



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La evaluación crediticia y la morosidad en la Microfinanciera Progres,
Lurigancho - Chosica 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTOR:

Quispe Machaca Yanet (ORCID: 0000-0002-1381-0542)

ASESOR:

Dr. Bardales Cárdenas Miguel (ORCID: 0000-0002-1067-9550)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

Lima – Perú

2019

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación a mis padres, porque siempre estuvieron dispuestos apoyarme, motivarme y seguir adelante, por haberme permitido lograr este objetivo sobrepasando barreras a lo largo del camino.

Agradecimiento

Agradezco a Dios y a mis padres por su apoyo incondicional en todo este tiempo de preparación. También a mis docentes por su paciencia y compromiso en el transcurso del camino

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Quispe Machaca Yanet, con DNI N° 70502006, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro bajo juramento que los datos e información que se presenta en la tesis son auténticas y veraces.

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

Lima, 11 de Noviembre del 2019



.....
Quispe Machaca Yanet

70502006

ÍNDICE

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
ÍNDICE	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. Introducción	1
II. Método	
2.1. Tipo y diseño de investigación	15
2.2. Operacionalización de variables	16
2.3. Población y muestra	16
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	17
2.5. Procedimiento	20
2.6. Métodos de análisis de datos	20
2.7. Aspectos éticos	21
III. Resultados	22
IV. Discusión	32
V. Conclusiones	35
VI. Recomendaciones	36
Referencias	37
Anexos	43

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad en la microfinanciera progres, Lurigancho– Chosica 2019. El tipo de estudio de investigación es aplicado, de diseño no experimental, de un nivel correlacional de corte transversal, con un enfoque cuantitativo. La población objeto fueron 32 colaboradores, misma que se usó como muestra censal. Además de ello, la técnica utilizada fue la encuesta, teniendo como instrumento un cuestionario conformado por 18 preguntas de la variable evaluación crediticia y 18 de la variable morosidad, para la medición se utilizó la escala de Likert. Para el procesamiento de la información se utilizó la herramienta estadística SPSS 25 y se pudo determinar la confiabilidad del instrumento mediante el uso del alfa de Cronbach, donde se obtuvo como resultado de 0,89, para la primera variable y para la segunda variable 0.891, es decir, el instrumento es aplicable, puesto que también fue validado por el juicio de tres expertos.

Así mismo, la hipótesis planteada en la investigación, fue determinada por medio del coeficiente de correlación de Spearman, dando como resultado 0.956 y de acuerdo a la estimación de la correlación de Rho de Spearman indica que existe una relación positiva considerable, además el nivel de significancia hallado en la hipótesis general fue de 0,000. Siendo menor que 0.05, por ende se rechazó la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna. Finalmente se determinó que existe relación entre la evaluación crediticia y la morosidad en la Microfinanciera Progres, Lurigancho – Chosica 2019.

Palabras claves: Evaluación crediticia, crédito, morosidad.

ABSTRACT

The purpose of this research work was to determine the relationship between credit assessment and delinquency in Progress Microfinance, Lurigancho - Chosica 2019. The type of research study, non-experimental design, of a cross-level correlation is applied. with quantitative approach. The target population was 32 employees, which in itself is used as a sample census. In addition, the technique used was a study instrument such as having a questionnaire consisting of 18 evaluation questions of variable credit and 18 of variable crime for the measurement used the Likert scale. For the processing of the information, the statistical tool SPSS 25 was used and the reliability of the instrument could be determined using the Cronbach's al pha, where it was obtained as a result of 0.89, for the first variable and for the second variable 0.891, that is, the applicable instrument, since it also validated by the trial of three experts.

Similarly, the hypothesis raised in the investigation was determined by the Spearman correlation coefficient, producing 0.956 and according to the Spearman Rho correlation estimate indicates that there is a considerable positive relationship, in addition to the level of significance found. in the general hypothesis it was 0.000. Being less than 0.05, so rejected the null hypothesis, the hypothesis accept substitutes. Finally, it was determined that there is a relationship between evaluation and credit delinquency Microfinanciera Progres, Lurigancho - Chosica 2019.

Keywords: credit evaluation, credit, delinquency.

I. INTRODUCCIÓN

El grado de morosidad crediticia está presente en diversas entidades financieras, sin embargo, a lo largo del tiempo ha ido impactando en gran magnitud, a pesar que en actualidad los cambios tecnológicos han surgido a favor de estas entidades. En muchos casos, implementando estrategias de evaluación y cobros crediticios que reduzcan el nivel de mora, por lo mismo que buscan realizar una buena colocación y sobre todo el retorno de un crédito. Por ende la correcta evaluación crediticia, es de necesidad, puesto que permitirá tener una cartera de crédito de calidad y sobre todo indicadores que contrarresten a la morosidad.

A nivel internacional, según Bobadilla (2019) el Banco Central de Reserva del Perú a través de un reporte de estabilidad financiera, muestra que en países de América Latina como Argentina, Colombia, Chile, Brasil, Guatemala, Panamá y Perú, el grado de morosidad es de 2.5% al año 2017. Sin embargo, al analizar la información rescatada de octubre del año siguiente, se obtuvo 3.14% de morosidad crediticia, siendo un porcentajes ascendentes a diferencia del 2017. Con ello muestra que, el hecho de ser países de infraestructura y con sistemas tecnológicos, unos más que otros, no se asegura que la problemática llamada morosidad no esté presente, de lo contrario es de suma importancia reducir estos resultados

No obstante a nivel nacional, las entidades financieras también pasan por esta peripecia de la morosidad, que genera un desequilibrio financiero, es por ello que se debe mitigar el riesgo para un otorgamiento de crédito. La morosidad se ha incrementado en gran manera, por lo que se requiere énfasis en el aspecto de la evaluación y otorgamiento de crédito ya que en muchas ocasiones el deudor no entra en mora desde que dejo de pagar, si no desde el día que se le aprobó el crédito, por tal motivo, la evaluación crediticia juega un proceso muy importante en las entidades financieras. Así mismo conforme a los resultados estadísticos Bobadilla (2019) menciona que, la Asociación de Bancos del Perú informo que el grado de morosidad hasta finales de octubre del presente año, alcanza el 3.14% y del 2018 finalizo con el 3.23%, siendo cifras que superan el ratio de morosidad que Asbanc cerro el 2017 con 3.04%, mostrándose el pico más alto desde el 2005.

A nivel local, la microfinanciera Progres, objeto de estudio dedicado a proveer productos financieros, brindar créditos a pequeñas y microempresas, es una muestra del incremento de la morosidad, puesto que el porcentaje de manera ascendente se muestran reflejados en la cartera de crédito con mora mayor a siete y treinta días. A pesar de generar

estrategias para reducir el nivel de morosidad, hasta la actualidad, los indicadores siguen siendo mayores a diferencia de años anteriores, por lo mismo que ocurren varios errores al realizar la evaluación crediticia, originando el incumplimiento de pago, generando a su vez la falta de liquidez, perjudicando la cartera de crédito y los diversos beneficios que contrae para la entidad. La problemática de la microfinanciera, también gira en torno a la falta de experiencia de los analistas de crédito, ya que no cuentan con experiencia y en muchas ocasiones al generar la colocación de crédito no miden el nivel de riesgo, teniendo como resultado la morosidad.

Pero el problema surge cuando el cliente incumple con el acuerdo de pago según su cronograma proyectado, ya que consecuentemente generan desperfectos financieros a la entidad, afectando y disminuye la utilidad neta y liquidez, pero sobre todo impacta en la rentabilidad. Por ello, es necesario el análisis de la relación que tiene los procedimientos antes de otorgar un crédito, porque si no hay una buena evaluación, se obtendrá como resultado clientes que incumplan los acuerdos de pagos, obteniendo como resultado la morosidad. Actualmente la microfinanciera Progres, ha generado márgenes de incremento de morosidad, es así que se genera la necesidad del presente tema de investigación, que ayudará a observar de qué manera influirá la evaluación crediticia con respecto a la morosidad crediticia en la microfinanciera Progres.

En la presente investigación se presentará antecedentes tanto Internacionales como nacionales, que fueron tomadas para encaminar y fortalecer el tema a investigar. A nivel Internacional se presenta estudios de investigación que ayudaron a fortalecer y recopilar información.

Carrera (2017) en su tesis: “Análisis de la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Induplasma S.A en el año 2015”. Determino como propósito analizar la gestión del cobro de la entidad, que permitirá interpretar los defectos de las cuentas por cobrar. La investigación que aplico es de enfoque cuantitativo, descriptivo, con diseño no experimental de tipo transversal. Siendo su muestra de siete colaboradores, para la encuesta que se realizó. Concluyo que la entidad cuenta con un nivel de riesgo moderada, debido a que no hay un manual de funciones para las áreas, con respecto al proceso de aprobación de créditos es ineficaz, puesto que se rigen bajo la presunción y no por los criterios de evaluación. Así mismo es necesario que realice las correcciones y cambios basados en procesos, desde la evaluación crediticia hasta el retorno del pago.

Lligalo (2017) en su tesis: “Políticas y plan de acciones para la gestión de la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda”. Tuvo como finalidad proponer políticas y un plan de acción para combatir la morosidad. La investigación es de tipo cuali-cuantitativo, no experimental. La población estuvo conformada por los socios de la cooperativa, con una muestra de 382 socios. Finalmente concluyo que el incremento del índice de morosidad se debe a la poca estabilidad de sus socios, es por ello que se genera la mala evaluación, el incorrecto seguimiento de mora y la facilidad de entregar el crédito.

Hurtado (2017) en su tesis: “Análisis a las cuentas por cobrar del comercial almacenes costo de la parroquia borbón cantón Eloy Alfaro”. Tuvo como finalidad diseñar políticas de créditos y cobranzas para el control, seguimiento y recuperación de las cuentas por cobrar. El tipo de investigación fue de carácter no experimental con diseño transaccional, descriptivo, de tipo cuantitativo y cualitativo. Estuvo conformada por una población finita, con una muestra de 99 colaboradores, teniendo como resultado en cuanto a la aprobación de un crédito que la entidad no analiza las restricciones de los posibles clientes. Finalmente concluyo que existe un adecuado proceso de créditos y cobranza, que tienen como resultado la morosidad con más de 365 días, afectando directamente la rentabilidad de la entidad.

Sánchez (2017) en su tesis: “Gestión Financiera y la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito mujeres líderes Ltda”. Tuvo como objetivo Evaluar la Gestión Financiera y la morosidad. La investigación es cuali-cuantitativa, explicativa. La población estuvo conformada por 7 colaboradores de la Cooperativa. Así mismo concluyo que, las normativas y tácticas de crédito, con las que tiene la entidad no son prácticos, lo que genera otorgar créditos sin procedimientos y sin ni una evaluación antes de verificar si el socio hace frente a la deuda.

Ramos (2018) en su tesis: “Análisis de los índices de morosidad en los microcréditos de la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda.” Tuvo como objetivo Analizar los índices de morosidad. La metodología de investigación fue de enfoque cuantitativa y cualitativa de nivel descriptivo. La población estuvo constituida por 25 colaboradores, siendo la misma la muestra. Como conclusión concluye, que en la entidad existe un manual de políticas y procedimientos, pero no se ejecuta de manera completa las políticas establecidas por parte del personal, causando la morosidad.

En esta tesis se encuentra presente dimensiones de la investigación que se realiza, siendo de gran aporte para incrementar el marco teórico, y analizar ciertas situaciones.

A nivel Nacional, para el estudio se tomó en cuenta tesis tales como:

Pacheco y Valencia (2016) en su tesis “Evaluación crediticia y su incidencia moratoria en la agencia portal espinar de la caja municipal de ahorro y crédito cusco periodo 2013”. El propósito es Determinar si la evaluación crediticia incide en la morosidad. El trabajo de estudio tuvo un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal. La población es la cartera de los analistas de crédito de la caja municipal de ahorro de crédito Cusco, Espinar. LA muestra fue de 30 analistas de la agencia ya mencionada. Para el análisis de datos se utilizó el estadístico SPSS. Se obtiene una correlación de Pearson de 0, 623, quiere decir que hay una relación moderada. Finalmente los resultados indicaron que el proceso de evaluación crediticia influye en el índice de morosidad.

Este trabajo de estudio se tomó como base, para conocer si la evaluación crediticia contribuye de alguna manera en la morosidad de una entidad, así también si la primera variable es importante para que una organización no tenga problemas de rentabilidad.

Gomez (2017) en su tesis “la evaluación crediticia y la morosidad de créditos comerciales en la financiera confianza S.A.A Huánuco – 2017”. Cuyo propósito es explicar cómo la evaluación crediticia influye en la morosidad de créditos comerciales. Es de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal. Se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos, aplicado a una muestra de 9 analistas de crédito. Por último confirma la hipótesis planteada, concluyendo que existe una relación crediticia en la morosidad, a través de del análisis cualitativo, análisis cuantitativo y el destino de crédito.

La investigación que realizó el autor contribuye a esta investigación ya que está enfocado en las dimensiones de la variable evaluación crediticia, siendo referente y de apoyo para realizar el estudio.

Zanabria (2017) en su tesis “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” tuvo como objetivo Determinar la relación que existe entre el proceso crediticio y la morosidad desde la percepción de los clientes. El método de la investigación tiene un enfoque cuantitativo de nivel correlacional y de diseño no experimental de corte transversal. La población que se eligió para el estudio son 86 clientes de la entidad. La encuesta fue la

técnica que uso y cuestionario como instrumento, conformado por 20 preguntas. Siendo procesado por el estadístico SPSS 23. Donde el alfa de Cronbrach fue de 0,810, quiere decir que es altamente confiable.

Se usó esta investigación porque también se buscó la cierta correlación que se halla entre las variables evaluación crediticia y la morosidad, las cuales los resultados fueron vaciados en el programa estadístico SPSS.

Laguna (2018) en su tesis: “La evaluación crediticia y su incidencia en la morosidad de los microcréditos comerciales de la financiera crecer Prepyme S.A.C Huánuco, 2018”. Tuvo como objetivo Determinar la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad de los microcréditos. El estudio realizo es de enfoque cuantitativo que permitirá analizar las opiniones de los colaboradores de manera numérica, el tipo de estudio es aplicada porque va fomentar soluciones ante un problema similar que tiene la entidad, de diseño no experimental de corte transversal. Se redactó un cuestionario que abarco 19 preguntas mediante la escala de Likert, la población fue de 20 analistas de crédito. Los resultados que se obtuvieron fueron procesados en el estadístico SPSS, donde se obtuvo una correlación de Pearson, la relación de las variables se encuentran en la escala de 0,576, es decir hay una relación moderada. Finalmente se concluye que el proceso crediticio debe ser elaborado minuciosamente por un comité de crédito para disminuir la morosidad en los clientes.

Esta investigación cuenta con el mismo diseño no experimental, por el mismo que no se realiza la manipulación de las variables. Siendo el propósito buscar la relación que existe entre la variable evaluación crediticia y la morosidad.

Ticona (2018) en su tesis “Evaluación del crédito y su incidencia en el índice de morosidad de Mi Banco – Banco de la Microempresa S. A. Agencia Juli del periodo 2015” tuvo como objetivo evaluar la incidencia de la evaluación de crédito en el índice de morosidad. El método de la investigación es de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental- correlacional. A través del cuestionario abarco 15 preguntas que se midieron por medio de la escala de Likert. La población fue de 15 colaboradores de la empresa. Los resultados que se obtuvieron fueron procesados en el estadístico SPSS, donde el alfa de Cronbach fue de 0,831, siendo una confiabilidad alta.

Se utilizó este trabajo de estudio, por lo mismo que el diseño es correlacional y porque la población que se usó son colaboradores de una zona específica y servirá para la discusión.

Por consiguiente, se presentará diversos autores para definir y plasmar conocimiento e información teórica que permitirá conocer a más detalle los conceptos y términos de la variable evaluación crediticia

Variable 1: Evaluación crediticia:

Ross, Westerfield y Jaffe (2012) define que el análisis de crédito se refiere al proceso de decidir si se debe otorgar crédito o no a un cliente específico (p. 856).

Morales, J. y Morales, A. (2014) menciona que, es el análisis de la información de datos que accederán a disponer si se acepta o rechaza la solicitud de crédito, siendo lo primordial evaluar la voluntad y capacidad de pago del solicitante frente a una deuda.

Así también Vela y Caro (2015) define claramente que la evaluación crediticia es cuando el analista de crédito utiliza diversos instrumentos de análisis, usando metodologías de evaluación para diversos tipos de créditos, que permitan visualizar el riesgo del crédito con el fin de determinar si son aptos o en caso contrario, si no lo son (p, 124).

Cole (1997) citado por Morales, J. y Morales, A. (2014) detalla que: Una investigación crediticia se realiza para la toma de decisiones de manera correcta en función a un crédito, este procedimiento constantemente se debería generar. Muy aparte de ello no se realiza por solo ser un procedimiento, si no de lo contrario buscar datos suficientes para fortalecer y asegurar una decisión precisa para que sea una mayor seguridad del recupero del crédito de acuerdo a los políticas de crédito otorgado.

Por otro lado Trejo, Martinez y Venegas (2017) nos mencionan que: La estadística y la administración de datos a través de los diferentes modelos analíticos, posibilitan hoy en día a que las entidades financieras generen de manera rápida las decisiones o negación a una solicitud de crédito, así como la gestión de una cartera de crédito en una venta cruzada.

También Falcon (2008) citado por Leal, Aranguiz y Gallegos (2017) menciona que: Existe distintos modelos para analizar el riesgo de un crédito y unos de los destacados es el modelo de credit scoring, que favorece la toma de decisiones para otorgar y denegar algún crédito. Pero el éxito realmente se encuentra en el análisis de datos así como también los modelos que ayudan al análisis de información presente y pasada pero que en muchas ocasiones se deja de lado a los clientes nuevos. Por último están los modelos de evaluación económica-financiero que están basados en los estados financieros, por lo que este modelo obtiene el éxito cuando se genere el estudio de los flujos de tesorería.

En las entidades financieras se establecen con determinados requisitos según normativas y calificación para el otorgamiento del crédito, así mismo se genera el pago de 8 interés del monto total del crédito, adicional a ello otros costos que determine la entidad, como seguros e intereses por el pagó tardío. Esos aspectos son parte del crédito que ya está establecido en la gran mayoría de entidades

Brzowski (2019) agrega que hay tres razones de peso para analizar las implicaciones del acceso al crédito, en el rendimiento de una empresa. Que es la supervisión bancaria, los efectos de valor de mercado y el establecimiento de una relación bancaria (p.258).

Loredana y Daniela (2018) mencionan que en general, el crédito representa el intercambio de un valor monetario actual contra un futuro valor monetario. Como medio de pago puede ser un factor clave del crecimiento, estimulando el desarrollo de nuevos negocios, empresas privadas pequeñas y medianas empresas en el inicio de negocios, y el relanzamiento de las áreas vitales de la economía (p.266).

Con respecto a la evaluación crediticia, se presenta a continuación uno de los análisis que se lleva a cabo para otorgar un crédito, el análisis cualitativo, por lo que es parte importante como proceso para determinar el acceso a un crédito, por lo mismo que en este análisis se observa el comportamiento y la voluntad de pago.

Dimensión 1: Análisis cualitativo

Ochoa y Saldivar (2012) indican que el análisis cualitativo es complementar el análisis cuantitativo, es propio e importante en caso que los estados financieros no estén dictaminados por un contador público independiente.

El análisis cualitativo fomenta la información en base a la actitud y comportamiento frente a la responsabilidad de una deuda, es así que se recopila datos del entorno del solicitante, con el fin de disminuir el riesgo, puesto que si el entorno y el sistema financiero brindan un resultado favorable, la seguridad que retorne el crédito es mayor.

Liu, Zhou, Zhao, y Wang, (2018) nos recalca que los bancos comerciales siempre han sido los actores dominantes en el desembolso del crédito, ya que poseen habilidades profesionales y datos suficientes para evaluar el riesgo crediticio del prestatario. Sin embargo en la actualidad se he está generando una problemática para esas misma entidades ya que al parecer no se está llevando una buena gestión de evaluación crediticia.

La obtención y evaluación de información para la solicitud de crédito es por parte de las personas responsables que se dedican o realizan las actividades de ejecutivo o analista de crédito en entidades financieras, con el fin de colocar créditos y de esa manera reducir la posición desigual con respecto al número de créditos y la calidad de la información de ambas partes al momento de realizar la compraventa de un servicio (Gomez y Lopez, 2016).

Así mismo se presenta el aspecto del análisis, por lo que también es parte determinante para otorgar un crédito, en este tipo de análisis, se obtiene la información de la capacidad de pago del solicitante, que se mide a través del balance general y el estado de ganancias y pérdidas.

Dimensión 2: Análisis Cuantitativa

La evaluación cuantitativa se realiza con el fin de saber y obtener la información del individuo respecto a su capacidad de pago en tiempo presente y futuro durante la evaluación, todo con el fin de ver la posibilidad de aprobarle el crédito como de su pago, en síntesis la evaluación cuantitativa es reducir y evitar los riesgos de crédito (CAC San Viator, 2012).

Uyemura y Deventer (2000) citado por Fikremariam (2019) menciona que: Los posibles riesgos de los sistemas de calificación, son significativo de la cual deberían al usarlo deberían indicar cambios en el nivel esperado de la pérdida crediticia. Los modelos cuantitativos permiten entre otros, establecer numéricamente cuales son los factores más relevantes e importantes para explicar el riesgo de incumplimiento, ya que evaluar el nivel de importancia de esos factores mejorará el riesgo de incumplimiento, permitirá ser más capaces de eliminar a los solicitantes de préstamos malos y estar en una mejor posición para calcular cualquier reserva necesaria para cubrir pérdidas futuras esperadas de los préstamos (p, 820).

Dimensión 3: Destino del crédito

El destino del crédito se refiere al motivo razón o circunstancia por el que la persona solicita el crédito. En otras palabras, a donde va direccionado el crédito que solicita el cliente, ya que por ese aspecto se evaluará el otorgamiento del crédito con el fin de mitigar riesgos.

Las entidades financieras clasifican el destino de crédito principalmente en tres, que es el crédito capital de trabajo, de consumo y crédito hipotecario, ya que es importante para genera la evaluación crediticia del solicitante por lo que de acuerdo a ello se solicitará documentos y sustentos para demostrar su voluntad y capacidad de pago.

Por ello, Bolten (1981) citado por Palacios (2016) menciona que: El Crédito comercial,

es el destino de crédito que se genera para hacer uso de capital de trabajo, como es la compra de los materiales del negocio, remodelación o instalaciones de equipos, el pago de los alquileres y la compra del ambiente donde se desarrollará o estará en funcionamiento el negocio. El crédito consumo se refiere a que el destino será para uso estrictamente del cliente, quien puede desarrollar diversas actividades como es la compra de algún artefacto, alguna remodelación del hogar, adquisición de tarjetas en función al consumo. El crédito vivienda o hipotecario, este destino de crédito se hace uso para la adquisición o construcción de viviendas.

Con respecto a la segunda variable, se presentó sobre la morosidad que es un tema bastante tocado en diversas entidades, pero sobre todo en entidades financieras, cajas y microfinancieras, por ello se cita a diversos autores para tener bases teóricas que ayudaron a complementar la información.

Variable 2: La Morosidad

Díaz (2014) define que: “La morosidad es sinónimo de retraso de pago, Cuando solemos aludir al cliente moroso, o al menos así debemos hacerlos, al deudor que se está situado en estado de mora, que tiene un incumplimiento de pago y su crédito está vencido.

Pérez (2009) citado por Brachfield (2014) indica que la morosidad es parte de la crisis financiera, que genera un deterioro para las actividades económicas planeadas por parte de los agentes y como consecuencia las dificultades para hacer frente a sus deudas, que en otras palabras es el aumento del número de créditos. Con respecto a calidad de la cartera crediticia, la herramienta o el método de medición que se hace uso para medir el nivel de morosidad es el resultado entre los créditos en estado atrasados y el total de créditos colocados, así también la calidad de cartera hace que la entidad aumente las provisiones por los créditos en mora, lo que hace que reduzca sus utilidades, finalmente afectando a sus resultados financieros.

Cardona (2004) citado por Cortez y Burgos (2016) mencionan que:

Las principales causas que ocasionen que una empresa cierre definitivamente se debe al alto índice de morosidad que tienen por más de un determinado periodo contable, como también por la falta de políticas que disminuyan el riesgo de crédito. Por ello la estrategia para esta situación de las dificultades de cobranza o pagos en la cartera de crédito está en poder analizar exactamente los riesgos crediticios generados por los créditos, ya que de esta manera se podrá tomar en cuenta las futuras problemáticas que tendrá el deudor con el fin

de obtener el pago tal como se llegó al acuerdo.

Por otro lado Yong & Soto (2013) citado por Cortez y Burgos (2016) afirma que si la liquidez en una entidad es adecuadamente solvente y estable se disminuye y evita que la incobrabilidad de la cartera de crédito lleve a situaciones críticas como la bancarrota que surge causa de la morosidad.

Por otro lado una buena evaluación de crédito generada por la entidad permitirá determinar mediante una base de datos a que individuo se le otorga o niega el crédito solicitado (Arce y Mejia, 2011 citado por Cortez y Burgos , 2016).

Cardona (2004) citado por Cortez y Burgos (2016) mencionan que: Las principales causas que ocasionen que una empresa cierre definitivamente se debe al alto índice de morosidad que tienen por más de un determinado periodo contable, como también por la falta de políticas que disminuyan el riesgo de crédito. Por ello la estrategia para esta situación de las dificultades de cobranza o pagos en la cartera de crédito está en poder analizar exactamente los riesgos crediticios generados por los créditos, ya que de esta manera se podrá tomar en cuenta las futuras problemáticas que tendrá el deudor con el fin de obtener el pago tal como se llegó al acuerdo.

Por otro lado Gaskin (2016) menciona que una buena evaluación de crédito generada por la entidad permitirá determinar mediante una base de datos a que individuo se le otorga o niega el crédito solicitado (p. 65).

El nivel de morosidad en la calidad de cartera desfavorece al factor liquidez de las distintas entidades que brindan créditos financieros. Así mismo el alto grado que tienen los deudores de las entidades afecta de manera directa al financiamiento y a la liquidez donde a la misma vez involucra a otros aspectos de la organización como también disminuyendo el grado de inversión (Araujo, 2016).

Kajola, Adedeji, Olabisi y Babatolu (2018) nos menciona que el riesgo de crédito se puede generar a partir de la entidad financiera o bancaria y el cliente o deudor. Por parte de las entidades financieras se puede generar por la falta de análisis e investigación con respecto a las solicitudes y otorgamiento de créditos. Por parte del cliente ocurre con encubrir la información de sus deudas y brindar información no real. La combinación de ambas actividades en conjunto con la gestión respectiva y los clientes de las entidades financieras dirigen al incumplimiento de pago, por ende los préstamos que no son pagos en su

determinando momento se conocen como la morosidad (pp. 53 - 54).

Por ello Sbarcea (2017) menciona que el riesgo crediticio que ha generado la gran parte de los problemas para los bancos comerciales a lo largo de la historia, el Banco de Pagos Internacionales ha dado una definición simple y concisa, es decir, el incumplimiento de crédito es la posibilidad que el cliente no reembolsará el pago del crédito, asumidas en el acuerdo de crédito siendo esto el incumplimiento de los términos (p. 172).

También Iuga (2006) citado por Sbarcea (2017) indica que por lo tanto, el riesgo crediticio está estrictamente vinculado a la capacidad del prestatario para generar ingresos para cubrir el costo del préstamo, es decir, el capital, los intereses y las posibles comisiones. Por lo que cree que el análisis de riesgo de crédito debe tener en cuenta las ganancias (p. 172).

Dimensión1: Incumplimiento de pago

El autor Garg (2018) afirma que: cuando la organización está frente a un incumplimiento, lo primero que se debe realizar es identificar el problema o razón del incumplimiento. Tener conocimiento del tipo de incumpliendo que presenta el individuo es de suma importancia sobre todo antes de proceder con alguna acción o proceso, ya que cada tipo de incumplimiento tiene distintas estrategias de acción o proceso. Por lo que no es lo mismo trata con un individuo que no tienen voluntad de pago, que tratar con un individuo que realizo el pago pero por algún motivo no hay registros o que está pasando por algún inconveniente con sus ingresos (p. 86).

El contrato es el instrumento más importante de las operaciones para el otorgamiento de un crédito, por ello Brachfield (2014), afirma que: Si se cumple adecuadamente el proceso y se pide todo los requisitos conforme a las normativas por la entidad, el deudor tendrá mayor responsabilidad frente a la deuda por la misma razón que se le solicitará documentos legales y por otra parte junto a ello el contrato donde están las clausulas y acuerdos por ambas partes, ya que el contrato es el documento que garantiza a la entidad que el deudor pagará el crédito otorgado. En síntesis, el contrato es el principal documento con el que se hacer frente a la a un individuo moroso.

Según la ley establecida, para generarle la obligación de pago de mora al deudor esta debe estar establecida en el contracto que se llevó a cabo durante la entrega del crédito, ya que de esa manera se hará el cobro de manera automática y legal cuando se incumpla con el

acuerdo de pago según las normativas de la entidad. De esta manera la entidad estará amparada caso que el deudor no esté de acuerdo con el pago del interés o la mora por los días de atraso (Brachfield, 2014).

Dimensión 2: Clasificación del deudor

Jovanovic (1982) citado por Greer (2016) menciona que las calificaciones crediticias representan una fuente de información sobre el entorno financiero, económico y administrativo de la entidad que se está calificando, pero los clientes o deudores no siempre han tenido acceso a la información financiera y económica de las ciudades.

Ross, Westerfield y Jaffe (2012) indican que la clasificación del deudor es el proceso de calcular una puntuación numérica para un cliente con base en la información recabada, el crédito se otorga o se niega de acuerdo con el resultado. Así mismo los diferentes sistemas y procedimientos para la verificación de las calificaciones crediticias concluyen el nivel de solvencia de cada persona.

Begin et al. (2019) describe que existen numerosos enfoques de una sola empresa para medir el riesgo de crédito, también las instituciones financieras están entrelazadas y, por lo tanto, la evaluación del riesgo de crédito del sector de servicios financieros requiere un examen de la interconexión de sus instituciones. Hay varias formas de ver la interconexión de las empresas: correlación en los activos de la empresa o intensidad de incumplimiento a través de cópulas o factores comunes (p. 265).

Por otro lado Martin (2017) establece que una calificación crediticia permite recopilar la información de la persona a lo largo de sus diversos créditos adquiridos, siendo de herramienta para mitigar riesgos financieros.

La clasificación del deudor está establecida por el aspecto que tiene el cliente al hacer frente a una deuda, definida por el flujo de fondos y el cumplimiento del acuerdo de pago.

Cada deudor que cuenta con créditos adquiridos, serán determinados por una categoría o clasificación siendo establecido de la siguiente manera: calificación normal, con problemas potenciales, deficiente, dudoso y con calificación en pérdida.

Dimensión 3: Índice de morosidad

La cartera de crédito es la totalidad de créditos aprobados, así mismo quien lo realiza es el analista de crédito, por lo que los créditos generados durante determinado tiempo es

significativamente el activo de una entidad financiera siempre y cuando se administre de manera eficiente y eficazmente, en todo caso será de manera negativa para la entidad

Piotr (2016) refiriéndose a la cartera de crédito , concreta que la diversificación de cartera permite la reducción de riesgo de la cartera total, por lo que la herramienta cuantitativa para la clasificación de la cartera son los enfoques principales para analizar los productos a otorgar o a que grupo va a pertenecer el individuo, puesto que la creación de una cartera de crédito de menor riesgo requiere un proceso continuo de la diversificación, así como para la correcta identificación de ello, que se requiere la reclutación de colaboradores con experiencia analítica y científica, ya que será el encargado de efectuar las solicitudes de créditos como también minimizar los riesgos de la colocación de créditos que afectarían a la entidad, llamadas pérdidas financieras (p.44).

Formulación del Problema

Problema general

-¿Cuál es la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad en la microfinanciera Progres, Lurigancho - Chosica 2019?

Problema específico

-¿Cuál es la relación entre el análisis cualitativo y la morosidad en la microfinanciera Progres, Lurigancho - Chosica 2019?

-¿Cuál es la relación entre el análisis cuantitativo y la morosidad en la microfinanciera Progres, Lurigancho - Chosica 2019?

-¿Cuál es la relación entre el destino de crédito y la morosidad en la microfinanciera Progres, Lurigancho - Chosica 2019?

Justificación del estudio Teórica

El estudio de investigación se justifica de manera teórica debido al uso de las teorías identificadas las variables evaluación crediticia y la morosidad, las cuales nos servirán para poder profundizar y enriquecer el conocimiento respecto al tema, que servirá como antecedentes para las próximas investigaciones.

Metodológica

El desarrollo de esta investigación presenta instrumentos que servirán para poder poner a prueba la hipótesis propuesta, poder identificar si existe una relación entre la primera

variable y la segunda variable.

Práctica

Investigación se realiza por el mismo hecho de evaluar la correlación entre la variable evaluación crediticia y la morosidad, por lo que existe el menester de mejorar el grado de morosidad en las entidades financieras. Así mismo para que la microfinanciera Progres, conozca a través de la teoría lo que influye en este hecho.

Hipótesis

Hipótesis General

- Existe relación entre la evaluación crediticia y la morosidad en la Microfinanciera Progres, Lurigancho - Chosica 2019.

Hipótesis Específicos

- Existe relación entre el análisis cualitativo y la morosidad en la Microfinanciera Progres, Lurigancho - Chosica 2019.
- Existe relación entre el análisis cuantitativo y la morosidad en la Microfinanciera Progres, Lurigancho - Chosica 2019.
- Existe relación entre el destino del crédito y la morosidad en la Microfinanciera Progres, Lurigancho - Chosica 2019.

Objetivos

Objetivo General

- Describir la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad en la Microfinanciera Progres, Lurigancho Chosica 2019.

Objetivos Específicos

- Identificar la relación entre el análisis cualitativo y la morosidad en la Microfinanciera Progres, Lurigancho - Chosica 2019.
- Identificar la relación entre el análisis cuantitativo y la morosidad en la Microfinanciera Progres, Lurigancho - Chosica 2019.
- Identificar Determinar la relación entre el destino del crédito y la morosidad en la Microfinanciera Progres, Lurigancho - Chosica 2019.

II. Método

2.1 Tipo y diseño de la Investigación

Enfoque de la investigación

Hernández, Fernandez y Baptista (2010), indica que el enfoque cuantitativo está determinado por procedimientos que a su misma vez serán probados, en la que se complementa con objetivos de estudio y las preguntas, llevando a cabo también un marco teórico. Por consiguiente de generan hipótesis y variables que se medirán, y se realizan análisis utilizando métodos estadísticos, por ultimo finalizando con conclusiones respecto a las hipótesis planteadas

La investigación se realizó con un enfoque cuantitativo ya que se midieron la variable evaluación crediticia y la morosidad.

Tipo de investigación

La investigación fue aplicada porque la investigación tuvo como finalidad la obtención y recopilación de información para ir construyendo una base de conocimiento, así como resolver un determinado problema.

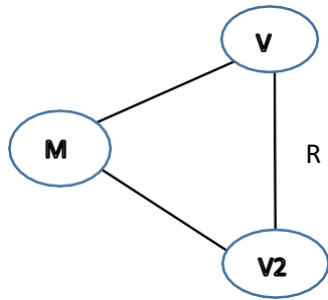
Según Ríos (2017) menciona que, es característico y busca el desarrollo de los conocimientos generados para dar solución a algún problema específico.

Nivel de investigación

El nivel de estudio de investigación fue correlacional porque permitió establecer el nivel de enlace entre la variable evaluación crediticia y variable la morosidad. Según Hernández, et al. (2010) nos dice que al ser correlacional, busca reconocer la relación o grado de integración que existe entre diversos conceptos, variables o categorías de una investigación en particular

Diseño de la investigación

El diseño de esta investigación fue no experimental – transversal porque no se generó la manipulación de las variables, por lo que se examinara los datos del estudio en un solo momento. Según Hernández, Fernandez y Baptista (2014) menciona que, si una investigación es no experimental es porque se basó en la observación de las variables desde su estado natural y después analizarlos con detenimiento, pues en este tipo de diseño no existe manipulación alguna.



M1= Muestra (Colaboradores de la Microfinanciera Progres))

V1 = Variable 1 (Evaluación Crediticia)

V2 = Variable 2 (Morosidad)

R = Relación de las variables de estudio **v1 – v2**

2.2 Operacionalización de variables

Hernández y Mendoza (2018), indican que las variables tienen propiedades que fluctúan y de la cual sus variaciones son susceptibles al observarse o medirse. Compuesta por:

Variable 1: Evaluación crediticia y sus tres dimensiones que son, análisis cualitativo, análisis cuantitativo y destino del crédito.

Variable 2. Morosidad y sus tres dimensiones que son, incumplimiento de pago, clasificación del deudor y nivel de morosidad.

2.3 Población y muestra Población

La población estuvo conformada por 32 colaboradores de la microfinanciera Progres) ubicados en Lurigancho Chosica. Con respecto a la población Hernández et al. (2014) indica que la población es la agrupación con determinadas características que concuerdan.

Muestra censal

La muestra aplicada fue realizada a toda la población, con el fin de ser representativa.

Hernández et al. (2010) afirman que debido a que se usó toda la población para la recopilación de información, no hay necesidad de realizar la fórmula para sacar una muestra, solo se hace una muestra censal para que sea más precisa la investigación.

También, Pérez (2010) menciona que un censo abstrae información de datos, sobre determinados aspectos de cada elemento del conjunto de una población.

2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad Técnica

La técnica que se utilizó en la investigación fue la encuesta. Así pues Tamayo (2014) mencionan que, la técnica de recoger datos es la parte importante del diseño de investigación. El procedimiento, da lugar en que momento y lugar fue la recolección de datos, es por ello considerar todos los métodos obtenidos en los datos y dicha información obtenida dependerá la información precisa y que los resultados sean útil y aplicables.

Instrumento

El instrumento utilizado para la recolección de información es el cuestionario, por ello se cita a Hernández et al (2016), quien ratifica que dentro de toda investigación la recolección de datos es importante y sobre todo que se pueda medir mediante el instrumento del cuestionario por lo mismo que consiste en obtener datos a través de preguntas de una o más variables. Así mismo la escala utilizada para la medición es de tipo Likert.

Validez

Hernández et al (2016), toda investigación presenta informaciones generales que se refiere al instrumento que mide las variables.

Sánchez, Reyes y Mejía (2015) indican que la validez es el resultado de todo instrumento, que busca medir lo que se requiere, con el fin de mostrar viabilidad de los aspectos a medir. Debido a esto existen tres tipos de validez, tales como:

a) Validez de contenido

Según Hernández et al. (2014) menciona que es el nivel de contenido que posee un instrumento mostrando un dominio determinado.

b) Validez de criterio

Hernández et al. (2014) indica que la validez de criterio es establecer puntuaciones al momento de relacionar las variables mediante criterios de manera externa que buscan medir lo mismo.

c) Validez de constructo

Hernández et al. (2014) afirman que se debe explicar cómo ciertas mediciones de la variable se relacionan de manera congruente con las mediciones de otros conceptos teóricamente correlacionados.

Por ende, la validez del instrumento se dio mediante de la evaluación de 3 expertos, con grados de Maestría y Doctorado, con conocimiento extenso del tema, es decir, el instrumento se basará en un juicio de expertos, se hará entrega de un instrumento y una matriz de evaluación para cada uno de ellos, para que consideren objetivamente la calificación de forma independiente acerca del instrumento y su fiabilidad, lo que se pretende utilizar en la recolección de datos de esta investigación

Al obtener la aprobación por juicio de expertos en el tema, se realizó el proceso de validación del contenido, a continuación, se muestra el grado y el nombre de los tres expertos que participaron en la validación del instrumento.

Tabla 1:

Nombres de expertos en ambas variables

	Grado y Nombre
Experto N°1	Mg. Villanueva Orbegoso Vladimir
Experto N°2	Mg. Villar Castillo Fredy
Experto N°3	Dr. Navarro Tapia Javier

Confiabilidad

Hernández et al (2016), la confiabilidad se evalúa mediante el instrumento utilizado, si se utilizaron varios instrumentos se realizará para cada uno de ellos y se ejecutara escalas para diferentes variables, para la fiabilidad y medir las variables se utilizó el alfa de Cronbach, esto ayudara a ver su correlación de las variables dentro de la organización.

Resultados de prueba de confiabilidad

Tabla 2:

Escala de medición del Alfa de Cronbach

Rango	Magnitud
0.81 - 1.00	Muy Alta
0.61 – 0.80	Alta
0.41 – 0.60	Moderada
0.21 – 0.40	Baja
0.001 -0.20	Muy baja

Estadístico de fiabilidad

Según Lao y Takakuwa (2016) nos dice que a la medida de la fiabilidad mediante el Alfa de Cronbach se asume que los ítems se miden bajo un solo constructo y que se

relacionan entre sí y mientras el grado del alfa se aproxime a la numeración 1 la consistencia de los ítems será mayor.

Tabla 3:

Confiabilidad del Alfa de Cronbach General

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,947	36

Rango de confiabilidad 0.81 – 1.00 (Muy alta), según Lao y Takakuwa (2016).

De acuerdo al resultado obtenido por el Alfa de Cronbach la fiabilidad que proporciona la consistencia interna del instrumento que se hizo en la investigación es de 0.947 es decir, que el coeficiente del alfa es muy alta, apropiada para poder aplicarla.

Tabla 4:

Confiabilidad de la variable Evaluación crediticia

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,894	18

Rango de confiabilidad 0.81 – 1.00 (Muy alta), según Lao y Takakuwa (2016).

En el presente análisis se obtuvo mediante la determinación de la confiabilidad la escala para la variable de morosidad y el alpha de cronbach. De acuerdo al resultado obtenido por el Alfa de Cronbach la fiabilidad que proporciona la consistencia interna del instrumento que se hará en la investigación es de 0.894 es decir, que el coeficiente del alfa es muy alta, apropiada para poder aplicarla.

Tabla 5:

Confiabilidad de la variable Morosidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,891	18

Rango de confiabilidad 0.81 – 1.00 (Muy alta), según Lao y Takakuwa (2016).

En el presente análisis se obtuvo mediante la determinación de la confiabilidad la escala para la variable de morosidad y el alfa de Cronbach. De acuerdo al resultado obtenido por el Alfa de Cronbach, la fiabilidad que proporciona la consistencia interna del instrumento que se hará en la investigación es de 0.891 es decir, que el coeficiente del alfa es muy alta, apropiada para poder aplicarla.

2.5 Procedimiento

El cuestionario se realizó con la participación de 32 colaboradores de la microfinanciera Progresá. El análisis que se empleó dentro de los datos es el estadístico, dado que se está aplicando el cuestionario como instrumento para las dos variables, que está conformado por 36 preguntas utilizando la escala de Likert, ya que culminada la información obtenida se ingresaron los datos para ser tabuladas en Excel, donde se ingresó la información al programa SPSS V.25, para determinar la confiabilidad del instrumento, a través del coeficiente de alfa de Cronbach.

2.6 Método de análisis de datos

En el estudio de investigación se aplicó el software SPSS Statistics versión 25, la cual nos brindara la facilidad de tener acceso a cuadros y figuras estadísticas, para poder estudiarlos y analizarlos de manera independiente por cada variable, así como también de una manera global. Donde podremos determinar la relación de la variable evaluación crediticia y la segunda variable morosidad, las cuales son obtenidas por la aplicación del estadístico de correlación de Spearman.

Estadística Descriptiva

Salazar y Del Castillo (2017) describe que es la estadística que posibilita indagar un grupo de datos, que en consecuencia se obtienen conclusiones y análisis única y exclusivamente para ese grupo. Para ello, se recolecta y se representa los datos que se tuvieron como resultado.

Al tener todo la información de datos, se descendió a tabular el cuestionario desarrollado, con el fin de organizar y seguidamente trasladarlo al estadístico SPSS V25, puesto que así procesará la información con rapidez, aplicando formulas y tener resultados como tablas y/o gráficos.

Estadística Inferencial

La estadística inferencial, es recolectar conclusiones universales de un determinado grupo o

población, a través de un patrón que representa la población. En otras palabras, indaga a una determinada población, orientándose de los datos y resultados que se adquiere de una muestra (Salazar y Del Castillo, 2017)

Una vez realizada la estadística descriptiva, se continúa con la estadística inferencial. Con la información que se procesó en el estadístico V25, se obtiene el coeficiente de Rho de Spearman de las hipótesis que se plantearon en la presente investigación, ya que un es un análisis no paramétrico, porque las variables son de tipo cualitativo ordinal. Finalmente se tuvieron los resultados y se procedió a la interpretación.

2.7 Aspectos éticos

En esta investigación se utilizó, diversas citas bibliográficas de distintos autores, se obtuvo la información con ética, sin generar cambios a la información o al conocimiento intelectual, que por derecho pertenece a los autores y sobre todo a la calidad de los datos que se obtuvieron por este investigador. Se trabajó e investigo bajo la ética profesional con el fin de demostrar a través de esta investigación el nivel de profesionalismo de cada estudiante. Así mismo está investigación que se realizó no es solo un proceso de información técnica, también es un proceso en favor de la información con responsabilidad obtenida al momento de generar la recolección de datos, por lo que no se encubre a los colaboradores por las misma razón que tuvieron conocimiento de la actividad a realizarse que fueron las encuestas, tampoco se involucró a actividades perjudiciales, ya que se llevó a cabo el proceso de manera voluntaria y participativa por ende se indica que los datos son verdaderos y confiables sin manipulación alguna.

Finalmente, para esta investigación se obtuvo el permiso correspondiente para llevar a cabo las consultas y encuestas respectivas a los colaboradores de la microfinanciera Progreso., mostrándose conforme a la investigación que se realizó, así mismo mantener el respeto y no vulnerar los principios de con fidelización de los autores y cumplir con las normas APA.

III. Resultados

Prueba de normalidad

Tabla 6:

Prueba de normalidad de la evaluación crediticia y la morosidad

Pruebas de normalidad						
Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk			
Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.	
Evaluación crediticia	,223	32	,000	,874	32	,001
Morosidad	,234	32	,000	,860	32	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Es importante conocer que cuando se utiliza la estadística, donde se somete a prueba variables con enfoques cuantitativos, se verifique de la información de los resultados. Es decir son con una distribución normal o no normal. Para ello la estadística tiene algunas pruebas, entre ellas encontramos la prueba de Kolmogorov-Smirnov o Shapiro – Wilks. Por consiguiente, como se encuestó a 32 colaboradores, la prueba es Shapiro Wilk, y con un sig. menor a 0.05, esto quiere decir que no es paramétrica o no normal.

Se observó la conformación de la muestra donde según la regla de correspondencia nos indica que la muestra es ≥ 32 entonces utilizamos Shapiro Wilk para poder analizar el Significancia que tiene un valor igual a 0.001, que es < 0.05 , nos indica que es una muestra no paramétrica por lo cual se utiliza el estadístico de Spearman para contrastar la hipótesis

Estadístico descriptivo de la variable evaluación crediticia

Tabla 7:

Evaluación crediticia

V1: EVALUACIÓN CREDITICIA (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
NUNCA	1	3,1	3,1	3,1
CASI NUNCA	4	12,5	12,5	15,6
A VECES	5	15,6	15,6	31,3
CASI SIEMPRE	7	21,9	21,9	53,1
SIEMPRE	15	46,9	46,9	100,0
Total	32	100,0	100,0	

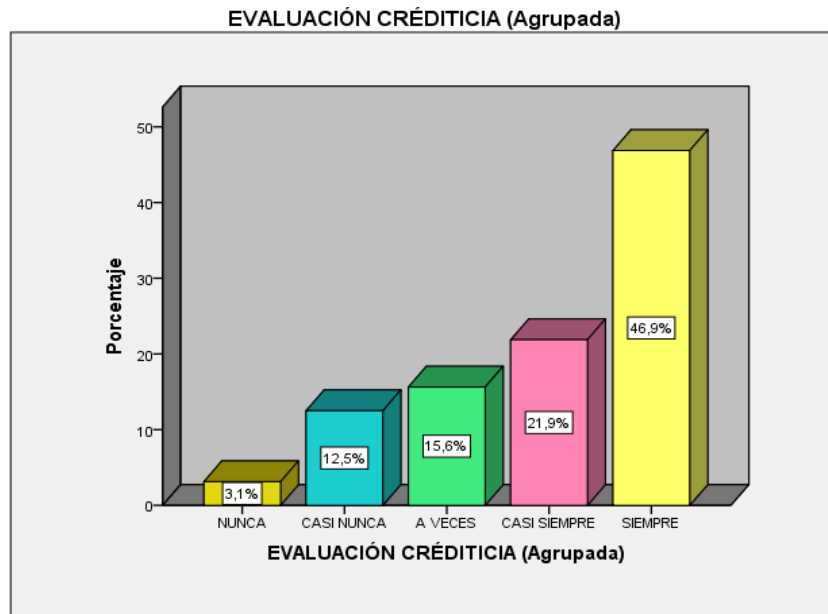


Figura 1. *Evaluación Crediticia*

Interpretación: De los 32 colaboradores encuestados de la microfinanciera Progres, con respecto a las preguntas de la variable evaluación crediticia, se muestra que la mayoría de encuestados respondieron con un porcentaje de 46.9% y 21.9%, quiere decir que los colaboradores manifiestan que siempre y casi siempre se cumple con realizar una evaluación crediticia para otorgar un crédito, por otro lado el 18% indica a veces, mientras que el 14% respondió que casi nunca y finalmente el 4%, menciona que nunca se realiza una evaluación crediticia para otorgar un crédito.

Estadístico descriptivo de la variable Morosidad

Tabla 8:

Morosidad

V.2 MOROSIDAD (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	1	3,1	3,1	3,1
CASI NUNCA	4	12,5	12,5	15,6
A VECES	6	18,8	18,8	34,4
CASI SIEMPRE	3	9,4	9,4	43,8
SIEMPRE	18	56,3	56,3	100,0
Total	32	100,0	100,0	

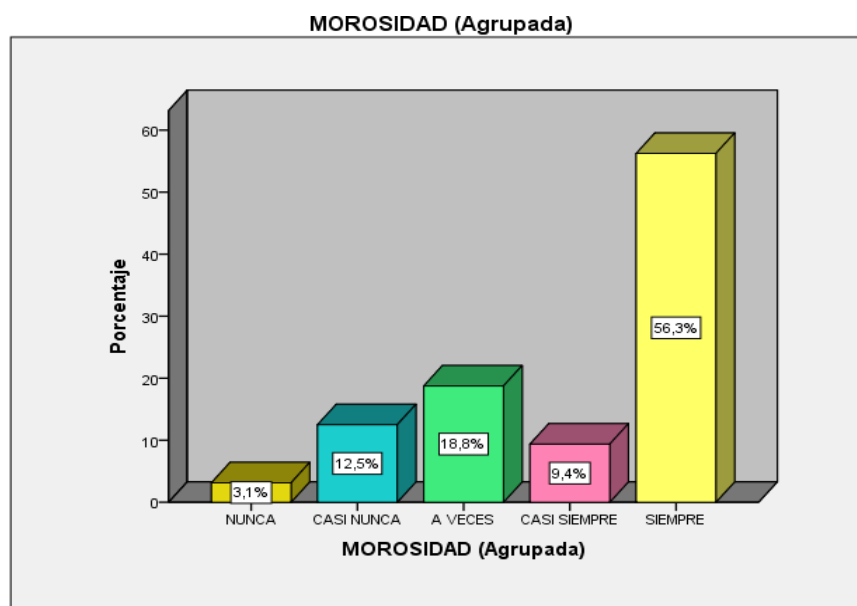


Figura 2. *Morosidad*

Interpretación: De los 32 colaboradores encuestados de la microfinanciera Progres, con respecto a las preguntas de la variable evaluación crediticia, se muestra que la mayoría de encuestados respondieron con un porcentaje de 56.3% y 18.8%, quiere decir que los colaboradores manifiestan que siempre y a veces se da el recupero de la morosidad en la entidad, por otro lado el 12.5% indica a casi nunca, mientras que el 9.4% respondió que casi siempre y finalmente el 3.1%, menciona que nunca.

Estadístico descriptivo de la dimensión del Análisis cualitativo

Tabla 9:

Análisis cualitativo

D1: ANÁLISIS CUALITATIVO (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	1	3,1	3,1	3,1
CASI NUNCA	2	6,3	6,3	9,4
A VECES	4	12,5	12,5	21,9
CASI SIEMPRE	10	31,3	31,3	53,1
SIEMPRE	15	46,9	46,9	100,0
Total	32	100,0	100,0	

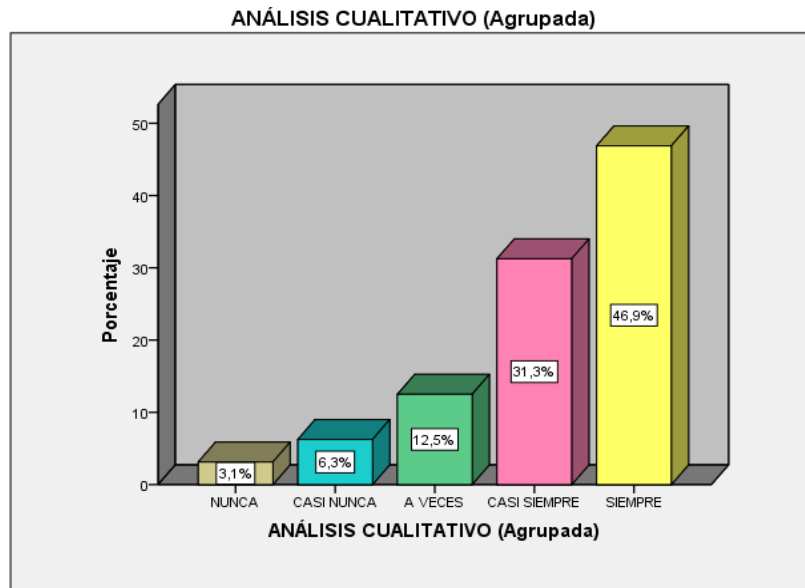


Figura 3. *Análisis cualitativo*

Interpretación: De los 32 colaboradores encuestados de la microfinanciera Progres, con respecto a las preguntas de la dimensión análisis cualitativo de la variable evaluación crediticia, se muestra que la mayoría de encuestados respondieron con un porcentaje de 46.9% y 31.3%, quiere decir que los colaboradores manifiestan que siempre y casi siempre se cumple con un análisis cualitativo, por otro lado el 12.5% indica que a veces, mientras que el 6.3% casi nunca y finalmente el 3.1% indica que nunca se realiza el análisis cualitativo.

Estadístico descriptivo de la dimensión del Análisis cuantitativo

Tabla 10:

Análisis cuantitativo

D2: ANÁLISIS CUANTITATIVO (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	3,1	3,1	3,1
	CASI NUNCA	5	15,6	15,6	18,8
	A VECES	7	21,9	21,9	40,6
	CASI SIEMPRE	9	28,1	28,1	68,8
	SIEMPRE	10	31,3	31,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

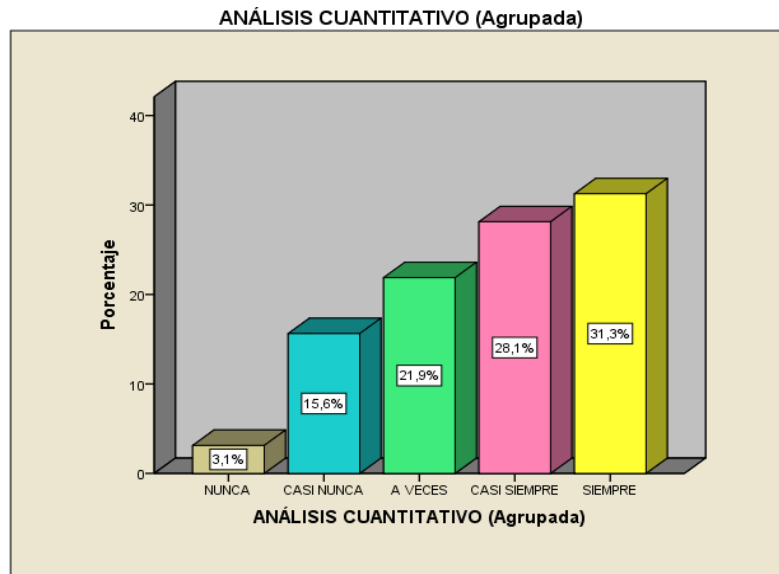


Figura 4. *Análisis Cuantitativo*

Interpretación : De los 32 colaboradores encuestados de la microfinanciera Progres, con respecto a las preguntas de la dimensión análisis cuantitativo de la variable evaluación crediticia, se muestra que la mayoría de encuestados respondieron con un porcentaje de 31.3% y 28.1%, quiere decir que los colaboradores manifiestan que siempre y casi siempre se cumple con un análisis cuantitativo, por otro lado el 21.9% indica a veces, mientras que el 15.6% casi nunca y finalmente el 3.1% indica que nunca se realiza el análisis cuantitativo.

Estadístico descriptivo de la dimensión del Destino del crédito

Tabla 11:

Destino de crédito

D3: DESTINO DE CRÉDITO (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
	NUNCA	2	6,3	6,3
	CASI NUNCA	1	3,1	9,4
	A VECES	5	15,6	25,0
	CASI SIEMPRE	8	25,0	50,0
	SIEMPRE	16	50,0	100,0
	Total	32	100,0	100,0

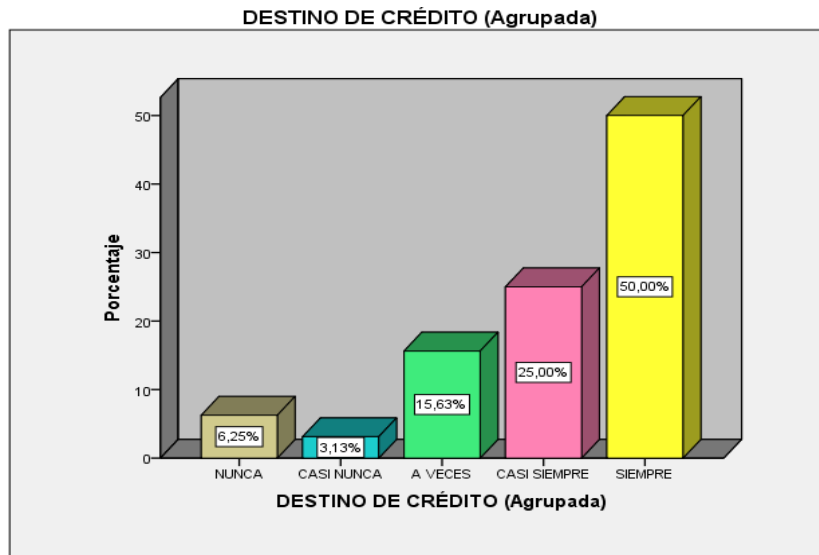


Figura 5. Destino del crédito

Interpretación: De los 32 colaboradores encuestados de la microfinanciera Progres, con respecto a las preguntas de la dimensión del destino del crédito de la variable evaluación crediticia, se muestra que la mayoría de encuestados respondieron con un porcentaje de 50% y 25%, quiere decir que los colaboradores manifiestan que siempre y casi siempre se cumple con evaluar el destino del crédito, por otro lado el 15.6% indica a veces, mientras que el 3.1% respondió que casi nunca y el 6.3% indica que nunca se verifica el destino del crédito.

Prueba de hipótesis

Los resultados alcanzados en la comprobación de hipótesis se calcularán según al siguiente baremo de estimación de Rho de Spearman, según Hernández et al. (2014).

Tabla 12:

Baremo de estimación del coeficiente de correlación Rho Spearman

valor	Significado
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa muy considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe relación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Contrastación de hipótesis general

Prueba de hipótesis Correlacional entre la evaluación crediticia y la morosidad

H0: No existe relación entre la evaluación crediticia y la morosidad en la Microfinanciera Progres, Lurigancho Chosica 2019

H1: Existe relación entre la evaluación crediticia y la morosidad en la Microfinanciera Progres, Lurigancho Chosica 2019.

Estrategia de prueba:

a) Si el valor de Sig. es ≥ 0.05 , se acepta H0.

b) Si el valor de Sig. es < 0.05 , se rechaza H0.

Tabla 13:

Prueba de hipótesis correlacional entre la evaluación crediticia y la morosidad

		Correlaciones	
		Evaluación crediticia	Morosidad
Rho de Spearman	Evaluación crediticia	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,956**
		N	32
Morosidad	Morosidad	Coefficiente de correlación	,956**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	32

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: De acuerdo a la hipótesis general proyectada, se efectuó el análisis adecuado en base a la información y datos de la encuesta realizada, utilizando el sistema estadístico SPSS V.25.

En la Tabla 13, se visualiza el valor del Sig, es de 0.000, que quiere decir que es menor al $p = 0.05$. Por lo que en consecuencia se rechaza la hipótesis nula, siendo aceptada la hipótesis alterna, respondiendo que si existe relación entre la evaluación crediticia y la morosidad.

Por otro lado con respecto al coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.956, afirmándose que hay una relación positiva muy fuerte, por lo que la evaluación crediticia se relaciona de manera directa con la morosidad en la microfinanciera Progres, Lurigancho – Chosica 2019, dado que cada procedimiento genera un impacto en el otro.

Contrastación de hipótesis específicas

a. Prueba de hipótesis correlacional entre el análisis cualitativo y la morosidad

H0: No existe relación entre el análisis cualitativo y la morosidad en la Microfinanciera Progres, Lurigancho Chosica 2019

H1: Existe relación entre el análisis cualitativo y la morosidad en la Microfinanciera Progres, Lurigancho Chosica 2019.

Estrategia de prueba:

Si el valor de Sig. es ≥ 0.05 , se acepta H0. Si el valor de Sig. es < 0.05 , se rechaza H0.

Tabla 14:

Prueba de hipótesis correlacional entre el análisis cualitativo y la morosidad

		Correlaciones	
		Análisis cualitativo	Morosidad
Rho de Spearman	Análisis Cualitativo	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,816**
		N	32
	Morosidad	Coefficiente de correlación	,816**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	32

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: De acuerdo a la hipótesis general proyectada, se efectuó el análisis adecuado en base a la información y datos de la encuesta realizada, utilizando el sistema estadístico SPSS V.25.

En La tabla 14, se muestra un valor de Sig. $0.000 < 0.05$. Por esta razón se rechaza la hipótesis nula y por consiguiente se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe correlación significativa entre la primera dimensión y la segunda variable.

Por lo demás, hay una certidumbre estadística para afirmar la relación entre el análisis cualitativo y la morosidad en la microfinanciera Progres, Lurigancho Chosica 2019, mediante el desarrollo del coeficiente de correlación del Rho de Spearman de 0.816. Por lo tanto, se considera una correlación positiva considerable.

b. Prueba de hipótesis correlacional entre el Análisis cuantitativo y la morosidad

H0: No existe relación entre el Análisis cuantitativo y la morosidad en la Microfinanciera progres, Lurigancho Chosica 2019.

H1: Existe relación entre el Análisis cuantitativo y la morosidad en la Microfinanciera progres, Lurigancho Chosica 2019.

Estrategia de prueba:

Si el valor de Sig. es ≥ 0.05 , se acepta H0.

Si el valor de Sig. es < 0.05 , se rechaza H0. Tabla 15:

Prueba de hipótesis correlacional entre el análisis cuantitativo y la morosidad

		Correlaciones	
		Análisis Cuantitativo	Morosidad
Rho de Spearman	Análisis Cuantitativo	Coficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	32
Morosidad		Coficiente de correlación	,864**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	32

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: De acuerdo a la hipótesis general proyectada, se efectuó el análisis adecuado en base a la información y datos de la encuesta realizada, utilizando el sistema estadístico SPSS V.25.

En la tabla 15, se muestra un valor de Sig. 0.000 < 0.05 . Por esta razón se rechaza la hipótesis nula y por consiguiente se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe correlación significativa entre la primera dimensión y la segunda variable.

Por lo demás, hay una certidumbre estadística para afirmar la relación entre el análisis cuantitativo y la morosidad en la microfinanciera Progres, Lurigancho Chosica 2019, mediante el desarrollo del coeficiente de correlación del Rho de Spearman de 0.864. Por lo tanto, se considera una correlación positiva considerable.

C. Prueba de hipótesis correlacional entre el destino del crédito y la morosidad

H0: No existe relación entre el destino del crédito y la morosidad en la Microfinanciera Progres, Lurigancho Chosica 2019.

H1: Existe relación entre el destino del crédito y la morosidad en la Microfinanciera Progres, Lurigancho Chosica 2019.

Estrategia de prueba:

Si el valor de Sig. es ≥ 0.05 , se acepta H0.

Si el valor de Sig. es < 0.05 , se rechaza H0.

Tabla 16:

Prueba de hipótesis correlacional entre el destino de crédito y la morosidad

		Correlaciones		
		Destino del crédito	Morosidad	
Rho de Spearman	Destino del crédito	Coefficiente de correlación	1,000	,753**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	Morosidad	Coefficiente de correlación	,753**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: De acuerdo a la hipótesis general proyectada, se efectuó el análisis adecuado en base a la información y datos de la encuesta realizada, utilizando el sistema estadístico SPSS V.25.

En la tabla 16, se muestra un valor de Sig. 0.000 < 0.05 . Por esta razón se rechaza la hipótesis nula y por consiguiente se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe correlación significativa entre la tercera dimensión y la segunda variable.

En conclusión hay una certidumbre estadística para afirmar la relación entre el destino de crédito y la morosidad en la microfinanciera Progres, Lurigancho Chosica 2019, mediante el desarrollo del coeficiente de correlación del Rho de Spearman de 0.753. Por lo tanto, se considera una correlación positiva considerable.

IV. DISCUSIÓN

Se tuvo como objetivo general determinar la relación que existe, entre la evaluación crediticia y la morosidad en la microfinanciera Progres, Lurigancho – Chosica 2019. Los resultados mostrados según la encuesta aplicada, los colaboradores mencionan que si no hay una buena evaluación crediticia se genera morosidad en la entidad. La prueba de Rho de Spearman se demostró que un nivel de significancia bilateral menor 0.000 por ende se rechaza la hipótesis nula. Además, ambas variables poseen una correlación de 0.956, por lo que indica que hay una relación fuerte y perfecta. Es decir se acepta la hipótesis de investigación, por lo que hay relación entre la evaluación crediticia y morosidad en la microfinanciera Progres. Es así como el objetivo general queda demostrado. Estos resultados comparados con Lligalo (2017) en su tesis: “Políticas y plan de acciones para la gestión de la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito kullki wasi ltda” donde concluyo que el incremento del índice de morosidad se debe a la poca estabilidad de sus socios, es por ello que se genera la mala evaluación, el incorrecto seguimiento de mora y la facilidad de entregar el crédito. Ello indica que la principal causa de la morosidad es la inestabilidad de los colaboradores. Con este resultado permite discrepar con el antecedente, porque la morosidad se genera porque no se realizar adecuadamente una evaluación crediticia, es decir si hay inestabilidad en los clientes es porque el análisis de información no está concretada y actualizada. Sin embargo Pacheco y Valencia (2016) en su tesis “Evaluación crediticia y su incidencia moratoria en la agencia portal espinar de la caja municipal de ahorro y crédito cusco periodo 2013” coinciden, ya que concluyó que existe un nivel de incidencia entre la evaluación crediticia y la morosidad. De la misma forma, Gomez (2017), en su tesis “la evaluación crediticia y la morosidad de créditos comerciales en la financiera confianza S.A.A Huánuco – 2017”. Coinciden, confirmando la hipótesis planteada, donde concluyó que existe una relación crediticia en la morosidad, a través de del análisis cualitativo, análisis cuantitativo y el destino de crédito. Es por ello que se cita a Branchfield (2017) quien asevera que, antes de otorgar un crédito se tiene que analizar el grado de retorno, de hacer posible el recupero de la operación según este establecido el plazo, rechazando a los solicitantes que no estén aptos para un crédito, para descartar clientes morosos.

Según el primer objetivo específico, que busca identificar la relación entre el análisis cualitativo y la morosidad en la microfinanciera Progres, Lurigancho Chosica 2019. Con los resultados obtenidos se evidencia un nivel de correlación positiva significativa entre el

análisis cualitativo y la morosidad, teniendo un Rho de Spearman de 0.816, demostrando que el análisis cualitativo tiene una relación directa con la morosidad en la microfinanciera Progres. Datos que al ser comparados con Carrera (2017) en su tesis: “Análisis de la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Induplasma S.A en el año 2015”. Donde concluyó que la administración y el proceso de cobros no son efectivos, por la falta de un manual de supervisión del cumplimiento de objetivos de cobranza. Con estos resultados permite discrepar con el antecedente, porque la morosidad está involucrada netamente con la colocación de crédito, porque es ahí donde se evalúa, analiza y otorga créditos, si se hace una mala evaluación crediticia se genera la morosidad, es decir el área de cobranzas realiza la gestión y actividades después, de tener un nivel de morosidad a causa de una mala colocación de crédito. Por otro lado, Sanabria (2017) en su tesis “Relación del proceso crediticio y la morosidad desde la percepción de los clientes de la micro financiera trabajando contigo E.I.R.L en el año 2017” concuerdan, pues concluyó que el proceso crediticio y la morosidad se relacionan, puesto que el proceso crediticio es esencial para la evaluación de un crédito, por lo que está en función a la voluntad de pago del solicitante, por lo tanto una inadecuada evaluación en el proceso, se verá mostrado en la morosidad. Debido a esto se cita a Thomson (2014), quien ratifica que el análisis de la información cualitativa es importante, ya que dicha información permitirá identificar el perfil financiero del solicitante para hacer frente a una deuda.

Según el segundo objetivo específico que busca identificar la relación entre el análisis cuantitativo y la morosidad en la micro financiera Progres, Lurigancho – Chosica 2019. Los resultados muestran un nivel de correlación significativa entre el análisis cuantitativo y la morosidad con un Rho de Separan de 0.864, con una un nivel de significancia bilateral menor 0.00. Debido a esto, Ticona (2018) en su tesis “Evaluación del crédito y su incidencia en el índice de morosidad de Mi Banco – Banco de la Microempresa S. A. Agencia Juli del periodo 2015”, concluyó que los analistas de créditos tienen un déficit al momento de generar los créditos, así mismo hay colaboradores que no cuentan con la experiencia suficiente para esta labor de suma importancia, estos resultados permiten coincidir. Del mismo modo, Sánchez (2017) en su tesis: “Gestión Financiera y la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito mujeres líderes Ltda”. Concluyo que si las políticas y estrategias de crédito no son prácticos, se otorgan créditos sin análisis, teniendo resultados de morosidad. Por ello la evaluación crediticia es importante porque que incide de manera directa a incrementar o reducir el

nivel de morosidad. Es por ello que se cita a Ross, Westerfield y Jordan (2014) quién indica que el análisis cuantitativo, involucra y proyecta la capacidad de pago del cliente, y en base a la evaluación se le brinda un crédito, porque de lo contrario, descalzara sus ingresos con los egresos y caerá en mora.

Según el tercer objetivo específico que busca identificar la relación que existe entre el destino de crédito y la morosidad en la microfinanciera Progres. Los resultados obtenidos muestran un Rho de Spearman de 0.753, con un nivel de significancia de 0.000, esto quiere decir que se rechaza la hipótesis nula y se evidencian un nivel de correlación significativa entre el destino del crédito y la morosidad. Estos resultados comparados con, Laguna (2018) en su tesis: “La evaluación crediticia y su incidencia en la morosidad de los microcréditos comerciales de la financiera crecer Prepyme S.A.C Huánuco, 2018”. Donde concluyó que el proceso crediticio debe ser elaborado minuciosamente por un comité de crédito para disminuir la morosidad en los clientes. Estos resultados concuerdan, es decir si no hay un proceso adecuado el resultado será la morosidad. Debido a esto Hurtado (2017) en su tesis: “Análisis a las cuentas por cobrar del comercial almacenes costo de la parroquia borbón cantón Eloy Alfaro”. También obtuvo los mismo resultados, donde Concluyó que existe un inadecuado proceso de créditos y cobranza, que tienen como resultado la morosidad con más de 365 días, afectando directamente la rentabilidad de la entidad. A si como Ramos (2018) en su tesis: “Análisis de los índices de morosidad en los microcréditos de la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda.” Que concluyó, que en la entidad existe un manual de políticas y procedimientos, pero no se ejecuta de manera completa las políticas establecidas por parte del personal, causando la morosidad. Por ello se cita a Besley y Brigham (2016) quien indica que, asegurar el destino del crédito, permite obtener el retorno de la colocación de crédito, ya es que determinante el análisis de donde se direcciona y de donde se afronta la deuda.

V. CONCLUSIONES

Con los objetivos establecidos y los resultados obtenidos mediante el proceso de la investigación, se determinan las siguientes conclusiones:

Primera. De acuerdo al objetivo general describir la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad en la microfinanciera Progres, Lurigancho Chosica 2019, a través de los resultados que se tuvieron, se determina que existe una correlación positiva muy fuerte del Rho de Spearman de 0.956 y una significancia de 0.000, se concluye que, si se realiza y gestiona una correcta evaluación crediticia se reducirá el nivel de morosidad.

Segunda. Con respecto al primer objetivo específico, identificar la relación entre el análisis cualitativo y la morosidad en la microfinanciera Progres, Lurigancho Chosica 2019. Los resultados demuestran que existe una correlación positiva considerable de la Rho de Spearman, siendo el resultado de 0.816 y una significancia de 0.000, concluyendo que si se realiza y se analiza adecuadamente el análisis cualitativo, el porcentaje de morosidad será de forma descendiente.

Tercera. Con relación al segundo objetivo específico, identificar la relación entre el análisis cuantitativo y la morosidad en la microfinanciera Progres, Lurigancho Chosica 2019. Los resultados muestran que existe una correlación positiva considerable del Rho de Spearman de 0.864 y una significancia 0.00, se concluye que, cuanto mejor sea el análisis cuantitativo se efectuarán los retornos del créditos, influenciando en la estabilidad y disminución de la morosidad.

Cuarta. Con relación al tercer objetivo específico, identificar la relación entre el destino de crédito y la morosidad de la microfinanciera Progres, Lurigancho Chosica 2019, a través de los resultados se identificó que existe una relación positiva moderada del Rho de Spearman de 0.753, y un significancia de 0.00, concluyendo que obtener información del destino de crédito del solicitante permitirá generar una adecuada colocación de crédito y no influenciar negativamente en la morosidad de la entidad.

VI. RECOMENDACIONES

Primera. Con respecto a la evaluación crediticia y la morosidad en la microfinanciera Progres, Lurigancho Chosica 2019, se recomienda a los directivos mejorar el proceso de evaluación crediticia, revisando los procesos y la información de los expedientes, puesto que, ayudará a tener un nivel de morosidad de manera descendiente.

Segunda. Con respecto al análisis cualitativo y la morosidad en la microfinanciera Progres, Lurigancho Chosica 2019, se recomienda validar la información del análisis cualitativo ya que se mide la voluntad de pago del solicitante, y al recopilar esa información se podrá conocer si efectivamente tiene los valores y la cultura de efectuar sus responsabilidades, será beneficioso por que las colocaciones de crédito tendrán retorno.

Tercera. Con respecto al análisis cuantitativo y la morosidad en la microfinanciera Progres, Lurigancho Chosica 2019, se recomienda capacitar a los analistas de crédito en el aspecto del análisis cuantitativo ya que, está recopila y analiza información con respecto a la capacidad de pago, puesto que si el analista no codifica la información se genera expectativas de un cliente que posiblemente se encuentre mal en sus finanzas.

Cuarta. Con respecto al destino de crédito y la morosidad en la microfinanciera Progres, Lurigancho Chosica 2019, se recomienda validar la información del destino de crédito y de la misma forma dar seguimiento a cada crédito colocado, con el fin de asegurar el destino y el retorno del crédito, en consecuencia el porcentaje de morosidad no se incrementará, si no de lo contrario permitirá tener liquidez y rentabilidad a la entidad.

REFERENCIAS

- Araujo Santana, E. P. (2016). Análisis de cartera vencida de clientes de la compañía Delta plastic C.A. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.9B582C15&lang=es&site=eds-live>
- Begin, J.-F., Boudreault, M., Doljanu, D. A., & Gauthier, G. (2019). Credit and Systemic Risks in the Financial Services Sector [Riesgos crediticios y sistémicos en el sector de servicios financieros]: Evidence from the 2008 Global Crisis. *Journal of Risk and Insurance*, (2), 263. <https://doi.org/10.1111/jori.12210>
- Besley, S. y Brigham, E. (2016) *Fundamento de Administración Financiera* (14ª. Ed.) Mexico: CENGAGE Learnin.
- Bobadilla, E. (25 de marzo del 2019). En el 2018 Aumento la morosidad crediticia en el Perú. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/publirreportaje/2018-aumento-morosidad-crediticia-peru-255634>
- Brachfield, P. (2014). La morosidad de la banca batió su récord en 2013. *Estrategia Financiera*, 29(314), 32–35. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=94922761&lang=es&site=eds-live>
- BRZOZOWSKI, M. (2019). Access to Credit and Growth of Firms. [Acceso al crédito y crecimiento de empresas]. *Finance a Uver: Czech Journal of Economics & Finance*, 69(3), 253–274. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=137573638&lang=es&site=eds-live>
- CAC San Viator. (2012). *Manual de Evaluación Crediticia*. Lima: CAC San Viator Ltda.
- Carrera, S.(2017). Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015 (Tesis de pregrado) Universidad Politécnica Salesiana Ecuador, Ecuador. Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf>

Cortez, D. Y Burgos, J. (2016). La gestión de cartera de crédito y el riesgo crediticio como determinante de morosidad o liquidez de las empresas comerciales. Observatorio de La Economía Latinoamericana, (223). Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsrep&AN=edsrep.a.ervobserv.y2016i223l6&lang=es&site=eds-live>

Díaz, M. (2014). *La morosidad*. Jaén, España: Formación Alcala

Fikremariam Zergaw. (2019). Factors Affecting Credit Risk Management Practices, the Case of Selected Private Commercial Banks in Ethiopia [Factores que afectan las prácticas de gestión del riesgo de crédito, el caso de bancos comerciales privados seleccionados en Etiopía.] <https://doi.org/10.5281/zenodo.2562587>

Garg, N. (2018). Subprime Lending and Credit Risk Management In Securitization. Banking & Financial Services Policy Report [Préstamos de alto riesgo y gestión del riesgo de crédito en la titulización. Informe de política de servicios bancarios y financieros] (7), 7. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsggo&AN=edsggl.550222375&lang=es&site=eds-live>

Gaskin, J. (2016). Credit Inclusion. Mortgage Banking [Inclusión de crédito. Banca Hipotecaria], 76(12), 62–67. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=b9h&AN=117772786&lang=es&site=eds-live>

Gomez, N. (2017). *La evaluación crediticia y la morosidad de créditos comerciales en la financiera confianza S.A.A Huanuco – 2017* (Tesis de pregrado) Universidad de Huánuco, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/804/G%C3%93MEZ%20ANTONIO%2c%20NOEMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gómez, A., y López, M. (2016). Diferencias de género en la aprobación de créditos comerciales a la PYME mexicana. *Contaduría y Administración*, 61(4), 777–793. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2015.10.002>

- Greer, R. (2016). Local Government Risk Assessment: The Effect of Government Type on Credit Rating Decisions in Texas [Evaluación del riesgo del gobierno local: el efecto del tipo de gobierno en las decisiones de calificación crediticia en Texas]. *Public Budgeting & Finance*, 36(2), 70–90. <https://doi.org/10.1111/pbaf.12082>
- Hernandez , R., Fernandez, C., & Baptista , P. (2010). *Metodología de investigación* (5ta Ed.). Mexico D.F, Mexico: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta Ed.). México D.F, Mexico: Mc Graw Hill.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018) *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (2 da Ed.) México D.F, Mexico: Mc Graw Hill.
- Hurtado, D. (2017) *Análisis a las cuentas por cobrar del comercial “almacenes el costo” de la parroquia borbón cantón Eloy Alfaro* (Tesis de pregrado) Pontifica Universidad Católica del Ecuador, Ecuador.
Recuperado de:
<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1387/1/HURTADO%20QUI%20C3%91%20C3%93NEZ%20DIAMELA%20ROSANGELA%20.pdf>
- KAJOLA, S. O., ADEDEJI, S. B., OLABISI, J., & BABATOLU, A. T. (2018). Effect of Credit Risk Management on Financial Performance of Nigerian Listed Deposit Money Banks [Efecto de la gestión del riesgo de crédito en el rendimiento financiero de los bancos de depósito depositados en Nigeria]. *Scholedge International Journal of Business Policy & Governance*, 5(6), 53–62. <https://doi.org/10.19085/journal.sjibpg050601>
- Laguna, E. (2018) *La evaluación crediticia y su incidencia en la morosidad de los microcréditos comerciales de la financiera crecer Prepyme S.A.C Huánuco, 2018* (Tesis de pregrado) Universidad de Húanuco, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/1150;jsessionid=26AB990540D209227DF65C75E4CD9EE6>
- Lao Li, T., & Takakuwa, R. (2016). Análisis de confiabilidad y validez de un instrumento de medición de la sociedad del conocimiento y su dependencia en las tecnologías de la información y comunicación. *Revista De Iniciación Científica*, 2(2), 64-75. Recuperado de <https://revistas.utp.ac.pa/index.php/ric/article/view/1249>

- Leal, A., Aranguiz, M. y Gallegos, J. (2017). Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo credit scoring. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, (1), 181. Retrieved from http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsrep&AN=edsrep.a.c_ol.000180.015906&lang=es&site=eds-live
- Liu, Y., Zhou, Q., Zhao, X., & Wang, Y. (2018). Can Listing Information Indicate Borrower Credit Risk in Online Peer-to-Peer Lending? [¿Puede la información de listado indicar el riesgo de crédito del prestatario en los préstamos entre pares en línea?] *Emerging Markets Finance & Trade*, 54(13), 2982–2994. <https://doi.org/10.1080/1540496X.2018.1427061>
- Lligalo, J. (2017) *Políticas y plan de acciones para la gestión de la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda* (Tesis de pregrado) Universidad Tecnológica Indoamérica, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/763?locale=en>
- LOREDANA, P. C., & DANIELA, H. (2018). The Rol of Bank Credit in Financing Romanian Agriculture. *Agricultural Management / Lucrari Stiintifice Seria I, Management Agricol*, [El rol del crédito bancario en la financiación de la agricultura rumana. *Gestión Agrícola / Lucrari Stiintifice Seria I, Gestión Agricol*, 20(3), 265–270. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=134395958&lang=es&site=eds-live>
- Martin, A. P. (2017). Coordinating Modern Cross-Border Financial Services: No Global Policy, No Global Legal Framework, but Some Regional Opportunities. *International Lawyer*, [Coordinación de servicios financieros transfronterizos modernos: sin política global, sin marco legal global, pero con algunas oportunidades regionales. *Abogado internacional*] (3), 467. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsgao&AN=edsgcl.539213809&lang=es&site=eds-live>
- Morales, J. y Morales, A. (2014). *Crédito y cobranzas*. México: Grupo Editorial Patria.
- Ochoa, G. y Saldiva, R. (2012). *Administración Financiera Correlacionada con las NIF* (3da. ED.) México: Mc Graw Hill.

- Palacios Cívico, J. C. (2019). Análisis de la restricción externa de la economía de Cuba en el actual contexto de incertidumbre [Análisis de la restricción externa de la economía de Cuba en el contexto actual de incertidumbre]. Revista de La CEPAL, (127), 175–193. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=136458397&lang=es&site=eds-live>
- Pacheco, I. y Valencia, E.(2016) *evaluación crediticia y su incidencia moratoria en la agencia portal espinar de la caja municipal de ahorro y crédito cusco periodo 2013* (Tesis de pregrado). Universidad Andina del Cusco, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/UAC/576>
- Piotr, J. (2016). Impact of the Global Financial Crisis on the Credit Risk Management in a Bank [Impacto de la crisis financiera mundial en la gestión del riesgo de crédito en un banco]. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.45E A759E&lang=es&site=eds-live>
- Ramos, D. (2018) *Análisis de los Índices de Morosidad en los Microcréditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda* (Tesis de pregrado) Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2245>
- Ríos, R. (2017) *Metodología para la investigación y redacción*. España:Servicios Académicos Intercontinentales S.L.
- Ross, S., Westerfield, R. y Jaffe, J.(2012) *Finanzas Corporativas*. (9 Ed.) Mexico: Mc Graw Hill.
- Sbarcea, I. R. (2017). Credit Risk Versus Performance in the Romanian Banking System [Riesgo de crédito versus rendimiento en el sistema bancario Rumano]. *Studies in Business & Economics*, 12(3), 171–180. <https://doi.org/10.1515/sbe-2017-0044>
- Salazar, C. y Del Castillo, S.(2017) *Fundamentos Básicos Estadístico*. Quito: sin editorial recuperado de : <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/13720>

Sánchez, A.(2017). *Gestión financiera y la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito mujeres líderes Ltda* (Tesis de pregrado) Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ecuador. Recuperado de: <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/5929>

Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía K. (2015). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima , Perú: Universidad Ricardo Palma. Recuperado de <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480?show=full>

Ticona, E. (2018) *Evaluación del crédito y su incidencia en el índice de morosidad de Mi Banco – Banco de la Microempresa S. A. Agencia Juli del periodo 2015* (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión, Perú. Recuperado de: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1518>

Thomson, A. (2014) *Guía Financiera*. (5ta Ed.) España: Editorial Aranzadi, SA.

Tomayo, M. (2014) *El proceso de la investigación científica*. México D.F, Mexico:Limusa.

Trejo, C., Martínez, M., y Venegas, F. (2017). Administración del riesgo crediticio al menudeo en México: una mejora econométrica en la selección de variables y cambios en sus características. *Contaduría y Administración*, 62(2), 377–398. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2017.01.003>

Vela, S. y Caro, T. (2015). *Fundamentos de finanzas corporativas*. México: Mc Graw Hill.

Zanabria, A.(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* (Tesis de pregrado). Universidad Continental, Perú. Recuperado de: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4892/1/INV_FCE_3_16_TE_Zanabria_Porras_2017.pdf

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p><u>PROBLEMA GENERAL</u> ¿Cuál es la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad en la Microfinanciera Progres, Lurigancho – Chosica 2019?</p> <p><u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</u></p> <p>PE1: ¿Cuál es la relación entre el destino del crédito y la morosidad en la Microfinanciera Progres, Lurigancho – Chosica 2019?</p> <p>PE2: ¿Cuál es la relación entre el análisis cualitativo y la morosidad en la Microfinanciera Progres, Lurigancho – Chosica 2019?</p> <p>PE3: ¿Cuál es la relación entre el análisis cuantitativo y la morosidad en la Microfinanciera Progres, Lurigancho – Chosica 2019?</p>	<p><u>OBJETIVO GENERAL</u> Describir la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad en la Microfinanciera Progres, Lurigancho – Chosica 2019?</p> <p><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u></p> <p>OE1: Establecer la relación entre el análisis cualitativo y la morosidad en la Microfinanciera Progres, Lurigancho – Chosica 2019</p> <p>OE2: Identificar la relación entre el análisis cuantitativo y la morosidad en la Microfinanciera Progres, Lurigancho – Chosica 2019</p> <p>OE3: Determinar la relación entre el destino del crédito y la morosidad en la Microfinanciera Progres, Lurigancho – Chosica 2019</p>	<p><u>HIPÓTESIS GENERAL</u> Existe relación entre la evaluación crediticia y la morosidad en la Microfinanciera Progres, Lurigancho – Chosica 2019?</p> <p><u>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</u></p> <p>HE1: Existe relación entre el análisis cualitativo y la morosidad en la Microfinanciera Progres, Lurigancho – Chosica 2019</p> <p>HE2: Existe relación entre el análisis cuantitativo y la morosidad en la Microfinanciera Progres, Lurigancho – Chosica 2019</p> <p>HE3: Existe relación entre el destino del crédito y la morosidad en la Microfinanciera Progres, Lurigancho – Chosica 2019</p>	<p><u>VARIABLE</u></p> <p><u>VARIABLE 1:</u> Evaluación crediticia</p> <p><u>DIMENSIONES:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis cualitativo • Análisis cuantitativo • Destino del crédito <p><u>VARIABLE 2:</u> Morosidad</p> <p><u>DIMENSIONES:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Incumplimiento contractual • Clasificación del deudor • Índice de morosidad 	<p><u>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</u> El diseño de investigación es no experimental utilizado en su ámbito natural, es de tipo correccional de corte transversal, asimismo toda la investigación dado define su diseño en las hipótesis que se dieron a conocer en el transcurso de toda la investigación.</p>	<p><u>POBLACIÓN</u> La población considerada para la investigación está constituida por 32 colaboradores en la Microfinanciera Progres, Lurigancho – Chosica 2019</p> <p><u>MUESTRA:</u> La muestra utilizada en este trabajo de investigación es la totalidad de la población, es decir, es una muestra censal, ya que se encuentra con una población muy pequeña.</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización de la variable evaluación crediticia

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración
Evaluación crediticia	Análisis cualitativa	Centrales de riesgo	1 ¿Considera usted, que el control de riesgos crediticio es importante para aprobar un crédito?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			2 ¿Considera usted, que se debe trabajar con centrales de riesgos obtener periódicamente la calificación crediticia de los clientes actuales?	
		Referencias	3 ¿Considera usted, que se debe identificar cuanto tiempo de experiencia tiene el negocio de un cliente?	
			4 ¿Con que frecuencia considera que se debe pedir referencias a los familiares, vecinos u otros sobre los clientes antes de otorgarle un crédito?	
		visita domiciliaria	5 ¿Cree usted, que se debe realizar la visita a los clientes antes de otorgar un crédito?	
			6 ¿Usted considera como procedimiento importante la visita domiciliaria?	
	Análisis cuantitativa	Balance General	7 ¿Usted evalúa su capacidad de pago del cliente mediante la evaluación de estados financieros?	
			8 ¿Verifica que el monto que le solicita su cliente vaya de acuerdo con su capacidad de pago?	
		Estado de ganancias y perdidas	9 ¿Cree usted que la capacidad de pago del posible cliente tiene importancia?	
			10 ¿Considera usted, que la capacidad de pago de los clientes es un aspecto clave en la asignación De los montos de crédito?	
		Análisis horizontal y vertical	11 ¿Ud. Examina los estados financieros mediante ratios financieros como requisito para la evaluación del crédito?	
			12 ¿El análisis vertical y horizontal le permite conocer y verificar si el solicitante está en óptimas condiciones para afrontar sus deudas?	
	Destino del crédito	Crédito capital de trabajo	13 ¿Considera que es importante saber el destino del crédito para aprobar un crédito de un cliente nuevo?	
			14 ¿Si el solicitante no le brinda información del destino de crédito usted omite esta política?	
		Crédito consumo	15 ¿Considera que el destino de crédito es viable cuando es para capital de trabajo?	
			16 ¿Considera que el destino del crédito es riesgoso cuando es para consumo?	
		Crédito hipotecario	17 ¿Los solicitantes brindan información del destino de crédito para facilitar su solicitud?	
			18 ¿Cree usted, que no se debe brindar un crédito si se comprueba que es para otro destino?	

Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable morosidad

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración
Morosidad	Incumplimiento de pago	El contrato	1 ¿El contrato es accesible para el cliente en cuanto a su comprensión?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			2 ¿Considera usted que los procesos aplicados para la cobranza de créditos en mora son los adecuados?	
		Garantías	3 ¿Cree usted que las acciones de cobranza están siendo coordinadas con las áreas o personas involucradas?	
			4 ¿Las garantías que solicita al cliente permiten que el área de cobranzas llegue al acuerdo de pago?	
		Obligación del pago	5 ¿Realizan acuerdo de pagos con clientes con más de 30 días de atraso?	
			6 ¿Usted cree que se realizan las cobranzas a colocaciones en vía judicial en el tiempo establecido según la política y reglamento de la entidad?	
	Clasificación del deudor	Calificación normal	7 ¿Considera usted que se debe informar al cliente sobre su calificación?	
			8 ¿Reportar al cliente moroso ayuda a que el crédito sea pagado?	
		Calificación con problemas potenciales y	9 ¿Un cliente en calificación CPP está determinado como un cliente no apto para préstamos futuros?	
			10 ¿Considera usted que un cliente con calificación CPP es porque no se dio una buena evaluación?	
		Calificación dudoso y perdida	11 ¿Considera usted que la gran mayoría de las colocaciones de crédito tienen morosidad?	
			12 ¿Considera clasificación del deudor le permite identificar cuáles fueron los errores al momento de la evaluación?	
	Índice de morosidad	Cartera atrasada	13 ¿Cree usted que se logra realizar la cobranza total de las colocaciones de créditos otorgados?	
			14 ¿Cree usted que se realiza la cobranza de colocaciones vencidas de alto riesgo de manera eficiente?	
		Cartera de alto riesgo	15 ¿Cree usted que se están realizando los refinanciamientos a la cartera de colocaciones de crédito en el tiempo oportuno?	
			16 ¿Considera usted que se realiza un adecuado manejo de la cartera de alto riesgo?	
		Cartera pesada	17 ¿Considera usted que se realiza una gestión adecuada de las colocaciones morosas?	
			18 ¿Considera usted que se realiza un adecuado manejo de la cartera Pesada?	

Anexo 4: Cuestionario de la variable evaluación crediticia

Buenos días / tardes estamos realizando un estudio sobre como la evaluación crediticia se relaciona con la morosidad en la Microfinanciera Progres, Lurigancho – Chosica 2019

* DATOS GENERALES

1. Genero		3. Edad	4. Puesto de Trabajo / Área
Masculino	1		
Femenino	2		

Evaluación crediticia		Escala				
		nunca	casi nunca	a veces	casi siempre	siempre
1	¿Considera usted, que el control de riesgos crediticio es importante para aprobar un crédito?					
2	¿Considera usted, que se debe trabajar con centrales de riesgos obtener periódicamente la calificación crediticia de los clientes actuales?					
3	¿Considera usted, que se debe identificar cuanto tiempo de experiencia tiene el negocio de un cliente?					
4	¿Con que frecuencia considera que se debe pedir referencias a los familiares, vecinos u otros sobre los clientes antes de otorgarle un crédito?					
5	¿Cree usted, que se debe realizar la visita a los clientes antes de otorgar un crédito?					
6	¿Usted considera como procedimiento importante la visita domiciliaria?					
7	¿Usted evalúa su capacidad de pago del cliente mediante la evaluación de estados financieros?					
8	¿Verifica que el monto que le solicita su cliente vaya de acuerdo con su capacidad de pago?					
9	¿Cree usted que la capacidad de pago del posible cliente tiene importancia?					
10	¿Considera usted, que la capacidad de pago de los clientes es un aspecto clave en la asignación De los montos de crédito?					
11	¿Ud. Examina los estados financieros mediante ratios financieros como requisito para la evaluación del crédito?					
12	¿El análisis vertical y horizontal le permite conocer y verificar si el solicitante está en óptimas condiciones para afrontar sus deudas?					
13	¿Considera que es importante saber el destino del crédito para aprobar un crédito de un cliente nuevo?					
14	¿Si el solicitante no le brinda información del destino de crédito usted omite esta política?					
15	¿Considera que el destino de crédito es viable cuando es para capital de trabajo?					
16	¿Considera que el destino del crédito es riesgoso cuando es para consumo?					
17	¿Los solicitantes brindan información del destino de crédito para facilitar su solicitud?					
18	¿Cree usted, que no se debe brindar un crédito si se comprueba que es para otro destino?					

Anexo 5: Cuestionario de la variable morosidad

Morosidad		Escala				
		nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre
1	¿El contrato es accesible para el cliente en cuanto a su Comprensión?					
2	¿Considera usted que los procesos aplicados para la cobranza de créditos en mora son los adecuados?					
3	¿Cree usted que las acciones de cobranza están siendo coordinadas con las áreas o personas involucradas?					
4	¿Las garantías que solicita al cliente permiten que el área de cobranzas llegue al acuerdo de pago?					
5	¿Realizan acuerdo de pagos con clientes con más de 30 días de atraso?					
6	¿Usted cree que se realizan las cobranzas a colocaciones en vía judicial en el tiempo establecido según la política y reglamento de la entidad?					
7	¿Considera usted que se debe informar al cliente sobre su calificación?					
8	¿Reportar al cliente moroso ayuda a que el crédito sea pagado?					
9	¿Un cliente en calificación CPP está determinado como un cliente no apto para préstamos futuros?					
10	¿Considera usted que un cliente con calificación CPP es porque no se dio una buena evaluación?					
11	¿Considera usted que la gran mayoría de las colocaciones de crédito tienen morosidad?					
12	¿Considera clasificación del deudor le permite identificar cuáles fueron los errores al momento de la evaluación?					
13	¿Cree usted que se logra realizar la cobranza total de las colocaciones de créditos otorgados?					
14	¿Cree usted que se realiza la cobranza de colocaciones vencidas de alto riesgo de manera eficiente?					
15	¿Cree usted que se están realizando los refinanciamientos a la cartera de colocaciones de crédito en el tiempo oportuno?					
16	¿Considera usted que se realiza un adecuado manejo de la cartera de alto riesgo?					
17	¿Considera usted que se realiza una gestión adecuada de las colocaciones morosas?					
18	¿Considera usted que se realiza un adecuado manejo de la cartera Pesada?					

Anexo 6: Validación de la variable evaluación crediticia



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. Miguel Villar Castillo Freddy
 I.2. Cargo e institución donde labora: Dr. T. C.
 I.3. Especialidad del experto: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANZAS
 I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO
 I.5. Autor del instrumento: QUISPE MACHACA JANET

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Buena 41.60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

ÍTEM DE LA PRIMERA VARIABLE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

APLICABLE

IV PROMEDIO DE VALORACION:

Ate, 19 septiembre del 2019

80%



 Firma de experto informante
 DNI 08193124



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. NAVARRO TAPIA JAVIER
 1.2. Cargo e Institución donde labora: DR - UCV
 1.3. Especialidad del experto: INVESTIGADOR
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO
 1.5. Autor del instrumento: JUSTO MARCHA YANET

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

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

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Ate, 19 septiembre del 2019

90%

Firma de experto informante

DNI *8814139*



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. Villanueva Ortega Vladimir
 I.2. Cargo e Institución donde labora: UCV - DTC
 I.3. Especialidad del experto: Finanzas
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cartonero
 I.5. Autor del instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

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

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			

12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Ate. ³⁰ de septiembre del 2019

80%



Firma de experto informante
DNI 29638615

Anexo 7: Validación de la variable morosidad



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. Mag. Villar Castillo Freddy
 I.2. Cargo e Institución donde labora: D.T.C.
 I.3. Especialidad del experto: GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO
 I.5. Autor del instrumento: QUISPE MACHACA JANET

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			

12	/			
13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				
36				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

APLICARLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80%

Ate, 19 de septiembre del 2019

Firma de experto informante

DNI

[Handwritten Signature]
08195224



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

III. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. NAVARRO TAPIA JAVIER
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: DIC-UCV
- 1.3. Especialidad del experto: INVESTIGADOR
- 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO
- 1.5. Autor del instrumento: GUISE MACHACA YANET

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

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

ÍTEMES DE LA SEGUNDA VARIABLE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				
36				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

APLICABLE

IV. PROMEDIO DEVALORACIÓN:

90%

Ate, 19 de septiembre del 2019

[Handwritten Signature]
 Firma de experto informante
 DNI *08879139*



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

III. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. Vilanova Orbeza, Walter
 I.2. Cargo e institución donde labora: DTG - UCV
 I.3. Especialidad del experto: Finanzas
 I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: _____

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

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

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			

12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				

IV. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

IV PROMEDIO DEVALORACION:

80%

Ate, 30 septiembre del 2019


 Firma de experto informante
 DNI 29639615

Anexo 8: Matriz de datos

N°	GENERO	EDAD	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	SUMA D1	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	SUMA D2	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	SUMA D3	SUMA V1
1			5	5	4	3	3	5	25	2	5	4	1	2	2	16	5	4	3	4	4	4	24	65
2			4	1	3	3	2	3	16	1	2	4	4	1	2	14	3	3	2	3	4	4	19	49
3			3	4	2	4	3	4	20	2	4	3	2	2	4	17	4	3	3	5	5	4	24	61
4			2	3	3	5	4	2	19	3	2	1	3	3	2	14	3	4	2	3	4	5	21	54
5			5	4	2	3	4	5	23	1	3	4	5	1	3	17	5	3	3	5	3	4	23	63
6			4	5	3	2	4	4	22	3	4	5	3	3	4	22	5	3	4	5	4	4	25	69
7			5	2	3	2	2	2	16	2	2	1	2	2	2	11	4	2	2	3	5	3	19	46
8			4	4	4	5	4	3	24	4	5	5	5	4	5	28	4	4	4	4	2	5	23	75
9			4	5	4	3	4	2	22	5	3	4	4	5	3	24	5	4	4	4	4	5	26	72
10			2	2	2	1	3	1	11	2	2	4	4	2	2	16	2	2	2	3	3	3	15	42
11			3	4	5	4	5	2	23	5	4	4	5	5	4	27	4	5	4	5	5	4	27	77
12			5	3	3	5	2	5	23	4	4	5	5	4	4	26	4	3	4	5	5	4	25	74
13			2	5	4	3	4	3	21	1	3	4	4	1	3	16	4	4	3	4	3	5	23	60
14			5	5	2	5	3	4	24	5	4	5	4	5	4	27	5	3	4	5	4	4	25	76
15			5	4	4	5	4	5	27	4	2	5	5	4	2	22	5	4	4	4	5	5	27	76
16			4	4	3	4	5	4	24	1	1	4	4	1	1	12	4	4	2	2	5	5	22	58
17			5	5	4	5	4	3	26	2	4	4	5	2	4	21	5	4	3	5	4	5	26	73
18			4	5	5	3	5	4	26	5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	4	4	5	27	83
19			4	5	4	5	4	5	27	3	4	5	4	3	4	23	5	4	4	5	4	5	27	77
20			5	3	5	4	5	4	26	5	4	4	3	5	4	25	4	5	4	5	5	4	27	78
21			3	2	3	5	1	5	19	2	3	2	2	2	3	14	3	3	3	4	4	4	21	54
22			4	4	5	4	4	2	23	3	5	4	5	3	5	25	4	4	4	4	3	5	24	72
23			5	4	3	4	5	3	24	2	4	4	5	2	4	21	5	4	3	5	4	5	26	71
24			2	2	4	1	1	4	14	2	1	5	4	2	1	15	2	2	3	2	3	3	15	44
25			4	5	5	4	4	4	26	2	3	4	5	2	3	19	5	4	3	5	4	5	26	71
26			5	4	5	3	5	5	27	5	5	5	4	5	5	29	2	4	5	4	4	5	24	80
27			4	5	3	5	3	5	25	5	4	4	3	5	4	25	5	4	4	5	4	5	27	77
28			1	2	2	2	2	4	13	3	3	3	2	3	3	17	2	2	3	4	3	3	17	47
29			4	3	5	4	4	5	25	3	5	5	5	3	5	26	4	4	4	4	5	5	26	77
30			5	5	4	4	5	4	27	4	4	5	5	4	4	26	2	4	4	5	4	2	21	74
31			3	4	5	4	5	2	23	5	4	4	5	5	4	27	4	5	4	5	5	4	27	77
32			5	3	3	5	2	5	23	4	4	5	5	4	4	26	4	3	4	5	5	4	25	74

ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22	ITEM 23	ITEM 24	SUMA D4	ITEM 25	ITEM 26	ITEM 27	ITEM 28	ITEM 29	ITEM 30	SUMA D5	ITEM 31	ITEM 32	ITEM 33	ITEM 34	ITEM 35	ITEM 36	SUMA D6	SUMA V2
5	5	4	2	3	3	22	2	5	4	1	2	4	18	5	4	3	4	4	3	23	63
4	1	3	3	3	3	17	2	2	4	4	1	3	16	3	3	2	3	4	4	19	52
3	4	2	4	4	4	21	2	5	3	2	2	3	17	4	3	3	5	5	4	24	62
2	3	3	5	5	2	20	3	2	1	3	3	3	15	3	4	2	3	4	5	21	56
5	4	2	3	4	3	21	2	3	4	5	1	5	20	5	3	3	5	5	4	25	66
4	5	3	2	5	3	22	3	4	5	3	3	5	23	5	3	4	5	4	4	25	70
5	2	3	2	3	2	17	2	2	1	2	2	3	12	4	2	2	3	5	3	19	48
4	4	4	5	5	3	25	4	5	5	5	4	4	27	4	4	4	4	3	5	24	76
4	5	4	3	5	2	23	5	3	4	4	5	4	25	5	4	4	4	4	5	26	74
2	2	2	1	4	1	12	2	2	4	4	2	3	17	2	2	2	3	3	3	15	44
3	4	5	4	3	2	21	5	4	4	5	5	5	28	4	5	4	5	5	4	27	76
5	3	3	5	3	5	24	4	4	5	5	4	5	27	4	3	4	5	3	4	23	74
2	5	4	3	2	3	19	1	3	4	4	1	4	17	4	4	3	4	5	5	25	61
5	5	2	5	4	4	25	3	4	5	4	5	5	26	5	3	4	5	4	4	25	76
5	4	4	5	5	5	28	4	2	5	5	4	4	24	5	4	4	4	5	5	27	79
4	4	3	4	3	4	22	1	1	4	4	1	2	13	4	4	2	2	5	5	22	57
5	5	4	5	5	3	27	2	4	4	5	2	5	22	5	4	3	5	4	5	26	75
4	5	5	3	4	4	25	5	5	5	5	5	4	29	5	4	3	4	4	5	25	79
4	5	4	5	5	3	26	3	4	5	4	3	5	24	5	4	4	5	4	5	27	77
5	3	5	4	2	4	23	5	4	4	3	5	5	26	4	5	4	5	5	4	27	76
3	2	3	5	2	5	20	2	3	2	2	2	4	15	3	3	3	4	4	4	21	56
4	4	5	4	5	2	24	3	5	4	5	3	4	24	4	4	4	4	5	5	26	74
5	4	3	4	3	3	22	2	4	4	5	2	5	22	3	4	3	5	4	5	24	68
2	2	4	1	2	4	15	2	1	5	4	2	2	16	2	2	3	2	3	3	15	46
4	5	5	4	4	4	26	2	3	4	5	2	5	21	5	4	3	5	4	5	26	73
5	4	5	3	5	5	27	5	5	5	4	5	4	28	5	4	5	4	4	5	27	82
4	5	3	5	4	5	26	5	4	4	3	5	5	26	3	4	4	5	4	5	25	77
1	2	2	2	3	4	14	3	3	3	2	3	4	18	2	2	3	4	3	3	17	49
4	3	5	4	5	5	26	3	5	5	5	3	4	25	4	4	4	4	5	5	26	77
5	5	4	4	2	4	24	4	4	5	5	4	5	27	5	4	4	5	4	5	27	78
3	4	5	4	5	2	23	5	4	4	5	5	5	28	4	5	4	5	5	4	27	78
5	3	3	5	3	5	24	4	4	5	5	4	5	27	4	3	4	5	5	4	25	76