificaciones de la financiera Oh*

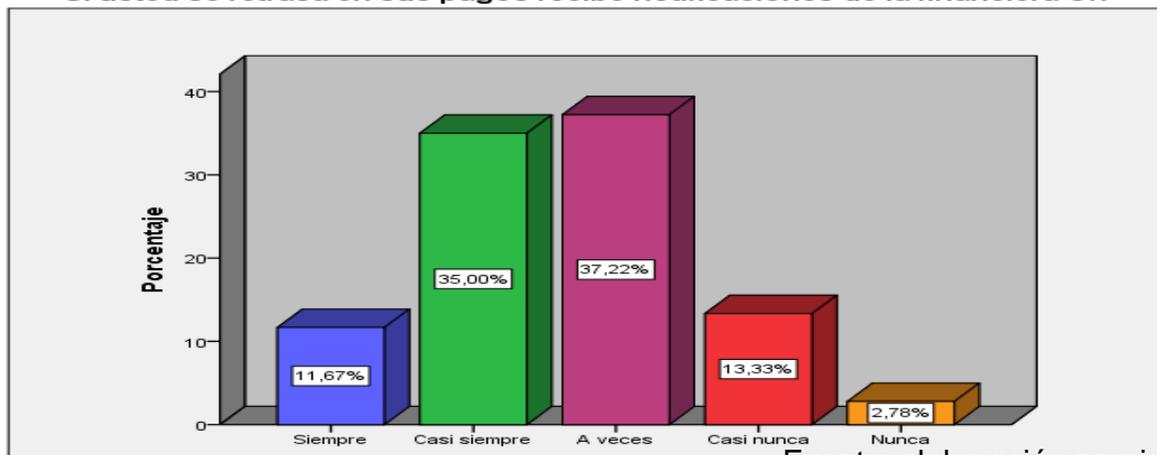
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	21	11,7	11,7	11,7
Casi siempre	63	35,0	35,0	46,7
A veces	67	37,2	37,2	83,9
Casi nunca	24	13,3	13,3	97,2
Nunca	5	2,8	2,8	100,0
Total	180	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la tarjeta Oh

**Gráfico 17**

*Porcentaje de usuarios que cuando se atrasan reciben notificaciones de la financiera*

**Si usted se retrasa en sus pagos recibe notificaciones de la financiera Oh**



Fuente: elaboración propia

De acuerdo a la tabla 23 y gráfico 17, se puede apreciar que el 37,22% de los usuarios respondieron que a veces son notificados por la financiera Oh cuando se atrasan, lo que significa que se debe mejorar la comunicación con los usuarios para que realicen sus pagos a tiempo. En segundo lugar el 35% de los usuarios contestaron que casi siempre reciben notificaciones de la financiera Oh, siendo una cantidad considerable que son notificados. En el tercer lugar está conformado por el 13,33% de los usuarios dicen que casi nunca han recibido notificaciones de la financiera. En el cuarto lugar el 11,67% de los usuarios respondieron que siempre han recibido notificaciones por parte de la financiera cuando se han atrasados en sus pagos. Por último, el 2,78% de los usuarios dicen que nunca la financiera les ha notificado del atrasado en el cumplimiento de sus pagos.

### Riesgo crediticio

#### Economía del cliente

**Tabla 24**

*Sus ingresos le permiten cumplir siempre con sus obligaciones de pago*

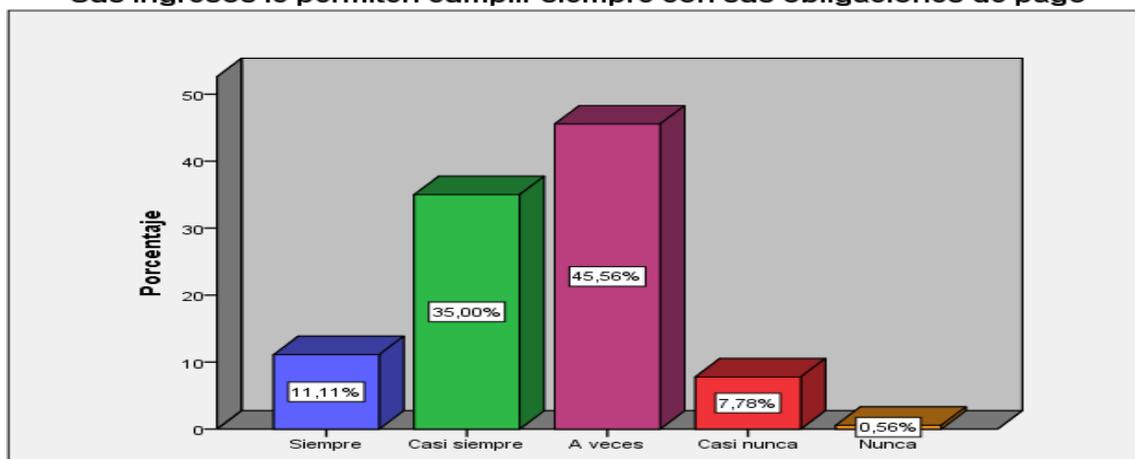
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	20	11,1	11,1	11,1
Casi siempre	63	35,0	35,0	46,1
A veces	82	45,6	45,6	91,7
Casi nunca	14	7,8	7,8	99,4
Nunca	1	,6	,6	100,0
Total	180	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la tarjeta Oh

**Gráfico 18**

*Porcentaje de usuarios que sus ingresos le permiten cumplir siempre con sus obligaciones*

**Sus ingresos le permiten cumplir siempre con sus obligaciones de pago**



Fuente: elaboración propia

En la tabla 24 y gráfico 18, se concluye que el 45,56% de los usuarios a veces sus ingresos les han permitido cumplir con sus obligaciones, puede ser debido a pérdida temporal de su empleo, enfermedad grave o sobreendeudamiento. En el segundo lugar el 35% de los usuarios contestaron que casi siempre sus ingresos les han permitido cumplir con sus obligaciones de pago. En el tercer lugar el 11,11% de los usuarios respondieron que siempre con sus ingresos han podido cumplir con sus deudas financieras. En el cuarto lugar el 7,78% de los usuarios dicen que casi nunca sus ingresos les han permitido cumplir con sus obligaciones de pagos. Por último, el 0,56% de los usuarios mencionaron que nunca sus ingresos les permitieron cumplir con sus obligaciones de pagos.

**Tabla 25**

*El factor salarial influye de manera directa en sus obligaciones de pago al momento de efectuar el pago*

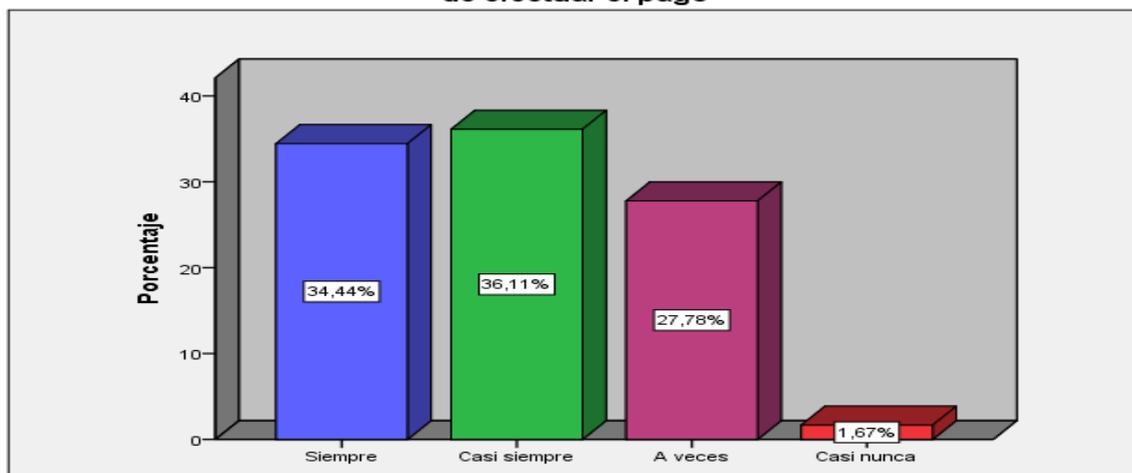
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	62	34,4	34,4	34,4
Casi siempre	65	36,1	36,1	70,6
A veces	50	27,8	27,8	98,3
Casi nunca	3	1,7	1,7	100,0
Total	180	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la tarjeta Oh

**Gráfico 19**

*Porcentaje de usuarios que creen que el factor salarial influye de manera directa en sus obligaciones de pago al momento de efectuar el pago*

**El factor salarial influye de manera directa en sus obligaciones de pago al momento de efectuar el pago**



Fuente: elaboración propia

En la tabla 25 y gráfico 19, se puede observar que el 36,11% de los usuarios dicen que casi siempre el factor salarial influye de manera directa en sus obligaciones de pago al momento de realizarlo. En el segundo lugar conformado por el 34,44% de los usuarios han contestado que siempre el factor salarial ha influenciado en el cumplimiento d sus obligaciones de pago. En el tercer lugar el 27,78% de os usuarios han mencionado que a veces el factor salarial ha influenciado de forma directa en el cumplimiento de sus obligaciones de pago al efectuarlos. Por último solo el 1,67% de los usuarios han respondidoque casi nunca el factor salarial ha influenciado de manera directa en sus obligaciones de pago al realizarlos.

**Tabla 26**

*La financiera Oh realiza una buena evaluación económica del cliente*

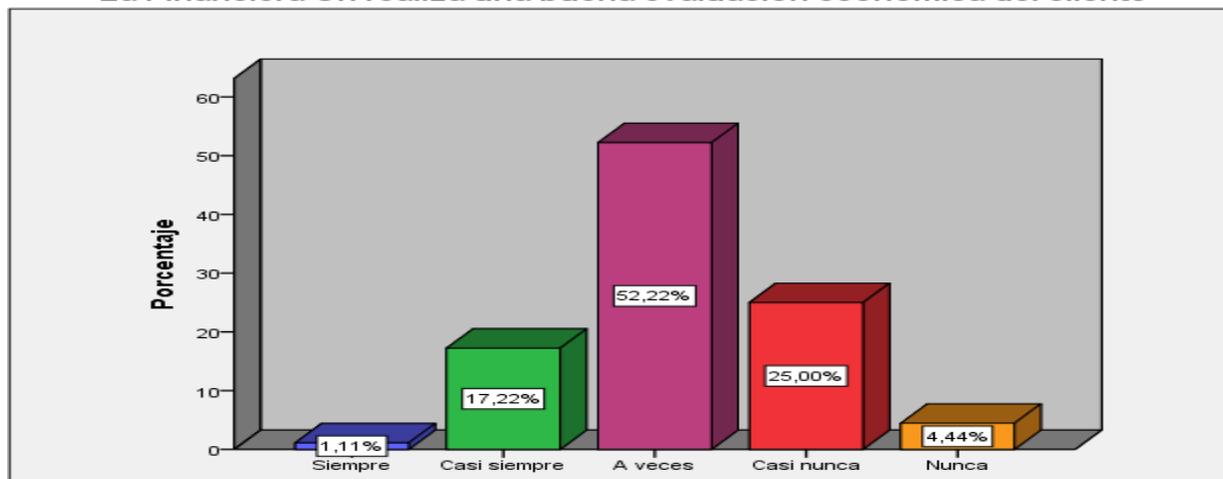
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	2	1,1	1,1	1,1
Casi siempre	31	17,2	17,2	18,3
A veces	94	52,2	52,2	70,6
Casi nunca	45	25,0	25,0	95,6
Nunca	8	4,4	4,4	100,0
Total	180	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la tarjeta Oh

**Gráfico 20**

*Porcentaje de usuarios que creen que la financiera Oh realiza una buena evaluación económica del cliente*

**La Financiera Oh realiza una buena evaluación económica del cliente**



Fuente: elaboración propia

De acuerdo a la tabla 26 y gráfico 20, se obtuvo como resultado que el 52,22% de los usuarios han respondido que a veces la financiera Oh ha realizado una buena evaluación económica del cliente. En segundo lugar, el 25% de los usuarios han respondido que casi nunca la financiera ha llevado a cabo una buena evaluación económica del cliente. En el tercer lugar conformado por el 17,22% de los usuarios han contestado que casi siempre la financiera ha empleado una buena evaluación económica del cliente. En el cuarto lugar el 4,44% de los usuarios han dicho que nunca la financiera ha realizado una adecuada evaluación económica de los clientes. Por último, solo el 1,11% de los usuarios han dicho que la financiera Oh siempre ha realizado una adecuada evaluación económica de los clientes.

**Tabla 27**

*La carga familiar le permite cumplir con sus obligaciones de pago*

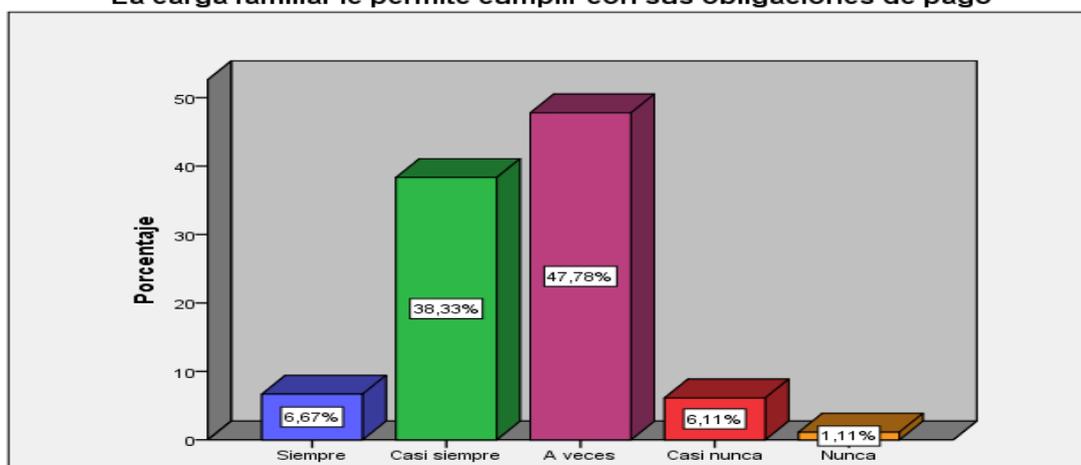
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	12	6,7	6,7	6,7
	Casi siempre	69	38,3	38,3	45,0
	A veces	86	47,8	47,8	92,8
	Casi nunca	11	6,1	6,1	98,9
	Nunca	2	1,1	1,1	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la tarjeta Oh

**Gráfico 21**

*Porcentaje de usuarios que creen que la carga familiar le permite cumplir con sus obligaciones de pago*

**La carga familiar le permite cumplir con sus obligaciones de pago**



Fuente: elaboración propia

En la tabla 27 y gráfico 21, se puede apreciar que el 47,78% de los usuarios que a veces la carga familiar les ha permitido cumplir con sus obligaciones de pago, lo que significa que los gastos que tienen con su familia solo a veces han afectado en el cumplimiento de sus pagos. En segundo lugar, el 38,33% de los usuarios han contestado que casi siempre la carga familiar que tienen les ha permitido cumplir con sus obligaciones de pago. En el tercer lugar el 6,67% de los usuarios de la financiera dicen que siempre la carga familiar les ha permitido cumplir con sus pagos financieros. En el cuarto lugar el 6,67% de los usuarios han mencionado que siempre su carga familiar les ha permitido que ellos cumplan con sus obligaciones de pago, Por último, solo el 1,11% han dicho que nunca la carga familiar les ha permitido cumplir con sus obligaciones de pago.

### Evaluación del crédito

**Tabla 28**

*Tiene un ingreso extra que le ayude a financiarse*

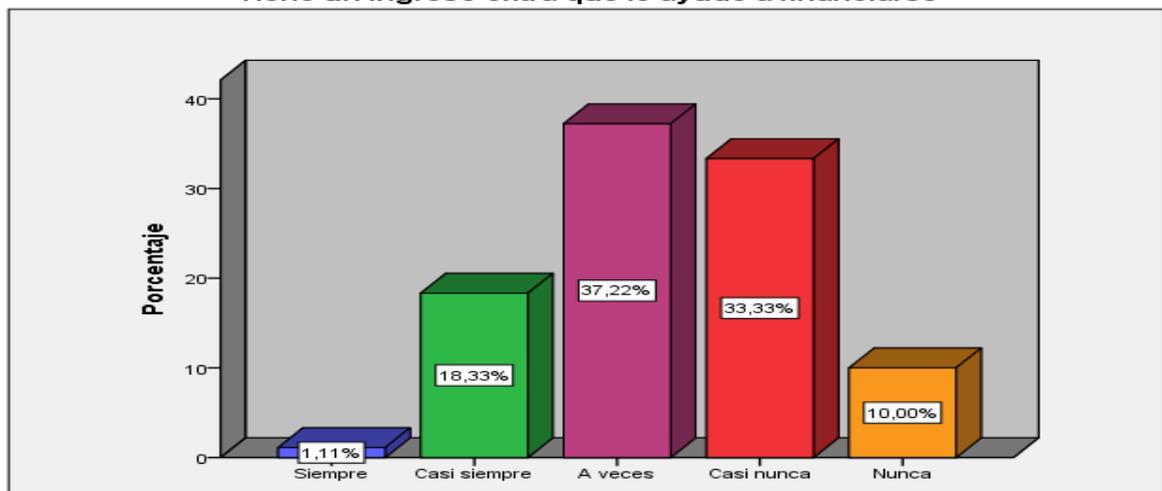
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	2	1,1	1,1	1,1
Casi siempre	33	18,3	18,3	19,4
A veces	67	37,2	37,2	56,7
Casi nunca	60	33,3	33,3	90,0
Nunca	18	10,0	10,0	100,0
Total	180	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la tarjeta Oh

**Gráfico 22**

*Porcentaje de usuarios que tienen un ingreso extra que les ayuda a financiarse*

**Tiene un ingreso extra que le ayude a financiarse**



Fuente: elaboración propia

En la tabla 28 y gráfico 22, se concluye que el 37,22% de los usuarios han respondido que a veces tienen un ingreso extra que les permite financiar sus gastos, lo que significa que tienen una segunda vocación u oficio con la cuál generan más ingresos. En segundo lugar el 33,33% de los usuarios contestaron que casi nunca tienen ingresos extras para financiarse. En tercer lugar el 18,33% de los usuarios dicen que casi siempre tienen un ingreso extras para financiar sus gastos. En el cuarto lugar está conformado por el 10% de los usuarios de la financiera han contestado que nunca han tenido un ingreso extra para financiarse. Por último solo el 1,11% de los usuarios respondieron que siempre tienen un ingreso extra para financiarse.

**Tabla 29**

*La financiera Oh le brinda asesoría frecuentemente sobre el correcto uso de la tarjeta y el monto a pagar*

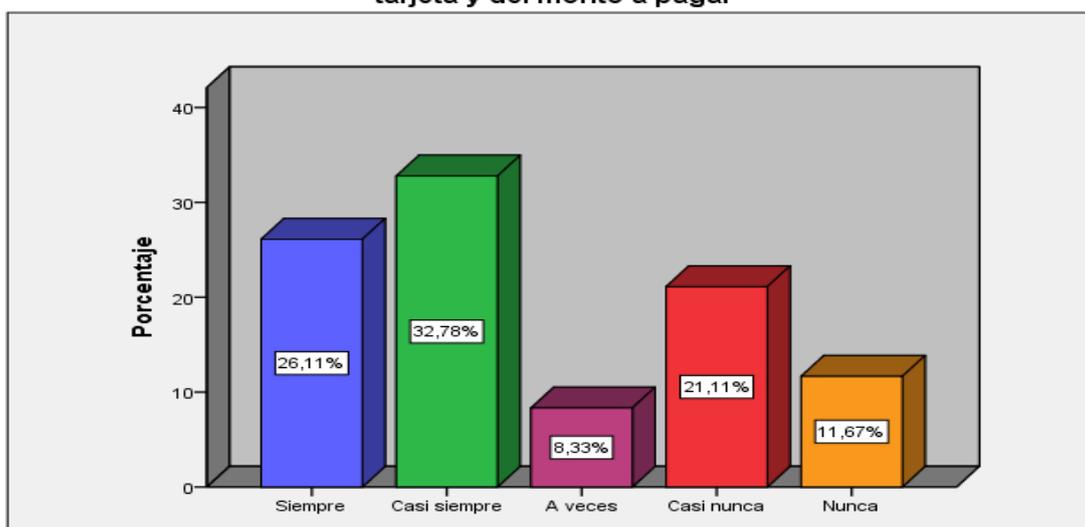
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	47	26,1	26,1	26,1
Casi siempre	59	32,8	32,8	58,9
A veces	15	8,3	8,3	67,2
Casi nunca	38	21,1	21,1	88,3
Nunca	21	11,7	11,7	100,0
Total	180	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la tarjeta Oh

**Gráfico 23**

*Porcentaje de usuarios que reciben asesoría por la financiera frecuentemente sobre el correcto uso de la tarjeta y el monto a pagar*

**La financiera Oh le brinda asesoría frecuentemente sobre el correcto uso de la tarjeta y del monto a pagar**



Fuente: elaboración propia

En la tabla 29 y gráfico 23, se tuvo como resultado que el 32,78% de los usuarios casi siempre son asesorados por la financiera mediante sus asesores de crédito acerca del correcto uso de la tarjeta y el monto a pagar. En segundo lugar el 26,22% de los usuarios aseguran que casi siempre son asesorados acerca del correcto uso de su tarjeta y del monto a pagar. En el tercer lugar correspondiente al 21,11% de los usuarios dicen que casi nunca son asesorados por la financiera sobre el uso correcto de la tarjeta y del monto que deben pagar. En el cuarto lugar el 11,67% de los usuarios afirman que nunca han recibido asesoría acerca del uso correcto de la tarjeta y del monto que deben pagar. Por último, el 8,33% de los usuarios respondieron que a veces la financiera Oh les ha brindado asesoría sobre el correcto uso de la tarjeta y del monto a pagar.

**Tabla 30**

*Como cliente, se siente satisfecho mediante el servicio que ofrece la financiera Oh*

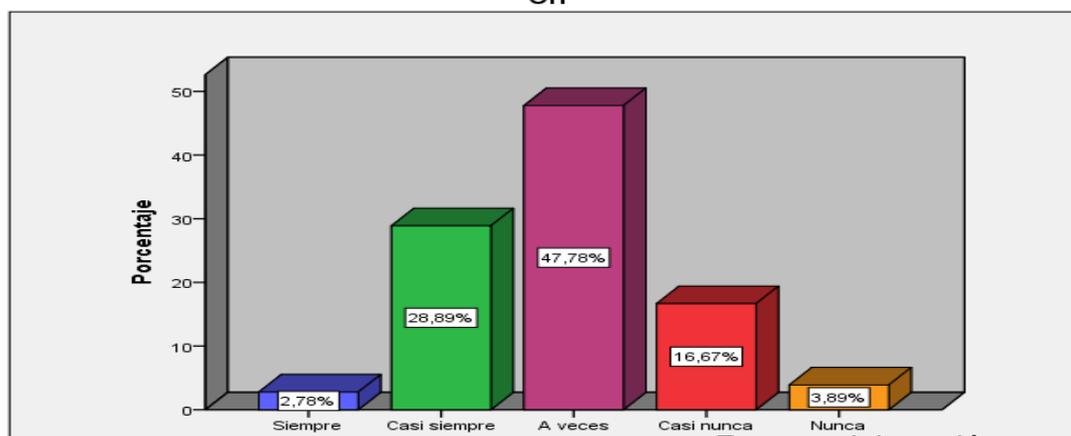
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	5	2,8	2,8	2,8
Casi siempre	52	28,9	28,9	31,7
A veces	86	47,8	47,8	79,4
Casi nunca	30	16,7	16,7	96,1
Nunca	7	3,9	3,9	100,0
Total	180	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la tarjeta Oh

**Gráfico 24**

*Porcentaje de usuarios que se siente satisfechos con el servicio que ofrece la financiera Oh*

**Como cliente, se siente satisfecho mediante el servicio que ofrece la financiera Oh**



Fuente: elaboración propia

De acuerdo con la tabla 30 y gráfico 24, se puede visualizar que el 47,78% de los usuarios a veces están satisfechos con el servicio brindado por la financiera Oh. En segundo lugar conformado por el 28,89% de los usuarios dicen estar casi siempre satisfechos con el servicio otorgado por la financiera. En tercer lugar el 16,67% de los usuarios aseguran que casi nunca se han sentido satisfechos con el servicio ofrecido por la financiera. En cuarto lugar el 3,89% de los usuarios contestaron que nunca han estado satisfechos con el servicio brindado por la financiera. Por último, solo el 2,78% de los usuarios aseguran que siempre están satisfechos con el servicio ofrecido por la financiera Oh.

**Anexo N° 6. Políticas de crédito de la financiera Oh de la ciudad de Piura**

<b>Categoría de Riesgo</b>	<b>En Créditos a Pequeñas Empresas, Microempresas de Consumo Revolvente y Consumo No Revolvente</b>
<b>0 Normal</b>	Cumple con los pagos o tienen atraso máximo de 8 días.
<b>1 Con problemas potenciales (CPP)</b>	Atrasos mayores a 8 días y que no excedan a 30 días.
<b>2 Deficiente</b>	Atrasos mayores a 30 días y que no excedan de 60 días.
<b>3 Dudoso</b>	Atrasos mayores a 60 días y que no excedan de 120 días.
<b>4 Pérdida</b>	Atrasos de más de 120 días.

*Fuente: Hoja resumen de la tarjeta Oh – 2017*

<b>Penalidades por pago atrasado</b>	<b>Clásica Visa / MasterCard</b>	<b>Internacional Visa / MasterCard</b>
Penalidad de 1 a 30 días de atraso	S/. 40	S/. 40
Penalidad de 31 a 60 días de atraso	S/. 45	S/. 45
Penalidad de 61 a 90 días de atraso	S/. 50	S/. 50
Penalidad de 91 a 119 días de atraso	S/. 55	S/. 55
Penalidad de 120 días a más	S/. 120	S/. 120

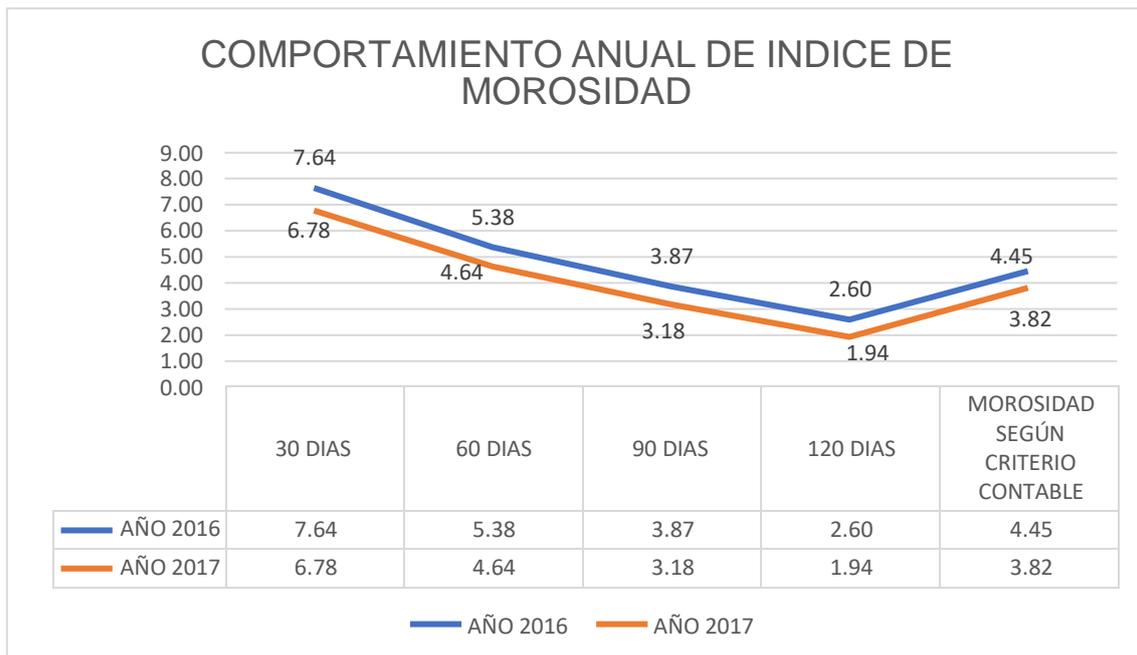
**Anexo N° 7. Índice de morosidad según días de incumplimiento de la financiera Oh** Según la clasificación de riesgo por la entidad denominada Apoyo & Asociados Internacionales Clasificadora de Riesgo (A&A), reporta que comparando anualmente el año 2016 vs año 2017, existe una disminución del índice de morosidad de días de incumplimiento de los usuarios de la tarjeta Oh! Reflejándose un promedio de 0.86 de disminución respecto al año anterior para el caso de 30 días de incumplimiento y la disminución se ve reflejada en menor proporción para el caso de 120 días de incumplimiento por parte de los usuarios de la tarjeta Oh! manifestado 0.66, existe la probabilidad que la estrategia para disminuir el incumplimiento de pago de los usuarios, se deba al incremento de la tasa de morosidad anualmente que aplica la financiera Oh!

CUADRO N°1

COMPORTAMIENTO DE DISMINUCIÓN ANUAL DE ÍNDICE DE MOROSIDAD SEGÚN DÍAS DE INCUMPLIMIENTO PERIODOS AÑOS 2016 - 2017

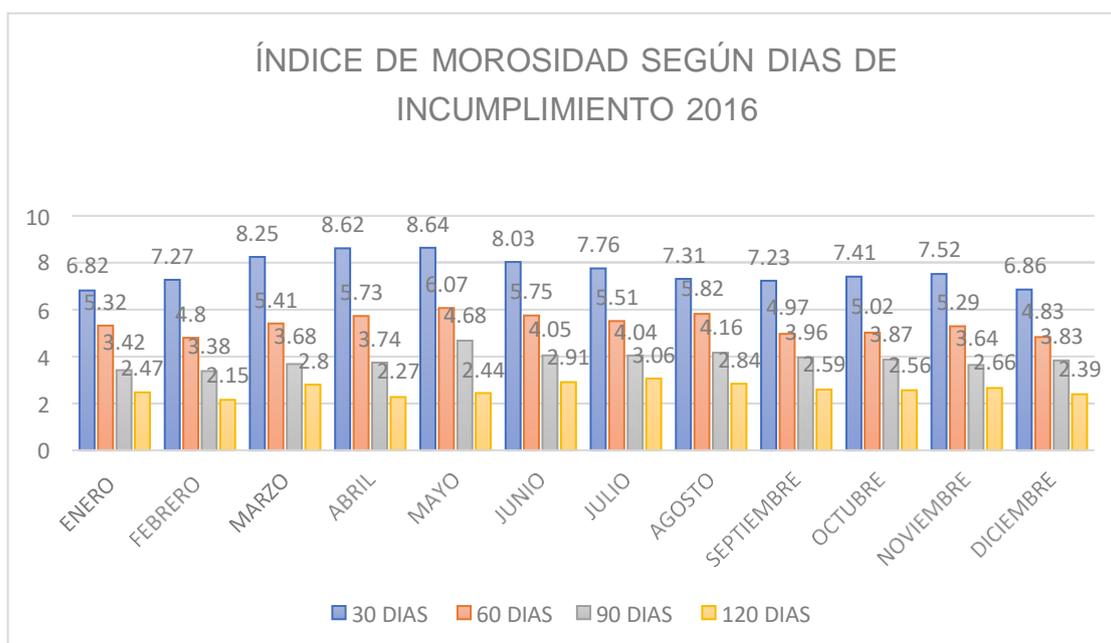
PERIODO ANUAL	30 DIAS	60 DIAS	90 DIAS	120 DIAS	MOROSIDAD SEGÚN CRITERIO CONTABLE
AÑO 2016	7.64	5.38	3.87	2.60	4.45
AÑO 2017	6.78	4.64	3.18	1.94	3.82
DISMINUCIÓN	0.86	0.73	0.69	0.66	0.63

FUENTE: SBS – CLASIFICACIÓN DE RIESGOS APOYO & ASOCIADOS INTERNACIONALES CLASIFICADORA DE RIESGOS



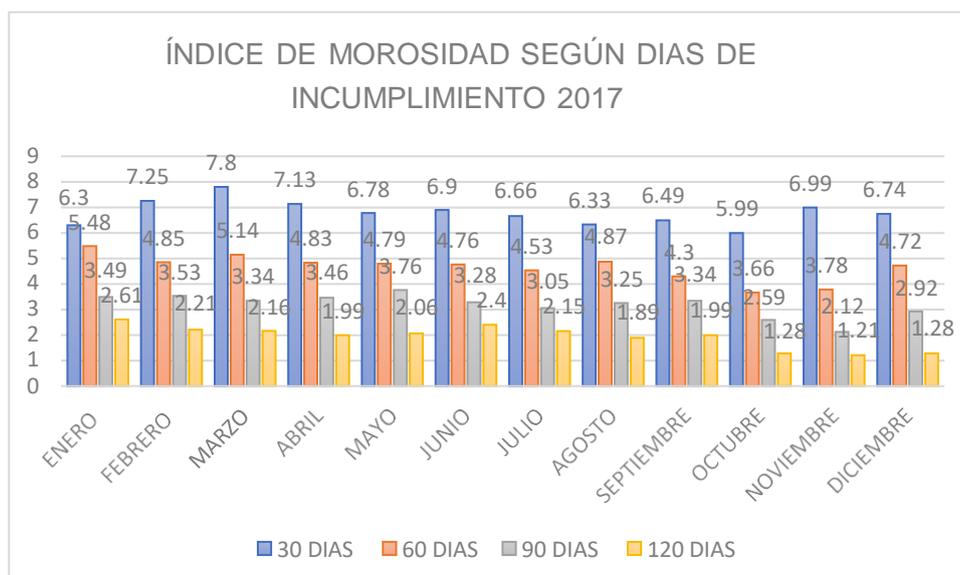
El comportamiento del índice de morosidad según días de incumplimiento durante el año 2016 en los usuarios de la financiera Oh!, se aprecia que durante el mes de mayo existe el mayor índice de morosidad 8.64, 6.07, 4.68 y 2.44 para el caso 30 días, 60 días, 90 días y 120 días recíprocamente, debiéndose por los gastos de escolaridad que irrogan como cargo en los gastos de las familias peruanas, similar situación ocurre durante el mes de marzo en el año 2016.

TABLA N° 2					
ÍNDICE DE MOROSIDAD SEGÚN DIAS DE INCUMPLIMIENTO 2016					
ME S	30 DIAS	60 DIAS	90 DIAS	120 DIAS	MOROSIDAD SEGÚN CRITERIO CONTABLE
ENERO	6.82	5.32	3.42	2.47	4.08
FEBRERO	7.27	4.8	3.38	2.15	4.12
MARZO	8.25	5.41	3.68	2.8	4.59
ABRIL	8.62	5.73	3.74	2.27	4.73
MAYO	8.64	6.07	4.68	2.44	5.45
JUNIO	8.03	5.75	4.05	2.91	4.87
JULIO	7.76	5.51	4.04	3.06	4.78
AGOSTO	7.31	5.82	4.16	2.84	4.73
SEPTIEMBRE	7.23	4.97	3.96	2.59	4.55
OCTUBRE	7.41	5.02	3.87	2.56	4.52
NOVIEMBRE	7.52	5.29	3.64	2.66	4.41
DICIEMBRE	6.86	4.83	3.83	2.39	4.41
	7.64	5.38	3.87	2.60	4.60



Equivalente situación ocurre en el año 2017 acentuándose el más alto nivel de índice de morosidad reflejado el promedio con 7.80 seguido por el mes de abril con el promedio de 7.13 de los usuarios que incurren en morosidad durante los 30 días de incumplimiento. Asimismo, se puede apreciar que los índices de morosidad disminuyen notablemente en los meses de octubre, noviembre y diciembre, manifestándose en este último mes un comportamiento de unos de los menores índices de morosidad considerando que los ingresos incrementan por el beneficio de fiestas navideñas.

TABLA N° 3					
ÍNDICE DE MOROSIDAD SEGÚN DIAS DE INCUMPLIMIENTO 2017					
MES	30 DIAS	60 DIAS	90 DIAS	120 DIAS	MOROSIDAD SEGÚN CRITERIO CONTABLE
ENERO	6.3	5.48	3.49	2.61	4.17
FEBRERO	7.25	4.85	3.53	2.21	4.23
MARZO	7.8	5.14	3.34	2.16	4.24
ABRIL	7.13	4.83	3.46	1.99	4.20
MAYO	6.78	4.79	3.76	2.06	4.34
JUNIO	6.9	4.76	3.28	2.4	4.00
JULIO	6.66	4.53	3.05	2.15	3.78
AGOSTO	6.33	4.87	3.25	1.89	3.24
SEPTIEMBRE	6.49	4.3	3.34	1.99	3.91
OCTUBRE	5.99	3.66	2.59	1.28	3.23
NOVIEMBRE	6.99	3.78	2.12	1.21	2.92
DICIEMBRE	6.74	4.72	2.92	1.28	3.54
	6.78	4.64	3.18	1.94	3.82



**Anexo N° 8. Índice de rentabilidad sobre el patrimonio y el activo de la financiera Oh**

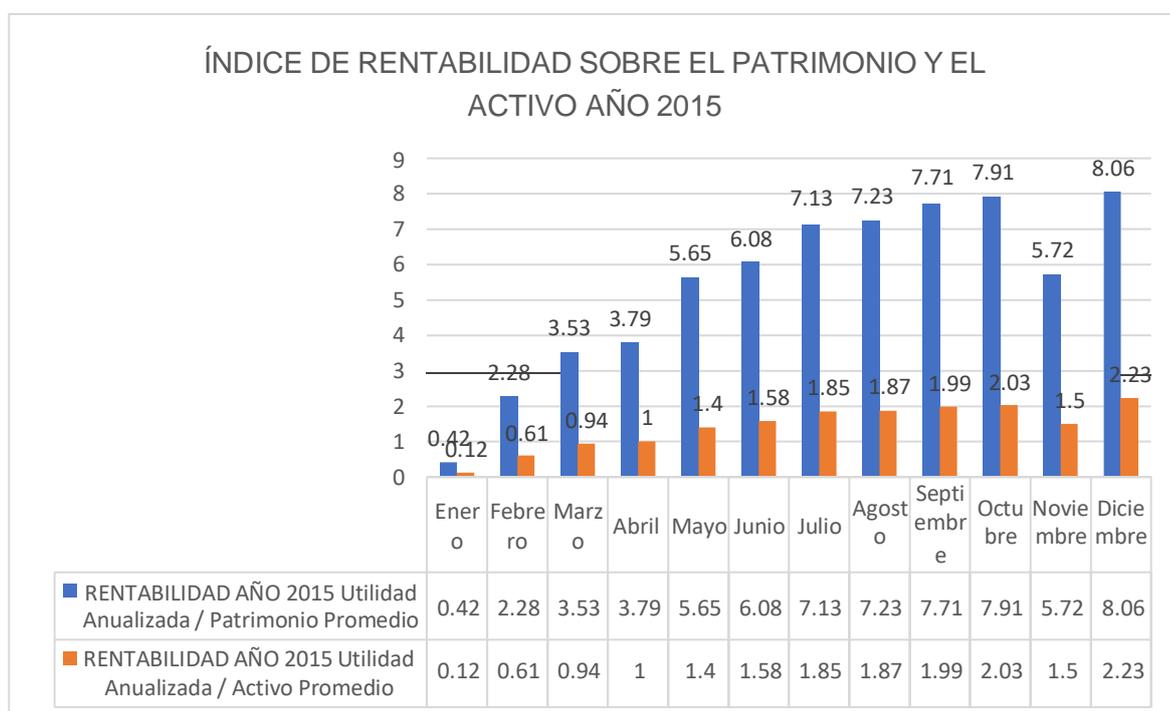
La Financiera Oh es el canal que promueve el financiamiento del consumo en las empresas pertenecientes al conglomerado Intercorp RetailInc a través de la “Tarjeta Oh”, Desde los primeros meses del año 2016 Financiera Oh viene registrando resultados netos positivos crecientes en base a sus mayores ingresos financieros.

Se puede observar que los primeros meses del 2015, enero y febrero se tiene un ROAE y ROAA de 0.42%; 0.12% y 2.28%; 0.61% respectivamente para el mes de diciembre se puede observar que el porcentaje es mayor a los inicios de estudio con un 8.06% y 2.23% correspondientemente.

<b>RENTABILIDAD AÑO 2015</b>		
	<b>Utilidad Anualizada / Patrimonio Promedio (ROAE)</b>	<b>Utilidad Anualizada / Activo Promedio (ROAA)</b>
<b>Enero</b>	0.42	0.12
<b>Febrero</b>	2.28	0.61
<b>Marzo</b>	3.53	0.94

<b>Abril</b>	<b>3.79</b>	<b>1</b>
<b>Mayo</b>	<b>5.65</b>	<b>1.4</b>
<b>Junio</b>	<b>6.08</b>	<b>1.58</b>
<b>Julio</b>	<b>7.13</b>	<b>1.85</b>
<b>Agosto</b>	<b>7.23</b>	<b>1.87</b>
<b>Septiembre</b>	<b>7.71</b>	<b>1.99</b>
<b>Octubre</b>	<b>7.91</b>	<b>2.03</b>
<b>Noviembre</b>	<b>5.72</b>	<b>1.5</b>
<b>Diciembre</b>	<b>8.06</b>	<b>2.23</b>
<b>PROMEDIO</b>	<b>5.5</b>	<b>1.4</b>

Fuente: Informe anual de la financiera Oh

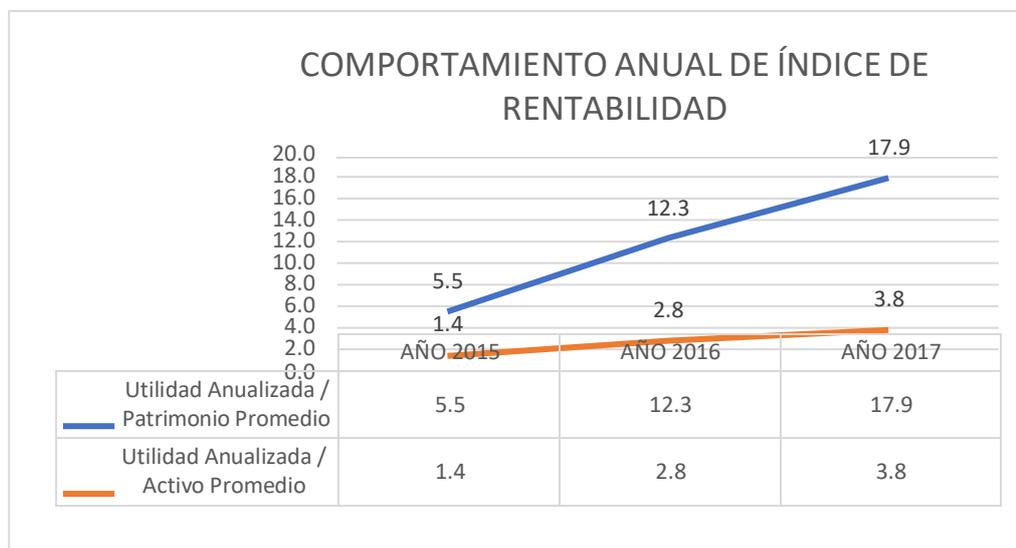


<b>RENTABILIDAD AÑO 2016</b>		
<b>Utilidad Anualizada / Patrimonio Promedio</b>	<b>Utilidad Anualizada / Activo Promedio</b>	
<b>Enero</b>	8.93	2.23
<b>Febrero</b>	9.8	2.53
<b>Marzo</b>	9.3	2.27
<b>Abril</b>	10.33	2.47
<b>Mayo</b>	11.11	2.63
<b>Junio</b>	11.56	2.71
<b>Julio</b>	12.03	2.76
<b>Agosto</b>	12.8	2.9
<b>Septiembre</b>	13.79	3.09
<b>Octubre</b>	14.87	3.31
<b>Noviembre</b>	16.6	3.57
<b>Diciembre</b>	16.3	3.58
<b>PROMEDIO</b>	<b>12.3</b>	<b>2.8</b>

Fuente: Informe anual de la financiera Oh

<b>RENTABILIDAD AÑO 2017</b>		
	<b>Utilidad Anualizada / Patrimonio Promedio</b>	<b>Utilidad Anualizada / Activo Promedio</b>
<b>Enero</b>	17.08	3.72
<b>Febrero</b>	17.87	3.86
<b>Marzo</b>	18.04	3.88
<b>Abril</b>	17.77	3.8
<b>Mayo</b>	17.45	3.7
<b>Junio</b>	17.11	3.61
<b>Julio</b>	17.1	3.62
<b>Agosto</b>	16.82	3.54
<b>Septiembre</b>	17.8	3.76
<b>Octubre</b>	18.27	3.83
<b>Noviembre</b>	19	4.02
<b>Diciembre</b>	20.79	4.42
<b>PROMEDIO</b>	<b>17.9</b>	<b>3.8</b>

Fuente: Informe anual de la financiera Oh



Para el año 2016 se puede identificar que el índice de rentabilidad subió considerablemente el ROAE y ROAA en un 12.3% y 2.8% mayor que se obtuvo en el 2015 que fue el 5.5% y 1.4%, respectivamente.

Para fines del año 2017 el ROAE y ROAA nuevamente subió obteniendo un 17.9% y 3.8% proporcionalmente al estudio ya antes mencionado.

### **Anexo N° 9. Prueba de hipótesis**

**Tabla 1.1. Correlación entre el riesgo crediticio y los factores internos**

	Pearson	Riesgo crediticio
Factores internos	R	.454(**)
	Sig. (bilateral)	.000
	N	180

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la tarjeta O

### **INTERPRETACIÓN:**

Los resultados de la prueba indican que los factores internos de la morosidad se relacionan en forma significativa (Sig.<0.05) con el riesgo crediticio; este resultado conduce a aceptar la hipótesis de investigación planteada. El coeficiente de correlación en este caso, confirma que en la medida que mejora el manejo de los factores internos, mejora el manejo del riesgo crediticio.

El estudio deja ver la importancia que tienen los factores internos, en el manejo del riesgo crediticio; éste es mejor gestionado en la medida que la empresa se comunica con los usuarios para brindarles información sobre los créditos, tasas de interés, fechas de pago, moras, entre otros.

**Tabla 2.1. Correlación entre el riesgo crediticio y el grado de morosidad**

	Pearson	Riesgo crediticio
Grado de morosidad	R	.586(**)
	Sig. (bilateral)	.000
	N	180

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la tarjeta Oh

### **INTERPRETACIÓN:**

Los resultados del estudio indican que el grado de morosidad se relaciona en forma significativa (Sig.<0.05) con el riesgo crediticio, lo que conduce a aceptar la hipótesis de investigación.

La correlación positiva, confirma que en la medida que mejora el manejo de la morosidad, mejora el riesgo crediticio; este resultado muestra la importancia que tiene en el manejo del riesgo crediticio, no atrasarse en el cumplimiento de los pagos, que la financiera brinde facilidades cuando los usuarios se atrasan en sus pagos y que brinde información sobre las consecuencias que tiene atrasarse.

**Tabla 3.1. Correlación entre el riesgo crediticio y los factores externos**

	Pearson	Riesgo crediticio
Factores externos	R	.635(**)
	Sig. (bilateral)	.000
	N	180

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la tarjeta Oh

***INTERPRETACIÓN:***

El análisis de correlación deja en evidencia que hay una relación significativa (Sig.<0.05) entre los factores externos y el riesgo crediticio, resultado que conduce a aceptarla hipótesis de investigación.

La correlación significativa y positiva indica que en la medida que mejoran los factores externos, mejorara el riesgo crediticio; esta mejora se puede lograr en la medida que la organización informe a los clientes sobre las tasas de interés, comisiones y gastos aplicables, y que los usuarios estén conformes con las tasas de interés; también es importante que las tasas de interés sean competitivas y que los gestores brinden información necesaria sobre los créditos.

**Tabla 4.1. Correlación entre el riesgo crediticio y la morosidad**

	Pearson	Riesgo crediticio
Morosidad	R	.483(**)
	Sig. (bilateral)	.000
	N	180

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la tarjeta Oh

***INTERPRETACIÓN:***

El análisis de correlación indica que la gestión de la morosidad se relaciona en forma significativa con el riesgo crediticio, lo que conduce a aceptar la hipótesis de investigación.

En este caso, la correlación significativa y positiva, indica que la gestión del riesgo crediticio, mejora en tanto mejora la gestión de la morosidad.

**Anexo N° 10. Informe de la guía de entrevista a la gerente de la Financiera Oh de la ciudad de Piura.**

**ANÁLISIS DE ENTREVISTA APLICADA A LA GERENTE DE LA FINANCIERA OH DE LA CIUDAD DE PIURA**

**I. Datos generales**

- **Nombre del entrevistador** : Vilchez Vilela Joel Javier.  
Morales Valdiviezo Deysi Katherine.
- **Nombre del entrevistado** : Cortes Briceño Elizabeth
- **Fecha de aplicación** : 22/11/2020
- **Tiempo de aplicación** : 30 min.

**1- En los últimos periodos como ha ido evolucionando la financiera respecto a lamora por parte de los usuarios.**

Hemos mejorado la recuperación de los créditos, la mora está en 4.5%.

**2- Se le informa a los usuarios de la tarjeta a cerca de las tasas que se tiene por elincumplimiento de pago. ¿De qué manera?**

Si mediante el contrato del crédito otorgado que se brinda cuando el cliente requiere un préstamo.

**3- ¿Cuál cree usted que sean las principales razones para que se presenten atrasos en el incumplimiento de pagos?**

Por temas personales como la salud del cliente o el desempleo que pueden tener. Por baja de los negocios que tienen, disminución de sus ventas.

Por un sobreendeudamiento de compras o préstamos.

**4- ¿Qué estrategias ha realizado la financiera realiza para disminuir los efectos demorososidad en las tarjetas de crédito?**

Campañas limpia tu deuda y ponte al día.

Convenio de pago.

**5- ¿Qué políticas se realiza para disminuir el riesgo crediticio?**

Una correcta evaluación crediticia.

Identificar zonas peligrosas, debido a que cada cliente tiene su nivel socioeconómico de acuerdo a su ubicación y zona podrá evaluarsele.

**6- La financiera otorga facilidades para pagar las deudas atrasadas por los usuarios**

**¿De qué forma?**

Reprogramación para evitar caer en morosidad.

**7- ¿Qué medidas toma para recuperar esos créditos que ingresan en morosidad?**

Área de cobranza se encarga de verificar los plazos de pago cumplidos y no cumplidos y toma medidas para procurar el pago lo antes posible.

**8- ¿Qué resultados han obtenido al aplicar dichas medidas?**

Se ha obtenido que la morosidad disminuya de 7% a 4.5%.

**9- Cree que la morosidad ha influido en la rentabilidad de su empresa ¿De qué manera?**

No de forma significativa ya que la financiera realiza provisiones para evitar que afecte la rentabilidad.

La provisión que la financiera Oh realiza es del 10% en caso los clientes no cumplan con sus pagos, de esta manera se logra tener un respaldo económico en estas situaciones.

**10- ¿Se cumplen todos los niveles de aprobación para entregar un crédito?**

La financiera Oh cuenta con un área de riesgo que se encarga de verificar. Esta área tiene como objetivo verificar y evaluar al cliente y la capacidad que tiene para pagar su crédito, su finalidad es mantener una buena rentabilidad de la financiera y hacer un adecuado seguimiento a aquellos créditos que son riesgosos que puedan convertirse en pérdidas para la financiera.

**11- ¿Solicita la financiera garantías para otorgar créditos?**

No la financiera no solicita garantías.

**12- ¿Usted suele priorizar las deudas morosas en función en los días de atraso?**

Se trabaja por tramo en días priorizando las de 8 a 30 días de atraso, ya que son los clientes que pueden tener la voluntad de pago.

**13- ¿Cuánto tiempo de atraso suelen estar sus clientes?**

Mayormente son de 30 días de atraso.

**14- Verifica y hace seguimiento al cumplimiento de pago de los clientes morosos.**

**¿Cómo?**

Se tiene un área de cobranza es la encargada del análisis y evaluación de la

gestión del cobro y hacer seguimiento a los clientes que tienen obligaciones de pagos.

**15. De acuerdo al tarifario y la TEA de los dos tipos de tarjetas que cuentan ¿Qué características tiene cada una por tipo de financiamiento?**

**a) Cuotas fijas/ cuotas diferidas**

La TEA mínima es de 19% y la máxima es de 92% en la tarjeta clásica visa/mastercard.

La TEA mínima es de 19% y la máxima es de 81% en la tarjeta internacional visa/mastercard.

**b) Pago mínimo/ full-sistema revolvente**

La TEA mínima es de 19% y la máxima es de 92% en la **tarjeta clásica** visa/mastercard.

La TEA mínima es de 19% y la máxima es de 81% en la **tarjeta internacional** visa/mastercard.

**c) Disposición de efectivo**

La TEA mínima es de 19% y la máxima es de 90% en la tarjeta clásica visa/mastercard y la tarjeta internacional visa/mastercard.

**d) Crédito efectivo (línea paralela)**

La TEA mínima es de 16.86% y la máxima es de 69.59% en la tarjeta clásica visa/mastercard y la tarjeta internacional visa/mastercard.

**e) Operaciones de reprogramación**

La TEA mínima es de 19% y la máxima es de 69.99% en la tarjeta clásica visa/mastercard y la tarjeta internacional visa/mastercard.

**f) Operaciones de refinanciamiento**

La TEA mínima es de 37% y la máxima es de 63.99% en la tarjeta clásica visa/mastercard y la tarjeta internacional visa/mastercard.

## Anexo N° 11. Solicitud de permiso para la entrevista



26 de noviembre de 2018

Estimada Financiera Oh - Piura

Nuestros nombres son Deysi Katherine Morales Valdiviezo con DNI: 77015451 y Joel Javier Vilchez Vilela con DNI: 70060136. Cursamos el décimo ciclo de la carrera de administración en la "Universidad César Vallejo" Filial Piura. Como requisito de nuestro trabajo de tesis: "Desarrollo del proyecto de investigación". Se ha encomendado realizar una entrevista acerca de la "La morosidad y Riesgo Crediticio" conformada por 13 preguntas. Mi interés es investigar sobre como la financiera gestiona el riesgo crediticio. Para esto deseo realizar una entrevista a la gerente de crédito para conocer más detalladamente los procedimientos. Es por esto que me dirijo a usted con el propósito de pedir su autorización para realizarla. El asesor de crédito contestará nuestra entrevista sobre preguntas acerca de la morosidad, políticas de crédito y de cobranza entre otras. Le agradecería responder las premisas. La información obtenida de esta entrevista será utilizada para la creación de nuestra tesis basada en La morosidad y riesgo crediticio de la financiera OH. La información obtenida no será difundida, será utilizada únicamente para nuestra tesis de investigación. Gracias por brindarnos su tiempo para leer esta solicitud. Agradecería que complete el formulario a continuación.

Atentamente,

Los estudiantes de administración de la "Universidad César Vallejo"

Autorizo que se lleve a cabo la entrevista al asesor de crédito para responder la entrevista.

No autorizo.



FINANCIERA OH - PIURA

(Financiera OH)



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

(Escuela de administración)

## **Anexo N° 12 Teorías complementarias relacionadas al tema**

### **Definición de Moroso:**

Es aquella persona física o jurídica que no ha llevado a cabo una obligación durante la fecha de pago sino durante su vencimiento. Para ser reconocido legalmente como moroso debe obrar en poder de ambas partes un documento legalmente reconocido donde el deudor esté obligado a efectuar dichos pagos por ejemplo: contratos de créditos, contratos de tarjetas de crédito, escrituras hipotecarias y escrituras de crédito con garantías hipotecarias, letras de cambio, cheques o pagarés impagados. De no haber mencionado documento la deuda no existe legalmente y no se puede proceder contra el/la deudor/a.

### **Tasa de costo de efectivo anual**

De acuerdo al artículo 6° de la Resolución SBS N° 8181-2012 “la tasa de costo efectivo anual es aquella que permite igualar el valor actual de todas las cuotas con el monto que efectivamente haya sido recibido en préstamo” (SBS, 2012).

$$\text{Préstamo} = \frac{\text{Cuota 1}}{(1 + \text{TCEA})^{a/360}} + \frac{\text{Cuota 2}}{(1 + \text{TCEA})^{b/360}} + \dots + \frac{\text{Ultima Cuota}}{(1 + \text{TCEA})^{x/360}}$$

Esta tasa que se manifiesta en términos de efectivos anuales, que informa lo que realmente le cuesta a un cliente los fondos que adquiere como préstamo. Es decir, incluyen solamente la tasa de interés estipulada para la operación, sino también, otros pagos que debe realizar el cliente cada vez que paga una cuota.

### **Tasa efectiva anual**

Es un indicador expresado como tanto por ciento anual, que muestra el costo o rendimiento efectivo de un producto financiero.

### **Tasa de interés moratoria**

Es la comisión que se cobra cuando no se alcanza a pagar el monto mínimo del préstamo.

## **Índice de morosidad**

Según Díez (2010) indica que: el otorgamiento de los créditos, al igual que la inversión, tiene sus riesgos. No todos los créditos van a ser devueltos ni todos los intereses pagados a tiempo. El banco o financiera deberá ejecutar la garantía en caso lo tuviese y admitir las pérdidas en caso el deudor no devuelva el crédito y los intereses al banco o financiera (p.178)

## **Las 5 C del crédito**

Las 5 c del crédito contemplan los factores de riesgo que deberán ser evaluados al realizar un análisis de crédito, y que se pueden apreciar en el cuadro

### **Primera c: conducta**

El objetivo de evaluar la conducta es determinar la calidad moral y capacidad administrativa de los clientes, a través de un análisis cualitativo del riesgo del deudor, que incluye evaluar la calidad y veracidad de la información del cliente, el desempeño en el pago de sus obligaciones con los bancos y con otros acreedores, liderazgo y las consecuencias en su operación (Morales Castro, 2014, p. 24).

### **Grado de evidencia en la información**

Este factor evalúa la calidad de la información financiera del deudor, presentada a los bancos donde solicita crédito.

### **Experiencia de pago**

Este factor evalúa el comportamiento del historial de pago del deudor con los bancos en los últimos 24 meses. Asimismo, analiza la oportunidad de pago en sus obligaciones y el cumplimiento en sus líneas y contratos crediticios.

### **Conocimiento y experiencia del cliente**

Este factor estudia el comportamiento de pago del deudor con terceros (otras instituciones financieras y proveedores). La consulta del historial de pago se realiza en el Buró de Crédito,3 pieza fundamental de este análisis. Además, dentro de este rubro se evalúa el impacto de las demandas administrativas y judiciales en la operación de la empresa.

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

El objetivo de analizar la capacidad de pago histórica “es evaluar la habilidad del cliente de haber generado, en el pasado, los recursos suficientes para cumplir con sus compromisos financieros a través de un análisis cuantitativo de su riesgo financiero”(Morales Castro, 2014, p. 29).

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

El objetivo de este factor “es medir la solidez de la estructura financiera de la empresa, evaluando la congruencia de los recursos solicitados acordes con su giro principal; todo ello a través de un análisis cuantitativo del riesgo financiero del deudor” (Morales Castro, 2014, p. 30).

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

El objetivo de este factor “es determinar el comportamiento de la industria en su conjunto, para determinar la influencia que tiene en la capacidad y fortaleza financiera del deudor” (Morales Castro, 2014, p. 31).

### **Quinta c: capacidad de pago proyectada**

El objetivo de este factor “es analizar la capacidad que tiene un cliente para generar efectivo suficiente en el futuro, y cumplir sus compromisos financieros, con base en la viabilidad de su negocio, dentro de la industria” (Morales Castro, 2014, p. 33).

### **Tipos de Créditos**

Según la SBS la cartera de créditos será clasificada en ocho tipos (Resolución S.B.S. N° 11356-2008, 2008)

a) Créditos Corporativos

Son aquellos créditos entregados a las a personas jurídicas que han tenido un nivelde ventas anuales mayor a S/. 200 millones en sus últimos años, estando acorde a los estadosfinancieros anuales auditados más recientes del deudor. Si en el caso el deudor no tiene estados financieros auditados, por lo consiguiente los créditos no serán considerados en estacategoría.

b) Créditos a grandes empresas.

Son aquellos créditos entregados a personas que sean jurídicas que cuenten con porlo menos con una de las siguientes características:

Sus ventas anuales deberán ser mayores a S/. 20 millones, pero no mayores a S/. 200 millones en sus dos últimos años, acorde los estados financieros más recientes que tengan el deudor.

El deudor deberá haber mantenido en el último año emisiones vigentes de instrumentos representativos de deuda en el mercado de capitales.

c) Créditos a medianas empresas.

Son aquellos créditos que son otorgados a personas que son jurídicas que tengan unendeudamiento total en el sistema financiero superior a S/. 300.000 en sus últimos seis mesesy no cumplen con las características para ser considerados como créditos corporativos o a grandes empresas.

d) Créditos a pequeñas empresas

Son aquellos créditos que son destinados a financiar actividades relacionadas con la producción, comercialización o prestación de servicios, entregados a personas que sean naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) sea superior a S/. 20,000 pero que no sobrepase a S/. 300,000 en los últimos seis meses.

e) Créditos a microempresas

Son aquellos créditos que son destinados a financiar actividades relacionadas con la producción, comercialización o prestación de servicios, siendo otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) no sobrepase a S/. 20,000 en los últimos seis meses.

f) Créditos de consumo revolvente

Son aquellos créditos revolventes que son otorgados a personas naturales, con el propósito de atender el pago de los bienes, servicios o gastos que no estén relacionados a la actividad empresarial. En el caso el deudor cuente adicionalmente con créditos a microempresas o a pequeñas empresas, y un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) que sobrepase a S/. 300,000 por seis meses consecutivos, estos créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas.

g) Créditos de consumo no-revolvente

Son aquellos créditos no revolventes los cuales son otorgados a personas que sean naturales, con el propósito de atender el pago de bienes, servicios o gastos que no estén relacionados a la actividad empresarial.

h) Créditos hipotecarios para vivienda

Son aquellos créditos que son otorgados a aquellas personas que sean naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siendo siempre necesario que tales créditos se otorguen amparados con hipotecas que estén debidamente inscritas; estos créditos son otorgados por el sistema convencional de préstamo hipotecario, de letras hipotecarias o por otro sistema desimilares características.

**Anexo N° 13. Evidencia de la entrevista y encuesta aplicadas**



**Entrevista realizada a la gerente de créditos de la Financiera Oh**



**Encuesta aplicada a los usuarios de la tarjeta de créditos Oh**



**Encuesta aplicada a los usuarios de la tarjeta de créditos Oh**