



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

“Gestión de créditos y su relación con la morosidad de la empresa
Crediscotia S.A. Tarapoto 2019”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público

AUTORAS:

Chujutalli Tuesta Zuly (ORCID:0000-0003-2585-2843)

Vela Upiachihua Viviana Natividad (ORCID:0000-0003-0513-2697)

ASESOR:

Mg. Sandoval Nizama Genaro Edwin (ORCID:0000-0002-9684-9935)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

TARAPOTO – PERÚ

2020

DEDICATORIA

En primera instancia a Dios, por guiarnos por el buen camino y ayudarnos a culminar esta etapa a pesar de las adversidades que pasamos.

A nuestras madres que nos impulsaron y nos dieron el soporte necesario para no rendirnos, a nuestros hermanos y a nuestros queridos profesores que ciclo a ciclo nos brindaban sus sabios consejos y nos contaban sus experiencias para ser mejores que ellos.

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitirnos estar acá y ayudarnos día a día a desarrollarnos como futuros profesionales.

A nuestras madres por apoyarnos en cada etapa que pasamos para llegar a ser profesionales

A la Universidad César Vallejo por las enseñanzas brindadas a nuestra persona y formarnos como profesionales eficientes

A la Financiera Crediscotia agencia Tarapoto por la oportunidad brindada en su entidad y por la información otorgada en el desarrollo del presente proyecto.

A los docentes Genaro Sandoval Nizama, Edith Silva y Cesar Diez que tuvieron la paciencia para asesorarnos con cada duda encontrada en el trayecto de este trabajo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	III
Resumen	VI
Abstract.....	VII
<u>I.</u> Introducción	8
<u>II.</u> Marco Teórico.....	11
<u>III.</u> Metodología	20
<u>3.1.</u> Tipo y Diseño de Investigación	20
<u>3.2.</u> Variables y Operacionalización	20
<u>3.3.</u> Población, Muestra y Muestreo	22
<u>3.4.</u> Técnicas e Instrumentos de Recolección De Datos.....	22
<u>3.5.</u> Procedimientos	31
<u>3.6.</u> Método de Análisis de Datos	31
<u>3.7.</u> Aspectos Éticos.....	31
<u>IV.</u> Resultados	32
<u>V.</u> Discusión.....	40
<u>VI.</u> Conclusiones	41
<u>VII.</u> Recomendaciones.....	43
Referencias	45
Anexos	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1 Puntuación del cuestionario V1	23
Tabla N° 2 Puntuación del cuestionario V2	24
Tabla N°3 Validez del instrumento	25
Tabla N° 4 Escala de Alfa de Cronbach	25
Tabla N°5 Confiabilidad de la Variable Gestión de crédito	26
Tabla N°6 Validez de ítems	27
Tabla N°7 Confiabilidad de la Variable Morosidad	27
Tabla N°8 Validez de Ítems	28
Tabla N° 9 Descripción de la Variable 1 Gestión de Créditos	32
Tabla N°10 Descripción de la Variable 2 Morosidad	33
Tabla N°11 Niveles de la Variable Gestión de créditos y dimensiones	33
Tabla N°12 Niveles de la Variable Morosidad y dimensiones	35
Tabla N°13 Tabla cruzada entre Gestión de Crédito y Morosidad	36
Tabla N°14 Análisis de correlación entre la Variable 1 y Variable 2	38
Tabla N°15 Análisis de correlación	39

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Descripción de Gestión de Créditos	33
Figura N°2 Descripción de Morosidad	34
Figura N°3 Gestión de Créditos y sus dimensiones	35
Figura N°4 Morosidad y sus dimensiones	36
Figura N°5 Cruce de variables	38

RESUMEN

La presente investigación se realizó con la finalidad de analizar la gestión de crédito frente a la morosidad de la empresa financiera Crediscotia de la ciudad de Tarapoto en el año 2019 donde el estudio realizado es a través de encuestas realizadas al área microempresa tanto funcionarios como asesores de crédito. El estudio es cuantitativo con variables mixtas, de corte transversal ya que los datos estudiados son en un tiempo específico. La población y muestra fue determinado por las autoras de este proyecto y el instrumento utilizado fue la encuesta con el fin de que se pueda medir la morosidad en las diferentes gestiones de crédito.

Palabras clave: gestión de crédito, morosidad, 5c del crédito, tarjeta de crédito , tipo de morosos.

ABSTRACT

The present research was carried out in order to analyze the management of credit against the delinquency of the financial company Crediscotia of the city of Tarapoto in 2019 where the study carried out is through surveys carried out to the microenterprise area, both officials and advisers of credit. The study is quantitative with mixed variables, cross-sectional since the data studied are at a specific time. The population and sample were determined by the authors of this project and the instrument used was the survey in order to measure the delinquency in the different credit transactions.

Keywords: credit management, delinquency, credit 5c, credit card , type of delinquent.

I. INTRODUCCIÓN

En el sistema financiero su función principal radica en otorgar créditos, por esta razón el cliente debe pasar por una evaluación previa antes de otorgar el préstamo, esto ayuda a disminuir el riesgo de morosidad y pérdida.

La realidad problemática en el entorno internacional según Parrales (2014), indica que “En la IECE de Guayaquil hay retrasos de mora del 10% debido a que no cuentan con personal de cobranzas, por lo que concluye que si no hay personal capacitado para esta área las cobranzas no se podrán realizar de manera efectiva los cobros”

Del mismo modo en España González J. (2015), indicó que en la crisis del 2014 y 2015 un aproximado de 34,680 hogares sufrieron una ejecución hipotecaria lo que vendría a ser 170.412 millones de euros de créditos impagados que según el banco de España acumulaba en marzo de ese mismo año.

Siguiendo con el ámbito nacional Según Tuesta (2014), “El trámite de la evaluación con respecto al riesgo referente a las ratios financieros de rentabilidad, liquidez y morosidad, se deben diseñar modelos para evitar riesgos”.

Así mismo según Diario Semana Económica (2015), “Las financieras por lo general tienden a realizar un seguimiento acerca del riesgo de cada crédito, la cual tiene una rigurosa supervisión”. (p.8).

En cuanto el ámbito local en la actualidad la pelea entre financieras por ganarse a los clientes hace que no realicen una correcta evaluación de los potenciales clientes, es por ello que la morosidad ha aumentado de manera considerable y vertiginosa. La verdadera evaluación crediticia está en función a lograr el crecimiento económico de la entidad financiera, esto está relacionado con la rentabilidad de la empresa, además de verificar la reducción de costos, incrementando la producción y mejorando la atención al cliente.

La financiera Crediscotia desde enero hasta el mes de julio del 2019 otorgó 1215 créditos al sector microempresa donde genera un ingreso de S/.36, 450,000;

y de una cartera de 2000 clientes el 35% está incurriendo en morosidad por lo que es un riesgo para la financiera.

Ante la realidad problemática se formula el siguiente problema ¿cómo es la gestión de crédito y de qué manera se relaciona con la morosidad?

La justificación del estudio es que se estará realizando este trabajo para dar a conocer la gestión de crédito realizadas en la financiera Crediscotia que se encuentra ubicado en la ciudad de Tarapoto, año 2019, por el cual esta investigación servirá como instrumento de guía para mejorar debilidades que se encontró en la empresa estudiada, además ayudará a proyectos de investigación relacionadas con la entidad o con el tema.

La justificación metodológica es que el presente trabajo de investigación metodológica del método científico ayudará a solucionar las diferentes deficiencias o problemas que presenta la entidad financiera con respecto al incumplimiento de la gestión del crédito, lo cual afecta a la morosidad en la financiera Crediscotia de la ciudad de Tarapoto, año 2019.

Con este estudio se conocerá en profundidad acerca del comportamiento de las gestiones del crédito y la relación con la morosidad en la cartera de la financiera Crediscotia o la relación que se da a través de ellas.

Con la investigación se dará a conocer en mayor magnitud el comportamiento que tiene la gestión de crédito su relación con la morosidad de sus clientes en la financiera Crediscotia o el vínculo que existe entre estas. Además, ayudará a mejorar algunas gestiones que no permitía conseguir trabajos eficientes.

La justificación práctica del presente trabajo de investigación servirá a la empresa en estudio, para el conocimiento de su evaluación de sus procesos de otorgamiento de gestión de créditos y se identificara los problemas que se generan. Servirá como base para posteriores estudios a realizarse dentro de la empresa financiera Crediscotia.

De acuerdo al estudio que se está realizando en esta se aplicará técnicas de investigación como la entrevista, y la encuesta, y para tener una buena proyección se utilizará SPSS.

La justificación académica del presente trabajo dentro de este sistema curricular el estudio de la facultad de ciencias empresariales de la universidad César Vallejo, y por política de la misma, es necesario que los estudiantes que aspiren a tener un título de contador público, desarrolle su proyecto de investigación y su proyecto de tesis, como parte de la formación ética profesional. El trabajo de investigación estará sustentado por la gestión de crédito y relación con la morosidad de la empresa Crediscotia, todos los conocimientos adquiridos serán plasmados en la ejecución del proyecto de investigación.

Las hipótesis que se estará desarrollando en el presente estudio son:

Hipótesis general

H_i: La gestión de créditos se relaciona de manera directa con la morosidad de los clientes de la empresa financiera Crediscotia de la ciudad de Tarapoto - 2019

H_o: La gestión de crédito se relaciona de manera indirecta con la morosidad de los clientes de la empresa financiera Crediscotia de la ciudad de Tarapoto – 2019

Hipótesis específica

H₁: La gestión de créditos se relaciona de manera directa con los tipos de morosos de la empresa financiera Crediscotia de la ciudad de Tarapoto 2019

H₀: La gestión de créditos se relaciona de manera indirecta con los tipos de morosos de la empresa financiera Crediscotia de la ciudad de Tarapoto 2019

El objetivo general será analizar la gestión de créditos y su relación con la morosidad de los clientes de la empresa Crediscotia de la ciudad de Tarapoto - 2019 mientras tanto los objetivos específicos con los siguientes; describir las actividades de la gestión de créditos, identificar deficiencias y efectos de la gestión de créditos, conocer la morosidad de la empresa Crediscotia y establecer la relación de la

gestión de créditos con los tipos de morosos de la empresa Crediscotia de la ciudad de Tarapoto - 2019.

II. Marco teórico

Según Resol, C. (2016), en el entorno internacional, en Ecuador presentó su tesis titulada “estudio de la medición de morosidad en la carpeta de créditos del IECE-GUAYAQUIL y planteamientos de artilugios de prevención de morosidad y estrategias que sean eficientes y eficaces al momento de hacer cobranzas”, esto es con el objetivo de reconocer los primordiales motivos por la que los adjudicatarios de préstamos educativos no están al día en sus pagos, mediante la investigación no experimental descriptiva, se aplicó una encuesta a 236 beneficiarios de la empresa, y con los productos se determinó que al menos el 59,90% se encontraba con cuota vencida, entonces concluyo que: existe una tendencia temporal sobre los índices de mora ya que tienden a subir en meses específicos de mayo a junio, entonces es necesario que se les facilite a los clientes los centros de pago de la deuda y el intensivo uso de correos electrónicos y mensajes a teléfonos celulares.

Así mismo Paredes, J.(2015), en Ecuador en la tesis “el riesgo de crédito y su incidencia en el índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y crédito San Francisco Ltda.” el objetivo del trabajo fue determinar la relación del riesgo de crédito y el índice de morosidad de la cartera de créditos, el estudio fue mixto por que se consideraron la parte cualitativa y cuantitativa, ellos aplicaron una encuesta a 30 trabajadores, y los resultados determinaron que un 46,66% rara vez son capacitados, además el 40% manifiesta que no existe un control por parte de la central de riesgo. Concluyó que: el índice de morosidad se mantiene entre el 3% y 5% por ello es necesario que se tomen medidas preventivas a fin de evitar el incremento a futuro de este índice de morosidad y recomiendan que se contrate personal que se dedique solo a la recuperación de la cartera vencida y se coloquen como meta la reducción del índice de morosidad.

Según Calderón, T. (2014). en el ámbito nacional en su tesis “El trámite del peligro crediticio y cómo influye su nivel de mora de la caja Municipal de Ahorro y

Crédito de Trujillo-agencia sede Institucional”, el propósito es ver cómo influye el trámite del peligro crediticio en el nivel de mora de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo S.A., lo cual para ello el objetivo es obtener los resultados que considero el diseño descriptivo no experimental, mediante este método inductivo y deductivo, entonces considero como muestra a los 25 asesores de crédito, del cual se obtuvo que el 100% de los consultores de préstamos cree que el trámite de riesgo crediticio de lo cual disminuye la mora, ya con esto comprueban empíricamente la hipótesis. Por lo tanto, concluyó que el motivo primordial de la mora acerca de los fallos en el proceso de la evaluación es la mínima capacidad para estudiar y recopilar la información cuantitativa y cualitativa del negocio o por presiones para cumplir metas de colocaciones, que ocasiona que se ignoren puntos principales que deben de seguirse al momento de otorgar el crédito. es por ello recomienda concientizar a los clientes internos del área de recursos humanos y cobranzas a trabajar en equipo, con los trámites del peligro crediticio, y también con programas de capacitación y entrenamiento, y por último bonos e incentivos por cumplimiento de metas.

Así mismo en el ámbito regional según Saldaña, F. (2016), en un estudio transversal no experimental denominado: “inducción de políticas como método de evaluación para créditos pymes en la financiera Crediscotia S.A. Moyobamba - periodo 2016 con la finalidad de realizar la inducción de políticas como método de evaluación de los créditos a los clientes micro y pequeños empresarios, la encuesta fue realizada a 14 funcionarios que otorgaron créditos y el 27% indicó que no tenían mucho conocimiento acerca de las políticas que deben saber acerca del otorgamiento de los créditos, lo cual preocupó a la financiera y que esto fue luego de haber implementado el nuevo proceso. Concluyó que: es necesario tener presente las pautas a seguir para la evaluación de créditos en la financiera Crediscotia S.A. Estas permiten analizar las operaciones y sirven como parámetros al funcionario o analista de negocios, para establecer sus propias conclusiones en la aprobación o rechazo de la transacción financiera, de acuerdo con el perfil del cliente.

Referente a la Variable gestión de crédito nuestros autores Morales y Morales (2014), indica que: “los préstamos son créditos en efectivo en donde el cliente hace un compromiso con la entidad bancaria de devolver la cantidad otorgada en un plazo definido según el contrato establecido más los intereses devengados y otros pagos según el contrato” (p. 23).

La gestión de crédito te ayuda a gestionar el proceso general y los pasos de un préstamo; desde el momento que lo solicita hasta que termina de amortizarlo.

Así mismo Pere (2014), en su Libro gestión del crédito y cobro; nos aclara sobre el concepto de crédito pues indica que: “un préstamo es la probabilidad de obtener efectivo, o un bien sin pagar de forma inmediata a cambio de una promesa hecha por el cliente que deberá pagar un monto cuantificado en fechas a futuro” (p. 20).

De acuerdo a Gamboa (2014), director general de la empresa “Buró Principal Partners”, refiere que: “durante el proceso para determinar si un crédito será aprobado existen puntos primordiales que serán tomados en cuenta por el oficial de crédito, estos puntos son conocidos como las cinco C del crédito” (p.57).

Es de acuerdo a ello que se hace una breve evaluación para dar la acreditación de un crédito.

Según Morales y Morales (2014), estos autores nos hablan acerca de las 5 c del crédito donde se puede verificar acerca de los factores de riesgo y como es que deben ser las evaluaciones para realizar una buena gestión de crédito”.

Conducta: su objetivo es evaluar la conducta para así tener una idea de la calidad moral de la persona y su liquidez, todo esto a través de una evaluación cualitativa acerca del riesgo, que incluye verificar la información del cliente dándole veracidad a la información (p. 28).

En conclusión, la conducta de nuestros clientes se va basar mediante su moral que es su ética; siempre cumpliendo con responsabilidad y puntualidad de

sus pagos para así ser reconocido por el sistema como un cliente estrella por ser muy responsables en su cancelación de sus cuotas de pago.

Factores de la conducta

Nivel de evidencia en la información: se encarga de evaluar la confiabilidad de los datos otorgados por el cliente para la solicitud del crédito.

Experiencia de pago: Este factor realiza la evaluación acerca de los antecedentes crediticios del deudor acerca de los últimos dos años. De igual forma corrobora que el deudor este al día en el pago de sus deudas.

Conocimiento y experiencia del cliente: esta etapa se encarga de analizar el comportamiento de pago con otras entidades ya sea financieras u proveedoras. Este historial se puede observar a través del sistema Buro de Crédito, adicional a esto en este factor se puede observar demandas ya sea administrativas o judiciales.

Acceso a decisiones y al futuro empresarial: este componente verifica la situación económica del deudor.

Capacidad de pago: en este aspecto se analiza la capacidad de economía del cliente tomando en cuenta sus recursos y sus antecedentes verificando que tenga la solvencia necesaria para realizar el pago de sus deudas financieras. El análisis cuantitativo es una buena opción para medir el riesgo financiero, aquí se puede analizar las ventas totales, porcentaje de utilidad y estudio del flujo neto para cubrir los gastos financieros (p.29).

En conclusión, este caso se ve la economía del cliente si tiene la capacidad de pagar el crédito que el pide o desea, aunque en la hora de la evolución califica, después son las consecuencias cuando son bajas las ventas de los productos de negocio de los clientes, o por algunas situaciones económicas y políticas que pasa el país es a veces que por ello no cumplen con sus pagos.

Operación histórica: se analiza la conducta de las ventas y sus ganancias del cliente que se muestran en su estado de resultados. Aquí se podrá detallar sus ganancias significativas del cliente de los últimos 24 meses.

Flujo neto histórico: en este aspecto se determina la capacidad de conseguir los recursos económicos del negocio, este análisis se puede observar con mayor precisión en su estado de flujo de efectivo del negocio.

Capacidad de endeudamiento: es la capacidad de identificar los índices de liquidez, el apalancamiento, la rentabilidad y la eficiencia del negocio a través de la organización financiera de la empresa (p.30).

a) **Condiciones del macro entorno:** este factor analiza la totalidad de la conducta del deudor, a través de una evaluación macroeconómica donde se toman en cuenta los siguientes aspectos (p.31).

- **El riesgo país:** es el riesgo que asumen los bancos y entidades otorgando créditos tanto al sector público y privado. En este punto se analiza a través de la percepción de expertos que indican si un país puede afrontar sus deudas internacionales.
- **Perspectiva de la industria:** se analiza el crecimiento a través de los años del giro del negocio del deudor verificando desde un contexto macroeconómico. Para ello se toma en cuenta los niveles de riesgo mediante 3 aspectos que son: el económico, el de portafolio y el financiero.
- **Posicionamiento de la empresa y participación:** en este aspecto se busca verificar la posición de la empresa dentro de su rubro para determinar las ventajas y desventajas frente a su competencia. Adicional a esto, se trata de conocer la conducta del mercado a través de la influencia de la empresa ante proveedores, antes los clientes o ante otros aspectos económicos que apoyen la cadena de producción.

b) **Capacidad de pago proyectada:** su finalidad es determinar si el negocio para va generar el efectivo suficiente para solventar sus deudas financieras, todo esto se tomará en cuenta a través de los siguientes aspectos:

- **Fuente primaria de pago:** Esta sirve como los recursos de pago que se define en el estado de ganancias y pérdidas del deudor. Este se encuentra ligado con el crédito que el cliente solicitara. La fuente más común es el flujo de efectivo. Y a través de este se pueden ver los escenarios si serán favorables o desfavorables con proyección al tiempo del posible crédito.

- **Fuentes alternas de pago:** son fuentes que determinarán como se podrá pagar el crédito:
 - a. Fuentes de fondeo con otras instituciones financieras.
 - b. Fuentes de fondeo con mercados de deuda.
 - c. Aportaciones de capital.
 - d. Operaciones de factoraje

En este caso de las 5 c de créditos solo utilizaremos dos los cuales son conducta y la capacidad de pago, lo cual pusimos lo más importante para nuestra investigación; aunque las 5c de crédito son muy importantes, pero de ello cogimos solo dos.

Según **Morales y Morales (2014):** Habla de los títulos de créditos:

Factoraje financiero: El factoraje consiste en el trato entre la entidad financiera que otorga el servicio al cliente o factorizado, quien es la persona física y moral que demanda el servicio.

Tarjeta de crédito: Mediante el uso de estas tarjetas de crédito la empresa le otorga al cliente el préstamo solicitado, el cliente con esta tarjeta puede hacer uso de efectivo y adquirir bienes o servicios en los centros establecidos. El cliente a su vez tiene el compromiso de pagar conforme al contrato de la tarjeta con los cargos adicionales que se pactó en un principio (pp. 251-252).

Garantía hipotecaria: El título de crédito hipotecario sirve para garantizar el pago de la operación, es una manera de que el cliente muestra a la empresa financiera la seguridad y confianza indicando que realizará el pago poniendo como garantía el título de su domicilio, dado que si el cliente no realiza los pagos respectivos la entidad financiera puede tomar el inmueble como un medio de pago del crédito otorgado (p.253).

De estos 3 aspectos de títulos de crédito solo nos basamos en las tarjetas de crédito ya que se profundiza en el estudio que estamos realizando.

Díaz (2015), los préstamos o créditos son intercambios entre activos disponibles en donde principalmente es dinero y un acuerdo de pago por la otra parte (p.8).

Díaz (2016), refiere que en la gestión de crédito debe constatar un análisis profundo con respecto a los aspectos cuantitativos y cualitativos del cliente (p.12).

Ayala (2015), indica algunos modelos de créditos los cuales son:

- **Créditos a comerciantes.**

Son créditos que se realizan hacia las personas naturales y jurídicas, con el objetivo principal de financiar la producción y comercialización de bienes y servicios (p.4).

- **Créditos a microempresas.**

Estos son créditos concedidos para cliente natural y jurídico y que son designados a la fabricación, a la prestación de servicios o al comercio (p 6)

- **Créditos consumo.**

Son los préstamos que se ceden al cliente, natural con intención, para que este cumpla con sus deudas vinculadas a la empresa (p.7).

- **Créditos hipotecarios para vivienda:** son créditos otorgados a personas naturales para que puedan realizar operaciones como adquisidores, para construcción, remodelación o algún otro mejoramiento además estos créditos se otorgan mediante hipotecas que fueron inscritas correctamente en los registros públicos (p.9)

Morosidad

Según **Molina** (2015) indica que: “La morosidad es un bajón principal en el ciclo económico ya que es descenso en la economía y el efecto regresivo de la inflación, es el que se produce en el valor real de la riqueza de los individuos” (p 13).

En conclusión, la morosidad se está estableciendo en unos de los primordiales motivos de los obstáculos, que están sufriendo algunos métodos financieros y de otras instituciones del tamaño correspondiente. Con una elevada cartera de morosos; lo cual es un problema que implica tanto a la viabilidad de institución en un largo plazo como del propio sistema financiero que se maneja.

Analizando el ascenso de la morosidad por créditos se verificó que esta es una de las principales causas que está soportando la mayoría de entidades financieras, por eso es de vital importancia el llegar a fondo estudiando acerca de este tema. Desde nuestro punto de vista, esta investigación busca estudiar los índices macro y microeconómicos que inciden en las conductas de morosidad en los créditos en el sistema bancario a nivel nacional.

Según **Pedrosa (2015)** indica que la morosidad de forma general: “se adquiere una vez que una de las obligaciones no es afrontada al vencimiento de la fecha por parte de una persona o una organización” (p 20).

Molina (2005) en su **Libro Estrategias de Cobranza en Época de Crisis 3° Edición**; define los componentes de la morosidad.

Política de crédito

La política de crédito es de suma importancia en cualquier institución u empresa ya que de eso depende el desempeño y crecimiento de cada organización. Ya que las políticas es un documento indicando las normas que maneja la organización indicando el trato a sus trabajadores y clientes, además indican los medios de pago y como se realizan las ventas o desembolsos (p 60).

Si la gestión y las políticas de crédito son agresivas significa que las utilidades generadas serán superiores. Aunque también en estas situaciones crece el nivel de riesgos a que las cuentas lleguen a ser montos altos y se puedan volver incobrables (p 61).

Así mismo se considera importante describir crédito, los sujetos de crédito y la composición del mismo; para el debido reconocimiento al momento de otorgar el crédito; de acuerdo a lo descrito a continuación por los autores.

La economía y los trámites de los créditos de cada empresa influyen en los niveles de las cuentas por cobrar, aunque la economía de cada cliente está fuera del control de las personas del área de cobranzas. Como en otras financieras no se puede conocer que sucederá con los demás activos circulantes, a lo que muchas veces puede variar en los montos en las cuentas por cobrar dado que eso depende mucho más del compromiso de cada cliente con la empresa. El tratar de disminuir las tasas o los estándares hará que la empresa aumente su demanda, pero a su vez el riesgo también crecerá ya que puede haber cuentas con cobros adicionales, manteniendo así un peligro en cuentas pérdidas (p70).

Tipos de morosos

Según **Molina (2015)** existen algunos tipos de morosos los cuales mencionaremos a continuación:

Los clientes mal informados: son los clientes a los cuales no les otorgaron la información correspondiente con respecto a los requisitos de venta y las formas de pago.

Los morosos habituales: estos tipos de clientes son esos los clientes que están enfrentando dificultades financieras y por eso se retrasan en sus pagos.

Los deudores fortuitos: son esos clientes que padecen de problemas económicos de manera temporal, ya que al recuperarse de su crisis ellos cumplen con sus obligaciones respectivas.

Los clientes solventes y con liquidez, pero malos administradores: estos son aquellos clientes que no saben realizar una buena administración de su negocio y por este mismo hecho pierden sus comprobantes o extravían recibos por una mala decisión.

Scoring 0: se refiere a los clientes que no cuentan con antecedentes crediticios, por lo que no se sabe si este generara un riesgo futuro para la financiera.

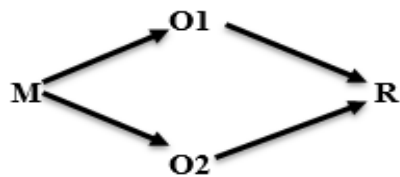
III. METODOLOGÍA

3.1. Diseño de investigación

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014) el estudio corresponde a una investigación no experimental.

Además, es un diseño transaccional (transversal), porque los datos se recopilan en un momento único (Hernández, et al, 2014).

Para dar la solución al objetivo de la investigación se seguirá el siguiente diseño



Dónde:

M: Financiera Crediscotia

O1: Gestión de crédito

O2: Morosidad

R: Resultado esperado de la investigación

3.2. Variables, operacionalización

Variable independiente

Gestión de crédito

Según **Morales y Morales (2014)**: los préstamos son créditos en efectivo en donde el cliente hace un compromiso con la entidad bancaria de devolver la cantidad otorgada en un plazo definido según el contrato establecido más los intereses devengados y otros pagos según el contrato (p.23).

Variable dependiente

Relación con la morosidad

Según **Molina (2015)**: La morosidad es un factor sensible a los ciclos económicos de recesión y expansión de la economía, y el principal efecto redistributivo de la inflación, es el que se produce en el valor real de la riqueza de los individuos (p 13)

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

Estará integrada por cuarenta (40) colaboradores que son la totalidad de la agencia Tarapoto

3.3.2. Muestra

Estará integrada por diez (10) colaboradores más quince (15) asesores de créditos del área microempresa.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

3.4.1. Técnicas

Encuesta:

Es una exploración ordenada de información en la que la persona que investiga realiza una serie de preguntas a los encuestados acerca de la información que se desea obtener (García 2016)

Está conformada por medio de una conversación con los funcionarios y asesores del área microempresa, nos ayudó a determinar y a identificar más los problemas de la empresa.

Ficha técnica de la variable gestión de créditos

Nombre: cuestionario para gestión de créditos

Autor: Zuly Chujutalli Tuesta, Viviana Natividad Vela Upiachihua

Año: 2020

Objetivo: identificar las deficiencias en las gestiones de créditos

Contenido: consiste en la elaboración de 9 ítems, determinados en dos dimensiones (5c del crédito, títulos de crédito) y 3 indicadores (conducta, capacidad de pago y tarjeta de crédito)

Administración: personal

Calificación: el cuestionario este hecho por 5 probables alternativas (1, 2, 3, 4,5) fundadas por la escala de Likert.

Seguidamente se detalla la categorización de respuestas

Tabla N° 1

Puntuación del cuestionario de la variable Gestión de Crédito

PUNTUACIÓN	AFIRMACIÓN
1	No
2	Casi nunca
3	Algunas veces
4	Con frecuencia
5	Si

Elaboración propia

Ficha técnica de la variable Morosidad

Nombre: cuestionario para Morosidad

Autor: Zuly Chujutalli Tuesta, Viviana Natividad Vela Upiachihua

Año: 2020

Objetivo: medir el nivel de morosidad

Contenido: consiste en la elaboración de 15 ítems, determinados en una dimensión (tipo de morosos) y 5 indicadores (cliente mal informado, morosos habituales, deudores fortuitos, clientes solventes, pero mal administradores, Scoring 0)

Administración: personal

Calificación: el cuestionario está hecho por 5 probables alternativas (1, 2, 3, 4,5) fundadas por la escala de Likert.

Seguidamente se detalla la categorización de respuestas

Tabla N° 2

Puntuación del cuestionario de la variable Morosidad

PUNTUACIÓN	AFIRMACIÓN
1	No
2	Casi nunca
3	Algunas veces
4	Con frecuencia
5	Si

Elaboración propia

3.4.2. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de entrevista:

Según Brealey, Richard A. & Myers S. (2016). Es un conjunto de preguntas donde los encuestados responden de manera concreta lo que permite que el proceso de información se obtenga de manera rápida.

Para nuestra investigación se realizó el cuestionario de tipo Likert con respuestas múltiples la cual está conformada por 24 preguntas que ira dirigida a los funcionarios y asesores de crédito del área microempresa, se eligió el cuestionario porque nos ayuda a saber de manera concreta el defecto relacionado en la empresa financiera Crediscotia S.A.

3.4.3. Validez

Los instrumentos de recojo de información deben y cuentan con validez de contenido, por personas expertas en los temas de estudio, indicando coherencia

entre las preguntas, los indicadores y los objetivos de la investigación. Cada uno de los instrumentos se aplicó de manera profesional y ético, valiendo los resultados por un metodólogo y dos especialistas de la ciudad de Tarapoto.

Tabla N°3

Validez de instrumento

GRADO ACADÉMICO	APELLIDOS Y NOMBRES	APRECIACIÓN
MAGÍSTER CPC	Villafuerte de la cruz, Avelino Sebastián	Aplicable
MAGÍSTER CPC	Escalante Torres, Julio Alberto	Aplicable
MAGÍSTER CPC	Guevara Rabanal, Lourdes	Aplicable

Elaboración propia

3.4.4. Confiabilidad

Los instrumentos aplicados para la recopilación de datos fueron sujetos a la evaluación por expertos y profesionales en el campo lo cual permitió constatar el contenido de los instrumentos.

Tabla N°4

Escala de Alfa de Cronbach

Rango	Deducción
0.81 – 1.00	Muy alta
0.61 – 0.80	Alta
0.41 – 0.60	Moderada
0.21 – 0.40	Baja
0.01 – 0-20	Muy baja

Fuente elaboración propia

Análisis de fiabilidad del instrumento de la variable gestión de crédito

Al realizar la validez del instrumento se manejó el Alfa del Cronbach en el cual se establece la media equilibrada de las semejanzas entre las variables (o ítems) que conforman las encuestas.

Fórmula:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Dónde:

- S_i^2 varianza del ítem i
- S_t^2 es la varianza de la suma del total de ítems
- K número de preguntas o ítems

El instrumento queda configurado por 9 ítems, coexistiendo con un tamaño de muestra de 10 encuestados. El nivel de fiabilidad del informe es de un 95%, el mismo que se utiliza para definir el nivel de confianza del Alfa de Cronbach, para visualizar dicha confianza se acudió al programa especializado statistical Product and Service Solutions, comúnmente llamado SPS, en esta oportunidad se maneja la versión 25.

Tabla N° 5

Confiabilidad de la variable Gestión de Crédito

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,807	9

El coeficiente Alfa de Cronbach alcanzado corresponde a 0.807 que se halla entre el 0.81 a 1.00, en consecuencia, el instrumento ejecutado muestra una confiabilidad muy alta.

Tabla N° 6

Validez de ítems

Estadísticas de total de elemento

	Media de elemento	de Varianza si el elemento se ha suprimido	de Correlación si el total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿La conducta del cliente debe ser favorable al momento de verificarlo?	33,96	14,873	,716	,764
¿crees que la conducta del cliente se basa en su ética?	33,76	15,690	,517	,786
¿es necesario evaluar la conducta del cliente en la gestión de créditos?	33,96	16,123	,360	,805
¿usted como funcionario de crédito, cree que la capacidad de pago a veces es desfavorable?	33,72	16,210	,326	,810
¿ cree usted que un negocio nuevo tiene una buena capacidad de pago?	34,00	14,083	,697	,760
usted cree que la buena capacidad de pago tenga algo que ver con los riesgos LAFT?	33,80	15,917	,431	,796

¿ necesariamente los créditos o desembolsos se debe dar mediante la tarjeta única?	33,96	14,040	,589	,775
¿ la tarjeta única es beneficiosa tanto para la financiera como para los clientes?	33,80	15,083	,534	,783
¿Gana alguna comisión por vender tarjeta única?	33,68	16,310	,382	,801

Tabla N° 7

Confiabilidad de la variable Morosidad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,819	15

El coeficiente Alfa de Cronbach alcanzado corresponde a 0.819 que se halla entre el 0.81 a 1.00, en consecuencia, el instrumento ejecutado muestra una confiabilidad muy alta.

Tabla N° 8

Validez de ítems

Estadísticas de total de elemento

Media de elemento	de Varianza de elemento	de Correlación de elementos	Alfa de Cronbach de elemento
si el elemento se ha suprimido	si el elemento se ha suprimido	si el total de elementos corregida	si el elemento se ha suprimido

¿ es importante que se explique las políticas de crédito al cliente?	61,60	29,833	,256	,818
¿ cree usted que los clientes mal informados son los más morosos?	61,68	29,227	,353	,813
¿los clientes mal informados se debe a una mala gestión?	61,76	28,440	,342	,815
¿crees que los morosos habituales depende de sus posibilidades de pago ?	61,68	29,143	,317	,815
¿ considera que los morosos habituales son un riesgo para la financiera?	61,68	27,810	,518	,803
¿crees que los morosos habituales son irresponsables?	61,80	24,000	,838	,773
¿todos los deudores fortuitos al estabilizarse económicamente cumplen con todos sus pagos?	61,64	30,407	,135	,826
¿cree usted que los deudores fortuitos dejan de pagar por falta de rentabilidad de su negocio?	61,84	24,890	,851	,776

¿crees que pueda haber una forma de que los deudores fortuitos realicen su pago de manera puntual mes a mes?	61,52	29,010	,404	,810
¿ crees que los clientes solventes son malos administradores debido a la toma de sus decisiones?	61,72	25,460	,743	,784
¿cree usted que otorgar un crédito a una persona mal administrado es un crédito fallido?	62,08	27,993	,367	,814
¿los clientes solventes pero mal administradores son así por que gastan su dinero en cosas innecesarias?	61,80	29,500	,187	,827
¿es importante que el cliente tenga un historial crediticio?	61,88	27,860	,551	,801
¿ es necesario la verificación de la existencia del negocio al momento de otorgar el crédito a clientes nuevos?	61,88	28,110	,403	,810

¿cuándo solicitan prestamos las personas que no tienen formalizada sus actividades de negocio, solicitan documentos probatorios de sus ingresos?

3.5. Procedimientos

Para realizar la evaluación a la empresa financiera Crediscotia se coordinó con el administrador de agencia Tarapoto, para contar con el apoyo de los trabajadores del área microempresa en el llenado de las encuestas tanto funcionarios de crédito como los asesores.

3.6. Métodos de análisis de datos

En el presente proyecto el método utilizado es la estadística descriptiva, utilizando el programa SPSS VS 25 para determinar el alfa de Crombach para que el proyecto sea fiable.

3.7. Aspectos éticos

Dentro de los aspectos éticos se consideró.

La privacidad: Ya que no se mencionan nombres ni resultados individuales del personal, sino que se muestran de manera general.

La objetividad: Los resultados se mostraron tal como se encontraron; sin realizar la manipulación de los resultados.

IV. RESULTADOS

4.1. Descriptivo de resultados

El desarrollo de este capítulo se mostrarán los datos que fueron recogidos teniendo vigente el objetivo de la investigación.

Analizar la gestión de créditos y su relación con la morosidad de los clientes de la empresa Crediscotia de la ciudad de Tarapoto – 2019

ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA VARIABLE GESTIÓN DE CRÉDITOS

Tabla N°9

Descripción de la variable gestión de créditos

Gestión de Crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	25	100,0	100,0	100,0

Fuente: Spss vs 25

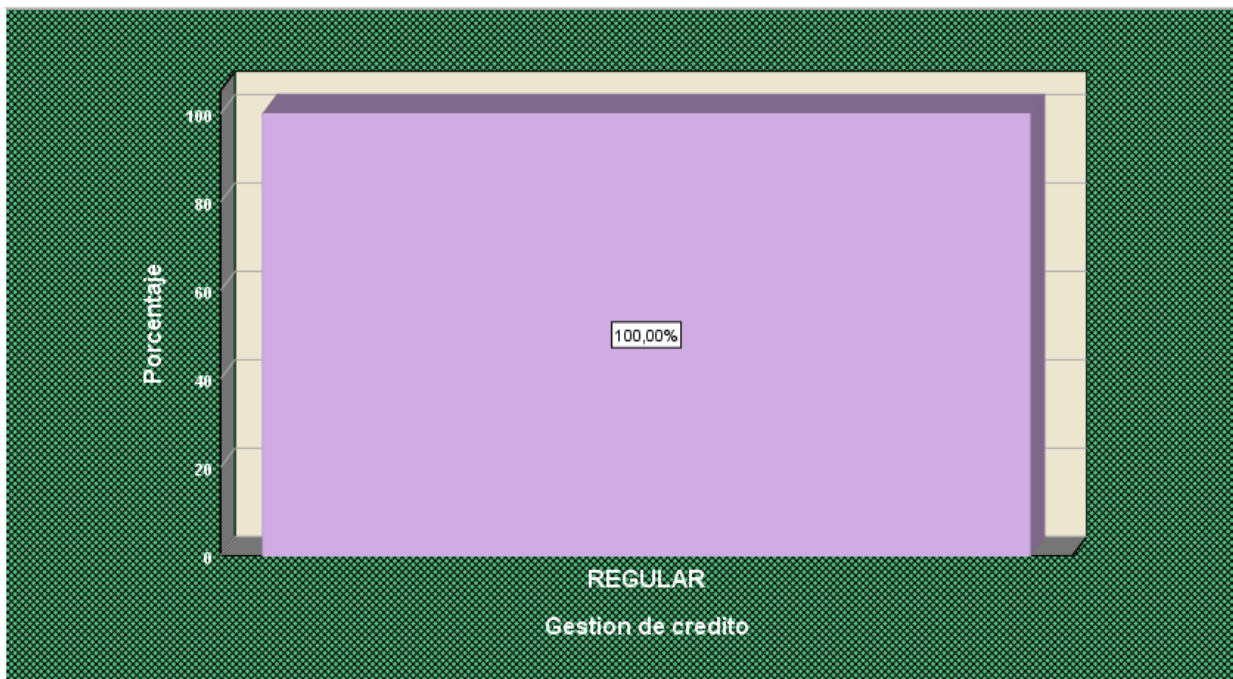


Figura 1. Descripción de gestión de créditos

Fuente: Spss vs 25

Como se percibe en la Tabla N°9 y la y la figura N°1 del 100% de los funcionarios y asesores encuestados en la Financiera Crediscotia S.A. agencia Tarapoto manifiesta que el 100% cuentan con una regular gestión de créditos.

Tabla N°10

Descripción de la variable Morosidad

Morosidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTA	25	100,0	100,0	100,0

Fuente: Spss vs. 25

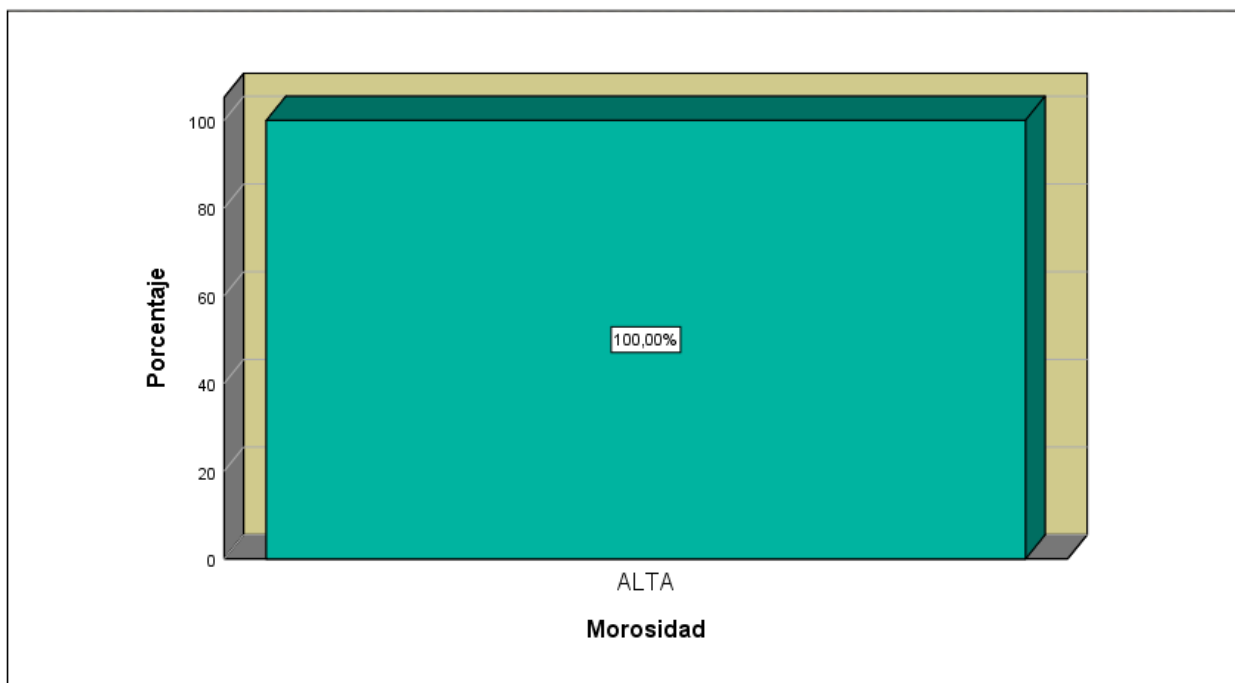


Figura 2: Descripción de Morosidad

Fuente: Spss vs 25

Como se percibe en la Tabla N°10 figura N°2 del 100% de los funcionarios y asesores encuestados en la Financiera Crediscotia S.A. agencia Tarapoto, el 100% indica que la morosidad es alta.

Tabla N°11

Niveles de la variable Gestión de Crédito y dimensiones

NIVELES	Conducta		Capacidad de pago		de Tarjeta de crédito	
	F	%	f	%	f	%
DEFICIENTE	15	60	1	4	1	4
REGULAR	10	40	9	36	6	24
BUENO	0	0	15	60	18	72
TOTAL	25	100	25	100	25	100

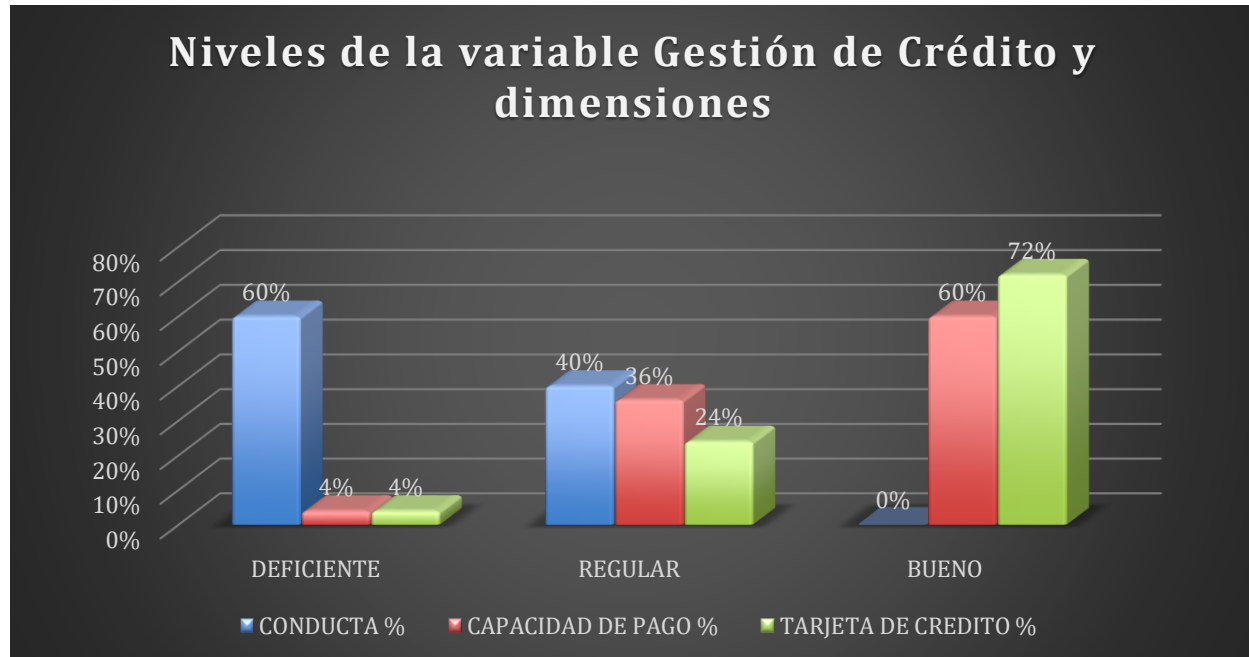


Figura N°3: Gestión de créditos y dimensiones

Elaboración propia

Como se muestra en la figura N°3 el nivel que más predomina en la variable gestión de créditos es el bueno en las dimensiones de tarjeta de crédito con 72% y en la dimensión capacidad de pago con el 60% y en la dimensión conducta el nivel que más predomina deficiente con el 60%.

TABLA N°12

Niveles de la variable Morosidad y dimensiones

NIVELES	Cliente Informado		Mal Morosos Habituales		Deudores Fortuitos		Cliente Solvente Pero Mal Administrador		Scoring 0	
	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%
BAJA	0	0%	1	4%	0	0%	1	4%	1	4%
ALTA	25	100%	24	96%	25	100%	24	96%	24	96%

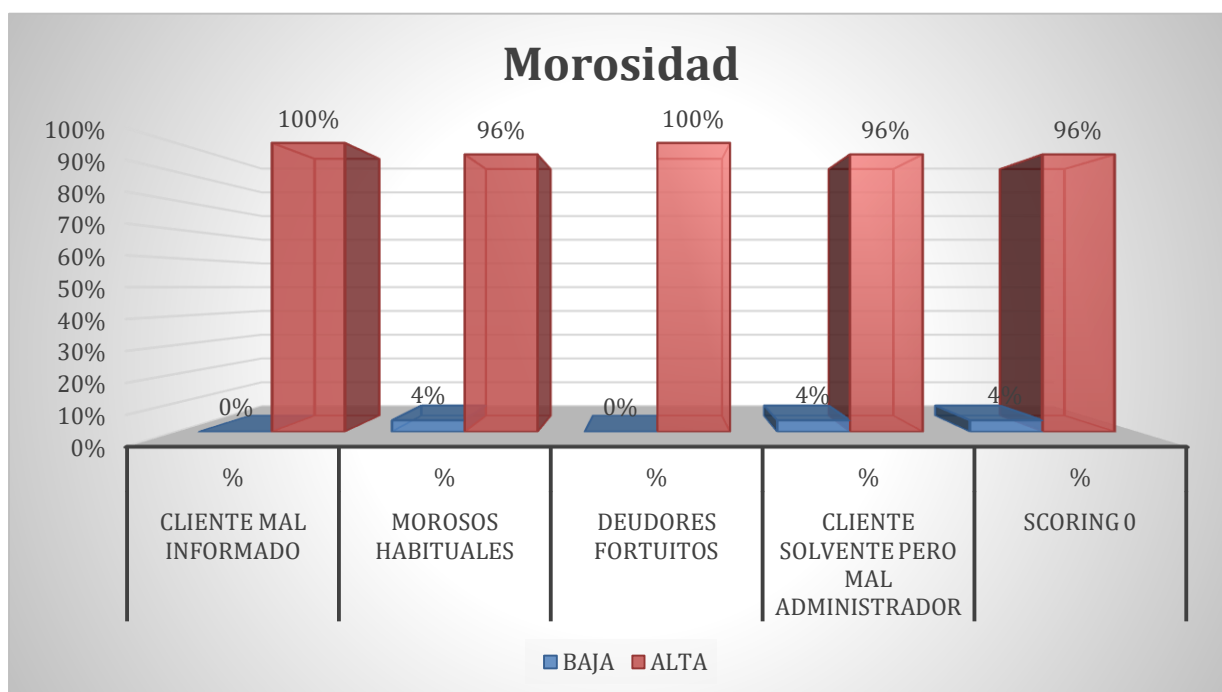


Figura N°4: Morosidad y sus dimensiones

Elaboración propia

Como se muestra en la figura N° 4 el nivel que más predomina en la variable morosidad de acuerdo a todas las dimensiones es alta teniendo en cada dimensión el 100% y en otros el 96%.

TABLA N°13

*Tabla cruzada Gestión de crédito*Morosidad*

			Morosidad	
			ALTA	Total
Gestión de crédito	REGULAR	Recuento	25	25
		% del total	100,0%	100,0%
Total	Recuento		25	25
	% del total		100,0%	100,0%

Fuente: SPSS Vs.25

Interpretación:

De los 25 encuestados de la empresa financiera Crediscotia S.A el 100% indicó que las gestiones de crédito son regulares, así mismo el 100% indicó que la morosidad es alta.

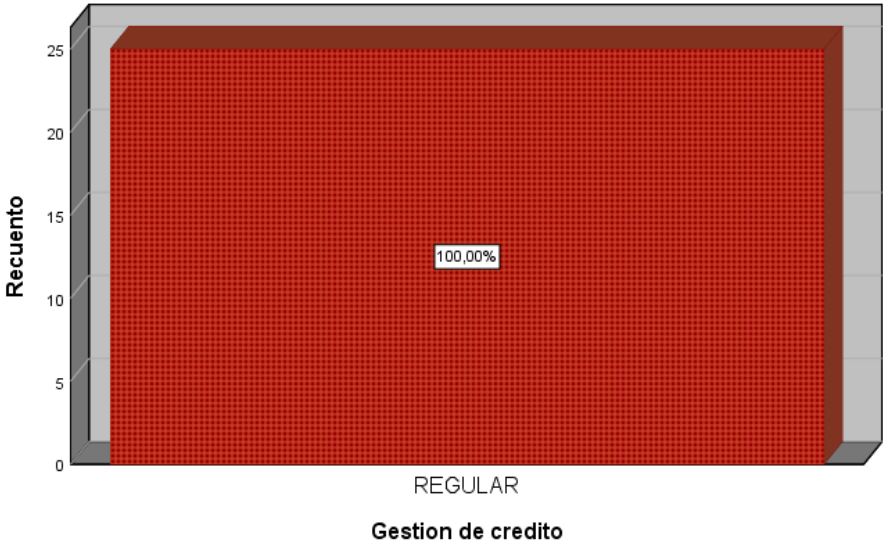


Figura 5 Gráfico del cruce de variables

Fuente: SPSS vs 25

Interpretación

De la figura 6 se entiende que si la Gestión de Créditos es regular la Morosidad es Alta.

4.2. Nivel Inferencial

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

1. Planteamiento general

H₁: La gestión de créditos de relaciona de manera directa con la morosidad de los clientes de la empresa financiera Crediscotia de la ciudad de Tarapoto 2019

H₀: La gestión de créditos se relaciona de manera indirecta con la morosidad de los clientes de la empresa financiera Crediscotia de la ciudad de Tarapoto 2019

Regla de decisión

2. Nivel de significancia: $\alpha=0.05 \rightarrow$ 5% de margen máximo de error

3. Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_0

$p \leq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna H_1

Tabla N° 14

Análisis de correlación entre la gestión de créditos con la morosidad de los clientes de la empresa financiera Crediscotia de la ciudad de Tarapoto 2019.

	Morosidad		
Gestión de créditos	Rho Spearman	p-valor	N

0.789	0.000	25
-------	-------	----

Fuente: SPSS Vs.25

Interpretación

En la Tabla 14 se observa la correlación entre la gestión de créditos con la morosidad de los clientes de la empresa financiera CrediScotia de la ciudad de Tarapoto 2019. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0.789 que corresponde a una (correlación positiva alta según el libro de Hernández, Fernández & Baptista, 2014. p.305) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, esto quiere decir que existe una correlación directa y significativa entre la gestión de créditos con la morosidad de los clientes de la empresa financiera CrediScotia de la ciudad de Tarapoto 2019. En base a este resultado, se establece que, la morosidad de los clientes depende en gran proporción de la calidad de gestión de créditos que se realice antes de entregar el producto, por lo que este proceso resulta crucial para poder minimizar la morosidad; con todo ello se determina que, mientras mejores sean las actividades orientadas a la gestión de los créditos antes de ser otorgados, se lograrán menores índices de morosidad en los clientes de la empresa.

Hipótesis específica

H₁: La gestión de créditos se relaciona de manera directa con los tipos de morosos de la empresa financiera CrediScotia de la ciudad de Tarapoto 2019

H₀: La gestión de créditos se relaciona de manera indirecta con los tipos de morosos de la empresa financiera CrediScotia de la ciudad de Tarapoto 2019

Tabla N° 15

Análisis de correlación entre la gestión de créditos con la morosidad de los clientes de la empresa financiera CrediScotia de la ciudad de Tarapoto 2019.

Morosidad

Gestión de créditos	Rho Spearman	p-valor	N
	0.831	0.001	25

Fuente: SPSS Vs.25

Interpretación

La Tabla 15 muestra la correlación entre la gestión de créditos con los tipos de morosos de la empresa financiera CrediScotia de la ciudad de Tarapoto 2019. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente igual a 0.831 que corresponde a una (correlación positiva alta según el libro de Hernández, Fernández & Baptista, 2014. p.305) y un p valor igual a 0,001 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, esto quiere decir que existe una correlación directa y significativa entre la gestión de créditos con los tipos de morosos de la empresa financiera CrediScotia de la ciudad de Tarapoto 2019. Todo ello quiere decir que, la mala gestión de créditos da origen a los diferentes tipos de morosos con los que trabaja la empresa; por lo tanto, mientras más se mejore en la gestión de créditos, se podrá reducir el incremento de los diferentes tipos de morosos en la empresa, debido a la correlación y dependencia que esta dimensión presenta hacia la variable gestión de créditos.

V. DISCUSIÓN

En este apartado se presentan las discusiones entre los resultados encontrados en la presente investigación con las afirmaciones de los diferentes autores relacionados a las variables de estudio abordadas. Partimos de la afirmación que existe una correlación directa y significativa entre la gestión de créditos con la morosidad de los clientes de la empresa financiera Crediscotia de la ciudad de Tarapoto 2019; estos resultados presentan convergencias con el autor Paredes, J. (2015) al mencionar en su investigación que, el índice de morosidad se mantiene entre el 3% y 5% por ello es necesario que se tomen medidas preventivas a fin de evitar el incremento a futuro de este índice de morosidad y recomiendan que se contrate personal que se dedique solo a la recuperación

de la cartera vencida y se coloquen como meta la reducción del índice de morosidad, asimismo, afirmó que, al aplicar una encuesta a 30 trabajadores, los resultados determinaron que un 46,66% rara vez son capacitados, además el 40% manifiesta que no existe un control por parte de la central de riesgo; esto indica que la morosidad de los clientes, en gran manera está condicionada a la deficiente actividad de gestión crediticia realizada por la empresa. Asimismo, el autor Calderón, T. (2014) presenta resultados similares, al mencionar que, el motivo primordial de la mora acerca de los fallos en el proceso de la evaluación es la mínima capacidad para estudiar y recopilar la información cuantitativa y cualitativa del negocio o por presiones para cumplir metas de colocaciones, que ocasiona que se ignoren puntos principales que deben de seguirse al momento de otorgar el crédito; es por ello recomienda concientizar a los clientes internos del área de recursos humanos y cobranzas a trabajar en equipo, con los trámites del peligro crediticio, y también con programas de capacitación y entrenamiento, y por último bonos e incentivos por cumplimiento de metas; por lo tanto, esta conclusión afirma que, la morosidad de los clientes, muchas veces está dada por la mala gestión de créditos por parte de los colaboradores de la empresa. Finalmente, se encontraron convergencias con el autor Saldaña, F. (2016) al mencionar que es necesario tener presente las pautas a seguir para la evaluación de créditos en la financiera CrediScotia S.A. Estas permiten analizar las operaciones y sirven como parámetros al funcionario o analista de negocios, para establecer sus propias conclusiones en la aprobación o rechazo de la transacción financiera, de acuerdo con el perfil del cliente.

VI. CONCLUSIONES

6.1. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0.789 que corresponde a una correlación positiva alta y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, esto quiere decir que existe una correlación directa y significativa entre la gestión de créditos con la morosidad de los clientes de la empresa financiera CrediScotia de la ciudad de Tarapoto

2019. En base a este resultado, se establece que, la morosidad de los clientes depende en gran proporción de la calidad de gestión de créditos que se realice antes de entregar el producto, por lo que este proceso resulta crucial para poder minimizar la morosidad; con todo ello se determina que, mientras mejores sean las actividades orientadas a la gestión de los créditos antes de ser otorgados, se lograrán menores índices de morosidad en los clientes de la empresa.

- 6.2.** Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente igual a 0.831 que corresponde a una correlación positiva alta y un p valor igual a 0,001 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, esto quiere decir que existe una correlación directa y significativa entre la gestión de créditos con los tipos de morosos de la empresa financiera CrediScotia de la ciudad de Tarapoto 2019. Todo ello quiere decir que, la mala gestión de créditos da origen a los diferentes tipos de morosos con los que trabaja la empresa; por lo tanto, mientras más se mejore en la gestión de créditos, se podrá reducir el incremento de los diferentes tipos de morosos en la empresa, debido a la correlación y dependencia que esta dimensión presenta hacia la variable gestión de créditos.
- 6.3.** Después de haber realizado la encuesta en cuanto a la gestión crediticia realizada por la empresa, el resultado fue que el 100% de los directivos y asesores encuestados en la Financiera CrediScotia S.A. agencia Tarapoto manifiesta que el 100% cuentan con una regular gestión de créditos; por lo tanto, de allí parte la premisa de que el alto nivel de morosidad de los clientes, es causado por la deficiente gestión de créditos antes de entregar los créditos a la clientela.
- 6.4.** La encuesta para conocer el nivel de morosidad de los clientes de la empresa, dio a conocer que, el 100% de los funcionarios y asesores encuestados en la Financiera CrediScotia S.A. agencia Tarapoto, indican que la morosidad es alta.

- 6.5.** En cuanto al análisis de la gestión de créditos, el nivel que más predomina es el bueno en las dimensiones de tarjeta de crédito con 72% y en la dimensión capacidad de pago con el 60% y en la dimensión conducta el nivel que más predomina deficiente con el 60%.
- 6.6.** Con lo que respecta a la variable morosidad, el nivel que más predomina de acuerdo a todas las dimensiones es alta teniendo en cada dimensión el 100% y en otros el 96%.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Mejorar los procedimientos orientados a la gestión crediticia de la empresa, sobre todo aquellos referidos a la evaluación de clientes antes de realizar la entrega de los créditos; esto debido a que los resultados muestran un nivel medio en cuanto a capacitaciones para llevar a cabo este proceso, lo cual se ve reflejado en un alto nivel de morosidad inducido por deficiencias en la gestión de créditos; por todo ello, es necesario realizar capacitaciones al personal encargado de llevar a cabo estas actividades con la finalidad de proveerle de las herramientas necesarias para realizar una buena evaluación y captar clientes con bajo índice de morosidad o incumplimiento en el pago de cuotas.
- 7.2.** Mediante capacitaciones, reforzar las habilidades de los colaboradores encargados de evaluar a los clientes, a través de los rasgos de conducta, de modo que tengan la capacidad de tener una idea de la calidad moral de la persona y su liquidez mediante una evaluación cualitativa acerca del riesgo, que concluye verificando la información del cliente para corroborar la veracidad de los datos proporcionados antes de otorgar el crédito solicitado, de modo que puedan verificar los factores de riesgo y como es que deben ser las evaluaciones para realizar una buena gestión de crédito.
- 7.3.** Monitorear que los asesores y encargados de analizar la entrega de tarjetas de crédito hacia los clientes, cumplan todos los requisitos y procedimientos establecidos por la empresa antes de otorgar las líneas de crédito, ello incluye una correcta evaluación de riesgos, capacidad de pago, etc., con la finalidad de garantizar que los clientes aceptados, cumplan con las condiciones necesarias para no incurrir en morosidad.
- 7.4.** Reforzar los procedimientos estandarizados para la verificación del historial crediticio de los nuevos clientes que ingresan a la empresa, con la finalidad de garantizar una buena capacidad de pago, esto debido a que los resultados indican que existe una alta tasa de clientes morosos que se

encuentran atrasados en sus cuotas, debido a diversos factores que pueden ser detectados al momento de realizar el análisis de riesgos.

- 7.5.** Estandarizar la tipología de clientes morosos y poner esta información al alcance de los analistas de créditos y demás colaboradores dedicados a analizar las características de los clientes antes de otorgar el crédito, esto debido a que se ha identificado que existen diferentes tipos de clientes morosos y, si bien es cierto, hay morosos fortuitos, hay morosos habituales, por lo tanto, se debe pautar estas características para tenerlos en cuenta al momento de realizar la evaluación correspondiente, de manera que se pueda minimizar el riesgo de pérdida provocados por la morosidad.

REFERENCIAS

Apaya, M. (2014). Elaboración, análisis e interpretación de estados financieros. Ed. única.

Ayala, S. (2015). Créditos Financieros. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/creditos-financieros/>

Beaufond, R. (2015). *Gerencia y control de créditos y cobranzas*. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos32/gerencia-creditos/gerencia-creditos.shtml>

Brealey, Richard A. & Myers S. (2016). Fundamentos de Financiación Empresarial. 4ta ed. Editorial McGraw-Hill.

Böhm-Bawerk, E. (2014). Capital e Interés (History and Critique of Interest Theories).

Buero, E. (2015). Como cobrarle a un deudor que no quiere pagar. (2ª Ed.) Argentina: Gran aldea editores.

Calderón, R. (2015). Administración, análisis y políticas de crédito. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/administracion-analisis-y-politicas-de-credito/>

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuestra Señora del Rosario, (2016). Manual de Créditos.

Créditos y Cobranzas, (2017). [Entrada de Blog]. Recuperado de <http://creditoscobranzasdinero.blogspot.pe/2010/01/politicasdecredito.html>

Castro Gálvez W. (2018). Economía. (1ª Ed.): Trujillo, editorial Bautista Moya.

Córdoba Bueno M. (2016). Análisis Financiero. (1ª Ed.).Lima-Perú: Ediciones Paraninfo S.A.

Del Valle C. (2017). Créditos y Cobranzas. Recuperado de http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf

Financiera Crediscotia, (2019). Manual de Política de Créditos.

Flores Saria J. (2017). Gestión Financiera. (1ª Ed.). Lima-Perú: Centro de Especialización en contabilidad y finanzas EIRL.

Fernández Condori E. (2016). Análisis de la transparencia del costo del crédito en el comercio corporativo. (1ª Ed.). Lima-Perú: Editorial Resigraf EIRL.

Freixas, X., & Rochet, J.-C. (2018). Microeconomics of Banking.

Gitman L. J. & Zutter Ch. J. (2016). Principios de Administración Financiera. 12a ed. México: Pearson Educación de México, S.A. ratios.

Hand, D. J., & Henley, W. E. (1997). Statistical Classification Methods in Costumer Credit Scoring: A review. Journal of the Royal Statistical Association, 160(A/Part3), 523-541

Hernández Sampieri, R. & Bautista Lucio P. (2016). Metodología de la investigación. México. Obtenido de http://www.academia.edu/6399195/Metodologia_de_investigacion_5ta_Edicion_Sampieri.

Horngren T., Sundem G. L. & Elliott J. A. (s.f). Contabilidad Financiera. 5ª ed. Prentice Hall.

Lozano F., I. (2010). Microcréditos, cómo evaluar la capacidad de pago del prestatario. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/microcreditos-como-evaluar-la-capacidad-de-pago-del-prestatario/> 61

Moreta, C. (2015). Análisis del proceso de crédito y su incidencia en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito cámara de comercio de Ambato Ltda., periodo 2012. (Tesis para obtener el título Ingeniería Financiera). Universidad Católica de Ambato, Ambato Ecuador.

Ochoa Setzer G. & Saldívar del Ángel R. (2014). Administración Financiera. (3ª Ed.). México: Interamericana Editores S.A.

Molina, Víctor (2015) Estrategias de Cobranza en Época de Crisis 3º Edición

Molina, Víctor (2015) Gestor de Cobranzas 2º edición

Morales Castro, J. A., & Morales Castro, A. (2014). Planeación financiera. Grupo Editorial Patria.

Morales, A., & Morales, J. A. (2014). Crédito y Cobranza. México: Grupo Editorial Patria.

Münch, L. (2017) Administration. Schools, administrative process, areas functional and entrepreneurial development (p189), Mexico: Pearson Educación.

Núñez (2014) Banca comercial

Núñez (2014). Concesión de créditos y su incidencia en los índices de morosidad, en la Pastoral Social Caritas Ambato, durante el año 2013. Tesis

Pregrado, Universidad Técnica De Ambato, Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/20428>

Maicelo Díaz, D. A. & Rodríguez Romero, G. J. (2015). Gestión de las cuentas por cobrar y su efecto en la rentabilidad de las empresas de distribución en la ciudad de Huacho. (Trabajo de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión). Recuperado

de <http://190.116.38.24:8090/xmlui/bitstream/handle/123456789/389/GESTION%20DE%20LAS%20CUENTAS%20POR%20COBRAR%20Y%20SU%20EFECTO%20EN%20LA%20RENTABILIDADOK.pdf?sequence=1>

Padilla, J., & Requejo, A. (2016). The Costs and Benefits of the strict protection of creditor rights.

Petersen, M., & Rajan, R. (2015). The Effect of Credit Market Competition on Lending Relationships

Rodríguez, M. (2012). Centrales públicas de riesgo, burós de crédito y el sector microfinanciero de América Latina. Recuperado de <http://www.microrate.com/media/downloads/2013/04/MicroRate-Centrales-P%C3%BAblicas-de-Riesgo-Bur%C3%B3s-de-Credito-y-el-Sector-Microfinanciero-en-Am%C3%A9rica-Latina.pdf>

Sala, R. (2016). La situación económica y financiera de una empresa. Recuperado de <http://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2016/09/09/la-situacion-economica-y-financiera-de-una-empresa/>

Schall L. D. & Haley Charles W. (2017). Administración Financiera. 1ra ed. México: McGraw-Hill.

Tong J. (2017). La decisión de inversión. 1ra ed. Lima: Centro de investigación de la Universidad del Pacífico.

Turmero, I. (2014). Análisis de Estados Financieros. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos94/estados-financieros-analisis/estados-financieros-analisis.shtml>

Yin, R. (2013) Applications of Case Study Research. California: Sage
Web gráfica:

http://www.gmcn.com.mx/instalar/index.php?option=com_content&view=article&id=128&Itemid=451&lang=es

<http://bestpractices.com.py/2011/07/proceso-de-credito-pdc/>

<http://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/02/otorgamientodelcredito.html>

www.servilex.com.pe/arbitraje/colaboraciones/credito_documentario.html

www.quiminet.com/.../11-consideraciones-antes-de-seleccionar-un-credit

Anexos
ANEXO 1 Matriz de Operacionalización

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
GESTIÓN DE CRÉDITOS	<p>J. Morales Castro y A. Morales Castro (2014):</p> <p>los préstamos son créditos en efectivo en donde el cliente hace un compromiso con la entidad bancaria de devolver la cantidad otorgada en un plazo definido según el contrato establecido más los intereses devengados y otros pagos según el contrato (p.23).</p>	<p>Encuesta realizada de 9 ítems en la variable gestión de crédito con escala de tipo Likert con 5 niveles (1=no; 2=casi nunca; 3=algunas veces; 4=con frecuencia; 5=sí), con una confiabilidad muy alta de 0,807</p>	5 c del crédito	conducta	Escala tipo Likert
			Títulos de crédito	Capacidad de pago	

MOROSIDAD	Según V. Molina (2015): la morosidad es un aspecto que afecta a los ciclos económicos (...), además que es el principal efecto de la inflación y es el que genera un valor más real sobre la riqueza. (p 13)	Encuesta realizada de 15 ítems en la variable Morosidad con escala de tipo Likert con 5 niveles (1=no; 2=casi nunca; 3=algunas veces; 4=con frecuencia; 5=sí), con una confiabilidad muy alta de 0,819	Tipos de morosos	Cientes mal informados	Escala de Likert
				Morosos habituales	
				Deudores fortuitos	
				Cientes solventes, pero malos administradores	
				Scoring 0	

Anexo 2 Cuestionario de Entrevista



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO DE ENTREVISTA

COLABORADOR:

AUTORES:

*ZULY CHUJUTALLI TUESTA

* VIVIANA NATIVIDAD VELA UPIACHIHUA

AÑO:

2019

OBJETIVO:

Analizar si se está realizando una buena gestión de crédito

CONTENIDO:

Consiste en la elaboración de 24 ítems, determinados en tres dimensiones (5 c del crédito, títulos de crédito y tipos de morosos) y 8 indicadores (conducta, capacidad de pago, tarjeta de crédito, cliente mal informado, morosos habituales, deudores fortuitos, clientes solventes pero mal administrador y scoring 0)

ADMINISTRACION:

PERSONAL

CALIFICACION:

El cuestionario esta hecho por 5 probables alternativas (1,2,3,4 y 5) fundadas por la escala de Likert

Seguidamente , se detalla la categorización de respuestas

TABLA N° 1

PUNTUACION DEL CUESTIONARIO

PUNTUACIÓN	AFIRMACIÓN
1	NO
2	CASI NUNCA
3	ALGUNAS VECES
4	CON FRECUENCIA
5	SI

VARIABLES	INDICADORES	N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
GESTIÓN DE CRÉDITOS	CONDUCTA	1	¿La conducta del cliente debe ser favorable al momento de verificarlo?					
		2	¿crees que la conducta del cliente se basa en su ética?					
		3	¿es necesario evaluar la conducta del cliente en la gestión de créditos?					
	CAPACIDAD DE PAGO	4	¿usted como funcionario de crédito, cree que la capacidad de pago a veces es desfavorable?					

		5	¿ cree usted que un negocio nuevo tiene una buena capacidad de pago?						
		6	usted cree que la buena capacidad de pago tenga algo que ver con los riesgos LAFT?						
	TARJETA DE CRÉDITO	7	¿ necesariamente los créditos o desembolsos se debe dar mediante la tarjeta única?						
		8	¿ la tarjeta única es beneficiosa tanto para la financiera como para los clientes?						
		9	¿Gana alguna comisión por vender tarjeta única?						
MOROSIDAD	CLIENTE MAL INFORMADO	10	¿ es importante que se explique las políticas de crédito al cliente?						
		11	¿ cree usted que los clientes mal informados son los más morosos?						
		12	¿los clientes mal informados se debe a una mala gestión?						
	MOROSOS HABITUALES	13	¿crees que los morosos habituales depende de sus posibilidades de pago ?						
		14	¿ considera que los morosos habituales son un riesgo para la financiera?						
		15	¿crees que los morosos habituales son irresponsables?						
	DEUDORES FORTUITOS	16	¿ todos los deudores fortuitos al estabilizarse económicamente cumplen con todos sus pagos?						
		17	¿ cree usted que los deudores fortuitos dejan de pagar por falta de rentabilidad de su negocio?						
		18	¿crees que pueda haber una forma de que los deudores fortuitos realicen su pago de manera puntual mes a mes?						
	CLIENTES SOLVENTES PERO MAL ADMINISTRADOR	19	¿ crees que los clientes solventes son malos administradores debido a la toma de sus decisiones?						
		20	¿ cree usted que otorgar un crédito a una persona mal administrado es un crédito fallido?						
		21	¿los clientes solventes pero mal administradores son así por que gastan su dinero en cosas innecesarias?						
	SCORING 0	22	¿es importante que el cliente tenga un historial crediticio?						

		23	¿ es necesario la verificación de la existencia del negocio al momento de otorgar el crédito a clientes nuevos?					
		24	¿cuándo solicitan prestamos las personas que no tienen formalizada sus actividades de negocio, solicitan documentos probatorios de sus ingresos?					

Anexo 3 Carta de Autorización

CARTA DE AUTORIZACION

Tarapoto, 09 de setiembre de 2019

PARA: Zuly Chujutalli Tuesta / Viviana Natividad Vela Upiachihua

CC: Escuela Profesional De Contabilidad Ucv

Yo, **TEODORO FLORES SAAVEDRA**, identificado con **DNI: 01087657**, en mi calidad de representante de la **EMPRESA FINANCIERA CREDISCOTIA S.A.** con **RUC. 20255993225**, autorizo a ustedes, estudiantes de la Escuela profesional de Contabilidad de la universidad Cesar Vallejo, a utilizar el nombre de la empresa para los fines necesarios en el desarrollo de su tesis denominado **"GESTION DE CREDITOS Y SU RELACION CON LA MOROSIDAD DE LA EMPRESA CREDISCOTIA S.A.- TARAPOTO 2019"**

Atentamente;



**BURO
PRINCIPAL PARTNER SAC.**

**TEODORO FLORES SAAVEDRA
SUPERVISOR TARAPOTO
CEL 981880542**

Teodoro Flores Saavedra
DNI 05352902

Anexo 4



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: **GUEVARA RABANAL LOURDES**

Institución donde labora : **UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

Especialidad : **FINANZAS**

Instrumento de evaluación : **ENCUESTA**

Autor (s) del instrumento (s):

- **ZULY CHUJUTALLI TUESTA**
- **VIVIANA NATIVIDAD VELA**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: GESTION DE CREDITOS en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: GESTION DE CREDITOS					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: GESTION DE CREDITOS					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Tarapoto, 04 de Noviembre de 2019



 MBA. Lourdes Guevara Rabanal
 Cod 19585

Anexo 5



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: **GUEVARA RABANAL LOURDES**

Institución donde labora : **UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

Especialidad : **FINANZAS**

Instrumento de evaluación : **ENCUESTA**

Autor (s) del instrumento (s):

- **ZULY CHUJUTALLI TUESTA**
- **VIVIANA NATIVIDAD VELA**

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: MOROSIDAD en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: MOROSIDAD					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: MOROSIDAD					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Tarapoto 04 de Noviembre de 2019



MBA. Lourdes Guevara Rabanal
 Cod 19585

Anexo 6



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: **JUAN ALBERTO ESCALANTE TORRES**

Institución donde labora : **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

Especialidad : **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Instrumento de evaluación : **ENCUESTA**

Autor (s) del instrumento (s):

- **ZULY CHUJUTALLI TUESTA**
- **VIVIANA NATIVIDAD VELA**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)


CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: GESTION DE CREDITOS en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: GESTION DE CREDITOS .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: GESTION DE CREDITOS .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 07 de Noviembre de 2019


 Mg. Juan Alberto Escalante Torres
 Encargado y firma

Anexo 7



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA IV. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: JUAN ALBERTO ESCALANTE TORRES

Institución donde labora : UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Especialidad : ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Instrumento de evaluación : ENCUESTA

Autor (s) del instrumento (s):

- ZULY CHUJUTALLI TUESTA
- VIVIANA NATIVIDAD VELA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: MOROSIDAD en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: MOROSIDAD					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la Investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: MOROSIDAD					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Tarapoto, 07 de Noviembre de 2019


 Mg. Juan Alberto Escalante Torres
 Subdirector y firma

Anexo 8



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

V. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: **AVELINO VILLAFUERTE DE LA CRUZ**

Institución donde labora : **UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

Especialidad : **CONTABILIDAD Y FINANZAS**

Instrumento de evaluación : **ENCUESTA**

Autor (s) del instrumento (s):

- **ZULY CHUJUTALLI TUESTA**
- **VIVIANA NATIVIDAD VELA**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

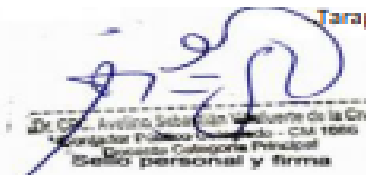
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: GESTION DE CREDITOS en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: GESTION DE CREDITOS					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: GESTION DE CREDITOS					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Tarapoto, 10 de Noviembre de 2019


 Dr. Cesar Avelino Villafuerte de la Cruz
 Profesor Público Desempleado - CMI 1085
 CMI personal y firma

Anexo 9



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: **AVELINO VILLAFUERTE DE LA CRUZ**

Institución donde labora : **UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

Especialidad : **CONTABILIDAD Y FINANZAS**

Instrumento de evaluación : **ENCUESTA**

Autor (s) del instrumento (s):

- **ZULY CHUJUTALLI TUESTA**
- **VIVIANA NATIVIDAD VELA**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

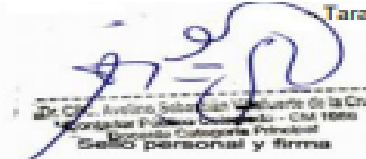
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: MOROSIDAD en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: MOROSIDAD					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: MOROSIDAD					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Tarapoto, 10 de noviembre de 2019



Dr. Cesar Avelino Selva Villafuerte de la Cruz
 Profesor Titular Universidad César Vallejo - C.V. 1000
 Dirección: Callejón Universitario Principal
 Cielo personal y firma