



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**El proceso crediticio y la morosidad en la Caja Arequipa,
Huaraz 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público

AUTORA:

Fructuoso Lopez, Diana Jhulissa (orcid.org/0000-0003-0097-0560)

ASESOR

Mg. Toledo Martínez, Juan Daniel (orcid.org/0000-0003-2906-9469)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

HUARAZ-PERÚ

2022

DEDICATORIA

A mis padres, quiénes fueron el pilar fundamental en mi formación como profesional, quiénes me brindaron los recursos necesarios y su apoyo incondicional en todo momento, su constante motivación y ánimos me impulsaron a seguir luchando por mis sueños hasta llegar a lograr con éxito.

AGRADECIMIENTO:

A Dios, quién siempre guía mis pasos y me da fortaleza y valor para seguir adelante.

A mis padres, que con tanto sacrificio y esfuerzo hicieron posible para darme una educación y hacer de mí una persona de bien, asimismo a todas las personas que de alguna u otra forma me apoyaron a lo largo de mi carrera.

A la universidad Cesar Vallejo por brindarme la oportunidad de integrarme para poder formarme como profesional.

Índice de Contenidos

	pág.
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. MARCO TEÓRICO.....	14
III. METODOLOGÍA.....	28
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	28
3.3. Población, muestra y muestreo.....	30
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	31
3.5 Procesamientos.....	32
3.6. Método de análisis de datos.....	32
3.7. Aspectos éticos.....	32
IV. RESULTADOS.....	33
4.1. Prueba de normalidad.....	33
V. DISCUSIONES.....	48
VI. CONCLUSIONES.....	56
VII. RECOMENDACIONES.....	58
REFERENCIAS.....	60
ANEXOS.....	68

ÍNDICE DE TABLAS

	pág.
Tabla 1 Cuadro de población	30
Tabla 2 Prueba de normalidad	33
Tabla 3 Proceso crediticio en la Caja Arequipa, Huaraz	34
Tabla 4 Morosidad en la Caja Arequipa, Huaraz	36
Tabla 5 El proceso crediticio y la morosidad Caja Arequipa, Huaraz.....	37
Tabla 6 Prospección crediticia y la morosidad en la Caja Arequipa, Huaraz	38
Tabla 7 Evaluación crediticia y la morosidad en la Caja Arequipa, Huaraz	39
Tabla 8 Aprobación Crediticia y la morosidad en la Caja Arequipa, Huaraz.....	40
Tabla 9 Proceso de recuperación y morosidad en la Caja Arequipa, Huaraz	41
Tabla 10 Validación Tau_b de Kendall	43
Tabla 11 Prospección crediticia y morosidad.....	44
Tabla 12 Evaluación crediticia en la Caja Arequipa, Huaraz	45
Tabla 13 Aprobación crediticia y la morosidad en la Caja Arequipa, Huaraz.....	46
Tabla 14 Proceso de recuperación del crédito y la morosidad en la Caja Arequipa, Huaraz.....	47

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Esquema del diseño de investigación	28
Figura 2	El proceso crediticio y la morosidad Caja Arequipa, Huaraz	37
Figura 3	Prospección crediticia y la morosidad en la Caja Arequipa, Huaraz.....	38
Figura 4	Evaluación crediticia y la morosidad en la Caja Arequipa, Huaraz.....	39
Figura 5	Aprobación Crediticia y la morosidad en la Caja Arequipa, Huaraz	40
Figura 6	Proceso de recuperación y morosidad en la Caja Arequipa, Huaraz ...	41
Figura 7	Interpretación del coeficiente correlacional	42

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general establecer la relación entre el proceso crediticio y la morosidad en la Caja Arequipa, Huaraz 2021. Fue investigación básica, no experimental, correlacional, transversal; la población corresponde a trabajadores de la Caja Arequipa, Huaraz, la muestra fue 30 analistas de créditos, no probabilística, de tipo censal, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. La fiabilidad según el Alfa de Cronbach fue 0,821 para el proceso crediticio y un 0,848 para la morosidad. Para el procesamiento de la información se utilizó el software SPSS versión 2.1.

Los resultados evidencian que 100% de los encuestados concluyen que cuando se realiza el proceso crediticio de forma estricta su impacto es alto en el la morosidad, lo que permite que esta sea mitigada en todo el proceso crédito, el valor de significancia fue de 0,000 menor a 0,05 el coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall fue de 0,835 aceptando la hipótesis alterna: Existe relación entre el proceso de evaluación crediticia y la morosidad en la Caja Arequipa, Huaraz 2021; obteniendo una correlación positiva muy alta entre el proceso de evaluación crediticia y la morosidad.

Palabras clave: proceso crediticio, prospección, evaluación crediticia, morosidad.

ABSTRACT

The general objective of the research was to establish the relationship between the credit process and default in Caja Arequipa, Huaraz 2021. It was basic, non-experimental, correlational, cross-sectional research; the population corresponds to workers of the Caja Arequipa, Huaraz, the sample was 30 credit analysts, non-probabilistic, census type, the technique used was the survey and the instrument the questionnaire. Reliability according to Cronbach's Alpha was 0.821 for the credit process and 0.848 for default. For information processing, SPSS version 2.1 software was used.

The results show that 100% of the respondents conclude that when the credit process is carried out strictly, its impact is high on default, which allows it to be mitigated throughout the credit process, the significance value was 0.000 lower at 0.05, the Kendall Tau_b correlation coefficient was 0.835, accepting the alternative hypothesis: There is a relationship between the credit evaluation process and default in Caja Arequipa, Huaraz 2021; obtaining a very high positive correlation between the credit evaluation process and default.

Keywords: credit process, prospecting, credit evaluation, default.

I. INTRODUCCIÓN

La COVID-19 trajo consigo, a decir de Morales (2018) el reajuste económico de las naciones y países a nivel de globo. Las entidades financieras ni sus consumidores son ajenas a su impacto; los clientes financieros también sufren los estragos de la pandemia y las medidas para evitar su contagio como los confinamientos, las que afectan los ingresos de los clientes y el cumplimiento de sus deudas; respecto a las entidades financieras en Europa se avizora la disminución de los ingresos, se proyecta una caída en 44% de los ingresos. Las instituciones financieras deben reacomodar sus actividades crediticias para salvaguardar sus intereses, propiciando la protección de las carteras de créditos desde sus otorgamientos y tomando medidas para evitar su deterioro (Klaus et al., 2020). Por otra parte, la Banca ha establecido como innovación en sus procesos la flexibilidad no solo de requisitos sino de procesos, tanto a nivel persona natural como jurídica (Perez, 2018). Las pymes muestran impacto negativo en sus ingresos y por tanto en el cumplimiento de deudas (OEDC, 2022). Las entidades financieras deben mejorar sus canales de acceso al crédito (sme finance forum, 2020).

La SBS ha establecido como política de forma preventiva reprogramas las deudas de las carteras de crédito del sistema financiero para reducir su impacto y deterioro, medida que busca la protección de las carteras de créditos por incumplimiento de pago para el 2020 los bancos registran pérdidas al cierre del año. La clasificadora de riesgo Moodys evidenció la decreciente en la calificación de los bancos del país (Miranda, 2020).

En el Perú la SBS (2022), refleja para microempresa en situación de créditos atrasados para los años: 2018 equivalente a 5.41%, 2019 índice de 5.72%, 2020 en 5.07%, 2021 en 4.69%, a marzo del 2022 en 5.32%; por tanto, la adopción de medidas destinadas a su mitigación son más que justificadas para el logro de los objetivos institucionales desde esta perspectiva.

La CMAC Arequipa ubicada como la más importante en colocaciones en el país fruto de sus colocaciones totales, sin dejar de lado la reducción que mostró en orden de 0.9%. cabe precisar, para el periodo dos mil quince y dos mil diecinueve,

evidenció un crecimiento del orden de 13.3%. por su parte, para el dos mil veinte su cartera refleja para las colocaciones un incremento del orden de 7.2% principalmente por los préstamos otorgados de categoría de media y pequeña empresa, siendo imperativo precisar que los fondos fueron principalmente de programa reactiva. En este orden, al cierre de julio del 2021 en comparación al 2020 creciendo a S/. 6,064.6 millones, siendo las carteras de mayor dinamicidad consumo, pequeña y mediana persona jurídica. En comparación al sistema de cajas se muestra con un crecimiento de 3.7% (Apoyo y Asociados, 2021).

Es innegable que el negocio de las financieras principalmente se encuentra en los préstamos; claro está en sus diversas formas trae consigo un riesgo implícito de morosidad de los créditos; esta morosidad, recorre un camino reflejado en días de atraso, donde a mayor tiempo de atraso es de mayor perjuicio para la entidad, por lo que también en esta etapa es importante conocer su impacto en la morosidad (SBS, 2022).

Las entidades financieras, participantes en el mercado de la ciudad de Huaraz, y las que nos converge como las Cajas Municipales, no han estado exentas del perjuicio que ha producido la pandemia COVID-19, respecto a los ingresos de sus clientes y consecuentemente al cumplimiento de las obligaciones contraídas con las financieras que a su vez se han visto perjudicadas en su calidad de cartera en razón que sus créditos entregados no fueron amortizadas en el plazo establecido, las que en gran medida fueron contrarrestadas con las reprogramaciones de créditos para cuidar las calificaciones crediticias de los deudores y de las empresas financieras. Empero, a raíz de dinamismo del mercado crediticio las ofertas crediticias se han incrementado, en algunos casos significando la simplificación de requisitos para el otorgamiento; por otra parte, la escasa visita insitu del cliente, así como gestiones de cobranza menos rígidas, cuanto menos en forma personal; las que reflejan aspectos importantes de merecido estudio desde el enfoque del proceso crediticio y la morosidad.

La SBS (2022), ha informado, en su reporte al cierre del 2021, respecto a la caja Arequipa al año: Crédito atrasados con índice de 3.12; en esta línea también

reporta, +90 días atraso con índice de 1.83, cartera de alto riesgo con índice de 5.77.

Conocer la relación del proceso crediticio con la morosidad de la Caja Arequipa, reviste de especial interés para los involucrados en el proceso crediticio, inclusive a los responsables de la conducción de la entidad como las gerencias, claro está, que todo el proceso involucra a colaboradores desde la prospección, la evaluación e inclusive el proceso de recuperación, presenta sus particularidades que deben ser atendidas al cuidado de la calidad de cartera y cuando corresponda reducir la morosidad; por lo indicado, reviste de importancia establecer la relación entre el proceso crediticio y la morosidad de la Caja Arequipa, filial Huaraz, en el periodo 2021.

El proceso crediticio como ciclo que recorre todo crédito desde que se otorga hasta su retorno, entendiéndose por cancelación en el plazo previsto, La Caja Arequipa en el periodo 2021, ha sufrido incrementos en su morosidad conforme lo refleja en su memoria anual 2021, al cierre del 2020 registró una mora global de 7.4% y al cierre del 2021 registra un incremento de la mora global a 9.8%, en esta línea, analizar el deterioro de la cartera de créditos desde sus orígenes reviste de especial interés y entendiendo que esta es consecuencia de múltiples factores; Por tanto, el proceso crediticio se analizará desde la prospección, evaluación, aprobación y proceso de recuperación, teniendo como indicadores: zonas, clientes, capacidad de pago, Ingresos, Gastos, Voluntad de pago, Referencias crediticias, Referencias comerciales, Aplicación de Normas, Colaterales, Destino del crédito, Verificación de capacidad y voluntad de pago, Verificación de cumplimiento de normas, Cobranza telefónica, Cobranza por analista, Cobranza por abogado; la morosidad se analizará desde la Mora global, teniendo como indicadores: cartera atrasada, cartera refinanciada, castigos; El trabajo pretende brindar aportes para mejorar el proceso crediticio en razón de un adecuado proceso crediticio para mitigar la morosidad.

Se plantea como problema general ¿Cuál es la relación entre el proceso crediticio y la morosidad de la Caja Arequipa, Huaraz 2021? Como Problemas Específicos, ¿Cuál es la relación entre la prospección crediticia y la morosidad de

la Caja Arequipa, Huaraz 2021?, ¿Cuál es la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad de Caja Arequipa, Huaraz 2021?, ¿Cuál es la relación entre la aprobación crediticia y la morosidad de la Caja Arequipa, Huaraz 2021?, ¿Cuál es la relación entre el proceso de recuperación de crédito y la morosidad de Caja Arequipa, Huaraz 2021?

La investigación encuentra su Justificación teórica, porque analizará enfoques, teorías, para acrecentar el conocimiento respecto al proceso crediticio y la morosidad y a partir de la fundamentación teórica se pretende evidenciar la existencia de relación entre el proceso crediticio y la morosidad, amparado por la validación de la hipótesis, la misma que podrá tomarse en futuras investigaciones referidas al tema estudiado. Por su parte, su Justificación práctica, cobra validez porque busca constituirse en medio de consulta principalmente para los colaboradores de la Caja Arequipa, agencia Huaraz, partícipes del proceso crediticio, en razón que sus aportes permitirán identificar y asumir aspectos relevantes del proceso crediticio que repercuten en la línea creciente de la morosidad y tomar acciones oportunas para su mitigación. En esta línea, encuentra justificación metodológica al ser una metodología científica también puede ser aplicada investigaciones venideras, las mismas que pueden ser empleadas en poblaciones diferentes a la de la presente investigación, donde se asuman las variables estudiadas. Respecto a su relevancia social, pretende aportar a las instituciones financieras del sistema financiero, específicamente los beneficiarios principalmente de la ejecución del estudio serán los colaboradores involucrados en el proceso crediticio de la Caja Arequipa, filial Huaraz, puesto que permitirá mejorar la calidad de cartera de la institución evaluada.

Se formula como Objetivo General, Establecer la relación entre el proceso crediticio y la morosidad de la Caja Arequipa, Huaraz 2021; como objetivos específicos, Determinar la relación entre la prospección crediticia y la morosidad de la Caja Arequipa, Huaraz 2021; Determinar la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad de Caja Arequipa, Huaraz 2021; Determinar la relación entre la aprobación crediticia y la morosidad de Caja Arequipa, Huaraz 2021; Determinar la relación entre el proceso de recuperación de créditos y la morosidad de Caja Arequipa, Huaraz 2021.

Por lo que resulta necesario plantear las hipótesis, Hipótesis General: H_1 : Existe relación significativa entre el proceso crediticio y la morosidad de la Caja Arequipa, Huaraz 2021; H_0 : no existe relación significativa entre el proceso crediticio y la morosidad en la Caja Arequipa, Huaraz 2021. Hipótesis Específicas: Existe relación entre la prospección crediticia y la morosidad de la Caja Arequipa, Huaraz 2021; Existe relación entre la evaluación crediticia y la morosidad de Caja Arequipa, Huaraz 2021; Existe relación entre la aprobación crediticia y la morosidad de Caja Arequipa, Huaraz 2021; Existe relación entre el proceso de recuperación de créditos y la morosidad de Caja Arequipa, Huaraz 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Castro (2022) “Morosidad de la cartera de crédito y rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador en tiempos de COVID-19”, Universidad técnica de Ambato - Ecuador 2022; Investigación para obtener el Título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría C.P.A; objetivo: estudiar la relación entre el indicador de morosidad y rentabilidad; investigación documental-bibliográfica, cuantitativo, descriptivo, correlacional, no experimental, transversal; concluye: afirma que la morosidad si afecta a la rentabilidad, se obtuvo una correlacion de 82.9% por tanto ambas variables tiene relación alta, de los resultados se evidencia que en el periodo dos mil diecinueve y dos mil veinte se evidencia un deterioro en la cartera de créditos, por efectos de la pandemia, por lo que los clientes dejaron de pagar y el dos mil veintiuno, se muestra una recuperación en la cartera de créditos, ciertamente los clientes retoman el pago de sus deudas, lo impacta positivamente en la rentabilidad.

Morán (2019) “Valoración de la morosidad y su influencia en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito unión el Ejido de la ciudad de Cotacachi provincia de Imbabura” Universidad Autonoma de los Andes - Ecuador, Ibarra 2019, objetivo: Valorar la morosidad mediante la aplicación de los indicadores financieros que determinan la influencia en la rentabilidad de la cooperativa Unión el Ejido; investigación cuali-cuantitativa, de campo, bibliográfica, de acción, analítico-sintético, concluye: el índice de morosidad se da por varios factores vinculados al incumplimiento de pago los que suman al índice de morosidad y deterioro de la cartera de créditos, existe inobservancia del control interno, las normativas crediticias no estan siendo aplicada en su integridad, se evidencia que existen carteras improductivas en razon de gestores con alto indice de morosidad representado en un 50% de las indicadas carteras.

Arciniegas & Pantoja (2020) “Análisis de la situación crediticia en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Imbabura, Ecuador”, Metodología cuantitativa, no experimental, transversal; concluye: los préstamos más usuales, muestran aspectos comunes repetitivos que participan en el peligro del no pago como riesgo financiero y consecuentemente en su recuperación, se estableció que el mayor porcentaje de morosidad se ubica en las carteras de microcréditos con un índice de

morosidad de 6.08%, por tanto, es importante realizar gestiones de seguimiento de cartera para evitar el incremento de la morosidad.

Contreras (2020) "Morosidad de la cartera de crédito al consumo y su incidencia en la rentabilidad y liquidez del Banco Mercantil, Banco Universal"; Universidad libre Seccional Cucuta, objetivo: determinar la incidencia de la cartera de crédito al consumo en la rentabilidad y liquidez del Banco Mercantil, C. A Banco Universal en el Periodo 2015-2019; investigación descriptiva, documental y de campo, concluye: la cartera de crédito impacta en la rentabilidad y liquidez, se evidenció un incremento desmesurado en la morosidad de las tarjetas de créditos, en razón que los usuarios debido al incremento del costo de vida, utilizaron las tarjetas para asumir estos gastos, las tarjetas de crédito es el producto mas rentable para la entidad, por su elevado costo para el usuario, se demostró que existe relación entre el incremento de las tarjetas de créditos y la morosidad.

Zanabria (2017) "Relación del proceso crediticio y la morosidad desde la percepción de los clientes de la microfinanciera trabajando contigo E.I.R.L. en el año 2017", Universidad Continental, tesis para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración y Finanzas; objetivo: Determinar la relación que existe entre el proceso crediticio y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L., Investigación aplicada, no experimental, transversal, cuantitativa, correlacional; Muestra ochenta y seis clientes; concluye: el proceso crediticio y la morosidad mantienen una relación, las prueba de Pearson refleja correlación, por lo tanto, mejorando el proceso de evaluación crediticia se tendrá un impacto positivo en la morosidad, se evidencia que el proceso de evaluación de créditos no es el correcto en razón que la morosidad se va incrementando cada año. Se evidenció falencias en el otorgamiento del crédito puesto que se otorgaron préstamos a los que no tenían capacidad de pago y esto se ve reflejado en la morosidad.

Marrufo (2022) "incidencia del control de riesgo crediticio en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Adecoop 2019" investigación no experimental, correlacional, transversal, concluye un proceso crediticio negligente incide negativamente en el cuidado de la cartera e incrementa la morosidad, por lo que

desde que se toma contacto con el cliente se debe cumplir con los procedimientos establecidos para ser evaluados en rigor.

Palomino & Perez (2021) “Gestión de la Cartera de Créditos y la Morosidad en el Banco Falabella – Agencia Cajamarca 2019”, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Tesis para optar el título de Contador Público, objetivo: Determinar la dependencia de la gestión de la cartera de créditos con la morosidad en el Banco Falabella–Agencia Cajamarca, investigación descriptiva, no experimental, transversal, muestra 21 colaboradores del Banco Falabella. Concluyeron: el proceso de créditos se relaciona con la morosidad, se ha demostrado que existen clientes que no fueron evaluados adecuadamente en la determinación de la capacidad de pago, incumpliendo las normativas para créditos, estos clientes incumplen sus pagos y al final están contribuyen a elevar la morosidad; el proceso de seguimiento de créditos tiene relación con la morosidad debido a que si esta no se desarrolla de forma adecuada y oportuna impacta en el incremento de la morosidad.

Irigoin (2020) “Evaluación de créditos y su relación con la morosidad de los clientes de la caja rural de ahorro y crédito Sipán S.A.A – 2018”, Universidad Señor de Sipán, Tesis para la obtención del título de Contador Público, su objetivo fue, Demostrar la relación entre evaluación de créditos y la morosidad de los clientes de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Sipán, Investigación no experimental correlacional, transversal. Concluyó, El personal en un 40% desconoce el proceso de evaluación crediticia las pautas para la entrega del préstamo son incorrectas de acuerdo al 87% de los encuestados, el 60% concluyo que al prestamista microempresa la evaluación es ligera, se demuestra que existe correlación ente la evaluación de créditos y morosidad, el estadista de Pearson resulto correlación de 0,828 con un (P valor) inferior a 5%.

Del Aguila (2021) “Morosidad crediticia y estrategias de recuperación de créditos de los clientes de la institución financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali 2021” investigación, no experimental, transversal, correlacional, descriptivo. Se demuestra la relación entre el proceso de

recuperación y la morosidad en los deudores de la financiera Scotiabank, obteniéndose una correlación de 0,869 con significancia de 0,026

Gómez (2017) “La evaluación crediticia y la morosidad de créditos comerciales en la financiera confianza S.A.A. Huánuco – 2017”, Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público, Universidad de Huánuco. concluye: la evaluación crediticia influye en la mora comercial de la entidad, la cultura de honrar deudas comerciales o financieras repercute en la mora, siendo esta la razón por la que se debe evaluar este aspecto, el asesor no interpreta las calificaciones de la SBS aun siendo precisamente esta información de relevancia por lo que tiene fuerza para viabilizar un crédito e impacta en la mora. es importante conocer el destino del crédito, porque si este no es invertido en el negocio y esta no cuenta con la adecuada rentabilidad tiene alta probabilidad de no pago, la información de la central de riesgo debe ser evaluada adecuadamente por el analista de créditos, porque forma parte de la evaluación cuantitativa orientada a lograr conocer al prospecto respecto sus ganas de honrar la deuda.

Pasapera & Romero (2021) “El método de evaluación de créditos y la morosidad de Mi banco, Agencia Ayabaca departamento Piura año 2019”. Universidad Nacional de Piura, Tesis para optar el título de contador Público, objetivo: Determinar la influencia del método de evaluación de créditos en la morosidad de clientes de Mi Banco, Agencia Ayabaca, Piura, año 2019; inductivo, deductivo, básico, estadístico, descriptivo, correlacional, transversal, concluye: se evidencia relación directa alta en sentido inversa Alta ($r=-0.891$, $R^2= 0.496$) contraponiendo evolución crediticia y la mora de los deudores, esto significa que de la calidad de las acciones enfocadas a determinar recursos valorarlas del mismo modo para las deudas estos análisis indican en la mora, se aprecia resultado similar, en la evaluación cualitativa, determinar la voluntad de pago; evaluación cuantitativa y destino de crédito.

Pérez & Pérez (2019) “Evaluación crediticia y morosidad en clientes de Mi banco, oficina principal Cusco 2019”, tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Andina del Cuzco, su objetivo fue: Determinar el grado de relación de la evaluación crediticia con la morosidad de los

clientes de Mi Banco, oficina principal Cusco, investigación correlacional, no experimental, concluyó: la evaluación crediticia tiene relación con la mora, en otras palabras, si se pretende menor morosidad se debe ajustar en la evaluación, el 50% de los encuestados respondió que la evaluación de créditos se desarrolla de forma adecuada, respecto a la evaluación de documentaria del negocio el 46% respondió que es adecuada, el 66% de los encuestados respondió que la verificación de los reportes de las centrales de riesgos son adecuadas, el 43% de los encuestados refirió que la determinación de capacidad de pago y colaterales son adecuadas.

Pereyra (2020) en su tesis “Criterios de la evaluación de créditos grupales y su incidencia en la morosidad de los clientes del sector microempresario de una agencia financiera de la ciudad de Trujillo, 2019”, tesis para optar el título de Contador Público, Universidad Privada del Norte, objetivo: Determinar la incidencia de los criterios de la evaluación de créditos grupales en la morosidad de los clientes del sector microempresario de la agencia financiera de la ciudad de Trujillo, Investigación descriptiva, no experimental, concluye: los aspectos de evaluación a los clientes agrupados muestran un impacto en la mora y estas son elevadas por falta de rigurosidad en su otorgamiento, incrementando la cartera vencida y los índices de morosidad, se determinó que los datos falsos de teléfonos y dirección no corroboradas al momento de la evaluación son factores que incrementan la morosidad que registra un índice de 8.51%, la capacidad de pago repercute en la morosidad, de este grupo de cliente se cuenta con un índice de morosidad de 11.48%, del factor visita in situ, al no haber realizado la visita a domicilio se tiene un índice de morosidad de 3.09%.

Correa (2022) “Metodología de la evaluación de créditos minoristas para la cartera de créditos en Caja Paita, Perú”, Tesis para optar el grado de Maestría en Administración MBA, concluye los analistas no son estrictos en lo que respecta a la prospección del crédito dejando de lado criterios establecidos para una adecuada prospección comparte de la precalificación del cliente, por lo que no cumplen con lo establecidos afectando la calidad del procedimiento de evaluación.

Laguna (2017) “La evaluación crediticia y su incidencia en la morosidad de los microcréditos comerciales de la financiera Crecer Prepyme s.a.c. Huánuco,

2018". Tesis para optar el Título de Contador Público, Universidad de Huánuco, concluyó: El proceso de evaluación crediticio, el control y seguimiento, el destino de crédito, deben ser evaluados adecuadamente para evitar el incremento de la morosidad, por tanto, el análisis del crédito repercute en la mora, la evolución de créditos tiene que ser realizado de forma adecuada, porque es en esta etapa donde se puede presumir el cumplimiento de la obligación en base a los documentos y herramientas que tiene a la vista el analista de créditos, el seguimiento de clientes debe realizarse forma continua para detectar inconvenientes en honrar la deuda asumida por el deudor, se debe conocer el destino del crédito para conocer su empleabilidad.

Rojas (2021) "Índice de morosidad y proceso de colocación de créditos en la Institución Financiera San Juan de Miraflores 2021", Universidad Cesar Vallejo; Tesis para optar el Título profesional de licenciado en Administración, objetivo: Identificar como el índice de morosidad se relaciona con el proceso de colocación de créditos en la Institución Financiera, investigación aplicada, no experimental, transversal, muestra 346 analistas, concluye: la morosidad y el proceso guardan relación en el orden de 0.496 como resultado de la correlación, para el caso de morosidad y colocación se obtuvo el 0.331, la evaluación de créditos obtuvo una correlación de 0.0331, respecto al proceso de colocación se obtuvo una correlación de 0.25, en todos los caso la significancia es de 0.000.

El proceso crediticio, según Brachfield (2012), el proceso crediticio enmarca desde analizar aspectos previos del deudor antes de otorgar el crédito, por lo que el analista debe dejar de lado ideas pre concebidas no objetivas respecto del cliente, por lo tanto es preciso que realizar análisis de la probabilidad de cumplimiento de la deuda; por lo tanto, se recurre a obtener información de comerciales, personales, de proveedores, de internet; por otro lado, también es necesario análisis para presumir su futuro del prospecto, desde la composición de su organización, el objeto social, la antigüedad, el domicilio, número de empleados, cuentas de ahorros, productos, clientes, evolución del negocio, la administración del negocio, vinculación social, endeudamiento, solvencia, denuncias, demandas, entre otros. Respecto a documentación se debe analizar: documentos comerciales, para conocer el comportamiento de las mismas; las notas de pedidos, los contratos,

las condiciones en las cuales realizan sus ventas, los títulos valores que emplea en sus transacciones; respecto al otorgamiento del crédito, se realiza luego de confirmar, como cliente apto para crédito, escaso riesgo de incumplimiento, plazo adecuado, condiciones de pago; se evalúa la necesidad del crédito, la utilidad del préstamo, el tiempo o plazo, las condiciones de pago. En este sentido, Toledo (2020) afirma que el proceso crediticio es todo el camino que debe recorrer el prospecto hasta que logra obtener su crédito, cuando se concreta el circuito crediticio se entiende que ha logrado pasar con éxito las etapas anteriores del proceso; por tanto la operación crediticia es viable y se desembolsa concluyendo en el área de operaciones con la entrega del dinero; cabe precisar que no todos los créditos inician con la prospección, puesto que existen clientes que acuden a las instituciones financieras a solicitar su préstamo y son atendidos de manera instantánea, como el caso de los créditos con garantías de plazo fijo, o los créditos descuentos por planilla, entre otros; del mismo modo no todos los clientes recorren la etapa final del proceso crediticio como el de gestión de recuperación porque estos cumplen con sus pagos de forma puntual, y literalmente cuanto menos para esta etapa no vuelven a ver a los analistas de créditos. Por otra parte, es preciso identificar las etapas cuanto menos básicas del proceso crediticio que son la promoción de créditos, la evaluación, la aprobación – que en algunos casos es realizada por el mismo personal que realiza la evaluación del crédito, por lo general esta facultad lo tienen los analistas senior o master; el desembolso, identificado como parte final de proceso, el área de operaciones entrega el dinero al cliente; y la recuperación se da en caso el cliente incumple con el cronograma de pago del crédito. En palabras de Ludovic et al., (2018) el proceso crediticio posee como una de sus finalidades mitigar el riesgo de impagos, por lo que en sus etapas se pueden apoyar a incrementar la calidad de cartera.

Según Choy et al., (2015) La evaluación crediticia, las entidades realizan un tamizaje de los prospectos para aceptar a los que se tiene la presunción de buenos clientes, los que van a cumplir con sus pagos acorde a las condiciones que establece la entidad, para lo cual realiza una evaluación del flujo de ingresos y gastos. encierra aspectos bien marcados para su ejecución como son la evaluación cualitativa y la evaluación cuantitativa, del resultado de estos factores se obtendrá

como resultado la viabilidad o no del crédito, esto es independientemente del tipo de crédito que se desarrolle, es decir se ejecuta en todos los créditos. Por su parte, Ochoa & Saldivar (2016), la evaluación crediticia es clave en todas entidades del rubro financiero, es la etapa donde se realiza un examen minucioso al cliente, se recaba información y se contrasta con las centrales de riesgo, además de evaluación de comportamiento del cliente a otras obligaciones comerciales. Por su parte, Broseta (2021) sostiene que se obtienen un crédito los que cumplen con los requisitos y es resultado de una evaluación que desarrolla la entidad. La prospección de venta es la forma más próxima de acercarse a los clientes, se puede dar mediante llamadas, visitas personalizadas, productos de planificaciones de ruteos y afluencia de prospectos de clientes, es la etapa en la cual se anuncia el producto en venta, es claro que el vendedor o promotor debe estar preparado para realizar la venta (Cy Charney, 2008).

Respecto a los colaterales Brachfield (2012), si bien es cierto es importante pero no determinante, se tiene las garantías personales, que son lo que posee el cliente y se pueden tomar como respaldo a la obligación que se contrae, las garantías reales, no necesariamente son de propiedad del cliente y están destinadas a honrar la deuda ante una eventualidad, claro está debe cumplir los procedimientos establecidos para su conformación como tal.

La capacidad de pago Lopez (2022), se enfoca al aspecto cuantitativo de los ingresos del cliente, se pretende conocer si los ingresos del cliente son suficientes para cumplir con una nueva obligación proveniente del crédito que otorgaremos; por ende, no solo se realiza una evaluación de ingresos, también se realiza de los costos, gastos, patrimonio, endeudamiento, actividad, entre otros, que permitan predecir un cumplimiento del servicio de la deuda; cuando nos referimos al patrimonio, vale indicar que su obtención resulta de una operación aritmética simple, es decir el pasivo resta al activo. Para Morales & Morales (2014), se evalúa la capacidad histórica desde sus comportamientos y el flujo de histórico para determinar evolución o suficiencia, que ha tenido el cliente para generar ingresos, por lo tanto, se evalúa la capacidad de producir ingresos y cumplir con sus obligaciones, en este sentido se analizan las ventas, los ingresos, la utilidad, en fin se cumple con un análisis cuantitativo, la (S.B.S, 2008) declara todo crédito se

otroga en función a la capacidad de pago, razón por la cual se evalúan flujos de ingresos y antecedentes de créditos, además de considerar el patrimonio.

Respecto a la voluntad de pago, lo que se pretende es conocer el comportamiento de pago del cliente; con este cometido resulta indispensable obtener información de las referencias del cliente, las pueden ser financieras, comerciales, personales, laborales principalmente; porque es necesario conocer el comportamiento del cliente frente a obligaciones, no solo del sistema financiero, sino también de los mencionados.

La aprobación, el otorgamiento del crédito debe cumplir los parámetros establecidos por la (S.B.S, 2008) capacidad de pago del deudor, referencias, garantías, entorno comercial, regulatorio, calidad de la dirección; ciertamente como etapa, corresponde a una revisión exhaustiva de la propuesta de crédito por otro analista que tenga las facultades para la misma o por un comité de créditos conformada por varios analistas de la agencia, lo que se busca es que otras personas revisen el crédito para advertir posiblemente aspectos que no evidenció el que propone el crédito, todo en ello en busca de una cartera sana y minimizar los riesgos de morosidad. Los que también validan la aplicación de los reglamentos de créditos, las que son de estricto cumplimiento. En la (S.B.S) debe aplicarse en la evaluación los flujos del cliente, ingresos y saldo para el pago de las cuotas del crédito, patrimonio neto, además otros aspectos relevantes, la garantía no reemplaza la determinación de la capacidad de pago.

El desembolso, (SBS, 2015) es la etapa donde interviene el área de operaciones, básicamente para la firma de los pagarés y entrega del crédito al cliente; ciertamente no se debe dejar de lado puesto que, al cerrar el círculo del proceso crediticio, se debe cuidar hasta el más mínimo detalle para asegurar su recuperabilidad.

Respecto a las políticas de créditos Brachfield (2012), son normas que van a guiar el actuar del personal de créditos, pautas para el actuar laboral para conseguir los objetivos propuestos por la institución en la forma y condiciones como las alcanzará mediante el otorgamiento de créditos, reglas que deben seguir todo el personal, en

este sentido la política de créditos debe estar definida, las directrices que de ella emanan son el marco rector del actuar organizacional.

La gestión de recuperación, la gestión proactiva, se desarrolla desde conocer el vencimiento de las facturas para anticipar su cumplimiento; el pre-cobro, pueden darse mediante llamada telefónica recordatoria de vencimiento de pago, envío de cartas, es recomendable realizar estas gestiones antes del vencimiento, porque luego generaran moras. También se envían extractos de cuentas, inclusive tener cuentas en vigilancia. Recobrar impagos, merece una acción inmediata, se debe intimar al pago del crédito vencido, realizar todas las gestiones para su recuperación, revisar información del deudor para su abordaje, individualizar al deudor con sus respectivas razones de impago; gestionar fase to fase, en primera línea la cobranza con el personal de ventas de créditos de la empresa, en caso esto no resulte se emplea profesionales especializados en recuperación de cuentas morosas. La gestión de recuperación de créditos, es la etapa que pone fin al proceso crediticio, en caso el cliente no cumpla con el pago de la deuda en las fechas establecidas; es aquí donde el analista de créditos inicia con la gestión de recuperación de las colocaciones que realizó; estas son graduales de acuerdo a los días de atraso, iniciando con llamadas telefónicas, visitas a cliente, entrega de cartas de cobranza, inclusive seguimiento con personal especializado en recuperaciones cuando estas requieran de su participación (Brachfield, 2012).

La morosidad según Morales & Morales (2014), se encuentra representada por la cuentas impagas al no ser amortizadas en el plazo previsto perjudican a la entidad que otorgó el crédito, desde el alcance de sus objetivos y consecuentemente perjudica a sus utilidades, para su recuperación se implemnetan una serie de estrategias y procedimientos, los que deben estar establecidas en las políticas de cobranza, para lo cual se utilizan técnicas y procedimientos para asegurar el retorno del crédito, por su parte Gallegos et. al., (2017) ciertamente uno de las consecuencias de la colocación irresponsable del crédito es el no pago en el horizonte del crédito, una de las razones es el escaso control de los procesos de otorgamiento y seguimiento deficiente cuando se muestran los primeros indicios de retraso en el pago, que puede verse acreentada por cambio de número de contacto del cliente, inclusive los parientes se confabulan

y niegan al cliente en mora. En esta línea Mosso (2020), uno de los aspectos determinantes para presumir el cumplimiento de pago es identificar acertadamente los ingresos del cliente, lo que no excluye a las variables micro y macro económicas que también tiene incidencia en la morosidad. Por su parte Foote (2018), el no pago de los créditos son solo deriva de aspectos como las tasas o precios, sino también de aspectos individuales del cliente, para el caso el aspecto laboral juega un papel importante, si es la única fuente de ingreso definitivamente el crédito tendrá mayor probabilidad de incumplirse, lo mismo ocurre con el caso las enfermedades siempre será de atención en primer orden por el deudor. Desde la perspectiva de Davis & Katchova (2020), La morosidad es entendida como el no pago de los créditos en el plazo otorgado para dicho cumplimiento, este retraso afecta a las utilidades de la entidad, incrementa los costos porque se destina tiempo y recursos para su recuperación lo que repercute en la rentabilidad, perjudicando la cartera de créditos. Asimismo Giannopoulos & Aggelopoulos (2019), las razones de morosidad también son por defectos en las normativas, objetivos no claros, entre otros, por tanto ante la presión de colocaciones y políticas ambiguas se pueden colocar créditos que terminen siendo una carga en el pasivo de las financieras, para Altuve & Hurtado (2018) entiendase la morosidad como la antesala a la pérdida que sufrirá una entidad, porque luego del proceso de cobranza que ya significa destinar recursos económicos y humanos; para Bobadila (2019), se presenta cuando el cliente teniendo fecha y cronograma de pago establecido no cumple, lo que repercute en los ingresos de la empresa. Para nuestro análisis la morosidad repercute directamente en los ingresos puestas son contabilizadas como ingresos en suspenso y de empeorarse como perdidas.

Para la SBS (2022), la Cartera Atrasada son deudas pendientes de pago total o parcial según su cronograma de pago, por lo que su situación es de vencidos, inclusive en cobranza judicial, ello en clara alusión a los días de atrasos, las que varían de acuerdo al producto crediticio, en esta categorización encontramos cuando superan los quince días de atraso en el pago a los créditos de tipo corporativos grande y medianas empresas, y de treinta días a los créditos pequeña y micro empresa; situación particular ocurre con los créditos de consumo e hipotecarios debido que a los treinta días de atraso solo se les considera saldo de capital de cuota vencida, siendo todavía los noventa días atraso de saldo

total del crédito. La mora global está conformada por la suma de la cartera atrasada, créditos refinanciados y castigos, los mismos que son divididos entre la cartera total, Memoria anual Caja Arequipa 2021 (2022).

De acuerdo a la SBS (2021), los créditos según su situación están integaradas por los créditos en situación de vencidos, deudas no cumplidas por el deudor ni una parte de ella mucho menos el total esto en consideración del horizonte de la deuda ni respetando las fechas pactadas. Para la catgoria grande y mediana empresa incluyendo las corporativas se ubican a las que dejaron de pagar quince días a superior. Para las categorías de micro o pequeña organización se ubican a las que reflejan superior a treinta días de no pago. Para los hipotecarios y consumos tiene una particularidad pues superior a treinta días se carga solo el valor capital de cuota y en caso exceda los noventa días el valor de lo que adeude. Treinta y uno días para sobregiros; otro componente son los créditos en situación de cobranza judicial, que forma parte de la cartera judicializada; tercero tenemos a los créditos refinanciados les corresponde nuevo título valor, ubica a los deudores que no logra reunir la cuota de pago pero el negocio sigue en marcha se toma como algo no tan perjudicial para su sostenimiento por ello se practica una propuesta de crédito refinanciado en tasa y plazo; fianalmente los restructurados son los que independientemente de sus particularidades al otorgamiento y como medida preventiva antes de mora se puede realizar modificaciones la plan de pagos.

En la misma línea la SBS ubica las deudas según su categoria de riesgo: Normales, lo que se encuentran al día en sus amortizaciones; Con problema potencial, los que registran más de 30 días de atraso; Deficientes, registran más de 60 dias de atraso; Dudoso, registran más de 90 días de atraso, con la atingencia que en los Créditos con clasificación de dudoso, a las deudas corporativas, medianas y las grandes personas jurídicas, cuya linea de ingresos conocidas como flujos no son suficientes para cubrir sus costos, en consecuencia su estado es crítico practicamente la organización pertenece a los acreedores por un lado y por otro sus atrasos oscilan entre ciento veintiun días y un año; una distición a los de consumo, micro y pequeñas personas jurídicas son las que no pagaron entre sesenta y uno y ciento veinte días, para los hipotecarios los atrasos entre ciento veintiun días y un año; Pérdida en estricto mayor a ciento veinte días con la atingencia para las de orden de cooperaciones mediana y grande persona jurídica se ubica a las que su flujo de efectivo no es suficiente para mantenerse a flote, razón por la que menos pueden pagar, es decir son

insolventes; más de un año sin pagar. La categoría consumo, pequeña y mediana organización ubica a los que dejaron de pagar más de ciento veinte días y para el caso de los hipotecarios un año sin pagar.

Respecto a los Créditos castigados la SBS (2021), clasifica como pérdida a los que en partida igual a otorgado se encuentran en el BCR, fuera del balance, se justifica al determinar su irrecuperabilidad o mayor costo en acción judicial.

Los tipos de créditos determinados por la (S.B.S, 2008) son: Corporativos, grandes empresas, medianas empresas, destinadas a personas jurídicas que no superen en endeudamiento superior a los trescientos mil soles en los últimos seis meses; créditos pequeña empresa, son las destinadas a actividades comerciales y que su endeudamiento se encuentre entre veinte mil y trescientos mil soles de endeudamiento en los últimos seis meses; crédito Microempresa, son los destinados a actividades de micro empresa que no superen los veinte mil de ingresos en el mismo periodo indicado; Los créditos hipotecarios, otorgados a personas naturales que cuyo destino son inmuebles.

Respecto a la Cartera de Alto Riesgo, en su composición participan los créditos reestructurados, independientemente del tipo, existe una reprogramación de las fechas de pago; los refinanciados, son efectuadas por la necesidad de orden de capacidad de pago del cliente, por lo que justifica una variación del plazo de pago, inclusive monto de cuota con la finalidad de su cumplimiento; vencidos y en cobranza judicial, las que por sus resultados negativos de logro de pago del deudor se encuentran en proceso de judicial. (SBS, 2022).

Del mismo modo la SBS (2022), respecto a la cartera Pesada, identifica a los créditos directos e indirectos las que se ubican en calificaciones de: deficiente, créditos con serios problemas de liquidez e ingresos que imposibilita cumplir sus pagos, con mínima probabilidad de producir utilidades; Dudoso, los deudores en esta condición no generan ingresos ni siquiera para alcanzar sus costos, son insolventes y pérdida, irrecuperables por cualquier medio, provisionados al cien por ciento, son castigados. Siguiendo a Chavarín (2015) También se suele indicar que la parte de la cartera vencida en relación a total de cartera.

De acuerdo a (Brachfield, 2012) siguiendo los tres sistemas de cobro, encontramos los administrados por el proveedor, las que están destinadas a tener una recuperación en el plazo más corto posible, dentro de sus prácticas tenemos a la factura conformada aceptada, adeudo directo en cuenta; por su lado tenemos a los controlados por el cliente, que están ceñidas a la capacidad y voluntad de cumplir con la obligación que tiene el deudor, también tenemos a los controlados por la entidad financiera un claro ejemplo es el pago con el factoring.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación:

Fue básica (CONCYTEC, 2020) pretendió conseguir conocimientos de forma que se entienda un fenómeno, cuantos menos detalles importantes de un fenómeno utilizando la observación y como estas muestran relación; por lo tanto, se pretendió encontrar si el proceso crediticio y la morosidad se relacionan.

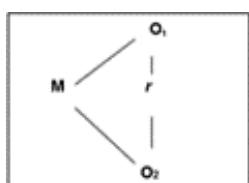
A decir de Croda & Abad (2016) el enfoque cuantitativo se cumple cuando las variables son analizadas mediante métodos estadísticos para establecer su relación.

3.1.2 Diseño de investigación:

Al no modificar las variables, estando limitado solo a la observación, más no a intervenir en ningún aspecto que haga presumir un cambio en su comportamiento, nos encontramos frente a la investigación no experimental seleccionada para la presente investigación (Arbaiza, 2019). Al pretender encontrar la relación entre proceso crediticio – morosidad, en consecuencia, para buscar la existencia de relación entre uno u otra variable de estudio se utiliza la investigación correlacional (Rios, 2017) y al recabar los datos en un único periodo responde a una investigación de corte transversal (Fuentes et al., 2020) se recabará información del periodo 2021 en la Caja Arequipa.

Figura 1

Esquema del diseño de investigación



Dónde:

M: Muestra.

O1: Proceso crediticio

O2: Morosidad

R: Relación entre variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable Independiente: proceso crediticio

Definición conceptual: obtienen un crédito los que cumplen con los requisitos y es resultado de una evaluación que desarrolla la entidad, en otras palabras, luego del proceso para su otorgamiento (Broseta, 2021).

Definición operacional: Se aplicó la encuesta, lo cual facilitó conocer el circuito que sigue el crédito desde que se otorga hasta que se pague o declare incobrable.

Dimensión: Prospección, evaluación, aprobación, y proceso de recuperación.

Indicadores: zonas, clientes, capacidad de pago, ingresos, gastos, voluntad de pago, referencias, aplicación de normas, colaterales, destino del crédito, visita in situ, verificación de capacidad y voluntad de pago, verificación del cumplimiento de normas, cobranza telefónica, cobranza por analista, cobranza por abogado.

Escala de medición: Likert/ordinal.

Variable Dependente: Morosidad

Definición conceptual: entiéndase como algo inherente a las colocaciones crediticias, pudiéndose mitigar mas no eliminar, se tiene que aprender a gestionarla; el índice de morosidad nos alerta de grado de impacto (Moreira & Bravo, 2020).

Definición operacional: Se aplicó la encuesta, el porcentaje de la cartera impaga que se medirá a través de créditos atrasados, según su situación, castigos, según su categoría de riesgo.

Dimensión: créditos atrasados, según su situación, castigos, según su categoría de riesgo.

Indicadores: vencidos + 30 días atraso, vencidos + 60 días atraso, vencidos + 90 días atraso, vencidos + 120 días atraso, reestructurados y refinanciados, vencidos, cobranza judicial, hipotecarios, consumo, microempresa, pequeña empresa, mediana empresa, con problema potencial, deficiente, dudoso, pérdida.

Escala de medición: Likert/ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Se consideró al total de trabajadores CMAC Arequipa, Agencia Huaraz en número de 30 trabajadores. Según Garcia (2018), toda investigación recae sobre un ente de estudio que puede ser personas, procesos, entre otros, entiéndase como el lugar escogido para levantar la información.

Tabla 1

Cuadro de población

Agencia Huaraz	N° colaboradores
Colaboradores	30
Total	30

- **Criterios de inclusión:** Analistas de créditos, Gerente de Agencia, personal de operaciones, personal de cobranza.

- **Criterios de exclusión:** vigilancia y limpieza.

3.3.2 Muestra

En consecuencia, integra a asesores y Gerente de Agencia, personal de operaciones, resultando treinta personas, para Arbaiza (2019), mientras más precisa y adecuada sean los elementos sobre los cuales se realizará una investigación asegura la calidad de la información. Por su parte, Sánchez y Mejía (2018), entiende a esta elección como un grupo específico inferior a la población proveniente y conformada de la población.

3.3.3 Muestreo

Se aplicó muestreo no probabilístico por conveniencia, solo se evaluó a los que intervienen en proceso crediticio. Siguiendo a Otcen & Mancera (2017), es irrelevante utilizar fórmulas para su cálculo por tener establecidos los intervinientes.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Encuesta: facilitará recoger la información de primera índole, pues será empleada a la muestra; por tanto, es fundamental para la evaluación (Guereca et al., 2016).

Instrumento

Cuestionario: como interrogantes buscan responder a las variables de estudio (Hernández, 2017) “proceso crediticio” y “morosidad”.

Validez

Estará a cargo del juicio de tres expertos, en razón de sus calidades y cualidades, formación y saberes, respaldarán los instrumentos; por tanto, adecuadas mediante metodologías necesarias de objetividad, claridad, suficiencia, coherencia, entre otras. por tanto, son pertinente al estudio (Carhuancho & Nolasco, 2019).

Confiabilidad del instrumento:

Para lograr la confiabilidad real, credibilidad del instrumento, se aplicó la prueba estadística alfa de Cronbach, con una muestra piloto de 20 colaboradores de la Caja Trujillo.

3.5 Procesamientos

Luego de concluir con la recolección de información, estas fueron procesadas inicialmente tabuladas en el software Excel y posteriormente en el SPSS 2.5; lo que se permitió realizar las pruebas respectivas, para luego obtener los cuadros estadísticos, para los gráficos se volverá a emplear el Excel.

3.6. Método de análisis de datos

De la información recopilada mediante la encuesta, fueron procesados mediante la aplicación en estadística, mediante distribuciones absolutas y de frecuencia. Lo que permitió mostrar la información en tablas y gráficos; la hipótesis fue contrastada con el estadístico de coeficiente de correlación de Kendall.

3.7. Aspectos éticos

La investigación busca establecer la relación entre el proceso crediticio y la Morosidad en la Caja Arequipa, Huaraz 2021.

El estudio se efectuó en concordancia con las pautas de elaboración y redacción de la universidad César Vallejo, utilizando las normas APA versión siete para las citas bibliográficas con estricto respeto de autoría. Por otra parte, se adoptó guías rectoras, establecidas a considerarse: el principio de autonomía; cuidando la intervención participativa de los que conforman la muestra. El principio de beneficencia en el sentido último que los hallazgos traducidos en resultados y recomendaciones serán benéficos a los que conducen la Caja Arequipa de Áncash, y mucho más específico a los involucrados en el proceso crediticio. Principio de no maleficencia; orientada a no dañar al encuestado o aquel que contribuya en la investigación. Principio de justicia; evitar distinciones y trato inadecuado a los participantes en la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Prueba de normalidad

Tabla 2

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Proceso creditico	0,655	30	0,000
Morosidad	0,577	30	0,000

Del resultado de la tabla 2, se evidencia (gl) inferior a cincuenta por lo tanto se aplicó la prueba de Shapiro-Wilk; por su parte, el (p-valor, sig) arrojó 0,000, descartando distribución normal, correspondiendo pruebas no paramétricas; por tanto: al ser Si p es menor que 0,05 se estima la hipótesis alternativa.

4.2 Resultados de estadísticos descriptivos

Tabla 3

Proceso crediticio en la Caja Arequipa, Huaraz

		Frecuencia	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Prospección	Nunca	0	0	0	0
	Casi Nunca	0	0	0	0
	A veces	0	0	0	0
	Casi siempre	0	0	0	0
	Siempre	30	100,0	100,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	100,0
Evaluación	Nunca	0	0	0	0
	Casi Nunca	0	0	0	0
	A veces	0	0	0	0
	Casi siempre	2	6,7	6,7	6,7
	Siempre	28	93,3	93,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	
Aprobación	Nunca	0	0	0	0
	Casi Nunca	0	0	0	0
	A veces	0	0	0	0
	Casi siempre	0	0	0	0
	Siempre	30	100,0	100,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	100,0
Proceso de recuperación	Nunca	0	0	0	0
	Casi Nunca	0	0	0	0
	A veces	0	0	0	0
	Casi siempre	17	56,7	56,7	56,7
	Siempre	17	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	100,0

Análisis:

Conforme a la tabla 3, los encuestados evidenciaron para el caso de la prospección del crédito que el 100% contestaron siempre se debe prospectar en zonas no vetadas para su atención y/o que no tengan familiares en créditos castigados; para la evaluación el 93% respondió siempre es importante realizar las evaluaciones cuantitativas y cualitativas del crédito y el 7% casi siempre es necesario realizar las

evaluaciones cuantitativas y cualitativas; para la aprobación el 100% respondió siempre es indispensable realizar las verificaciones de las normas de créditos y las evaluaciones cualitativas y cuantitativas; mientras que para el proceso de recuperación de créditos 43.3% respondió siempre la gestión de recuperación de créditos es adecuada y repercute en la morosidad de la agencia, mientras el 56.7% respondió casi siempre tiene influencia en la morosidad de la agencia; por lo que todos los componentes del proceso crediticio indican en el control de la morosidad.

Tabla 4*Morosidad en la Caja Arequipa, Huaraz*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Atrasados	Nunca	0	0	0	0
	Casi Nunca	0	0	0	0
	A veces	0	0	0	0
	Casi siempre	19	63,3	63,3	63,3
	Siempre	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	
Según su situación	Nunca	0	0	0	0
	Casi Nunca	0	0	0	0
	A veces	0	0	0	0
	Casi siempre	11	36,7	36,7	36,7
	Siempre	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	
Castigados	Nunca	0	0	0	0
	Casi Nunca	0	0	0	0
	A veces	0	0	0	0
	Casi siempre	11	36,7	36,7	36,7
	Siempre	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	
Según su categoría de riesgo	Nunca	0	0	0	0
	Casi Nunca	0	0	0	0
	A veces	0	0	0	0
	Casi siempre	7	23,3	23,3	23,3
	Siempre	23	76,7	76,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Análisis:

Según la tabla 4, los encuestados manifestaron que la morosidad según las categorías evaluadas son resultado del proceso crediticio en la siguiente proporción; respecto a los créditos atrasados el 63.3% respondieron Casi siempre y un 36.7% siempre, para los créditos según su situación registran el 63.3% siempre y un 36.7% siempre; para el caso de los créditos según su situación se evidencia que el 63.3% respondió siempre y un 36.7% casi siempre; para los créditos castigados se ha obtenido que el 63.3% respondió siempre y un 36.7% casi siempre; en el caso de los créditos según su situación se obtuvo que el 76.7% respondió siempre, mientras que el 23.3% contestó casi siempre.

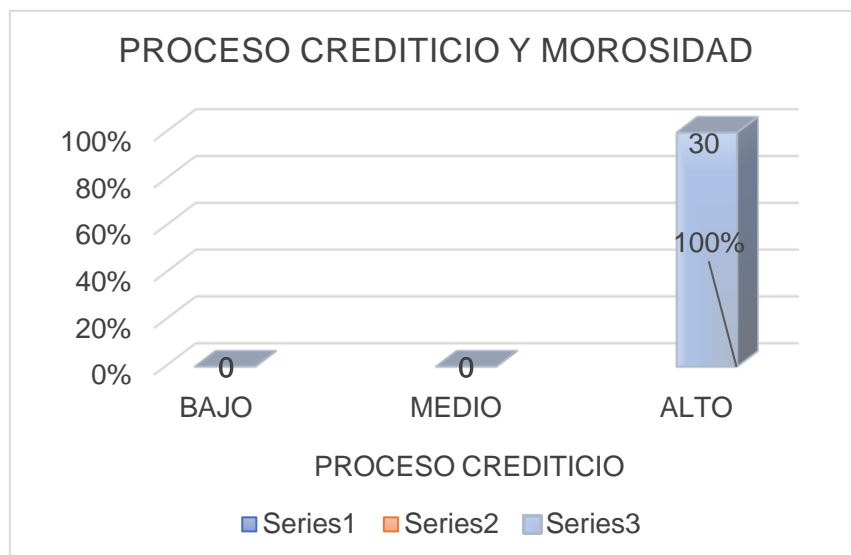
Tabla 5

El proceso crediticio y la morosidad Caja Arequipa, Huaraz

		Morosidad			
		BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL
Proceso crediticio	BAJO	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%
	MEDIO	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%
	ALTO	0 0,00%	0 0,00%	30 100,00%	30 100,00%
TOTAL		0 0,00%	0 0,00%	30 100,00%	30 100%

Figura 2

El proceso crediticio y la morosidad Caja Arequipa, Huaraz

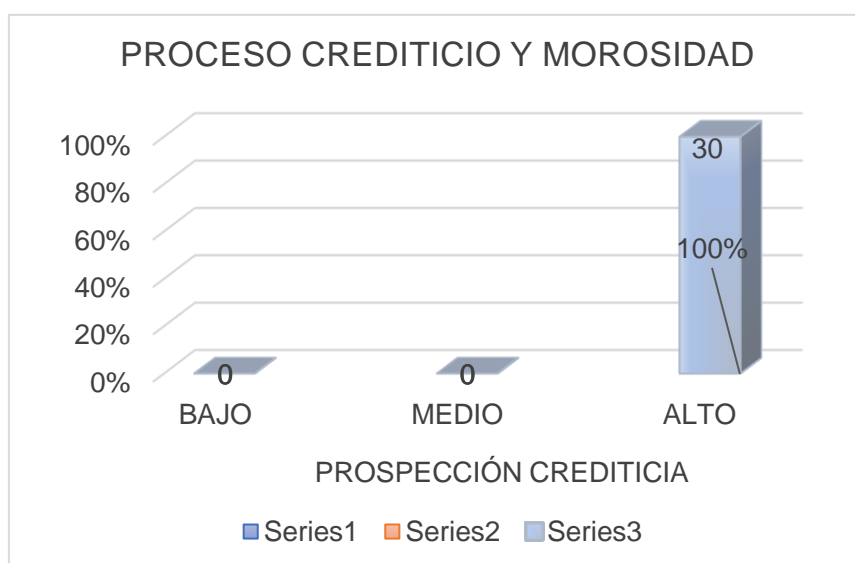


Interpretación:

Según la tabla 5 y la figura 2, el 100% de los encuestados respondieron en alto, lo que significa, que cuando se realiza el proceso crediticio de forma estricta impacta también alto en la mora permitiendo mitigarla y esta se debe dar en cada una de las etapas que conforman el proceso crédito.

Tabla 6*Prospección crediticia y la morosidad en la Caja Arequipa, Huaraz*

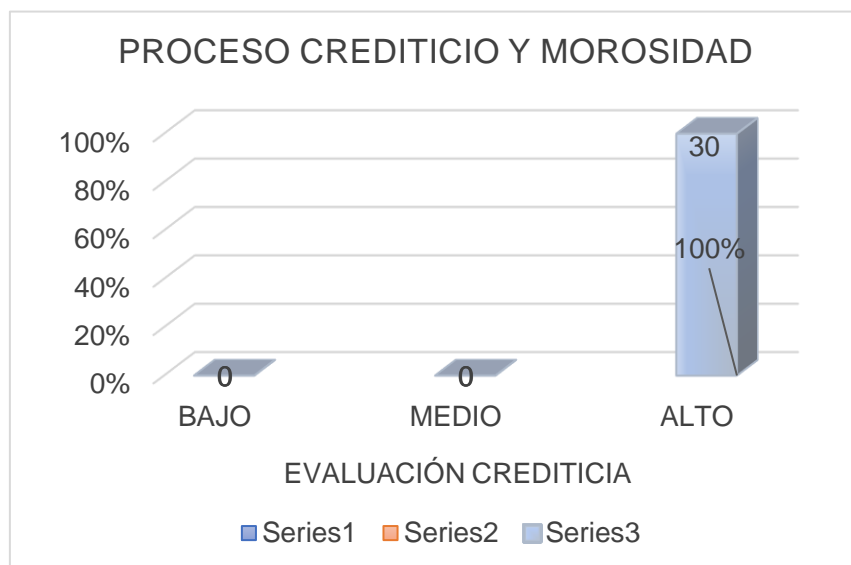
		Morosidad			
		BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL
Prospección de créditos	BAJO	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%
	MEDIO	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%
	ALTO	0 0,00%	0 0,00%	30 100,00%	30 100%
	TOTAL	0 0,00%	0 0,00%	30 100,00%	30 100%

Figura 3*Prospección crediticia y la morosidad en la Caja Arequipa, Huaraz***Interpretación:**

Según la tabla 6 y la figura 3, el 100% de los encuestados respondieron alto para prospección y morosidad; por lo que al desarrollar la prospección respetando las directivas de no atender zonas vetadas y/o con familiares en castigado, reduce el riesgo altísimo de un cliente moroso por ende desde esta etapa se previene la morosidad antes de continuar con el proceso crediticio.

Tabla 7*Evaluación crediticia y la morosidad en la Caja Arequipa, Huaraz*

		Morosidad			
		BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL
Evaluación crediticia	BAJO	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%
	MEDIO	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%
	ALTO	0 0,00%	0 0,00%	30 100,00%	28 100%
TOTAL		0 0,00%	0 100,00%	21 70,00%	30 100%

Figura 4*Evaluación crediticia y la morosidad en la Caja Arequipa, Huaraz***Interpretación:**

Según la tabla 7 y la figura 4, el 100% de los encuestados respondieron alto para proceso crediticio y morosidad, por lo que al desarrollar el proceso crediticio estricto cumpliendo con todas las pautas tanto cuantitativos o cualitativas repercute directamente en la mora, es aquí donde se logra vislumbrar al cliente rentable y duradero pues el riesgo de mora es ínfimo logrando prevenir la mora.

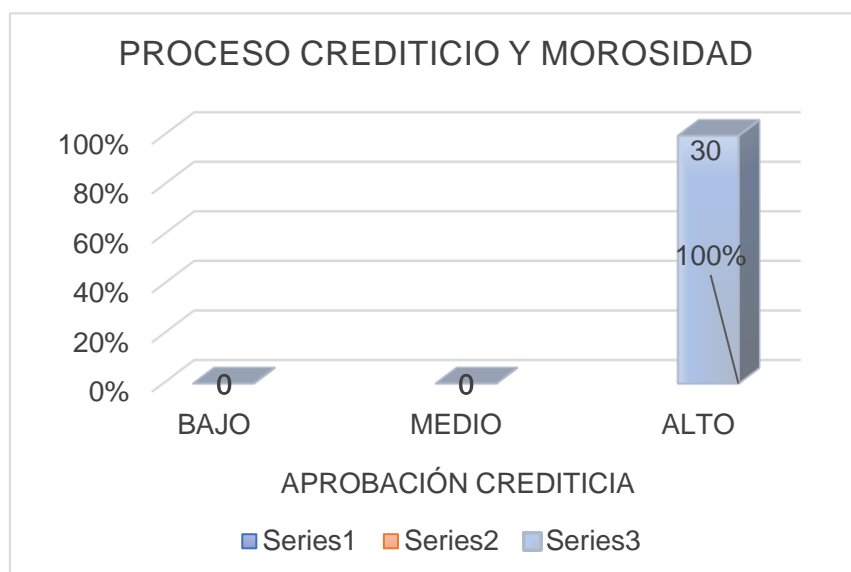
Tabla 8

Aprobación Crediticia y la morosidad en la Caja Arequipa, Huaraz

		Morosidad			
		BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL
Aprobación del crédito	BAJO	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%
	MEDIO	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%
	ALTO	0 0,00%	0 0,00%	30 100,00%	30 100,00%
TOTAL		0 0,00%	0 0,00%	30 100,00%	30 100%

Figura 5

Aprobación Crediticia y la morosidad en la Caja Arequipa, Huaraz



Interpretación:

Según la tabla 8 y la figura 5, el 100% de los encuestados considero en alto el impacto de la aprobación de créditos en la morosidad, en el sentido que la verificación de normativa y las pautas de evaluación de forma rigurosa permite identificar las deficiencias que se pudieron haber cometido en las anteriores etapas y de ser el caso rechazar la propuesta de créditos lo que logra mitigar la mora.

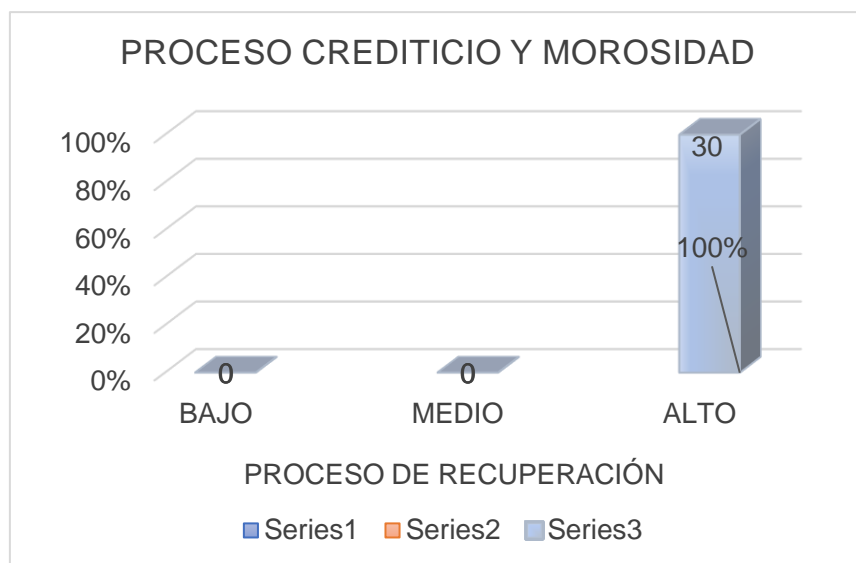
Tabla 9

Proceso de recuperación y morosidad en la Caja Arequipa, Huaraz

		Morosidad			
		BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL
Proceso de recuperación	BAJO	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%
	MEDIO	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%
	ALTO	0 0,00%	0 0,00%	30 100,00%	30 100,00%
	TOTAL	0 0,00%	0 0,00%	30 100,00%	30 100%

Figura 6

Proceso de recuperación y morosidad en la Caja Arequipa, Huaraz



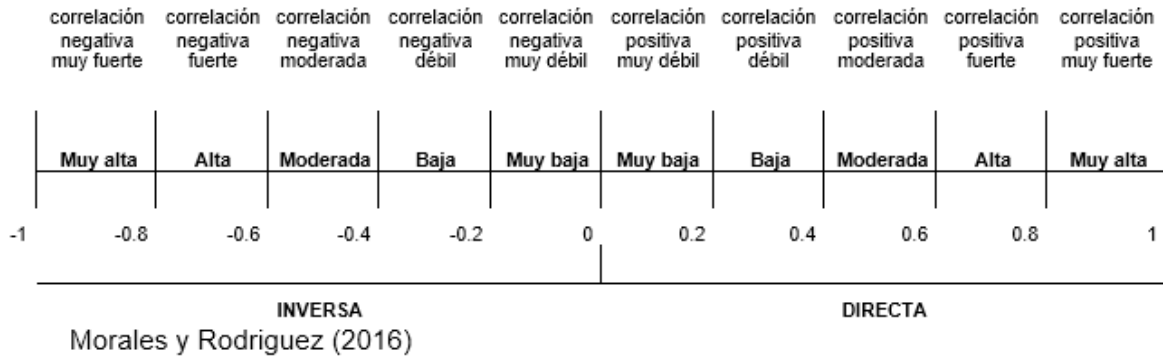
Interpretación:

Según la tabla 9 y la figura 6, el 100% de los encuestados considero alto la relación proceso de recuperación y morosidad, por lo que la gestión de mora debe realizarse desde los primeros días, inclusive antes que muestre atraso, cuando la gestión de la cartera es deficiente inadecuada discontinua y falta de rigurosidad solo contribuirá a incrementar la mora; lo que se debe tener controles adecuados para reducir la morosidad.

4.3. Resultados estadísticos inferenciales

Figura 7

Interpretación del coeficiente correlacional



Contraste de hipótesis

Hipótesis General

Ho: no existe relación entre el proceso crediticio y la morosidad en la Caja Arequipa, Huaraz 2021.

Hi: Existe relación entre el proceso crediticio y la morosidad en la Caja Arequipa, Huaraz 2021

Tabla 10*Validación Tau_b de Kendall*

Correlaciones				
		Proceso crediticio		
				Morosidad
Tau_b de Kendall	Proceso crediticio	Coeficiente de correlación	de 1,000	0,835**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	30	30
	Morosidad	Coeficiente de correlación	de 0,835**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	30	30

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

Interpretación:

Según la tabla 10, se obtiene como valor una significancia inferior a 0.05 por lo que se acepta la hipótesis, el coeficiente de correlación 0,835 señala un grado alto; por lo tanto, se concluye: existe relación positiva y alta entre el proceso crediticio y la morosidad, por lo que se debe cumplir con la rigurosidad del caso en cada etapa para que se logren mejores resultados de morosidad, es decir controlarla inclusive mitigarla.

Hipótesis específica 1

Ho: no existe relación entre la prospección del crédito y la morosidad en la Caja Arequipa, Huaraz 2021.

Hi: Existe relación entre la prospección del crédito y la morosidad en la Caja Arequipa, Huaraz 2021.

Tabla 11

Prospección de créditos y morosidad

		Correlaciones			
				Evaluación	
			Cuantitativa	Morosidad	
Tau_b de Kendall	Prospección	Coeficiente	de	1,000	0,777*
		correlación			
		Sig. (bilateral)		.	0,000
		N		30	30
	Morosidad	Coeficiente	de	0,777*	1,000
		correlación			
Sig. (bilateral)			0,000	.	
	N		30	30	

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

Interpretación:

Según la tabla 11, se obtiene como valor una significancia inferior a 0.05 por lo que se acepta la hipótesis específica 1, el coeficiente de correlación 0,777 señala un grado alto; por lo tanto, se concluye: existe relación positiva y alta para la prospección de créditos y la morosidad.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre la evaluación del crédito y la morosidad en la Caja Arequipa, Huaraz 2021.

Hi: Existe relación entre la evaluación del crédito y la morosidad en la Caja Arequipa, Huaraz 2021

Tabla 12

Evaluación crediticia en la Caja Arequipa, Huaraz

		Correlaciones		
			Evaluación Cualitativa	Morosidad
Tau_b de Kendall	Evaluación crediticia	Coefficiente de correlación	1,000	0,746*
	Morosidad	Coefficiente de correlación	0,746*	1,000
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	30	30
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	30	30

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

Interpretación:

Según la tabla 12, se obtiene como valor una significancia inferior a 0.05 por lo que se acepta la hipótesis específica 2, el coeficiente de correlación 0,746 señala un grado alto; por lo tanto, se concluye: existe relación positiva y alta para la evaluación de créditos y la morosidad.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación entre la aprobación del crédito y la morosidad en la Caja Arequipa, Huaraz 2021.

Hi: Existe relación entre la aprobación del crédito y la morosidad en la Caja Arequipa, Huaraz 2021

Tabla 13

Aprobación de créditos y la morosidad en la Caja Arequipa, Huaraz

Correlaciones			
		capacitaciones	Morosidad
Aprobación de créditos	Coefficiente de correlación	1,000	,657**
	Sig. (bilateral)	.	0,000
Tau_b de Kendall	N	30	30
	Coefficiente de correlación	0,657**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	30	30

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

Interpretación:

Según la tabla 13, se obtiene como valor una significancia inferior a 0.05 por lo que se acepta la hipótesis específica 3, el coeficiente de correlación 0,657 señala un grado moderado; por lo tanto, se concluye: existe relación positiva y alta para la aprobación de créditos y la morosidad.

Hipótesis específica 4

Ho: No existe relación entre el proceso de recuperación del crédito y la morosidad en la Caja Arequipa, Huaraz 2021

Hi: Existe relación entre el proceso de recuperación del crédito y la morosidad en la Caja Arequipa, Huaraz 2021

Tabla 14

Proceso de recuperación del crédito y la morosidad en la Caja Arequipa, Huaraz

		Correlaciones		
			capacitaciones	Morosidad
Tau_b de Kendall	Proceso de recuperación del crédito	Coefficiente de correlación	1,000	,529**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
	Morosidad	N	30	30
		Coefficiente de correlación	,529**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	30	30

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

Interpretación:

Según la tabla 14, se obtiene como valor una significancia inferior a 0.05 por lo que se acepta la hipótesis específica 4, el coeficiente de correlación 0,529 señala un grado moderado; en consecuencia, existe relación positiva moderada para el proceso de recuperación de créditos y la morosidad, en consideración que un crédito otorgado de forma deficiente poco o nada se podrá hacer en su recuperación.

V. DISCUSIONES

- 1.- Establecer la relación entre el proceso crediticio y la morosidad en la Caja Arequipa, Huaraz 2021; Según la tabla 3, los encuestados evidenciaron para el caso de la prospección del crédito que el 100% respondieron siempre se debe prospectar en zonas no vetadas para su atención y/o que no tengan familiares en créditos castigados; para la evaluación el 93% respondió siempre es importante realizar las evaluaciones cuantitativas y cualitativas del crédito y el 7% casi siempre es necesario realizar las evaluaciones cuantitativas y cualitativas; para la aprobación el 100% respondió siempre es indispensable realizar las verificaciones de las normas de créditos y las evaluaciones cualitativas y cuantitativas; mientras que para el proceso de recuperación de créditos 43.3% respondió siempre la gestión de recuperación de créditos es adecuada y repercute en la morosidad de la agencia, mientras el 56.7% respondió casi siempre tiene influencia en la morosidad de la agencia; por lo que todos los componentes del proceso crediticio indican en el control de la morosidad. Concordante con Zanabria (2017), en su investigación concluye el proceso crediticio y la morosidad mantienen una relación, la prueba de Pearson refleja correlación; por lo tanto, mejorando el proceso de evaluación crediticia se tendrá un impacto positivo en la morosidad, se evidencia que el proceso de evaluación de créditos no es el correcto en razón que la morosidad se va incrementado cada año. Por el otro lado, Palomino y Perez (2021) Concluyeron que el proceso de créditos se relaciona con la morosidad, se ha demostrado que existen clientes que no fueron evaluados adecuadamente en la determinación de la capacidad de pago, incumpliendo las normativas para créditos, estos clientes incumplen sus pagos y al final estas contribuyen a elevar la morosidad; el proceso de seguimiento de créditos tiene relación con la morosidad debido a que si esta no se desarrolla de forma adecuada y oportuna impacta en el incremento de la morosidad. Según (Brachfield 2012), El proceso crediticio enmarca desde analizar aspectos previos del deudor antes de otorgar el crédito, por lo que el analista debe dejar de lado ideas pre concebidas no objetivas respecto del cliente, por lo tanto es preciso que realizar análisis de la probabilidad de cumplimiento de la deuda; se

recurre a obtener información de comerciales, personales, de proveedores, de internet; por otro lado, también es necesario análisis para presumir si el futuro del prospecto, desde la composición de su organización, el objeto social, la antigüedad, el domicilio, número de empleados, cuentas de ahorros, productos, clientes, evolución del negocio, la administración del negocio, vinculación social, endeudamiento, solvencia, denuncias, demandas, entre otros. Por su parte Toledo (2020), el proceso crediticio es todo el camino que debe recorrer el prospecto hasta que logra obtener su crédito, cuando se concreta el circuito crediticio se entiende que ha logrado pasar con éxito las etapas anteriores del proceso; por tanto la operación crediticia es viable y se desembolsa concluyendo en el área de operaciones con la entrega del dinero; cabe precisar que no todos los créditos inician con la prospección, puesto que existen clientes que acuden a las instituciones financieras a solicitar su préstamo y son atendidos de manera instantánea, como el caso de los créditos con garantías de plazo fijo, o los créditos descuentos por planilla, entre otros; del mismo modo no todos los clientes recorren la etapa final del proceso crediticio como el de gestión de recuperación porque estos cumplen con sus pagos de forma puntual, y literalmente cuanto menos para esta etapa no vuelven a ver a los analistas de créditos.

Respecto a la Hipótesis General, Existe relación entre el proceso crediticio y la morosidad de la Caja Arequipa, Huaraz 2021; la tabla 10 se obtiene como valor una significancia inferior a 0.05 por lo que se acepta la hipótesis, el coeficiente de correlación 0,835 señala un grado alto; por lo tanto, se concluye: existe relación positiva y alta entre el proceso crediticio y la morosidad, por lo que se debe cumplir con la rigurosidad del caso en cada etapa para que se logren mejores resultados de morosidad, es decir controlarla inclusive mitigarla. En la misma línea, Ludovic et al., (2018) el proceso crediticio posee como una de sus finalidades mitigar el riesgo de impagos, por lo que en sus etapas se puede contribuir a mejorar la calidad de cartera. En mismo sentido, Gallegos et al., (2017) ciertamente uno de las consecuencias de la colocación irresponsable del crédito es el no pago en el

horizonte del crédito, una de las razones es el escaso control de los procesos de otorgamiento y seguimiento deficiente cuando se muestran los primeros indicios de retraso en el pago, que puede verse acreentada por cambio de número de contacto del cliente, inclusive los parientes se confabulan y niegan al cliente en mora. Es decir, la orientación es desarrollar un proceso crediticio eficiente. En consecuencia, hay relación entre el proceso crediticio y la morosidad; la rigurosidad, la eficacia en cada etapa del proceso crediticio repercute en la mora que a mayor atraso registrará una mayor provisión e inclusive la declaración en pérdida de los créditos por su nivel de incobrabilidad.

- 2.- Determinar la relación entre la prospección crediticia y la morosidad en Caja Arequipa, Huaraz 2021; en la tabla 6, el 100% de los encuestados respondieron alto para prospección y morosidad; por lo que al desarrollar la prospección respetando las directivas de no atender zonas vetadas y/o con familiares en castigado, reduce el riesgo altísimo de un cliente moroso por ende desde esta etapa se previene la morosidad antes de continuar con el proceso crediticio. Por su parte, Rojas (2021) en su investigación concluye el índice de morosidad se relaciona con el proceso de colocación del crédito, se obtuvo una correlación de 0.496, para el caso de morosidad y colocación se obtiene como valor una significancia inferior a 0.05 por lo que se acepta la hipótesis específica 1, el coeficiente de correlación 0,777 señala un grado alto; por lo tanto, se concluye: existe relación positiva y alta para la prospección de créditos y la morosidad. Asimismo, Correa (2022) concluye los analistas no son estrictos en lo que respecta a la prospección del crédito dejando de lado criterios establecidos para una adecuada prospección comparte de la precalificación del cliente, por lo que no cumplen con lo establecidos afectando la calidad del procedimiento de evaluación. La prospección de venta es la forma más próxima de acercarse a los clientes, se puede dar mediante llamadas, visitas personalizadas, productos de planificaciones de ruteos y afluencia de prospectos de clientes, es la etapa en la cual se anuncia el producto en venta, es claro que el vendedor o promotor debe estar preparado para realizar la venta (Cy Charney, 2008).

Respecto a la hipótesis específica 1, Determinar la relación entre la prospección crediticia y la morosidad en Caja Arequipa, Huaraz 2021; la tabla 11, se obtiene como valor una significancia inferior a 0.05 por lo que se acepta la hipótesis específica 1, el coeficiente de correlación 0,777 señala un grado alto; por lo tanto, se concluye: existe relación positiva y alta para la prospección de créditos y la morosidad. Lo que guarda relación con los resultados de Marrufo (2022), concluye un proceso crediticio negligente incide negativamente en el cuidado de la cartera e incrementa la morosidad, por lo que desde que se toma contacto con el cliente se debe cumplir con los procedimientos establecidos para ser evaluados en rigor. En consecuencia, la prospección de créditos y la morosidad se relacionan en grado alto; por lo que debe realizarse cumpliendo las directivas establecidas respecto a zonas y clientes, desde el contacto con el prospecto de cliente se debe realizar una precalificación para ser considerado cliente y seguir con el proceso crediticio.

- 3.- Determinar relación entre la evaluación crediticia y la morosidad en la Caja Arequipa, Huaraz 2021. En el resultado de la tabla 7, el 100% de los encuestados respondieron alto para proceso crediticio y morosidad, por lo que al desarrollar el proceso crediticio estricto cumpliendo con todas las pautas tanto cuantitativas o cualitativas repercute directamente en la mora, es aquí donde se logra vislumbrar al cliente rentable y duradero pues el riesgo de mora es ínfimo logrando prevenir la mora. Pereyra (2020), concluyó aspectos de evaluación a los clientes agrupados muestran un impacto en la mora y estas son elevadas por falta de rigurosidad en su otorgamiento, incrementando la cartera vencida y los índices de morosidad, se determinó que los datos falsos de teléfonos y dirección no corroboradas al momento de la evaluación son factores que incrementan la morosidad que registra un índice de 8.51%, la capacidad de pago repercute en la morosidad, de este grupo de cliente se cuenta con un índice de morosidad de 11.48%, del factor visita in situ, al no haber realizado la visita a domicilio se tiene un índice de morosidad de 3.09%. En la misma línea Irigoin (2020), concluye el personal en un 40% desconoce el proceso de evaluación crediticia del mismo modo las etapas para la entrega del préstamo muestran falencias en su proceso

de acuerdo al 87% de los encuestados, el 60% manifestó que a las micro empresas no se aplica una evaluación rigurosa, se demuestra que existe correlación ente la evaluación de créditos y morosidad, la correlación de Pearson fue de 0,828 con un (P valor) inferior a 5%. Por su parte, Gómez (2017) concluyó que se evidencia que la moral del deudor repercute en la mora, se evidencia que el reporte de las centrales de riesgos es poco tomado en cuenta por algunos analistas de créditos, las herramientas para determinar la capacidad de pago deben ser aplicada con rigurosidad, el destino del crédito tiene relevancia en su cumplimiento, en caso sean estas destinadas a acciones improductivas existe una mayor probabilidad de morosidad. Según Choy et al., (2015) La evaluación crediticia, las entidades realizan un tamizaje de los prospectos para aceptar a los que se tiene la presunción de buenos clientes, los que van a cumplir con sus pagos acorde a las condiciones que establece la entidad, para lo cual realiza una evaluación del flujo de ingresos y gastos. encierra aspectos bien marcados para su ejecución como son la evaluación cualitativa y la evaluación cuantitativa, del resultado de estos factores se obtendrá como resultado la viabilidad o no del crédito, esto es independientemente del tipo de crédito que se desarrolle, es decir se ejecuta en todos los créditos.

Con respecto a la hipótesis específica 2, Determinar relación entre la evaluación crediticia y la morosidad en la Caja Arequipa, Huaraz 2021. Según la tabla 12, se obtiene como valor una significancia inferior a 0.05 por lo que se acepta la hipótesis específica 2, el coeficiente de correlación 0,746 señala un grado alto; por lo tanto, se concluye: existe relación positiva y alta para la evaluación de créditos y la morosidad. En el mismo orden Pereyra (2020), realizar de forma deficiente la evaluación cualitativa sin corroborarla conlleva altos niveles de morosidad, por lo que se tiene que evaluar datos y domicilio del cliente, concluyendo que exsiste relación entre morosidad y evaluación cualitativa. En el año 2016 Pacheco y Valencia establecen que el analista debe lograr hallar la voluntad de pago valiendose de diversas herramientas para este cometido, el omitir este fase de evaluación tiene repercuciones negativas e incrementa la mora. se determina que en la

evaluación crediticia, misma que involucra aspectos como capacidad de pago, ingresos, gastos, voluntad de pago, referencias, aplicación de normas, colaterales, destino del crédito, visita in situ, verificación de capacidad y voluntad de pago; tiene relación significativa con la morosidad en la Caja Arequipa; mientras mejor se realice la evaluación crediticia generará una evaluación adecuada y acertada permitiendo mitigar el riesgo de morosidad y evitar clientes no rentables.

- 4.- Determinar la relación entre la aprobación crediticia y la morosidad en la Caja Arequipa, Huaraz 2021. La tabla 8, el 100% de los encuestados consideró en alto el impacto de la aprobación de créditos en la morosidad, en el sentido que la verificación de normativa y las pautas de evaluación de forma rigurosa permite identificar las deficiencias que se pudieron haber cometido en las anteriores etapas y de ser el caso rechazar la propuesta de créditos lo que logra mitigar la mora. Por su parte, Palomino y Perez (2021) concluyeron el proceso de créditos se relaciona con la morosidad, se ha demostrado que existen clientes que no fueron evaluados adecuadamente en la determinación de la capacidad de pago, incumpliendo las normativas para créditos, estos clientes incumplen sus pagos y al final éstos contribuyen a elevar la morosidad; el proceso de seguimiento de créditos tiene relación con la morosidad debido a que si esta no se desarrolla de forma adecuada y oportuna impacta en el incremento de la morosidad. La aprobación para el otorgamiento del crédito debe cumplir los parámetros establecidos por la (S.B.S, 2008) capacidad de pago del deudor, referencias, garantías, entorno comercial, regulatorio, calidad de la dirección; ciertamente como etapa corresponde a una revisión exhaustiva, de la propuesta de crédito por otro analista que tenga las facultades para la misma o por un comité de créditos conformada por varios analistas de la agencia, lo que se busca es que otras personas revisen el crédito para advertir posiblemente aspectos que no evidenció el que propone el crédito, todo en ello en busca de una cartera sana y minimizar los riesgos de morosidad.

Con respecto a la hipótesis específica 3, Determinar la relación entre la aprobación crediticia y la morosidad en la Caja Arequipa, Huaraz 2021. El

resultado en la tabla 13, se obtiene como valor una significancia inferior a 0.05 por lo que se acepta la hipótesis específica 3, el coeficiente de correlación 0,657 señala un grado moderado; por lo tanto, se concluye: existe relación positiva y alta para la aprobación de créditos y la morosidad, concluyendo que a elevada calidad de las aprobaciones se contribuye a mitigar la morosidad, aceptándose la hipótesis, la aprobación del crédito revela una relación estricta con la morosidad, en este sentido los involucrados en la aprobación de créditos deben contar con la experiencia y preparación necesaria para que sean eficaces y logren su cometido de clientes rentables mitigando la morosidad.

- 5.- Determinar la relación entre el proceso de recuperación de créditos y la morosidad en la Caja Arequipa, Huaraz 2021. La tabla 9, el 100% de los encuestados consideró alto la relación entre el proceso de recuperación y morosidad, por lo que la gestión de mora debe realizarse desde los primeros días, inclusive antes que muestre atraso, cuando la gestión de la cartera es deficiente inadecuada discontinua y falta de rigurosidad solo contribuirá a incrementar la mora; lo que se debe tener controles adecuados para reducir la morosidad. Los resultados concuerdan con lo descrito por, Del Aguila (2021) Se demuestra la relación entre el proceso de recuperación y la morosidad en los clientes de la financiera Scotiabank, obteniéndose una correlación de 0,869 con significancia de 0,026.

La gestión de recuperación, la gestión proactiva, se desarrolla desde conocer el vencimiento de las facturas para anticipar su cumplimiento; el pre-cobro, pueden darse mediante llamada telefónica recordatoria de vencimiento de pago, envío de cartas, es recomendable realizar estas gestiones antes del vencimiento, porque luego generaran moras. También se envían extractos de cuentas, inclusive tener cuentas en vigilancia. Recobrar impagos, merece una acción inmediata, se debe intimar al pago del crédito vencido, realizar todas las gestiones para su recuperación, revisar información del deudor, para su abordaje, individualizar al deudor con sus respectivas razones de impago; gestionar fase to fase, en primera línea la cobranza con el personal de ventas de créditos de la empresa, en caso esto

no resulte se emplea profesionales especializados en recuperación de cuentas morosas. La gestión de recuperación de créditos, es la etapa que pone fin al proceso crediticio, en caso el cliente no cumpla con el pago de la deuda en el las fechas establecidas; es aquí donde el analista de créditos, inicia con la gestión de recuperación de las colocaciones que realizó; estas son graduales de acuerdo a los días de atraso, iniciando con llamadas telefónicas, visitas a cliente, entrega de cartas de cobranza, inclusive seguimiento con personal especializado en recuperaciones cuando estas requieran de su participación (Brachfield, 2012).

Con respecto a la hipótesis específica 3, Determinar la relación entre el proceso de recuperación de créditos y la morosidad en la Caja Arequipa, Huaraz 2021. El resultado en la tabla 14, se obtiene como valor una significancia inferior a 0.05 por lo que se acepta la hipótesis específica 4, el coeficiente de correlación 0,529 señala un grado moderado; en consecuencia, existe relación positiva moderada para el proceso de recuperación de créditos y la morosidad, en consideración que un crédito otorgado de forma deficiente poco o nada se podrá hacer en su recuperación.

VI. CONCLUSIONES

- 1.- Se estableció que existe relación significativa alta entre el proceso crediticio y la morosidad en la Caja Arequipa, Huaraz, lo cual se corroboró con la correlación Tau_b de Kendall de 0,835 y significancia de 0,000; el 100% de los encuestados respondieron en alto, lo que significa, que cuando se realiza el proceso crediticio de forma estricta impacta también alto en la mora permitiendo mitigarla y esta se debe dar en cada una de las etapas que conforman el proceso crédito.
- 2.- Se determinó que existe relación significativa alta entre la prospección crediticia y la morosidad en Caja Arequipa, Huaraz, se corroboró con la correlación Tau_b de Kendall de 0,777 y significancia de 0,000; el 100% de los encuestados respondieron alto para prospección y morosidad; por lo que al desarrollar la prospección respetando las directivas de no atender zonas vetadas y/o con familiares en castigado, reduce el riesgo altísimo de un cliente moroso por ende desde esta etapa se previene la morosidad antes de continuar con el proceso crediticio.
- 3.- Se determinó que existe relación significativa alta entre la evaluación crediticia y la morosidad en Caja Arequipa, Huaraz, se corroboró con la correlación Tau_b de Kendall de 0,746 y significancia de 0,000, los analistas de créditos de la Caja Arequipa, Huaraz, concluyeron en razón del 100.00% que cuando la evaluación es estricta, impacta en nivel alto en el control de la morosidad, logando prevenirla.
- 4.- Se determinó que existe relación significativa positiva alta entre la aprobación crediticia y la morosidad en Caja Arequipa, Huaraz, se corroboró con la correlación Tau_b de Kendall de 0,657 y significancia de 0,000; el 100% de los encuestados respondieron alto para proceso crediticio y morosidad, por lo que al desarrollar el proceso crediticio estricto cumpliendo con todas las pautas tanto cuantitativos o cualitativas repercute directamente en la mora, es aquí donde se logra vislumbrar al cliente rentable y duradero pues el riesgo de mora es ínfimo logando prevenir la mora.

5.- Se determinó que existe relación significativa positiva alta entre el proceso de recuperación de crédito y la morosidad en Caja Arequipa, Huaraz, se corroboró con la correlación Tau_b de Kendall de 0,529 y significancia de 0,000; el 100% de los encuestados considero alto la relación entre proceso de recuperación y morosidad, por lo que la gestión de mora debe realizarse desde los primeros días, inclusive antes que muestre atraso, cuando la gestión de la cartera es deficiente inadecuada discontinua y falta de rigurosidad solo contribuirá a incrementar la mora; lo que se debe tener controles adecuados para reducir la morosidad.

VII. RECOMENDACIONES

- 1.- El Gerente de agencia debe implementar capacitaciones a través de la gerencia a analistas de créditos, coordinadores, aprobadores, personal de recuperaciones y área de operaciones; en forma mensual y semestral del proceso crediticio en todas sus etapas siendo éstas la prospección, evaluación en sus dos fases cuantitativas y cualitativas, aprobación y recuperación; de forma tal que esta práctica se institucionalice no solo en forma teórica en las instalaciones de la oficina sino también de forma práctica a través del acompañamiento del gerente y funcionarios senior a los analistas de créditos , socializando los casos encontrados a efectos que se mejore el proceso crediticio, permitiendo mantener clientes rentables.
- 2.- Implementar a través de la Gerencia de agencia, registros de origenación del crédito detallados por zonas de alto riesgo, mediana y bajo riesgo para el cumplimiento de pago de la prospección que permitan identificar la calidad de los mismos referente a grupo familiar, cultura crediticia; de forma tal que se asegure desde la etapa primigenia de colocación de crédito contar con un cliente rentable en el tiempo, para determinar de manera temprana las zonas de riesgo e identificar riesgos de morosidad recurrente.
- 3.- Implementar a través de la Gerencia de agencia, capacitaciones, así como realizar talleres en evaluación de créditos, debiendo ser desarrolladas en forma periódica; en razón que es la etapa donde se decide viabilizar el crédito siendo que la correcta identificación de la capacidad de pago a través de los indicadores financieros, tales como, estado de ganancias y pérdidas, balance, flujo de caja; lo cual permitirán obtener un saldo disponible que cubra la cuota que se determina para el cumplimiento de la deuda, en el mismo sentido la correcta determinación de la voluntad de pago a través de los informes de los centrales de riesgo, referencias crediticias, referencias comerciales, referencias familiares nos aproxima a contar con información de clientes rentables en el tiempo.
- 4.- Implementar a través de la Gerencia de agencia registros de aprobaciones de créditos para determinar las recurrencias, por horas de aprobación, días

de aprobación, de forma tal que se pueda identificar los días y horas de aprobación de los créditos, así como su condición de pago o no pago, para ejecutar acciones y mitigarlos; en razón que se evidencie de forma detallada según los indicadores de morosidad cual es el mayor volumen de créditos en la morosidad en razón de horas de aprobación al iniciar o terminar la jornada de igual manera si estas serán al inicio o al cierre del mes.

- 5.- Intensificar a través de la Gerencia de agencia acciones de recuperación de créditos desde todos los niveles, desde el inicio en los atrasos; inclusive de manera preventiva, por medio de recordatorios de vencimiento de cuota de pago mismas que podrían desarrollarse mediante llamadas telefónicas, mensajes u otro canal de comunicación; para identificar la posibilidad de atraso del cliente y tomar medidas correctivas antes de que generen mayor esfuerzo y gasto en su recuperación. En el proceso de evaluación el analista de crédito debe recomendar y orientar a todo cliente a que cumpla con su pago puntal en razón que quién tiene mayor contacto con el cliente es su analista, los encargados directamente de la recuperación de créditos deben poner en conocimiento para su retroalimentación en agente.

REFERENCIAS

- Altuve, J., & Hurtado, A. (2018). Análisis de los factores que influyen en la morosidad del sistema bancario venezolano (2005-2015). *Analisis de coyuntura*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/364/36457129005/html/>
- Apoyo y Asociados. (2021). *Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa*. Lima: Apoyo y Asociados.
- Arbaiza, L. (2019). *Como elaborar una tesis de Grado*. Lima: Universidad ESAN.
- Arciniegas, O., & Pantoja, M. (2020). *Análisis de la situación crediticia en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Imbabura (Ecuador)*. Ambato, Ecuador: Revista Espacios. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a20v41n27/a20v41n27p04.pdf>
- Bobadila, E. (2019). *En el 2018 aumentó la morosidad crediticia en el Perú*. Lima: Diario Gestión. Obtenido de <https://gestion.pe/publiirreportaje/2018-aumento-morosidad-crediticia-peru-255634-noticia/>
- Brachfield, P. (2012). *Material complementario del libro Gestión del crédito y cobro*. BARCELONA: Profit Editoria. Obtenido de <https://www.profiteditorial.com/wp-content/uploads/attachments/MaterialComplementarioGestionCreditoYCobroWEB.PDF>
- Broseta, A. (09 de Mayo de 2021). ¿Qué es un crédito bancario? Definición. *Rankia*. Obtenido de <https://www.rankia.cl/blog/mejores-creditos-becas-prestamos/3897966-que-credito-bancario-definicion>
- Caja Arequipa. (2022). *Reporte memoria anual 2021*. Arequipa: Caja Arequipa.
- Carhuancho Mendoza, I., & Nolasco Labjos, F. (2019). *Metologías de la información holística*. Guayaquil: Universidad Internacional del Ecuador.
- Castro Martín, M. (2022). *Morosidad de la cartera de crédito y rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador en tiempos de COVID-19*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35321/1/T5353i.pdf>
- Chavarín Rodríguez, R. (2015). *MOROSIDAD EN EL PAGO DE CREDITOS Y RENTABILIDAD DE LA BANCA COMERCIAL EN MEXICO* (73 ed., Vol. 10). Universidad de Guadalajara. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/rmef/v10n1/1665-5346-rmef-10-01-00073.pdf>
- Choy, M., Costa, E., & Chuarata, E. (2015). Radiografía del costo del crédito en el Perú. En B. C. Perú (Ed.).

CONCYTEC. (2020). GUÍA PRÁCTICA PARA LA FORMULACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO (I+D). En H. Harman Guerra. Lima: CONCYTEC.

Contreras Gomez, L. (9 de Agosto de 2020). Morosidad de la cartera de crédito al consumo y su incidencia en la rentabilidad y liquidez del Banco Mercantil, Banco Universal. *Revista Gestión y Desarrollo*, 5(9), 121-149. Recuperado el 14 de 07 de 2022, de https://revistas.unilivre.edu.co/index.php/gestion_libre/article/view/8109/7299

Contreras, L. (2019). Morosidad de la Cartera de crédito al consumo y su incidencia en la rentabilidad y liquidez del Banco Mercantil, Banco Universal. *Universidad Libre Seccional Cucuta*.

Correa Vasquez, C. N. (2022). Metodología de la evaluación de créditos minoristas para la cartera de créditos en Caja Paita, Perú. Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96464/Correa_VCN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Croda Marini, J., & Abad Espindola, E. (2016). Modelos de investigación Cuantitativa y su aplicación en el estudio del Derecho. Veracruz: Universidad de Xalaca.

Cy Charney. (Noviembre de 2008). La biblia del vendedor. Barcelona: Ediciones Robin Robinbook. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=WZM9kc14_QEC&pg=PA25&dq=prospeccion+de+ventas&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiU2cqB2OL6AhVEILkGHbQRAnwQ6AF6BAgLEAI#v=onepage&q=prospeccion%20de%20ventas&f=false

Davis, E., & Katchova, A. (2020). *The Impact of Bank Deregulations on Farm Financial Stress and Stability* (2 ed., Vol. 11). Department of Agricultural, Environmental, and Development Economics, The Ohio State University, Columbus. doi:<https://doi.org/10.3390/su12041684>

Del Aguila, P. K. (2021). Morosidad crediticia y estrategias de recuperación de créditos de los clientes de la institución financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2021. Universidad Privada de Pucallpa. Obtenido de http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/315/1/tesis_kaly.pdf

Diccionario Financiero. (s.f.). Obtenido de Konfio: <https://konfio.mx/tips/diccionario-financiero/>

- Diccionario by Farlex. (s.f.). *Honesto*. Obtenido de <https://es.thefreedictionary.com/honesto>
- Emprendedor. (17 de 09 de 2019). *Las 3 cosas en que se fijan los bancos al otorgar un crédito*. Obtenido de <https://emprendedor.pe/finanzas/las-3-cosas-en-que-se-fijan-los-bancos-al-otorgar-un-credito/#:~:text=Evaluaci%C3%B3n%20Cualitativa%3A%20Es%20una%20evaluaci%C3%B3n,%C2%BFHa%20tenido%20%C3%A9xito%3F>
- Erazo, B. D. (2018). *ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA RINCOLACTEOS*. UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES UNIANDES, Tulcan, Ecuador.
- Estrada, S., & Gutierrez, A. (2017). Proceso de evaluación de créditos y su influencia en la morosidad de los clientes de la agencia sabogal de la caja municipal de crédito y ahorro Trujillo en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2016. *Universidad de Cajamarca*.
- Foote, C. (2018). *Mortgage-Default Research and the Recent Foreclosure Crisis* (Vol. 10). Annual Review of Financial Economics. doi:<https://doi.org/10.1146/annurev-financial-110217-022541>
- Fuentes Doria, D., Tsocano Hernandez, A., Malvaceda Espinoza, E., & Diaz Ballesteros, J. (2020). Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas, y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables. Medellín: Universidad Pontificia Bolivariana.
- Galán, J. (30 de 04 de 2022). *Economipedia*. Obtenido de Patrimonio: <https://economipedia.com/definiciones/patrimonio.html>
- Gallegos, S., Galarreta, G., Ruiz, P., & Gutierrez, J. (2017). *ESTUDIO DE MÉTODOS PARA DISMINUIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN UNA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE COBRANZA* (Vol. 4). Revista Científica Ingeniería, Ciencia, Tecnología e innovación. Obtenido de <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/535/510>
- Garcia, A. (2018). *Teoría y metodología de la Investigación científica*. Alfa Omega Felix Varela.
- Giannopoulos, V., & Aggelopoulos, E. (2019). *Predicting SME loan delinquencies during recession using accounting data and SME characteristics: The case of Greece*. Intelligent Systems in Accounting, Finance & Management an international journal. doi:<https://doi.org/10.1002/isaf.1456>
- Gomez AArias, J. (2016). Protocolo de investigación III: la población de estudio. Mexico: Revista Alerjia Mexico.

Gomez, N. (2017). La evaluación crediticia y la morosidad de créditos comerciales en la Financiera Confianza S.A.A. Huánuco – 2017. *Universidad de Huánuco*.

Guereca Torres, R., Blásquez Martínez, L., & López Moreno, I. (2016). Guía de investigación cualitativa, etnográfica, estudio de casos e historia de vida. En *Colección de materiales didácticos de la división de ciencias sociales y humanidades* (pág. 104). México: Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Lerma.

GUÍA PRÁCTICA PARA LA FORMULACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO (I+D). (2022).

Heredia Zurita, A., & Dini, M. (2021). Análisis de las políticas de apoyo a las pymes para enfrentar la pandemia de COVID-19 en América Latina. Naciones Unidas.

Irigoin, R. (2020). Evaluación de créditos y su relación con la morosidad de los clientes de la caja rural de ahorro y crédito Sipán S.A.A – 2018. *Universidad Señor de Sipán*.

Ismael Zamora, L. (2021). Metodología de la investigación en la Tesis. Lima: Smith Zamora EIRL.

Laguna Martínez, E. K. (2017). *La evaluación crediticia y su incidencia en la morosidad de los microcréditos comerciales de la financiera Crecer Prepyme s.a.c. Huánuco, 2018*. Hunauco: Universidad de Huánuco. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1150/LAGUNA%20MARTINEZ%20ELVIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lopez Perez, P. e. (2022). *la contabilidad bancaria con enfoque tributario*. Guayquil: Editorial grupo compas. Obtenido de <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/785/1/LIBRO%20CONTABILIDAD%20BANCARIA%20%281%29.pdf>

Ludovic, A., Aranguiz, M., & Gallegos, J. (Junio de 2018). ANÁLISIS DE RIESGO CREDITICIO, PROPUESTA DEL MODELO CREDIT SCORING. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/909/90953767010.pdf>

Marrufo, B. A. (2022). Incidencia del control del riesgo crediticio en la morosidad de la cooperativa de ahorro y créditos Adecoop 2019. Universidad privada Anotnio Guillermo Urrelo.

Montoya, O. (15 de 11 de 2020). *Diccionario Jurídico*. Obtenido de Diccionario Jurídico: <http://diccionariojuridico.mx/>

- Morales Henao, A. (2018). *Calculating for Managing: The Emergence of the Idea of Risk management*. Apuntes contables. Obtenido de <https://uexternado3.metarevistas.org/index.php/contad/article/view/5388/6578>
- Morales, A., & Morales, J. (2014). *Credito y cobranza*. Mexico: GRUPO EDITORIAL PATRIA. Obtenido de <https://www.editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074383652.pdf>
- Morán Guajan, A. (2019). Valoración de la morosidad y su influencia en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito unión el ejido de la ciudad de cotacachi provincia de imbabura. (U. R. Andes, Ed.) *Universidad Regional Autonoma de los Andes*. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/10915/1/IMECUICYA036-2019.pdf>
- Moreira, X., & Bravo, V. (19 de Agosto de 2020). NDICE DEL RIESGO DE MOROSIDAD EN LOS MICROCRÉDITOS SIMPLES; CASO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHONE LTDA. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN*. doi:<https://doi.org/10.46296/yc.v4i7edesp.0080>
- Mosso, M., & Lopez, F. (2020). *Causas económicas de morosidad en la cartera hipotecaria titulizada en México* (Vol. XXXV). Mexico: Universidad Anáhuac México. doi:ISSN: 0185-3937, e-ISSN: 2448-6655
- Ochoa, S., & Saldivar, R. (2016). *Administración Financiera*.
- OEDC. (29 de 03 de 2022). *IS FINANCIAL DIVERSIFICATION THE KEY TO SME RESILIENCE?* (M. Cormann, Productor) doi:<https://oecdcoigito.blog/2022/03/29/is-financial-diversification-the-key-to-sme-resilience/>
- Otcen , t., & Mancerola, C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Palomino Coba, J. L., & Perez Gonzales, S. O. (2021). *Gestión de la Cartera de Créditos y la Morosidad en el Banco Falabella – Agencia Cajamarca 2019*. Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1761/TESIS.%20PALOMINO%20COBA%20-%20P%20GONZALES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pasapera, A., & Romero, A. (2021). El método de evaluación de créditos y la morosidad de Mibanco, Agencia Ayabaca departamento Piura año 2019. *Universidad Nacional de Piura*.

- Pereyra, L. (2020). "Criterios de la evaluación de créditos grupales y su incidencia en la morosidad de los clientes del sector microempresario de una agencia financiera de la ciudad de Trujillo, 2019". *Universidad Privada del Norte*.
- Perez Candeltey, E. (2018). La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo. (E. Perez Candeltey, & D. Titelman, Edits.) *CEPAL*. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44213/1/S1800568_es.pdf
- Pérez, N., & Pérez, M. (2019). Evaluación crediticia y morosidad en clientes de Mibanco, oficina principal Cusco 2019. *Universidad Andina del Cuzco*.
- Real Academia Española. (05 de 05 de 2022). *Diccionario de lengua española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/meta>
- Revista gestión. (26 de Agosto de 2019). Las tres cosas que miran los bancos para otorgar un crédito. *Revista Gestión*. Obtenido de <https://www.revistagestion.ec/tu-dinero-analisis/las-tres-cosas-que-miran-los-bancos-para-otorgar-un-credito>
- Rios Ramirez, R. (2017). Metodología para la investigación y redacción. Málaga: Servicios Académicos Intercontinentales S.L. .
- Robles Rojo, S. A. (2017). Análisis de los problemas que enfrentan las pymes al acceder a financiamiento privado y los factores que lo facilitan. Santiago, Chile: Universidad Técnica Federico Santa María.
- Rojas, F. J. (2021). *Índice de morosidad y proceso de colocación de créditos en la Institución Financiera San Juan de Miraflores 2021*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70970/Rojas_FJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- S.B.S. (19 de 11 de 2008). Resolución S.B.S. N° 11356 - 2008 . *Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones*,. Lima: S.B.S.
- S.B.S. (s.f.). LEY No 26702. *TEXTO CONCORDADO DE LA LEY GENERAL DEL SISTEMA FINANCIERO Y DEL SISTEMA DE SEGUROS Y ORGANICA DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS(Artículo N° 222)*. S.B.S.
- Sanchez, H., Reyes, C., & Mejia, K. (2018). *Manual de terminos de investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma. Obtenido de <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

- SBS. (02 de 09 de 2014). *SBS Documentos de Trabajo*. (S. J., Productor)
Recuperado el 30 de 04 de 2022, de
https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/ddt_ano2014/20140902_SBS-DT-001-2014_JTalledo.pdf
- SBS. (2015). *Glosario de Términos e Indicadores Financieros*. Recuperado el 30 de 04 de 2022, de
https://www.sbs.gob.pe/app/web_doc/Paginas/documentos.aspx?cod=SF-0002
- sme finance forum. (25 de 01 de 2020). *MSME FINANCE GAP*. Recuperado el 26 de 04 de 2022, de <https://www.smefinanceforum.org/data-sites/msme-finance-gap>
- Super Intendencia de Banca, Seguros y AFP. (10 de 05 de 2022). *Información Estadística de Cajas Municipales*. Recuperado el 10 de 05 de 2022, de SBS:
https://www.sbs.gob.pe/app/stats_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?p=3#
- Superintendencia Financiera de Colombia. (s.f.). *Glosario de términos*. Obtenido de <https://www.lahipotecaria.com/colombia/wp-content/uploads/2014/10/Glosario-terminos-Financieros.pdf>
- Toledo Concha, E. (2020). *Microfinance in Peru: from the relational model to the efficiency model*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/contad/article/view/6878/9342>
- Universidad Cesar Vallejo. (2022). *Guía de Elaboración de productos de investigación de fin de programa*. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo.
- Zanabria Porras, A. G. (2017). *Relación del proceso crediticio y la morosidad desde la percepción de los clientes de la microfinanciera trabajando contigo E.I.R.L. en el año 2017*. Huancayo: Universidad Continental. Recuperado el 22 de 04 de 2022, de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4892/1/INV_FCE_316_TE_Zanabria_Porras_2017.pdf

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Proceso creditico (Independiente)	Broseta (2021) sostiene que se obtienen un crédito los que cumplen con los requisitos, y es resultado de una evaluación que desarrolla la entidad, en otras palabras luego del proceso para su otorgamiento.	Es el circuito que sigue el crédito desde que se otorga hasta que se pague o declare incobrable, se cuenta con las dimensiones: prospección, evaluación crediticia, aprobación, y proceso de recuperación	<p>Prospección</p> <p>Evaluación</p> <p>Aprobación</p> <p>Proceso de recuperación de crédito</p>	<p>zonas clientes</p> <p>Capacidad de pago</p> <p>Ingresos</p> <p>Gastos</p> <p>Voluntad de pago</p> <p>Referencias</p> <p>Aplicación de Normas Colaterales</p> <p>Destino del crédito</p> <p>Visita in situ</p> <p>Verificación de capacidad y voluntad de pago</p> <p>Verificación del cumplimiento de normas</p> <p>Cobranza telefónica</p> <p>Cobranza por analista</p> <p>Cobranza por abogado</p>	Ordinal

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Morosidad (Dependiente)	Entiéndase como algo inherente a las colocaciones crediticias, pudiéndose mitigar mas no eliminar, se tiene que aprender a gestionarla; el índice de morosidad nos alerta de grado de impacto (Moreira & Bravo, 2020).	Porcentaje de la cartera impaga que se medirá a través créditos atrasados, según su situación, castigos, según su categoría de riesgo	Atrasados Según su situación Castigados Según su categoría de riesgo	Vencidos + 30 días atraso Vencidos + 60 días atraso Vencidos + 90 días atraso Vencidos + 120 días atraso Reestructurados y Refinanciados Vencidos Cobranza judicial Hipotecarios Consumo microempresa pequeña empresa mediana empresa Con problema potencial Deficiente Dudoso Perdida	ordinal

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos – (Cuestionario)

Cuestionario					
<p>La presente encuesta se realiza con la finalidad de Establecer la relación entre el proceso crediticio y la morosidad en la Caja Arequipa, Huaraz 2021. Como parte de un trabajo de investigación para la obtención de Título Profesional de Contador Público.</p> <p>Por favor, revise con detenimiento las preguntas y responda con una "x" en la respuesta que estime pertinente.</p> <p>Gracias por su participación...</p>					
Escala de Valoración					
	Nuc a	Casi Nunc a	A vec es	Casi Siemp re	Sie mpr e
Ítems					
Dimensión 1 Prospección					
1.- Considera Usted. ¿Qué, no es aceptable prospectar a clientes en zonas catalogadas como morosas o de muy alto riesgo?					
2.- Considera Usted. ¿Qué, es adecuado prospectar a clientes en zonas no vetadas ni de muy alto riesgo?					
3.- Considera Usted. ¿Qué, no es adecuado prospectar a clientes que tienen familiares en condición de castigados?					
4.- Considera Usted. ¿Qué, no es adecuado prospectar a clientes que anteriormente fueron rechazados por dar información falsa?					
Dimensión 2 evaluación					
5.- Considera Usted. ¿Qué, determinar la capacidad de pago del cliente es necesario para su otorgamiento?					
6.- Considera Usted. ¿Qué, determinar los ingresos del cliente es indispensable para su viabilidad?					
7.- Considera Usted. ¿Qué, determinar los ingresos del cliente nunca deben presumirse para su viabilidad?					
8.- Considera Usted. ¿Qué, determinar los gastos del cliente son indispensables para su otorgamiento?					
9.- Considera Usted. ¿Qué, determinar los gastos del cliente nunca debe presumirse para su otorgamiento?					
10.- Considera Usted. ¿Qué, determinar la voluntad de pago del cliente es necesario para su otorgamiento?					

11.- Considera Usted. ¿Qué, determinar las referencias crediticias del cliente son determinantes para su otorgamiento?					
12.- Considera Usted. ¿Qué, nunca se debe presumir buenas referencias crediticias sin revisar las centrales de riesgos?					
13.- Considera Usted. ¿Qué, obtener referencias comerciales del cliente son indispensables para su otorgamiento?					
14.- Considera Usted. ¿Qué, nunca se debe presumir buenas referencias comerciales del cliente sin preguntar al proveedor y/o negocios aledaños?					
15.- Considera Usted. ¿Qué, todo crédito para su otorgamiento debe ceñirse a lo indicado en las normas crediticias?					
16.- Considera Usted. ¿Qué, conocer el destino del crédito es indispensable para su otorgamiento?					
17.- Considera Usted. ¿Qué, los colaterales o garantías son importante pero no determinantes para otorgar el crédito?					
18.- Considera Usted. ¿Qué, la visita insitu al negocio y domicilio del cliente son necesarias para el otorgamiento del crédito?					
Dimensión 3 Aprobación					
19.- Considera Usted. ¿Qué, antes de la aprobación de créditos se debe valorar la adecuada determinación de capacidad y voluntad de pago?					
20.- Considera Usted. ¿Qué, antes de la aprobación de créditos se debe verificar el cumplimiento normativo?					
Dimensión 4 proceso de recuperación					
21.- Considera Usted. ¿Qué, el proceso de recuperación de créditos es adecuado para la cobranza?					
22.- Considera Usted. ¿Qué, las llamadas telefónicas de cobranza al cliente son efectivas?					
23.- Considera usted. ¿Qué, la cobranza personal del analista a los deudores con atrasos en sus pagos es efectivas?					
24.- Considera usted. ¿Qué, las gestiones de recuperación realizadas por el abogado son efectivas?					

Cuestionario					
<p>La presente encuesta se realiza con la finalidad de Establecer la relación entre el proceso crediticio y la morosidad en la Caja Arequipa, Huaraz 2021. Como parte de un trabajo de investigación para la obtención de Título Profesional de Contador Público.</p> <p>Por favor, revise con detenimiento las preguntas y responda con una "x" en la respuesta que estime pertinente.</p> <p>Gracias por su participación...</p>					
Escala de Valoración					
	Nuc a	Casi Nunc a	A vec es	Casi Siemp re	Sie mpr e
Ítems					
Dimensión 1 atrasados					
1.- Considera Usted. ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos atrasados mayores a 30 días es adecuada?					
2.- Considera Usted. ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos atrasados mayores a 60 días es adecuada?					
3.- Considera Usted. ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos atrasados mayores a 90 días es adecuada?					
4.- Considera Usted. ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos atrasados mayores a 120 días es adecuada?					
Dimensión 2 según su situación					
5.- Considera Usted. ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos restructurados y refinanciados?					
6.- Considera Usted. ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos vencidos?					
7.- Considera Usted. ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos en cobranza judicial?					
Dimensión 3 castigados					
8.- Considera Usted. ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos castigados Hipotecarios?					

9.- Considera Usted. ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos castigados consumo?					
10.- Considera Usted. ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos castigados microempresa?					
11.- Considera Usted. ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos castigados pequeña empresa?					
12.- Considera Usted. ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos castigados mediana empresa?					
Dimensión 4 según categoría de riesgo del deudor					
13.- Considera Usted. ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos con problema potencial?					
14.- Considera Usted. ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos deficiente?					
15.- Considera Usted. ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos dudoso?					
16.- Considera Usted. ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos perdida?					

Anexo 3: Certificado de validez de contenido del instrumento



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Mg. MARTÍN CABRERA ARIAS LUIS

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela contabilidad de la UCV, en la sede de Huaraz, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Contador.

El título del proyecto de investigación es: El Proceso Crediticio y la Morosidad en la Caja Arequipa, Huaraz 2021. Y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de finanzas y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- El Instrumento
- Matriz instrumental
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

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

Atentamente.

Diana Jhulissa Fructuoso López (Bachiller)
71137625

EL INSTRUMENTO
EL PROCESO CREDITICIO Y LA MOROSIDAD EN LA CAJA AREQUIPA, HUARAZ 2021

La presente encuesta se realiza con la finalidad de Establecer la relación entre el proceso crediticio y la morosidad en la Caja Arequipa, Huaraz 2021. Como parte de un trabajo de investigación para la obtención de Título Profesional de Contador Público.

Por favor, revise con detenimiento las preguntas y responda con una "x" en la respuesta que estime pertinente.

Gracias por su participación...

Escala de valoración

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

PROCESO CREDITICIO		1	2	3	4	5
N°	Prospección					
	Zonas					
1	Considera Usted. ¿Qué, no es aceptable prospectar a clientes en zonas catalogadas como morosas o de muy alto riesgo?					
2	Considera Usted. ¿Qué, es adecuado prospectar a clientes en zonas no vetadas ni de muy alto riesgo?					
	Cientes					
3	Considera Usted. ¿Qué, no es adecuado prospectar a clientes que tienen familiares en condición de castigados?					
4	Considera Usted. ¿Qué, no es adecuado prospectar a clientes que anteriormente fueron rechazados por dar información falsa?					
	Evaluación Crediticia					
	Capacidad de Pago					
5	Considera Usted. ¿Qué, determinar la capacidad de pago del cliente es necesario para su otorgamiento?					
	Ingresos					
6	Considera Usted. ¿Qué, determinar los ingresos del cliente es indispensable para su viabilidad?					
7	Considera Usted. ¿Qué, determinar los ingresos del cliente nunca deben presumirse para su viabilidad?					
	Gastos					
8	Considera Usted. ¿Qué, determinar los gastos del cliente son indispensables para su otorgamiento?					
9	Considera Usted. ¿Qué, determinar los gastos del cliente nunca debe presumirse para su otorgamiento?					
	Voluntad de Pago					
10	Considera Usted. ¿Qué, determinar la voluntad de pago del cliente es necesario para su otorgamiento?					
	Referencias					
11	Considera Usted. ¿Qué, determinar las referencias crediticias del cliente son determinantes para su otorgamiento?					
12	Considera Usted. ¿Qué, nunca se debe presumir buenas referencias crediticias sin revisar las centrales de riesgos?					
13	Considera Usted. ¿Qué, obtener referencias comerciales del cliente son indispensables para su otorgamiento?					
14	Considera Usted. ¿Qué, nunca se debe presumir buenas referencias comerciales del cliente sin preguntar al proveedor y/o negocios aledaños?					
	Aplicación de Normas					



15	Considera Usted. ¿Qué, todo crédito para su otorgamiento debe ceñirse a lo indicado en las normas crediticias?								
Colaterales									
16	Considera Usted. ¿Qué, los colaterales o garantías son importante pero no determinantes para otorgar el crédito?								
Destino del Crédito									
17	Considera Usted. ¿Qué, conocer el destino del crédito es indispensable para su otorgamiento?								
Visita in Situ									
18	Considera Usted. ¿Qué, la visita insitu al negocio y domicilio del cliente son necesarias para el otorgamiento del crédito?								
Aprobación									
Verificación de capacidad y voluntad de pago									
19	Considera Usted. ¿Qué, antes de la aprobación de créditos se debe valorar la adecuada determinación de capacidad y voluntad de pago?								
Verificación del cumplimiento de normas									
20	Considera Usted. ¿Qué, antes de la aprobación de créditos se debe verificar el cumplimiento normativo								
Proceso de Recuperación									
Cobranza telefónica									
21	Considera Usted. ¿Qué, el proceso de recuperación de créditos es adecuado para la cobranza?								
22	Considera Usted. ¿Qué, las llamadas telefónicas de cobranza al cliente son efectivas?								
Cobranza por analista									
23	Considera usted. ¿Qué, la cobranza personal del analista a los deudores con atrasos en sus pagos es efectivas?								
Cobranza por abogado									
24	Considera usted. ¿Qué, las gestiones de recuperación realizadas por el abogado son efectivas?								
MOROSIDAD									
Atrasados									
Vencidos + 30 días atraso									
25	Considera Usted. ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos atrasados mayores a 30 días es adecuada?								
Vencidos + 60 días atraso									
26	Considera Usted. ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos atrasados mayores a 60 días es adecuada?								
Vencidos + 90 días atraso									
27	Considera Usted. ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos atrasados mayores a 90 días es adecuada?								
Vencidos + 120 días atraso									
28	Considera Usted. ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos atrasados mayores a 120 días es adecuada?								
Según su Situación									
Reestructurados y Refinanciados									
29	Considera Usted. ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos reestructurados y refinanciados?								
Vencidos									
30	Considera Usted. ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos vencidos?								
Cobranza Judicial									
31	Considera Usted. ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos en cobranza judicial?								
castigados									
Hipotecarios									
32	Considera Usted. ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos castigados Hipotecarios?								
Consumo									
33	Considera Usted. ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos castigados consumo?								
Microempresa									
34	Considera Usted. ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos castigados microempresa?								
Pequeña empresa									
35	Considera Usted. ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos castigados pequeña empresa?								

Mediana empresa							
36	Considera Usted. ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos castigados mediana empresa?						
según categoría de riesgo del deudor							
Con problema potencial							
37	Considera Usted. ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos con problema potencial?						
Deficiente							
38	Considera Usted. ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos deficiente?						
Dudoso							
39	Considera Usted. ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos dudoso?						
Perdida							
40	Considera Usted. ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos perdida?						

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Proceso crediticio (Independiente)	Broseta, (2021) sostiene que se obtienen un crédito los que cumplen con los requisitos, y es resultado de una evaluación que desarrolla la entidad, en otras palabras luego del proceso para su otorgamiento.	Es el circuito que sigue el crédito desde que se otorga hasta que se pague o declare incobrable, se cuenta con las dimensiones: prospección, evaluación crediticia, aprobación, y proceso de recuperación	<p>Prospección</p> <p>Evaluación crediticia</p> <p>Aprobación</p> <p>Proceso de recuperación de crédito</p>	<p>zonas clientes</p> <p>Capacidad de pago</p> <p>Ingresos</p> <p>Gastos</p> <p>Voluntad de pago</p> <p>Referencias</p> <p>Aplicación de Normas Colaterales</p> <p>Destino del crédito</p> <p>Visita in situ</p> <p>Verificación de capacidad y voluntad de pago</p> <p>Verificación del cumplimiento de normas</p> <p>Cobranza telefónica</p> <p>Cobranza por analista</p> <p>Cobranza por abogado</p>	Ordinal

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Morosidad (Dependiente)	La morosidad debe entenderse que siempre estará presente en toda operación de créditos, y semi a través del índice de morosidad. (Moreira & Bravo, 2020)	Porcentaje de la cartera impaga que se medirá a través de créditos atrasados, según su situación, castigos, según su categoría de riesgo	<p>Atrasados</p> <p>Según su situación</p> <p>Castigos</p> <p>Según su categoría de riesgo</p>	<p>Vencidos + 30 días atraso</p> <p>Vencidos + 60 días atraso</p> <p>Vencidos + 90 días atraso</p> <p>Vencidos + 120 días atraso</p> <p>Reestructurados y Refinanciados</p> <p>Vencidos</p> <p>Cobranza judicial</p> <p>Hipotecarios</p> <p>Consumo microempresa</p> <p>pequeña empresa</p> <p>mediana empresa</p> <p>Con problema potencial</p> <p>Deficiente</p> <p>Dudoso</p> <p>Perdida</p>	ordinal

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el (cuestionario)
1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4= Casi siempre 5= Siempre

Nº	PROCESO CREDITICIO	Pertinencia ¹					Relevancia ²					Claridad ³					Sugerencias
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Prospección																	
Zonas																	
1	Considera Usted, ¿Qué, no es aceptable prospectar a clientes en zonas catalogadas como morosas o de muy alto riesgo?					X					X					X	
2	Considera Usted, ¿Qué, es adecuado prospectar a clientes en zonas no vetadas ni de muy alto riesgo?					X					X					X	
Clientes																	
3	Considera Usted, ¿Qué, no es adecuado prospectar a clientes que tienen familiares en condición de castigados?					X					X					X	
4	Considera Usted, ¿Qué, no es adecuado prospectar a clientes que anteriormente fueron rechazados por dar información falsa?					X					X					X	
Evaluación Crediticia																	
Capacidad de Pago																	
5	Considera Usted, ¿Qué, determinar la capacidad de pago del cliente es necesario para su otorgamiento?					X					X					X	
Ingresos																	
6	Considera Usted, ¿Qué, determinar los ingresos del cliente es indispensable para su viabilidad?					X					X					X	
7	Considera Usted, ¿Qué, determinar los ingresos del cliente nunca deben presumirse para su viabilidad?					X					X					X	
Gastos																	
8	Considera Usted, ¿Qué, determinar los gastos del cliente son indispensables para su otorgamiento?					X					X					X	
9	Considera Usted, ¿Qué, determinar los gastos del cliente nunca debe presumirse para su otorgamiento?					X					X					X	
Voluntad de Pago																	
10	Considera Usted, ¿Qué, determinar la voluntad de pago del cliente es necesario para su otorgamiento?					X					X					X	
Referencias																	
11	Considera Usted, ¿Qué, determinar las referencias crediticias del cliente son determinantes para su otorgamiento?					X					X					X	
12	Considera Usted, ¿Qué, nunca se debe presumir buenas referencias crediticias sin revisar las centrales de riesgos?					X					X					X	
13	Considera Usted, ¿Qué, obtener referencias comerciales del cliente son indispensables para su otorgamiento?					X					X					X	
14	Considera Usted, ¿Qué, nunca se debe presumir buenas referencias comerciales del cliente sin preguntar al proveedor y/o negocios aliados?					X					X					X	
Aplicación de Normas																	
15	Considera Usted, ¿Qué, todo crédito para su otorgamiento debe ceñirse a lo indicado en las normas crediticias?					X					X					X	
Colaterales																	

16	Considera Usted, ¿Qué, los colaterales o garantías son importante pero no determinantes para otorgar el crédito?					X					X					X
Destino del Crédito																
17	Considera Usted, ¿Qué, conocer el destino del crédito es indispensable para su otorgamiento?					X					X					X
Visita in Situ																
18	Considera Usted, ¿Qué, la visita in situ al negocio y domicilio del cliente son necesarias para el otorgamiento del crédito?					X					X					X
Aprobación																
Verificación de capacidad y voluntad de pago																
19	Considera Usted, ¿Qué, antes de la aprobación de créditos se debe valorar la adecuada determinación de capacidad y voluntad de pago?					X					X					X
Verificación del cumplimiento de normas																
20	Considera Usted, ¿Qué, antes de la aprobación de créditos se debe verificar el cumplimiento normativo					X					X					X
Proceso de Recuperación																
Cobranza telefónica																
21	Considera Usted, ¿Qué, el proceso de recuperación de créditos es adecuado para la cobranza?					X					X					X
22	Considera Usted, ¿Qué, las llamadas telefónicas de cobranza al cliente son efectivas?					X					X				X	
Cobranza por analista																
23	Considera usted, ¿Qué, la cobranza personal del analista a los deudores con atrasos en sus pagos es efectivas?					X					X					X
Cobranza por abogado																
24	Considera usted, ¿Qué, las gestiones de recuperación realizadas por el abogado son efectivas?					X					X					X

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
Apellidos y nombres del juez validador Mg. CABRERA ARIAS LUIS MARTÍN **DNI:** 08870041

Especialidad del validador: Contabilidad, Tributos, Finanzas

Nº de años de Experiencia profesional: 20

19 de septiembre del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Mg. C. Luis Martín Cabrera Arias
Firma del Experto Informante.
Especialidad

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el (cuestionario)
1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4= Casi siempre 5= Siempre

Nº	MOROSIDAD	Pertinencia ¹					Relevancia ²					Claridad ³					Sugerencias
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Atrasados																	
Vencidos + 30 días atraso																	
1	Considera Usted ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos atrasados mayores a 30 días es adecuada?					X						X					X
Vencidos + 60 días atraso																	
2	Considera Usted ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos atrasados mayores a 60 días es adecuada?					X						X					X
Vencidos + 90 días atraso																	
3	Considera Usted ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos atrasados mayores a 90 días es adecuada?					X						X					X
Vencidos + 120 días atraso																	
4	Considera Usted ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos atrasados mayores a 120 días es adecuada?					X						X					X
Según su Situación																	
Reestructurados y Refinanciados																	
5	Considera Usted ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos reestructurados y refinanciados?					X						X					X
Vencidos																	
6	Considera Usted ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos vencidos?					X						X					X
Cobranza Judicial																	
7	Considera Usted ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos en cobranza judicial?					X						X					X
Castigos																	
Hipotecarios																	
8	Considera Usted ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos castigados Hipotecarios?					X						X					X
Consumo																	
9	Considera Usted ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos castigados consumo?					X						X					X
Microempresa																	
10	Considera Usted ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos castigados microempresa?					X						X					X
Pequeña empresa																	
11	Considera Usted ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos castigados pequeña empresa?					X						X					X
12	Considera Usted ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos castigados mediana empresa?					X						X				X	
según categoría de riesgo del deudor																	

Con problema potencial																	
13	Considera Usted ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos con problema potencial?					X						X					X
Deficiente																	
14	Considera Usted ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos deficiente?					X						X					X
Dudoso																	
15	Considera Usted ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos dudoso?					X						X					X
Perdida																	
16	Considera Usted ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos perdida?					X						X					X

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
Apellidos y nombres del juez validador Mg. CABRERA ARIAS LUIS MARTÍN **DNI:** 08870041

Especialidad del validador: Contabilidad, Tributos, Finanzas

Nº de años de Experiencia profesional: 20

19 de septiembre del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Mg. C. Luis Martín Cabrera Arias
Firma del Experto Informante.
Especialidad

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Dr. Horna Rubio, Abraham Josué

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela contabilidad de la UCV, en la sede de Huaraz, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Contador.

El título del proyecto de investigación es: El Proceso Crediticio y la Morosidad en la Caja Arequipa, Huaraz 2021. Y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de finanzas y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- El Instrumento
- Matriz instrumental
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

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

Atentamente.



Diana Jhulissa Fructuoso López (Bachiller)
71137625

EL INSTRUMENTO
EL PROCESO CREDITICIO Y LA MOROSIDAD EN LA CAJA AREQUIPA, HUARAZ 2021

La presente encuesta se realiza con la finalidad de Establecer la relación entre el proceso crediticio y la morosidad en la Caja Arequipa, Huaraz 2021. Como parte de un trabajo de investigación para la obtención de Título Profesional de Contador Público.

Por favor, revise con detenimiento las preguntas y responda con una "x" en la respuesta que estime pertinente.

Gracias por su participación...

Escala de valoración

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

PROCESO CREDITICIO		1	2	3	4	5
N°	Prospección					
	Zonas					
1	Considera Usted. ¿Qué, no es aceptable prospectar a clientes en zonas catalogadas como morosas o de muy alto riesgo?					
2	Considera Usted. ¿Qué, es adecuado prospectar a clientes en zonas no vetadas ni de muy alto riesgo?					
	Clientes					
3	Considera Usted. ¿Qué, no es adecuado prospectar a clientes que tienen familiares en condición de castigados?					
4	Considera Usted. ¿Qué, no es adecuado prospectar a clientes que anteriormente fueron rechazados por dar información falsa?					
	Evaluación Crediticia					
	Capacidad de Pago					
5	Considera Usted. ¿Qué, determinar la capacidad de pago del cliente es necesario para su otorgamiento?					
	Ingresos					
6	Considera Usted. ¿Qué, determinar los ingresos del cliente es indispensable para su viabilidad?					
7	Considera Usted. ¿Qué, determinar los ingresos del cliente nunca deben presumirse para su viabilidad?					
	Gastos					
8	Considera Usted. ¿Qué, determinar los gastos del cliente son indispensables para su otorgamiento?					
9	Considera Usted. ¿Qué, determinar los gastos del cliente nunca debe presumirse para su otorgamiento?					
	Voluntad de Pago					
10	Considera Usted. ¿Qué, determinar la voluntad de pago del cliente es necesario para su otorgamiento?					
	Referencias					
11	Considera Usted. ¿Qué, determinar las referencias crediticias del cliente son determinantes para su otorgamiento?					
12	Considera Usted. ¿Qué, nunca se debe presumir buenas referencias crediticias sin revisar las centrales de riesgos?					
13	Considera Usted. ¿Qué, obtener referencias comerciales del cliente son indispensables para su otorgamiento?					
14	Considera Usted. ¿Qué, nunca se debe presumir buenas referencias comerciales del cliente sin preguntar al proveedor y/o negocios aledaños?					
	Aplicación de Normas					



15	Considera Usted. ¿Qué, todo crédito para su otorgamiento debe ceñirse a lo indicado en las normas crediticias?								
Colaterales									
16	Considera Usted. ¿Qué, los colaterales o garantías son importante pero no determinantes para otorgar el crédito?								
Destino del Crédito									
17	Considera Usted. ¿Qué, conocer el destino del crédito es indispensable para su otorgamiento?								
Visita in Situ									
18	Considera Usted. ¿Qué, la visita insitu al negocio y domicilio del cliente son necesarias para el otorgamiento del crédito?								
Aprobación									
Verificación de capacidad y voluntad de pago									
19	Considera Usted. ¿Qué, antes de la aprobación de créditos se debe valorar la adecuada determinación de capacidad y voluntad de pago?								
Verificación del cumplimiento de normas									
20	Considera Usted. ¿Qué, antes de la aprobación de créditos se debe verificar el cumplimiento normativo								
Proceso de Recuperación									
Cobranza telefónica									
21	Considera Usted. ¿Qué, el proceso de recuperación de créditos es adecuado para la cobranza?								
22	Considera Usted. ¿Qué, las llamadas telefónicas de cobranza al cliente son efectivas?								
Cobranza por analista									
23	Considera usted. ¿Qué, la cobranza personal del analista a los deudores con atrasos en sus pagos es efectivas?								
Cobranza por abogado									
24	Considera usted. ¿Qué, las gestiones de recuperación realizadas por el abogado son efectivas?								
MOROSIDAD									
Atrasados									
Vencidos + 30 días atraso									
25	Considera Usted. ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos atrasados mayores a 30 días es adecuada?								
Vencidos + 60 días atraso									
26	Considera Usted. ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos atrasados mayores a 60 días es adecuada?								
Vencidos + 90 días atraso									
27	Considera Usted. ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos atrasados mayores a 90 días es adecuada?								
Vencidos + 120 días atraso									
28	Considera Usted. ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos atrasados mayores a 120 días es adecuada?								
Según su Situación									
Reestructurados y Refinanciados									
29	Considera Usted. ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos reestructurados y refinanciados?								
Vencidos									
30	Considera Usted. ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos vencidos?								
Cobranza Judicial									
31	Considera Usted. ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos en cobranza judicial?								
castigados									
Hipotecarios									
32	Considera Usted. ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos castigados Hipotecarios?								
Consumo									
33	Considera Usted. ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos castigados consumo?								
Microempresa									
34	Considera Usted. ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos castigados microempresa?								
Pequeña empresa									
35	Considera Usted. ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos castigados pequeña empresa?								



		Mediana empresa							
36	Considera Usted. ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos castigados mediana empresa?								
según categoría de riesgo del deudor									
Con problema potencial									
37	Considera Usted. ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos con problema potencial?								
Deficiente									
38	Considera Usted. ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos deficiente?								
Dudoso									
39	Considera Usted. ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos dudoso?								
Perdida									
40	Considera Usted. ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos perdida?								



Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Proceso crediticio (Independiente)	Brosseta, (2021) sostiene que se obtienen un crédito los que cumplen con los requisitos, y es resultado de una evaluación que desarrolla la entidad, en otras palabras luego del proceso para su otorgamiento.	Es el circuito que sigue el crédito desde que se otorga hasta que se pague o declare incobrable, se cuenta con las dimensiones: prospección, evaluación crediticia, aprobación, y proceso de recuperación	<p>Prospección</p> <p>Evaluación crediticia</p> <p>Aprobación</p> <p>Proceso de recuperación de crédito</p>	<p>zonas clientes</p> <p>Capacidad de pago</p> <p>Ingresos</p> <p>Gastos</p> <p>Voluntad de pago</p> <p>Referencias</p> <p>Aplicación de Normas Colaterales</p> <p>Destino del crédito</p> <p>Visita in situ</p> <p>Verificación de capacidad y voluntad de pago</p> <p>Verificación del cumplimiento de normas</p> <p>Cobranza telefónica</p> <p>Cobranza por analista</p> <p>Cobranza por abogado</p>	Ordinal



Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Morosidad (Dependiente)	La morosidad debe entenderse que siempre estará presente en toda operación de créditos, y semi a través del índice de morosidad. (Moreira & Bravo, 2020)	Porcentaje de la cartera impaga que se medirá a través de créditos atrasados, según su situación, castigos, según su categoría de riesgo	<p>Atrasados</p> <p>Según su situación</p> <p>Castigos</p> <p>Según su categoría de riesgo</p>	<p>Vencidos + 30 días atraso</p> <p>Vencidos + 60 días atraso</p> <p>Vencidos + 90 días atraso</p> <p>Vencidos + 120 días atraso</p> <p>Reestructurados y Refinanciados</p> <p>Vencidos</p> <p>Cobranza judicial</p> <p>Hipotecarios</p> <p>Consumo microempresa</p> <p>pequeña empresa</p> <p>mediana empresa</p> <p>Con problema potencial</p> <p>Deficiente</p> <p>Dudoso</p> <p>Perdida</p>	ordinal

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el (cuestionario)
1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4= Casi siempre 5= Siempre

Nº	PROCESO CREDITICIO	Pertinencia ¹					Relevancia ²					Claridad ³					Sugerencias
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Prospección																	
Zonas																	
1	Considera Usted, ¿Qué, no es aceptable prospectar a clientes en zonas catalogadas como morosas o de muy alto riesgo?					X					X					X	
2	Considera Usted, ¿Qué, es adecuado prospectar a clientes en zonas no vetadas ni de muy alto riesgo?					X					X					X	
Clientes																	
3	Considera Usted, ¿Qué, no es adecuado prospectar a clientes que tienen familiares en condición de castigados?					X					X					X	
4	Considera Usted, ¿Qué, no es adecuado prospectar a clientes que anteriormente fueron rechazados por dar información falsa?					X					X					X	
Evaluación Crediticia																	
Capacidad de Pago																	
5	Considera Usted, ¿Qué, determinar la capacidad de pago del cliente es necesario para su otorgamiento?					X					X					X	
Ingresos																	
6	Considera Usted, ¿Qué, determinar los ingresos del cliente es indispensable para su viabilidad?					X					X					X	
7	Considera Usted, ¿Qué, determinar los ingresos del cliente nunca deben presumirse para su viabilidad?					X					X					X	
Gastos																	
8	Considera Usted, ¿Qué, determinar los gastos del cliente son indispensables para su otorgamiento?					X					X					X	
9	Considera Usted, ¿Qué, determinar los gastos del cliente nunca debe presumirse para su otorgamiento?					X					X					X	
Voluntad de Pago																	
10	Considera Usted, ¿Qué, determinar la voluntad de pago del cliente es necesario para su otorgamiento?					X				X						X	
Referencias																	
11	Considera Usted, ¿Qué, determinar las referencias crediticias del cliente son determinantes para su otorgamiento?					X					X					X	
12	Considera Usted, ¿Qué, nunca se debe presumir buenas referencias crediticias sin revisar las centrales de riesgos?					X					X					X	
13	Considera Usted, ¿Qué, obtener referencias comerciales del cliente son indispensables para su otorgamiento?					X					X					X	
14	Considera Usted, ¿Qué, nunca se debe presumir buenas referencias comerciales del cliente sin preguntar al proveedor y/o negocios aliados?					X					X					X	
Aplicación de Normas																	
15	Considera Usted, ¿Qué, todo crédito para su otorgamiento debe ceñirse a lo indicado en las normas crediticias?					X					X				X		
Colaterales																	

16	Considera Usted, ¿Qué, los colaterales o garantías son importante pero no determinantes para otorgar el crédito?					X					X					X
Destino del Crédito																
17	Considera Usted, ¿Qué, conocer el destino del crédito es indispensable para su otorgamiento?					X					X					X
Visita in Situ																
18	Considera Usted, ¿Qué, la visita in situ al negocio y domicilio del cliente son necesarias para el otorgamiento del crédito?					X					X					X
Aprobación																
Verificación de capacidad y voluntad de pago																
19	Considera Usted, ¿Qué, antes de la aprobación de créditos se debe valorar la adecuada determinación de capacidad y voluntad de pago?					X					X					X
Verificación del cumplimiento de normas																
20	Considera Usted, ¿Qué, antes de la aprobación de créditos se debe verificar el cumplimiento normativo					X					X					X
Proceso de Recuperación																
Cobranza telefónica																
21	Considera Usted, ¿Qué, el proceso de recuperación de créditos es adecuado para la cobranza?					X					X					X
22	Considera Usted, ¿Qué, las llamadas telefónicas de cobranza al cliente son efectivas?					X					X					X
Cobranza por analista																
23	Considera usted, ¿Qué, la cobranza personal del analista a los deudores con atrasos en sus pagos es efectivas?					X					X					X
Cobranza por abogado																
24	Considera usted, ¿Qué, las gestiones de recuperación realizadas por el abogado son efectivas?					X					X					X

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
Apellidos y nombres del juez validador DR. HORNA RUBIO, ABRAHAM JOSUÉ **DNI:** 06117267

Especialidad del validador: Finanzas, Metodología de la investigación

Nº de años de Experiencia profesional: 18

21 de septiembre del 2022
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Firma del Experto Informante.
Especialista

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el (cuestionario)
1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4= Casi siempre 5= Siempre

N°	MOROSIDAD	Pertinencia ¹					Relevancia ²					Claridad ³					Sugerencias
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Atrasados																	
Vencidos + 30 días atraso																	
1	Considera Usted ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos atrasados mayores a 30 días es adecuada?					X					X					X	
Vencidos + 60 días atraso																	
2	Considera Usted ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos atrasados mayores a 60 días es adecuada?				X					X						X	
Vencidos + 90 días atraso																	
3	Considera Usted ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos atrasados mayores a 90 días es adecuada?				X					X						X	
Vencidos + 120 días atraso																	
4	Considera Usted ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos atrasados mayores a 120 días es adecuada?				X					X						X	
Según su Situación																	
Reestructurados y Refinanciados																	
5	Considera Usted ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos reestructurados y refinanciados?				X					X						X	
Vencidos																	
6	Considera Usted ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos vencidos?				X					X						X	
Cobranza Judicial																	
7	Considera Usted ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos en cobranza judicial?				X					X						X	
Castigos																	
Hipotecarios																	
8	Considera Usted ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos castigados Hipotecarios?				X					X						X	
Consumo																	
9	Considera Usted ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos castigados consumo?				X				X							X	
Microempresa																	
10	Considera Usted ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos castigados microempresa?				X					X						X	
Pequeña empresa																	
11	Considera Usted ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos castigados pequeña empresa?				X					X						X	
mediana empresa																	

12	Considera Usted ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos castigados mediana empresa?				X					X						X
según categoría de riesgo del deudor																
Con problema potencial																
13	Considera Usted ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos con problema potencial?				X					X						X
Deficiente																
14	Considera Usted ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos deficiente?				X					X				X		
Dudoso																
15	Considera Usted ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos dudoso?				X					X						X
Perdida																
16	Considera Usted ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos perdida?				X					X						X

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
Apellidos y nombres del juez validador DR. HORNA RUBIO, ABRAHAM JOSUÉ **DNI:** 06117267

Especialidad del validador: Finanzas, Metodología de la investigación

N° de años de Experiencia profesional: 18

21 de septiembre del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Firma del Experto Informante.
Especialista

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. AVELINO SEBASTIAN VILLAFUERTE DE LA CRUZ

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela contabilidad de la UCV, en la sede de Huaraz, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Contador.

El título del proyecto de investigación es: El Proceso Crediticio y la Morosidad en la Caja Arequipa, Huaraz 2021. Y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de finanzas y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- El Instrumento
- Matriz instrumental
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

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

Atentamente.



Diana Jhulissa Fructuoso López (Bachiller)
71137625

EL INSTRUMENTO
EL PROCESO CREDITICIO Y LA MOROSIDAD EN LA CAJA AREQUIPA, HUARAZ 2021

La presente encuesta se realiza con la finalidad de Establecer la relación entre el proceso crediticio y la morosidad en la Caja Arequipa, Huaraz 2021. Como parte de un trabajo de investigación para la obtención de Título Profesional de Contador Público.

Por favor, revise con detenimiento las preguntas y responda con una "x" en la respuesta que estime pertinente.

Gracias por su participación...

Escala de valoración

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

PROCESO CREDITICIO		1	2	3	4	5
N°	Prospección					
	Zonas					
1	Considera Usted. ¿Qué, no es aceptable prospectar a clientes en zonas catalogadas como morosas o de muy alto riesgo?					
2	Considera Usted. ¿Qué, es adecuado prospectar a clientes en zonas no vetadas ni de muy alto riesgo?					
	Clientes					
3	Considera Usted. ¿Qué, no es adecuado prospectar a clientes que tienen familiares en condición de castigados?					
4	Considera Usted. ¿Qué, no es adecuado prospectar a clientes que anteriormente fueron rechazados por dar información falsa?					
	Evaluación Crediticia					
	Capacidad de Pago					
5	Considera Usted. ¿Qué, determinar la capacidad de pago del cliente es necesario para su otorgamiento?					
	Ingresos					
6	Considera Usted. ¿Qué, determinar los ingresos del cliente es indispensable para su viabilidad?					
7	Considera Usted. ¿Qué, determinar los ingresos del cliente nunca deben presumirse para su viabilidad?					
	Gastos					
8	Considera Usted. ¿Qué, determinar los gastos del cliente son indispensables para su otorgamiento?					
9	Considera Usted. ¿Qué, determinar los gastos del cliente nunca debe presumirse para su otorgamiento?					
	Voluntad de Pago					
10	Considera Usted. ¿Qué, determinar la voluntad de pago del cliente es necesario para su otorgamiento?					
	Referencias					
11	Considera Usted. ¿Qué, determinar las referencias crediticias del cliente son determinantes para su otorgamiento?					
12	Considera Usted. ¿Qué, nunca se debe presumir buenas referencias crediticias sin revisar las centrales de riesgos?					
13	Considera Usted. ¿Qué, obtener referencias comerciales del cliente son indispensables para su otorgamiento?					
14	Considera Usted. ¿Qué, nunca se debe presumir buenas referencias comerciales del cliente sin preguntar al proveedor y/o negocios aledaños?					
	Aplicación de Normas					



15	Considera Usted. ¿Qué, todo crédito para su otorgamiento debe ceñirse a lo indicado en las normas crediticias?								
Colaterales									
16	Considera Usted. ¿Qué, los colaterales o garantías son importante pero no determinantes para otorgar el crédito?								
Destino del Crédito									
17	Considera Usted. ¿Qué, conocer el destino del crédito es indispensable para su otorgamiento?								
Visita in Situ									
18	Considera Usted. ¿Qué, la visita insitu al negocio y domicilio del cliente son necesarias para el otorgamiento del crédito?								
Aprobación									
Verificación de capacidad y voluntad de pago									
19	Considera Usted. ¿Qué, antes de la aprobación de créditos se debe valorar la adecuada determinación de capacidad y voluntad de pago?								
Verificación del cumplimiento de normas									
20	Considera Usted. ¿Qué, antes de la aprobación de créditos se debe verificar el cumplimiento normativo								
Proceso de Recuperación									
Cobranza telefónica									
21	Considera Usted. ¿Qué, el proceso de recuperación de créditos es adecuado para la cobranza?								
22	Considera Usted. ¿Qué, las llamadas telefónicas de cobranza al cliente son efectivas?								
Cobranza por analista									
23	Considera usted. ¿Qué, la cobranza personal del analista a los deudores con atrasos en sus pagos es efectivas?								
Cobranza por abogado									
24	Considera usted. ¿Qué, las gestiones de recuperación realizadas por el abogado son efectivas?								
MOROSIDAD									
Atrasados									
Vencidos + 30 días atraso									
25	Considera Usted. ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos atrasados mayores a 30 días es adecuada?								
Vencidos + 60 días atraso									
26	Considera Usted. ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos atrasados mayores a 60 días es adecuada?								
Vencidos + 90 días atraso									
27	Considera Usted. ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos atrasados mayores a 90 días es adecuada?								
Vencidos + 120 días atraso									
28	Considera Usted. ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos atrasados mayores a 120 días es adecuada?								
Según su Situación									
Reestructurados y Refinanciados									
29	Considera Usted. ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos reestructurados y refinanciados?								
Vencidos									
30	Considera Usted. ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos vencidos?								
Cobranza Judicial									
31	Considera Usted. ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos en cobranza judicial?								
castigados									
Hipotecarios									
32	Considera Usted. ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos castigados Hipotecarios?								
Consumo									
33	Considera Usted. ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos castigados consumo?								
Microempresa									
34	Considera Usted. ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos castigados microempresa?								
Pequeña empresa									
35	Considera Usted. ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos castigados pequeña empresa?								

Mediana empresa					
36	Considera Usted. ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos castigados mediana empresa?				
según categoría de riesgo del deudor					
Con problema potencial					
37	Considera Usted. ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos con problema potencial?				
Deficiente					
38	Considera Usted. ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos deficiente?				
Dudoso					
39	Considera Usted. ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos dudoso?				
Perdida					
40	Considera Usted. ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos perdida?				

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Proceso crediticio (Independiente)	Broseta, (2021) sostiene que se obtienen un crédito los que cumplen con los requisitos, y es resultado de una evaluación que desarrolla la entidad, en otras palabras luego del proceso para su otorgamiento.	Es el circuito que sigue el crédito desde que se otorga hasta que se pague o declare incobrable, se cuenta con las dimensiones: prospección, evaluación crediticia, aprobación, y proceso de recuperación	<p>Prospección</p> <p>Evaluación crediticia</p> <p>Aprobación</p> <p>Proceso de recuperación crédito</p>	<p>zonas clientes</p> <p>Capacidad de pago</p> <p>Ingresos</p> <p>Gastos</p> <p>Voluntad de pago</p> <p>Referencias</p> <p>Aplicación de Normas Colaterales</p> <p>Destino del crédito</p> <p>Visita in situ</p> <p>Verificación de capacidad y voluntad de pago</p> <p>Verificación del cumplimiento de normas</p> <p>Cobranza telefónica</p> <p>Cobranza por analista</p> <p>Cobranza por abogado</p>	Ordinal

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Morosidad (Dependiente)	La morosidad debe entenderse que siempre estará presente en toda operación de créditos, y semi a través del índice de morosidad. (Moreira & Bravo, 2020)	Porcentaje de la cartera impaga que se medirá a través de créditos atrasados, según su situación, castigos, según su categoría de riesgo	<p>Atrasados</p> <p>Según su situación</p> <p>Castigos</p> <p>Según su categoría de riesgo</p>	<p>Vencidos + 30 días atraso</p> <p>Vencidos + 60 días atraso</p> <p>Vencidos + 90 días atraso</p> <p>Vencidos + 120 días atraso</p> <p>Reestructurados y Refinanciados</p> <p>Vencidos</p> <p>Cobranza judicial</p> <p>Hipotecarios</p> <p>Consumo microempresa pequeña empresa mediana empresa</p> <p>Con problema potencial</p> <p>Deficiente</p> <p>Dudoso</p> <p>Perdida</p>	ordinal

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el (cuestionario)
1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4= Casi siempre 5= Siempre

Nº	PROCESO CREDITICIO	Pertinencia ¹					Relevancia ²					Claridad ³					Sugerencias
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Prospección																	
Zonas																	
1	Considera Usted, ¿Qué, no es aceptable prospectar a clientes en zonas catalogadas como morosas o de muy alto riesgo?					X					X					X	
2	Considera Usted, ¿Qué, es adecuado prospectar a clientes en zonas no vetadas ni de muy alto riesgo?					X					X					X	
Clientes																	
3	Considera Usted, ¿Qué, no es adecuado prospectar a clientes que tienen familiares en condición de castigados?					X					X					X	
4	Considera Usted, ¿Qué, no es adecuado prospectar a clientes que anteriormente fueron rechazados por dar información falsa?					X					X					X	
Evaluación Crediticia																	
Capacidad de Pago																	
5	Considera Usted, ¿Qué, determinar la capacidad de pago del cliente es necesario para su otorgamiento?					X					X					X	
Ingresos																	
6	Considera Usted, ¿Qué, determinar los ingresos del cliente es indispensable para su viabilidad?					X					X					X	
7	Considera Usted, ¿Qué, determinar los ingresos del cliente nunca deben presumirse para su viabilidad?					X					X					X	
Gastos																	
8	Considera Usted, ¿Qué, determinar los gastos del cliente son indispensables para su otorgamiento?					X					X					X	
9	Considera Usted, ¿Qué, determinar los gastos del cliente nunca debe presumirse para su otorgamiento?					X					X					X	
Voluntad de Pago																	
10	Considera Usted, ¿Qué, determinar la voluntad de pago del cliente es necesario para su otorgamiento?					X					X					X	
Referencias																	
11	Considera Usted, ¿Qué, determinar las referencias crediticias del cliente son determinantes para su otorgamiento?					X					X					X	
12	Considera Usted, ¿Qué, nunca se debe presumir buenas referencias crediticias sin revisar las centrales de riesgos?					X					X					X	
13	Considera Usted, ¿Qué, obtener referencias comerciales del cliente son indispensables para su otorgamiento?					X					X					X	
14	Considera Usted, ¿Qué, nunca se debe presumir buenas referencias comerciales del cliente sin preguntar al proveedor y/o negocios aliados?					X					X					X	
Aplicación de Normas																	
15	Considera Usted, ¿Qué, todo crédito para su otorgamiento debe ceñirse a lo indicado en las normas crediticias?					X					X					X	
Colaterales																	

16	Considera Usted, ¿Qué, los colaterales o garantías son importante pero no determinantes para otorgar el crédito?					X					X					X
Destino del Crédito																
17	Considera Usted, ¿Qué, conocer el destino del crédito es indispensable para su otorgamiento?					X					X					X
Visita in Situ																
18	Considera Usted, ¿Qué, la visita in situ al negocio y domicilio del cliente son necesarias para el otorgamiento del crédito?					X					X					X
Aprobación																
Verificación de capacidad y voluntad de pago																
19	Considera Usted, ¿Qué, antes de la aprobación de créditos se debe valorar la adecuada determinación de capacidad y voluntad de pago?					X					X					X
Verificación del cumplimiento de normas																
20	Considera Usted, ¿Qué, antes de la aprobación de créditos se debe verificar el cumplimiento normativo					X					X					X
Proceso de Recuperación																
Cobranza telefónica																
21	Considera Usted, ¿Qué, el proceso de recuperación de créditos es adecuado para la cobranza?					X					X					X
22	Considera Usted, ¿Qué, las llamadas telefónicas de cobranza al cliente son efectivas?					X					X					X
Cobranza por analista																
23	Considera usted, ¿Qué, la cobranza personal del analista a los deudores con atrasos en sus pagos es efectivas?					X					X					X
Cobranza por abogado																
24	Considera usted, ¿Qué, las gestiones de recuperación realizadas por el abogado son efectivas?					X					X					X

Observaciones:


Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
Apellidos y nombres del juez validador Dr. Avelino Villafuerte de la Cruz **DNI:** 25729654

Especialidad del validador: Contabilidad, Finanzas y Metodólogo

Nº de años de Experiencia profesional: 21

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

20 de septiembre del 2022


Firma del Experto Informante.
Especialidad

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el (cuestionario)
1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4= Casi siempre 5= Siempre

N°	MOROSIDAD	Pertinencia ¹					Relevancia ²					Claridad ³					Sugerencias
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Atrasados																	
Vencidos + 30 días atraso																	
1	Considera Usted ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos atrasados mayores a 30 días es adecuada?					X					X					X	
Vencidos + 60 días atraso																	
2	Considera Usted ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos atrasados mayores a 60 días es adecuada?				X						X					X	
Vencidos + 90 días atraso																	
3	Considera Usted ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos atrasados mayores a 90 días es adecuada?				X						X					X	
Vencidos + 120 días atraso																	
4	Considera Usted ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos atrasados mayores a 120 días es adecuada?				X						X					X	
Según su Situación																	
Reestructurados y Refinanciados																	
5	Considera Usted ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos reestructurados y refinanciados?				X						X					X	
Vencidos																	
6	Considera Usted ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos vencidos?				X						X					X	
Cobranza Judicial																	
7	Considera Usted ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos en cobranza judicial?				X						X					X	
Castigos																	
Hipotecarios																	
8	Considera Usted ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos castigados Hipotecarios?				X						X					X	
Consumo																	
9	Considera Usted ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos castigados consumo?				X						X					X	
Microempresa																	
10	Considera Usted ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos castigados microempresa?				X						X					X	
Pequeña empresa																	
11	Considera Usted ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos castigados pequeña empresa?				X						X					X	
mediana empresa																	

12	Considera Usted ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos castigados mediana empresa?				X						X					X
según categoría de riesgo del deudor																
Con problema potencial																
13	Considera Usted ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos con problema potencial?			X							X					X
Deficiente																
14	Considera Usted ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos deficiente?				X						X					X
Dudoso																
15	Considera Usted ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos dudoso?				X						X			X		
Perdida																
16	Considera Usted ¿Qué, las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos perdida?				X						X					X

Observaciones:

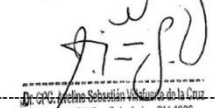
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
Apellidos y nombres del juez validador Dr. Avelino Villafuerte de la Cruz **DNI:** 25729654

Especialidad del validador: Contabilidad, Finanzas y Metodólogo

N° de años de Experiencia profesional: 21

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

20 de septiembre del 2022


Dr. Avelino Villafuerte de la Cruz
 Colegiado Público Colegiado - CM 1086
Firma del Experto Informante.
Especialidad

Anexo 4: Solicitud de autorización de uso de datos para la investigación

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Huaraz 03 de septiembre del 2022

SOLICITUD: Solicito autorización de uso de datos para proyecto de investigación.

Señor: Guido Lliuya Rodríguez

Yo Fructuoso López Diana Jhulissa, Identificada con DNI N ° 71137625 domiciliada en el Distrito de Quillo, Provincia de Yungay, Departamento de Ancash, me presento ante usted con el debido respeto para saludarle muy cordialmente y manifestarle lo siguiente:

Que, llevando el taller de titulación en la Universidad Cesar Vallejo - Filial Huaraz, acudo a su despacho para solicitar autorización de uso de datos para proyecto de investigación y posterior tesis titulada “Proceso Crediticio y la Morosidad en la Caja Arequipa, Huaraz 2021”, para poder obtener el título profesional de contador público.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceda a mi solicitud.



GUIDO LLUYA RODRIGUEZ
Gerente Regional Zonal
CAJA AREQUIPA

Anexo 5: Autorización para recojo de información

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Huaraz 03 de septiembre del 2022

Señorita: Fructuoso López Diana Jhulissa

Asunto: Autorización para recojo de Información

Con singular agrado me dirijo a usted y en atención al documento solicitado se le autoriza emplear el nombre y recoger información de esta entidad para el cumplimiento de su proyecto y posterior tesis denominada “Proceso Crediticio y la Morosidad en la Caja Arequipa, Huaraz 2021”.

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

Atentamente:



.....
GISEL LLUYA RODRIGUEZ
Gerente Regional Zonal
CAJA AREQUIPA

.....
Firma y sello

Anexo 6: Panel Fotográfico











Anexo 7: Pruebas del alfa de cronbach

	EVALUACIÓN DE CRÉDITOS PYME																							
	prospección				evaluación												aprobación		proceso de rec					
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24
E1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
E2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4
E3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4
E4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4
E5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5
E6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4
E7	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4
E8	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4
E9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4
E10	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5
E11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4
E12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5
E13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4
E14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
E15	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4
E16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4
E17	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4
E18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5
E19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4
E20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4
E21	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4
E22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4
E23	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5
E24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4
E25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
E26	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4
E27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4
E28	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4
E29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5
E30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4

Anexo 8: Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,821	24

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,848	16



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, TOLEDO MARTINEZ JUAN DANIEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - HUARAZ, asesor de Tesis titulada: "El proceso crediticio y la Morosidad en la Caja Arequipa, Huaraz 2021", cuyo autor es FRUCTUOSO LOPEZ DIANA JHULISSA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

HUARAZ, 16 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
TOLEDO MARTINEZ JUAN DANIEL DNI: 22510018 ORCID: 0000-0003-2906-9469	Firmado electrónicamente por: JDTOLEDO el 16-12- 2022 18:56:28

Código documento Trilce: TRI - 0491821