

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA**

Escuela Académico Profesional de Contabilidad

Tesis

**Gestión de riesgo crediticio y la morosidad en una  
entidad financiera del distrito de Huancayo en el año  
2022**

Veronica del Rosario Solano Miraval

Para optar el Título Profesional de  
Contador Público

Huancayo, 2024

Repositorio Institucional Continental  
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

## INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**A** : Decano de la Facultad de Ciencias de la Empresa  
**DE** : Magíster Tatiana Giovana Quincho Rojas  
Asesor de trabajo de investigación  
**ASUNTO** : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación  
**FECHA** : 09 de Octubre de 2024

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

**Título:**

"GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y LA MOROSIDAD EN UNA ENTIDAD FINANCIERA DEL DISTRITO DE HUANCAYO EN EL AÑO 2022"

**Autores:**

1. SOLANO MIRAVAL VERONICA DEL ROSARIO – EAP. Contabilidad

Se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 18 % de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI  NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores  
Nº de palabras excluidas (**en caso de elegir "SI"**): 15 SI  NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI  NO

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad Continental.

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Atentamente,

**Asesor**

Mag. Tatiana Quincho Rojas

### **Dedicatoria**

El presente trabajo de investigación está dedicado a Dios, por protegerme y guiarme en cada paso que doy para lograr culminar mi carrera. A mi padre y especialmente a mi Madre que es una guerrera; mi ejemplo a seguir y que sin ella no habría logrado mi objetivo, por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye la realización de este trabajo. Me formaron con reglas y algunas libertades, pero al fin de cuentas, me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.

Verónica

### **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por la vida y por permitirme sonreír ante todos mis logros que son resultado de mi persistencia y trabajo. A mi asesor Mg. Nombre y apellidos por ser fuente de conocimiento y guiarme durante la realización de este trabajo de investigación.

A la universidad Continental, facultad Ciencias de la Empresa E.A.P. de Contabilidad y a los docentes por impartir conocimientos a lo largo de estos años de estudio para ser profesionales competitivos.

Veronica

## Índice de contenido

Asesor .....	II
Dedicatoria .....	III
Agradecimiento .....	IV
Índice de contenido .....	V
Índice de tablas .....	VIII
Índice de figuras .....	XI
Resumen .....	XIII
Abstract .....	XIII
Introducción .....	XV
Capítulo I .....	17
1. Planteamiento del problema .....	17
1.1. Delimitación del problema .....	17
1.2. Planteamiento del problema .....	17
1.3. Formulación del problema .....	24
1.3.1. Problema general .....	24
1.3.2. Problemas específicos .....	24
1.4. Objetivos de la investigación .....	24
1.4.1. Objetivo general .....	24
1.4.2. Objetivos específicos .....	24
1.5. Justificación de la investigación .....	25

Capítulo II.....	29
2. Marco teórico.....	29
2.1. Antecedentes de investigación.....	29
2.2. Bases teóricas.....	34
2.3. Definición de términos básicos.....	74
Capítulo III.....	80
3. Hipótesis y variables.....	80
3.1. Hipótesis.....	80
3.1.1. Hipótesis general.....	80
3.1.2. Hipótesis específicas.....	80
3.2. Identificación de las variables.....	80
3.3. Operacionalización de las variables.....	82
Capítulo IV.....	84
4. Metodología.....	84
4.1. Enfoque de la investigación.....	84
4.2. Tipo de investigación.....	84
4.3. Nivel de investigación.....	85
4.4. Métodos de investigación.....	85
4.5. Diseño de investigación.....	86
4.6. Población y muestra.....	86
4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	90
4.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	95
Capítulo V.....	98
5. Resultados.....	98
5.1. Descripción de trabajo de campo.....	98



5.2. Presentación de resultados .....	98
5.3. Contrastación de hipótesis .....	114
5.4. Discusión de resultados.....	127
Conclusiones .....	132
Recomendaciones .....	135
Referencias bibliográficas .....	139
Apéndices.....	162
Apéndice 1. Matriz de consistencia .....	162
Apéndice 2. Matriz de operacionalización de las variables.....	163
Apéndice 3. Matriz de operacionalización del instrumento.....	165
Apéndice 4. Instrumento de recolección de datos .....	167
Apéndice 5. Confiabilidad y validez del instrumento.....	169
Apéndice 6. Data de la investigación.....	174
Apéndice 7. Método de baremación .....	175

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Situación económica del mercado financiero .....	19
<b>Tabla 2</b> Desarrollo y variación del mercado financiero .....	20
<b>Tabla 3</b> Matriz de operacionalización de la variable gestión de riesgo crediticio .....	82
<b>Tabla 4</b> Matriz de operacionalización de la variable morosidad .....	83
<b>Tabla 5</b> Población del estudio .....	88
<b>Tabla 6</b> Muestra de estudio .....	89
<b>Tabla 7</b> Recuento y porcentajes de la variable 1 Gestión de riesgo crediticio.....	100
<b>Tabla 8</b> Recuento y porcentajes de la dimensión 1 capacidad de pago .....	101
<b>Tabla 9</b> Recuento y porcentajes de la dimensión 2 voluntad de pago .....	102
<b>Tabla 10</b> Recuento y porcentajes de la dimensión 3 situación financiera .....	103
<b>Tabla 11</b> Recuento y porcentajes de la dimensión 4 historial crediticio.....	104
<b>Tabla 12</b> Recuento y porcentajes de la variable 2 morosidad.....	105
<b>Tabla 13</b> Recuento y porcentajes de la dimensión 1 factores macroeconómicos .....	106
<b>Tabla 14</b> Recuento y porcentajes de la dimensión 2 factores microeconómicos.....	107
<b>Tabla 15</b> Recuento y porcentajes de la dimensión 3 oportunidad de inversión.....	108
<b>Tabla 16</b> Lista de cotejo de morosidad .....	101
<b>Tabla 17</b> Indicadores de cumplimiento .....	102
<b>Tabla 18</b> Índice de cumplimiento del indicador: Analizan las tasas de desempleo por sector .....	103
<b>Tabla 19</b> Índice de cumplimiento del indicador: Desglosan los subsectores industriales ....	103
<b>Tabla 20</b> Índice de cumplimiento del indicador: Analiza el impacto de la tasa de interés en la liquidez del mercado .....	104

<b>Tabla 21</b> Índice de cumplimiento del indicador: Relaciona el IPC con la capacidad de pago de la población.....	105
<b>Tabla 22</b> Índice de cumplimiento del indicador: Analiza el endeudamiento como porcentaje del PIB .....	105
<b>Tabla 23</b> Índice de cumplimiento del indicador: Analizan los sectores con mayor endeudamiento .....	106
<b>Tabla 24</b> Índice de cumplimiento del indicador: Analiza el riesgo crediticio de los prestatarios .....	106
<b>Tabla 25</b> Índice de cumplimiento del indicador: Analiza los efectos en la oferta y demanda de crédito .....	107
<b>Tabla 26</b> Índice de cumplimiento del indicador: Analiza la adaptabilidad de los modelos de negocio a cambios económicos.....	107
<b>Tabla 27</b> Índice de cumplimiento del indicador: Discuten las tendencias y futuros posibles de los modelos de negocio.....	108
<b>Tabla 28</b> Índice de cumplimiento del indicador: Detalla los criterios utilizados para la evaluación del crédito .....	108
<b>Tabla 29</b> Índice de cumplimiento del indicador: Analiza los resultados del seguimiento y control del crédito .....	109
<b>Tabla 30</b> Índice de cumplimiento del indicador: Analiza la evolución de los salarios reales .....	109
<b>Tabla 31</b> Índice de cumplimiento del indicador: Compara los salarios reales con el costo de vida.....	110
<b>Tabla 32</b> Índice de cumplimiento del indicador: Presenta las tasas de interés aplicadas a los créditos.....	110

<b>Tabla 33</b> Índice de cumplimiento del indicador: Presenta estudios de casos de crecimiento y caída en mercados inmobiliarios.....	111
<b>Tabla 34</b> Índice de cumplimiento del indicador: Analizan los riesgos asociados a subgrupos específicos (trabajadores, religiosos, etc.) .....	111
<b>Tabla 35</b> Índice de cumplimiento del indicador: Discute las implicaciones sociales y económicas.....	112
<b>Tabla 36</b> Índice de cumplimiento del indicador: Discute las decisiones de los bancos centrales sobre tipos de interés.....	112
<b>Tabla 37</b> Índice de cumplimiento del indicador: Discute las implicaciones para el mercado de créditos y préstamos.....	113
<b>Tabla 38</b> Índice de cumplimiento del indicador: Analiza el impacto de los escándalos financieros en la confianza del mercado .....	113
<b>Tabla 39</b> Índice de cumplimiento del indicador: Evalúa las regulaciones financieras existentes .....	114
<b>Tabla 40</b> Tabla cruzada de asociación para la gestión de riesgo crediticio y la morosidad..	116
<b>Tabla 41</b> Prueba Tau-b de Kendall para la hipótesis general.....	116
<b>Tabla 42</b> Tabla cruzada de asociación para la capacidad de pago y la morosidad .....	118
<b>Tabla 43</b> Prueba Tau-b de Kendall para la hipótesis específica 1 .....	118
<b>Tabla 44</b> Tabla cruzada de asociación para voluntad de pago y morosidad .....	120
<b>Tabla 45</b> Prueba Tau-b de Kendall para la hipótesis específica 2 .....	121
<b>Tabla 46</b> Tabla cruzada de asociación para la situación financiera y la morosidad .....	123
<b>Tabla 47</b> Prueba Tau-b de Kendall para la hipótesis específica 3 .....	123
<b>Tabla 48</b> Tabla cruzada de asociación para el historial crediticio y la morosidad.....	125
<b>Tabla 49</b> Prueba Tau-b de Kendall para la hipótesis específica 4 .....	126

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> Ratio de endeudamiento .....	63
<b>Figura 2</b> Esquema de estudio correlacional .....	87
<b>Figura 3</b> Estadígrafo de Alfa de Cronbach .....	92
<b>Figura 4</b> Baremos de medición de confiabilidad .....	93
<b>Figura 5</b> Estadígrafo de validez de V de Aiken .....	94
<b>Figura 6</b> Baremo para la interpretación de la V de Aiken .....	94
<b>Figura 7</b> Resultados de la prueba V de Aiken .....	94
<b>Figura 8</b> Pruebas estadísticas por criterios del estudio .....	96
<b>Figura 9</b> Gráfica de barra sobre la variable 1 Gestión de riesgo crediticio .....	100
<b>Figura 10</b> Gráfica de barra sobre capacidad de pago.....	101
<b>Figura 11</b> Gráfica de barra sobre voluntad de pago.....	103
<b>Figura 12</b> Gráfica de barra sobre la situación financiera .....	103
<b>Figura 13</b> Gráfica de barra sobre historial crediticio .....	105
<b>Figura 14</b> Gráfica de barra sobre morosidad .....	106
<b>Figura 15</b> Gráfica de barra sobre factores macroeconómicos.....	107
<b>Figura 16</b> Gráfica de barra de la dimensión 2: factores microeconómicos .....	108
<b>Figura 17</b> Gráfica de barra sobre oportunidad de inversión .....	109
<b>Figura 18</b> Fórmula estadística Tau-b de Kendall.....	115
<b>Figura 19</b> Gráfico de dispersión de puntos de la hipótesis general .....	116
<b>Figura 20</b> Fórmula estadística Tau-b de Kendall.....	118
<b>Figura 21</b> Gráfico de dispersión de puntos de la hipótesis específica 1 .....	118
<b>Figura 22</b> Fórmula estadística Tau-b de Kendall.....	120

<b>Figura 23</b> Gráfico de dispersión de puntos de la hipótesis específica 2. ....	121
<b>Figura 24</b> Fórmula estadística Tau-b de Kendall.....	122
<b>Figura 25</b> Gráfico de dispersión de puntos de la hipótesis específica 3. ....	124
<b>Figura 26</b> Fórmula estadística Tau-b de Kendall.....	125
<b>Figura 27</b> Gráfico de dispersión de puntos de la hipótesis específica 4 .....	126

## Resumen

El objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022. Debido a la pésima evaluación de la capacidad crediticia de los prestatarios; la mala valoración de voluntad de pago que expone al incremento de la morosidad de pagos; un deficiente seguimiento de indicadores de riesgos crediticios; una pésima evaluación de la situación financiera o historial crediticio lo que conllevan a tomar malas decisiones, y la falta de monitoreo de las operaciones que impacta en el retraso de detección de posibles riesgos. Este estudio se llevó a cabo siguiendo un enfoque científico cuantitativo, deductivo y de tipo aplicado. El diseño de la investigación fue no experimental y transversal, con una muestra no probabilística por criterio del investigador, compuesta por 32 trabajadores de una entidad financiera en Huancayo durante el año 2022. Se empleó la técnica de encuesta y el cuestionario como instrumento de recolección de datos. Para medir las variables, se utilizó una escala Likert. Debido a la naturaleza de los datos, se aplicó la prueba no paramétrica Tau-b de Kendall. Se concluyó que, existe una relación inversa significativa entre la capacidad de pago y la morosidad en la entidad financiera. Esto se evidencia en el valor de significancia bilateral p-valor ( $p = 0.001 < 0.05$ ), que indica una probabilidad de error del 5% y un nivel de confianza del 95%.

**Palabras Clave:** Gestión de riesgo crediticio, morosidad.

## Abstract

The general objective of this research was to determine the relationship between credit risk management and delinquency in a financial institution in the Huancayo district in 2022. Due to the poor assessment of the credit capacity of borrowers; the poor assessment of the willingness to pay that exposes to an increase in delinquency; a poor monitoring of credit risk indicators; a poor assessment of the financial situation or credit history that leads to making bad decisions, and the lack of monitoring of operations that impacts the delay in detecting possible risks. This study was carried out following a quantitative, deductive and applied scientific approach. The research design was non-experimental and cross-sectional, with a non-probabilistic sample at the discretion of the researcher, made up of 32 workers from a financial institution in Huancayo during the year 2022. The survey and questionnaire technique was used as a data collection instrument. A Likert scale was used to measure the variables. Due to the nature of the data, the non-parametric Kendall Tau-b test was applied. It was concluded that there is a significant inverse relationship between payment capacity and delinquency in the financial institution, which is evidenced by the bilateral significance p value ( $p = 0.001 < 0.05$ ), which indicates a probability of error of 5% and a confidence level of 95%.

**Keywords:** Credit risk management, delinquency.



## Introducción

El motivo que puso en la secuencia de la investigación fue el incremento de la morosidad ante financiamientos de crédito a clientes potenciales, el impacto negativo frente a la rentabilidad y la falta de cumplimiento de objetivos de la empresa en el otorgamiento de créditos generando mayores costos asociados a las pérdidas crediticias; estas situaciones vienen presentando las entidades financieras del distrito de Huancayo, a consecuencia de una pésima evaluación de capacidad de crédito de los prestatarios; la mala valoración de voluntad de pago que expone al incremento de la morosidad de pagos; un deficiente seguimiento de indicadores de riesgos crediticios y una pésima evaluación de la situación financiera o historial crediticio lo que conllevan a tomar malas decisiones; por ello, se debe tomar en consideración medidas correctivas ante la problemática.

De manera que, si las entidades financieras del distrito de Huancayo no toman alguna acción inmediata y activa, incrementará los niveles de morosidad descontroladamente, tendrá efectos negativos en la rentabilidad y fracaso en el cumplimiento de objetivos; esto quiere decir que los daños que ocasiona la falta de gestión de riesgo crediticio afectará en la reputación de la entidad, lo que es un efecto alarmante ya que las pérdidas financieras y la morosidad daña la reputación corporativa, disminuyendo la confianza de los inversionistas, clientes y socios. A partir de ello, se formuló el problema de investigación: ¿Qué relación existe entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022?

Así mismo, las variables de estudio se encuentran sólidamente respaldadas por el marco teórico que las fundamenta:

La variable 1 de la investigación gestión de riesgo crediticio, tomó en consideración la teoría en definición. El proceso de gestión del riesgo crediticio facilita la evaluación de la capacidad y disposición de un cliente potencial. Por lo que, las entidades financieras y los prestamistas privados pueden tomar una decisión informada sobre si otorgar el préstamo al cliente y en qué condiciones. Un proceso de gestión del riesgo crediticio bien realizado ayuda a proteger a las instituciones financieras de pérdidas por impagos y a garantizar que solo se otorguen préstamos a clientes que tienen la capacidad y la voluntad de cumplir con sus obligaciones (García, 2021, p. 1).

Por otro lado, la variable 2 morosidad tomó en cuenta la teoría de acuerdo con Roldán (2020) donde indica que la morosidad se define como. “El retraso en el pago de una deuda por parte del deudor, alcanzando los tres meses de impago. Esta situación, aunque alarmante, todavía no se cataloga como un crédito incobrable” (p. 3). Por lo que, esto está basado en factores macroeconómicos, microeconómicos y el entorno en el que operan tanto.

Basado en los fundamentos, se planteó determinar la relación entre las variables en investigación de gestión de riesgo crediticio y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022. Por ello, se planteó como hipótesis que: existe relación indirecta entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022.

El trabajo de investigación se refleja en cinco capítulos, asignado de la siguiente manera:

El Capítulo I presenta la propuesta del estudio, la formulación del problema, los objetivos y la justificación.

El Capítulo II presenta el marco teórico, que abarca la revisión de antecedentes, las bases conceptuales y teóricas,

El Capítulo III, expone las hipótesis, identificación de variables y su operación.

El Capítulo IV describe la metodología de la investigación, incluyendo el enfoque, tipo de estudio, nivel, método, diseño, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

El Capítulo V presenta los resultados de la investigación, detallando el trabajo de campo, la presentación y contraste de los resultados, así como su discusión.

Finalmente, se incluyen las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas.

## **CAPÍTULO I**

### **Planteamiento del problema**

#### **1.1. Delimitación del problema**

##### **1.1.1. Territorial**

La investigación se realizó en una entidad financiera del distrito de Huancayo, provincia de Huancayo, departamento de Junín.

##### **1.1.2. Temporal**

La investigación tomó en cuenta los meses de enero a diciembre del año 2022.

##### **1.1.3. Conceptual**

La investigación abordó la contextualización de las variables o términos de gestión de riesgo crediticio y la morosidad.

#### **1.2. Planteamiento del problema**

La problemática de esta investigación tiene como punto importante de enfoque las deficiencias que tiene una entidad financiera del distrito de Huancayo en materia crediticia. En la actualidad, la gestión de riesgo crediticio tiene como objetivo mantener la solidez económica y patrimonial de una empresa de dicho rubro, en relación con sus decisiones tácticas en dirección a objetivos de desarrollo y rentabilidad, que al no tomar medidas en contra de la morosidad se

perjudicaría de gran manera, ya que la morosidad es el experimento en lo que el deudor (moroso) no realiza el cumplimiento de sus obligaciones, pudiendo ser en el caso de préstamos, financiamientos o créditos.

A lo largo del mundo, la falta de una evaluación rigurosa y eficiente de la capacidad de pago, voluntad de pago, información sobre la situación financiera y el historial crediticio tiene como consecuencia la morosidad en las obligaciones de crédito por los deudores para con la entidad financiera, dando paso a que el riesgo crediticio incrementa, como se muestra en el Banco de España, donde García (2023) menciona que. “El incremento del porcentaje de morosidad es uno de los principales riesgos al que se enfrentan los bancos y, aunque todavía permanece baja, está repuntando debido a la subida de los tipos de interés, entre otros catalizadores” (p. 1).

Según Europapress (2023) los últimos datos del Banco de España expresan que:

El porcentaje de mora del sector financiero se situó en agosto en el 3,56% frente al 3,53% que marcó en julio. Por otro lado, se menciona que en relación con el estudio de gestión de riesgo crediticio en España, Caución e Iberinform, informan que el 47% de las firmas españolas afronta pérdidas de ingresos significativas a causa de la morosidad. Es de gran importancia tomar cartas de suma importancia frente a la morosidad. (p. 2)

Además, en Latinoamérica viene afectando la problemática de morosidad cada vez con mayor frecuencia en la gestión de riesgos crediticios. En México no es ajeno a la problemática, por lo que Nubank predice mayor morosidad y dificultades de ganancias en México; O'Boyle (2023) hace mención que las operaciones mexicanas del banco digital. “No alcanzarán rentabilidad en 2023 ni en 2024; predijo que los préstamos morosos en el país se mantendrán elevados a medida que Nubank lance sus productos a los consumidores que normalmente están desatendidos por los bancos mexicanos” (p. 1).

A nivel nacional, ante una falta de compromiso de análisis de monto de pago y intención de pago, la situación financiera y el historial crediticio se ve afectada en los ingresos económicos de las entidades financieras. En la noticia, la deuda de las personas que no pagan están en un 76% un índice muy elevado para el sector financiero, Alva (2022) menciona que “La crisis sanitaria de los últimos años ocasionó cambios en el comportamiento de los usuarios del sistema financiero, incluidos los deudores en mora” (p. 1). Por otro lado, la noticia de atraso en el pago de las medianas empresas empuja a que existen más morosos en el campo financiero, según Terranova (2022) hace mención de que. “El índice de morosidad se aumentó de una forma considerable y esto también acabó que se aumentó para el sistema económico privado, según la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS)” (p. 1). Por último, en la noticia de deudores morosos del sistema financiero ahora tardan el doble en ponerse al día, Ramírez (2023) comenta que, según las empresas dedicadas a la cobranza de deudas: “El periodo de tener de nuevo los créditos morosos del campo financiero se amplió en los últimos años, afectado por los eventos sociopolíticos y naturales, así como el débil desarrollo de la economía que perjudica el monto de pago del prestatario” (p. 2). En conjunto de las diversas fuentes de información de la problemática, demuestran que la morosidad se fue incrementando en los últimos años, por lo que se deben evidenciar ejemplos financieros correctivos en la gestión del riesgo a fin de contrarrestarlas.

**Tabla 1**

*Situación económica del mercado financiero*

Tipos de entidad	Créditos Ago-20	Créditos Ago-19	Variación
Caja rural	S/ 2,395,736.00	S/ 2,355,251.00	S/ 40,485.00
Bancos	S/ 327,017,855.00	S/ 279,592,949.00	S/ 47,424,906.00
Financieras	S/ 13,617,553.00	S/ 12,977,651.00	S/ 639,902.00
Cajas municipales	S/ 23,101,593.00	S/ 22,568,460.00	S/ 533,133.00
EDPYME	S/ 2,538,511.00	S/ 2,190,135.00	S/ 348,376.00

*Nota.* Recuperado de Zevallos (2022). Según la información de referencia, en el mercado financiero, particularmente en los créditos otorgados por entidades supervisadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS), cajas municipales mostraron el segundo mayor aumento en colocaciones a nivel local.

**Tabla 2**

*Desarrollo y variación del mercado financiero*

Tipos de entidad	Morosidad Ago-20	Morosidad Ago-19	Variación
Caja rural	7.91	7.47	0.44
Bancos	3.16	3.13	0.03
Financieras	5.6	5.12	0.48
Cajas municipales	6.4	7.27	-0.87
EDPYME	5.02	4.27	0.75

*Nota.* Recuperado de Zevallos (2022). De acuerdo con la información disponible, los niveles de morosidad de estas entidades durante los años 2019 y 2020 mostraron un aumento en la cartera morosa, con un incremento del 0.03% en el porcentaje de los bancos.

En la región Arequipa, se comenta que solo 2 de cada 10 de las empresas que se acogieron a Reactiva Perú, pagaron sus préstamos. Este precedente se extiende a otros programas de financiamiento garantizados por el Estado, por lo que el riesgo de morosidad de aquellos que tuvieron financiamiento representa un 80%. De acuerdo a una entrevista realizado por Ventura (2023) refiere que.

Para el gerente general de la Cámara de Comercio e Industria de Arequipa, Broswi Gálvez y el especialista en operaciones financieras, Sandro Pacheco, el programa Impulso MyPerú genera un “riesgo latente”; pues, existe un precedente de impago en programas de financiamiento garantizados por el Estado. Se refiere, en específico, a la iniciativa Reactiva Perú, donde sólo el 22.77 % de empresas atendidas por esta línea de crédito, pagaron sus compromisos hasta la mitad de este año. (p. 5)

El principal riesgo de este programa lo asume el Estado peruano, ya que es el garante ante los bancos y financieras. y se activa sólo cuando el prestatario no cumple con sus obligaciones;

por tanto, si el estado peruano no cubre esas obligaciones, el pago de los créditos más la morosidad de sus obligaciones se incrementaría en más del 50 por ciento.

Una entidad financiera del distrito de Huancayo asume el compromiso principal de satisfacer y proporcionar las óptimas soluciones, bienes y servicios financieros de manera simple y responsable a sus diversos grupos, incluyendo clientes, accionistas, proveedores y la comunidad en general. En la actualidad, diversas entidades financieras presentan deficiencias al momento de gestionar el riesgo crediticio, ya que no se evalúa de manera eficiente el monto de pago, el indicio de pago, situación financiera y el historial crediticio de sus clientes, lo cual trae como consecuencia la morosidad de las obligaciones con el crédito, por lo que representa el incremento de la morosidad y el traslado a casas de cobranzas como se mencionó con anterioridad, afectando de esta manera la rentabilidad económica y el incumplimiento de los objetivos trazados por la entidad financiera.

Como respaldo a lo precisado, Quintanilla (2017) presenta el estudio titulado “Análisis de la gestión de riesgo crediticio y su incidencia de morosidad de la entidad Financiera CrediScotia, Tarapoto, año 2016”, donde se determinó que la mercadería con mayor ratio de morosidad es el préstamo para bienes y bonos, constituyendo el 20.59% del monto de los préstamos concedidos. Este hallazgo corrobora la hipótesis de investigación que plantea que existe influencia significativa de la gestión del riesgo crediticio y la morosidad. La evidencia que respalda esta relación es el valor  $p$ , que es mucho menor a 0.05, y el coeficiente es de -0.951. Estos indicadores revelan una correlación negativa robusta, lo que significa que a medida que la gestión del riesgo de crédito se deteriora, la morosidad tiende a aumentar de manera considerable

Unos de los motivos, causa o razón presente de la problemática que índice a la salud de la empresa financiera del distrito de Huancayo son: la pésima valoración de la capacidad crediticia



de los que requieran el préstamo; la mala valoración de voluntad de pago que expone al incremento de la morosidad de pagos; un deficiente seguimiento de indicadores de riesgos crediticios; una pésima evaluación de la situación financiera o historial crediticio lo que conllevan a tomar malas decisiones, y la falta de monitoreo de las operaciones que impactan en el retraso de detección de posibles riesgos. Otras posibles causas de la problemática son las condiciones económicas adversas; ya que, ante una falta de anticipación de las condiciones anómalas en la economía, afecta en medida de las prevenciones que se tuvo por parte de la entidad financiera, por lo que es alarmante la posición que se toma frente a la problemática para contrarrestarla. En concordancia con lo mencionado por Lozano (2019) quien indica que, en lo que respecta a los préstamos, se deben cumplir con ciertas condiciones para evitar futuras complicaciones, siendo un responsabilidad de la entidad. “Por ejemplo: Dar lugar a la fianza que no tenga discriminación sin distinción alguna, que hace perder su esencia, que es el respaldo del titular a una tercera persona que requiera el préstamo con la idea de que no va a realizar los pagos correspondientes; así mismo el no hacer seguimiento a la parte final del crédito, afectando el tiempo de recuperación del préstamo otorgado” (p. 1).

En razón de la problemática que enfrenta una entidad financiera del distrito de Huancayo, tendrá un impacto frente a la rentabilidad y el cumplimiento de objetivos de la empresa; ya que puede afectar al otorgamiento de créditos y generar mayores costos asociados a las pérdidas crediticias. Otro motivo, es un aumento en el incumplimiento de las obligaciones financieras, que en razón de una gestión deficiente conlleva a un incremento desenfrenado en los ratios de morosidad, afectando negativamente la cartera de créditos. Los daños en la reputación de la entidad son un efecto alarmante, ya que las pérdidas financieras y la morosidad pueden dañar la reputación corporativa, disminuyendo la seguridad de los inversionistas, clientes y socios. Las pérdidas

económicas son la principal consecuencia, puesto que los préstamos pasan a ser no reembolsables y genera mayor gasto asociado con intentos de recuperación.

El control al desastroso pronóstico mencionado, se plantea la mejora en la gestión de riesgo crediticio mediante diversos métodos de dirección del riesgo como: una evaluación eficiente de la capacidad de pago del posible deudor, lo que conlleva evaluar sus obligaciones financieras, liquidez financiera y su compromiso. Una evaluación profunda de la capacidad de pago, se mide mediante la cooperación en dar información al asesor, el nivel de vida familiar, la educación de los hijos, capacidad patrimonial-inversiones, referencias personales y la puntualidad en el proceso crediticio. Un análisis de la situación financiera comprobando el nivel de solvencia, rentabilidad y productividad financiera. Por último, una minuciosa evaluación del historial crediticio del deudor, aspectos como el historial de pagos, deudas con otras entidades, duración de créditos anteriores, y los tipos de créditos solicitados mostrará que tan apto es para el otorgamiento de un crédito. “El aumento del endeudamiento puede comprometer el monto de pago de los agentes, debido al incremento en el servicio de la deuda o a la restricción en el acceso a nuevos préstamos” (Aguilar et al. ,2004, p. 12). Es así que todo lo propuesto con anterioridad busca reducir las pérdidas potenciales asociadas con incumplimientos de pago, mantener la reputación de la entidad al evitar situaciones de impago, la facilidad en la toma de decisiones más informadas, mejorar la valoración del monto de crédito de los que reciben el préstamo mejorando el estado de la diversificación de préstamos, y la optimización de recursos financieros de manera que identifica y prioriza eficientemente las oportunidades de crédito con menor riesgo.

La investigación en mención será de gran importancia ya que permitirá reducir los efectos como mala gestión de riesgo crediticio a través de diversos procedimientos para su aplicación, reducción del incremento de la morosidad y tener un buen control de los riesgos frente al

consentimiento de préstamos a clientes potenciales de una entidad financiera. Por lo tanto, se formula la siguiente pregunta de investigación: ¿Qué relación existe entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022?

### **1.3. Formulación del problema**

#### **1.3.1. Problema general**

¿Qué relación existe entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022?

#### **1.3.2. Problemas específicos**

- ¿Qué relación existe entre la capacidad de pago y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022?
- ¿Qué relación existe entre la voluntad de pago y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022?
- ¿Qué relación existe entre la situación financiera y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022?
- ¿Qué relación existe entre el historial crediticio y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022?

### **1.4. Objetivos de la investigación**

#### **1.4.1. *Objetivo general***

Determinar la relación entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022.

#### **1.4.2. *Objetivos específicos***

- Determinar la relación entre la capacidad de pago y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022.

- Determinar la relación entre la voluntad de pago y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022.
- Determinar la relación entre la situación financiera y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022.
- Determinar la relación entre el historial crediticio y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022.

## **1.5. Justificación de la investigación**

### **1.5.1. Justificación teórica**

Este estudio expone cómo la morosidad presentada en los deudores es un factor de riesgo relacionado con el inadecuado tratamiento de la gestión de riesgo crediticio en la entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022; Se busca analizar la conexión entre una mala gestión del riesgo crediticio y la morosidad, considerando si la evaluación económica financiera es un instrumento óptimo para la valoración de créditos. Por lo que, es de gran importancia una revisión meticulosa de cada una de las conceptualizaciones de las variables, para así poder aportar a la construcción del conocimiento científico, basado en los resultados que se pretenden alcanzar. Para ello, se manifiestan las siguientes teorías para cada variable de estudio, según se presenta:

El proceso de gestión del riesgo lo hace mas rapido a la evaluación del monto y colocacion de un cliente optimo. Por lo que, las entidades financieras y los prestamistas privados pueden tomar una decisión informada sobre si otorgar el préstamo al cliente y en qué condiciones. Un proceso de gestión del riesgo crediticio bien realizado ayuda a proteger a las instituciones financieras de pérdidas por impagos y a garantizar que solo se otorguen préstamos a clientes que tienen la capacidad y la voluntad de cumplir con sus obligaciones (García, 2021, p. 1).

La teoría del riesgo crediticio inicialmente se centró en un modelo que utilizaba datos promedio para evaluar los créditos, otorgándoles una calificación positiva o negativa sin considerar otras condiciones que podrían evitar posibles pérdidas. Gutiérrez y Elizondo (2002) afirman:

Se centra en la probabilidad de incidir en una pérdida como efecto del incumplimiento del proveedor. Este incumplimiento puede traducirse en que se incumple los pagos, el pago a medias o el incumplimiento de las obligaciones contractuales. Es importante que las entidades financieras o de crédito analicen con precisión la solvencia actual y futura de sus clientes y manejen sus carteras, teniendo en cuenta que la concesión de créditos puede dar lugar a una de las tres categorías de riesgos siguientes: 1) Riesgos asociados a la liquidez; 2) Riesgos asociados a la instrumentación o a cuestiones legales; y 3) Riesgos asociados a la solvencia.

Roldán (2020) alude que la morosidad se conceptualiza como. “Un estado de impago de un pasivo por parte del deudor durante tres meses consecutivos. Esta situación, si bien representa un riesgo elevado, no se configura aún como un crédito perdido.” (p. 3). Por lo que, esto se fundamenta en factores macroeconómicos y microeconómicos que influyen en la competencia de los deudores para dar cumplimiento con sus compromisos. En contraste, los componentes microeconómicos incluyen la situación financiera específica del deudor, su capacidad de gestión de efectivo, y las condiciones particulares de la industria en la que opera. Estos factores, tanto a nivel macroeconómico como microeconómico, contribuyen a la evaluación del riesgo de morosidad y ayudan a las instituciones financieras a determinar cuándo un crédito puede ser considerado como perdido, en lugar de simplemente en morosidad.

La teoría de la morosidad bancaria se centra en la identificación de deudores con un alto riesgo de impago. Para ello, se utiliza la categoría de "dudosos o morosos" en la situación contable activa. De acuerdo a López (2013), en específico, se clasifican en diversas categorías:

- a) Como activos dudosos, que son vencidos o no, que la entidad financiera considera de difícil cobro. Esta categoría incluye saldos reclamados judicialmente, créditos en litigio cuya recuperación depende de la resolución judicial y activos pertenecientes a deudores en cancelación de pagos.
- b) Como activos morosos:
  1. Instrumento de renta fija que no han sido recaudados ni renovados después de seis meses de su término.
  2. Los impactos, cuando estos instrumentos de créditos, cupones y amortización de préstamos, no se han pagado en su totalidad y han transcurrido más de noventa días desde su fecha de vencimiento.

### **1.5.2. Justificación práctica**

La investigación en una entidad financiera del distrito Huancayo propone métodos para una excelente gestión de riesgos crediticios y la reducción del incremento de la morosidad en clientes potenciales. Es así que, la pesquisa manifestará ampliamente los diversos factores que conllevan al incremento de la morosidad en el cumplimiento de las obligaciones financieras, la cual mediante una buena gestión de crédito permitirá tener un mejor control, pronóstico y evaluación de las mismas, ya que se pueden contrarrestar mediante procedimientos precisos para evitar la pérdida económica, prestigio y el incremento de morosidad; lo que busca tener una adecuada salud económica en la entidad financiera lo que dará mejores resultados. Entre las políticas favorables para el control de la morosidad que una entidad financiera del distrito

Huancayo propone, se encuentra: analizar detalladamente los estados financieros del prestatario, incluyendo el estado de situación financiera, estado de resultados y flujo de efectivo. Esto permite evaluar la solvencia y la capacidad de generación de ingresos del prestatario; desarrollar políticas de crédito que se adapten a diferentes perfiles de riesgo, considerar no solo el historial crediticio, sino también factores como el sector económico en el que opera el prestatario, su antigüedad en el mercado y su capacidad para afrontar crisis financieras; implementar métodos cuantitativos, como análisis estadísticos y modelos de puntuación de crédito, junto con métodos cualitativos, como entrevistas y visitas in situ, para tener una forma mas completa del estado económico del prestatario; donde el mayor beneficiado será la entidad financiera del distrito de Huancayo y sus grupos de interés: clientes, empleados, accionistas, proveedores y la sociedad.

## **CAPÍTULO II**

### **Marco teórico**

#### **2.1. Antecedentes de investigación**

##### **2.1.1. Artículos científicos**

Yépez (2019) realizó el artículo científico denominado “*Gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la financiera Credinka S.A. –agencia Quillabamba –período 2015*”, donde el objetivo principal fue examinar de que manera la gestión del riesgo crediticio impacto los índices de morosidad en la financiera CREDINKA S.A. - Agencia Quillabamba durante 2015. El método de estudio fue descriptivo-correlacional, con metodo deductivo – inductivo y diseño no experimental de corte transeccional o transversal. La población estuvo constituida por 4,079 clientes de la entidad, con una muestra de 124 clientes y 22 trabajadores de la empresa financiera. El investigador concluye que, la gestión de riesgo de crédito en CREDINKA S.A. - Agencia Quillabamba durante el año 2015 no fue efectiva para controlar los niveles de morosidad con una tasa de morosidad de CREDINKA S.A. - Agencia Quillabamba en el año 2015 que fue del 11,79%, esta tasa supera significativamente el promedio de morosidad del sector financiero (4,40%) lo que la ubica como una entidad de alta morosidad, lo que se refleja en la alta tasa de morosidad observada. Se recomienda implementar programa de acción de gestión del



riesgo crediticio más robustas para contrarrestar la morosidad y regenerar la salud financiera de la entidad.

Hinostroza (2021) efectuó el artículo científico denominado “*Gestión crediticia y la morosidad del banco Pichincha del Perú, período 2019*”, donde el objetivo principal fue establecer el efecto de la gestión crediticia en los niveles de morosidad del área de microfinanzas del banco Pichincha del Perú durante el año 2019; el método de la investigación fue descriptivo y cuantitativo, con un diseño no experimental. En la muestra consistió en 124 créditos vencidos brindados por el área de microcrédito durante el año mencionado. El investigador concluyó que las formas de los créditos afectan representativamente la morosidad, con una correlación negativa notable de -0,027.

Vilca y Torres (2021) realizaron el artículo científico denominado “*Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en colaboradores de una entidad financiera del departamento de Puno*”, cuyo objetivo principal fue señalar si existe relación entre la gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en la empresa Mi Banco. El enfoque de investigación fue cuantitativo, no experimental, de tipo descriptivo-correlacional y de corte transversal. La población incluyó a 122 trabajadores seleccionados mediante muestreo no probabilístico. Los investigadores concluyeron que, existe una relación inversa representativa entre la gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en Mi Banco. Esto indica que una gestión indicada del riesgo crediticio se asocia con una disminución en el índice de morosidad, mientras que una gestión deficiente se relaciona con un aumento

Gasco et al. (2019) desarrollaron el artículo científico denominado “*Gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio distrito de Santiago de Cao, provincia de Ascope, 2014-2016*”, cuyo objetivo fue

determinar la conexión entre la administración del riesgo de crédito y su efecto en la morosidad de dicha cooperativa durante el periodo mencionado. El diseño del estudio fue descriptivo correlacional, haciendo usos encuestas como estrategia de recopilación de datos, con una muestra de 16 trabajadores involucrados en la gestión directa e indirecta de riesgos en la cooperativa. También, se llevó a cabo un análisis de los EEFF para realizar un estudio cuantitativo. Se empleó estadística descriptiva e inferencial para el análisis de los datos. Los investigadores concluyeron que, las variables estudiadas mostraron una alta correlación ( $p = 0.000 < 0.01$ ), indicando que un mejor manejo del riesgo de crédito se relaciona con niveles más bajos de morosidad.

#### ***2.1.1.1. Tesis internacionales.***

Luna (2021) presentó la tesis titulada *“Propuesta de implementación de un modelo de administración de riesgo crediticio para una empresa comercializadora de la ciudad de Guayaquil”*, donde el objetivo principal fue proponer un modelo para la administración de cartera de la empresa comercial, mediante la estimación del riesgo de crédito; para ello aplicó el método científico, de tipo cuantitativo, descriptivo y explicativo, el objeto de estudio fue la base de clientes de una empresa del sector comercial que asciende a 21.142 registros, como instrumento el análisis documental. Se concluye que, la evaluación de gestión es crucial para el buen funcionamiento de cualquier empresa; por lo tanto, desarrollar y establecer metodologías que permitan una adecuada valoración del riesgo de crédito se ha vuelto esencial.

Pazmay (2021) efectuó la tesis titulada *“Análisis de riesgo crediticio en el sistema de la banca pública ecuatoriana. Una aplicación del modelo de Markowitz”*, donde el objetivo principal fue, señalar los indicios de riesgo que tienen relación con el sistema moroso de la Banca Pública del Ecuador en el período 2018 – 2019; el documento mencionado enmarcó una metodología con un enfoque cuantitativo, con una modalidad exploratoria y descriptiva. La población de la

investigación, fue el total de la banca pública; y como instrumento el cuestionario. Donde se concluye que, los principales problemas que han presentado los ciudadanos para pagar en tiempo las deudas de financiamiento han sido los costos de la canasta básica, la inestabilidad laboral y la capacidad de pago. Asimismo, una pequeña muestra de productores, refieren que, la disminución de los precios de venta de los productos ha incidido en los incumplimientos.

Parra (2021) realizó la tesis titulada “*Análisis de gestión de riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda. Ambato*”, donde el objetivo principal fue llevar a cabo evaluación de la administración del riesgo crediticio para estimar la situación actual de la corporación de La Merced, con el propósito principal de mejorar la operativa del crédito para mitigar los riesgos existentes. En la investigación se utilizó un método descriptiva-explicativa con un enfoque mixto, combinando aspectos cualitativos y cuantitativos. Se llevó a cabo una investigación de campo mediante entrevistas al personal, teniendo como población una muestra de 111 créditos dados durante el año 2019 en la agencia principal de la cooperativa. Se concluyó que; el riesgo crediticio se basa en la probabilidad de que los deudores, tanto personas jurídicas como naturales, no cumplan completamente con las obligaciones acordadas al momento del otorgamiento del crédito. Asimismo, se destacó que el riesgo crediticio tiene una colisión significativa en la capacidad de pago de las cooperativas.

#### **2.1.1.2. Tesis nacionales.**

Ramírez (2022) presentó la tesis titulada “*La gestión del riesgo de crédito y su influencia en la morosidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Andreli sucursal, Tingo María*”, donde el objetivo principal fue evaluar de que manera la gestión del riesgo de crédito afecta el monto de morosidad entre los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andreli, sucursal Tingo María.; el estudio se enmarca dentro de una investigación aplicada de tipo no experimental, con un enfoque

descriptivo. La muestra estuvo constituida por 18 Unidades de Estudio (UE), utilizando la técnica cuestionario y entrevista como metodo de recopilacion de data. Los resultados obtenidos llevaron a la conclusión de que la gestión del riesgo crediticio tiene una influencia significativa en los montos de morosidad en la empresa. Se identificó una alta correlacion negativa (-0.749), lo que indica que existe una relación inversa entre estos factores. Esto sugiere que un aumento en la efectividad de la gestión del riesgo crediticio podría conducir a una disminucion en los montos de morosidad.

Condor y Taipe (2019) efectuaron la investigación titulada “*Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en mi Banco –agencia Chupaca – 2018*” cuyo objetivo principal fue establecer la relación entre la Gestión del Riesgo Crediticio y el Índice de Morosidad en Mi Banco – Agencia Chupaca – 2018; para ello se aplicó el método científico de tipo básica, descriptiva, deductiva y de corte transversal; la muestra estuvo constituida por 30 asesores de créditos, se utilizó como instrumentos de recolección de datos la encuesta mediante el empleo de la escala de Likert. Los investigadores arribaron a la conclusión que, se encontró una significancia bilateral de 0.011, dentro de un margen de error del 5%, junto con un coeficiente de compensación de 0.458, indicativo de una compensación positiva débil. Esto implica que simplemente tener un programa o gestión relevante del riesgo de credito no garantiza automáticamente resultados satisfactorios en cuanto a los índices.

Nuñez y Regalado (2022) llevaron a cabo un estudio titulado "Gestión del riesgo crediticio y su impacto en la morosidad en la entidad Compartamos Financiera S.A. Agencia Chota". El objetivo principal fue analizar de qué manera la administración del riesgo de crédito influye en la morosidad en dicha entidad durante el año 2022. Emplearon una metodología aplicada con un diseño no experimental y enfoque cuantitativo. Sabiendo que la población y muestra consistieron

en 30 asesores de la financiera en Chota. Las técnicas de recopilación de datos empleadas fueron encuestas y análisis documental, utilizando como instrumento principal un cuestionario. Los resultados indicaron que la gestión del riesgo crediticio se relaciona significativamente en la morosidad, subrayando la importancia de que los asesores de crédito realicen un análisis y evaluación exhaustivos durante el proceso de préstamo para evitar retrasos en los pagos.

Herrera y Millones (2021) desarrollaron la tesis titulada “*Gestión del riesgo crediticio e índice de morosidad de los créditos pymes en una entidad bancaria en Zona Lima, 2021*”, donde el propósito fue identificar la relación entre la gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en la cartera de créditos para pequeñas y medianas empresas (Pyme) en una entidad bancaria de la Zona Lima durante el año 2021. Se empleó una metodología cuantitativa con un diseño no experimental de corte transversal y un enfoque correlacional. Sabiendo que la muestra se tuvo en cuenta 25 trabajadores de banca PYMES en la ciudad de Lima, quienes fueron encuestados para recolectar datos. Los hallazgos revelaron una correlación positiva muy débil entre la gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,162. Esto llevó a descartar la hipótesis principal del estudio, sugiriendo que la gestión del riesgo de crédito no tiene un efecto representativo en la disminución del índice de morosidad durante el período examinado.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Gestión de riesgo crediticio**

García (2021) señala que la gestión de riesgo crediticio “Implica verificar el monto y disposición de renta de un hipotético cliente. Para llevar este desarrollo de forma efectiva, tanto empresa como prestadores privados requieren que personas naturales o jurídicas proporcionen información detallada sobre su situación financiera” (p. 1). También solicitará documentos que

muestren sus ingresos; revisando el historial de créditos y analizarán otros aspectos relevantes para determinar la solvencia del solicitante y minimizar el riesgo asociado con la concesión del crédito.

La SBS (2011) menciona que la gestión de riesgo crediticio. “Es el procedimiento diseñado para mantener el riesgo de crédito bajo control, siguiendo los estándares aceptados en las normativas y procesos internos avalados por la junta directiva con el fin de lograr los objetivos de rendimiento y efectividad” (p. 2). En este contexto, esta gestión implica una serie de procedimientos para asegurar que las exposiciones crediticias se mantengan dentro de los límites establecidos ajustándose a las estrategias de las instituciones financieras. Esto incluye la estimación continua del riesgo de crédito, la activación de controles internos, y la adaptación de las políticas de crédito para responder a las variaciones en el mercado y a los perfiles de riesgo de los clientes.

Cristóbal (2019) indica que la gestión de riesgo crediticio. “Protege la solidez financiera y de capital de una empresa financiera en consonancia con sus metas estratégicas de expansión y rentabilidad (p. 1). Este enfoque también abarca todo el ciclo del crédito, que incluye las fases secuenciales de evaluación y monitoreo desde la concesión inicial hasta el seguimiento continuo y la recuperación de créditos. Además, implica la implementación de normas y procedimientos diseñados para detectar, evaluar y gestionar los peligros asociados con las operaciones crediticias, asegurando así que se minimicen las pérdidas y se optimicen los resultados financieros.

#### **2.2.1.1. Capacidad de pago.**

La definición de capacidad de pago de un deudor hace énfasis al monto límite de dinero que cualquier persona pueda destinar al pago de los préstamos que en un momento fue requerido. BBVA (2017) señala que la capacidad de pago:

Este indicador permite evaluar la probabilidad de cumplir con las obligaciones financieras de manera puntual y sin dificultades. Se centra en determinar la disponibilidad de liquidez,

es decir, los fondos disponibles que permiten a cada individuo cubrir sus obligaciones diarias y otros compromisos. (p. 2)

Coll (2020) indica que la capacidad de pago. “Es un atisbo que busca evaluar la posibilidad de que un persona o organización no pueda dar cumplimiento con sus compromisos financieros ante un acreedor” (p. 1). Este criterio es fundamental para determinar la evaluación crediticia de un individuo y se utiliza repetidamente en el proceso de evaluación para aprobar o denegar créditos. Además, la capacidad de pago ayuda a los prestamistas a establecer condiciones de crédito adecuadas, ajustar los montos de los préstamos y los plazos de amortización, y mitigar el riesgo de impago, garantizando así una gestión de crédito más efectiva y segura.

Garcia (2020) menciona que la capacidad de pago. “Se define como la disposición de una entidad u organización para dar cumplimiento con sus obligaciones hacia acreedores o proveedores sin incurrir en morosidad. En otras palabras, es la variabilidad de que la empresa sea incapaz de cumplir con el pago de sus deudas” (p. 9). Por lo que, para una buena gestión de riesgo es elemental medir la intención y disposición al momento de cancelar las deudas a tiempo. También Garcia (2020) indica que. “Es un factor crucial, debido que indica la capacidad de una empresa para cumplir con sus compromisos financieros” (citado por Salazar, 2016, p. 9). Es fundamental para tomar una decisión en relacion con el endeudamiento, y también es requerido por el sector bancario para la concesión de créditos. Además, este aspecto proporciona a los prestamistas una evaluación clave sobre el riesgo asociado con el otorgamiento de financiamiento, ayudando a determinar las condiciones y términos del crédito.

Por otro lado, Pacheco (2022) sostiene que la capacidad de pago. “Es un indicador utilizado por las entidades financieras para la aprobación de créditos. Por ello, es crucial realizar una evaluación previa para determinar si se podrá cumplir con el compromiso financiero” (p. 2).

Además, ayuda a prever posibles problemas de solvencia y a ajustar los términos del crédito, como tasas de interés y plazos, para mitigar el riesgo de impago. Este análisis permite a las instituciones financieras ofrecer condiciones más adecuadas y realistas, minimizando así el riesgo de incumplimiento y asegurando una gestión más efectiva del crédito .

#### *2.2.1.1.1. Obligación financiera.*

Sánchez (2023) hace mención que, la obligación financiera. “Hace énfasis a un instrumento de deuda negociable que entidades y gobiernos emiten para obtener financiamiento mediante la atracción de nuevos inversores” (p. 1). Es así que, se distinguen de los bonos por su enfoque en períodos de tiempo más cortos y específicos, ya que las obligaciones suelen tener vencimientos más breves y condiciones que pueden diferir de las de los bonos tradicionales. Además, las obligaciones pueden ofrecer una mayor flexibilidad en términos de emisión y pago, adaptándose a las necesidades de financiamiento a corto plazo de los emisores.

Las obligaciones financieras son un mecanismo de endeudamiento que emplean tanto las empresas como las autoridades de algunos países para acceder a bienes y financiar sus operaciones. A través de estas obligaciones, la entidad emisora se compromete a devolver en el futuro el dinero que recibió como préstamo, aplicando una tasa de interés fija (Blum, 2023, p. 4). Es así que las obligaciones financieras respaldan el compromiso de pagar el dinero recibido, por lo que existen tres tipos de obligación como: obligaciones de pago, obligación contractual y obligación regulatoria.

Coll (2023) alude que “Una obligación financiera es un compromiso que una persona, empresa u organización adquiere de pagar una cantidad de dinero o cumplir con alguna otra obligación en una fecha determinada” (p. 1). Las obligaciones financieras pueden ser adquiridas a través de préstamos, emisión de bonos, arrendamientos financieros, entre otros medios, por lo que



las deudas deben ser pagadas con intereses en un plazo determinado. El incumplimiento de estos compromisos puede resultar en sanciones financieras, daños a la calificación crediticia, y en casos extremos, acciones legales para recuperar el monto adeudado. La gestión indicada de estas obligaciones es crucial para mantener la firmeza financiera y la buena reputación crediticia.

#### *2.2.1.1.2. Liquidez financiera.*

Muñoz (2021) indica que. “La liquidez es el nivel de accesibilidad a tu inversión y determina cuánto tiempo tardarás en poder disponer de estos recursos. El proceso de conversión difiere de un activo a otro” (p. 2). En otras palabras, la liquidez juega un papel importante porque cuanto mayor sea el retraso en la conversión de los insumos disponibles, más difícil será obtener liquidez. Por tanto, los activos se pueden clasificar según sean más o menos líquidos; es decir, la rapidez con la que se pueden convertir en efectivo sin que afecte significativamente a su valor. A mayor liquidez de un activo, más sencillo será venderlo y obtener efectivo a cambio.

Perez (2018) menciona que la liquidez financiera. “Es la capacidad para convertir los activos del negocio en efectivo de manera rápida y sencilla. Ello dependerá de las oportunidades que se tenga de venderlos” (p. 1). Además, la liquidez es crucial para garantizar que una entidad pueda satisfacer con sus responsabilidades financieras a corto periodo sin necesidad de recurrir a financiamientos adicionales o realizar ventas a precios desfavorables. Asimismo, mantener un nivel adecuado de liquidez permite a las empresas enfrentar imprevistos, gestionar eficientemente sus operaciones diarias y aprovechar oportunidades de inversión sin comprometer su estabilidad financiera.

Aldea (2019) señala que. “Las obligaciones financieras (también llamadas bonos) son emisiones de deuda que realiza una empresa o una entidad pública” (p. 3). Por lo que, quien compra el bono está comprando deuda, por lo que cuando realiza la compra, está pidiendo dinero prestado

al emisor a cambio de una devolución de principal e intereses, lo que la convierte en una forma de financiación a largo plazo. Esto convierte a las obligaciones financieras en una forma de financiación a largo plazo, permitiendo a las entidades obtener los recursos necesarios para sus proyectos o necesidades operativas mientras se comprometen a pagar intereses periódicos y devolver el capital al vencimiento del bono.

Educatyba (2023) hace mención que “La liquidez financiera se refiere al grado en el que una empresa o individuo puede convertir sus activos, para satisfacer las obligaciones financieras y otros compromisos a corto plazo” (p. 5). Es decir, se debe mostrar importancia a la liquidez ya que garantiza que los activos puedan utilizarse para pagar facturas, cubrir deudas y evitar la insolvencia. Una adecuada gestión de la liquidez permite a las empresas y personas mantener una estabilidad financiera, manejar situaciones imprevistas y asegurar el cumplimiento de sus responsabilidades financieras sin necesidad de recurrir a fuentes de financiamiento adicionales.

#### *2.2.1.1.3. Compromisos financieros.*

Según Andreu (2022) los compromisos financieros significan “Un acuerdo en el que el deudor se compromete con el acreedor a mantener su nivel de liquidez, solvencia o estabilidad financiera, con el fin de minimizar el riesgo de incumplimiento de la deuda” (p. 1). Es decir, estos compromisos buscan asegurar que el deudor mantenga una situación financiera adecuada para cumplir con sus obligaciones de pago, reduciendo así la probabilidad de impago y garantizando una relación financiera más segura entre ambas partes. Además, el cumplimiento de estos compromisos puede influir en las condiciones del crédito, como las tasas de interés y los plazos, optimizando la gestión del riesgo financiero.

Los convenios financieros o compromisos financieros son parámetros que se imponen al deudor en el contexto de una financiación. Su forma más común es la de una razón

financiera; es decir, una relación matemática que permite evaluar la salud financiera de una empresa, un SPV o un proyecto. Estos parámetros miden criterios tales como liquidez, endeudamiento y rentabilidad y son utilizados por un prestamista para monitorear la salud del prestatario a través de cálculos basados en sus cuentas (Sánchez, 2023, p. 2).

Valles (2023) indica que un compromiso financiero o covenant financiero es “El deudor se compromete a mantener ciertos ratios financieros dentro de niveles específicos durante la vigencia del crédito. Estos ratios permiten al prestamista evaluar la capacidad de pago del prestatario” (p. 1). Este tipo de compromisos suelen estar asociados a determinadas obligaciones de información que permiten al prestamista verificar su cumplimiento. Al establecer y monitorear estos ratios, el prestamista puede asegurarse de que el prestatario mantenga una situación financiera saludable, lo que ayuda a mitigar el riesgo de incumplimiento y asegura una mayor estabilidad en la relación crediticia.

#### **2.2.1.2. *Voluntad de pago.***

Según Compartamos Banco (2020) “La voluntad de pago es la disposición que tienes para cumplir con tus obligaciones.” (p. 2). Ya sea para el pago de tu crédito o servicio, por lo que la entidad financiera mide el historial crediticio mediante la estabilidad laboral y nivel de ingresos. Lo que implica la cooperación en dar información al asesor, nivel de vida de la familia, educación de sus hijos, capacidad patrimonial e inversiones, referencias personales, puntualidad durante el proceso.

Para Clementi (2020) la voluntad de pago es “La disposición para pagar hace énfasis a la predisposición de una persona a cumplir con sus responsabilidades financieras” (p. 1). Por lo que la voluntad es la capacidad de los seres humanos para actuar de manera intencionada. Es la facultad que permite al individuo controlar sus acciones, tomar decisiones con libertad y elegir un tipo de

comportamiento específico y en este caso una voluntad para con sus responsabilidades financieras. La voluntad de pago implica no solo la capacidad económica para cumplir con las deudas, sino también el compromiso y la intención de hacerlo de manera responsable y puntual.

Según Gavincha (2023) “La voluntad de pago es el esfuerzo que hace un país para pagar puntualmente sus deudas, independientemente si hay o no un contrato de por medio” (p. 3). Es así que la voluntad de pago deriva de la voluntad de entidades, estados o personas en definir su posición y ordenar su propia conducta para cumplir con lo que se comprometió, acción que es consciente e intencionado en los resultados. La voluntad de pago es fundamental para la estabilidad económica y financiera, ya que refleja el compromiso y la responsabilidad en el manejo de las deudas y obligaciones.

#### *2.2.1.2.1. Cooperación en dar información al asesor.*

La cooperación en dar información al asesor implica compartir datos y recursos para mejorar los servicios crediticios y ayudarse entre ciudadanos o entidades. Marín (2021) menciona que “La cooperación se refiere al apoyo recíproco entre personas con el objetivo de lograr un beneficio común. En este proceso, cada participante contribuye de alguna manera, generalmente a través de dinero o trabajo” (p. 1). Por lo que, este intercambio de información busca maximizar la equidad, eficiencia y lograr consolidar contratos de créditos. Al compartir información relevante y transparente, se facilita la consolidación de contratos de crédito más ajustados a las necesidades y capacidades de los clientes, promoviendo una relación financiera más sólida y beneficiosa para ambas partes.

La cooperación de información se refiere a la colaboración entre individuos, organismos públicos y privados con el objetivo de compartir y utilizar datos de manera conjunta. Para Fernandez (2023) la cooperación. “Se conoce a la acción de cooperar, hace alusión a un obrar en

conjunto, de dos o más personas o entidades, para perseguir un fin en común” (p. 1). Esta puede manifestarse a través de acuerdos formales y consolidar contratos financieros, así como en el intercambio de datos relevantes que facilitan la capacidad de tomar decisiones basadas en información adecuada y el logro de objetivos compartidos. La cooperación efectiva mejora la eficiencia operativa, optimiza los recursos y fortalece las relaciones entre las partes involucradas, permitiendo una mejor gestión de la información.

La cooperación de información al asesor implica brindar cierto tipo de información ante un contrato crediticio. The Circus (2022) menciona que “Cuanta más seguridad ofrezca el cliente, habrá más posibilidades de que acepte financiarlo y; además, le ofrecerá unas mejores condiciones, para conocer esta información, las financieras te exigirán algunos documentos que prueben tu solvencia y tu salud financiera” (p. 3). Por lo que brindar la información requerida y veraz es una forma de cooperar en dar información al asesor crediticio. La transparencia y la exactitud en la información presentada no solo facilitan el proceso de evaluación crediticia, sino que también contribuyen a establecer una relación de confianza con la entidad financiera. Además, una correcta cooperación puede resultar en mejores condiciones de financiamiento, como tasas de interés más favorables y plazos de pago más flexibles, lo que en última instancia beneficia al cliente al permitirle acceder a crédito bajo términos más ventajosos.

#### *2.2.1.2.2. Nivel de vida de la familia.*

Westreicher (2020) define que “El nivel de vida se refiere al bienestar material de una persona, lo cual se basa en la cantidad de bienes y servicios que posee o desea obtener. Este nivel está relacionado con sus ingresos que se genera a lo largo de los años.” (p. 1). Es decir, el nivel de vida de una persona refleja el acceso y la capacidad para adquirir bienes y servicios según sus ingresos disponibles, lo que a su vez está influenciado por su situación económica a lo largo del

tiempo. Un mayor ingreso permite un mayor acceso a bienes y servicios, mejorando el bienestar material y, por fin, el nivel de vida.

El nivel de vida se relaciona con la capacidad de las personas para acceder a una mayor cantidad de bienes y servicios. Así, una persona que dispone de ropa, automóviles, información, películas, parques de atracciones, bicicletas, y otros bienes puede considerarse que tiene un nivel de vida elevado. Para poder adquirir todo esto, lo único que se necesita es contar con dinero (Pérez, 2013, p. 2).

Villarroel (2023) hace mención que “El nivel de vida se puede entender como el grado de riqueza o de bienestar, en un principio material, que una persona puede alcanzar al hacer vida en determinado grupo social, país o región” (p. 1). Por lo que el nivel de vida se refiere a cuántos bienes y servicios le es posible adquirir a una persona con los ingresos que percibe. Este concepto también abarca aspectos como la condición de la vivienda, el acceso a atención médica y educación, y la capacidad de participar en actividades culturales y recreativas. Un nivel de vida alto implica una mayor capacidad para satisfacer necesidades y deseos, mientras que un nivel de vida bajo puede restringir el acceso a recursos.

#### *2.2.1.2.3. Educación de sus hijos.*

La educación de los hijos durante el proceso de crédito mide el estatus social y cultural que posee el individuo respecto a las responsabilidades con sus obligaciones, por lo que el Equipo de Expertos en Educación (2015) indica que. “El entorno social y familiar del estudiante desempeña un papel crucial en su vida académica, influyendo de manera tanto directa como indirecta” (p. 1) Por lo que, se demostró que el apoyo de una familia influye mucho en la educación de los hijos ya puede ser de buena manera o de mala forma. De esta manera las entidades financieras consideran que es un factor principal para evaluar la voluntad de renta de sus beneficiarios de préstamo.

Así mismo, la educación está influenciada significativamente por la clase social. En general, los hijos de padres de clase alta suelen asistir a colegios que ofrecen una educación de alta calidad, mientras que los hijos de padres de clase baja y media baja asisten a colegios con una calidad educativa inferior. En algunos casos, especialmente entre las familias campesinas, la calidad educativa puede ser incluso no tan apta (García, 2021, p. 1). Por lo que, en términos globales, la educación de los hijos muestra la capacidad de responsabilidad y el poder adquisitivo para el cumplimiento y voluntad de pago de las cuotas asignadas por el ente financiero. Es decir, cubrir las necesidades primarias, secundarias y terciarias.

Alvarado (2022) menciona que. “La formación educativa de los hijos es un factor clave que los padres deben considerar para aumentar las posibilidades de que los niños se desarrollen como adultos capaces de comprender y manejar sus emociones” (p. 1). Por lo que, el nivel socioeconómico define las peculiaridades en la educación de los hijos. La educación de los hijos define la capacidad socioeconómica y cultural de la persona para con las obligaciones de crédito y responsabilidades de pago frente a un préstamo otorgado.

#### *2.2.1.2.4. Capacidad patrimonial e inversiones.*

La capacidad patrimonial e inversiones es la legítima posibilidad que tiene el sujeto de adquirir derechos y obligaciones de carácter patrimonial, Sevilla (2023) indica que “Una inversión se define como la asignación de recursos con el propósito de tener algo de beneficio.” (p. 1). Por lo que la capacidad de inversión es la habilidad de un instrumento de inversión para generar ganancias o rendimiento futuro, dependiendo del tipo de instrumento en el que se invierta, ya sea deuda u otros activos financieros.

La capacidad patrimonial frente al crédito Se refiere a la habilidad de una persona o entidad para manejar y dar cumplimiento con actividades financieros, teniendo en cuenta su situación patrimonial y crediticia. Según Sánchez (2020) el patrimonio es “El total de activos, pasivos y derechos que posee una individuo o empresa, utilizado para alcanzar metas” (p. 1). Por lo que, el patrimonio refleja la condición financiera de una empresa y su habilidad para alcanzar sus metas a través de la gestión de sus recursos y obligaciones. Una adecuada administración del patrimonio permite maximizar el valor y asegurar la estabilidad financiera a largo plazo.

La capacidad patrimonial e inversiones se evalúa a través de diversos criterios financieros y macroeconómicos, considerando la situación individual como empresa. Rodríguez (2009) agrega que. “Las inversiones financieras son activos o herramientas financieras que las empresas poseen, y que generalmente se adquieren mediante su contratación o negociación en el mercado de valores.” (p. 1). Por lo que, garantiza que los créditos que se otorguen sea de manera responsable y acorde con la capacidad de pago del solicitante.

#### *2.2.1.2.5. Referencias personales.*

Según Rebajatuscuentas (2020) “Las referencias personales permiten a la institución financiera, conocer y eventualmente contactar a personas que te conocen y te recomiendan. La institución precisa asegurarse que eres una persona responsable, que cumplirá con las obligaciones de pago que originará el crédito” (p. 3). Eso quiere decir que, al establecer contacto con aquellas personas que se deja como referencia, podrán conocer la imagen que ellas tienen, incluyendo el grado de responsabilidad.

La intención de pedir referencias personales, es conocer la impresión que la gente tiene sobre uno. Para Montagud et al. (2023):



Una referencia personal es un documento privado en el que alguien (referente) indica que conoce a otra persona (referenciado) para dar buena fe de su excelente comportamiento. El objetivo de esto es, que la persona referenciada pueda conseguir algún beneficio habiendo demostrado por medio de otra persona que merece aquello que está solicitando (p. 4). Por lo que, este tipo de documentos son suministrados frecuentemente por aspirantes a recibir un crédito, un empleo o una plaza universitaria.

Las referencias personales permiten a la institución financiera, conocer y eventualmente contactar a personas que te conocen y te recomiendan. La institución precisa asegurarse que eres una persona responsable, que cumplirá con las obligaciones de pago que originará el crédito. Al establecer contacto con aquellas personas que dejaste como referencia, podrán conocer la imagen que ellas tienen sobre ti, incluyendo tu grado de responsabilidad. Orozco (2023) indica que:

Nos referimos a referencias personales cuando hablamos de documentos que hacen las personas para hacer sus referencias sobre otra. Los datos que se indican en estos documentos son varios y van desde las conductas en el ámbito laboral, cómo le ha ido en el ámbito académico, ver también si lo tiene y también en estos documentos se habla de los datos personales sobre la persona que se está haciendo referencia (p. 3).

Una entidad financiera pide referencias personales para saber qué impresión tienen otras personas sobre tu responsabilidad en compromisos económicos, antes de que ellos se arriesguen a prestarte algún crédito. Por lo que, una referencia personal es un documento mediante el cual una persona (referente) afirma conocer de vista y trato a otra (referenciado) y; por lo tanto, puede asegurar o dar fe de que esa persona que conoce cumple con ciertos requisitos relacionados con el comportamiento y/o reputación para la tramitación de algún asunto.

#### *2.2.1.2.6. Puntualidad durante el proceso crediticio.*

Pérez (2022) define que “La puntualidad es el cuidado y diligencia en hacer las cosas a su debido tiempo o en llegar a (o partir de) un lugar a la hora convenida” (p. 1). Por lo que la puntualidad durante el proceso crediticio requiere de compromiso de cumplir con las obligaciones acordadas en un contrato de crédito, por lo que si evita retrasos con los pagos de las cuotas se libra del pago de morosidades lo que a su vez contribuye a mantener una buena reputación crediticia y a evitar sanciones o aumentos en las tasas de interés. Además, el cumplimiento puntual de los pagos ayuda a fortalecer la relación con el prestamista, lo que puede facilitar futuras negociaciones crediticias y mejorar el acceso a mejores condiciones de financiamiento.

La puntualidad durante el proceso crediticio se evidencia con el pago oportuno de las cuotas de un crédito, pagar a tiempo la cuota de un crédito permite que los usuarios accedan a mejores condiciones de financiamiento, por lo que, algunos de los beneficios de ser puntuales en los pagos es mantener un muy buen historial crediticio y tener acceso a nuevos préstamos con las mejores condiciones del mercado. Además, ser un buen pagador mejora la clasificación de riesgo en el sistema financiero (Barranzuela y Guzmán, 2021, p. 3).

Redacción RPP (2016) menciona que “Cumplir puntualmente con los pagos de tu préstamo puede llevar a obtener condiciones más favorables para futuros préstamos, lo que podría traducirse en una tasa de interés más baja, un mayor monto de crédito o un plazo más ajustado a tus necesidades” (p. 3). Además, se proyectará la imagen de un cliente no deudor para cualquier entidad del sistema financiero, con un buen historial crediticio de pagos. Esto se traduce en una mayor confianza por parte de las instituciones financieras, lo que puede facilitar el acceso a futuros créditos con términos más favorables, reflejando un comportamiento responsable y confiable en el manejo de obligaciones financieras.

### **2.2.1.3. Situación financiera.**

Conexión Esan (2015) señala que “Para evaluar la condición financiera de la empresa es necesario comenzar con los estados financieros, debido a que ahí es donde se ve como se encuentra la empresa y en que circunstancias esta para cubrir sus necesidades primarias. Además, es crucial considerar los siguientes tres aspectos: capacidad de pago, seguridad y eficiencia.” (p. 2). Por lo que es elemental tener en consideración el balance general para un buen análisis de la situación financiera de la entidad y la preparación para el proceso de decisión. El balance general proporciona una visión clara de los activos, pasivos y el patrimonio neto de la empresa en un momento específico, lo que permite evaluar la solvencia y la estructura financiera.

Wolters Kluwer TAA España (2023) refiere que “El balance de situación refleja la condición financiera de una empresa en un momento específico, siendo esencial para llevar a cabo una planificación detallada en cualquier plan de negocio” (p. 1). Así que, la situación financiera de una empresa es fundamental para saber su estado económico, conocer la solvencia, estabilidad y su rentabilidad mediante análisis financiero para la tomar decisiones en visión al futuro y desarrollar estrategias adecuadas para el crecimiento y la gestión efectiva del negocio.

Según Conexión Esan (2015) “La situación financiera de una empresa se define como un análisis que emplea diversas variables contables para evaluar el desempeño de la compañía, con el fin de guiar decisiones destinadas a resolver problemas” (p. 1). Para hacer un diagnóstico preciso de la condición financiera de una entidad, es esencial comenzar con su estado financiero, considerando especialmente la solvencia, estabilidad y eficiencia operativa. Este análisis facilita el proceso de decisión informadas para mejorar la salud económica y promover el crecimiento sostenible de la empresa.

#### **2.2.1.3.1. Solvencia.**

El análisis de solvencia de una empresa revela su situación financiera a corto plazo, enfocándose en la habilidad para satisfacer sus compromisos financieros en un periodo corto. La solvencia se vincula con los activos circulantes a lo largo del período contable en curso y se puede entender como la habilidad de pago a corto plazo lo cual es crucial para determinar si la empresa puede enfrentar sus compromisos financieros sin necesidad de recurrir a financiamiento adicional o enfrentar problemas de liquidez (Conexion Esan, 2015, p. 3). Es así que, la solvencia permite al acreedor conocer la capacidad de pago del deudor y decidir si es conveniente concederle financiamiento.

Pérez (2018) define que “La solvencia de una empresa es uno de los indicadores de su bienestar financiero que, en última instancia, permite conocer la solidez y sostenibilidad del negocio” (p. 6). Por lo que, la solvencia financiera se puede definir como la habilidad de una empresa para satisfacer con sus compromisos financieros de pago cuando estos vencen. Este aspecto es crucial para valorar la habilidad de una entidad para enfrentar sus compromisos y obligaciones sin recurrir a financiamientos adicionales o incurrir en problemas financieros graves. Una empresa solvente tiene suficiente capital y recursos para montar sus pasivos en determinados plazos, lo que refleja una gestión financiera efectiva y una posición estable en el mercado. Evaluar la solvencia incluye analizar ratios financieros como el ratio de solvencia, el ratio de deuda a capital y otros indicadores clave que brindan una perspectiva completa de la salud económica y la estabilidad a largo plazo de la empresa.

Según Caballero (2020) “Solvencia es la habilidad de una persona o entidad para cumplir con sus compromisos financieros” (p. 1). Es decir, el concepto de solvencia financiera está relacionado con las deudas, por lo que la insolvencia es una empresa es la que no puede afrontar sus endeudamientos y eventualmente se declarará en quiebra o la reestructuración, con el fin de

resolver su incapacidad para pagar a sus acreedores y asegurar su continuidad operativa o liquidar sus activos. La evaluación de la solvencia es, por tanto, crucial para entender la estabilidad financiera y la viabilidad a largo plazo de una entidad.

Fernandez (2023) menciona que “La solvencia económica es un concepto que describe la habilidad de un individuo o empresa para ejecutar sus deudas y otras responsabilidades financieras” (p. 4). Por lo que, si una empresa es financieramente solvente, es más probable que pueda obtener financiación que le permita invertir en nuevas iniciativas y crecer. Una sólida solvencia económica no solo facilita el acceso a créditos y líneas de financiamiento, sino que también mejora la confianza de inversores y socios potenciales, lo que puede resultar en mejores oportunidades de expansión y desarrollo. En cambio, una falta de solvencia puede limitar las opciones de financiación y restringir la capacidad de la empresa

#### *2.2.1.3.2. Estabilidad.*

La estabilidad representa la situación deseada de la empresa tras un periodo de crecimiento, caracterizándose por un crecimiento sostenido que se ajusta al ritmo del momento sin que la empresa caiga en situaciones (Conexión Esan 2015, p. 4). La estabilidad financiera es la tranquilidad de que una empresa puede afrontar cualquier desafío financiero y aun así tener éxito. Esta estabilidad asegura que la entidad pueda gerenciar sus recursos de forma óptima, cumplir con sus obligaciones, y continuar con sus operaciones y estrategias de crecimiento en condiciones económicas variables.

Experto GestioPolis (2002) refiere que “La estabilidad financiera es un concepto amplio que tiene dos facetas, que implica el análisis de los sistemas financieros; y otro empresarial, que se centra en la evaluación de la solvencia de las organizaciones. Ambas facetas son de gran importancia en el contexto financiero.” (p. 1). Por lo que para considerar la estabilidad de una

entidad requiere facilitar la asignación eficaz de los recursos económicos, gestiona los riesgos, mantiene su capacidad para desempeño.

Arce (2021) indica que “La estabilidad financiera como aquello donde se requiere que las empresas soportan choques fundamentales como el agotamiento del capital debido a grandes catástrofes, cambios imprevistos en las tasas de interés o rendimientos adversos de los activos, sin colapsar” (Citado por Shim, 2017, p. 4). Por lo que, esto significa tener suficiente liquidez para cubrir gastos a corto plazo, tener un flujo de caja positivo y, por supuesto, poder seguir generando ingresos, además de contar con planes de contingencia seguros y reservas de emergencia. Además, la estabilidad financiera implica contar con planes de contingencia seguros y reservas de emergencia para afrontar situaciones imprevistas y minimizar el impacto de eventos adversos en la operación de la empresa.

#### *2.2.1.3.3. Productividad.*

Sevilla (2020) explica que la productividad se entiende como un indicador de desempeño económico que evalúa la cantidad de bienes y servicios generados por cada miembro de producción empleado (Mano de obra, capital, tiempo, recursos naturales, etc.) en un tiempo específico (p. 1) . El propósito de medir la productividad es determinar la eficiencia de la producción respecto a cada factor o recurso empleado, donde la eficiencia se refiere a lograr el mayor rendimiento posible.

La productividad se relaciona estrechamente con la rentabilidad de una empresa al reflejar su habilidad y eficacia en la producción. Se centra en la vinculación de la creación de recursos que son de muchísima importancia a fin de ser utilizados para lograr el máximo rendimiento al menor costo y, en consecuencia, a una mayor rentabilidad. Al mejorar la productividad, la empresa puede maximizar su producción sin incrementar

proporcionalmente sus gastos, lo que contribuye a una mejor posición competitiva (Esan, 2015, p. 5).

SAP Concur Team (2022) menciona que la productividad. “Es el conjunto de acciones implementadas para que la empresa funcione de manera eficiente y alcance sus objetivos operativos y estratégicos. Además, puede evaluarse como un indicador del volumen de trabajo, el éxito en las tareas y la capacidad operativa.” (p. 1). La productividad de una entidad va relacionado con el crecimiento de motivación y satisfacción de los trabajadores, ya que un equipo comprometido y satisfecho tiende a ser más eficiente y contribuir positivamente a los objetivos y metas de la empresa. Además, una alta productividad refleja la capacidad de la organización para optimizar sus recursos y procesos, mejorando así su rendimiento global.

#### **2.2.1.4. *Historial crediticio.***

Para El Financiero (2023) “El historial o score crediticio es una representación numérica de la solvencia de una persona y juega un rol importante en la vida financiera del individuo” (p. 2). Esta se calcula tomando en cuenta varios factores, como el historial de pagos, la deuda pendiente, la duración del historial crediticio y los tipos de crédito utilizados. Un buen puntaje crediticio puede facilitar el acceso a mejores condiciones de financiamiento, como tasas de interés más bajas y mayores límites de crédito, mientras que un historial negativo puede limitar las opciones disponibles y resultar en costos financieros más altos. Por lo tanto, mantener un buen historial crediticio es crucial para la estabilidad y la salud financiera a largo plazo del individuo.

Banco Pichincha (2020) indica que el historial crediticio “Es un registro emitido por la Superintendencia de Bancos que recoge los antecedentes financieros de una persona. Este registro detalla el monto de deuda que posee y su comportamiento en el pago de dicha deuda, y con base en esta información, se le asigna una calificación” (p. 2). Una calificación crediticia determina

cuán confiable o riesgoso es otorgar un crédito a esa persona, ya que proporciona una evaluación sobre su capacidad y disposición para cumplir con sus obligaciones financieras. Esta calificación ayuda a las empresas financieras al proceso de decisiones brindadas sobre la concesión de crédito

De acuerdo a Rus (2020) “Un historial de crédito es un documento que presenta información esencial sobre la situación financiera de un individuo o entidad” (p. 1). Por lo que, es de importancia aportar información de relevante relacionada con la solvencia de la entidad que va a solicitar un crédito; ya que esto permite a los prestamistas evaluar de manera precisa la habilidad de la entidad para satisfacer sus compromisos financieras. Una evaluación detallada del historial de crédito facilita el proceso de decisiones informadas sobre la aceptación del crédito, los términos y condiciones asociados.

Sánchez (2023) menciona que “El historial crediticio no deja de ser un informe que refleja la información financiera del cliente, centrado en determinar dos puntos clave: a) cuáles son sus deudas actuales, b) si ha tenido algún tipo de impago en el pasado” (p. 4). Por lo que se puede generar dos tipos de informes: Informe detallado y el informe agregado.

El historial crediticio es un registro del comportamiento relacionado con los compromisos financieros a lo largo de la vida. Incluye tanto las deudas adquiridas con entidades financieras como con comercios, tales como cuentas de teléfono móvil, televisión por cable y tiendas minoristas)” (Bancolombia, 2021, p. 1).

BBVA Perú (2023) menciona que “El historial crediticio es un registro que documenta tu conducta con respecto a todos los productos económicos que se requiera.” (p. 1). Es decir que, cada crédito o préstamo realizado con una entidad financiera queda registrado y el comportamiento que se tuvo respecto a los productos como si pagó a tiempo, retraso de pagos, o no cumplió con las obligaciones de pago. Este historial proporciona una visión integral de la responsabilidad



crediticia del individuo, siendo una herramienta clave para las instituciones financieras al evaluar la solvencia y el riesgo asociado con futuros créditos o préstamos.

#### *2.2.1.4.1. Historial de pagos.*

Rakoczy (2022) menciona que “El historial de pagos en los informes de crédito es solo eso: un historial de sus pagos a los prestamistas. Muestra si pagó sus facturas a tiempo y es parte importante de sus puntajes de crédito” (p. 1). Es decir el historial de pagos crediticios se refiere a un registro detallado de los comportamientos financieros de un individuo o entidad en relación con sus obligaciones crediticias, el historial incluye información sobre el manejo de créditos, préstamos y deudas. Además, un buen historial de pagos es fundamental para mantener un alto puntaje de crédito, lo cual puede influir en la capacidad de obtener nuevos créditos o préstamos en términos favorables. Por el contrario, un historial con retrasos o incumplimientos puede afectar negativamente la capacidad de acceso a crédito y aumentar los costos de los préstamos debido a mayores tasas de interés. Por lo tanto, mantener un historial de pagos positivo es esencial para la salud financiera y la credibilidad crediticia a largo plazo.

Ayoola (2023) indica que “El historial de pagos se refiere a los patrones o comportamiento de pago, examina su historial de pagos puntuales y no puntuales, y la frecuencia con la que paga” (p. 3). Además, esta información da a los prestamistas una idea de su grado de confianza y de si deben darle dinero, por lo que el historial de pagos es un registro de sus transacciones pasadas, que muestra los pagos que ha realizado o recibido.

Este historial se refiere al registro de cómo ha manejado sus obligaciones financieras, como facturas de tarjetas de crédito, pagos de préstamos y otros compromisos monetarios, juega un papel crucial en la determinación de su solvencia y puede tener un profundo impacto en su bienestar financiero (Equipo Fastercapital, 2023, p. 1).

En decir, el historial de pagos conserva toda la información esencial para identificar y verificar cada transacción. Esto incluye la fecha del pago, el tipo de pago, la entidad receptora, el monto pagado, el número de confirmación, el monto correspondiente a cualquier cuota adicional y el estado del pago. Además, puede incluir detalles sobre cualquier carga por demora, ajustes realizados y el saldo restante, proporcionando una visión completa de la gestión de tus obligaciones financieras. Esta información es crucial para los prestamistas y las agencias de crédito, ya que les permite evaluar tu confiabilidad crediticia y tu capacidad para cumplir con tus compromisos financieros de manera oportuna.

#### *2.2.1.4.2. Deudas pendientes.*

Para Besançon (2024) “Las deudas o pagos pendientes surgen cuando la empresa compra un producto, contrata un servicio o adquiere otros compromisos económicos y no los cancela de inmediato, sino que los pospone con una fecha de vencimiento posterior” (p. 3). Esta deuda puede estar asociada a diversos tipos de compromisos financieros, como préstamos, créditos, facturas pendientes u otras obligaciones financieras. La gestión apropiada de estos compromisos es crucial para mantener la estabilidad económica de la entidad, ya que la acumulación de deudas puede afectar su liquidez y capacidad para cumplir con otras obligaciones. Es fundamental para las empresas monitorear y planificar sus pagos para evitar problemas de morosidad y garantizar un flujo de efectivo saludable.

Los pagos o deudas pendientes son obligaciones que la empresa contrae a causa de alguna actividad económica y que tienen que ser canceladas en un tiempo específico. En este sentido, los pagos pendientes pueden ser a corto, mediano o largo plazo, y suelen estar respaldados a nivel contractual por facturas, pagarés, letras, contratos o cualquier otro documento mercantil que garantice que tales obligaciones son claras, expresas y exigibles. Estos documentos no solo sirven

como evidencia del compromiso financiero, sino que también establecen los términos y condiciones para el pago, como las fechas de vencimiento, los intereses aplicables y las penalidades por incumplimiento.

La deuda pendiente hace referencia a la cantidad de dinero que un individuo, entidad aún debe pagar y que aún no ha saldado en el plazo acordado con el acreedor. Por lo que la definición de esta deriva en dos conceptos distintos como deudas y pendientes; es así que, según Dobaño (2023) la deuda “Se refiere a cualquier obligación en numerario pendiente de cumplimiento; es decir, es una obligación entre dos personas o entidades, por la cual una de ellas debe una cantidad de dinero (deudor) a otra (acreedor)” (p. 3). Por otro lado, "pendiente" también puede referirse a un asunto o cosa que está por resolverse o finalizarse (Legsa, 2023, p. 2). Es decir, que se utiliza para describir un asunto o una tarea que aún no se ha concluido o que está en proceso de resolución.

#### *2.2.1.4.3. Duración del historial crediticio.*

La duración del historial crediticio varía en dependencia del tipo de crédito que se solicita cada vez que se solicita un préstamo o se contrata un servicio de telefonía, las empresas te registran en esta base de datos. Ahí, cada mes reportan si pagas puntualmente tus deudas o si te retrasas en tus pagos (Expansion, 2023, p. 4). Por lo que, el historial de crédito muestra los últimos 24 o 36 pagos, así que aun cuando te retrases en un pago y te pongas al corriente, este comportamiento queda registrado como se muestra a continuación.

A partir de la primera fecha del primer incumplimiento: 6 años, por lo que van a pasar 6 años donde vas a tener esa marca en tu historial crediticio y después de eso se va a eliminar ese crédito, va a desaparecer, pero yo te diría 6 años es una gran penitencia el no tener acceso al crédito. Por lo que México considera que: si tienes saldos de crédito de 220 o 250 pesos, se eliminan al año. Si tienes saldo de crédito que se va hasta las 500 UDIS (4 mil

pesos aproximadamente), se eliminan a los dos años; y si tienes créditos vencidos de 500 UDIS a mil UDIS se eliminan a los 4 años, mil UDIS equivalen a alrededor de 7 u 8 mil pesos (Sandoval, 2023, p. 41-42).

#### 2.2.1.4.4. *Tipos de créditos.*

Los tipos de créditos derivan de la conceptualización y variedad de créditos ofrecidos en el mercado financiero. Por lo que, Montes (2020) menciona:

Un crédito es un acuerdo financiero en el cual una entidad, usualmente una institución financiera, llamada 'acreedor', brinda una suma específica de dinero a la entidad u otra persona, denominada 'deudor'. En este acuerdo, el deudor pretende devolver esta suma en un tiempo establecido, conjuntamente con una cantidad extra denominada intereses, que compensa al acreedor por el uso del dinero prestado (p. 1).

Los créditos pueden ser clasificados según diversos criterios; por ejemplo, en términos de su duración, pueden ser de corto plazo, que abarcan periodos de menos de un año, de mediano plazo si se extienden entre uno y cinco años, o de largo plazo si tienen una duración superior a 5 años. Además, los créditos también pueden clasificarse según su finalidad, como préstamos personales, hipotecarios o comerciales, y según el tipo de interés, que puede ser fijo o variable. Estas categorías permiten a los prestamistas y a los prestatarios elegir el tipo de crédito que mejor se adapta a sus necesidades y circunstancias financieras, facilitando la gestión adecuada de sus obligaciones y la planificación financiera a lo largo del tiempo.

Los tipos de créditos son diversas formas de financiamiento que se adaptan a diferentes necesidades financieras; el mercado financiero ofrece muchos tipos de créditos, cada uno tiene un propósito, un destinatario y un plazo diferente, los tipos de créditos se clasifican en: tarjetas de

crédito, créditos personales, créditos hipotecarios, créditos vehiculares y créditos para empresa. Cada uno de estos tipos de crédito están hechas con la finalidad de cubrir necesidades del público en general. Por ejemplo, las tarjetas de crédito permiten financiar compras diarias con un límite de crédito renovable; los créditos personales están destinados a cubrir gastos inesperados o proyectos personales; los créditos hipotecarios se utilizan para la adquisición de bienes inmuebles; los créditos vehiculares están diseñados para la compra de vehículos; y los créditos para empresas ayudan a financiar operaciones o expansiones comerciales. Cada tipo de crédito puede tener condiciones y requisitos distintos, adaptados a su propósito y al perfil del prestatario (Certus, 2021, p. 1-12).

### **2.2.2. Morosidad**

Según Roldán (2020), la morosidad se caracteriza “Por el retraso de tres meses o más en el pago de la deuda por parte del deudor. Esta situación representa un riesgo significativo, aunque aún no califica como un crédito fallido” (p. 3). Estos conceptos se fundamentan en factores macroeconómicos, microeconómicos y en el contexto que operan tanto la empresa financiera como el cliente óptimo. Los factores macroeconómicos, como el ciclo económico y las políticas monetarias, influyen en la habilidad de los deudores para realizar con sus compromisos. A nivel microeconómico, aspectos en relación a la salud financiera individual y la gestión del crédito impactan en los niveles de morosidad.

Por otro lado, Carrasco (2018) refiere que. “La morosidad se refiere a la falta de cumplimiento de las responsabilidades de pago. En el contexto de los préstamos otorgados por instituciones económicas, generalmente se mide como la proporción del valor de los préstamos que no se han saldado puntualmente” (p. 1). Por consiguiente, la tasa de morosidad se determina calculando el porcentaje de los créditos impagos respecto al total de los créditos otorgados, lo cual

proporciona una medida de la eficiencia de la gestión crediticia y el riesgo asociado con la cartera de préstamos de la institución.

BBVA (2022) indica que la morosidad. “Es el incumplimiento por parte de un cliente de sus compromiso de pago en el plazo establecido, lo que puede llevar al deudor a ser registrado en un fichero” (p. 1). Es importante priorizar los gastos dentro de la entidad, ya que su impago acarrea graves trastornos como el ser incluido en la lista de morosos y el efecto que conlleva ser uno de ellos como la inclusión en la lista de morosos y las consecuencias negativas que ello implica, como la dificultad para acceder a futuros créditos, el aumento de las tasas de interés y el daño a la reputación financiera. Estos efectos llegan afectar gravemente la solidez económica de la entidad y su habilidad para operar de manera eficiente.

#### **2.2.2.1. Factores macroeconómicos.**

Según Hurtado y Altuve (2018) los factores macroeconómicos de morosidad. “Se agrupan en tres categorías principales: variables vinculadas al giro de la actividad financiera, aquellas que perjudican la liquidez de los agentes y los agentes que impactan el grado de endeudamiento.” (p. 10). Por lo tanto, es fundamental considerar estos factores al analizar la morosidad, ya que cada uno de ellos puede influir significativamente en los prestatarios. Entender cómo las fluctuaciones económicas, la disponibilidad de liquidez y el grado de endeudamiento afectan a los agentes económicos permite a las instituciones financieras tomar decisiones más informadas y desarrollar estrategias más efectivas para gestionar el riesgo crediticio.

Mientras que para Castillo (2022) , los factores macroeconómicos incluyen fases expansivas y recesivas. Durante una fase expansiva, los individuos tienen mayores ingresos, lo que disminuye el incumplimiento de pagos. En contraste, en una fase recesiva, la economía se desacelera, afectando los ingresos de las personas, reduciendo su poder adquisitivo y aumentando

los atrasos en el pago de sus obligaciones. Como resultado, los niveles de morosidad se expusieron a subir. Como resultado, los niveles de morosidad tienden a incrementarse, ya que la habilidad de los individuos para dar cumplimiento con sus obligaciones financieros se ve comprometida por las dificultades económicas.

Por tanto, Salgado (2016) menciona que “Las decisiones que tomen los bancos sobre cómo manejar las políticas macroeconómicas, especialmente las monetarias y cambiarias, afectan tanto a sus balances como a sus estrategias para adaptarse a estas políticas” (p. 24). Esto incluye indicadores como el nivel de endeudamiento, ingresos, tasa de desempleo y la disponibilidad de liquidez del cliente potencial para hacer frente a un crédito. Estos factores son cruciales para que los bancos evalúen el riesgo asociado con la concesión de préstamos y ajusten sus prácticas y estrategias en consecuencia. La gestión adecuada de estos indicadores permite a las instituciones financieras tomar decisiones informadas sobre el otorgamiento de crédito y la planificación estratégica, garantizando así una mejor estabilidad financiera y una mayor capacidad de adaptación a las fluctuaciones económicas.

#### *2.2.2.1.1. Actividad económica.*

Francisco (2019) define a la actividad económica como “La actividad económica abarca cualquier proceso mediante el cual se produce, se distribuye o se comercializa un bien o servicio con el fin de satisfacer una urgencia o un deseo” (p. 1). Este concepto incluye todas las etapas del ciclo económico, desde la generación de productos y servicios hasta su entrega final al consumidor. La actividad económica es esencial para el funcionamiento de los mercados y el crecimiento económico, ya que facilita el intercambio de recursos y contribuye a la creación de valor dentro de la economía. Además, fomenta la generación de empleo, impulsa la innovación y mejora el bienestar general al ofrecer soluciones del público en general. En relación a este proceso continuo,

se asegura el flujo de bienes y servicios, se optimizan los recursos disponibles y se promueve la estabilidad económica.

Chavez (2024) menciona que “Se llama actividad económica al conjunto de labores que implica la producción, distribución, y venta de productos y servicios. Toda actividad económica nace con el propósito de cubrir una necesidad en el mercado” (p. 2). Por lo que, es como cualquier proceso relacionado con la producción, intercambio y consumo de bienes, servicios o información, con el objetivo de satisfacer las necesidades de individuos o colectivos. Estas actividades son fundamentales para el funcionamiento de la economía, ya que facilitan la circulación de recursos y permiten a las personas y organizaciones obtener lo que requieren para su bienestar y funcionamiento. La actividad económica abarca desde las labores más básicas, como la agricultura y la manufactura, hasta los servicios complejos en sectores como la tecnología y la educación, contribuyendo al desarrollo y crecimiento económico en diversos niveles.

Para Coll (2023) “La actividad económica hace referencia a transacciones vinculados a la creación y uso de bienes en la economía. abarca actividades comerciales, agrícolas y financieras que se dan en el mundo” (p. 1). Puesto que, esta actividad es relativamente buena, su análisis permite comprender cómo se generan y distribuyen los recursos, cómo se satisfacen las necesidades y cómo se fomenta el crecimiento y el desarrollo económico. Examinar las diversas áreas de la actividad económica ayuda a identificar las tendencias y desafíos.

#### 2.2.2.1.2. *Liquidez financiera.*

Según Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (2022) “La liquidez es un término financiero que describe a un rauda para ser transformado significativamente en dinero sin tener una pérdida representativa de valor” (p. 1). Cuando se analiza en el contexto de una empresa natural o empresa, abarca todos los raudos que se encuentran ahí, incluido el efectivo, que pueden ser utilizados para



cubrir egresos y obligaciones en un periodo corto. Por lo tanto, la liquidez representa un aspecto crucial para la estabilidad financiera tanto a nivel personal como empresarial, ya que permite a individuos y organizaciones cumplir con sus compromisos inmediatos sin necesidad de recurrir a ventas forzadas de activos o a endeudamiento adicional. Una adecuada liquidez asegura que se puedan manejar imprevistos y mantener la operación fluida, evitando problemas financieros y mejorando la capacidad para aprovechar oportunidades de inversión.

Por otra parte, Sevilla (2022) indica que. “La liquidez hace énfasis a la aptitud de un activo para transformarse en efectivo en un período determinado sin tener que venderlo a un monto inferior” (p. 1). El efectivo es el activo más líquido, ya que está inmediatamente disponible para cubrir obligaciones financieras y realizar transacciones sin necesidad de conversión o pérdida de valor. La liquidez de otros activos varía según su facilidad para ser convertido en efectivo y la rapidez con la que se puede realizar esta conversión sin afectar significativamente su precio.

Gómez (2022) indica que el nivel de endeudamiento. “ Es una herramienta que permite identificar la proporción de activos adquiridos por una empresa mediante deuda. Esta relación permite a los inversionistas evaluar el riesgo asociado con la inversión en una entidad que posee un alto nivel de deuda” (p. 1). El nivel de endeudamiento juega un papel vital para ayudar a evaluar la estabilidad financiera de una empresa, dada la cantidad de deudas respaldadas por activos que posee. Un alto nivel de endeudamiento puede señalar una mayor vulnerabilidad financiera, ya que una mayor proporción de los activos de la empresa está financiada mediante deuda, lo que podría afectar su capacidad para manejar imprevistos económicos y cumplir con sus obligaciones financieras.

De acuerdo a Huaman y Moran (2021) el nivel de endeudamiento es “Determinar la conexión de los recursos primarios de una persona o empresa y su capacidad para cumplir con sus deudas” (Citado por Gonzalez, 2021, p. 53). Para el cálculo se realiza la fórmula siguiente:

### **Figura 1**

*Ratio de endeudamiento*

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

*Nota.* Tomado de González, (2021, p. 53).

Este indicador evalúa la proporción entre el valor de los recursos financieros de una empresa y las obligaciones que tiene pendientes, tanto a corto como a largo plazo.

#### **2.2.2.2. Factores microeconómicos.**

Los factores microeconómicos de la morosidad hacen referencia a elementos específicos a nivel individual o empresarial que influyen en el incumplimiento de pagos. Según Altuve y Hurtado (2018) “Hay varios componentes que se relacionan muchísimo con el sistema de morosos de los préstamos bancarios, los cuales pueden categorizarse en tres grupos principales: a) expansión del crédito, b) naturaleza de las operaciones comerciales, y c) políticas de crédito” (p. 63).

Según Aguilar et al. (2014) “Existen diversos componentes que influyen en el funcionamiento de la demora en la diversificación de una empresa, lo cual se asocian con políticas de gestión y estrategias de mercadeo adoptadas por cada empresa” (p. 13).

Entre los factores microeconómicos que afectan la morosidad, se encuentran diversas variables que buscan reflejar la política de crédito expansiva, la diversificación y gestión de riesgos y otros incentivos que enfrentan las instituciones para ampliar sus operaciones y aumentar su manejo óptimo del mercado. Estos factores incluyen la calidad de la cartera

de créditos, las condiciones de préstamo ofrecidas, el perfil de riesgo de los prestatarios y las estrategias de cobranza implementadas. Una política de crédito expansiva puede aumentar el riesgo de morosidad si no se gestionan adecuadamente los criterios de aprobación y la capacidad de pago del público general. La extensa cartera y una gestión efectiva del riesgo ayudan a mitigar estos riesgos ya mantener una morosidad controlada, mientras que los incentivos para ampliar las operaciones pueden llevar a una mayor exposición a riesgos financieros si no se equilibran correctamente (Hurtado y Altuve, 2018, p. 30).

Asimismo, Cornejo (2018) menciona que los factores microeconómicos son “Aquellos que están relacionados con el ámbito del comercio y constituyen una disciplina económica que analiza las unidades individuales y su funcionamiento monetario” (p. 2). Estas incluyen consumidores, empresas, trabajadores e inversores. Por lo tanto, comprender estos elementos es esencial para analizar cómo las decisiones y comportamientos a nivel individual afectan la economía en su conjunto y cómo influyen en la oferta, demanda y precios. El análisis de estos factores permite entender mejor las dinámicas de mercado, como el establecimiento de precios. Además, ayuda a identificar cómo las políticas económicas y las condiciones del mercado impactan en la conducta, debido que es crucial para desarrollar estrategias efectivas y tomar decisiones informadas en el ámbito económico y financiero.

#### *2.2.2.2.1. Crecimiento crediticio.*

El crecimiento crediticio se refiere al aumento o expansión en la cantidad de crédito otorgado por instituciones financieras a individuos, empresas u otras entidades ocasionando que esta sea dificultosa al momento de cancelar las obligaciones crediticias, generando morosidad en los pagos.

El no cumplir con los pagos causa dificultades no solo en la evaluación crediticia de los deudores morosos, sino también repercute en las empresas financieras y, en términos generales, en general el método si esta práctica se vuelve frecuente o si el crédito aumenta considerablemente y se vuelve difícil de pagar. (Conexión Esan, 2016, p. 1).

El crecimiento del crédito moroso hace referencia al aumento en el monto de deudas impagadas por parte de los deudores. La morosidad ocurre cuando los individuos o empresas acatan con sus compromisos de pago en los plazos acordados. Un claro ejemplo se hace mención en el informe titulado “Ante el incremento en crédito hipotecario, la probabilidad de impago genera dudas en la economía nacional; por lo que se evidencia que incremento presentado en la cantidad de créditos otorgados bajo dicho concepto inyecta cierto nivel de riesgo al mercado financiero y de vivienda, el cual está ligado al comportamiento de la cartera vencida y la probabilidad de impago generada. Durante el último año, el número de créditos de vivienda con una cartera vencida entre 5 y 12 cuotas aumentó 13,4%, mientras que el total de préstamos al día incrementó 5,8% (Coordinación TIC, 2016, p. 6).

#### 2.2.2.2.2. *Tipo de negocio.*

Westreicher (2020) indica que “Los estilos de negocios son las maneras en las que se puede estructurar a las entidades y personas que elaboren una práctica financiera” (p. 1). En otras palabras, los tipos de gestiones son las categorías en las que se pueden clasificar todas las empresas y firmas individuales. Esta clasificación se basa en diversos criterios, como el tamaño, el número de empleados, el sector al que pertenecen, las características de sus propietarios, entre otros.

Existen diversos tipos de negocios ya que estos por lo general, los negocios se clasifican según diversos criterios, como su tamaño, su estructura jurídica y su ámbito de operaciones.

No obstante, la clasificación principal que se les atribuye es en función de su actividad

principal. (Redacción CN, 2023, p. 12). Por lo que tipos de negocios que existen según su principal actividad son: negocios extractivos, productores, ventas al por mayor y menor, servicios, online.

Existen una variedad de tipos de negocios, cada uno con características y enfoques particulares. Camino financiero (2023) menciona que. “Los negocios son practicas financieras que, a través de transacciones de compra y venta, buscan lograr funcionalidad y utilidad.” (p. 7). Es así que, cuando se comienza un negocio, se tienen cinco tipos de estructura legal: empresa unipersonal, asociación, corporación C, corporación S, LLC u otras. la elección de la estructura legal adecuada tiene implicaciones significativas en aspectos como la responsabilidad personal, la carga fiscal, y la forma en que se toman las decisiones y se gestionan las operaciones.

#### 2.2.2.2.3. *Política de crédito.*

Según Conexión Esan (2016) “las políticas de crédito son directrices herramientas que el director de economía de una empresa utiliza para proporcionar términos de pago favorables a clientes específicos” (p. 1). Esta política incluye la decisión sobre a quién se le otorga crédito, las reglas para ello y condiciones.

Las políticas de crédito y cobro son directrices establecidas a través de la dirección de la empresa y provienen directamente de la táctica de gestión. de riesgos. Sin embargo, también se considerarán otros aspectos que complementan las principales directrices establecidas por la estrategia de riesgos (Brachfield, 2012, p. 1).

La política de crédito de una empresa establece los criterios para declarar si debe otorgarse prestamo a un cliente y en qué cantidad. La empresa debe no solo definir sus normas de crédito, sino también aplicarlas adecuadamente al tomar decisiones de prestamos.

Para Ludeña (2021) “La política crediticia es el conjunto de acciones adoptadas por el gobierno de un país para regular los recursos destinados al crédito, además de establecer las condiciones para acceder al mismo” (p. 1). Este tipo de política puede variar en flexibilidad según la situación financiera del país en cuestión; dependiendo del contexto actual, se implementarán medidas expansivas o de forma restrictivas. En un entorno económico de crecimiento lento o recesión, el gobierno podría optar por políticas expansivas, que incluyen la reducción de las tasas de interés y la relajación de los requisitos de crédito, para estimular la inversión y el consumo. En contraste, durante períodos de inflación alta o sobrecalentamiento económico, se pueden adoptar medidas restrictivas, como el aumento de las tasas de interés y la restricción del crédito, para enfriar la economía y controlar los precios. Estas políticas buscan equilibrar el crecimiento económico con la estabilidad financiera, adaptándose a las condiciones cambiantes del mercado y a los objetivos macroeconómicos del país.

### **2.2.2.3. Entorno.**

El entorno empresarial comprende todos los elementos que afectan las operaciones de una empresa, los cuales pueden surgir tanto internamente como externamente.

Debido a la crisis y su impacto en la situación económica, se han generado efectos económicos: pérdida por poder adquisitivo, boom inmobiliario, factores demográficos, tipo de interés y escándalos financieros (Gonzalez, 2012, p. 14).

Así mismo, Arano et al. (2021) aluden que “El entorno empresarial es extenso e abarca todo lo externo a la organización. Por lo tanto, las estrategias empresariales no surgen de forma aislada, sino que deben adaptarse al entorno en el que opera.” (p. 62).

Por otro lado, Westreicher (2020) sostiene que “El entorno empresarial se define como una mezcla de elementos que impactan en las operaciones de una entidad, pudiendo ser de origen

externo o interno y de diversa índole” (p. 1). Este abarca factores como las condiciones económicas, la regulación gubernamental, las tendencias del mercado, la competencia, así como los aspectos internos como la cultura organizacional y los recursos humanos. Además, el entorno empresarial incluye elementos como la tecnología disponible, las prácticas y estándares industriales, y las relaciones con proveedores y clientes. Los cambios en cualquier componente de este entorno pueden influir significativamente en la estrategia y el desempeño de una empresa, ya que impactan en la forma en que una organización opera, toma decisiones y se adapta a nuevas oportunidades o desafíos. Por lo tanto, comprender y analizar el entorno empresarial es crucial para que las empresas puedan anticipar y responder eficazmente a las dinámicas del mercado y asegurar su éxito a largo plazo.

Según Huaman y Moran (2023) indican que “Como resultado de la crisis y su influencia en el entorno de la economía, se han producido efectos que afectan de manera significativa tanto a las economías familiares como a las entidades. Entre estos efectos se encuentra la reducción del poder adquisitivo” (p. 70). Este fenómeno impacta al público para adquirir bienes y servicios, lo que a su vez afecta la demanda en el mercado. Las entidades también enfrentan desafíos, ya que la disminución del poder adquisitivo puede llevar a una caída en las ventas y en la rentabilidad, incrementando la morosidad y generando un entorno económico más incierto. La reducción del poder adquisitivo puede desencadenar una serie de efectos adversos, como la contracción del consumo y la presión sobre las empresas para ajustar sus precios y estrategias de mercado.

#### *2.2.2.3.1. Pérdida del poder adquisitivo.*

Según Huaman y Moran (2021) “Cuando se menciona el poder adquisitivo se hace referencia a la capacidad para adquirir bienes y servicios con una cantidad específica de dinero, generalmente el salario es el punto de referencia” (p. 3-4). En otras palabras, el poder adquisitivo

se relaciona con la cantidad de productos que se pueden comprar con el dinero disponible. Esto significa que, si el salario de una persona se mantiene constante pero por la inflación todas las cosas aumentan, su poder adquisitivo disminuye, ya que puede comprar menos con la misma cantidad de dinero. Por otro lado, un aumento en el poder adquisitivo permite adquirir más bienes y servicios, mejorando el nivel de vida. La variación en el poder adquisitivo puede ser influenciada por factores como la inflación, los cambios en el salario y las políticas económicas.

La pérdida del poder adquisitivo se deriva en dos términos para su definición, términos como pérdida y poder adquisitivo, por lo que para Westreicher (2020) “La pérdida es una situación en la que se pierde algo que se poseía debido a determinadas circunstancias; este concepto puede aplicarse en distintos contextos.” (p. 1). Una pérdida ocurre cuando, por diversas razones, un patrimonio disminuye su valor; en el ámbito económico, esto se hace énfasis, en términos generales, a la disminución del patrimonio de una persona o entidad. Por otro lado se define al poder adquisitivo:

El poder adquisitivo representa la capacidad que tiene una persona para adquirir bienes y servicios en el mercado con su ingreso disponible. Por lo habitual, se utiliza para medir la capacidad de compra de una moneda o ingreso en un momento dado en relación a otro periodo de tiempo o a otra moneda (Coll Morales, 2023, p. 1).

Por lo que, la pérdida de poder adquisitivo se refiere a la disminución en el valor real del dinero, lo que significa que con el tiempo, el mismo monto de dinero puede comprar menos bienes y servicios. Algunas causas de la pérdida de poder adquisitivo incluyen la inflación elevada, salarios estancados y la falta de aumento de los ingresos a diferencia con el aumento de los precios.

González (2020) hace mención que. “La pérdida del poder adquisitivo está encubierta, como muchos otros fenómenos económicos, con un velo social; la inflación es uno de los



distractores en la comprensión cabal de la pérdida de capacidad de compra” (p. 3). Para medir las proporciones en que se pierde o se gana poder adquisitivo se deben deflactar los precios; es decir, es necesario restar el efecto de la inflación de los precios para convertirlos a “precios reales”. Este fenómeno está estrechamente relacionado con la inflación, que es el crecimiento generalizado de los montos.

#### 2.2.2.3.2. *Boom inmobiliario.*

Santaella (2023) define el boom inmobiliario como “Un aumento en el valor de los bienes inmuebles sin una razón clara, es decir, sin un motivo evidente que justifique el incremento en el valor de la propiedad.” (p. 2). Este fenómeno suele estar impulsado por especulaciones del mercado, expectativas de futuros aumentos en los precios o factores externos que influyen en la demanda de propiedades, sin que haya una correspondencia directa con cambios fundamentales en la oferta o en las condiciones económicas subyacentes.

La definición tradicional de boom inmobiliario se refiere al fenómeno en el cual tanto las ventas como los precios de las viviendas aumentan de manera rápida y significativamente, superando sus fundamentos subyacentes. Eventualmente, esto lleva a una caída abrupta y simultánea en las ventas y precios de las viviendas (Ampudia, 2015, p. 11).

Molist (2023) define al boom inmobiliario como. “Un aumento desproporcionado del precio de un activo inmobiliario y de las viviendas” Este aumento de precio está muy por encima de la subida del IPC y de los salarios y es producida generalmente por la especulación. Durante un boom inmobiliario, se observa una elevada demanda de propiedades, a menudo impulsada por expectativas de futuras revalorizaciones y la influencia de factores externos como bajas tasas de interés o políticas crediticias expansivas. Este fenómeno puede llevar a una burbuja en el mercado inmobiliario, donde los precios se inflan artificialmente, creando un desequilibrio entre la oferta y

la demanda. Cuando el mercado no puede sostener estos niveles elevados de precios y la especulación se desinfla, puede resultar en una caída abrupta en los precios de las propiedades, con consecuencias negativas para los inversionistas, propietarios y la economía en general.

#### 2.2.2.3.3. *Factores de tipo demográfico.*

Los factores de tipos demográficos desempeñan un papel significativo en el entorno de la morosidad financiera. Ya que, Gárate (2022) menciona que “Por datos demográficos se entiende todos aquellos que caracterizan a un individuo en relación con el grupo humano al que pertenece, en un momento determinado. Así, son datos demográficos su nacionalidad, edad, sexo, dirección, estado civil, nivel educacional, ocupación, ingresos” (p. 1). Por lo que pueden influir en la probabilidad de morosidad en los préstamos crediticios.

El entorno demográfico de una entidad abarca todos los datos estadísticos del mercadeo en el que la organización opera, los cuales se utilizan para definir y segmentar su población objetivo con el fin de llevar a cabo estrategias de marketing efectivas (Huaman y Moran, 2023, p. 60).

Por otro lado, factores de tipo demográficos se refiere a las características de una población que pueden influir en diversos fenómenos, como el económico y su comportamiento. Huaman y Moran (2023) aluden que “La segmentación demográfica consiste en la subdivisión del mercado en grupos más pequeños según variables demográficas como la edad, el género y los niveles de ingreso” (citado por Coveñas, 2020, p. 60). Este enfoque permite a las empresas y analistas comprender mejor las necesidades y preferencias de diferentes segmentos de la población, facilitando la formulación de estrategias más efectivas y personalizadas. Por ejemplo, conocer las variaciones en el poder adquisitivo y los intereses de distintos grupos etarios o de género puede ayudar a adaptar los productos y servicios para satisfacer de manera óptima las demandas

específicas de cada segmento. Además, la segmentación demográfica proporciona información valiosa para la planificación de marketing, la creación de campañas publicitarias dirigidas y la identificación de oportunidades de negocio en mercados nichos, contribuyendo a una toma de decisiones más informada y estratégica.

#### *2.2.2.3.4. Tipo de interés.*

Para Francisco (2020) “ El tipo de interés es el valor que se debe pagar por el uso de una determinada volumen de dinero durante un periodo específico” (p. 1). En otras palabras, es la suma que un prestamista cobra al prestatario por proporcionarle un activo, y generalmente se expresa como un porcentaje del monto prestado, el porcentaje suele hacer referencia a la cantidad que se paga cada año.

La tasa de interés, o tipo de interés, es el costo que una persona o institución debe abonar para obtener un préstamo. En otras palabras, es el precio que se paga por pedir prestada una cantidad específica de dinero durante un periodo determinado (Chavez, 2023, p. 2).

Esto es, es la cantidad de dinero por el uso de un dinero que nos fue prestado en un tiempo establecido por el. Su valor se mide en porcentaje y generalmente se expresa en términos anuales. Coll (2022) menciona que “La tasa de interés, o lo que conocemos como tipo de interés, es el precio que paga aquel que quiere disponer temporalmente de un dinero y lo solicita mediante un préstamo, crédito u otro tipo de obligación (p. 1).

#### *2.2.2.3.5. Escándalos financieros.*

Los escándalos financieros conllevan la búsqueda de dinero con engaño, los efectos son tan relevantes que acarrear alarma social, ruptura de confianza y mala imagen de empresas, mercados y profesiones. Para Martínez (2023) “El escándalo o fraude financiero se refiere a una acción ilegal en la que, mediante engaño o falsificación, el delincuente causa una pérdida

económica a la persona” (p. 3). Sin embargo, hay que tener en cuenta que no sólo logra obtener ese beneficio ilícito a través del robo de datos identificativos de los usuarios para suplantarlos. Estos fraudes pueden involucrar una amplia gama de tácticas, incluyendo la manipulación de informes financieros, la creación de transacciones falsas, la utilización indebida de información privilegiada o la evasión de regulaciones. Además, el impacto de estos actos puede ser devastador tanto para las víctimas directas, como empresas y consumidores, como para la economía en general, dado que pueden desestabilizar mercados y socavar la confianza en las instituciones financieras.

Según DataCrédito Empresas Blog (2021) “Un fraude financiero es un delito que afecta a la propiedad patrimonial, y generalmente ocurre en un contexto económico, resultando en pérdidas económicas para empresas, inversionistas y colaboradores” (p. 1). Por lo que, los escándalos financieros son situaciones en las cuales se revelan prácticas fraudulentas, manipulaciones contables o comportamientos deshonestos dentro del ámbito financiero de una empresa o entidad. Estos escándalos no solo comprometen la integridad y la reputación de las organizaciones involucradas, sino que también pueden tener repercusiones graves en la confianza del mercado, la estabilidad económica y la seguridad financiera de los stakeholders. Las consecuencias suelen incluir sanciones legales, pérdida de credibilidad y daños económicos significativos, afectando a todos los participantes del ecosistema financiero.

El fraude financiero es la actividad ilegal consistente en: “manipular determinada información financiera, con el fin de obtener ganancias ilegales, ocasionando un perjuicio económico a un tercero. Este tipo de fraude puede ocurrir en cualquier aspecto del mundo financiero, como en la banca, inversiones y seguros” (Fernández, 2023, p. 5). Es decir, los escándalos financieros son situaciones que involucran irregularidades, fraudes, o conductas

indebidas en el ámbito de las finanzas. Estos eventos pueden implicar desde la alteración de estados financieros y la falsificación de documentos hasta el uso indebido de información confidencial o la realización de prácticas engañosas para manipular mercados. El impacto de estos escándalos puede ser significativo, afectando no solo a las instituciones involucradas, sino también a los inversionistas, clientes y la estabilidad económica general.

## **2.3. Definición de términos básicos**

### **2.3.1. Activos**

“Los activos exactamente son los bienes, recursos y servicios que una empresa puede tener. Para que estos elementos contribuyan a generar recursos a largo plazo, deben haber sido adquiridos en su totalidad” (GBM, 2022, p. 4).

### **2.3.2. Bienes**

“El concepto de bienes provienen tanto de la economía como del derecho. Hace referencia a todos los elementos que son útiles y beneficiosos, y que aportan valor a quienes los poseen.” (Instituto De Ciencias Hegel, 2023, p. 2).

### **2.3.3. Bonos**

“Un bono es un tipo de instrumento de deuda que una empresa o entidad gubernamental emite con el propósito de obtener financiación” (Sevilla, 2024, p. 1).

### **2.3.4. Corporación C**

“Las corporaciones, también conocidas como corporaciones C, son entidades empresariales que se consideran legalmente independientes de sus dueños. La principal distinción entre una corporación y una empresa unipersonal es que en una corporación, los propietarios no tienen responsabilidad personal por las deudas de la empresa” (Camino financiero, 2023, p. 28).

### **2.3.5. Corporación S**

“Una corporación S es una forma particular de entidad diseñada para evitar la doble imposición fiscal que enfrentan las corporaciones. A diferencia de estas últimas, las ganancias y pérdidas de una corporación S pueden ser directamente transferidas a las declaraciones de impuestos personales de los propietarios” (Camino financiero, 2023, p. 34).

### **2.3.6. Covenant financiero**

“Un covenant financiero es un acuerdo en el que el deudor hace un compromiso con el acreedor a preservar su liquidez y estabilidad económica, con el objetivo de minimizar el riesgo de incumplimiento de la deuda” (Andreu, 2022, 2).

### **2.3.7. Crédito**

“Un acuerdo entre un prestamista y un prestatario que estipula que tú, el prestatario, has recibido una cantidad de dinero u otro bien de valor que debes devolver al prestamista en una fecha futura, a menudo con intereses incluidos.” (My Finance Academy, 2024, 3).

### **2.3.8. Directorio**

“El Directorio o Junta Directiva es el órgano de dirección ejecutivo con la mayor responsabilidad administrativa, civil y penal dentro de una organización. Representa los intereses de los accionistas, actúa como representante legal de la empresa y establece las normas empresariales” (Schwarz, 2018, 3).

### **2.3.9. Diligencia**

“La debida diligencia, más conocida como due diligence, es el conjunto de investigaciones que se hacen sobre una empresa o negocio para conocer su valor” (Ucha, 2020, p. 1).

### **2.3.10. Endeudamiento**

“El endeudamiento se refiere a la obtención de recursos económicos a través de préstamos o créditos que deben ser devueltos en un plazo determinado” (Vida Security, 2023, p. 4).

### **2.3.11. Hipoteca**

“Una hipoteca es el acuerdo en el que un deudor ofrece un bien, tamaño un inmueble, como garantía a cambio de un crédito otorgado por un prestamista” (Roldán, 2020, p. 1).

### **2.3.12. Insolvencia**

“La insolvencia hace énfasis a la imposibilidad de un individuo física o empresa legal para ejecutar con su compromiso.” (López, 2019, p. 1).

### **2.3.13. Interés**

“El interés es el valor que se da por el uso de una unidad de capital en un período de tiempo determinado. Esta unidad puede ser un crédito personal o hipotecario, el gasto con una tarjeta de crédito” (Acosta, 2024, p. 3).

### **2.3.14. LLC**

“Una compañía de responsabilidad limitada (LLC) es una combinación de una sociedad y una corporación. Al igual que en las corporaciones, los propietarios de una LLC no tienen responsabilidad personal por las deudas o obligaciones de la entidad” (Camino financiero, 2023, p. 40).

### **2.3.15. Mercado de capital**

“El mercado de capitales es el entorno al que recurren los participantes del mercado para obtener financiamiento a medio y largo plazo (superior a 18 meses) y para llevar a cabo inversiones” (Ucha, 2020, p. 1).

#### **2.3.16. Patrimonio**

“En el contexto económico, el patrimonio se refiere a la totalidad de activos, pasivos y compromisos que posee una persona natural, jurídica, empresa u otros utilizados con el fin de alcanzar metas” (Sánchez, 2020, p. 1).

#### **2.3.17. Préstamo**

“Un préstamo es un acuerdo financiero en el cual una persona (quien presta) proporciona, cpm un contrato o acuerdo de por medio, un activo que generalmente es un dinero que de da a otra persona (el prestatario), con la condición de recibir un interés a cambio.” (Pedrosa, 2020, p. 1).

#### **2.3.18. Prestatario**

“El prestatario es la entidad económica, ya sea un individuo o una empresa, que recibe una cantidad específica de dinero en préstamo y se compromete a devolverla junto con intereses” (Sánchez, 2018, p. 1).

#### **2.3.19. Rating**

“Un rating es una especie de etiqueta que indica la capacidad que tiene un país o una empresa para pagar su deuda. La escala va del AAA, siendo la máxima posible, hasta D, que indica default o impago” (Badía, 2023, p. 3).

#### **2.3.20. Ratios financieras**



“Los ratios financieros son medidas que facilitan la comparación de la salud económica de una entidad con estándares ideales” (Rus, 2020, p. 1).

#### **2.3.21. Rentabilidad**

“La rentabilidad se refiere a los frutos generados o potenciales” (Sevilla, 2020, p. 1).

#### **2.3.22. Renta**

“la renta se refiere al ingreso o beneficio que una persona o entidad recibe periódicamente” (Muñoz, 2023, p. 3).

#### **2.3.23. Reputación corporativa**

“La reputación corporativa se construye a partir de las percepciones y opiniones expresadas por líderes de opinión y el público en general. Estos factores afectan la imagen que una empresa proyecta en el entorno empresarial” (Quiroa, 2021, p. 1).

#### **2.3.24. Servicios**

“Un servicio, en el ámbito económico, se define como la ejecución de prácticas orientadas a cubrir una urgencia específica de los clientes, ofreciendo un servicio intangible.” (Sánchez, 2020, p. 1).

#### **2.3.25. SPV**

“Un Special Purpose Vehicle (SPV) es una entidad (“Fideicomiso” o “Trust”) o una empresa creada con el propósito específico de realizar una actividad o transacción determinada, con sus propios activos y pasivos, así como su propia personalidad jurídica” (Paredes, 2023, p. 1).

#### **2.3.26. Tasa de interés**

“La tasa de interés refleja el precio de utilizar una suma de dinero en un tiempo específico. período, es decir, el costo asociado con el uso del dinero” (López, 2020, p. 1).

## **CAPÍTULO III**

### **Hipótesis y variables**

#### **3.1. Hipótesis**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

Existe relación inversa entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

- Existe relación inversa entre la capacidad de pago y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022.
- Existe relación inversa entre la voluntad de pago y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022.
- Existe relación inversa entre la situación financiera y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022.
- Existe relación inversa entre el historial crediticio y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022.

#### **3.2. Identificación de las variables**

Villasís y Miranda (2016) indican que, las variables de un estudio constituyen. “la información que se recopila o los datos que se obtienen tienen el propósito de responder a las

preguntas de investigación que están claramente definidas en los objetivos. Su selección es esencial del protocolo de investigación” (p. 1).

Se tomaron en cuenta las siguientes variables en la presente investigación:

**Variable X:** Gestión de riesgo crediticio

**Variable Y:** La morosidad

### **3.2.1. Gestión de riesgo crediticio**

La gestión del riesgo crediticio implica verificar la habilidad y disposición de renta de un usuario. Para hacerlo de forma efectiva, bancos y prestamistas requieren que individuos o empresas proporcionen detalles en su contexto económico actual y documentos que confirmen sus accesos. Así mismo, es necesario verificar su historial de crédito para asegurar una evaluación. (García, 2021, p. 1).

### **3.2.2. Morosidad**

Roldán (2020) alude que la morosidad se describe como. “El retraso de algunos meses en el pago de la renta, caracterizándose por ser de riesgo elevada que todavía no llega a ser considerada como crédito fallido” (p. 3). Este fenómeno está influenciado por factores macroeconómicos, microeconómicos y el contexto en el que operan tanto la institución financiera como el cliente potencial.

### 3.3. Operacionalización de las variables

**Tabla 3**

*Matriz de operacionalización de la variable gestión de riesgo crediticio*

Variables	Conceptualización	Dimensiones	Conceptualización	Indicadores
Variable X Gestión de riesgo crediticio	El proceso de gestión del riesgo crediticio permite evaluar la capacidad y voluntad de pago de un cliente potencial. Para llevarlo a cabo de manera eficiente, las entidades bancarias y los prestamistas privados le solicitan a la persona natural o jurídica, información sobre su situación financiera actual, documentos que solventen sus ingresos; además, deben revisar su historial crediticio (García, 2021, p. 1).	Capacidad de pago	Es un indicador que permite conocer la probabilidad de cumplir oportunamente y sin sobresaltos con las obligaciones financieras. Este es un indicador que trata básicamente de establecer cuál es la liquidez; dinero disponible, que permitirá a cada persona cubrir las obligaciones y gastos cotidianos u otros compromisos financieros (préstamos, hipotecas, crédito, etc.)” (BBVA, 2017, p.2).	Obligaciones financieras Liquidez financiera Compromisos financieros
		Voluntad de pago	Según Compartamos Banco (2020) menciona que “La voluntad de pago es la actitud que tomas al momento de hacer frente a tus obligaciones financieras” (p.2). Ya sea para el pago de tu crédito o servicio, por lo que la entidad financiera mide el historial crediticio mediante la estabilidad laboral y nivel de ingresos. Lo que implica la cooperación en dar información al asesor, nivel de vida de la familia, educación de sus hijos, capacidad patrimonial e inversiones, referencias personales, puntualidad durante el proceso.	Cooperación en dar información al asesor Nivel de vida de la familia Educación de sus hijos Capacidad patrimonial e inversiones Referencias personales Puntualidad durante el proceso crediticio.
		Situación financiera	Conexión Esan (2015) indica que “Para diagnosticar la situación financiera de una empresa se debe partir del balance general, también conocido como el estado de situación financiera. Asimismo, se debe tener en cuenta estos tres conceptos: solvencia, estabilidad y productividad” (p. 2). Por lo que es elemental tener en consideración el balance general para un buen análisis de la situación financiera de la empresa y la preparación para la toma de decisiones.	Solvencia Estabilidad Productividad
		Historial crediticio	Para El financiero (2023) “El historial o score crediticio es una representación numérica de la solvencia de una persona y juega un rol importante en la vida financiera del individuo” (p. 2). Esta se calcula tomando en cuenta varios factores, como el historial de pagos, la deuda pendiente, la duración del historial crediticio y los tipos de crédito utilizados.	Historial de pagos Deuda pendiente Duración del historial crediticio Tipos de créditos

*Nota.* Adaptado de bases teóricas de la variable gestión de riesgo crediticio de la investigación.

Tabla 4

Matriz de operacionalización de la variable morosidad

Variables	Conceptualización	Dimensiones	Conceptualización	Indicadores
Variable Y Morosidad	Roldán (2020) añade que la morosidad se define como: "Una situación en la que el deudor se ha retrasado tres meses en el pago de su deuda. Se trata de una situación de alto riesgo pero que aún no ha caído en la categoría de crédito fallido" (p. 3). Todo esto basado en <b>factores macroeconómicos, microeconómicos y el entorno</b> en el que se desenvuelve tanto la institución, como el potencial cliente.	Factores macroeconómicos	Según Hurtado y Altuve (2018) menciona que los factores macroeconómicos de morosidad. "Se pueden clasificar en tres grandes grupos: variables relacionadas con el ciclo de la <b>actividad económica</b> , los que afectan el grado de <b>liquidez</b> de los agentes y aquellos factores que afectan el <b>nivel de endeudamiento</b> " (p.10).	Actividad económica  Liquidez  Nivel de endeudamiento
		Factores microeconómicos	Los factores microeconómicos de la morosidad hace referencia a elementos específicos a nivel individual o empresarial que influyen en el incumplimiento de pagos. Según Altuve y Hurtado (2018) menciona que. "Existe un conjunto de factores que afectan el comportamiento de la morosidad de la cartera de créditos bancarios, estas variables también pueden dividirse en tres grupos: a) <b>crecimiento del crédito</b> b) <b>el tipo de negocios</b> y c) <b>política de crédito</b> " (p. 63).	Crecimiento del crédito  Tipo de negocio  Política de crédito
		Entorno	El entorno es el conjunto de factores que influyen en la actividad de una empresa, pueden tener un origen interno o externo y son de distinta naturaleza. Como consecuencia de la crisis y su repercusión en el entorno económico, han provocado unos efectos económicos que afectan especialmente a las economías domésticas y empresas como los siguientes: <b>perdida por poder adquisitivo, boom inmobiliario, factores demográficos, tipo de interés, escándalos financieros</b> (Gonzalez, 2012, p. 14).	Pérdida del poder adquisitivo  Boom inmobiliario  Factores de tipo demográfico  Tipos de interés  Escándalos financieros

Nota. Adaptado de bases teóricas de la variable morosidad de la investigación.

## CAPÍTULO IV

### Metodología

#### 4.1. Enfoque de la investigación

Se optó por un enfoque **cuantitativo** para la investigación, ya que se emplearon métodos estadísticos para obtener los resultados del estudio.

Por tanto, Arteaga (2020) atribuye que “Los métodos cuantitativos se analizan en la medición objetiva y el análisis basado en estadísticas, matemáticas o números de la data obtenida a través de encuestas, cuestionarios, y técnicas informáticas para manipular datos estadísticos” (p. 1).

#### 4.2. Tipo de investigación

La investigación expuesta es de tipo **aplicada**, debido a que el trabajo se basó en teorías científicas existentes, las cuales servirán de base para dar resultados prácticos que se aplicarán en las unidades de estudio.

Lozada (2014) señala que. “La investigación dada es un procedimiento que convierte el conocimiento teórico obtenido de la investigación básica en conceptos, prototipos y productos de manera sucesiva” (p. 38). Es así que se señala que la investigación aplicada explora y materializa

ideas en algo operativo; las aplicaciones obtenidas son susceptibles de protección a través de instrumentos de propiedad intelectual.

#### **4.3. Nivel de investigación**

Este estudio se ha situado en el nivel **correlacional**, explorando la relación entre dos variables: la variable X, que aborda el control interno de inventarios, y la variable Y, relacionada con la gestión financiera. Esto proporciona apoyo para investigaciones adicionales que también se centran en este nivel o en escalas más amplias dentro del ámbito de las investigaciones científicas.

Según Hernandez et al. (2006) precisan que este tipo de investigación. “Se dedica a medir el grado de relación entre dos o más variables mediante relaciones cuantitativas. Es decir, se evalúa cada variable que se presume estar relacionada, luego se mide y analiza esta asociación. Estas correlaciones están basadas en hipótesis que a veces son algunas” (p. 105). Asimismo, la información sobre la causalidad se obtiene de la ciencia establecida (teoría acumulada), con un nivel de certeza o una sospecha fundamentada acerca del factor causal.

#### **4.4. Métodos de investigación**

Dentro del enfoque general del estudio se consideró el **método científico** que fue el camino a seguir mediante una estructura lógica, que permitió realizar toda la investigación paso a paso.

Según Matas (2023) conceptualiza que el método científico. “Es un procedimiento que genera conocimiento científico, presenta un conjunto de características que definen su estatus (objetividad, crítica continua, autocorrección, verificación, inspección pública, proyección colectiva, procesual y sistemático, así como parcialidad en sus conclusiones” (p. 3).



En tanto como método específico se consideró el método **deductivo**, que parte de lo particular a lo general, es decir desde la teoría respecto a las variables de estudio hacia los resultados obtenidos mediante métodos analíticos.

Para ello Matas (2023) precisa que “El uso del método deductivo implica crear y desarrollar teorías generales que, mediante un proceso de razonamiento lógico, permitan deducir explicaciones más específicas para prever lo que sucederá en situaciones concretas.” (p. 5).

#### **4.5. Diseño de investigación**

El presente estudio ha sido de diseño **no experimental**, porque no se manipularon las variables de investigación; es decir, solo se fundamentó en la contemplación de los hechos en su estado innato.

Según Hernandez et al. (2006) indican que “En la investigación no experimental, no es posible amañar las variables ni asignar a los participantes o tratamientos de manera aleatoria” (p. 205).

De modo que, la presente investigación se incluyó dentro del diseño transeccional o transversal. Para Hernandez et al. (2006) “Los diseños de investigación transversal recopilan datos en un solo instante temporal. Su objetivo consiste en describir variables y realizar un análisis cómo incidentes e interactúan en ese instante puntual” (p. 208).

Para esto se utilizó en base al diseño transeccional el tipo relacional fundamentado en la temporalidad de la aplicación del instrumento. Posterior a ello, se detalló los pasos realizados estadísticamente y se presentó los fundamentos para demostrar la relación de las variables.

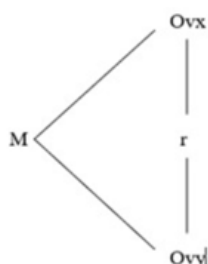
**En el tipo transeccionales correlacional – causal.**

Ante ello, Hernández et al. (2010) indicaron que. “Los métodos transeccionales correlacionales/causales buscan describir las correlaciones o relaciones causales entre variables, ya sea en uno o varios grupos de personas, objetos o indicadores, en un momento determinado” (p. 154). Se da lugar al esquema siguiente:

## Figura 2

*Esquema de estudio correlacional*

*Esquema de estudio correlacional*



### Donde:

**M** = Muestra:

**OVX** = Variable X: Control interno de inventario

**OVY** = Variable Y: Gestión financiera

**r** = Correlación de la variable X en la variable Y

*Nota.* Adaptado de Romero et al. (2019)

<https://incyt.upse.edu.ec/ciencia/revistas/index.php/rctu/article/download/446/366?inline=1>

## 4.6. Población y muestra

### 4.6.1. Población

Según Bernal (2010) aseveraron referente a la población que es. “El conjunto total de componentes a los que se refiere al estudio, o por decir como el grupo completo de unidades de muestra” (Citado por Fracica, 1988, p. 12).

A partir de esta premisa, se tiene conocimiento de 40 trabajadores de la empresa financiera del distrito de Huancayo. Según se muestra:

**Tabla 5***Población del estudio*

Cargo	Cantidad
Gerente de agencia	1
Sub gerente	1
Jefe de atención al cliente	1
Jefe de operaciones	1
Asesores de servicios	10
Ejecutivos de banca personal	9
Ejecutivos de banca negocio	5
Ejecutivos prime	5
Ejecutivos de banca empresas	7
Total	40

*Nota.* Adaptado del organigrama de BBVA agencia Huancayo.

**4.6.2. Muestra**

Bernal (2010) manifiesta que. “La muestra constituye la porción de la población seleccionada de la que se extrae la información necesaria para llevar a cabo la investigación, incluyendo la medición y observación” (p. 161).

**A. Unidad de análisis.**

DeCarlo (2022) manifiesta que la unidad de análisis:

Es la empresa de la que deseas ofrecer una conclusión al final de tu investigación, que probablemente represente el aspecto central de tu estudio. Esta empresa será el foco principal de tus análisis y evaluaciones, proporcionando ideas cruciales para entender cómo sus prácticas, desempeño y contexto impactan en los resultados obtenidos. (p. 2).

Por lo tanto, la unidad de análisis de la tesis se tuvo que conformar por los miembros de la entidad financiera del distrito de Huancayo.

**Criterios de inclusión:**

- Las unidades de estudio relacionadas directamente con el objeto de la investigación que es regularizar la relación entre la gestión de riesgo y la morosidad.
- Por ende, fueron los encargados de gestionar la información relacionada a los prestamos: gerente general, asesores de servicios, ejecutivos de banca personal, ejecutivos de banca negocio y los ejecutivos de banca empresas.

**Criterios de exclusión:**

- Se excluyeron a los siguientes: sub gerente, jefe de atención al cliente, jefe de operaciones y los ejecutivos prime, por no mostrar accesibilidad a brindar información acerca de los problemas identificados dentro de la institución.

**B. Tamaño de la muestra.**

Para Carnacho (2008) la muestra consiste en las unidades seleccionadas de una población específica y son los individuos con los que se experimenta, se describe como una sección específica de la población que es reflejo fiel de ese conjunto y tiene los valores de esta. (p. 122)

La muestra de la presente investigación estuvo delimitada por 32 trabajadores de la entidad financiera del distrito de Huancayo.

**Tabla 6**

*Muestra de estudio*

Cargo	Cantidad
Gerente de agencia	1
Asesores de servicios	10
Ejecutivos de banca personal	9
Ejecutivos de banca negocio	5
Ejecutivos de banca empresas	7
Total	32

*Nota.* Adaptado del organigrama de BBVA agencia Huancayo.

### **C. Selección de la muestra.**

La muestra, se seleccionó bajo un **muestreo no probabilístico**, donde Parra y Vazquez (2017) replican que el muestreo no probabilístico es. “Una herramienta en la que no se utilizan procesos de opción aleatoria, sino que depende del juicio personal del indagador” (p. 9). Este enfoque fue el más adecuado para el presente estudio, ya que se caracteriza por seleccionar la muestra sin utilizar criterios numéricos o estadístico.

En este tipo de muestreo, es evidente que se sacrifica la representatividad debido a que las muestras se eligen según criterios personales. Sin embargo, esta práctica está completamente aceptada dentro de la teoría metodológica. De acuerdo a Hernández et al. (2010) Una ventaja del muestreo no probabilístico “En la perspectiva cuantitativa es su utilidad para diseños de estudio que enfatizan la selección de extremo cuidado” (p. 190).

Así mismo el mismo autor enmarca dentro del muestreo no probabilístico intencional o por **conveniencia**, donde configura que. “Consiste en elegir los elementos que resultan más accesibles para la investigación al formar la muestra. Esta conveniencia surge porque al investigador le resulta más fácil examinar a los sujetos debido a factores como en el contexto geográfico” (Parra y Vazquez, 2017, p. 10). Esta muestra se distingue por el esfuerzo de conseguir que sea representativa mediante la inclusión de diversos grupos en ella.

Por tanto, la muestra tuvo este tipo de selección debido a que no todos los miembros que conforman la población, tuvieron la disposición de brindar la información solicitada por la investigadora.

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

### **4.7.1. Técnicas**

La tesis empleó la **encuesta** como técnica de recopilación de datos; Casas et al. (2003) indica que la encuesta es:

Una técnica de estudio que hace uso de diferentes tipos de procedimientos estandarizados para recoger y poder analizar datos más certeros de una muestra significativa de una población más grande, con el objetivo de explorar, describir, predecir o explicar diversos caracteres. (p. 24).

#### **4.7.2. Instrumentos**

Por consiguiente, se usó un cuestionario como instrumento de investigación para interactuar directamente con los 32 empleados de una entidad financiera en el distrito de Huancayo. Este cuestionario incluye preguntas precisas y concretas diseñadas para obtener información relevante conforme a los propósitos del estudio, abordando las variables y dimensiones investigadas..

Según Casas et al. (2003) la encuesta se puede definir cómo. “El documento que organiza de manera sistemática los ratios de las variables relacionadas con el propósito de la encuesta” (p. 152). Este instrumento se utiliza para recolectar y analizar información relevante, permitiendo la evaluación de opiniones, comportamientos o características específicas de una población objetivo. La organización sistemática de los datos facilita la interpretación y proporciona una base sólida para tomar decisiones o realizar investigaciones basadas en los resultados obtenidos.

En el estudio, se empleó la escala de Likert para medir actitudes, según el autor Supo (2023) dicha escala. “Está formada por varios ítems o declaraciones, cada uno de los cuales tiene igual peso al sumar los puntajes totales. Esto asegura la equivalencia entre las unidades” (p. 29).

#### **A. Diseño.**

Para medir la variable X: Gestión de riesgo crediticio, se empleó un cuestionario, que constó de 20 ítems con cinco posibles respuestas: (1) Nada Importante, (2) Poco importante, (3) Neutro, (4) Importante y (5) Muy Importante, donde el encuestado solo puede marcar una alternativa.

Y para medir la variable Y: La morosidad, se empleó un cuestionario que constó de 20 ítems con cinco posibles respuestas: (1) Nada Importante, (2) Poco importante, (3) Neutro, (4) Importante y (5) Muy Importante, donde el encuestado solo puede marcar una alternativa.

## B. Confiabilidad.

Manterola et al. (2018) inciden al respecto en que “Un instrumento se considera consistente, preciso y reproducible cuando produce resultados idénticos en diferentes ocasiones, contextos y grupos de personas, siempre y cuando se utilice bajo las mismas circunstancias” (p. 680).

La confiabilidad se determinó utilizando métodos de consistencias mediante el coeficiente Alfa de Cronbach.

### Figura 3

*Estadígrafo de Alfa de Cronbach*

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left( \frac{\sum_{i=1}^K \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_X^2} \right)$$

Donde:

- K = Número de ítems en la escala.
- $\sigma^2 Y_i$  = Varianza del ítem i.
- $\sigma^2 X$  = Varianza de las puntuaciones observadas de los individuos.

*Nota.* Recuperado de (Mendoza, 2018)

<https://medium.com/jboscomendoza/alfa-de-cronbach-psicometr%C3%ADa-con-r-55d3154806cf>

Se consideraron los criterios establecidos para evaluar la fiabilidad del instrumento en relación con ambas variables al tomar decisiones:

#### **Figura 4**

##### *Baremos de medición de confiabilidad*

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

*Nota.* Recuperado de (Perez, 2014)

<https://asesoriatesis1960.blogspot.com/2014/07/coeficiente-alfa-de-cronbach.html>

#### **C. Validez.**

De acuerdo a Villasís (2018) “Validez hace énfasis a la exactitud o veracidad de los resultados. En términos generales, se considera que los resultados de un estudio son válidos cuando el estudio está exento de equivocaciones.” (p. 1). Para el procesamiento se consideró aplicar la validación de 3 grandes expertos.

Para el análisis subsiguiente de la evaluación de los expertos, se aplicó el coeficiente V de Aiken, de acuerdo a Martín-Romera y Molina (2017) es un “Metodo que proporciona una medida que indica cuántos expertos expresan una valoración favorable hacia el objeto evaluado. Esta información puede utilizarse como criterio para decidir si es necesario revisar o eliminar elementos del estudio” (p. 205).





Criterios	JUEZ			S	V Aiken	Conclusión
	01	02	03			
1. CLARIDAD	0	1	1	2	0.67	Válido
2. OBJETIVIDAD	1	1	1	3	1.00	
3. PERTINENCIA	1	1	1	3	1.00	
4. ORGANIZACIÓN	1	1	1	3	1.00	
5. SUFICIENCIA	1	1	1	3	1.00	
6. ADECUACIÓN	1	1	1	3	1.00	
7. CONSISTENCIA	1	1	1	3	1.00	
8. COHERENCIA	1	1	1	3	1.00	
9. METODOLOGÍA	1	1	1	3	1.00	
10. SIGNIFICATIVIDAD	1	1	0	2	0.67	
<b>Promedio</b>					<b>0.93</b>	

*Nota.* Recuperado de Supo 2020.

Análisis: Al tener como resultado un coeficiente V de Aiken de 0.93, se concluye que, según el criterio de explicación, que el instrumento posee una validez adecuada.

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

Por otro lado, Ñaupas et al. (2018) menciona. “El procesamiento de datos es una tarea que se lleva a cabo después de la recolección. Se considera un procedimiento que puede realizarse de manera manual, mecánica o electrónica” (p. 256). El procesamiento de data, se tuvo que llevar de manera significativa considerando el continuo detalle:

- Se solicitó autorización para la aplicación del instrumento a los 32 trabajadores en una entidad financiera de Huancayo.
- Se desarrolló el instrumento de estudio identificando indicadores de las variables y construyendo los ítems correspondientes.
- El cuestionario se creó utilizando el formulario de Google
- Se envió el enlace del cuestionario a los 32 empleados de una entidad financiera.
- Los datos fueron exportados desde el disco a Excel para obtener una hoja de datos que se utilizó en el proceso estadístico.

- La data de Excel se importó al programa SPSS y se tabularon utilizando el método de Stanones para tener las medidas finales.
- Se realizó una evaluación estadística descriptiva de las variables finales, presentándolas mediante gráficos de barras y tablas absolutas y relativas en su frecuencia, interpretando los resultados correspondientes.
- Se llevó a cabo la prueba de hipótesis siguiendo el protocolo de significancia propuesto por Supo (2020), que incluyó: (1) formulación de hipótesis nula y alternativa, (2) establecimiento del nivel de significancia, (3) selección de la prueba estadística basada en el diseño del estudio y cálculo del valor p, (4) toma de decisiones basadas en los resultados brindados.
- De acuerdo con los métodos del estudio, se dio a conocer la prueba estadística Tau-b de Kendall porque las variables son de carácter categórico y de escala ordinal, dado que el estudio es transversal y compone un solo equipo. Esta prueba se empleará para analizar la relación estadística, y el cuestionario contiene un número igual de ítems para cada variable, a continuación se da lugar:

## **Figura 8**

*Pruebas estadísticas por criterios del estudio*

Variable 1 \ Variable 2	NOMINAL DICOTÓMICA	NOMINAL POLITÓMICA	ORDINAL	NUMÉRICA
NOMINAL DICOTÓMICA	Coefficiente Phi Kappa de Cohen <u>Riesgo relativo</u> <u>Odds Ratio</u>	Coefficiente de contingencia		Eta
NOMINAL POLITÓMICA	Coefficiente de contingencia	V de Cramer Lambdas S&A Coef de Incertidumbre S&A Kappa de Cohen		Rho de Spearman
ORDINAL			Gamma <u>Tau-b de Kendall</u> Tau-c de Kendall D de Somers S&A <u>Rho de Spearman</u>	Rho de Spearman
NUMÉRICA	Eta	Rho de Spearman	Rho de Spearman	<u>R de Pearson</u>

Nota. Recuperado de Supo 2020.

- Los resultados de la verificación de hipótesis se presentaron en tablas y gráficos de dispersión de puntos, junto con su correspondiente interpretación.

## **CAPÍTULO V**

### **Resultados**

#### **5.1. Descripción de trabajo de campo**

El estudio comenzó con el análisis de las actividades de una entidad financiera para identificar problemas existentes. Se diseñó un instrumento con cuestionarios cerrados tipo Likert para dos variables. Estos cuestionarios se elaboraron en un formulario de Google para la recolección automática de datos. Posteriormente, se tuvo que hacer un análisis de confiabilidad utilizando la herramienta de Alfa de Cronbach y validación cualitativa por parte de un experto, como preparación para su implementación en las unidades.

Se obtuvo la autorización del gerente de la entidad financiera para llevar a cabo la encuesta en un día específica, y se convocó a los miembros seleccionados para explicarles el procedimiento de respuestas.

La data recopilada se corroboró, distinguió y analizó utilizando Excel. Posteriormente, la data fueron analizados en el software estadístico SPSS, y los resultados se presentan mediante tablas, estadísticas y anotaciones correspondientes.

#### **5.2. Presentación de resultados**

##### **5.2.1. Resultados del instrumento cuestionario**

La exploración aborda la problemática enmarcada dentro del desarrollo económico de la entidad financiera, para ello se desarrolló el instrumento cuestionario en escala de Likert para el almacenamiento de los datos, por ello fue debidamente validado por expertos calificados, así mismo se determinó la confiabilidad del mismo. Aplicándose a la muestra constituida por 32 trabajadores de una entidad financiera de Huancayo.

Así mismo, se exhiben los resultados significativos del estudio, que incluyen tablas de frecuencias y gráficos de barras, los cuales proporcionan un análisis detallado de los datos recogidos mediante encuestas para cada variable y dimensión del estudio. Se empleó la escala de estacionones para este propósito.

### **Baremación**

Para el estudio realizado se consideró la baremación con el método de estacionones para obtener la medición final de las variables y dimensiones. Según Pajuelo (2019). “Es una técnica que facilita la determinación de los intervalos (puntos de corte) basados en los puntajes obtenidos en la evaluación de una variable, ya sea en términos generales o desglosados por dimensiones o factores” (p. 49). Este enfoque permite una interpretación más detallada y precisa de los datos, ayudando a identificar rangos específicos y a realizar análisis más exhaustivos..

En cuanto a la valoración total de la variable 1: gestión de riesgo crediticio (con un rango de 41 a 77), se observa que los empleados de una entidad financiera en Huancayo que obtienen puntajes entre 41 y 56 consideran que la gestión del riesgo crediticio es “deficiente”. Por otro lado, aquellos que obtienen puntajes de 57 a 68 la califican como “regular”. Finalmente, los puntajes de 69 a 77 se interpretan como “óptimos”. Esta información está detallada en el Apéndice N° 7.

En relación con la valoración total de la variable 2: morosidad (rango mínimo de 37 y máximo de 81), se observa que los trabajadores de una entidad financiera en Huancayo que

obtienen puntajes entre 37 y 55 consideran que la morosidad es “baja”. En contraste, aquellos con puntajes de 56 a 68 consideran que la morosidad es “media”. Finalmente, los puntajes de 69 a 81 se interpretan como “alta” morosidad. Esto se detalla en el Apéndice N° 7.

**A) *Análisis descriptivo de la variable gestión de riesgo crediticio y sus dimensiones.***

A continuación, se brindan los resultados descriptivos de la variable y sus dimensiones correspondientes. Se llevó a cabo la recolección de datos aplicando un cuestionario de encuesta a 32 empleados de una entidad financiera en el distrito de Huancayo.

**a) Resultados obtenidos de la variable 1 gestión de riesgo crediticio.**

**Tabla 7**

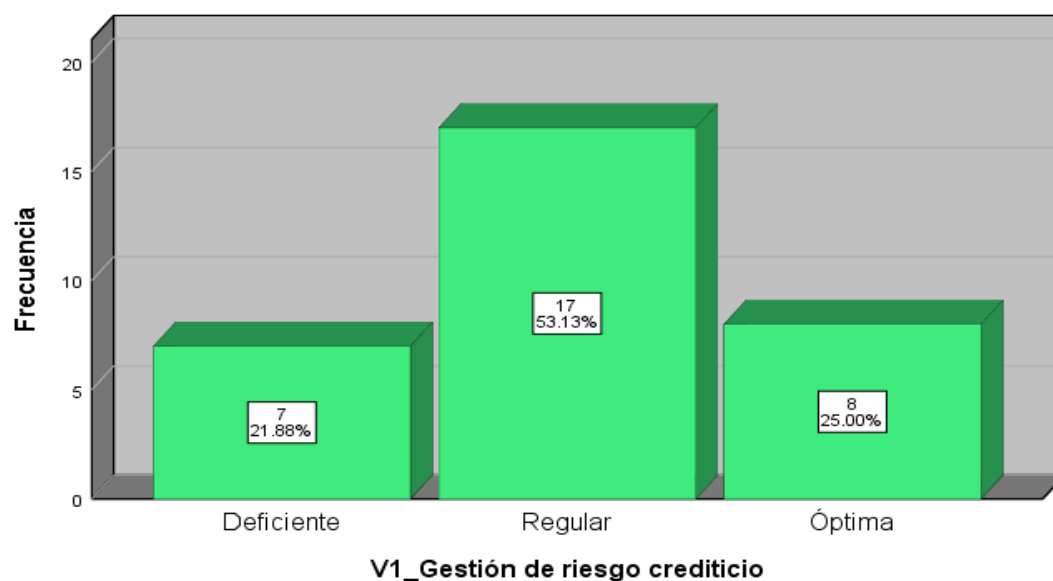
*Recuento y porcentajes de la variable 1 Gestión de riesgo crediticio*

<b>V1_Gestión de riesgo crediticio</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	7	21.9	21.9	21.9
	Regular	17	53.1	53.1	75.0
	Óptima	8	25.0	25.0	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

*Nota.* Los valores reflejan las frecuencias y los porcentajes de la variable 1, que es la gestión del riesgo crediticio.

**Figura 9**

*Gráfica de barra sobre la variable 1 Gestión de riesgo crediticio*



*Nota.* Adaptado de base de datos SPSS.

**Análisis.** La tabla 5 y figura 9 muestran las frecuencias y porcentajes de la variable 1: gestión de riesgo crediticio, donde se evidencia que el 53.13% (17 trabajadores) de una entidad financiera del distrito de Huancayo califican a la gestión de riesgo crediticio como “regular”. Así mismo, el 25.00 % (8 trabajadores) de una entidad financiera del distrito de Huancayo califican a la gestión de riesgo crediticio como “óptima”. Mientras que, el 21.88% (7 trabajadores) de una entidad financiera del distrito de Huancayo califican como “deficiente” la gestión de riesgo crediticio.

**b) Resultados obtenidos de la dimensión 1 capacidad de pago.**

**Tabla 8**

*Recuento y porcentajes de la dimensión 1 capacidad de pago*

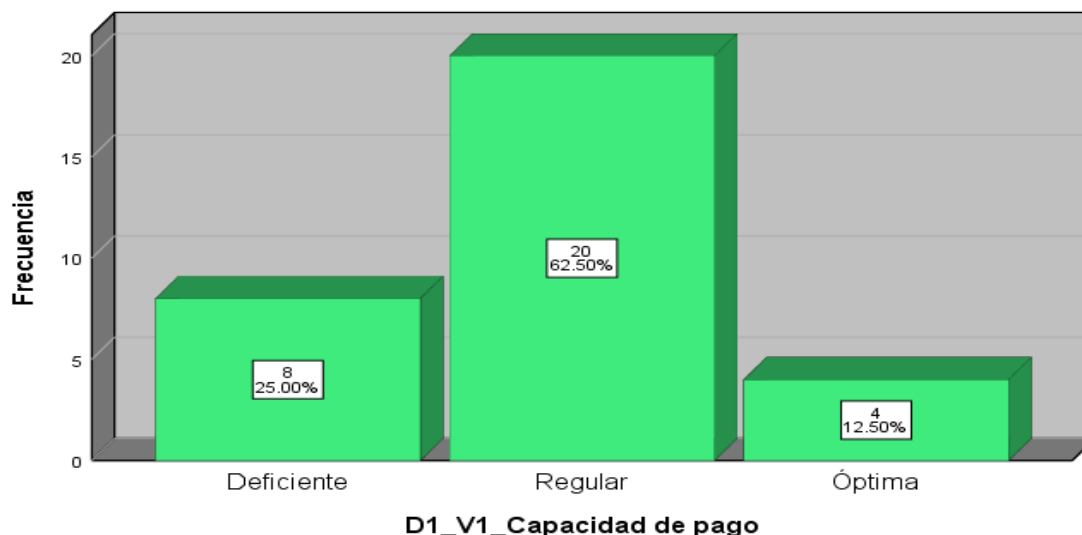
		<b>D1 V1 Capacidad de pago</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	8	25.0	25.0	25.0
	Regular	20	62.5	62.5	87.5
	Óptima	4	12.5	12.5	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

*Nota.* Los valores representan frecuencias y porcentajes de capacidad de pago.

**Figura 10**



Gráfica de barra sobre capacidad de pago



Nota. Adaptado de base de datos SPSS.

**Análisis.** La tabla 6 y figura 10 muestran las frecuencias y porcentajes de la dimensión 1: capacidad de pago, donde se evidencia que el 62.50% (20 trabajadores) de una entidad financiera del distrito de Huancayo califican una evaluación de capacidad de pago como “regular”. Así mismo, el 25.00 % (8 trabajadores) de una entidad financiera del distrito de Huancayo califican una evaluación de capacidad de pago como “deficiente”. Mientras que, el 12.50% (4 trabajadores) de una entidad financiera del distrito de Huancayo califican una evaluación de capacidad de pago como “óptima”.

### c) Resultados obtenidos de la dimensión 2 voluntad de pago.

**Tabla 9**

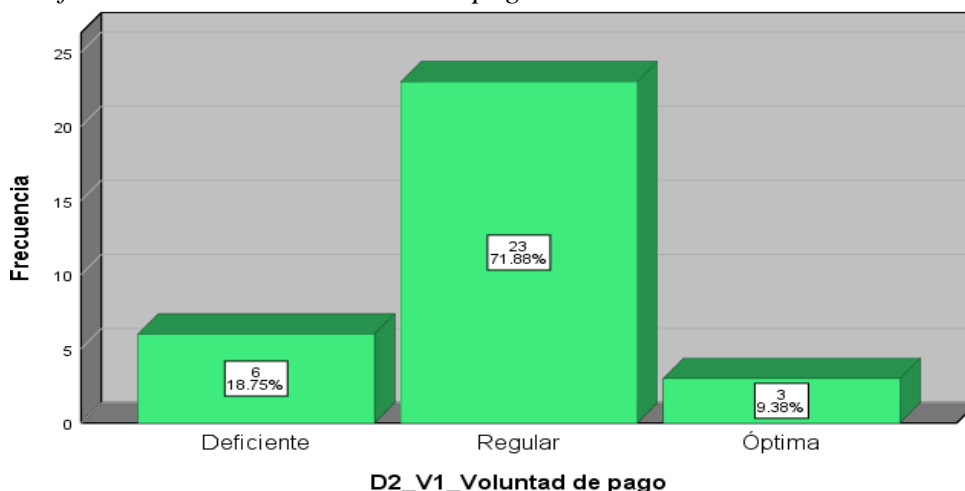
Recuento y porcentajes de la dimensión 2 voluntad de pago

		D2_V1_Voluntad de pago			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Deficiente	6	18.8	18.8	18.8
	Regular	23	71.9	71.9	90.6
	Óptima	3	9.4	9.4	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Nota. Los valores indican las frecuencias y porcentajes relacionados con la disposición a pagar.

**Figura 11**

Gráfica de barra sobre voluntad de pago



Nota. Adaptado de base de datos SPSS.

**Análisis.** La tabla 7 y figura 11 muestran las frecuencias y porcentajes de la dimensión 2: voluntad de pago, donde se evidencia que el 71.88% (23 trabajadores) de una entidad financiera del distrito de Huancayo califican una evaluación de voluntad de pago como “regular”. Así mismo, el 18.75 % (6 trabajadores) de una entidad financiera del distrito de Huancayo califican una evaluación de voluntad de pago como “deficiente”. Mientras que, el 9.38% (3 trabajadores) de una entidad financiera del distrito de Huancayo califican una evaluación de voluntad de pago como “óptima”.

#### d) Resultados obtenidos de la dimensión 3 situación financiera

**Tabla 10**

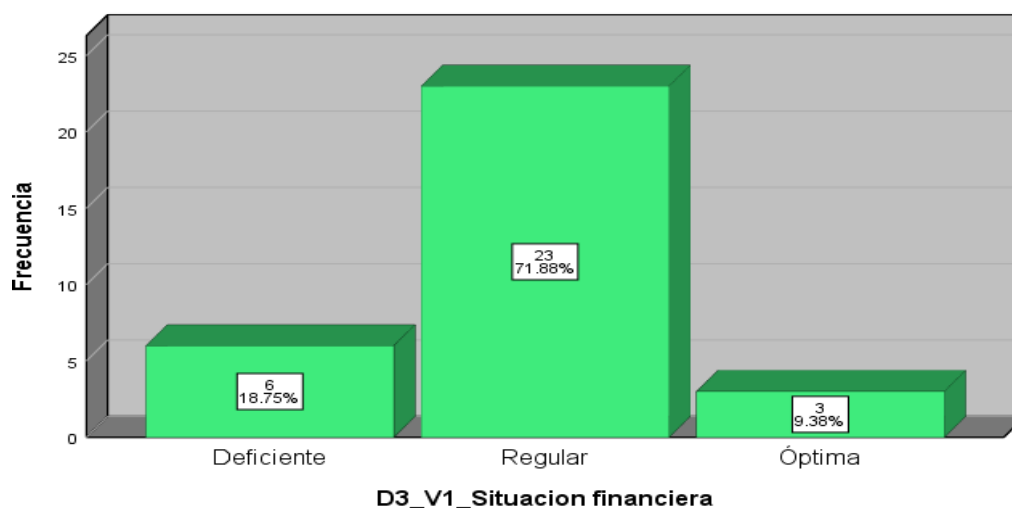
Recuento y porcentajes de la dimensión 3 situación financiera

<b>D3_V1 Situacion financiera</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	6	18.8	18.8	18.8
	Regular	23	71.9	71.9	90.6
	Óptima	3	9.4	9.4	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Nota. Los valores representan frecuencias y porcentajes de la situación financiera.

**Figura 12**

Gráfica de barra sobre la situación financiera



*Nota.* Adaptado de base de datos SPSS.

**Análisis.** La tabla 8 y figura 12 muestran las frecuencias y porcentajes de la dimensión 3: situación financiera, donde se evidencia que el 71.88% (23 trabajadores) de una entidad financiera del distrito de Huancayo califican una evaluación de situación financiera como “regular”. Así mismo, el 18.75 % (6 trabajadores) de una entidad financiera del distrito de Huancayo califican una evaluación de situación financiera como “deficiente”. Mientras que, el 9.38% (3 trabajadores) de una entidad financiera del distrito de Huancayo califican una evaluación de situación financiera como “óptima”.

#### e) Resultados obtenidos de la dimensión 4 historial crediticio

**Tabla 11**

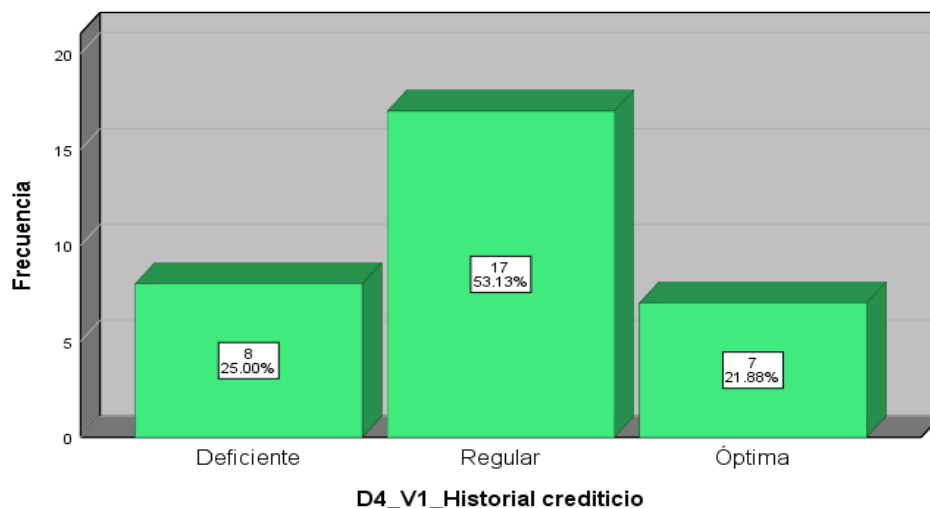
*Recuento y porcentajes de la dimensión 4 historial crediticio*

<b>D4_V1_Historial crediticio</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	8	25.0	25.0	25.0
	Regular	17	53.1	53.1	78.1
	Óptima	7	21.9	21.9	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

*Nota.* Los valores representan frecuencias y porcentajes de historial crediticio.

**Figura 13**

*Gráfica de barra sobre historial crediticio*



*Nota.* Adaptado de base de datos SPSS.

**Análisis.** La tabla 9 y figura 13 muestran las frecuencias y porcentajes de la dimensión 4: historial crediticio, donde se evidencia que el 53.13% (17 trabajadores) de una entidad financiera del distrito de Huancayo califican una evaluación de historial crediticio como “regular”. Así mismo, el 25.00 % (8 trabajadores) de una entidad financiera del distrito de Huancayo califican una evaluación de historial crediticio como “deficiente”. Mientras que, el 21.88% (7 trabajadores) de una entidad financiera del distrito de Huancayo califican una evaluación de historial crediticio como “óptima”.

### **B) Análisis descriptivo de la variable morosidad y sus dimensiones**

#### **a. Resultados obtenidos de la variable 2 morosidad**

**Tabla 12**

*Recuento y porcentajes de la variable 2 morosidad*

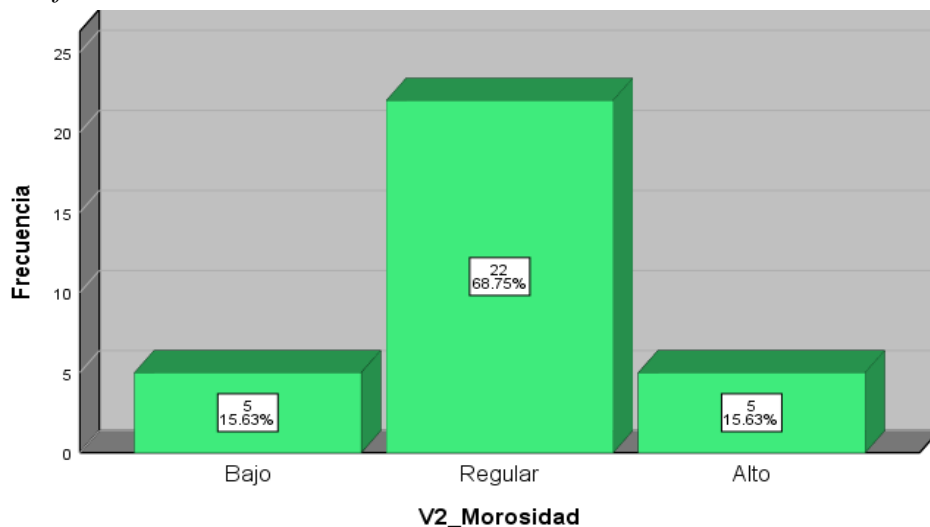
		<b>V2_Morosidad</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	15.6	15.6	15.6
	Regular	22	68.8	68.8	84.4
	Alto	5	15.6	15.6	100.0

Total	32	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

*Nota.* Los valores representan frecuencias y porcentajes de la variable 2 morosidad.

**Figura 14**

*Gráfica de barra sobre morosidad*



*Nota.* Adaptado de base de datos SPSS.

**Análisis.** La tabla 10 y figura 14 evidencian las frecuencias y porcentajes de la variable 2: morosidad, por lo que se observa que el 68.75% (22 trabajadores) de una empresa financiera del distrito de Huancayo indicaron como “regular” el índice de morosidad. Así mismo, el 15.63 % (5 trabajadores) de una empresa financiera del distrito de Huancayo estimaron como “bajo” el índice de morosidad. Mientras que, el 15.63 % (5 trabajadores) de una empresa financiera del distrito de Huancayo estimaron como “alto” el índice.

#### **b. Resultados obtenidos de la dimensión 1 factores macroeconómicos**

**Tabla 13**

*Recuento y porcentajes de la dimensión 1 factores macroeconómicos*

<b>D1_V2_Factores macroeconómicos</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	5	15.6	15.6	15.6
	Regular	21	65.6	65.6	81.3
	Alta	6	18.8	18.8	100.0

---

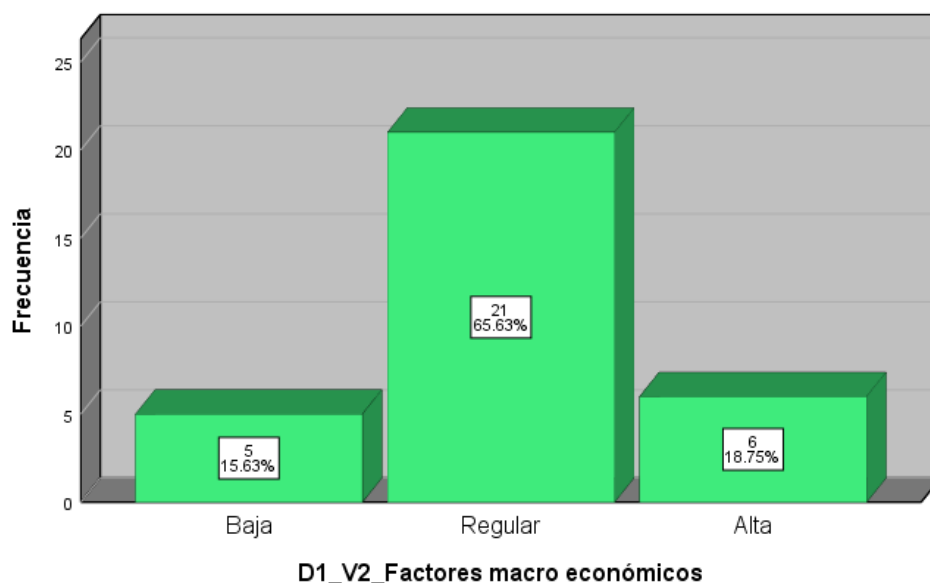
Total	32	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

---

*Nota.* Los valores muestran las frecuencias y porcentajes correspondientes a la dimensión 1, que se refiere a los causantes macroeconómicos.

**Figura 15**

*Gráfica de barra sobre factores macroeconómicos*



*Nota.* Adaptado de base de datos SPSS.

**Análisis.** La tabla 11 y figura 15 enfocan las frecuencias y porcentajes de la dimensión 1: factores macroeconómicos, donde se da a conocer que el 65.63% (21 trabajadores) de una entidad financiera del distrito de Huancayo indicaron como “regular” los efectos de factores macroeconómicos. Así mismo, el 18.75 % (6 trabajadores) de una entidad financiera del distrito de Huancayo estimaron como “alta” los efectos de los factores. Mientras que, el 15.63 % (5 trabajadores) de una entidad financiera del distrito de Huancayo estimaron como “baja” los efectos de los factores macroeconómicos.

### c. Resultados obtenidos de la dimensión 2 factores microeconómicos

**Tabla 14**

*Recuento y porcentajes de la dimensión 2 factores microeconómicos*

---

<b>D2_V2_Factores microeconómicos</b>
---------------------------------------

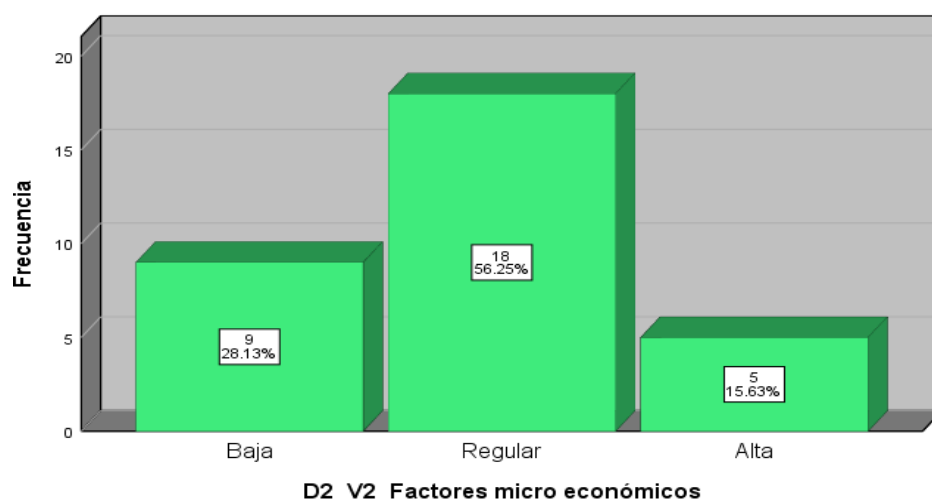
---

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	9	28.1	28.1	28.1
	Regular	18	56.3	56.3	84.4
	Alta	5	15.6	15.6	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

*Nota.* Los valores representan frecuencias y porcentajes de la dimensión 2 factores microeconómicos.

**Figura 16**

*Gráfica de barra de la dimensión 2: factores microeconómicos*



*Nota.* Adaptado de base de datos SPSS.

**Análisis.** La tabla 12 y figura 16 muestran las frecuencias y porcentajes de la dimensión 2: factores microeconómicos, donde se da a conocer que el 56.25% (18 trabajadores) de una entidad financiera del distrito de Huancayo indicaron como “regular” los efectos de los factores microeconómicos. Además, el 28.13 % (9 trabajadores) de una entidad financiera del distrito de Huancayo indicaron como “baja” los efectos de los factores microeconómicos. Mientras que, el 15.63 % (5 trabajadores) de una entidad financiera del distrito de Huancayo indicaron como “alta” los efectos de los factores microeconómicos.

#### **d. Resultados obtenidos de la dimensión 3 oportunidad de inversión**

**Tabla 15**

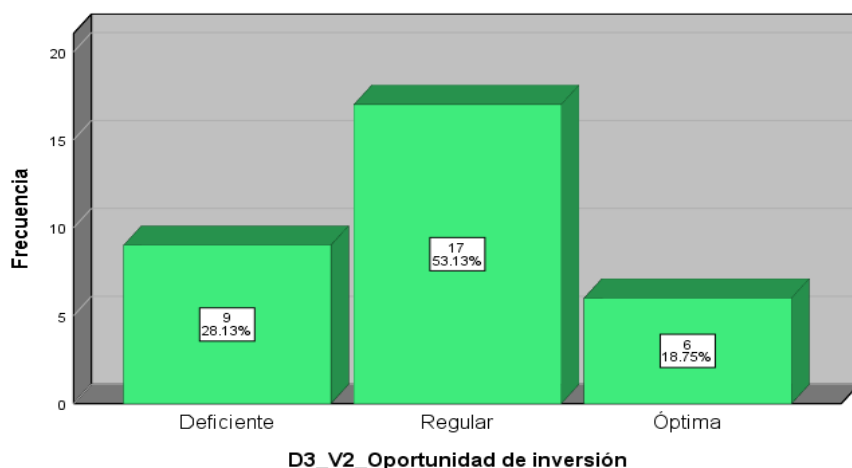
*Recuento y porcentajes de la dimensión 3 oportunidad de inversión*

<b>D3_V2_Oportunidad de inversión</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	9	28.1	28.1	28.1
	Regular	17	53.1	53.1	81.3
	Óptima	6	18.8	18.8	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

*Nota.* Los valores reflejan las frecuencias y porcentajes de la dimensión 3 oportunidad de inversión

**Figura 17**

*Gráfica de barra sobre oportunidad de inversión*



*Nota.* Adaptado de base de datos SPSS.

**Análisis.** La tabla 13 y figura 17 muestran las frecuencias y porcentajes de la dimensión 3: oportunidad de inversión, donde se observa que el 53.13% (17 trabajadores) precisan que en una entidad financiera del distrito de Huancayo tienen una oportunidad de inversión de manera “regular”. Así mismo, el 28.13% (9 trabajadores) precisan que en una entidad financiera del distrito de Huancayo tienen una oportunidad de inversión de manera “deficiente”. Mientras que, el 18.75% (6 trabajadores) precisan que en una entidad financiera del distrito de Huancayo tienen una oportunidad de inversión de manera “óptima”.

## 5.2.2. Resultados del instrumento lista de cotejo



Se realizó una evaluación con una lista de cotejo. Este consistió en identificar y registrar aprendizajes con respecto a actitudes, habilidades y destrezas acerca de las principales temáticas asociadas a la morosidad. La estrategia fue seleccionada porque facilitó la organización y la descripción detallada de la información, capturando la experiencia de los participantes. Además, permitió interpretar estas experiencias para identificar la esencia del fenómeno estudiado.

Tabla 16

## Lista de cotejo de morosidad

Trabajador	DIMENSION 1: FACTORES MACRO ECONÓMICOS						DIMENSION 2: FACTORES MICRO ECONÓMICOS						DIMENSION 3: ENTORNO									
	ACTIVIDADES ECONÓMICAS		LIQUIDEZ FINANCIERA		NIVEL DE ENDEUDAMIENTO		CRECIMIENTO CREDITICIO		TIPO DE NEGOCIO		POLÍTICA DE CRÉDITO		PÉRDIDA DEL PODER ADQUISITIVO		BOOM INMOBILIARIO		FACTORES DE RIESGO DEMOGRÁFICO		TIPO DE INTERÉS		ESCÁNDALOS FINANCIEROS	
	Analiza las tasas de desempleo por sector	Desglosan los subsectores industriales	Analiza el impacto de la tasa de interés en la liquidez del mercado	Relaciona el IPC con la capacidad de pago de la población	Analiza el endeudamiento como porcentaje del PIB	Analizan los sectores con mayor endeudamiento	Analiza el riesgo crediticio de los prestatarios	Analiza los efectos en la oferta y demanda de crédito	Analiza la adaptabilidad de los modelos de negocio a cambios económicos	Discute las tendencias y futuros posibles de los modelos de negocio	Detalla los criterios utilizados para la evaluación del crédito	Analiza los resultados del seguimiento y control del crédito	Analiza la evolución de los salarios reales	Compara los salarios reales con el costo de vida	Presenta las tasas de interés aplicadas a los créditos	Presenta estudios de casos de crecimiento y caída en mercados inmobiliarios	Analizan los riesgos asociados a subgrupos específicos (trabajadores, religiosos, etc.)	Discute las implicaciones sociales y económicas	Discute las decisiones de los bancos centrales sobre tipos de interés	Discute las implicaciones para el mercado de créditos y préstamos	Analiza el impacto de los escándalos financieros en la confianza del mercado	Evalúa las regulaciones financieras existentes
1	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2
2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	3
3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
4	2	2	2	2	2	3	3	3	2	1	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1
5	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
6	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	1	2	2
7	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3
8	2	2	3	2	1	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2
9	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
10	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	1	1
11	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2
12	2	1	3	3	3	3	1	3	2	2	3	1	3	2	3	1	2	3	2	2	3	2
13	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3
14	2	2	1	3	2	3	3	2	2	1	2	3	3	2	1	3	3	2	3	3	1	2
15	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2
16	1	2	2	2	2	3	3	1	3	2	3	3	2	1	2	2	1	3	2	3	2	3
17	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2
18	1	1	3	1	2	2	3	1	2	2	3	1	2	1	3	2	2	1	2	3	2	3
19	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2
20	3	3	1	3	2	2	3	3	2	2	1	1	2	1	2	3	3	3	3	1	1	3
21	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2
22	2	1	3	2	2	3	2	2	2	3	1	1	1	3	2	3	3	2	2	2	2	1
23	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3
24	2	2	3	3	1	3	1	2	3	2	3	2	3	1	1	2	1	3	3	1	2	1
25	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2

26	2	2	3	1	2	3	2	3	1	2	2	3	3	2	1	1	3	2	1	2	3	3
27	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2
28	1	3	2	2	2	3	1	2	3	3	1	2	2	3	2	1	1	2	3	3	3	2
29	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2
30	2	3	1	2	2	3	2	3	2	3	1	3	1	2	1	1	1	1	2	2	3	1
31	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3
32	2	3	1	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	1	2	2	3	3	2	3	3

*Nota.* Elaboración propia.

### **Tabla 17**

#### *Indicadores de cumplimiento*

1	2	3
Cumplimiento bajo	Cumplimiento medio	Cumplimiento alto

*Nota.* Elaboración propia.

### **Interpretación:**

#### **A) Dimensión 1: Factores macroeconómicos**

En primer lugar, en esta dimensión se logran ver las ideas que se tiene entorno de los factores macroeconómicos que toman un papel crucial en la verificación de la morosidad de prestatarios de crédito. A través de este análisis se puede entender las tendencias y patrones de morosidad en diferentes contextos económicos y para implementar políticas prudenciales adecuadas para evitar el despalancamiento desordenado en el sistema financiero.

##### **a) Indicador 1: Actividades económicas**

#### **Tabla 18**

*Índice de cumplimiento del indicador: Analizan las tasas de desempleo por sector*

1	2	3
3 (9.38%)	21 (65.62%)	8 (25%)

*Nota.* Elaboración propia.

En la entidad se ha evidenciado que el 65.62 % (21 trabajadores) han venido efectuando un “cumplimiento medio” del análisis de las tasas de desempleo por sector al momento de otorgar un crédito. Así mismo, el 25 % (8 trabajadores) precisan que han venido efectuando un “cumplimiento alto” del análisis de las tasas de desempleo por sector al momento de otorgar un crédito. Mientras que, el 9.38 % (3 trabajadores) que han venido efectuando un “cumplimiento bajo” del análisis de las tasas de desempleo por sector al momento de otorgar un crédito.

#### **Tabla 19**

*Índice de cumplimiento del indicador: Desglosan los subsectores industriales*

1	2	3
3 (9.38%)	14 (43.75%)	15 (46.87%)

*Nota.* Elaboración propia.

En la entidad se ha evidenciado que el 46.87 % (15 trabajadores) han venido efectuando un “cumplimiento alto” al desglosar los subsectores industriales al momento de otorgar un crédito. Así mismo, el 43.75 % (14 trabajadores) precisan que han venido efectuando un “cumplimiento medio” al desglosar los subsectores industriales al momento de otorgar un crédito. Mientras que, el 9.38 % (3 trabajadores) que han venido efectuando un “cumplimiento bajo” al desglosar los subsectores industriales al momento de otorgar un crédito.

#### **b) Indicador 2: Liquidez financiera**

##### **Tabla 20**

*Índice de cumplimiento del indicador: Analiza el impacto de la tasa de interés en la liquidez del mercado*

1	2	3
4 (12.5%)	16 (50%)	12 (37.5%)

*Nota.* Elaboración propia.

En la entidad se ha evidenciado que el 50 % (16 trabajadores) han venido efectuando un “cumplimiento medio” en lo que respecta al análisis del impacto de interés en el ratio de liquidez del mercado al momento de otorgar un crédito. Así mismo, el 37.5 % (12 trabajadores) precisan que han venido efectuando un “cumplimiento alto” en lo que respecta al análisis del impacto de interés en el ratio de liquidez del mercado al momento de otorgar un crédito. Mientras que, el 12.5 % (4 trabajadores) que han venido efectuando un “cumplimiento bajo” en lo que respecta al análisis del impacto de interés en el ratio e liquidez del mercado al momento de otorgar un crédito.

**Tabla 21**

*Índice de cumplimiento del indicador: Relaciona el IPC con la capacidad de pago de la población*

1	2	3
2 (6.25%)	14 (43.75%)	16 (50%)

*Nota.* Elaboración propia.

En la entidad se ha evidenciado que el 50 % (16 trabajadores) han venido efectuando un “cumplimiento alto” al relacionar el IPC con el monto de renta de la población al momento de otorgar un crédito. Así mismo, el 43.75 % (14 trabajadores) precisan que han venido efectuando un “cumplimiento medio” al relacionar el IPC con el monto de renta de la población al momento de otorgar un crédito. Mientras que, el 6.25 % (2 trabajadores) que han venido efectuando un “cumplimiento bajo” al relacionar el IPC con el monto de renta de la población al momento de otorgar un crédito.

### **c) Indicador 3: Nivel de endeudamiento**

**Tabla 22**

*Índice de cumplimiento del indicador: Analiza el endeudamiento como porcentaje del PIB*

1	2	3
2 (6.25%)	18 (56.25%)	12 (37.5%)

*Nota.* Elaboración propia.

En la entidad se ha evidenciado que el 56.25 % (18 trabajadores) han venido efectuando un “cumplimiento medio” en lo que respecta al análisis del endeudamiento como porcentaje del PIB al momento de otorgar un crédito. Así mismo, el 37.5 % (12 trabajadores) precisan que han venido efectuando un “cumplimiento alto” en lo que respecta al análisis del endeudamiento como porcentaje del PIB al momento de otorgar un crédito. Mientras que, el 6.25 % (2 trabajadores) que han venido efectuando un “cumplimiento bajo” en lo que respecta al análisis del endeudamiento como porcentaje del PIB al momento de otorgar un crédito.

**Tabla 23**

*Índice de cumplimiento del indicador: Analizan los sectores con mayor endeudamiento*

1	2	3
0 (0.00%)	13 (40.63%)	19 (59.37%)

*Nota.* Elaboración propia.

En la entidad se ha evidenciado que el 59.37 % (19 trabajadores) han venido efectuando un “cumplimiento alto” al analizar los sectores con mayor endeudamiento al momento de otorgar un crédito. Así mismo, el 40.63 % (13 trabajadores) precisan que han venido efectuando un “cumplimiento medio” al analizar los sectores con mayor índice de endeudamiento al realizar un préstamo al prestatario.

### **B) Dimensión 2: Factores microeconómicos**

#### **a) Indicador 1: Crecimiento crediticio**

**Tabla 24**

*Índice de cumplimiento del indicador: Analiza el riesgo crediticio de los prestatarios*

1	2	3
5 (15.62%)	14 (43.75%)	13 (40.63%)

*Nota.* Elaboración propia.

En la entidad se ha evidenciado que el 43.75 % (14 trabajadores) han venido efectuando un “cumplimiento medio” del análisis del riesgo crediticio de los prestatarios al momento de otorgar un crédito. Así mismo, el 40.63 % (13 trabajadores) precisan que han venido efectuando un “cumplimiento alto” del análisis del riesgo crediticio de los prestatarios al momento de otorgar un crédito. Mientras que, el 15.62 % (5 trabajadores) que han venido efectuando un “cumplimiento bajo” del análisis del riesgo crediticio de los prestatarios al momento de otorgar un crédito.

**Tabla 25**

*Índice de cumplimiento del indicador: Analiza los efectos en la oferta y demanda de crédito*

1	2	3
2 (6.25%)	14 (43.75%)	16 (50%)

*Nota.* Elaboración propia.

En la entidad se ha evidenciado que el 50 % (16 trabajadores) han venido efectuando un “cumplimiento alto” del análisis los efectos en la oferta y demanda de crédito. Así mismo, el 43.75 % (14 trabajadores) precisan que han venido efectuando un “cumplimiento medio” del análisis los efectos en la oferta y demanda de crédito. Mientras que, el 6.25 % (2 trabajadores) que han venido efectuando un “cumplimiento bajo” del análisis los efectos en la oferta y demanda de crédito.

#### **b) Indicador 2: Tipo de negocio**

**Tabla 26**

*Índice de cumplimiento del indicador: Analiza la adaptabilidad de los modelos de negocio a cambios económicos*

1	2	3
1 (3.12%)	15 (46.88%)	16 (50%)

*Nota.* Elaboración propia.

En la entidad se ha evidenciado que el 50 % (16 trabajadores) han venido efectuando un “cumplimiento alto” en lo que respecta al análisis de la adaptabilidad de los modelos de negocio a cambios económicos, al momento de otorgar un crédito. Así mismo, el 46.88 % (15 trabajadores) precisan que han venido efectuando un “cumplimiento medio” en lo que respecta al análisis de la adaptabilidad de los modelos de negocio a cambios económicos, al momento de otorgar un crédito. Mientras que, el 3.12 % (1 trabajadores) que han venido efectuando un “cumplimiento bajo” en lo que respecta al análisis de la adaptabilidad de los modelos de negocio a cambios económicos, al momento de otorgar un crédito.



**Tabla 27**

*Índice de cumplimiento del indicador: Discuten las tendencias y futuros posibles de los modelos de negocio*

1	2	3
4 (12.5%)	14 (43.75%)	14 (43.75%)

*Nota.* Elaboración propia.

En la entidad se ha evidenciado que el 43.75 % (14 trabajadores) han venido efectuando un “cumplimiento alto” al discutir las tendencias y futuros posibles de los modelos de negocio, al momento de otorgar un crédito. Así mismo, el 43.75 % (14 trabajadores) precisan que han venido efectuando un “cumplimiento medio al discutir las tendencias y futuros posibles de los modelos de negocio, al momento de otorgar un crédito. Mientras que, el 12.5 % (4 trabajadores) que han venido efectuando un “cumplimiento bajo” al discutir las tendencias y futuros posibles de los modelos de negocio, al momento de otorgar un crédito.

### **c) Indicador 3: Política de crédito**

**Tabla 28**

*Índice de cumplimiento del indicador: Detalla los criterios utilizados para la evaluación del crédito*

1	2	3
4 (12.5%)	15 (46.73%)	13 (40.62%)

*Nota.* Elaboración propia.

En la entidad se ha evidenciado que el 46.73 % (15 trabajadores) han venido efectuando un “cumplimiento medio” en lo que respecta al detallar los criterios utilizados para la evaluación del crédito. Así mismo, el 40.62 % (13 trabajadores) precisan que han venido efectuando un “cumplimiento alto” en lo que respecta al detallar los criterios utilizados para la evaluación del

crédito. Mientras que, el 12.5 % (4 trabajadores) que han venido efectuando un “cumplimiento bajo” en lo que respecta al detallar los criterios utilizados para la evaluación del crédito.

**Tabla 29**

*Índice de cumplimiento del indicador: Analiza los resultados del seguimiento y control del crédito*

1	2	3
5 (15.62%)	12 (37.5%)	15 (46.88%)

*Nota.* Elaboración propia.

En la entidad se ha evidenciado que el 46.88 % (15 trabajadores) han venido efectuando un “cumplimiento alto” al analizar los resultados del seguimiento y control del crédito. Así mismo, el 37.5 % (12 trabajadores) precisan que han venido efectuando un “cumplimiento medio” al analizar los resultados del seguimiento y control del crédito. Mientras que, el 15.62 % (5 trabajadores) que han venido efectuando un “cumplimiento bajo” al analizar los resultados del seguimiento y control del crédito.

### **C) Dimensión 3: Entorno**

#### **a) Indicador 1: Pérdida del poder adquisitivo**

**Tabla 30**

*Índice de cumplimiento del indicador: Analiza la evolución de los salarios reales*

1	2	3
3 (9.37%)	14 (43.75%)	15 (46.88%)

*Nota.* Elaboración propia.

En la entidad se ha evidenciado que el 46.88 % (15 trabajadores) han venido efectuando un “cumplimiento alto” del análisis de la evolución de los salarios reales, al momento de otorgar un crédito. Así mismo, el 43.75 % (14 trabajadores) precisan que han venido efectuando un “cumplimiento alto” d del análisis de la evolución de los salarios reales, al momento de otorgar un

crédito. Mientras que, el 9.37.62 % (3 trabajadores) han venido efectuando un “cumplimiento bajo” del análisis de la evolución de los salarios reales, al momento de otorgar un crédito.

**Tabla 31**

*Índice de cumplimiento del indicador: Compara los salarios reales con el costo de vida*

1	2	3
4 (12.5%)	17 (53.12%)	11 (34.38%)

*Nota.* Elaboración propia.

En la entidad se ha evidenciado que el 53.12 % (17 trabajadores) han venido efectuando un “cumplimiento medio” al comparar los salarios reales con el costo de vida de los prestatarios. Así mismo, el 34.38 % (11 trabajadores) precisan que han venido efectuando un “cumplimiento alto” al comparar los salarios reales con el costo de vida de los prestatarios. Mientras que, el 12.5 % (4 trabajadores) han venido efectuando un “cumplimiento bajo” al comparar los salarios reales con el costo de vida de los prestatarios.

#### **b) Indicador 2: Boom inmobiliario**

**Tabla 32**

*Índice de cumplimiento del indicador: Presenta las tasas de interés aplicadas a los créditos*

1	2	3
5 (15.62%)	15 (46.88%)	12 (37.5%)

*Nota.* Elaboración propia.

En la entidad se ha evidenciado que el 46.88 % (15 trabajadores) han venido efectuando un “cumplimiento medio” en la presentación de las tasas de interés aplicadas a los créditos. Así mismo, el 37.5 % (12 trabajadores) precisan que han venido efectuando un “cumplimiento alto” en la presentación de las tasas de interés aplicadas a los créditos. Mientras que, el 15.62 % (5

trabajadores) que han venido efectuando un “cumplimiento bajo” en la presentación de las tasas de interés aplicadas a los créditos.

### Tabla 33

*Índice de cumplimiento del indicador: Presenta estudios de casos de crecimiento y caída en mercados inmobiliarios*

1	2	3
4 (12.5%)	17 (53.12%)	11 (34.38%)

*Nota.* Elaboración propia.

En la entidad se ha evidenciado que el 53.12 % (17 trabajadores) han venido efectuando un “cumplimiento medio” al presentar estudios de casos de crecimiento y caída en mercados inmobiliarios, que le permitan tomar una decisión al otorgar un crédito. Así mismo, el 34.38 % (11 trabajadores) precisan que han venido efectuando un “cumplimiento medio” al presentar estudios de casos de crecimiento y caída en mercados inmobiliarios, que le permitan tomar una decisión al otorgar un crédito. Mientras que, el 12.5 % (4 trabajadores) que han venido efectuando un “cumplimiento bajo” al presentar estudios de casos de crecimiento y caída en mercados inmobiliarios, que le permitan tomar una decisión al otorgar un crédito.

### c) Indicador 3: Factores de riesgo demográfico

#### Tabla 34

*Índice de cumplimiento del indicador: Analizan los riesgos asociados a subgrupos específicos (trabajadores, religiosos, etc.)*

1	2	3
4 (12.5%)	11 (34.37%)	17 (53.13%)

*Nota.* Elaboración propia.

En la entidad se ha evidenciado que el 53.13 % (17 trabajadores) han venido efectuando un “cumplimiento alto” al analizar los riesgos asociados a subgrupos específicos (trabajadores,

religiosos, etc.), al otorgar un crédito. Así mismo, el 34.37 % (11 trabajadores) precisan que han venido efectuando un “cumplimiento medio” al analizar los riesgos asociados a subgrupos específicos (trabajadores, religiosos, etc.), al otorgar un crédito. Mientras que, el 12.5 % (4 trabajadores) que han venido efectuando un “cumplimiento bajo” al analizar los riesgos asociados a subgrupos específicos (trabajadores, religiosos, etc.), al otorgar un crédito.

### Tabla 35

*Índice de cumplimiento del indicador: Discute las implicaciones sociales y económicas*

1	2	3
2 (6.25%)	13 (40.62%)	17 (53.13%)

*Nota.* Elaboración propia.

En la entidad se ha evidenciado que el 53.13 % (17 trabajadores) han venido efectuando un “cumplimiento alto” al discutir las implicaciones sociales y económicas. Así mismo, el 40.62 % (13 trabajadores) precisan que han venido efectuando un “cumplimiento medio” al discutir las implicaciones sociales y económicas. Mientras que, el 6.25 % (2 trabajadores) que han venido efectuando un “cumplimiento bajo” al discutir las implicaciones sociales y económicas.

#### **d) Indicador 4: Tipo de interés**

### Tabla 36

*Índice de cumplimiento del indicador: Discute las decisiones de los bancos centrales sobre tipos de interés*

1	2	3
1 (3.12%)	18 (56.25%)	13 (40.63%)

*Nota.* Elaboración propia.

En la entidad se ha evidenciado que el 56.25 % (18 trabajadores) han venido efectuando un “cumplimiento medio” al discutir las decisiones de los bancos centrales sobre tipos de interés. Así mismo, el 40.63 % (13 trabajadores) precisan que han venido efectuando un “cumplimiento alto”

al discutir las decisiones de los bancos centrales sobre tipos de interés. Mientras que, el 3.12 % (1 trabajadores) que han venido efectuando un “cumplimiento bajo” al discutir las decisiones de los bancos centrales sobre tipos de interés.

**Tabla 37**

*Índice de cumplimiento del indicador: Discute las implicaciones para el mercado de créditos y préstamos*

1	2	3
4 (12.5%)	12 (37.5%)	16 (50%)

*Nota.* Elaboración propia.

En la entidad se ha evidenciado que el 50 % (16 trabajadores) han venido efectuando un “cumplimiento alto” al discutir las implicaciones para el mercado de créditos y préstamos. Así mismo, el 37.5 % (12 trabajadores) precisan que han venido efectuando un “cumplimiento medio” al discutir las implicaciones para el mercado de créditos y préstamos. Mientras que, el 12.5 % (4 trabajadores) que han venido efectuando un “cumplimiento bajo” al discutir las implicaciones para el mercado de créditos y préstamos.

**e) Indicador 5: Escándalos financieros**

**Tabla 38**

*Índice de cumplimiento del indicador: Analiza el impacto de los escándalos financieros en la confianza del mercado*

1	2	3
3 (9.37%)	13 (40.63%)	16 (50%)

*Nota.* Elaboración propia.

En la entidad se ha evidenciado que el 50 % (16 trabajadores) han venido efectuando un “cumplimiento alto” al analizar el impacto de los escándalos financieros en la confianza del mercado. Así mismo, el 40.63 % (13 trabajadores) precisan que han venido efectuando un

“cumplimiento medio” al analizar el impacto de los escándalos financieros en la confianza del mercado. Mientras que, el 9.37 % (3 trabajadores) que han venido efectuando un “cumplimiento bajo” al analizar el impacto de los escándalos financieros en la confianza del mercado.

### **Tabla 39**

*Índice de cumplimiento del indicador: Evalúa las regulaciones financieras existentes*

1	2	3
5 (15.62%)	14 (43.75%)	13 (40.63%)

*Nota.* Elaboración propia.

En la entidad se ha evidenciado que el 43.75 % (14 trabajadores) han venido efectuando un “cumplimiento medio” al evalúa las regulaciones financieras existentes, que sean necesarias para otorgar un crédito. Así mismo, el 40.63 % (13 trabajadores) precisan que han venido efectuando un “cumplimiento alto” al evalúa las regulaciones financieras existentes, que sean necesarias para otorgar un crédito. Mientras que, el 15.62 % (5 trabajadores) que han venido efectuando un “cumplimiento bajo” al evalúa las regulaciones financieras existentes, que sean necesarias para otorgar un crédito.

### **5.3. Contrastación de hipótesis**

Debido que el diseño de hipótesis del estudio implicó evaluar la relación entre variables, los resultados se presentan siguiendo pasos: formulación de hipótesis nula y alternativa, determinación del nivel de significancia estadística, selección de la prueba estadística adecuada, cálculo del valor p y conclusión estadística.

#### **A) Contrastación de la Hipótesis General**

##### **a. Planteamiento de hipótesis.**

*Hipótesis nula (H<sub>0</sub>).*

**NO** Existe relación inversa entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022.

***Hipótesis alterna (Ha).***

Existe relación inversa entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022.

**b. Establecer la significancia estadística.**

Se consideró un nivel de significancia de  $\alpha = 0.05 = 5\%$ , con un nivel de confianza del 95%.

**c. Elección de la prueba estadística.**

Debido a que las variables son categóricas, cualitativas y de escala ordinal, y dado que el estudio es transversal con una muestra de un solo equipo, se optó por utilizar la prueba estadística Tau-b de Kendall. Esta prueba facilitó la evaluación de la relación entre las variables.

**Figura 18**

*Fórmula estadística Tau-b de Kendall*

$$\tau = \frac{C_n - NC_n}{C_n + NC_n}$$

*Nota.* Tomado de Rodó (2019).

<https://economipedia.com/definiciones/tau-de-kendall-ii.html>

**d. Cálculo del p -valor.**

Para calcular el Tau-b de Kendall en SPSS, se generó una tabla cruzada con las preguntas del 1 al 20 y del 21 al 40.



**Tabla 40**

*Tabla cruzada de asociación para la gestión de riesgo crediticio y la morosidad*

<b>Tabla cruzada V1 Gestión de riesgo crediticio*V2 Morosidad</b>						
Recuento		V2_Morosidad			Total	
		Bajo	Regular	Alto		
V1_Gestión de riesgo crediticio	Deficiente	3	4	0	7	
	Regular	2	11	4	17	
	Óptima	0	7	1	8	
<b>Total</b>		<b>5</b>	<b>22</b>	<b>5</b>	<b>32</b>	

*Nota.* Adaptado de la base de Datos SPSS.

**Tabla 41**

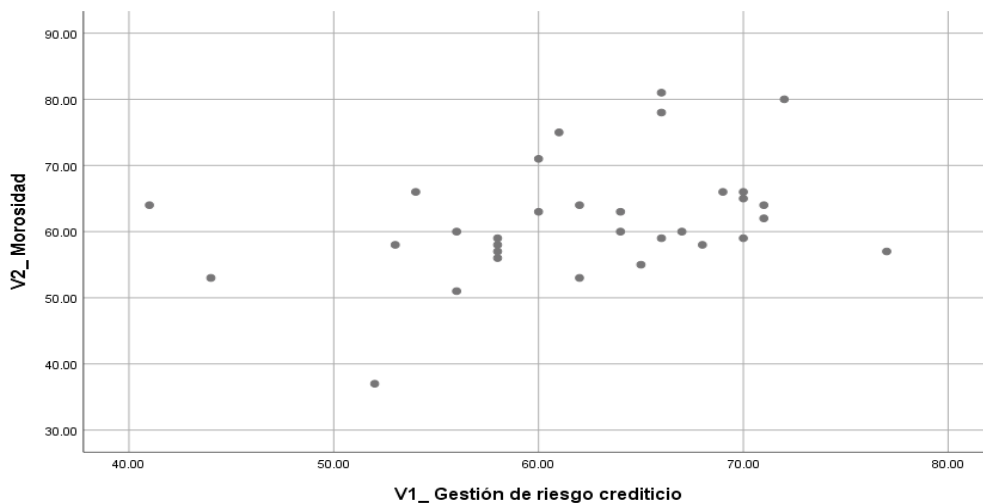
*Prueba Tau-b de Kendall para la hipótesis general*

<b>Medidas simétricas</b>					
		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	.290	.123	2.110	.003
<b>N de casos válidos</b>		<b>32</b>			

*Nota.* Se observa que el p-valor es  $0,003 < 0,05$  para la prueba de hipótesis general.

**Figura 19**

*Gráfico de dispersión de puntos de la hipótesis general*



*Nota.* Se observa la asociación de las variables que corresponden a la hipótesis general.

**e. Conclusión estadística – toma de decisión:**

De modo que, se rechaza la hipótesis nula con un  $p$ -valor = 0.003 confirmando la hipótesis alterna que sugiere una relación inversa entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en 2022. Este resultado ( $p= 0.003 < 0.05$ ) indica una probabilidad de error del 5% y un nivel de confianza del 95%. Esto implica que una gestión óptima del riesgo crediticio se asocia con una menor morosidad.

**B. Contrastación de la hipótesis específica 1**

**a. Planteamiento de hipótesis.**

***Hipótesis nula (H<sub>0</sub>).***

**NO** Existe relación inversa entre la capacidad de pago y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022.

***Hipótesis alterna (H<sub>a</sub>).***

Existe relación inversa entre la capacidad de pago y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022.

**b. Establecer la significancia estadística.**

Se consideró un nivel de significancia de  $\alpha = 0.05 = 5\%$ , con un nivel de confianza del 95%.

**c. Elección de la prueba estadística.**

Debido a que las variables son de tipo categórico, de naturaleza cualitativa y están en una escala ordinal, y considerando que el estudio fue transversal con un único grupo de muestra, se empleó la prueba estadística Tau-b de Kendall. Esta prueba fue usada para evaluar la relación entre las variables.

**Figura 20**

*Fórmula estadística Tau-b de Kendall*

$$\tau = \frac{C_n - NC_n}{C_n + NC_n}$$

*Nota.* Tomado de Rodó (2019).

<https://economipedia.com/definiciones/tau-de-kendall-ii.html>

**d. Cálculo del p -valor.**

Para calcular el Tau-b de Kendall en SPSS, se creó una tabla cruzada utilizando las preguntas del 1 al 4 y del 21 al 40, y se efectuó la prueba estadística adecuada.

**Tabla 42**

*Tabla cruzada de asociación para la capacidad de pago y la morosidad*

<b>Tabla cruzada D1_V1_Capacidad de pago*V2_Morosidad</b>						
Recuento		V2_Morosidad				
		Bajo	Regular	Alto	Total	
D1_V1_Capacidad de pago	Deficiente	2	6	0	8	
	Regular	3	12	5	20	
	Óptima	0	4	0	4	
<b>Total</b>		<b>5</b>	<b>22</b>	<b>5</b>	<b>32</b>	

*Nota.* Adaptado de la base de Datos SPSS.

**Tabla 43**

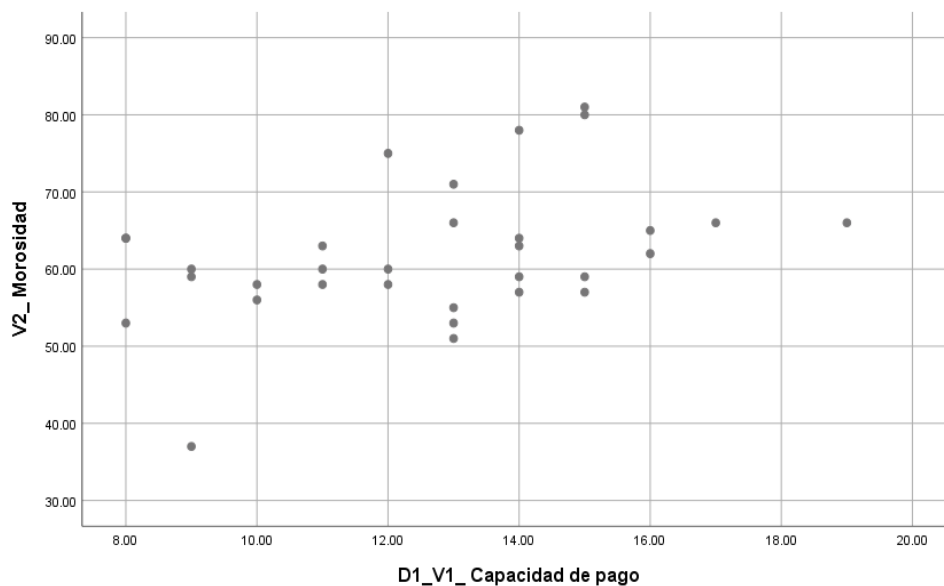
*Prueba Tau-b de Kendall para la hipótesis específica 1*

<b>Medidas simétricas</b>					
		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	.178	.101	1.645	.001
<b>N de casos válidos</b>		<b>32</b>			

*Nota.* Se observa que el p-valor es 0,001 < 0,05 para la prueba de hipótesis específica 1.

**Figura 21**

*Gráfico de dispersión de puntos de la hipótesis específica 1*



*Nota.* Se observa la asociación de las variables que corresponden a la hipótesis específica 1.

#### e. Conclusión estadística – toma de decisión:

De modo que, se ha rechazado la hipótesis nula con un valor de  $p$  igual = 0.001, confirmando así la hipótesis alterna que indica una relación inversa entre la capacidad de pago y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo durante el año 2022. Este resultado se validó con un valor de  $p = 0.001 < 0.05$ , con una probabilidad de error del 5% y un nivel de confianza del 95%. Esto sugiere que una capacidad de pago óptima se relaciona con una menor morosidad.

#### C. Contrastación de la hipótesis específica 2

##### a. Planteamiento de hipótesis.

###### *Hipótesis nula (H<sub>0</sub>).*

**NO** Existe relación inversa entre la voluntad de pago y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022.

###### *Hipótesis alterna (H<sub>a</sub>).*

Existe relación inversa entre la voluntad de pago y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022.

**b. Establecer la significancia estadística.**

Se estableció un nivel de significancia de  $\alpha = 0.05$  (5%), con un nivel de confianza del 95%.

**c. Elección de la prueba estadística.**

Las variables son de tipo categórico y cualitativas, con una escala ordinal. El estudio fue de tipo transversal con una muestra compuesta por un único grupo. Se utilizó la prueba estadística Tau-b de Kendall para analizar la relación entre las variables, aprovechando que el instrumento de investigación tiene igual número de ítems para cada una de ellas.

**Figura 22**

*Fórmula estadística Tau-b de Kendall*

$$\tau = \frac{C_n - NC_n}{C_n + NC_n}$$

*Nota.* Tomado de Rodó (2019).

<https://economipedia.com/definiciones/tau-de-kendall-ii.html>

**d. Cálculo del p -valor.**

Para calcular el Tau-b de Kendall en SPSS, se generó una tabla cruzada con las preguntas del 5 al 11 y del 21 al 40, y se llevó a cabo la prueba estadística pertinente.

**Tabla 44**

*Tabla cruzada de asociación para voluntad de pago y morosidad*

<b>Tabla cruzada D2_V1_Voluntad de pago*V2_Morosidad</b>						
Recuento		V2_Morosidad			Total	
		Bajo	Regular	Alto		
D2_V1_Voluntad de pago	Deficiente	2	4	0	6	
	Regular	3	17	3	23	

	Óptima	0	1	2	3
Total		5	22	5	32

Nota. Elaborado de la base de Datos SPSS.

**Tabla 45**

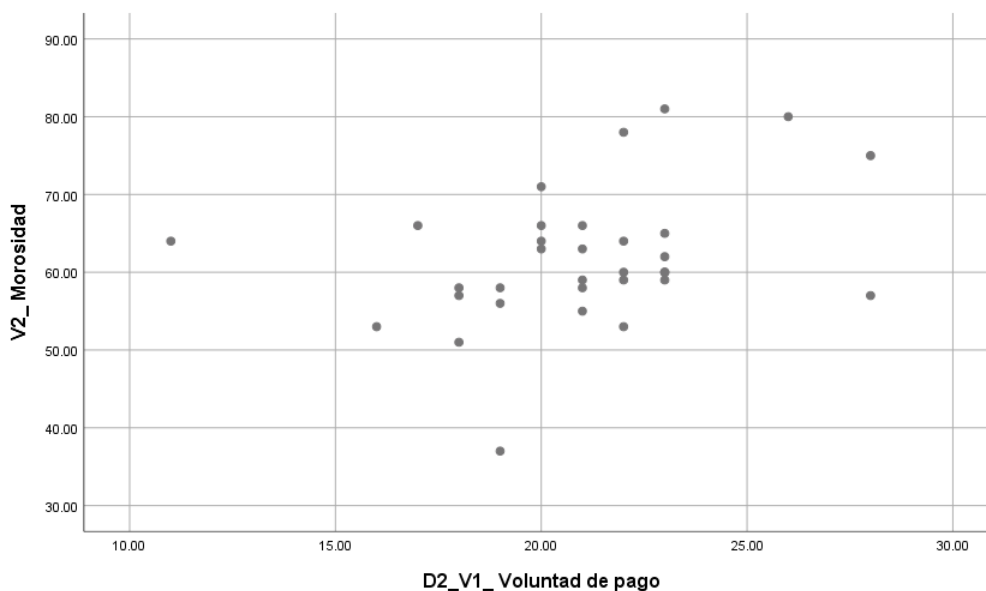
*Prueba Tau-b de Kendall para la hipótesis específica 2*

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	.400	.141	2.296	.002
N de casos válidos		32			

Nota. Se observa que el p-valor es  $0,002 < 0,05$  para la prueba de hipótesis específica 2

**Figura 23**

*Gráfico de dispersión de puntos de la hipótesis específica 2*



Nota. Se observa la asociación de las variables que corresponden a la hipótesis específica 2.

**e. Conclusión estadística – toma de decisión:**

De modo que, se rechaza la hipótesis nula con un p-valor = 0.002 y se acepta la hipótesis alterna, por lo que, existe relación inversa entre la voluntad de pago y la morosidad en una entidad

financiera del distrito de Huancayo en el año 2022; comprobado con el resultado ( $p= 0.002 < 0.05$ ) con una probabilidad de error del 5% y nivel de confianza del 95%. En razón de que, si se presenta una óptima voluntad de pago, se reflejara una baja morosidad.

#### **D. Contrastación de la hipótesis específica 3**

##### **a. Planteamiento de hipótesis.**

###### ***Hipótesis nula (H<sub>0</sub>).***

**NO** Existe relación inversa entre la situación financiera y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022.

###### ***Hipótesis alterna (H<sub>a</sub>).***

Existe relación inversa entre la situación financiera y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022.

##### **b. Establecer la significancia estadística.**

Se consideró un nivel de significancia de  $\alpha = 0.05 = 5\%$ , con un nivel de confianza del 95%.

##### **c. Elección de la prueba estadística.**

Las variables son de tipo categórico y cualitativas, con una escala ordinal. El estudio fue de tipo transversal con una muestra compuesta por un único equipo. Se utilizó la prueba estadística Tau-b de Kendall para analizar la relación entre las variables, aprovechando que el instrumento de investigación tiene igual número de ítems para cada una de ellas.

#### **Figura 24**

*Fórmula estadística Tau-b de Kendall*

$$\tau = \frac{C_n - NC_n}{C_n + NC_n}$$

*Nota.* Tomado de Rodó (2019).

<https://economipedia.com/definiciones/tau-de-kendall-ii.html>

#### d. Cálculo del p -valor.

Para calcular el Tau-b de Kendall en SPSS, se creó una tabla cruzada utilizando las preguntas del 12 al 15 y del 21 al 40, y se realizó la prueba estadística adecuada.

#### Tabla 46

*Tabla cruzada de asociación para la situación financiera y la morosidad*

<b>Tabla cruzada D3_V1_Situacion financiera*V2_Morosidad</b>						
Recuento		V2_Morosidad			Total	
		Bajo	Regular	Alto		
D3_V1_Situacion financiera	Deficiente	2	3	1	6	
	Regular	3	17	3	23	
	Óptima	0	2	1	3	
Total		5	22	5	32	

*Nota.* Elaborado de la base de Datos SPSS.

#### Tabla 47

*Prueba Tau-b de Kendall para la hipótesis específica 3*

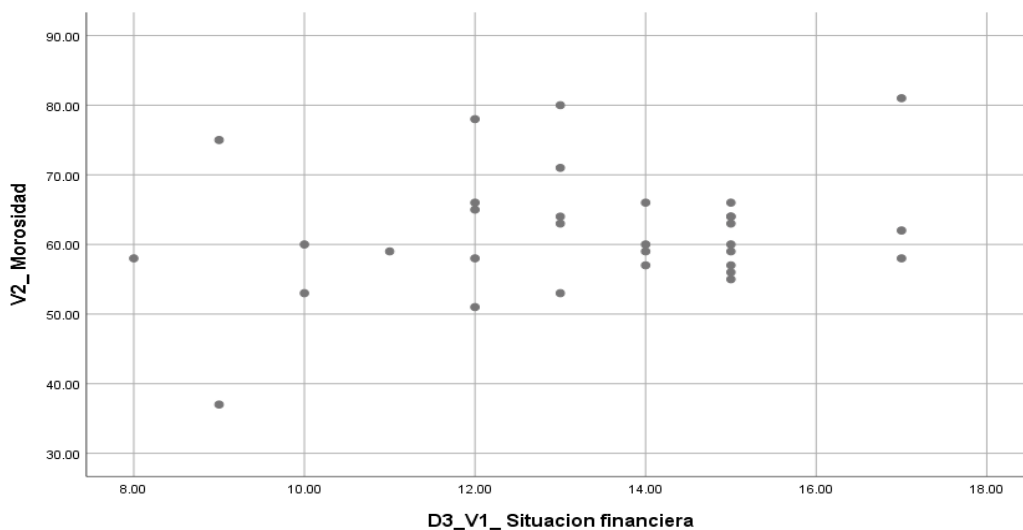
<b>Medidas simétricas</b>					
		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	.200	.183	1.053	.003
<b>N de casos válidos</b>		<b>32</b>			

*Nota.* Se observa que el p-valor es  $0,003 < 0,05$  para la prueba de hipótesis específica 3.



**Figura 25**

*Gráfico de dispersión de puntos de la hipótesis específica 3.*



*Nota.* Se observa la asociación de las variables que corresponden a la hipótesis específica 3.

#### **e. Conclusión estadística – toma de decisión:**

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula con un  $p\text{-valor} = 0.003$  y se acepta la hipótesis alterna, por lo que, existe relación inversa entre la situación financiera y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022; con resultado ( $p = 0.003 < 0.05$ ) con una probabilidad de error del 5% y nivel de confianza del 95%. En razón de que, si se presenta una óptima situación financiera, se reflejara una baja morosidad.

#### **E. Contrastación de la hipótesis específica 3**

##### **a. Planteamiento de hipótesis.**

###### ***Hipótesis nula (H<sub>0</sub>).***

**NO** Existe relación inversa entre el historial crediticio y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022.

###### ***Hipótesis alterna (H<sub>a</sub>).***

Existe relación inversa entre el historial crediticio y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022.

**b. Establecer la significancia estadística.**

Se consideró un nivel de significancia de  $\alpha = 0.05 = 5\%$ , con un nivel de confianza del 95%.

**c. Elección de la prueba estadística.**

Las variables son de tipo categórico y cualitativas, con una escala ordinal. El estudio fue de tipo transversal con una muestra compuesta por un único grupo. Se utilizó la prueba estadística Tau-b de Kendall para analizar la relación entre las variables, aprovechando que el instrumento de investigación tiene igual número de ítems para cada una de ellas.

**Figura 26**

*Fórmula estadística Tau-b de Kendall*

$$\tau = \frac{C_n - NC_n}{C_n + NC_n}$$

*Nota.* Tomado de Rodó (2019).

<https://economipedia.com/definiciones/tau-de-kendall-ii.html>

**d. Cálculo del p -valor.**

Para calcular el Tau-b de Kendall en SPSS, se elaboró una tabla cruzada con las preguntas del 16 al 20 y del 21 al 40, y se efectuó la prueba estadística correspondiente.

**Tabla 48**

*Tabla cruzada de asociación para el historial crediticio y la morosidad*

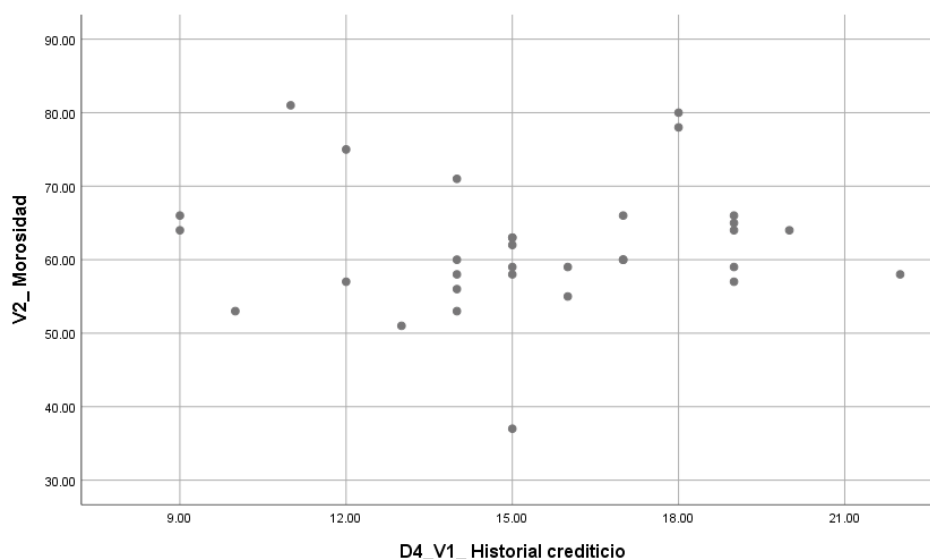
Recuento		V2_Morosidad			Total
		Bajo	Regular	Alto	
D4_V1_Historial crediticio	Deficiente	3	3	2	8
	Regular	2	12	3	17
	Óptima	0	7	0	7
Total		5	22	5	32

*Nota.* Elaborado de la base de Datos SPSS.

**Tabla 49***Prueba Tau-b de Kendall para la hipótesis específica 4*

		<b>Medidas simétricas</b>			
		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	.072	.173	.416	.004
<b>N de casos válidos</b>		<b>32</b>			

*Nota.* Se observa que el p-valor es  $0,004 < 0,05$  para la prueba de hipótesis específica 4.

**Figura 27***Gráfico de dispersión de puntos de la hipótesis específica 4*

*Nota:* Se observa la asociación de las variables que corresponden a la hipótesis específica 4.

### **e. Conclusión estadística – toma de decisión:**

En consecuencia, se ha rechazado la hipótesis nula con un valor de  $p = 0.003$ , confirmando así la hipótesis alterna que sugiere una relación inversa entre el historial crediticio y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo durante el año 2022. Este hallazgo se respalda con un valor de  $p$  de 0.003, que es inferior a 0.05, con un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%. Esto indica que un historial crediticio evaluado de manera óptima está asociado con una menor incidencia.

#### 5.4. Discusión de resultados

1. Enfatizando al objetivo general, que consistió determinar la relación entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022, se destaca que, al tener un error de 0.003 y verificada la hipótesis del indagador, se comprobó que, existe relación inversa entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022. En el sentido que, si se presenta una óptima gestión de riesgo crediticio, se reflejara una baja morosidad. El método que se usó en la investigación evidencia la existencia de deficiencias respecto al monto de pago, careciendo de voluntad de pago, mala gestión de la situación financiera y un mal historial crediticio. El resultado que se tuvo tiene relación con lo presentado por Yépez (2019) quien realizó el artículo científico denominado “*Gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la financiera Credinka S.A. –agencia Quillabamba –período 2015*”, donde concluyeron que, Agencia Quillabamba muestra niveles elevados de morosidad, alcanzando una tasa del 11.79% en el periodo 2015. Este índice está considerablemente por encima del promedio de morosidad de la capacidad, que es del 4.40%, cosa supera el índice a la de referencia. También, los resultados coinciden con lo expuesto por Hinojosa (2021) quien realizó el artículo científico denominado “*Gestión crediticia y la morosidad del banco Pichincha del Perú, período 2019*”, en la cual, concluyó que, las condiciones del crédito tienen un impacto notable en la morosidad del sistema financiera banco Pichincha del Perú, mostrando una evaluación significativa negativa de -0,027.

Mientras que, respecto a los resultados del enfoque cualitativo, se observa, tras la evaluación y el análisis de una muestra de 32 trabajadores, que la morosidad resulta del

eludimiento de los requisitos estipulados por la entidad y basándose en los resultados que se efectuaron en este estudio, se ha observado que existe una relación significativa con la realidad de la empresa. En particular, se evidencian altos costos financieros asociados al nivel de endeudamiento. Esto se debe a que se realizaron préstamos para capital de trabajo como forma de apalancamiento financiero, sin un retorno inmediato debido a las altas moras de los clientes. Para abordar esta situación, se han implementado estrategias de cobranza de manera urgente.

2. Enfatizando al objetivo específico 1, acerca de determinar la relación entre la capacidad de pago y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022, Con una significancia representativa de 0.001 y la confirmación de la hipótesis del indagador, se evidenció que existe una relación inversa entre la capacidad de pago y la morosidad en una entidad financiera ubicada en el distrito de Huancayo durante el año 2022. En el sentido que, si se presenta una óptima capacidad de pago, se reflejará una baja morosidad. El instrumento que se utilizó evidencia deficiencias respecto al cumplimiento de sus obligaciones financieras, falta de liquidez financiera y presenta incumplimiento de compromisos financieros. La información que se presentó en el estudio, guarda relación con la exploración de Vilca y Torres (2021) quienes efectuaron el artículo científico denominado “Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en colaboradores de una entidad financiera del departamento de Puno”, donde concluyeron que, la investigación reveló que existe una relación inversa significativa entre la gestión de riesgo y el índice de morosidad de Mi Banco. Esto indica que una gestión adecuada y correcta del riesgo de crédito conlleva a una disminución de este índice. Así también los resultados concuerdan con el estudio de Gasco et al. (2019) quienes realizaron el artículo científico denominado

“Gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio distrito de Santiago de Cao, provincia de Ascope, 2014-2016”, en la cual, concluyó que, se da una valoración mayormente representativa como se evidencia ( $p = 0.000 < 0.01$ ). Esto sugiere que a medida que mejora la gestión del riesgo, el nivel de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio disminuye.

3. Enfatizando al objetivo específico 2, que consistió en determinar la relación entre la voluntad de pago y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022, se puede aludir que, al obtener una significancia representativa de 0.002 y quedar cotejada la hipótesis del indagador, se probó que, existe relación inversa entre la voluntad de pago y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022. En el sentido que, si se presenta una óptima voluntad de pago, se reflejará una baja morosidad. El instrumento que se usó evidencia las deficiencias en relación a la capacidad en brindar información eficiente al tutor, bajo nivel de vida de la familia, carencias en la educación de los hijos, baja capacidad patrimonial e inversiones, las referencias personales y la puntualidad durante el proceso crediticio. La información brindada en la investigación, coteja con la exploración de Luna (2021) que desarrolló la tesis titulada “Propuesta de implementación de un modelo de administración de riesgo crediticio para una empresa comercializadora de la ciudad de Guayaquil”, donde concluyeron que, la evaluación del riesgo crediticio es esencial para el buen funcionamiento de cualquier empresa. Por lo tanto, es crucial desarrollar y establecer metodologías que faciliten una adecuada valoración del riesgo de crédito. Así también los resultados concuerdan con la investigación de Pazmay (2021) quien elaboró la tesis titulada “Análisis de riesgo crediticio en el sistema de la banca

- pública ecuatoriana. Una aplicación del modelo de Markowitz”, en la cual se concluyó que, los principales desafíos que enfrentan los ciudadanos para cumplir puntualmente con sus deudas de financiamiento incluyen los altos costos de la canasta básica, la inestabilidad en el empleo y la capacidad de pago. Además, una pequeña muestra de productores indica que la caída en los precios de venta de sus productos ha contribuido a los incumplimientos.
4. Enfatizando al objetivo específico 3, acerca de determinar la relación entre la situación financiera y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022, se alude que, al tener una significancia representativa de 0.003 y quedar cotejada la hipótesis del indagador, se probó que, existe relación inversa entre la situación financiera y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022. En el sentido que, si se presenta una óptima situación financiera, se reflejará una baja morosidad. El instrumento aplicado evidencia las deficiencias en relación a la solvencia de las entidades, la estabilidad y la productividad. La data brindada en la investigación, es cotejada con la exploración de Parra (2021) que efectuó la tesis titulada “Análisis de gestión de riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda. Ambato”, donde concluyeron que, esto se basa en la posibilidad de que el prestatario, ya sea una entidad legal o una persona física, se hace caso omiso completamente con los compromisos acordadas antes de la concesión del crédito. Además, se relaciona a los resultados de la investigación de Ramírez (2022) que desarrolló la tesis titulada “La gestión del riesgo de crédito y su influencia en la morosidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Andreli sucursal, Tingo María”, donde se concluyó esto tiene un efecto representativo en la morosidad en la sucursal Tingo María de la Coopac Andreli, con una magnitud negativa

- alta de -0.749. Esto indica que hay una relación inversa entre estos factores: aumentar la eficacia en la gestión del riesgo crediticio conlleva a una disminución en la morosidad
5. Enfatizando al objetivo específico 4, que consistió en determinar si existe relación inversa entre el historial crediticio y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022; se alude que, al tener una significancia representativa de 0.003 y quedar cotejado la hipótesis del indagador, se probó que, existe relación inversa entre el historial crediticio y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022. En el sentido que, si se presenta una óptima evaluación del historial crediticio, se reflejara una baja morosidad. El instrumento que se aplicó evidencia las deficiencias respecto al historial de pagos, deudas pendientes, la duración del historial crediticio y al definir los tipos de crédito. La información brindada en el estudio, se relaciona con la investigación eficiente de Condor y Taipe (2019) quienes desarrollaron la investigación titulada “Gestión del riesgo crediticio y el índice demorosidad en mi Banco –agencia Chupaca – 2018”, donde los investigadores arribaron a la conclusión que, se encontró una significancia representativa de 0.011 con un margen de significancia del 5% y un índice de compensación de 0.458, indicando una compensación positiva débil. Esto recomienda que tener un programa o gestión eficiente del riesgo crediticio no siempre resultará en índices bajos. Además, los resultados se cotejan con la indagación de Nuñez y Regalado (2022) quienes presentaron la tesis titulada “Gestión del riesgo crediticio y su influencia en la morosidad crediticia de la entidad compartamos financiera S.A. Agencia Chota”, donde se llegó a la conclusión que, la gestión del riesgo influye de manera directa en los niveles de morosidad, por lo que los asesores de crédito deben realizar un análisis exhaustivo y evaluación rigurosa durante el proceso de préstamo para aprobar las solicitudes de crédito.



## Conclusiones

1. Con la investigación expuesta se ha evidenciado que, existe relación inversa entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022, debido que el valor de significancia bilateral p-valor ( $p= 0.001 < 0.05$ ) con un margen de significancia del 5% y un nivel de confianza del 95%. De modo que, si se presenta una óptima gestión de riesgo crediticio, se reflejara una baja morosidad. Una gestión de riesgo crediticio sólida incluye evaluar el monto de pago de los prestatarios, ya que esto reduce la probabilidad de que entren en morosidad; si la evaluación del riesgo crediticio no se lleva a cabo de manera adecuada o detallada, es probable que el índice de morosidad aumente. Por otro lado, una evaluación minuciosa, adecuada y correcta contribuirá a disminuir el ratio de morosidad.
2. Con la investigación expuesta se ha evidenciado que, existe relación inversa entre la capacidad de pago y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022, debido a que el valor de significación representativa con un p-valor ( $p= 0.003 < 0.05$ ) con un margen de significancia del 5% y un nivel de confianza del 95%. De modo que, si se presenta una óptima capacidad de pago, se reflejara una baja morosidad. La relación inversa entre la capacidad de pago y la morosidad es un factor crucial para la estabilidad y el crecimiento del sector financiero en Huancayo; de este modo al fortalecer la evaluación del monto de pago y promover prácticas crediticias responsables, las entidades financieras pueden contribuir a reducir la morosidad, fomentar la inclusión financiera y contribuir al desarrollo económico del distrito
3. Con la investigación expuesta se ha evidenciado que, existe relación inversa entre la voluntad de pago y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el

- año 2022, puesto que el valor de significancia representativa p-valor ( $p= 0.002 < 0.05$ ) con un margen de significancia del 5% y nivel de confianza del 95%. De modo que, si se presenta una eficiente voluntad de pago, se reflejara una baja morosidad, demostrando la importancia de la voluntad de pago como factor clave para contrarrestar la morosidad en las empresas financieras. La empresa financiera debe enfocar sus esfuerzos en fortalecer la voluntad de pago de sus clientes a través de una mejor comunicación, educación financiera y estrategias de cobranza efectivas. Al fomentar una cultura de pago responsable en la comunidad, la entidad financiera puede reducir significativamente la morosidad y mejorar su desempeño financiero.
4. Con la investigación expuesta se ha evidenciado que, existe relación inversa entre la situación financiera y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022, debido a que el valor de significancia representativa con un p-valor ( $p= 0.003 < 0.05$ ) con un margen de significancia del 5% y un nivel de confianza del 95%. De modo que, si se presenta una óptima situación financiera, se reflejara una baja morosidad, demostrando la importancia de la situación financiera como factor clave para disminuir la morosidad en las empresas financieras. La entidad financiera debe enfocar sus esfuerzos en evaluar cuidadosamente la situación financiera de sus clientes antes de otorgar créditos, así como en brindarles asesoría financiera para mejorar su capacidad de pago. Al gestionar el riesgo crediticio de manera efectiva, la entidad financiera puede reducir significativamente la morosidad y mejorar su desempeño financiero.
  5. Con la investigación expuesta se ha evidencia que, existe relación inversa entre el historial crediticio y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022, debido a que el valor de significancia representativa con un p-valor ( $p= 0.003 < 0.05$ ) con

un margen de significancia del 5% y nivel de confianza del 95%. De modo que, si se presenta una óptima evaluación del historial crediticio, se reflejara una baja morosidad, demostrando la importancia del historial crediticio como factor clave para disminuir la morosidad en las empresas financieras. La empresa financiera debe enfocar sus esfuerzos en evaluar cuidadosamente el historial crediticio de sus clientes antes de otorgar créditos, así como en brindarles asesoría financiera para mejorar su comportamiento crediticio. Al gestionar de manera efectiva, la empresa financiera puede reducir significativamente la morosidad y mejorar su desempeño financiero.

## Recomendaciones

1. Debido a que se determinó la relación entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022, evidenciándose deficiencias respecto a la gestión riesgo crediticio, careciendo en la capacidad de pago, voluntad de pago, la situación financiera y el historial crediticio. Se recomienda a dicha entidad implementar una cultura de riesgo sólida, así como involucrar a toda la organización en la gestión del riesgo crediticio, desde la alta gerencia hasta el personal operativo. Desarrollar un marco de gestión de riesgos integral, que permita definir políticas, procesos y procedimientos claros para identificar, evaluar, monitorear y controlar el riesgo crediticio. Implementar modelos de análisis de riesgo, sistemas de calificación crediticia y herramientas de monitoreo de cartera. Desde el punto de vista teórico, se recomienda el desarrollo de modelos predictivos avanzados, que utilicen datos históricos y técnicas de machine learning para evaluar de manera más precisa la probabilidad de morosidad de los prestatarios. Estos modelos deben ser ajustados periódicamente para reflejar cambios en el entorno económico y en el comportamiento de los prestatarios. Es recomendable aplicar correctamente los resultados obtenidos, ya que podría haber aspectos importantes relacionados con las variables de estudio que podrían ser pasados por alto
2. Debido a que se determinó la relación entre la capacidad de pago y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022, evidenciándose deficiencias en la capacidad de pago, en lo que respecta a las obligaciones financieras, liquidez financiera y el cumplimiento de compromisos financieros. Se recomienda a esta entidad elaborar un presupuesto anual, planificar los ingresos y gastos de la empresa para el año siguiente, también realizar un seguimiento del flujo de efectivo para identificar posibles problemas

de liquidez. Desde el punto de vista teórico, se recomienda diversificar la cartera de créditos para mitigar los riesgos asociados a la morosidad. Una cartera diversificada, que incluya diferentes tipos de prestatarios y sectores económicos, puede reducir el impacto de la morosidad en la estabilidad financiera de la entidad. Se sugiere también llevar a cabo investigaciones similares a niveles más avanzados, lo que contribuirá a ampliar el conocimiento científico sobre las variables estudiadas y sus resultados.

3. Se determinó la relación entre la voluntad de pago y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022, evidenciándose deficiencias con la voluntad de pago, en lo que respecta a la cooperación en dar información al asesor, el nivel de vida familiar, la educación de sus hijos, la capacidad patrimonial e inversiones, las referencias personales y la puntualidad durante el proceso de crediticio. Se recomienda, primeramente, establecer una comunicación clara y transparente con la empresa, de esta manera informar sobre la deuda pendiente, los términos de pago y las consecuencias del impago. Ser receptivo a las necesidades de la empresa, escuchar las preocupaciones de la empresa y buscar soluciones que sean viables para ambas partes. Desde el punto de vista teórico, se sugiere realizar estudios longitudinales para evaluar cómo la voluntad de pago y la morosidad evolucionan a lo largo del tiempo. Este tipo de investigación puede revelar tendencias y patrones que permitan ajustar las estrategias de gestión de riesgos de manera más precisa. También, sería aconsejable que este estudio se publique en varias bases de datos de investigación científica, facilitando así futuras investigaciones.
4. Se determinó la relación entre la situación financiera y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022, evidenciándose incoherencias en el estado de situación financiera, generada por la carencia de solvencia, estabilidad y la baja

productividad. Por ello, se recomienda a la entidad financiera realizar un análisis financiero exhaustivo, centrándose en evaluar la situación financiera actual de la empresa, incluyendo la rentabilidad, la liquidez, la solvencia y la estructura de capital. Se debe también, identificar las áreas problemáticas, de esa manera determinar los factores que están afectando negativamente la situación financiera de la empresa. Y a partir de ello desarrollar un plan de acción, definir estrategias y acciones específicas para mejorar la situación financiera de la empresa. Desde el punto de vista teórico, se sugiere mantener un monitoreo constante del entorno económico local en Huancayo para ajustar las estrategias de gestión de riesgos en función de las tendencias económicas y sectoriales. Esto ayuda a anticipar y mitigar los factores externos que puedan afectar la morosidad. También, sería beneficioso capacitar a los participantes del estudio sobre los resultados obtenidos, lo que podría ayudar a ampliar sus conocimientos y, de alguna manera, mejorar las actitudes negativas observadas.

5. Se determinó la relación entre el historial crediticio y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022, evidenciándose un mal historial crediticio, debido al historial de pagos que maneja y las deudas pendientes. Por ello se recomienda a la entidad financiera, solicitar un informe crediticio, que le permita revisar el informe crediticio con regularidad para detectar errores o información incorrecta, de esta manera si se encuentra un error, disputarlo con la oficina de crédito correspondiente. Desde el punto de vista teórico, se sugiere la implementación de mecanismos de recuperación, esto puede incluir la aplicación de intereses y penalidades, así como la venta de activos y la recuperación judicial. Por lo que, es crucial proponer la implementación de los resultados. Esto incluiría adoptar estrategias efectivas basadas en los hallazgos de la

investigación para fortalecer las políticas de crédito y mejorar el desempeño financiero de la entidad.

### Referencias bibliográficas

- Acosta Maldona, S. (05 de enero de 2024). *Aprende Institute*.  
<https://aprende.com/blog/emprendimiento/finanzas-personales/que-es-el-interes-en-finanzas/>
- Aguilar, G., Camargo, G., & Morales Saravia, R. (2014). *Análisis de la Morosidad en el Sistema Bancario Peruano Informe final de investigación*. Instituto de Estudios Peruanos.
- Aguilar, G., Camargo, G., & Morales Saravia, R. (25 de abril de 2004). *Análisis de la Morosidad en el Sistema Bancario Peruano*. Lima, Perú: Instituto de Estudios Peruanos.  
<https://cies.org.pe/wp-content/uploads/2016/07/analisis-de-la-morosidad-en-el-sistema-bancario-peruano.pdf>
- Aldea, V. (16 de mayo de 2019). *¿Qué es una obligación?* Anfix:  
<https://www.anfix.com/blog/diccionario/obligacion>
- Alegre Bravo, A. (05 de mayo de 2015). *Los coeficientes de Aiken su importancia para el análisis de confiabilidad y validez*. Slideshare: <https://es.slideshare.net/OrgenesUnmsm/los-coeficientes-de-aiken-su-importancia-para-el-analisis-de-confiabilidad-y-validez>
- Altuve, J., & Hurtado Briceño, A. (2018). *Análisis de los factores que influyen en la morosidad del sistema bancario venezolano (2005-2015)*. *Analisis de coyuntura*, 14(1), 59-83.  
<https://www.redalyc.org/journal/364/36457129005/html/>
- Alva Pino, M. (10 de octubre de 2022). *Deudas de morosos suben 76% y pasan a casas de cobranza*. Gestión: <https://gestion.pe/tu-dinero/finanzas-personales/deuda-deuda-de-morosos-suben-76-en-ultimos-tres-anos-creditos-casas-de-cobranza-facilidades-noticia/>
- Alvarado, M. (22 de febrero de 2022). *Participación de los padres en la educación de los hijos*. Luca: <https://www.lucaedu.com/educacion-de-los->





Banco Bilbao Vizcaya Argentaria . (15 de Abril de 2022). *Banco Bilbao Vizcaya Argentaria - BBVA*. <https://www.bbva.com/es/salud-financiera/que-es-la-liquidez-financiera-y-por-que-es-tan-importante/>

Banco Pichincha. (26 de noviembre de 2020). *Banco Pichincha*.  
<https://www.pichincha.com/blog/historial-credificio>

Banco Pichincha. (07 de mayo de 2021). ¿Cómo se clasifican las empresas según su tamaño en Ecuador? Banco Pichincha. <https://www.pichincha.com/blog/clasificacion-empresas-por-tamano>

Bancolombia. (22 de febrero de 2021). *Bancolombia*. <https://www.bancolombia.com/educacion-financiera/finanzas-personales/que-es-historial-credificio>

Barranzuela, I., & Guzmán, C. (21 de diciembre de 2021). *PQS*. <https://pqs.pe/tu-negocio/finanzas-personales/conoce-los-beneficios-del-pago-puntual-en-el-sistema-financiero/>

BBVA. (02 de Marzo de 2017). *Fundacion BBVA provincial*.  
<https://www.fundacionbbvaprovincial.com/conoces-lo-que-significa-capacidad-de-pago-o-endeudamiento/>

BBVA. (17 de Mayo de 2022). *BBVA*. <https://www.bbva.com/es/salud-financiera/que-es-la-morosidad-y-que-consecuencias-tiene/>

BBVA Perú. (28 de diciembre de 2023). *BBVA Peru*. <https://www.bbva.pe/blog/mis-finanzas/que-es-el-historial-credificio-y-como-funciona.html>

Bernal Torres, C. (2010). *Metodologia de la investigacion*. Pearson. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>

- Besançon, P. (05 de enero de 2024). *CFO Remoto*. <https://blog.cforemoto.com/pagos-pendientes-que-son-como-controlarlos/>
- Blum. (10 de agosto de 2023). *Blum*. <https://www.miblum.com/glosario/obligaciones-financieras-que-son-y-como-cumplirlas#:~:text=Las%20obligaciones%20financieras%20son%20una,una%20tasa%20fija%20de%20inter%C3%A9s.>
- Brachfield, P. (27 de diciembre de 2012). *Credit & Risk Consultants*. <https://perebrachfield.com/blog/riesgos-de-credito/politicas-de-credito-normales-restrictivas-o-flexibles/>
- Caballero Ferrari, F. J. (01 de marzo de 2020). *Economipedia*. <https://economipedia.com/definiciones/solvencia.html>
- Camino financiero. (30 de octubre de 2023). *Camino financiero*. <https://www.caminofinancial.com/es/articulos/emprendimiento/tipos-de-negocios/>
- Carnacho de Báez, B. (2008). La población y la muestra. 121-130.
- Carrasco, J. (16 de marzo de 2018). *eduFInet*. <https://www.edufinet.com/preguntas/creditos-y-prestamos/que-es-la-morosidad>
- Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J. R., & Donado Campos, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Aten Primaria*, 31(8), 527-538. <https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>
- Castillo Salazar, K. (2022). Factores microenómicos y macroeconómicos que inciden en la morosidad de los créditos bancarios en el ecuador, período 2017-2022. <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/25042/1/CD%2013865.pdf>

- Certus. (14 de enero de 2021). *CERTUS*. <https://www.certus.edu.pe/blog/tipos-credito-peru/#%C2%BFQue-tipos-de-credito-existen>
- Chavez, J. (28 de diciembre de 2023). *CEUPE*. <https://www.ceupe.com/blog/tasa-de-interes.html>
- Chavez, J. (03 de enero de 2024). *Centro europeo de postgrado*.  
<https://www.ceupe.com/blog/actividad-economica.html>
- Clementi, F. (14 de JULIO de 2020). voluntad de pago. Françoise Clementi.  
<https://www.francoiseclémenti.com/glossary/voluntad-de-pago/>
- Coll Morales, F. (01 de Febrero de 2020). *economipedia*.  
<https://economipedia.com/definiciones/capacidad-de-pago.html>
- Coll Morales, F. (05 de septiembre de 2022). *Rankia*.  
<https://www.rankia.com/diccionario/banca/tasa-interes-tipo>
- Coll Morales, F. (31 de mayo de 2023). *Rankia*.  
<https://www.rankia.com/diccionario/economia/obligacion-financiera>
- Coll Morales, F. (16 de febrero de 2023). *Rankia*.  
<https://www.rankia.com/diccionario/economia/actividad-economica>
- Coll Morales, F. (17 de marzo de 2023). *Rankia*.  
<https://www.rankia.com/diccionario/economia/poder-adquisitivo>
- Compartamos Banco. (16 de Diciembre de 2020). *Compartamos Banco*.  
<https://www.compartamos.com.mx/compartamos/blog/cuida-tu-cartera/si-se-te-complica-pagar-tu-credito-tenemos-la-solucion-para-ti#:~:text=La%20voluntad%20de%20pago%20es,de%20cumplir%20con%20tu%20compromiso.>

- Condor Martinez, K., & Taípe Sobrevilla, J. (2019). Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en mi Banco –agencia Chupaca – 2018. Huancayo, Perú.  
[https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/897/T037\\_77019731\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/897/T037_77019731_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Conexión Esan. (19 de agosto de 2015). *Conexión Esan*. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/criterios-miden-situacion-financiera-empresa>
- Conexión Esan. (13 de diciembre de 2016). *Conexión Esan*. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/la-politica-de-creditos-de-una-entidad-financiera#:~:text=Las%20pol%C3%ADticas%20de%20cr%C3%A9dito%20son,y%20las%20condiciones%20de%20cr%C3%A9dito.>
- Coordinación TIC. (21 de abril de 2016). *IFAC*. <https://incp.org.co/panorama/panorama-estrategico/economico-panorama-estrategico/2016/04/ante-el-incremento-en-credito-hipotecario-la-probabilidad-de-impago-genera-dudas-en-la-economia-nacional/>
- Cornejo. (28 de agosto de 2018). *utelBLOG*. <https://utel.edu.mx/blog/10-consejos-para-en-que-consiste-la-microeconomia/>
- Cristóbal, J. (29 de enero de 2019). *Nemesis*. <https://nemesisrisk.com/gestion-del-riesgo-de-credito-2/>
- DataCrédito Empresas Blog. (07 de mayo de 2021). *Datacredito experian*.  
<https://www.datacreditoempresas.com.co/blog-datacredito-empresas/que-son-los-fraudes-financieros-y-como-prevenirlos/>
- DeCarlo, M. (08 de enero de 2022). *LibreTexts*.  
[https://espanol.libretexts.org/Ciencias\\_Sociales/Trabajo\\_Social\\_y\\_Servicios\\_Humanos/Investigaci%C3%B3n\\_Cient%C3%ADfica\\_en\\_Trabajo\\_Social\\_\(DeCarlo\)/07%3A\\_Dise%](https://espanol.libretexts.org/Ciencias_Sociales/Trabajo_Social_y_Servicios_Humanos/Investigaci%C3%B3n_Cient%C3%ADfica_en_Trabajo_Social_(DeCarlo)/07%3A_Dise%C3%91o_de_instrumentos_de_recolecci%C3%B3n_de_datos)

C3%B1o\_y\_causalidad/7.03%3A\_Unidad\_de\_an%C3%A1lisis\_y\_unidad\_de\_observaci  
%C3%B3n

Dobaño, R. (25 de agosto de 2023). *Cómo llevar el control de ingresos y gastos de mi negocio.*

<https://getquipu.com/blog/control-ingresos-gastos-negocio/>

Dobaño, R. (14 de noviembre de 2023). *Quipu blog.* [https://getquipu.com/blog/que-es-la-deuda-y-el-](https://getquipu.com/blog/que-es-la-deuda-y-el-credito/#:~:text=Este%20t%C3%A9rmino%20se%20refiere%20a,) %20a%20otra%20(ac reedor).)

[credito/#:~:text=Este%20t%C3%A9rmino%20se%20refiere%20a,\) %20a%20otra%20\(ac reedor\).](https://getquipu.com/blog/que-es-la-deuda-y-el-credito/#:~:text=Este%20t%C3%A9rmino%20se%20refiere%20a,) %20a%20otra%20(ac reedor).)

Educatyba. (01 de marzo de 2023). *Tyba.* <https://tyba.pe/blog/liquidez-financiera/>

El financiero. (02 de marzo de 2023). *Historial crediticio ¿Es importante? ¿Para qué sirve? El Financiero*, pág. s.p.

[https://www.proquest.com/docview/2782325396/2D715D14A34640E](https://www.proquest.com/docview/2782325396/2D715D14A34640EBPQ/2?accountid=146219&source=Newspapers)  
[BPQ/2?accountid=146219&source=Newspapers](https://www.proquest.com/docview/2782325396/2D715D14A34640EBPQ/2?accountid=146219&source=Newspapers)

Equipo de Expertos en Educación. (14 de febrero de 2015). *VIU.*

[https://www.universidadviu.com/es/actualidad/nuestros-expertos/influencia-de-los-](https://www.universidadviu.com/es/actualidad/nuestros-expertos/influencia-de-los-factores-sociales-y-familiares-en-el-bajo)  
[factores-sociales-y-familiares-en-el-bajo](https://www.universidadviu.com/es/actualidad/nuestros-expertos/influencia-de-los-factores-sociales-y-familiares-en-el-bajo)

Equipo Fastercapital. (24 de noviembre de 2023). *FasterCapital.*

[https://fastercapital.com/es/contenido/La-importancia-de-un-historial-de-pagos-](https://fastercapital.com/es/contenido/La-importancia-de-un-historial-de-pagos-solido.html)  
[solido.html](https://fastercapital.com/es/contenido/La-importancia-de-un-historial-de-pagos-solido.html)

Esan, C. (13 de diciembre de 2016). *Conexión Esan.* [https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/el-](https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/el-impacto-financiero-del-incremento-de-la-morosidad-bancaria)  
[impacto-financiero-del-incremento-de-la-morosidad-bancaria](https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/el-impacto-financiero-del-incremento-de-la-morosidad-bancaria)

Euroinnova. (15 de Abril de 2022). *Euroinnova.* [https://www.euroinnova.pe/blog/que-es-](https://www.euroinnova.pe/blog/que-es-situacion-financiera)  
[situacion-financiera](https://www.euroinnova.pe/blog/que-es-situacion-financiera)

Europapress. (05 de diciembre de 2023). *Bolsamania*.

<https://www.bolsamania.com/noticias/empresas/economia--el-10-de-las-empresas-consideran-que-la-morosidad-amenaza-su-supervivencia-segun-iberinform--15508318.html>

Expansion. (22 de agosto de 2023). *Expansion*. [https://expansion.mx/finanzas-](https://expansion.mx/finanzas-personales/2023/08/22/en-cuanto-tiempo-me-borran-de-buro-de-credito#:~:text=%2D%20Si%20la%20deuda%20va%20de,se%20eliminan%20en%203%20a%C3%B1os.)

[personales/2023/08/22/en-cuanto-tiempo-me-borran-de-buro-de-credito#:~:text=%2D%20Si%20la%20deuda%20va%20de,se%20eliminan%20en%203%20a%C3%B1os.](https://expansion.mx/finanzas-personales/2023/08/22/en-cuanto-tiempo-me-borran-de-buro-de-credito#:~:text=%2D%20Si%20la%20deuda%20va%20de,se%20eliminan%20en%203%20a%C3%B1os.)

Experto GestioPolis. (21 de junio de 2002). *Gestiopolis*. <https://gestiopolis.com/que-es-la-estabilidad-financiera/>

Fabra, A. (16 de Enero de 2017). *unCOMO*.

<https://www.mundodeportivo.com/uncomo/negocios/articulo/diferencia-entre-situacion-economica-y-situacion-financiera-27003.html>

Fernández de la Cigoña, J. R. (24 de abril de 2023). *Sage*. <https://www.sage.com/es-es/blog/guia-para-ayudar-a-autonomos-a-identificar-y-prevenir-fraude-financiero/>

Fernandez, A. (31 de enero de 2023). *Global 66*. <https://global66.com/blog/solvencia-economica/>

Fernandez, A. M. (07 de septiembre de 2023). *Definicion.com*.

<https://definicion.com/cooperacion/>

Francisco López, J. (16 de agosto de 2019). *Economipedia*.

<https://economipedia.com/definiciones/actividad-economica.html>

Francisco López, J. (01 de marzo de 2020). *Economipedia*.

<https://economipedia.com/definiciones/tipo-de-interes.html>

Gárate Ferj, K. (27 de diciembre de 2022). *Linkedin*. <https://es.linkedin.com/pulse/qu%C3%A9-son-los-datos-demogr%C3%A1ficos-y-por-vitales-en-karen-g%C3%A1rate-ferj#:~:text=Por%20datos%20demogr%C3%A1ficos%20se%20entiende,nivel%20educacional%2C%20ocupaci%C3%B3n%2C%20ingresos>.

García López, E. (23 de noviembre de 2023). *Infobae*.

<https://www.infobae.com/espana/2023/11/24/el-banco-de-espana-y-el-bce-apremian-a-la-banca-a-aumentar-sus-provisiones-para-afrontar-un-aumento-de-los-impagos/>

García Velasco, R. (29 de diciembre de 2020). Impacto del tamaño y de la capacidad de pago de las empresas del Ecuador en el rendimiento financiero. Guayaquil, Guayas, Ecuador: Universidad Politecnica Salesiana.

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19718/1/UPS-GT003102.pdf>

García Villacorta , A. (04 de Octubre de 2021). *Esan*. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/como-realizar-el-proceso-de-gestion-del-riesgo-crediticio-de-manera-eficiente>

García, M. (19 de agosto de 2021). *Dejusticia*.

<https://docs.google.com/document/d/1ft2MBu9AuH2dq2jH6xdQ4NbAEOM8WXo2CR7yHI6GvBA/edit>

Gasco López, J., Hilario Velezmoro, M., & Hidalgo Lama, J. (2019). Gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de Cartavio distrito de Santiago de Cao, provincia de Ascope, 2014-2016.

*Pueblo Continente*.

<http://journal.upao.edu.pe/PuebloContinente/article/viewFile/1359/1168>

Gavincha, M. (31 de agosto de 2023). Voluntad de pago desde Bolivia. La razon. <https://www.la-razon.com/voces/2023/08/31/voluntad-de-pago-desde-bolivia/>



- GBM. (17 de febrero de 2022). *GBM Academy*. <https://gbm.com/academy/que-es-un-activo-definicion-tipos-y-como-se-calcula/>
- Gómez, D. (11 de Julio de 2022). *Tyba*. <https://tyba.com.co/blog/nivel-de-endeudamiento/#:~:text=El%20nivel%20de%20endeudamiento%20es,para%20la%20construcci%C3%B3n%20de%20capital.>
- Gonzalez Murillo, I. (2012). *Morosidad en las entidades financieras*. Zaragoza: Universidad de Zaragoza. <https://zaguan.unizar.es/record/8175/files/TAZ-TFM-2012-276.pdf>
- González Pérez, C. (2020). Pérdida del poder adquisitivo versus disminución del tiempo de trabajo socialmente necesario. *RICSH*, 9(18).  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7734663.pdf>
- Gutiérrez García, J., & Elizondo Flores, J. A. (2002). Riesgo de crédito: el enfoque actuarial. *International Actuarial Association*, 1-38.  
[https://www.actuaries.org/EVENTS/Congresses/Cancun/ica2002\\_subject/credit\\_risk/credit\\_71\\_gutierrez\\_elizondo.pdf](https://www.actuaries.org/EVENTS/Congresses/Cancun/ica2002_subject/credit_risk/credit_71_gutierrez_elizondo.pdf)
- Hernandez Sampieri , R., Fernandez Collado , C., & Baptista Lucio , P. (2006). *Metodologia de la investigacion*. Iztapalapa: McGraw-Hili \_ Interamericana.  
<http://187.191.86.244/rceis/registro/Methodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20SAMPIERI.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2010). *Metodologia de la Investigacion*. Ciudad de Mexico: McGRAW-HILL / Interamericana Editores.  
<https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
- Herrera Torres, H., & Millones Neciosup, G. (2021). Gestión del riesgo crediticio e índice de morosidad de los créditos pymes en una entidad bancaria en Zona Lima, 2021.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88480/Herrera\\_THJ-Millones\\_NGC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88480/Herrera_THJ-Millones_NGC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hinostroza Hermoza, H. (2021). Gestión crediticia y la morosidad del banco Pichincha del Perú, período 2019. *Quipukamayoc*, 69-75. <http://www.scielo.org.pe/pdf/quipu/v29n59/1609-8196-quipu-29-59-69.pdf>

Huaman Urcuhuaranga, P., & Moran Borda, E. (04 de enero de 2023). Estrategias de cobranza y la morosidad en Mibanco - agencia Huancayo matriz en el contexto COVID-19. Huancayo, Junin, Peru: Universidad Continental. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12817/2/IV\\_FCE\\_310\\_TE\\_Huaman\\_Moran\\_2023.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12817/2/IV_FCE_310_TE_Huaman_Moran_2023.pdf)

Hurtado Briceño, A., & Altuve, J. (2018). Análisis de los factores que influyen en la morosidad del sistema bancario venezolano (2005-2015). *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura*, 59-83. <https://www.redalyc.org/journal/364/36457129005/html/>

Instituto De Ciencias Hegel. (29 de junio de 2023). *Instituto De Ciencias Hegel*. <https://hegel.edu.pe/blog/tipos-bienes-economicos-administrativos/>

Legsa. (08 de junio de 2023). *Legsa.com*. <https://legsa.com.mx/pyru/pendiente>

León Charca, F. (22 de junio de 2007). Estabilidad laboral, macroeconomía y protección social. Cusco, Peru: Producciones Patriasur MMVII. <https://www.estabilidadlaboral.com/ESTABILIDAD%20LABORAL,%20MACROECONOMIA%20Y%20PROTECCION%20SOCIAL.pdf>

López Domínguez, R. (04 de abril de 2013). *Expansión.com*. <https://www.expansion.com/diccionario-economico/morosidad-en-la-banca.html>

López, J. F. (22 de junio de 2019). *Economipedia*.

<https://economipedia.com/definiciones/insolvencia.html>

López, J. F. (01 de marzo de 2020). *Economipedia*. <https://economipedia.com/definiciones/tipo-de-interes.html>

López, J. F. (01 de marzo de 2020). *Ingreso*. <https://economipedia.com/definiciones/ingreso.html>

Lozada, J. (diciembre de 2014). Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. *Cienciamerica*, 3(1), 34-39.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>

Lozano, I. (23 de marzo de 2019). *El analista*. <https://elanalista.com/microfinanzas/errores-mas-comunes-en-la-evaluacion-de-creditos-a-las-mypes/>

Ludeña, J. A. (01 de mayo de 2021). *Economipedia*.

<https://economipedia.com/definiciones/politica-crediticia.html>

Luna Fuentes, M. (2021). Propuesta de implementación de un modelo de administración de riesgo crediticio para una empresa comercializadora de la ciudad de Guayaquil.

Guayaquil, Ecuador. <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/53511/1/T-111599%20Luna%20Fuentes.pdf>

Manterola, C., Grande, L., Otzen, T., García, N., Salazar, P., & Quiro, G. (2018). Confiabilidad, precisión o reproducibilidad de las mediciones. Métodos de valoración, utilidad y aplicaciones en la práctica clínica. *Rev Chilena Infectol*, 680-688.

<https://scielo.conicyt.cl/pdf/rci/v35n6/0716-1018-rci-35-06-0680.pdf>

Marín García, A. (01 de noviembre de 2021). *Economipedia*.

<https://economipedia.com/definiciones/cooperacion.html>

Martínez Tascón, J. (07 de abril de 2023). *OBS Business School*.

<https://www.obsbusiness.school/blog/el-fraude-financiero>

Martin-Romera, A., & Molina Ruiz, E. (2017). Valor del conocimiento pedagógico para la docencia en Educación Secundaria: diseño y validación de un cuestionario. *Estudios Pedagógicos XLIII(2)*, 195-220. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/estped/v43n2/art11.pdf>

Matas-Terrón, A. (2023). El Método Científico: una breve introducción. *Universidad de Malaga*, 1-30.

Mendoza Vega, J. (03 de mayo de 2018). *Medium*. <https://medium.com/@jboscomendoza/alfa-de-cronbach-psicometr%C3%ADa-con-r-55d3154806cf>

Molist López, S. (13 de noviembre de 2023). *Certicalia*.

<https://www.certicalia.com/blog/burbuja-inmobiliaria-que-es>

Montagud, N., Torres, A., Castellero, O., Ruiz, L., Guzmán, G., Corbin, J. A., . . . Quevedo, F. (29 de julio de 2023). *Psicología y Mente*.

<https://psicologiaymente.com/miscelanea/ejemplos-referencia-personal>

Montes de Oca, J. (01 de marzo de 2020). *Economipedia*.

<https://economipedia.com/definiciones/credito.html>

Muñoz Tavella, J. (26 de agosto de 2022). *Agicap*. <https://agicap.com/es/articulo/liquidez-empresa/>

Muñoz Tavella, J. (20 de junio de 2023). *Agicap*. <https://agicap.com/es/articulo/rentabilidad-empresarial/>

My Finance Academy. (03 de enero de 2024). *PNC Insights*.

<https://www.pnc.com/insights/es/personal-finance/spend/what-is-credit-and-why-is-it-important.html>

Núñez Irigoín, D., & Regalado Rafael, A. (2022). Gestión del riesgo crediticio y su influencia en la morosidad crediticia de la entidad compartamos financiera S.A. Agencia Chota.

Chiclayo, Perú.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/113769/Nu%c3%b1ez\\_ID-Regalado\\_RAS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/113769/Nu%c3%b1ez_ID-Regalado_RAS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E.

(2018). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Adriana Gutiérrez M.

[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf)

O'Boyle, M. (08 de noviembre de 2023). *AXISnegocios*.

<https://www.axisnegocios.com/articulo.phtml?id=125164>

Orozco, V. (21 de septiembre de 2023). *Buk*. <https://www.buk.co/blog/referencia-personal-importante-empresa>

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J.*

*Morphol*, 35(1), 227-232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Pacheco, J. (26 de Marzo de 2022). *Economia360*. <https://www.economia360.org/capacidad-de-pago/>

Pajuelo Llashag, D. (28 de Setiembre de 2019). Aprendizaje organizacional y engagement en profesionales de la enseñanza pública escolarizada. Lima, Perú: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

[https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/3649/TM%20AD-](https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/3649/TM%20AD-Gp%204673%20P1%20-%20Pajuelo%20Llashag%20David%20Saulo%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[Gp%204673%20P1%20-](https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/3649/TM%20AD-Gp%204673%20P1%20-%20Pajuelo%20Llashag%20David%20Saulo%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[%20Pajuelo%20Llashag%20David%20Saulo%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/3649/TM%20AD-Gp%204673%20P1%20-%20Pajuelo%20Llashag%20David%20Saulo%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Paredes Santana, A. A. (12 de agosto de 2023). *Linkedin*.

<https://es.linkedin.com/pulse/qu%C3%A9-es-un-special-purpose-vehicle-adri%C3%A1n-alfonso-paredes-santana>

Parra Pérez , A. (2021). Análisis de gestión de riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda. Ambato. Ambato, Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3362/1/77516.pdf>

Parra Velasco, L., & Vazquez Martinez, M. (2017). *Muestreo probabilístico y no probabilístico*. Ixtepec: Universidad del ISTMO. <https://www.gestiopolis.com/wp-content/uploads/2017/02/muestreo-probabilistico-no-probabilistico-guadalupe.pdf>

Pazmay Quintana, V. (2021). Análisis de riesgo crediticio en el sistema de la banca pública ecuatoriana. Una aplicación del modelo de Markowitz. Ambato, Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33923/1/T5164M.pdf>

Pecka Otero, C. (09 de Abril de 2014). *Prezi*. [https://prezi.com/i\\_chywi8ji57/taller-voluntad-y-capacidad-de-pago/](https://prezi.com/i_chywi8ji57/taller-voluntad-y-capacidad-de-pago/)

Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 493-505.

[https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-95182010000300010](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010)

Pedrosa, S. J. (01 de abril de 2020). *Economipedia*.

<https://economipedia.com/definiciones/prestamo.html>

Perez Leal, J. (27 de julio de 2014). *Asesoría de tesis y trabajos de grado*.

<https://asesoriatesis1960.blogspot.com/2014/07/coeficiente-alfa-de-cronbach.html>

Perez Leal, J. (27 de julio de 2014). *Asesoría de tesis y trabajos de grado*.

<https://asesoriatesis1960.blogspot.com/2014/07/coeficiente-alfa-de-cronbach.html>

Pérez Porto, J. (8 de septiembre de 2022). *Definición.de*. <https://definicion.de/puntualidad/>

Pérez Ventura, J. (22 de octubre de 2013). *Ventura*.

<https://vaventura.com/divulgacion/desarrollo/nivel-vida-calidad-vida>

Perez, A. (13 de junio de 2018). *Business School*. <https://www.obsbusiness.school/blog/liquidez-definicion-y-aspectos-mas-importantes-para-el-negocio>

Quintanilla Estrella, C. A. (20 de diciembre de 2017). Análisis de la gestión de riesgo crediticio y su incidencia de morosidad de la entidad Financiera Crediscotia, Tarapoto, año 2016.

Tarapoto, Perú: Universidad César Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23669>

Quiroa, M. (01 de mayo de 2021). *Economipedia*.

<https://economipedia.com/definiciones/reputacion-corporativa.html>

Rakoczy Bieber, C. (22 de julio de 2022). *Creditkarma*.

<https://www.creditkarma.com/es/tarjetas-de-credito/i/historial-de-pagos>

Ramirez Huancayo, Z. (19 de septiembre de 2023). *Gestion*. [https://gestion.pe/tu-](https://gestion.pe/tu-dinero/finanzas-personales/deudores-morosos-del-sistema-financiero-ahora-tardan-el-doble-en-ponerse-al-dia-noticia/)

[dinero/finanzas-personales/deudores-morosos-del-sistema-financiero-ahora-tardan-el-doble-en-ponerse-al-dia-noticia/](https://gestion.pe/tu-dinero/finanzas-personales/deudores-morosos-del-sistema-financiero-ahora-tardan-el-doble-en-ponerse-al-dia-noticia/)

Ramírez Portilla, C. (2022). La gestión del riesgo de crédito y su influencia en la morosidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Andreli sucursal, Tingo María. Universidad Nacional Agraria de la Selva.

[https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/2530/TS\\_RPCA\\_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/2530/TS_RPCA_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rebajatuscuentas. (28 de Febrero de 2020). *Rebajatuscuentas.com*.

<https://rebajatuscuentas.com/pe/blog/importancia-de-las-referencias-personales-y-laborales-en-la-evaluacion-de-creditos>

Redacción CN. (05 de abril de 2023). *CreceNegocios*. <https://www.crecenegocios.com/negocio/>

Redacción RPP. (29 de febrero de 2016). *RPP*. <https://rpp.pe/economia/economia/deudas-por-que-es-importante-pagar-un-prestamo-a-tiempo-noticia-941999>

Rodó, P. (23 de junio de 2019). *economipedia.com*. <https://economipedia.com/definiciones/tau-de-kendall-ii.html>

Rodriguez Perez, A. (2009). Las inversiones financieras. *Pecvnia*, pp. 77-154.

<file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-LasInversionesFinancieras-3007696.pdf>

Roldán, P. (1 de Julio de 2020). *Economipedia*.

[https://economipedia.com/definiciones/morosidad-bancaria.html#:~:text=implicaron%20cierto%20riesgo\).-,%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20morosidad%3F,de%20cr%C3%A9dito%20fallido%20\(irrecuperable\).](https://economipedia.com/definiciones/morosidad-bancaria.html#:~:text=implicaron%20cierto%20riesgo).-,%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20morosidad%3F,de%20cr%C3%A9dito%20fallido%20(irrecuperable).)

Roldán, P. N. (01 de mayo de 2020). *Economipedia*.

<https://economipedia.com/definiciones/hipoteca.html>

Romero Villanueva, M., Julca Vera, N., Pérez Pérez, M., & Delgado Arenas, R. (2019). El docente como gerente y la calidad de los procesos educativos en el aula de un colegio policial de la provincia constitucional del Callao, Perú, 2018. *6*(1), 66-72.

<https://incyt.upse.edu.ec/ciencia/revistas/index.php/rctu/article/download/446/366?inline=1>



Rus Arias, E. (01 de Febrero de 2020). *Economipedia*.

<https://economipedia.com/definiciones/historial-de-credito.html>

Rus Arias, E. (01 de abril de 2020). *Economipedia*.

<https://economipedia.com/definiciones/ratios-financieros.html>

S.A, B. d. (08 de Diciembre de 2022). *Banco de credito del Peru S.A.*

<https://www.viabcp.com/abcdelbcp/deudas/cuidar-historial-credificio>

Salgado Escobar, S. G. (2016). Determinantes macroeconómicos del crédito en el sistema

financiero del Ecuador 2005-2014. *Pontificia Universidad Catolica del Ecuador*, 1-99.

<https://doi.org/http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/9978>

Sánchez Galán , J. (01 de marzo de 2020). *Economipedia*.

<https://economipedia.com/definiciones/patrimonio.html>

Sánchez Galán ,, J. (01 de marzo de 2020). *Economipedia*.

<https://economipedia.com/definiciones/patrimonio.html>

Sánchez Galán, J. (08 de junio de 2018). *Economipedia*.

<https://economipedia.com/definiciones/prestatario.html>

Sánchez Galán, J. (01 de abril de 2020). *Economipedia*.

<https://economipedia.com/definiciones/servicio.html>

Sánchez Galán, J. (28 de diciembre de 2023). *Economipedia*.

<https://economipedia.com/definiciones/obligacion.html>

Sánchez García, C. (27 de julio de 2023). *Asuntos:legales*.

<https://www.asuntoslegales.com.co/consultorio/los-covenants-financieros-3666417>

Sánchez Toledo, A. L. (1 de febrero de 2023). *El blog de EGON*.

<https://blog.aegon.es/ahorro/historial-credificio/>

Sandoval Meza, M. G. (31 de agosto de 2023). Tus deudas en buró de crédito se pueden borrar en 1, 2, 4 y 6 años; averigua los montos y detalles. *Forbes*, pág. s.p.

<https://www.forbes.com.mx/tus-deudas-en-buro-de-credito-se-pueden-borrar-en-1-2-4-y-6-anos-averigua-los-montos-y-detalles/>

Santaella, J. (15 de noviembre de 2023). *Economía 3*. <https://economia3.com/burbuja-inmobiliaria-causas/>

SAP Concur Team. (07 de octubre de 2022). *SAPConcur*.

<https://www.concur.com.mx/blog/article/productividad-empresarial-mx>

SBS. (2011). *Reglamento de gestión de riesgo de crédito*. Peru: El superintendente de banca, seguros y administradoras privadas de fondos de pensiones.

[https://intranet2.sbs.gob.pe/dv\\_int\\_cn/774/v3.0/Adjuntos/3780-2011.r.pdf](https://intranet2.sbs.gob.pe/dv_int_cn/774/v3.0/Adjuntos/3780-2011.r.pdf)

Schwarz Díaz, M. (05 de mayo de 2018). *Universidad de Lima*.

[https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/6067/Schwarz\\_%20organizacion\\_directorios\\_corporativos.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=El%20Directorio%20o%20Junta%20Directiva,encarga%20principalmente%20de%20la%20funci%C3%B3n](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/6067/Schwarz_%20organizacion_directorios_corporativos.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=El%20Directorio%20o%20Junta%20Directiva,encarga%20principalmente%20de%20la%20funci%C3%B3n)

Scotiabank. (05 de Noviembre de 2022). *Scotiabank*. <https://www.scotiabank.com.pe/blog/que-es-historial-credificio>

Sevilla Arias, A. (01 de junio de 2020). *Economipedia*.

<https://economipedia.com/definiciones/productividad.html>

Sevilla Arias, A. (01 de marzo de 2020). *Economipedia*.

<https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad.html>

Sevilla Arias, A. (22 de Octubre de 2022). *Economipedia*.

<https://economipedia.com/definiciones/liquidez.html>

Sevilla Arias, A. (10 de noviembre de 2023). *Economipedia*.

<https://economipedia.com/definiciones/inversion.html>

Sevilla Arias, A. (03 de enero de 2024). *Economipedia*.

<https://economipedia.com/definiciones/bono.html>

Summers, R. S. (28 de diciembre de 2017). *La estabilidad laboral y la rigidez laboral: dos aberraciones en la política pública peruana*.

<file:///C:/Users/HP/Downloads/adolfob,+La+estabilidad+laboral.pdf>

Supo, J. (11 de mayo de 2023). *Bioestadístico*. [https://bioestadistico.com/instrumentos-en-](https://bioestadistico.com/instrumentos-en-investigacion#:~:text=La%20escala%20de%20tipo%20Likert,las%20unidades%20de%20la%20escala)

[investigacion#:~:text=La%20escala%20de%20tipo%20Likert,las%20unidades%20de%20la%20escala](https://bioestadistico.com/instrumentos-en-investigacion#:~:text=La%20escala%20de%20tipo%20Likert,las%20unidades%20de%20la%20escala).

Terranova, J. (24 de octubre de 2022). *Gestion*. [https://gestion.pe/economia/morosidad-](https://gestion.pe/economia/morosidad-morosidad-credicia-sistema-financiera-atraso-en-el-pago-de-las-medianas-empresas-empuja-al-alza-morosidad-en-el-sistema-financiero-noticia/)

[morosidad-credicia-sistema-financiera-atraso-en-el-pago-de-las-medianas-empresas-empuja-al-alza-morosidad-en-el-sistema-financiero-noticia/](https://gestion.pe/economia/morosidad-morosidad-credicia-sistema-financiera-atraso-en-el-pago-de-las-medianas-empresas-empuja-al-alza-morosidad-en-el-sistema-financiero-noticia/)

The Circus. (16 de marzo de 2022). *Santander Consumer Finance*.

<https://www.santanderconsumer.es/blog/post/requisitos-de-las-financieras-para-conceder-prestamos>

Ucha, A. P. (01 de marzo de 2020). *Economipedia*. [https://economipedia.com/definiciones/due-](https://economipedia.com/definiciones/due-diligence-diligencia-debida.html)

[diligence-diligencia-debida.html](https://economipedia.com/definiciones/due-diligence-diligencia-debida.html)

Ucha, A. P. (01 de marzo de 2020). *Economipedia*.

<https://economipedia.com/definiciones/mercado-de-capitales.html>

Valles Ramírez, P. (21 de febrero de 2023). *Feducativo*.

<https://feducativo.wordpress.com/2023/02/21/que-es-un-covenant-financiero/>

Veliz Gonzales, L. (4 de Agosto de 2015). *slideshare*.

<https://es.slideshare.net/Lesliemvg/evaluacin-y-recuperacion-de-crditos>

Ventura Pizarro, C. (22 de septiembre de 2023). *Encuentro*.

<https://encuentro.pe/economia/arequipa-advierten-sobre-impagos-en-creditos-que-otorga-impulso-myperu/>

Vida Security. (18 de mayo de 2023). *Blog Viva*. [https://blog.vidasecurity.cl/finanzas-](https://blog.vidasecurity.cl/finanzas-personales/todo-lo-que-necesitas-saber-sobre-el-endeudamiento)

[personales/todo-lo-que-necesitas-saber-sobre-el-endeudamiento](https://blog.vidasecurity.cl/finanzas-personales/todo-lo-que-necesitas-saber-sobre-el-endeudamiento)

Vilca Mamani, C., & Torres Miranda, J. (2021). Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en colaborares de una entidad financiera del departamento de Puno.

*Universidad Peruana Unión*, 70-85.

[https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1632/1915](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1632/1915)

Villarroel, G. (29 de diciembre de 2023). *Queeseconomia*.

<https://www.queeseconomia.site/nivel-de-vida/>

Villasís-Keever, M. Á., & Miranda-Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación IV: las variables de estudio. *Revista Alergia México*, 63(3), 303–310.

<https://doi.org/10.29262/ram.v63i3.199>

Villasís-Keever, M., Márquez-González, H., Zurita-Cruz, J., Miranda-Novales, G., & Escamilla-

Núñez, A. (2018). El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las

mediciones. *Alegria Mexico*, 414-421. [https://www.scielo.org.mx/pdf/ram/v65n4/2448-](https://www.scielo.org.mx/pdf/ram/v65n4/2448-9190-ram-65-04-414.pdf)

[9190-ram-65-04-414.pdf](https://www.scielo.org.mx/pdf/ram/v65n4/2448-9190-ram-65-04-414.pdf)

Westreicher Guillermo . (1 de julio de 2020). *Economipedia*.

<https://economipedia.com/definiciones/nivel-de-vida.html#:~:text=El%20nivel%20de%20vida%20es,de%20su%20nivel%20de%20ingresos.>

Westreicher, G. (01 de Mayo de 2020). *Economipedia*.

<https://economipedia.com/definiciones/entorno-empresarial.html#:~:text=El%20entorno%20empresarial%20es%20el,y%20son%20de%20distinta%20naturaleza.>

Westreicher, G. (01 de diciembre de 2020). *Economipedia*.

<https://economipedia.com/definiciones/perdida.html#:~:text=La%20p%C3%A9rdida%20es%20una%20situaci%C3%B3n,se%20ten%C3%ADa%20por%20una%20circunstancia.>

Westreicher, G. (01 de abril de 2020). *Economipedia*.

<https://economipedia.com/definiciones/tipos-de-negocios.html#:~:text=Los%20tipos%20de%20negocios%20son,las%20compa%C3%B1as%20y%20firmas%20individuales.>

Wolters Kluwer TAA España. (02 de OCTUBRE de 2023). Qué es un balance de situación y cómo hacerlo. *Wolters Kluwer TAA España*, s.p. <https://www.wolterskluwer.com/es-es/expert-insights/que-es-balance-situacion-empresa-como-hacerlo>

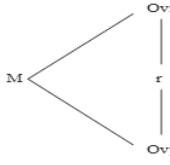
Yépez cajigas, Y. (2019). Gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la financiera Credinka S.A. –agencia Quillabamba –período 2015. *Universidad Andina del Cusco*, 417-423. <https://revistas.uandina.edu.pe/index.php/Yachay/article/view/94/91>

Zevallos Toribio, J. L. (17 de enero de 2022). Gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en las cajas municipales de la provincia de Chupaca - 2020. Huancayo, Perú: Universidad Continental.

# Apéndices

**Apéndice 1. Matriz de consistencia**

**TITULO:** “Gestión de riesgo crediticio y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022”

Objetivo	Hipotesis	Marco teórico	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p><b>Objetivo general.</b> Determinar la relación entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos.</b></p> <p>1. Determinar la relación entre la capacidad de pago y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022.</p> <p>2. Determinar la relación entre la voluntad de pago y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022.</p> <p>3. Determinar la relación entre la situación financiera y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022.</p> <p>4. Determinar la relación entre el historial crediticio y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022.</p>	<p><b>Hipotesis general.</b> Existe relación inversa entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022.</p> <p><b>Hipotesis específicos.</b></p> <p>1. Existe relación inversa entre la capacidad de pago y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022.</p> <p>2. Existe relación inversa entre la voluntad de pago y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022.</p> <p>3. Existe relación inversa entre la situación financiera y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022.</p> <p>4. Existe relación inversa entre el historial crediticio y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022.</p>	<p><b>Variable 1: Gestión de riesgo crediticio</b></p> <p>Según García (2021) señala que la gestión de riesgo crediticio. “Permite evaluar la capacidad y voluntad de pago de un cliente potencial, para llevarlo a cabo de manera eficiente, las entidades bancarias y los prestamistas privados le solicitan a la persona natural o jurídica información sobre su <b>situación financiera actual</b>” (p.1). También solicitará documentos que solventen sus ingresos; además, deben revisar su <b>historial crediticio</b>.</p> <p><b>Variable 2: Morosidad</b></p> <p>Roldán (2020) alude que la morosidad se define como. “Una situación en la que el deudor se ha retrasado tres meses en el pago de su deuda. Se trata de una situación de alto riesgo pero que aún no ha caído en la categoría de crédito fallido” (p. 3). Todo esto basado en <b>factores macro económicos, micro económicos y el entorno</b> en el que se desenvuelve tanto la institución, como el potencial cliente.</p>	<p><b>Variable X</b> Gestión de riesgo crediticio</p> <p><b>Variable Y</b> Morosidad</p>	Capacidad de pago	Obligaciones financieras Liquidez financiera Compromisos financieros	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> Aplicada</p> <p><b>Nivel:</b> Correlacional</p> <p><b>Metodo:</b> Metodo científico</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental, transversal, correlacional</p>  <p><b>Poblacion:</b> Poblacion finita: 40 trabajadores de una entidad financiera de Huancayo.</p> <p><b>Muestra:</b> Muestreo no probabilistico: 32 trabajadores de una entidad financiera de Huancayo.</p> <p><b>Tecnica de recoleccion de datos:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <p><b>Tecnica de procesamiento de datos:</b> Sistema estadístico SPSS, prueba no paramétrica Tau-b de Kendall</p>
				Voluntad de pago	Cooperación en dar información al asesor Nivel de vida de la familia Educación de sus hijos Capacidad patrimonial e inversiones Referencias personales Puntualidad durante el proceso crediticio	
				Situacion financiera	Solvencia Estabilidad Productividad	
				Historial crediticio	Historial de pagos Deuda pendiente Duracion del historial crediticio Tipos de credito	
				Factores macro económicos	Actividad economica Liquidez financiera Nivel de endeudamiento	
				Factores micro económicos	Crecimiento crediticio Tipo de negocio Política de credito	
				Entorno	Pérdida del poder adquisitivo Boom inmobiliario Factores de riesgo demográfico Tipo de interés Escandalos financieros	



## Apéndice 2. Matriz de operacionalización de las variables

### Variable X: Gestión de riesgo crediticio

Variables	Conceptualización	Dimensiones	Conceptualización	Indicadores
Variable X Gestión de riesgo crediticio	El proceso de gestión del riesgo crediticio permite evaluar la capacidad y voluntad de pago de un cliente potencial. Para llevarlo a cabo de manera eficiente, las entidades bancarias y los prestamistas privados le solicitan a la persona natural o jurídica, información sobre su situación financiera actual, documentos que solventen sus ingresos; además, deben revisar su historial crediticio (García, 2021, p. 1).	Capacidad de pago	Es un indicador que permite conocer la probabilidad de cumplir oportunamente y sin sobresaltos con las <b>obligaciones financieras</b> . Este es un indicador que trata básicamente de establecer cuál es la <b>liquidez</b> ; dinero disponible, que permitirá a cada persona cubrir las obligaciones y gastos cotidianos u otros <b>compromisos financieros</b> (préstamos, hipotecas, crédito, etc.)” (BBVA, 2017, p.2).	Obligaciones financieras  Liquidez financiera  Compromisos financieros
		Voluntad de pago	Según Compartamos Banco (2020) menciona que “La voluntad de pago es la actitud que tomas al momento de hacer frente a tus obligaciones financieras” (p. 2). Ya sea para el pago de tu crédito o servicio, por lo que la entidad financiera mide el historial crediticio mediante la estabilidad laboral y nivel de ingresos. Lo que implica la cooperacion en <b>dar informacion al asesor, nivel de vida de la familia, educacion de sus hijos, capacidad patrimonial e inversiones, referencias personales, puntualidad durante el proceso.</b>	Cooperación en dar información al asesor  Nivel de vida de la familia  Educación de sus hijos  Capacidad patrimonial e inversiones  Referencias personales
		Situación financiera	Conexión Esan (2015) indica que “Para diagnosticar la situación financiera de una empresa se debe partir del balance general, también conocido como el estado de situación financiera. Asimismo, se debe tener en cuenta estos tres conceptos: <b>solvencia, estabilidad y productividad</b> ” (p. 2). Por lo que es elemental tener en consideración el balance general para un buen análisis de la situación financiera de la empresa y la preparación para la toma de decisiones.	Puntualidad durante el proceso crediticio.  Solvencia  Estabilidad  Productividad
		Historial crediticio	Para El financiero (2023) “El historial o score crediticio es una representación numérica de la solvencia de una persona y juega un rol importante en la vida financiera del individuo” (p. 2). Esta se calcula tomando en cuenta varios factores, como el <b>historial de pagos, la deuda pendiente, la duración del historial crediticio y los tipos de crédito</b> utilizados.	Historial de pagos  Deuda pendiente  Duración del historial crediticio  Tipos de créditos

## Variable Y: Morosidad

Variables	Conceptualización	Dimensiones	Conceptualización	Indicadores
<b>Variable Y</b> Morosidad	<p>Roldán (2020) alude que la morosidad se define como. “Una situación en la que el deudor se ha retrasado tres meses en el pago de su deuda. Se trata de una situación de alto riesgo pero que aún no ha caído en la categoría de crédito fallido” (p. 3). Todo esto basado en <b>factores macro económicos, micro económicos y el entorno</b> en el que se desenvuelve tanto la institución, como el potencial cliente.</p>	Factores macro económicos	<p>Según Hurtado y Altuve (2018) menciona que los factores macroeconomicos de morosidad. “Se pueden clasificar en tres grandes grupos: variables relacionadas con el ciclo de la <b>actividad económica</b>, los que afectan el grado de <b>liquidez</b> de los agentes y aquellos factores que afectan el <b>nivel de endeudamiento</b>” (p.10).</p>	Actividad economica  Liquidez  Nivel de endeudamiento
		Factores micro económicos	<p>Los factores microeconómicos de la morosidad hace referencia a elementos específicos a nivel individual o empresarial que influyen en el incumplimiento de pagos. Según Altuve y Hurtado (2018) menciona que. “Existe un conjunto de factores que afectan el comportamiento de la morosidad de la cartera de créditos bancarios, estas variables también pueden dividirse en tres grupos: a) <b>crecimiento del crédito</b> b) <b>el tipo de negocios</b> y c) <b>política de crédito</b>” (p. 63).</p>	Crecimiento crediticio  Tipo de negocio  Política de credito
		Entorno	<p>El entorno es el conjunto de factores que influyen en la actividad de una empresa, pueden tener un origen interno o externo y son de distinta naturaleza. Como consecuencia de la crisis y su repercusión en el entorno económico, han provocado unos efectos económicos que afectan especialmente a las economías domesticas y empresas como los siguientes: <b>perdida por poder adquisitivo, boom inmobiliario, factores demograficos, tipo de interes, escandalos financieros</b> (Gonzalez, 2012, p. 14).</p>	Pérdida del poder adquisitivo  Boom inmobiliario  Factores de tipo demográfico  Tipos de interes  Escandalos financieros

### Apéndice 3. Matriz de operacionalización del instrumento

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA VALORATIVA	INSTRUMENTO
Variable 1 Gestión de riesgo crediticio	Capacidad de pago	Obligaciones financieras	1 ¿La entidad realiza frecuentemente el seguimiento de las obligaciones financieras de sus clientes?	Escala de Likert  5= Siempre 4= Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi Nunca 1 = Nunca	Cuestionario de encuesta / Ordinal
			2 ¿Los clientes cumplen con su obligación crediticia dentro del plazo determinado?		
		Liquidez financiera	3 ¿La entidad corrobora la liquidez financiera con los que cuenta sus clientes con documentos fehacientes?		
	Compromiso financiero	4 ¿La entidad mide criterios como liquidez, endeudamiento y rentabilidad para monitorear el compromiso financiero de sus clientes?			
	Voluntad de pago	Cooperacion con dar informacion al asesor	5 ¿Es parte de la evaluación cualitativa del crédito la disposición que tiene el cliente en otorgar toda la información solicitada por el asesor?		
		Nivel de vida de la familia	6 ¿El asesor crediticio evalúa el nivel de vida de la familia del cliente previo al otorgamiento de un crédito?		
		Educacion de los hijos	7 ¿La entidad evalúa el monto del crédito considerando también información sobre el costo de la educación de los hijos de los clientes antes de aprobarlo?		
		Capacidad patrimonial e inversiones	8 ¿El asesor hace la constatación de la capacidad patrimonial e inversiones de sus clientes para afrontar y cumplir con sus compromisos financieros?		
		Referencias personales	9 ¿La entidad se pone en contacto con aquellas personas que el cliente dejo como referencia personal para conocer la imagen y el grado de responsabilidad económica que tiene?		
			10 ¿El asesor verifica la calificación crediticia de su cliente y familiares para verificar la voluntad de pago?		
	Puntualidad durante el proceso crediticio	11 ¿El asesor realiza cruce de información con otras entidades financieras para conocer la voluntad de pago que tiene su cliente respecto a otros créditos?			
	Situacion financiera	Solvencia	12 ¿La entidad mide la solidez y sostenibilidad del negocio o trabajo para determinar si realmente el prestatario presenta solvencia para cubrir sus obligaciones financieras?		
		Estabilidad	13 ¿La entidad tiene en consideración el crecimiento sostenido y el principio de negocio en marcha de la estabilidad de su cliente previo a un préstamo?		
			14 ¿La entidad evalúa la estabilidad de ingresos de su cliente para afrontar cualquier desafío financiero?		
		Productividad	15 ¿Para otorgar el crédito la entidad mide la productividad y/o rentabilidad de sus clientes?		
	Historial crediticio	Historial de pagos	16 ¿El asesor toma en consideración el historial de pagos de sus clientes de acuerdo a la cantidad del crédito?		
			17 ¿El asesor de negocios adjunta en el expediente el registro detallado del comportamiento financiero del cliente en relación con sus obligaciones crediticias?		
		Deuda pendiente	18 ¿Con que frecuencia la entidad facilita reprogramar la fecha de vencimiento de una deuda atrasada en renegociación del crédito?		
		Duracion del historial crediticio	19 ¿Los créditos mayores a S/50,000.00 son evaluados por la central de riesgo?		
		Tipos de creditos	20 ¿La entidad ofrece diversos tipos de crédito recuero a la realidad de sus clientes?		

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA VALORATIVA	INSTRUMENTO	
Variable 2 Morosidad	Factores macro económicos	Actividad economica	21	¿El asesor crediticio evalúa la actividad económica del prestatario antes de otorgar un crédito?	Escala de Likert  5= Siempre 4= Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi Nunca 1 = Nunca	Cuestionario de encuesta / Ordinal
			22	¿La entidad verifica la continuidad de la actividad operacional-económica del prestatario?		
		Liquidez	23	¿La entidad evalúa la capacidad que tiene un activo para ser convertido en dinero efectivo sin pérdida significativa de su valor (liquidez) del prestatario antes de aprobar un crédito?		
			24	¿El asesor realiza un flujo de efectivo proyectado para evaluar la capacidad de liquidez previo al otorgamiento de un crédito?		
		Nivel de endeudamiento	25	¿La entidad verifica frecuentemente el nivel de endeudamiento de su cliente?		
			26	¿El asesor crediticio evalúa la estabilidad financiera de una empresa o el nivel de endeudamiento del prestatario ante un crédito?		
	Factores micro económicos	Crecimiento del credito	27	¿El asesor otorga el incremento de la cantidad del crédito a sus clientes de acuerdo a su comportamiento de		
			28	¿La entidad lleva un control responsable del crecimiento de crédito de sus clientes?		
			29	¿La entidad otorga créditos por montos mayores a sus clientes puntuales sin solicitar demasiados requisitos?		
		Tipo de negocio	30	¿La entidad clasifica los créditos para otorgar promociones a sus clientes según sus necesidades?		
			31	¿El tipo de negocio de sus clientes es decisivo para el otorgamiento del crédito?		
		Política de credito	32	¿Las políticas de crédito de la entidad frecuentemente son ajustadas con las demandas actuales?		
	33		¿La entidad cuenta con una política de crédito solida?			
	Entorno	Perdida de poder adquisitivo	34	¿La entidad evalúa el poder adquisitivo de sus clientes para cubrir sus obligaciones financieras ante cualquier contingencia?		
		Boom inmobiliario	35	¿La entidad conoce el boom inmobiliario en el sector demográfico para el otorgamiento de un crédito hipotecario?		
		Factores de tipo demografico	36	¿La entidad evalúa el monto del crédito de sus clientes basado en los factores de tipo demográfico?		
		Tipo de interés	37	¿La entidad evalúa con frecuencia los tipos y montos de interés que ofrecen otras entidades financieras?		
			38	¿La entidad gestiona adecuadamente los tipos y montos de interés que ofrece en relación a la satisfacción de sus clientes?		
		Escandalo financieros	39	¿La entidad analiza los estados financieros de las empresas debidamente firmado por el contador habilitado para evitar fraudes en el otorgamiento del crédito?		
			40	¿La entidad elabora los estados financieros de las personas para conocer la utilidad con la que cuenta para hacer frente a sus obligaciones financieras?		

Apéndice 4. Instrumento de recolección de datos



Sección 1 de 3

## Gestión de riesgo crediticio y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022

Mediante el presente documento nos presentamos a Usted a fin de obtener información relevante para el desarrollo de nuestra investigación titulada " Gestión de riesgo crediticio y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022 " el cual nos permitirá medir las variables de investigación y probar nuestra hipótesis, del cual pedimos nos apoye en las respuestas; quedando agradecidos por su intervención y haciendo la aclaración de que dicha información es reservada y anónima.

INSTRUCCIONES: Por favor, lea cuidadosamente cada una de las preguntas, y marca una sola respuesta que considere la correcta; los ítems de pregunta y respuesta a considerar son:

Cargo

Texto de respuesta corta

Gestión de riesgo crediticio (Variable 1)

INSTRUCCIONES: por favor lea cuidadosamente cada una de las preguntas y marque la respuesta que considera correcta, los ítems son medidos en escala donde: 1) Nunca, 2) Casi nunca, 3) A veces, 4) Casi siempre, 5) Siempre

1. ¿La entidad realiza frecuentemente el seguimiento de las obligaciones financieras de sus clientes? \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

2. ¿Los clientes cumplen con su obligación crediticia dentro del plazo determinado? \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

3. ¿La entidad corrobora la liquidez financiera con los que cuenta sus clientes con documentos fehacientes? \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

17. ¿El asesor de negocios adjunta en el expediente el registro detallado del comportamiento financiero del cliente en relación con sus obligaciones crediticias? \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

18. ¿Con que frecuencia la entidad facilita reprogramar la fecha de vencimiento de una deuda atrasada en renegociación del crédito? \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

19. ¿Los créditos mayores a S/50,000.00 son evaluados por la central de riesgo? \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

20. ¿La entidad ofrece diversos tipos de crédito acuerdo a la realidad de sus clientes? \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

Morosidad (Variable 2)



INSTRUCCIONES: por favor lea cuidadosamente cada una de las preguntas y marque la respuesta que considera correcta, los ítems son medidos en escala donde: 1) Nunca, 2) Casi nunca, 3) A veces, 4) Casi siempre, 5) Siempre

Pregunta \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

21. ¿El asesor crediticio evalúa la actividad económica del prestatario antes de otorgar un crédito? \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

22. ¿La entidad verifica la continuidad de la actividad operacional-económica del prestatario? \*

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

## Apéndice 5. Confiabilidad y validez del instrumento

### 1. CONFIABILIDAD

#### LA VARIABLE 1: Control interno

Gestión de riesgo crediticio y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 58 de 58 variables

	ITEM01	ITEM02	ITEM03	ITEM04	ITEM05	ITEM06	ITEM07	ITEM08	ITEM09	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18
1	1.00	3.00																
2	5.00	4.00																
3	1.00	3.00																
4	2.00	1.00																
5	5.00	1.00																
6	5.00	4.00																
7	4.00	3.00																
8	4.00	5.00																
9	2.00	4.00																
10	4.00	3.00																
11	1.00	3.00																
12	4.00	5.00																
13	1.00	5.00																
14	2.00	4.00																
15	2.00	3.00																
16	1.00	5.00																
17	1.00	2.00																
18	3.00	4.00																
19	3.00	5.00																
20	1.00	5.00																
21	1.00	5.00																
22	1.00	4.00																
23	1.00	5.00																
24	1.00	5.00																
25	1.00	5.00																
26	1.00	5.00	3.00	4.00	2.00	2.00	5.00	2.00	5.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	5.00	1.00	5.00	
27	1.00	3.00	3.00	2.00	4.00	2.00	5.00	4.00	4.00	1.00	3.00	1.00	3.00	4.00	2.00	5.00	2.00	

Vista de datos Vista de variables

Gestión de riesgo crediticio y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 58 de 58 variables

	ITEM01	ITEM02	ITEM03	ITEM04	ITEM05	ITEM06	ITEM07	ITEM08	ITEM09	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18
1	1.00	3.00	3.00	2.00	4.00	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	4.00	2.00	4.00	1.00	2.00	4.00	4.00	
2	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	1.00	4.00	1.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	1.00	4.00	4.00	
3	1.00	3.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	2.00	5.00	3.00	1.00	1.00	4.00	2.00	2.00	
4	2.00	1.00	2.00	3.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	3.00	5.00	3.00	2.00	2.00	2.00	
5	5.00	1.00	4.00	4.00	1.00	5.00	5.00	2.00	4.00	1.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	
6	5.00	4.00	5.00	2.00	5.00	5.00	5.00	2.00	5.00	2.00	5.00	2.00	3.00	3.00	5.00	4.00	4.00	
7	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
8	4.00	5.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
9	2.00	4.00	4.00	1.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
10	4.00	3.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
11	1.00	3.00	3.00	2.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
12	4.00	5.00	5.00	5.00	1.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
13	1.00	5.00	4.00	4.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
14	2.00	4.00	5.00	2.00	1.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
15	2.00	3.00	5.00	4.00	1.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
16	1.00	5.00	1.00	1.00	1.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
17	1.00	2.00	5.00	5.00	1.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
18	3.00	4.00	4.00	4.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
19	3.00	5.00	4.00	4.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
20	1.00	5.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	1.00	5.00	1.00	
21	1.00	5.00	3.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	1.00	4.00	3.00	3.00	2.00	5.00	1.00	5.00	
22	1.00	4.00	3.00	5.00	1.00	2.00	5.00	5.00	4.00	2.00	2.00	3.00	3.00	4.00	5.00	2.00	3.00	
23	1.00	5.00	2.00	4.00	2.00	2.00	4.00	5.00	5.00	2.00	3.00	3.00	3.00	5.00	4.00	5.00	3.00	
24	1.00	5.00	2.00	3.00	2.00	2.00	5.00	4.00	4.00	2.00	3.00	2.00	3.00	4.00	5.00	3.00	5.00	
25	1.00	5.00	3.00	5.00	2.00	1.00	2.00	2.00	5.00	3.00	3.00	4.00	1.00	5.00	4.00	1.00	1.00	
26	1.00	5.00	3.00	4.00	2.00	2.00	5.00	2.00	5.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	5.00	1.00	5.00	
27	1.00	3.00	3.00	2.00	4.00	2.00	5.00	4.00	4.00	1.00	3.00	1.00	3.00	4.00	2.00	5.00	2.00	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON

## LA VARIABLE 2: Morosidad

Gestión de riesgo crediticio y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 58 de 58 variables

	ITEM01	ITEM02	ITEM03	ITEM04	ITEM05	ITEM06	ITEM07	ITEM08	ITEM09	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18
1	1.00	3.00																
2	5.00	4.00																
3	1.00	3.00																
4	2.00	1.00																
5	5.00	1.00																
6	5.00	4.00																
7	4.00	3.00																
8	4.00	5.00																
9	2.00	4.00																
10	4.00	3.00																
11	1.00	3.00																
12	4.00	5.00																
13	1.00	5.00																
14	2.00	4.00																
15	2.00	3.00																
16	1.00	5.00																
17	1.00	2.00																
18	3.00	4.00																
19	3.00	5.00																
20	1.00	5.00																
21	1.00	5.00																
22	1.00	4.00																
23	1.00	5.00																
24	1.00	5.00																
25	1.00	5.00																
26	1.00	5.00	3.00	4.00	2.00	2.00	5.00	2.00	5.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	5.00	1.00	5.00	
27	1.00	3.00	3.00	2.00	4.00	2.00	5.00	4.00	4.00	1.00	3.00	1.00	3.00	4.00	2.00	5.00	2.00	

Analizar > Escala > Análisis de fiabilidad...

Visible: 58 de 58 variables

Vista de datos Vista de variables

Gestión de riesgo crediticio y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 58 de 58 variables

	ITEM01	ITEM02	ITEM03	ITEM04	ITEM05	ITEM06	ITEM07	ITEM08	ITEM09	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18
1	1.00	3.00	3.00	2.00	4.00	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	4.00	2.00	4.00	1.00	2.00	4.00	4.00	
2	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	1.00	4.00	1.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	1.00	4.00	4.00	
3	1.00	3.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	2.00	5.00	3.00	1.00	1.00	4.00	2.00	2.00	
4	2.00	1.00	2.00	3.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	3.00	5.00	3.00	2.00	2.00	2.00	
5	5.00	1.00	4.00	4.00	1.00	5.00	5.00	2.00	4.00	1.00	4.00	2.00	4.00	2.00	4.00	4.00	2.00	
6	5.00	4.00	5.00	2.00	5.00	5.00	5.00	2.00	4.00	1.00	4.00	2.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	
7	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
8	4.00	5.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
9	2.00	4.00	4.00	1.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
10	4.00	3.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
11	1.00	3.00	3.00	2.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
12	4.00	5.00	5.00	5.00	1.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
13	1.00	5.00	4.00	4.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
14	2.00	4.00	5.00	2.00	1.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
15	2.00	3.00	5.00	4.00	1.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
16	1.00	5.00	1.00	1.00	1.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
17	1.00	2.00	5.00	5.00	1.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
18	3.00	4.00	4.00	4.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
19	3.00	5.00	4.00	4.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
20	1.00	5.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
21	1.00	5.00	3.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
22	1.00	4.00	3.00	5.00	1.00	2.00	5.00	5.00	4.00	2.00	2.00	3.00	3.00	4.00	5.00	2.00	3.00	
23	1.00	5.00	2.00	4.00	2.00	2.00	4.00	5.00	5.00	2.00	3.00	3.00	3.00	5.00	4.00	5.00	3.00	
24	1.00	5.00	2.00	3.00	2.00	2.00	5.00	4.00	4.00	2.00	3.00	2.00	3.00	4.00	5.00	3.00	5.00	
25	1.00	5.00	3.00	5.00	2.00	1.00	2.00	2.00	5.00	3.00	3.00	4.00	1.00	5.00	4.00	1.00	1.00	
26	1.00	5.00	3.00	4.00	2.00	2.00	5.00	2.00	5.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	5.00	1.00	5.00	
27	1.00	3.00	3.00	2.00	4.00	2.00	5.00	4.00	4.00	1.00	3.00	1.00	3.00	4.00	2.00	5.00	2.00	

Analizar > Escala > Análisis de fiabilidad...

Visible: 58 de 58 variables

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON



## 2. VALIDEZ

**Experto 1: Dra. Isabel Liz Peña Ricapa**



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA ESCUELA ACADÉMICO  
PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Instrumento para validar un cuestionario Método basado en juicio de expertos  
(V de Aiken, 1985)**

**FICHA DE VALIDEZ DE CONTENIDO**

DATOS GENERALES

**Nombre del instrumento:** Gestión de riesgo crediticio y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022.

CRITERIOS		valoración		Observación
		SI	NO	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje claro y apropiado		X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables	X		
3. PERTINENCIA	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica	X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica	X		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad	X		
6. ADECUACIÓN	Adecuado para valorar el constructo o variable a medir.	X		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos	X		
8. COHERENCIA	Entre las definiciones, dimensiones e indicadores	X		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la medición	X		
10. SIGNIFICATIVIDAD	Es útil y adecuado para la investigación	X		

- Procede su aplicación ( X )
- No procede su aplicación ( )

CRITERIO DE VALORACIÓN DEL JUEZ:

<b>Nombres y apellidos:</b>	ISABEL LIZ PEÑA RICAPA	<b>DNI N°</b>	04066495
<b>Institución</b>	IESTP "SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO"	<b>Teléfono/Celular</b>	9711248180
<b>Título profesional/Especialidad</b>	Contador Público		
<b>Grado académico:</b>	Doctora		
<b>Mención:</b>	Doctora en educación		

Dra. Isabel Liz Peña Ricapa  
REGISTRARIA ACADÉMICA  
C.M. 1004066495

Firma

Huancayo: 01/02/2024

**Experto 2: Mg. David Callupe Marcelo**



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA ESCUELA ACADÉMICO  
PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Instrumento para validar un cuestionario Método basado en juicio de expertos  
(V de Aiken, 1985)**

**FICHA DE VALIDEZ DE CONTENIDO**

**DATOS GENERALES**

**Nombre del instrumento:** Gestión de riesgo crediticio y la morosidad en una entidad financiera del distrito de Huancayo en el año 2022.

CRITERIOS		valoración		Observación
		SI	NO	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje claro y apropiado	X		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables	X		
3. PERTINENCIA	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica	X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica	X		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad	X		
6. ADECUACIÓN	Adecuado para valorar el constructo o variable a medir.	X		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos	X		
8. COHERENCIA	Entre las definiciones, dimensiones e indicadores	X		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la medición	X		
10. SIGNIFICATIVIDAD	Es útil y adecuado para la investigación	X		

- Procede su aplicación ( X )
- No procede su aplicación ( )

CRITERIO DE VALORACIÓN DEL JUEZ:

<b>Nombres y apellidos:</b>	DAVID CALLUPE MARCELO	<b>DNI N°</b>	19917864
<b>Institución</b>	UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES	<b>Teléfono/Celular</b>	961615819
<b>Título profesional/Especialidad</b>	Contador Público		
<b>Grado académico:</b>	Magister		
<b>Mención:</b>	Tributación y política fiscal		

Mg. CPC David Callupe Marcelo  
MAT. 08 - 1116 CCPJ

Firma

Huancayo: 01/02/2024

**Experto 3: Mg. Evelyn Rojas Mayta**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA ESCUELA ACADÉMICO  
PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Instrumento para validar un cuestionario Método basado en juicio de expertos  
(V de Aiken, 1985)**

**FICHA DE VALIDEZ DE CONTENIDO**

**DATOS GENERALES**

**Nombre del instrumento:** Sistema de facturación electrónica y su impacto en las ventas e ingresos en el centro comercial Astoria plaza Huancayo 2021.

CRITERIOS		valoración		Observación
		SI	NO	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje claro y apropiado	X		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables	X		
3. PERTINENCIA	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica	X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica	X		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad	X		
6. ADECUACIÓN	Adecuado para valorar el constructo o variable a medir.	X		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos	X		
8. COHERENCIA	Entre las definiciones, dimensiones e indicadores	X		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la medición	X		
10. SIGNIFICATIVIDAD	Es útil y adecuado para la investigación		X	

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procede su aplicación ( X )</li> <li>- No procede su aplicación ( )</li> </ul> |
|---|

CRITERIO DE VALORACIÓN DEL JUEZ:

<b>Nombres y apellidos:</b>	EVELYN ELISABETH ROJAS MAYTA	<b>DNI N°</b>	44894820
<b>Institución</b>	SOCIEDAD HISPANA DE INVESTIGADORES CIENTÍFICOS	<b>Teléfono/Celular</b>	944919042
<b>Título profesional/Especialidad</b>	Contador Público		
<b>Grado académico:</b>	Magister		
<b>Mención:</b>	Contabilidad, Mención política y Gestión Tributaria		

  
 .....  
 Mg. CPC Evelyn Rojas Mayta

Firma

Huancayo: 01/02/2024

Apéndice 6. Data de la investigación

N°	VARIABLE 1: Gestión de riesgo crediticio															VARIABLE 2: Morosidad																								
	DIMENSION 1: Capacidad de pago				DIMENSION 2: Voluntad de pago							DIMENSION 3: Situación financiera				DIMENSION 4: Historial crediticio				DIMENSION 1: Factores macro económicos						DIMENSION 2: Factores micro económicos						DIMENSION 3: Entorno								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	#	37	38	39	40
1	1	3	3	2	4	2	2	4	1	2	4	2	4	1	2	4	4	1	2	4	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	3	2
2	5	4	4	4	5	1	4	1	4	3	3	3	4	4	1	4	4	3	4	4	1	4	2	4	4	5	4	2	4	3	1	3	4	4	3	4	2	4	4	4
3	1	3	4	4	4	5	4	4	4	2	5	3	1	1	4	2	2	1	3	4	5	4	5	5	5	5	1	3	4	2	4	4	2	4	4	3	5	2	4	4
4	2	1	2	3	2	2	1	1	2	2	1	3	5	3	2	2	2	2	2	1	2	1	2	4	3	2	4	4	2	4	5	1	5	2	4	4	4	4	5	2
5	5	1	4	4	1	5	5	2	4	1	4	2	4	2	4	2	3	5	4	5	4	4	4	4	4	1	5	2	3	1	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
6	5	4	5	2	5	5	2	4	1	2	4	4	5	3	5	4	4	1	2	4	2	5	4	2	4	2	4	1	4	2	5	2	2	1	5	2	1	5	4	5
7	4	3	4	4	4	4	4	5	5	1	5	2	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	5	3	5	2	1	1	2	2	4	1	1	5	2	2	3	5
8	4	5	4	2	4	4	5	4	4	1	4	2	4	5	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4
9	2	4	4	1	4	2	5	1	2	1	3	3	5	5	4	5	4	3	5	5	2	3	4	3	2	1	2	5	1	5	4	4	2	4	2	2	4	3	2	3
10	4	3	4	4	2	4	4	3	4	2	2	3	4	3	5	5	4	2	4	4	4	2	4	2	3	2	2	3	2	2	4	5	4	4	2	1	5	2	4	2
11	1	3	3	2	4	2	4	5	1	3	3	3	2	5	1	3	4	5	3	1	3	5	4	3	2	1	2	2	5	4	5	4	1	1	4	2	3	2	1	5
12	4	5	5	5	1	2	5	3	5	1	3	2	5	4	3	4	5	1	5	2	3	4	3	5	4	2	5	3	4	2	5	2	5	1	1	3	5	2	4	3
13	1	5	4	4	2	2	4	4	4	1	5	4	3	4	4	4	5	2	5	4	1	5	5	4	3	3	2	1	1	5	4	2	3	5	5	3	4	3	3	2
14	2	4	5	2	1	3	5	4	1	2	4	2	3	4	4	5	4	2	1	2	4	5	4	3	2	2	4	5	5	1	4	4	5	2	4	5	1	3	3	5
15	2	3	5	4	1	3	1	4	5	3	3	2	3	5	5	4	2	1	4	4	4	5	3	3	3	1	2	1	3	4	5	5	4	5	1	3	4	2	3	2
16	1	5	1	1	1	3	1	5	4	2	4	3	3	4	5	4	4	2	4	5	3	4	5	3	4	1	4	1	2	2	4	5	2	4	2	3	4	3	3	5
17	1	2	5	5	1	4	1	1	4	2	4	3	4	4	4	3	1	2	2	1	3	4	4	4	1	4	4	5	1	3	3	1	3	4	3	4	3	3	5	4
18	3	4	4	4	2	2	5	5	5	1	3	4	4	4	5	2	2	2	1	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	5	2	2	5	3	4	5	3	5	4
19	3	5	4	4	2	2	4	5	5	1	4	2	4	2	4	4	5	2	4	4	4	5	4	4	4	3	4	2	5	4	2	2	3	2	2	4	2	3	2	4
20	1	5	3	3	2	2	5	1	4	2	3	2	2	3	1	5	1	2	4	2	3	5	4	4	4	3	1	2	5	3	2	2	3	1	3	2	2	3	4	2
21	1	5	3	2	2	2	4	4	4	1	4	3	3	2	5	1	5	2	3	4	3	4	4	4	4	2	4	2	5	1	5	1	3	2	3	3	5	2	3	3
22	1	4	3	5	1	2	5	5	4	2	2	3	3	4	5	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4	2	2	5	4	1	1	2	3	2	3	3	2	2	3	3
23	1	5	2	4	2	2	4	5	5	2	3	3	3	5	4	5	3	1	4	4	3	4	3	3	3	1	2	5	4	5	4	5	2	1	1	3	4	1	3	3
24	1	5	2	3	2	2	5	4	4	2	3	2	3	4	5	3	5	1	4	4	3	5	3	4	3	2	2	3	2	4	4	5	3	2	2	3	2	2	3	3
25	1	5	3	5	2	1	2	2	5	3	3	4	1	5	4	1	1	2	4	4	3	4	3	3	2	2	2	2	4	4	5	1	2	2	3	4	2	3	3	3
26	1	5	3	4	2	2	5	2	5	2	4	2	3	3	5	1	5	1	4	3	3	4	4	3	3	2	1	3	2	1	4	4	3	2	2	3	1	2	3	3
27	1	3	3	2	4	2	5	4	4	1	3	1	3	4	2	5	2	2	4	1	3	5	4	4	3	3	1	4	2	2	4	4	3	1	2	3	4	2	3	3
28	1	4	3	2	2	1	2	5	4	3	4	2	3	4	3	1	5	2	4	3	3	5	1	3	3	2	2	4	2	4	1	3	5	2	3	4	2	3	3	
29	1	5	3	5	2	2	5	5	5	1	3	3	3	3	5	5	1	2	3	4	3	4	3	3	2	4	1	5	2	4	4	2	2	2	3	5	1	3	3	
30	1	5	1	3	2	1	2	5	4	2	3	3	3	4	5	3	1	2	4	4	3	1	4	4	4	1	3	2	1	3	4	2	2	5	2	3	4	1	4	3
31	1	5	3	4	2	2	5	4	1	3	1	3	3	4	2	1	3	2	4	3	2	1	2	3	3	1	4	1	5	3	2	4	2	4	1	3	1	2	3	4
32	1	3	3	1	2	2	5	1	1	1	4	2	1	2	5	1	2	2	2	3	3	1	2	4	3	2	2	3	2	4	1	2	3	5	2	3	5	2	1	3

### Apéndice 7. Método de baremación

**VARIABLE 1: Gestión de riesgo crediticio**

Promedio	62
DS	8

a	56
b	68

Min	41
Max	77

41	56	68	77
min	a	b	max

**BAREMACIÓN**

Deficiente	41-56
Regular	57-68
Óptima	69-77

**DIMENSION 1: Capacidad de pago**

Promedio	13
DS	3

a	10
b	15

Min	8
Max	19

8	10	15	19
min	a	b	max

**BAREMACIÓN**

Deficiente	8-10
Regular	11-15
Óptima	16-19

**DIMENSION 2: Voluntad de pago**

Promedio	21
DS	3

a	18
b	23

Min	11
Max	28

11	18	23	28
min	a	b	max

**BAREMACIÓN**

Deficiente	11-18
Regular	19-23
Óptima	24-28

**DIMENSION 3: Situación financiera**

Promedio	13
DS	2

a	11
b	15

Min	8
Max	17

8	11	15	17
min	a	b	max

**BAREMACIÓN**

Deficiente	8-11
Regular	12-15
Óptima	16-17

**DIMENSION 4: Historial crediticio**

Promedio	15
DS	3

a	13
b	18

Min	9
Max	22

9	13	18	22
min	a	b	max

**BAREMACIÓN**

Deficiente	9-13
Regular	15-18
Óptima	19-22

**VARIABLE 2: Morosidad**

Promedio	62
DS	9

a	55
b	68

Min	37
Max	81

37	55	68	81
min	a	b	max

**BAREMACIÓN**

Baja	37-55
Regular	56-68
Alta	69-81

**DIMENSION 1: Factores macro económicos**

Promedio	19
DS	4

a	16
b	22

Min	10
Max	29

10	16	22	29
min	a	b	max

**BAREMACIÓN**

Baja	10-16
Regular	17-22
Alta	23-29

**DIMENSION 2: Factores micro económicos**

Promedio	21
DS	3

a	18
b	24

Min	13
Max	28

13	18	24	28
min	a	b	max

**BAREMACIÓN**

Baja	13-18
Regular	19-24
Alta	25-28

**DIMENSION 3: Oportunidad de inversión**

Promedio	21
DS	4

a	18
b	25

Min	14
Max	33

14	18	25	33
min	a	b	max

**BAREMACIÓN**

Baja	14-18
Regular	19-25
Alta	26-33

