



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Evaluación Crediticia y Morosidad de los Clientes de la Caja Arequipa,
Agencia El Molino de la ciudad del Cusco - 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Br. Villano Santisteban, Luz Geraldine (ORCID: 0000-0002-6449-2716)

Br. Zevallos Flores, Erin Lelibeth (ORCID: 0000-0002-5519-4784)

ASESOR:

Dr. Lino Gamarra Edgar Laureano (ORCID: 0000-0003-4627-6339)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios, por permitirme este sueño, a mi madre por apoyarme siempre en mis metas, a mi hermana porque está conmigo en todo momento y siempre me está animando y amigos cercanos que me impulsan a seguir cumpliendo con mis sueños y metas.

Bach. Villano Santisteban Luz Geraldine

A mis padres Fran y Rosalia quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación. A mis docentes que me formaron en esta carrera, e impartieron todos sus conocimientos. Y a todas las personas que estuvieron presentes y fueron un soporte en el desarrollo y culminación de mi carrera profesional.

Con todo mi cariño se los dedico a ustedes.

Bach. Zevallos Flores Erin Lelibeth

Agradecimiento

A Dios por bendecir mi vida, y por darme la oportunidad de presentar mi tesis, a mi madre por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad por motivarme constantemente para alcanzar mis anhelos.

A la Universidad César Vallejo por brindarme la oportunidad de continuar mis estudios y desarrollo profesional.

Bach. Villano Santisteban Luz Geraldine

A Dios por ser mi guía en esta vida, por brindarme salud y trabajo para culminar mi carrera profesional.

A mis amados padres, mamá Augusta, hermanos, familiares y amigos cercanos que me impulsan a seguir cumpliendo con mis sueños.

A la Universidad César Vallejo por brindarme la oportunidad de continuar mis estudios y desarrollo profesional.

A nuestro asesor por su apoyo incondicional en la elaboración de la presente investigación.

Bach. Zevallos Flores Erin Lelibeth

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I.INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variables y operacionalización.....	10
3.3. Población, muestra y muestreo.....	10
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	11
3.5. Procedimientos	11
3.6. Método de análisis de datos	11
3.7. Aspectos éticos.....	12
IV. RESULTADOS	13
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES.....	29
VIII. REFERENCIAS	30
ANEXO	33

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Estadísticos de fiabilidad	13
Tabla 2. Descripción de escala de medición	13
Tabla 3. Nivel de la variable evaluación crediticia	14
Tabla 4. Nivel de la dimensión de análisis cualitativo	15
Tabla 5. Nivel de la dimensión de análisis cuantitativo	16
Tabla 6. Nivel de la dimensión de análisis cualitativo	17
Tabla 7. Nivel de la variable morosidad	18
Tabla 8. Nivel de la dimensión incumplimiento de pago	19
Tabla 9. Nivel de la dimensión clasificación del deudor	20
Tabla 10. Nivel de la dimensión índice de morosidad	21
Tabla 11. Prueba de normalidad	22
Tabla 12. Influencia de la evaluación crediticia en la morosidad de los clientes	22
Tabla 13. Influencia del análisis cualitativo en la morosidad de los clientes	22
Tabla 14. Influencia del análisis cuantitativo en la morosidad de los clientes	23
Tabla 15. Influencia del destino de crédito en la morosidad de los clientes	23

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Nivel de la variable evaluación crediticia	14
Figura 2: Nivel de la dimensión de análisis cualitativo	15
Figura 3: Nivel de la dimensión de análisis cuantitativo	16
Figura 4: Nivel de la dimensión destino de crédito	17
Figura 5: Nivel de la variable morosidad	18
Figura 6: Nivel de la dimensión incumplimiento de pago	19
Figura 7: Nivel de la dimensión clasificación del deudor	20
Figura 8: Nivel de la dimensión índice de morosidad	21

Resumen

La investigación pretende determinar la influencia de la evaluación crediticia en la morosidad de los clientes de la Caja Arequipa, Agencia El Molino de la ciudad del Cusco - 2020, la metodología fue de tipo aplicada, diseño no experimental – transeccional, la población estuvo conformada por 38 colaboradores y la muestra considero a toda la población, se utilizó la técnica de la encuesta, y el instrumento fue el cuestionario, el cual se aplicó a 38 colaboradores de la Caja Arequipa, Agencia El Molino de la ciudad del Cusco, los cuestionarios consideraron las dimensiones de evaluación crediticia y morosidad. Los principales hallazgos fueron: Respecto al objetivo general, se halló que, si existe correlación significativa entre evaluación crediticia y morosidad, ya que la significación fue Sig. (bilateral) = 0,000. El coeficiente de correlación ($\rho = 0,908$) señala que la correlación es directa, por lo que se afirma que la evaluación crediticia influye en la morosidad de los clientes de la Caja Arequipa, Agencia El Molino de la ciudad del Cusco -2020.

Palabras clave: *Evaluación crediticia, análisis cualitativo, análisis cuantitativo, destino del crédito, morosidad.*

Abstract

The investigation had as objective to determine the influence of the credit evaluation in the delinquency of the clients of the Caja Arequipa, Agency El Molino of the city of the Cusco -2020, the methodology was of type applied, nonexperimental design - transeccional, the population was conformed by 38 collaborators and the sample considered all the population, the technique of the survey was used, and the instrument was the questionnaire, which was applied to 38 collaborators of the Caja Arequipa, Agency El Molino of the city of Cusco, the questionnaires considered the dimensions of credit evaluation and delinquency. The main findings were: Regarding the general objective, it was found that there is a significant correlation between credit evaluation and delinquency, since the significance was Sig. (bilateral) = 0.000. The correlation coefficient ($\rho = 0.908$) indicates that the correlation is direct and very strong, so it is stated that the credit evaluation influences the delinquency of clients of Caja Arequipa, El Molino Agency in the city of Cusco -2020.

Keywords: *Credit evaluation, qualitative analysis, quantitative analysis, destination of credit, delinquency.*

I. INTRODUCCIÓN

La morosidad crediticia es un problema que afecta a gran cantidad de entidades financieras, el cual, hasta la actualidad no se ha logrado disminuir, a pesar del uso de nuevas tecnologías que favorecen el trabajo de estas entidades. Una posible solución es la implementación de acciones estratégicas que reduzcan el nivel de mora, buscando efectuar una colocación adecuada y principalmente garantizar el reintegro del crédito otorgado. Como resultado, una buena evaluación crediticia facilita la obtención de un crédito de calidad, así como indicadores que apoyen el manejo de la morosidad (Quispe, 2019).

Un sistema bancario comercial eficiente puede respaldar las operaciones y el incremento de las entidades financieras, como la generación de nuevos servicios, y puede beneficiar al desarrollo económico. No obstante, este motor económico subyacente no siempre funciona bien, porque los bancos a veces limitan el crédito excesivo, en otros asuntos, inciden en riesgos que afectan el desempeño. En específico, el riesgo crediticio es un elemento imprescindible en la rentabilidad de los bancos, porque una gestión inadecuada del riesgo crediticio es una de las principales razones del colapso económico bancario, pues las crisis bancarias suelen ocurrir cuando aparecen los riesgos crediticios. (Chavarín, 2015)

A nivel internacional, (Bobadilla, 2019), indica que, en países sudamericanos, el índice es de 2.5% de morosidad anual para el 2017. Empero, al indagar la información del año 2018, se encontró un índice de 3.14%, mostrando un aumento respecto al año anterior.

No obstante, a nivel nacional, las instituciones financieras siempre experimentan atrasos, lo que genera desequilibrios financieros, debiéndose mitigar el riesgo de emisión de crédito. Por lo tanto, se debe enfatizar en la evaluación crediticia y el consentimiento de créditos, pues en muchos casos el deudor no incurrirá en incumplimiento de la deuda desde que se detiene el pago. Consecuentemente, la evaluación crediticia tiene una función esencial en las instituciones financieras. Además, de acuerdo con los resultados (Bobadilla, 2019), indica que, la tasa de

morosidad a fines de octubre de 2017 alcanzó el 3,14%, en comparación con el 3,23% en 2018, superando las tasas de incumplimiento.

A nivel local, Caja Arequipa, Agencia El Molino, es objeto de investigación pues se dedicada a brindar productos financieros y préstamos a pequeñas y micro empresas, dicha financiera es un ejemplo del aumento de la tasa de morosidad, puesto que el porcentaje está aumentando y se refleja en atrasos en la cartera de préstamos de más de 7 días y 30 días. A pesar del desarrollo de estrategias para reducir el nivel de morosidad, el indicador sigue siendo más alto que en años anteriores hasta el momento, pero persisten fallas en la evaluación crediticia, generando impagos y liquidez insuficiente, dañando el riesgo crediticio. El problema es que los analistas de crédito carecen de experiencia, pues al momento de concebir la colocación de un crédito no evalúan exhaustivamente el riesgo existente, reflejándose esto en la morosidad. Sin embargo, cuando los clientes no cumplen con los acuerdos de pago de acuerdo con su cronograma establecido, surgen problemas porque causan pérdidas financieras a la entidad, perturbando y sometiéndolo a la utilidad neta y liquidez, afectando a la rentabilidad. Por tanto, es preciso estudiar la relación entre los trámites antes de emitir un préstamo, pues, si la evaluación no es buena, el cliente incumplirá el acuerdo de pago, provocando el incumplimiento del préstamo, pues en la actualidad, en la Caja Arequipa Agencia El Molino, se ha incrementado los márgenes de morosidad. La intención del estudio, es determinar el impacto de la evaluación crediticia en el comportamiento de morosidad, pues los resultados permitirán a la gerencia tomar mejores decisiones.

Al identificar el problema existente se planteó el problema general de la siguiente manera: ¿En qué medida la evaluación crediticia influye en la morosidad de los clientes de la Caja Arequipa, Agencia El Molino de la ciudad del Cusco -2020? y como problemas específicos se tiene: 1. ¿En qué medida el análisis cualitativo influye en la morosidad de los clientes de la Caja Arequipa, Agencia El Molino de la ciudad del Cusco -2020?, 2. ¿En qué medida el análisis cuantitativo influye en la morosidad de los clientes de la Caja Arequipa, Agencia El Molino de la ciudad del Cusco -2020? y 3. ¿En qué medida el destino de crédito influye en la morosidad de los clientes de la Caja Arequipa, Agencia El Molino de la ciudad del Cusco -2020?

El estudio es justificado por los principios señalados por (Hernández, *et al.*, 2016): La investigación tiene trascendencia social, porque ayudará a los analistas a brindar mejores condiciones a los clientes que necesitan fondos y recursos adicionales para desarrollarse y realizar las evaluaciones adecuadas para tal fin. Referente a las implicancias prácticas, el estudio busca acrecentar la comprensión de la evaluación del riesgo del solicitante del crédito, como factor explicativo de la morosidad, mejorando el desempeño de la organización. Al mismo tiempo, el estudio pretende promover y comprender el papel que cumplen las variables en estudio en las financieras.

Por otra parte, la realización de una correcta evaluación crediticia como un aspecto a considerar en correspondencia con la morosidad, por parte de los analistas de la Caja Arequipa, Agencia El Molino de la ciudad del Cusco, compone un apropiado elemento formativo para ellos, ya que adquirirán mayores conocimientos para administrar y establecer mediante un análisis y estudio propicio, si el solicitante puede convertirse en un cliente y con ello optimar la gestión crediticia.

Como objetivo general se intenta: Determinar la influencia de la evaluación crediticia en la morosidad de los clientes de la Caja Arequipa, Agencia El Molino de la ciudad del Cusco -2020; y como objetivos específicos: 1. Hallar la influencia del análisis cualitativo en la morosidad de los clientes de la Caja Arequipa, Agencia El Molino de la ciudad del Cusco -2020; 2. Determinar la influencia del análisis cuantitativo en la morosidad de los clientes de la Caja Arequipa, Agencia El Molino de la ciudad del Cusco -2020 y 3. Determinar la influencia del destino de crédito en la morosidad de los clientes de la Caja Arequipa, Agencia El Molino de la ciudad del Cusco -2020.

Como hipótesis general se intenta conocer si: La evaluación crediticia influye en la morosidad de los clientes de la Caja Arequipa, Agencia El Molino de la ciudad del Cusco -2020; y como hipótesis específicas: 1. El análisis cualitativo influye en la morosidad de los clientes de la Caja Arequipa, Agencia El Molino de la ciudad del Cusco -2020; 2. El análisis cuantitativo influye en la morosidad de los clientes de la Caja Arequipa, Agencia El Molino de la ciudad del Cusco -2020 y 3. El destino de crédito influye en la morosidad de los clientes de la Caja Arequipa, Agencia El Molino de la ciudad del Cusco -2020.

II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes considerados, contribuyen en el desarrollo de la presente investigación. A nivel internacional se tiene:

Tierra (2015), determinó el riesgo de incumplimiento crediticio. Ltda. de Ambato; el enfoque del estudio fue cualitativo, alcance correlacional, no experimental. La población fueron los funcionarios de cooperativas. Los resultados muestran que el trabajo que se realiza en el ámbito del crédito cooperativo no está debidamente controlado, por lo que, el riesgo crediticio aumenta y pone en riesgo la función de la institución. Asimismo, dado que los clientes deben ser analizados con anticipación y cumplir una serie de requisitos, no se especifica el procedimiento para la obtención de préstamos.

Por su parte, Chongo (2017), propuso un Plan de Riesgo crediticio para reducir la morosidad dentro de la cooperativa. La metodología fue: deductiva, analítica; descriptiva y de campo. Los resultados indican que: El riesgo crediticio considera el diagnóstico de institución financiera. Dado que la cooperativa no tiene un plan de riesgo crediticio, su gestión administrativa es ineficaz, luego de realizar una indagación se obtuvo un máximo porcentaje de morosidad en la cartera de inversiones vencidas, afectando la liquidez. Pues, dentro de los beneficios correspondientes, se ha desarrollado un plan de riesgo crediticio para reducir los atrasos de los clientes; permitiendo administrar efectivamente los recursos económicos, sociales, culturales y políticos en el entorno, en base a ello, las instituciones financieras deben seguir el proceso de gestión para reducir los incumplimientos crediticios y trabajar eficazmente.

A nivel nacional se consideró las investigaciones de:

Pereda (2016), comprobó que la evaluación crediticia afectará seriamente el comportamiento de incumplimiento de los socios de la Cooperativa. Fue descriptivo y cualitativo, y corte transversal no experimental, se estudió a la entidad financiera y a sus respectivos colaboradores. El estudio utilizó análisis de la literatura y guías de entrevistas para analizar la información y los procesos utilizados para otorgar préstamos en las cooperativas y su tasa de morosidad (92,74% en diciembre de 2015).

Asimismo, determinar el proceso de evaluación utilizado para otorgar préstamos, cuyo resultado es reportar el saldo moroso de la cartera que se encuentra morosa.

Por su parte, Quispe (2019), estableció la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad en la micro financiera. Fue aplicado, de corte transversal no experimental, correlacional y cuantitativo; la población se compuso por 32 trabajadores. Además, la técnica fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Con relación, a los resultados de la hipótesis, se halló que existe una relación positiva, por ende, existe una relación significativa entre la evaluación crediticia y la morosidad en la Microfinanciera.

Pacheco y Valencia (2016), determinó el nivel de incidencia moratoria de la evaluación crediticia en la entidad crediticia. Fue cuantitativo y no experimental. Los resultados infieren que: existe un nivel de incidencia entre la evaluación crediticia y la morosidad.

Asimismo, Pérez y Pérez (2019), establecieron el grado de asociación de la evaluación crediticia con la morosidad en la entidad; siendo de nivel correlacional, cuantitativo, no experimental- transeccional. La población y muestra fueron 30 analistas. Los resultados indican que, el 50% de los analistas indican que la evaluación crediticia es adecuada, con una morosidad media; y para el 20% la evaluación crediticia es regular, con una morosidad media; concluyendo que existe asociación entre la evaluación crediticia y morosidad.

Evaluación crediticia, Vela y Caro (2015), definen que “se refiere al uso de diversas herramientas analíticas por parte de los analistas de crédito para visualizar los riesgos crediticios cuando se utilizan varios tipos de métodos de evaluación para determinar si son apropiados y si no lo son” (p. 124).

Trejo, Martínez, y Venegas (2017) mencionan que: por medio de diferentes modelos de análisis para estadísticas y manejo de datos, hoy en día las instituciones financieras pueden generar rápidamente decisiones o rechazar solicitudes de préstamos.

Asimismo, Leal, Aranguiz, y Gallegos (2017), mencionan que: existe una variedad de modelos para analizar el riesgo crediticio, y uno de los modelos excelentes es el modelo de calificación crediticia, que ayuda a tomar decisiones sobre el otorgamiento y denegación de cualquier crédito.

Loana (2017), describe que existen muchos métodos para que las empresas midan el riesgo crediticio, y las instituciones financieras también están relacionadas entre sí, por lo que la evaluación del riesgo crediticio en la industria de servicios financieros debe verificar la relación entre sus instituciones. “Existen diversas formas de ver las interconexiones de la empresa: la relevancia de los activos de la empresa o el ímpetu del incumplimiento debido a la relevancia o componentes usuales” (p. 265).

Kajola, Adedeji, Olabis, y Babatolu (2018), mencionan que el riesgo de crédito, puede deberse a la falta de análisis de solicitudes y créditos. “Para los clientes, esto sucede al ocultar la información de su deuda. La combinación de las dos actividades y la administración de la institución financiera y el cliente en conjunto conducen al impago. Por lo tanto, un préstamo que no se paga dentro de un tiempo específico se denomina incumplimiento” (pp. 53 - 54).

Loredana y Daniela (2018), indica que, el crédito simboliza el cambio del valor actual de la moneda y el valor futuro de la moneda. Como “medio de pago, puede ser un elemento clave de crecimiento, estimulando nuevos negocios, creando nuevos negocios y propiciando el desarrollo de las pymes recuperando la importancia del sector económico” (p.266).

En cuanto a la evaluación crediticia, se describe un análisis del otorgamiento de préstamos, es decir, un análisis cualitativo, por lo que, al igual que la determinación de la evaluación crediticia, es una parte importante del proceso de determinación del crédito, pues el análisis analiza el comportamiento y la disposición a pagar.

Dimensión 1: Análisis cualitativo atiza la información basada en actitudes y comportamientos hacia la responsabilidad de la deuda para recopilar datos del entorno del solicitante para reducir el riesgo, porque el entorno y el sistema financiero brindan buenos resultados y la rentabilidad crediticia es mayor. (Vela & Caro , 2015)

Liu, Zhou y Wang (2018), hacen hincapié en que los bancos comerciales han sido representantes importantes en los pagos de préstamos porque tienen suficientes habilidades técnicas y datos para calcular el riesgo crediticio de los prestatarios. Sin embargo, dado que parece que no existe una buena gestión de la evaluación crediticia, actualmente está causando problemas a esas mismas entidades.

La adquisición y evaluación de la información a cargo de las solicitudes de crédito es realizada por los analistas de crédito de las financieras, con el fin de colocar crédito y reducir la desigualdad con las instituciones de crédito. (Gómez & López, 2016)

La evaluación crediticia correcta es necesaria porque puede hacer que la cartera crediticia sea de calidad y pueda compensar los indicadores de incumplimiento.

Dimensión 2: Análisis cuantitativo permite determinar los factores más relevantes que explican el riesgo de no cumplimiento del pago, pues evaluar la jerarquía de estos factores aumentará este riesgo, lo que consentirá eliminar mejor a los solicitantes de préstamos en mora y calcular mejor las provisiones necesarias para cubrir futuras pérdidas crediticias esperadas. (Vela & Caro , 2015)

El propósito de la evaluación cuantitativa es comprender y obtener información sobre la capacidad actual y futura de la persona para pagar durante el proceso de evaluación. Todo esto es para ver la posibilidad de aprobar el crédito, pues dicha evaluación permite reducir y evitar el riesgo crediticio. (Pérez C. , 2017)

Fikremariam (2019), señala que: “Los riesgos potenciales del sistema de evaluación son enormes y las permutaciones en el nivel de pérdida crediticia esperada deben mostrarse cuando se califica a los clientes”.

Dimensión 3: Destino del crédito, “considerado como motivo para el que un individuo requiere el crédito” (Vela & Caro , 2015)

Por su parte Quispe (2019), indica que el crédito solicitado por el cliente está resuelto, pues al respecto, se evaluará para mitigar riesgos. Las entidades categorizan los destinos de crédito en: crédito de capital de trabajo, crédito al consumo y crédito hipotecario, siendo trascendente realizar la evaluación crediticia, puesto que se requerirá documentación y respaldo para manifestar su credibilidad, capacidad de pago y disposición.

En ese entender, Palacios (2019), menciona que: El crédito comercial se genera mediante el capital de trabajo. El crédito al consumo significa que el destino es completamente utilizado por los clientes, quienes pueden realizar diversas actividades de acuerdo a su consumo. Crédito hipotecario, este crédito se utiliza para comprar o construir viviendas.

Referente a la variable morosidad, Díaz (2015), indica que es el: “Retraso en el pago. Por lo general, se refiere a un deudor que está en mora, mientras que dicho deudor que está en mora, tiene pagos en mora y cuyo crédito se venció” (p. 125).

Por su parte, Piotr (2016), que la morosidad es un argumento frecuentemente involucrado en entidades financieras, cajas de ahorros e instituciones de micro finanzas, pues, se considera que varios autores tienen fundamentos teóricos que ayudan a complementar la información.

Brachfield (2015), indica que es un elemento de la crisis financiera, lo que incita la disminución de la actividad económica. En cuanto, a la calidad de la cartera de préstamos, la herramienta que se opera para medir la morosidad es el ratio de los préstamos morosos y el monto total del préstamo. Por lo tanto, la calidad de la cartera de inversiones permite acrecentar la reserva para préstamos morosos. (Botha, Bentley, & Cumberlege, 2018)

Liu, Zhao, y Wang (2018), mencionan que “el grado de riesgo de que el cliente deje de pagar las cuotas en un tiempo determinado. Los bancos se refieren a la persona que solicita el límite de crédito e incumple con la obligación de cancelación” (p. 9).

Cardona (2004) citado por Cortez y Burgos (2016), aluden que: El principal motivo del cierre permanente de la empresa es por la falta de pólizas, pues su tasa de morosidad es alta durante un determinado período contable. Por tanto, la estrategia para la dificultad de recibir o realizar pagos en este tipo de cartera crediticia es analizar el riesgo crediticio, considerando los problemas que el deudor pueda tener en el futuro. Cortez y Burgos (2016) afirman que, si la liquidez tiene suficiente solvencia y estabilidad, reducirá y evitará que la irrecuperación de la cartera crediticia provoque quiebra por impagos. Pues, la base de datos determinará la buena calificación crediticia generada por la entidad.

Dimensión 1: Incumplimiento de pago, Garg (2018), señala que: “Cuando una entidad enfrenta una morosidad, debe determinar el problema o la causa, para conocer el tipo de morosidad que exhibe un cliente es esencial para emprender cualquier acción o procedimiento” (p. 86).

Brachfield (2015), afirma que: Si el proceso está plenamente satisfecho, y la entidad ha realizado todos los requisitos legales, el deudor asumirá una mayor responsabilidad

por la deuda. En resumen, un contrato es el documento principal para tratar con personas en incumplimiento de contrato.

De acuerdo con la ley establecida, para que se conciba la obligación de pago al deudor, esta obligación debe estar determinada en el contrato suscrito durante el plazo de entrega del préstamo, pues de esta forma, en caso de incumplimiento del contrato, el cobro se realizará de forma automática y legal de acuerdo con las disposiciones de la entidad y el acuerdo de pago. De esta forma, si el deudor no acepta pagar intereses o retrasar el número de días, la entidad estará protegida (Brachfield, 2015).

Dimensión 2: Clasificación del deudor, Greer (2016), es una base de información sobre el medio financiero, comercial y administrativo de la entidad que se evalúa, pero indica que el cliente o deudor no siempre puede obtener información financiera, principal y económica de la ciudad.

Por su parte, (Begin, Boudreault, Doljanu, & Gauthier, 2019), describe que “existen muchos enfoques para calcular el riesgo crediticio y las instituciones financieras están estrechamente relacionadas, es necesario considerar la interdependencia de las instituciones financieras al evaluar el riesgo crediticio” (p. 265).

(Martin, 2017), indica que una “calificación crediticia permite recopilar información personal a través de los distintos créditos obtenidos, además, es una herramienta para reducir el riesgo financiero” (p.56).

Dimensión 3: Índice de morosidad, mide la “proporción de la cartera no productiva respecto al total de la cartera. Este índice se calcula para la línea de negocio y por cartera bruta” (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2019, pág. 35).

“La cartera de crédito es el total de créditos aptos, ejecutado por el analista de crédito y son generados durante un tiempo determinado” (Quispe, 2019, pág. 19).

(Piotr, 2016), refiere que la “diversificación de cartera reduce el riesgo de la cartera total, por tanto, el instrumento cuantitativo para la categorización de la cartera son los enfoques principales para evaluar los productos a conceder” (p.44).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Aplicada, puesto que, busca adquirir o aplicar conocimientos luego de efectuar la práctica basada en la investigación. Se utilizará la teoría y resultados para comprender la autenticidad de las variables (Hernández, *et al.*, 2016).

No experimental - transeccional, porque “no se maniobra la variable de estudio, observando los fenómenos en su contexto original para analizarlos en un determinado tiempo” (Hernández, *et al.*, 2016, p. 152).

Enfoque Cuantitativo, considerado como un conjunto de estrategias para recuperar y procesar información para realizar análisis utilizando métodos numéricos y formales y / o estadísticos, siempre en una relación de causa y efecto. (Ñaupas, H. *et al.*, 2014)

Nivel Correlacional, puesto que, la presente investigación establece si dos variables están correlacionadas. Se examina si un incremento o disminución en una variable concuerda con un incremento o disminución en la otra. (Ñaupas, H. *et al.*, 2014)

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Evaluación crediticia

Vela y Caro (2015), indica que “Es precisamente cuando los analistas de crédito utilizan diferentes herramientas analíticas para diferentes tipos de métodos de evaluación de crédito que pueden visualizar los riesgos de crédito para determinar si son apropiados e inapropiados” (p. 124).

Variable 2: Morosidad

Díaz (2014) precisa que: “se entiende como el retraso de pago, cuando el deudor tiene un estado de mora, y su crédito está vencido” (p. 89).

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Conformada por 38 analistas. Con relación a la población Hernández *et al.*, (2016) muestra que es el total del fenómeno donde los mecanismos de la población tienen una misma peculiaridad, la cual se estudia y da comienzo al estudio de la investigación.

Muestra: Se estudiará al total de la población, es decir a los 38 colaboradores, pues Hernández *et al.* (2016), atestiguan que a razón que se usó toda la población, no hay necesidad de ejecutar la fórmula para conseguir una muestra, solo se realiza una muestra censal para que exista una óptima precisión en la investigación.

Muestreo: No probabilístico, ya que la muestra será toda la población, ya que es necesario saber la realidad actual de toda la población.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Fue la encuesta y como instrumento el cuestionario para la recolección de información, Hernández *et al.* (2016), “ratifican que la recolección de datos del cuestionario, consiste en conseguir datos mediante preguntas, la escala para la medición fue de tipo Likert” (p. 165).

Por lo tanto, la recolección de los datos se efectúa mediante de instrumentos generalizados. Es equivalente para todos los temas; los datos se alcanzan de la observación, documentación y medición; se utilizan instrumentos que hayan sido sometidos a pruebas de validez y confiabilidad.

3.5. Procedimientos

Se realizó un cuestionario con la participación de 38 colaboradores de Caja Arequipa, agencia El Molino en Cusco. El análisis que se utilizó en los datos fue el análisis estadístico porque el cuestionario sirve como herramienta para dos variables. Cada instrumento está conformado por 30 preguntas. Una vez obtenida la información, los datos se ingresaron al programa SPSS 25, para formar la confiabilidad del instrumento, determinada por el alfa de Cronbach.

3.6. Método de análisis de datos

Se utilizó el software SPSS Statistics versión 25, que permitió un fácil acceso a tablas y estadísticas para que puedan ser estudiadas y analizadas de forma independiente para cada variable. Asimismo, se puede determinar la asociación entre la variable de evaluación crediticia y morosidad, la cual se puede obtener aplicando las estadísticas de correlación de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

Criterio de confiabilidad: Se mantiene la credibilidad de la información y los documentos proporcionados en la investigación para evitar conflictos de interés en la estructura de la investigación.

Criterio de objetividad: El trabajo de investigación actual es objetivo porque los datos se recopilaban a través de investigaciones, entrevistas y revisiones de la literatura. Se basan en el evento real.

Criterio de originalidad: La información contenida en este estudio es original y los autores se citan de acuerdo con los estándares de la APA para evitar el plagio intelectual.

Criterio de veracidad: El trabajo de investigación fue evidente porque la información recopilada se basó en información actual.

IV. RESULTADOS

Fiabilidad del instrumento aplicado

Tabla 1. Estadísticos de fiabilidad

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Evaluación crediticia	0,909	30
Morosidad	0,948	30

Fuente: Elaboración propia.

Para valorar la fiabilidad de los instrumentos, se aplicó el método del alpha de Cronbach. Hernández *et al.* (2016), indican que la ventaja reside en que no es forzoso dividir en dos mitades a los ítems del instrumento de medición, simplemente se aplica la medida y se calcula el coeficiente.

En el estudio se obtuvo un alpha de Cronbach de 0,909 para el instrumento de evaluación crediticia y 0,948 para morosidad, por lo que, los instrumentos son fiables y proporcionan información confiable para la investigación.

Por otro lado, es preciso indicar que, para la interpretación de las tablas y figuras, se utilizó la siguiente tabla:

Tabla 2. Descripción de escala de medición

Tabla de baremación	
Escala	Interpretación
Nunca	Muy inadecuado
Casi Nunca	Inadecuado
A veces	Regular
Casi siempre	Adecuado
Siempre	Muy adecuado

Fuente: Elaboración propia

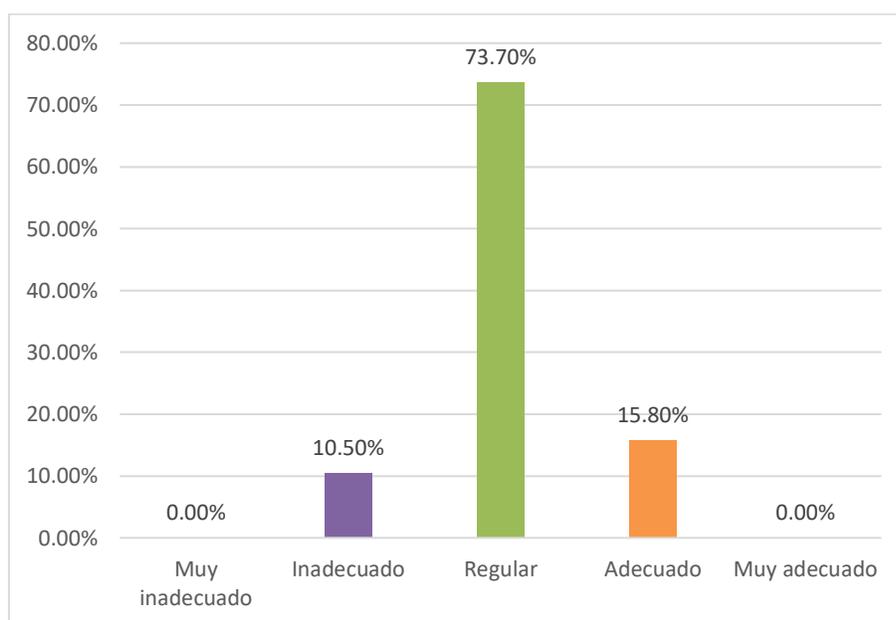
Resultados descriptivos

Tabla 3. Nivel de la variable evaluación crediticia

Evaluación crediticia	f	%
Muy inadecuado	0	0,0%
Inadecuado	4	10,5%
Regular	28	73,7%
Adecuado	6	15,8%
Muy adecuado	0	0,0%
Total	38	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 1. Nivel de la variable evaluación crediticia



Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

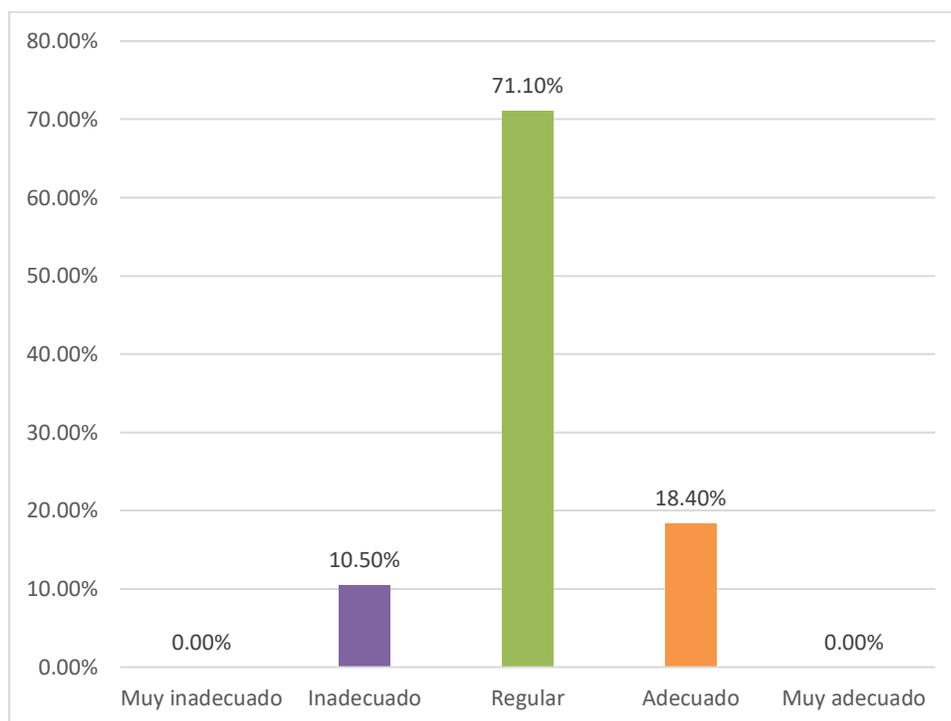
La tabla y figura, muestran que un 73,7% de los colaboradores evalúan los créditos de manera regular, seguido de un 15,8% quienes tienen un nivel adecuado y un 10,5% quienes evalúan de manera inadecuada a los clientes. Cabe mencionar que, los colaboradores analizan de manera regular el análisis cualitativo, análisis cuantitativo y el destino de crédito de sus clientes.

Tabla 4. Nivel de la dimensión de análisis cualitativo

Dimensión de evaluación crediticia		f	%
Análisis cualitativo	Muy inadecuado	0	0,0%
	Inadecuado	4	10,5%
	Regular	27	71,1%
	Adecuado	7	18,4%
	Muy adecuado	0	0,0%
Total		38	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 2. Nivel de la dimensión de análisis cualitativo



Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

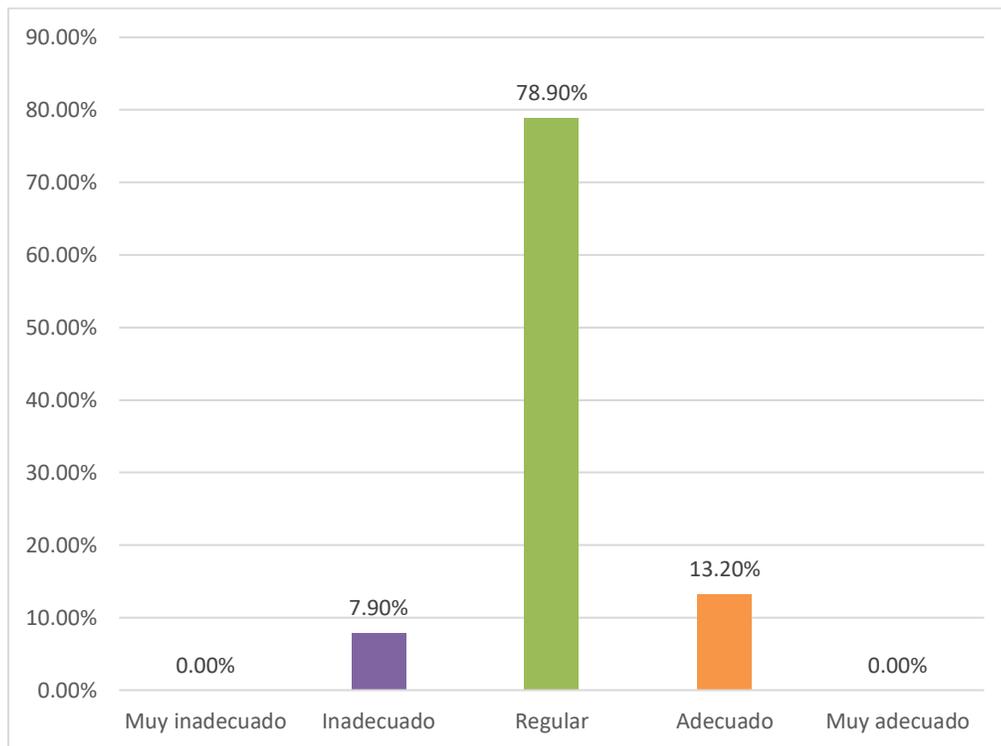
La tabla y figura, muestran que un 71% de los colaboradores evalúan el análisis cualitativo de manera regular, seguido de un 18,4% quienes evalúan de manera adecuada y un 10,5% quienes evalúan de manera inadecuada a los clientes. En base a dichos resultados se puede inferir que, la mayoría de los colaboradores evalúan de manera regular el central de riesgo, las referencias y las visitas domiciliarias a sus posibles clientes.

Tabla 5. Nivel de la dimensión de análisis cuantitativo

Dimensiones de evaluación crediticia		f	%
Análisis cuantitativo	Muy inadecuado	0	0,0%
	Inadecuado	3	7,9%
	Regular	30	78,9%
	Adecuado	5	13,2%
	Muy adecuado	0	0,0%
Total		38	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 3. Nivel de la dimensión de análisis cuantitativo



Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

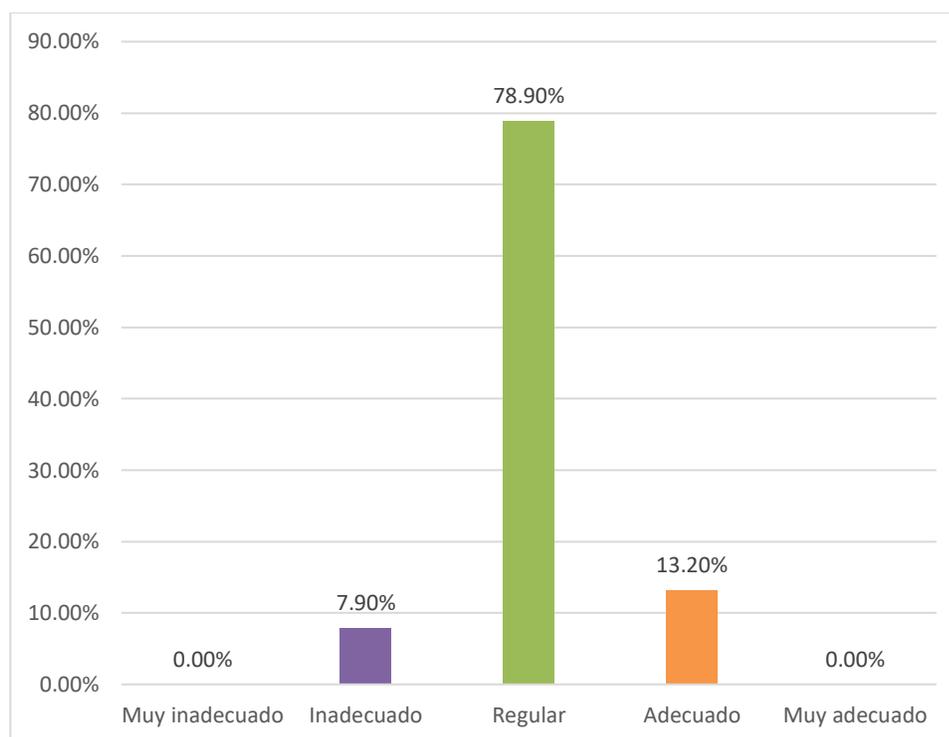
La tabla y figura, muestran que un 78,9% de los colaboradores evalúan el análisis cuantitativo de manera regular, seguido de un 13,2% quienes evalúan de manera adecuada y un 7,9% quienes evalúan de manera inadecuada a los clientes. Los resultados infieren que, la mayoría de los colaboradores evalúan de manera regular el balance general, los estados de ganancias y pérdidas y el análisis horizontal y vertical de sus posibles clientes.

Tabla 6. Nivel de la dimensión de análisis cualitativo

Dimensiones de evaluación crediticia		f	%
Destino del crédito	Muy inadecuado	0	0,0%
	Inadecuado	3	7,9%
	Regular	30	78,9%
	Adecuado	5	13,2%
	Muy adecuado	0	0,0%
Total		38	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 4. Nivel de la dimensión destino de crédito



Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

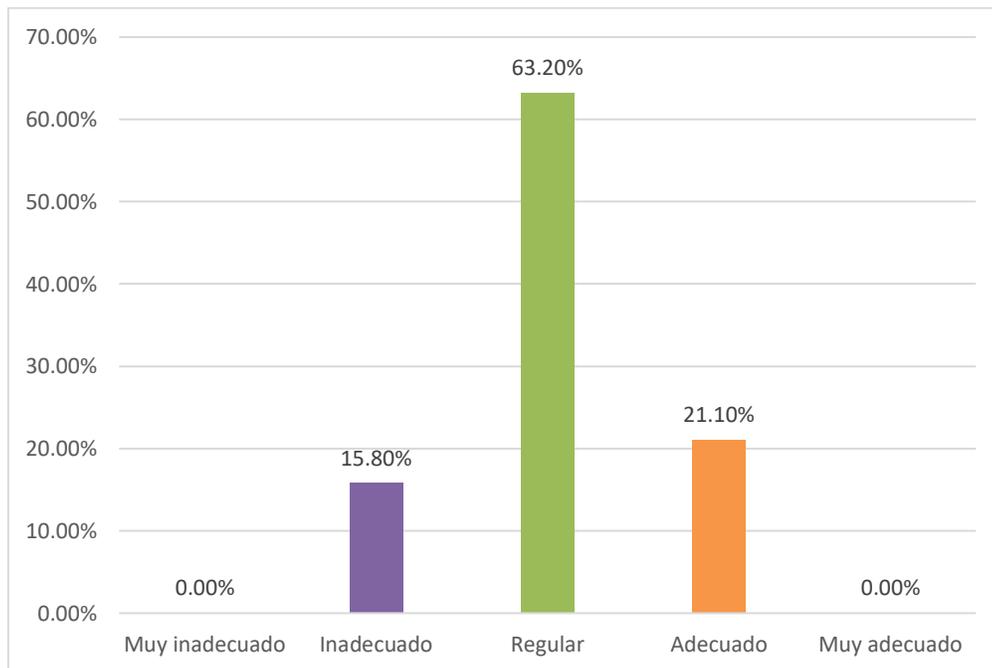
La tabla y figura, muestran que un 78,9% de los colaboradores evalúan el destino de crédito de manera regular, seguido de un 13,2% quienes evalúan de manera adecuada y un 7,9% quienes evalúan de manera inadecuada a los clientes. Los resultados indican que, la mayoría de los colaboradores evalúan de manera regular el crédito capital de trabajo, el crédito consumo y el crédito hipotecario de sus posibles clientes.

Tabla 7. Nivel de la variable Morosidad

Manejo de la morosidad	f	%
Muy inadecuado	0	0,0%
Inadecuado	6	15,8%
Regular	24	63,2%
Adecuado	8	21,1%
Muy adecuado	0	0,0%
Total	38	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5. Nivel de la variable morosidad



Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

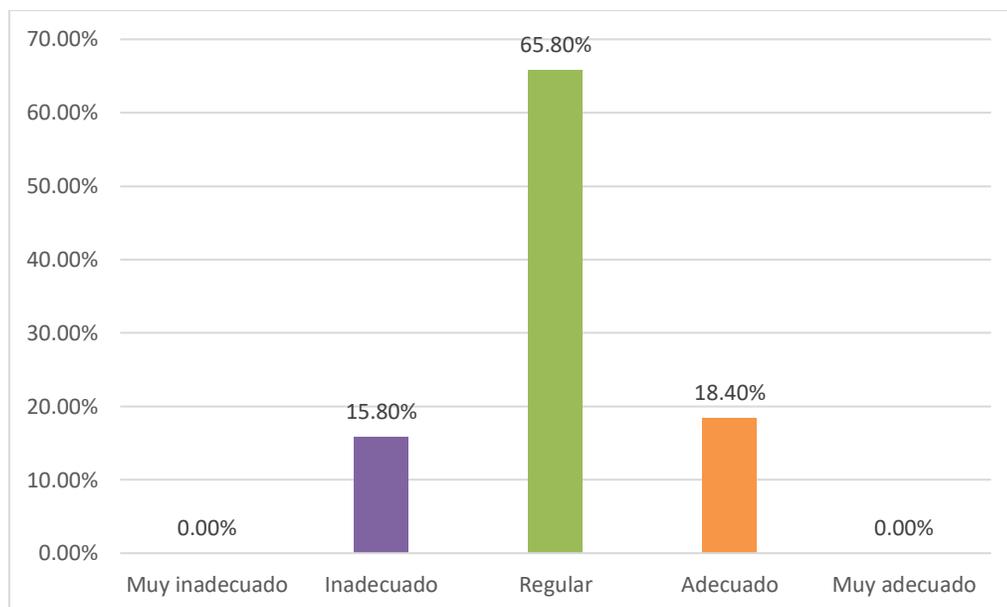
La tabla y figura, muestran que un 63,2% de los colaboradores evalúan la morosidad de manera regular, seguido de un 21,1% quienes evalúan la morosidad de forma adecuada y un 15,8% quienes evalúan de manera inadecuada la variable dependiente. Cabe mencionar que, los colaboradores evalúan la morosidad de manera regular, es decir, evalúan los contratos, garantías y obligaciones de pago de sus clientes y posibles clientes.

Tabla 8. Nivel de la dimensión incumplimiento de pago

Dimensiones de morosidad		f	%
Incumplimiento del pago	Muy inadecuado	0	0,0%
	Inadecuado	6	15,8%
	Regular	25	65,8%
	Adecuado	7	18,4%
	Muy adecuado	0	0,0%
Total		38	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 6. Nivel de la dimensión incumplimiento de pago



Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

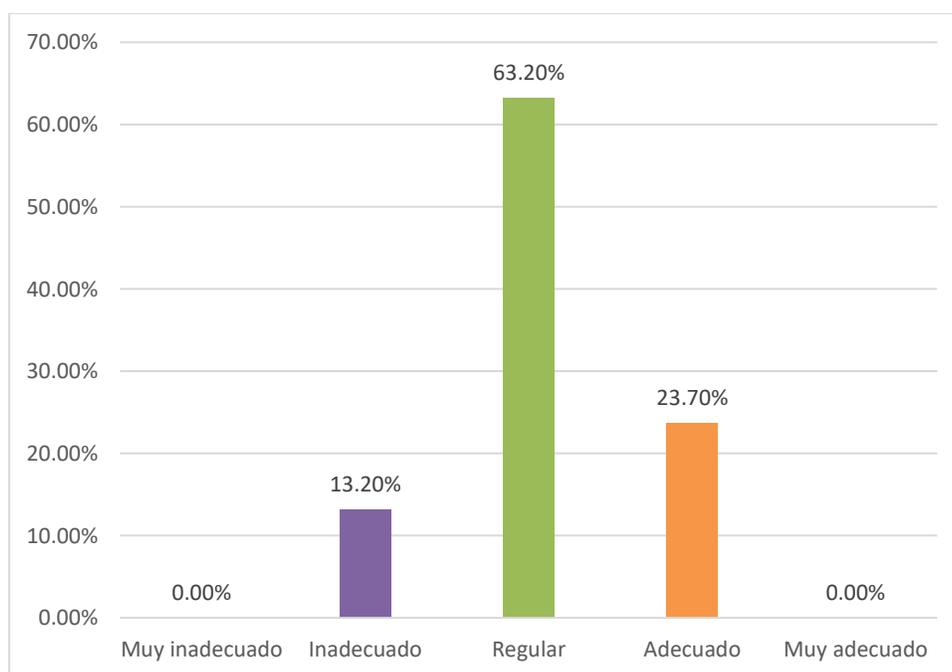
La tabla y figura, muestran que un 65,8% de los colaboradores evalúan las causas del incumplimiento del pago de manera regular, seguido de un 18,4% quienes evalúan de forma adecuada y un 15,8% quienes evalúan de manera inadecuada. Cabe mencionar que, los colaboradores evalúan las causas que originan el incumplimiento de pago de manera regular, es decir, evalúan el grado de incumplimiento de pago, la clasificación del deudor y el índice de morosidad de cada uno de sus clientes y posibles clientes.

Tabla 9. Nivel de la dimensión clasificación del deudor

Dimensiones de morosidad		f	%
Clasificación del deudor	Muy inadecuado	0	0,0%
	Inadecuado	5	13,2%
	Regular	24	63,2%
	Adecuado	9	23,7%
	Muy adecuado	0	0,0%
Total		38	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 7. Nivel de la dimensión clasificación del deudor



Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

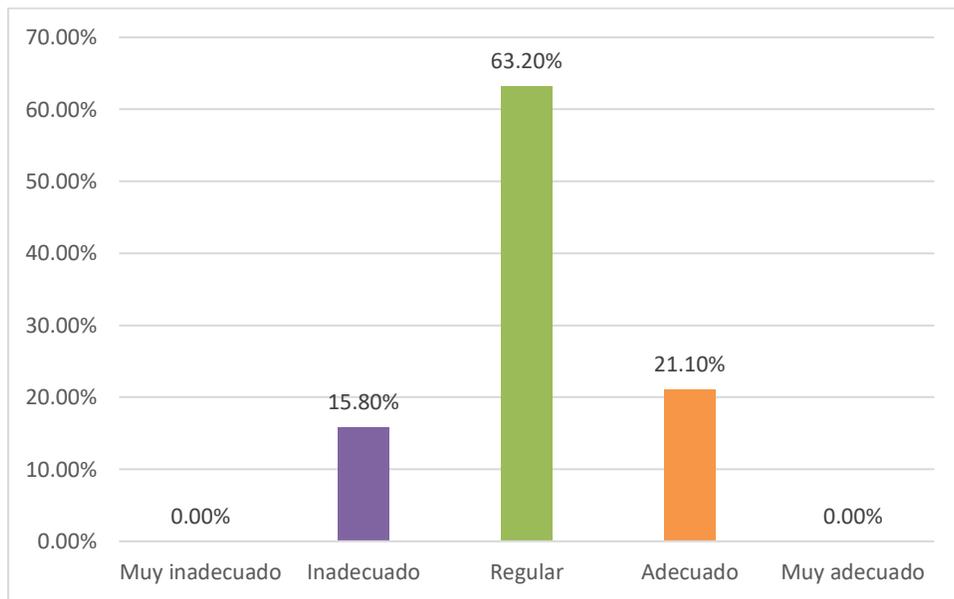
La tabla y figura, muestran que un 63,2% de los colaboradores clasifican al deudor de manera regular, seguido de un 23,7% quienes clasifican de forma adecuada y un 13,2% quienes clasifican de manera inadecuada. Cabe mencionar que, los colaboradores clasifican a los deudores de manera regular, es decir, califican a sus clientes y posibles clientes de forma normal, con problemas potenciales y los dudosos o pérdida.

Tabla 10. Nivel de la dimensión índice de morosidad

Dimensiones de morosidad		f	%
Índice de morosidad	Muy inadecuado	0	0,0%
	Inadecuado	6	15,8%
	Regular	24	63,2%
	Adecuado	8	21,1%
	Muy adecuado	0	0,0%
Total		38	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 8. Nivel de la dimensión índice de morosidad



Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

La tabla y figura, muestran que un 65,8% de los colaboradores evalúan las causas del incumplimiento del pago de manera regular, seguido de un 18,4% quienes evalúan de forma adecuada y un 15,8% quienes evalúan de manera inadecuada. Cabe mencionar que, los colaboradores evalúan las causas que originan el incumplimiento de pago de manera regular, es decir, evalúan el grado de incumplimiento de pago, la clasificación del deudor y el índice de morosidad de cada uno de sus clientes y posibles clientes.

Prueba de normalidad

Tabla 11. Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Morosidad	,115	38	,200*	,959	38	,175
Evaluación crediticia	,191	38	,001	,934	38	,027
Análisis cualitativo	,161	38	,014	,931	38	,022
Análisis cuantitativo	,176	38	,004	,917	38	,008
Destino del crédito	,259	38	,000	,908	38	,004

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

La prueba de normalidad al 95% de confiabilidad, muestra que: dado el valor sig.= 0,000 los datos no siguen una distribución normal, por lo que, se utilizó la prueba no paramétrica Correlación Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis

Tabla 12. Influencia de la evaluación crediticia en la morosidad de los clientes

			Morosidad
Rho de Spearman	Evaluación crediticia	Coefficiente de correlación	,908
		Sig. (bilateral)	,000
		N	38

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

Existe correlación significativa entre evaluación crediticia y morosidad, ya que, la Sig. (bilateral) fue de 0,000. El coeficiente de correlación (rho= 0,908) señala que la correlación es directa (tiene signo positivo); se afirma que la variable independiente influye en la variable dependiente.

Tabla 13. Influencia del análisis cualitativo en la morosidad de los clientes

			Morosidad
Rho de Spearman	Análisis cualitativo	Coefficiente de correlación	,903
		Sig. (bilateral)	,000
		N	38

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

Existe correlación significativa entre análisis cualitativo y morosidad, ya que, la Sig. (bilateral) fue de 0,000. El coeficiente de correlación ($\rho = 0,903$) señala que la correlación es directa (tiene signo positivo); se afirma que el análisis cualitativo influye en la variable dependiente.

Tabla 14. Influencia del análisis cuantitativo en la morosidad de los clientes

		Morosidad	
Rho de Spearman	Análisis cuantitativo	Coeficiente de correlación	,785
		Sig. (bilateral)	,000
		N	38

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

Existe correlación significativa entre análisis cuantitativo y morosidad, ya que, la Sig. (bilateral) = 0,000. El coeficiente de correlación ($\rho = 0,785$) señala que la correlación es directa (tiene signo positivo); se afirma que el análisis cuantitativo influye en la variable dependiente.

Tabla 15. Influencia del destino de crédito en la morosidad de los clientes

		Morosidad	
Rho de Spearman	Destino de crédito	Coeficiente de correlación	,845
		Sig. (bilateral)	,000
		N	38

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

Existe correlación significativa entre destino de crédito y morosidad, ya que, la Sig. (bilateral) = 0,000. El coeficiente de correlación ($\rho = 0,845$) señala que la correlación es directa (tiene signo positivo) además la correlación es muy fuerte; por lo que se afirma que el destino de crédito influye la variable dependiente.

V. DISCUSIÓN

La investigación pretende determinar la influencia de la evaluación crediticia en la morosidad de los clientes de la Caja Arequipa, Agencia El Molino de la ciudad del Cusco -2020. Por su parte, Vela y Caro (2015) infieren que, “se refiere al uso de diversas herramientas analíticas por parte de los analistas de crédito para visualizar los riesgos crediticios cuando se utilizan varios tipos de métodos de evaluación para determinar si son apropiados y si no lo son” (p. 124). Por otra parte, la morosidad, es el “retraso en el pago. Comúnmente, se refiere a un deudor que está en mora, mientras que dicho deudor que está en mora, tiene pagos en mora y cuyo crédito se venció” (Díaz, 2015, p. 125). Por lo que, teóricamente se establece una influencia de la evaluación crediticia hacia la morosidad, avalándose los objetivos y la metodología establecida.

Para responder al objetivo, se aplicó dos cuestionarios a 38 colaboradores de la Caja Arequipa, Agencia El Molino de la ciudad del Cusco, los cuestionarios consideraron las dimensiones de la variable independiente y dependiente.

Respecto al instrumento de evaluación crediticia, las dimensiones e indicadores se fundamentaron en la teoría de Vela y Caro (2015), quienes indican que se basa en el análisis cuantitativo, cualitativo y destino de crédito. Empero, estos autores enfatizan que la distribución del crédito es la principal actividad que realizan las empresas financieras, y la distribución del crédito es una fuente importante de sus ingresos, pues la gestión crediticia determina la estabilidad del crédito. Por otra parte, referente al instrumento de la variable independiente, las dimensiones e indicadores se basaron en la teoría de Brachfield (2015) y la Superintendencia de Bancos y Seguros (2019), quienes indican que la medición de la morosidad, debe considerar el incumplimiento de pago, clasificación del deudor e índice de morosidad.

Los principales hallazgos fueron:

Respecto al objetivo general, se encontró que, si existe correlación significativa entre evaluación crediticia y morosidad, ya que la significación fue Sig.= 0,000. El coeficiente de correlación de 0,908 señala que la correlación es directa, por lo que se afirma que la evaluación crediticia influye en la morosidad; dichos resultados se comparan a la

investigación de Quispe (2019), quien pretende determinar la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad en la Micro Financiera Progres. Dicho autor refiere que la correlación de Spearman, indica que existe una relación positiva entre la evaluación crediticia y la morosidad en la institución, coincidiendo con el diseño y los resultados, asimismo la técnica y el instrumento usados son la encuesta y el cuestionario en ambas investigaciones.

Por otra parte, Pereda (2016), utilizó análisis de la literatura y guías de entrevistas para analizar la información y los procesos utilizados para otorgar préstamos en las cooperativas y su tasa de morosidad (92,74% en diciembre de 2015), hallando que la evaluación crediticia afecta seriamente el comportamiento de incumplimiento de los socios, aseverando los resultados de la presente investigación.

Respecto al primer objetivo específico, existe correlación significativa entre el análisis cualitativo y morosidad, pues la Sig. fue de 0,000. El coeficiente de correlación ($\rho=0,903$) señala que la correlación es directa, por ende, el análisis cualitativo influye en la variable dependiente. En base a los resultados del primer objetivo, se discurre la teoría de Vela y Caro (2015), quienes manifiestan que el análisis cualitativo atiza la información basada en actitudes y comportamientos hacia la responsabilidad de la deuda para recopilar datos del entorno del solicitante y reducir el riesgo, de esta manera, el entorno y sistema financiero ofrecen óptimos resultados y la rentabilidad crediticia es mayor.

Una investigación contrastable es la de Chongo (2017), quien infiere que: el riesgo crediticio debe considerar el diagnóstico de la institución financiera, además, se ha desarrollado un plan de riesgo crediticio para reducir los atrasos moratorios; consintiendo administrar efectivamente los recursos en el entorno externo e interno, en base a ello, las instituciones financieras deben seguir el proceso de gestión para reducir los incumplimientos crediticios y trabajar eficazmente. Estos resultados, aseveran la importancia del análisis cualitativo dentro de la evaluación crediticia, para reducir la morosidad, pues resalta la importancia del análisis del comportamiento del solicitante para disminuir el riesgo de incumplimiento, es decir a mejor análisis cualitativo, el manejo de la morosidad será mejor y se reducirá la morosidad.

En cuanto al segundo objetivo específico, se determinó la existencia de correlación entre análisis cualitativo y morosidad, ya que la Sig. (bilateral) fue de 0,000. El coeficiente de correlación ($\rho = 0,785$) señala que la correlación es directa y muy fuerte, afirmándose que el análisis cualitativo influye en la morosidad de los clientes. Acorde con Vela y Caro (2015), el análisis cuantitativo permite determinar los elementos más notables que explican el riesgo de incumplimiento. El propósito de la evaluación cuantitativa es comprender y obtener información sobre la capacidad actual y futura de la persona para pagar durante el proceso de evaluación. (Pérez, 2017)

Los resultados hallados por Tierra (2015), muestran que el trabajo que se realiza en el ámbito del crédito cooperativo no está debidamente controlado, por lo que, el riesgo crediticio aumenta y pone en riesgo la función de la institución. Asimismo, dado que los clientes deben ser analizados con anticipación y cumplir una serie de requisitos, no se especifica el procedimiento para la obtención de préstamos, aseverando que el análisis cuantitativo es fundamental para aminorar la morosidad, asemejándose a la presente investigación, puesto que se asevera la importancia del análisis de la capacidad de pago actual y futura de la persona durante el proceso de evaluación.

Otro estudio comparable, es el de Pacheco y Valencia (2016), quien determinó el nivel de incidencia moratoria de la evaluación crediticia. Por otra parte, manifiesta que la evaluación crediticia incide en la morosidad, asimismo, el método, proceso y forma como se evalúan los créditos influye en la morosidad en la agencia, ratificando la influencia del análisis cuantitativo en la morosidad. En cuanto al tercer objetivo específico, los resultados revelan que, si existe correlación significativa entre destino de crédito y morosidad, ya que la Sig. fue de 0,000. El coeficiente de correlación ($\rho = 0,845$) señala que la correlación es directa, por lo que se afirma que el destino de crédito influye en la morosidad. Por su parte, Vela y Caro (2015), indican sobre el destino del crédito, que es el motivo para el que un individuo requiere el crédito.

Una investigación confrontable es la de Pérez y Pérez (2019), quienes muestran en la existencia de relación entre la evaluación crediticia y la morosidad, considerando que dentro de la evaluación crediticia se toma en cuenta el destino del crédito, coincidiendo con la presente investigación. Además, mencionan que existen diversas características de la actividad financiera que afectan la morosidad, entre ellas se

encuentran, política crediticia, liquidez, rentabilidad, eficiencia en el manejo del riesgo. Estos elementos microeconómicos se suman, también concurren factores macroeconómicos que exponen el procedimiento y la propensión del incumplimiento del sistema. Un ejemplo obvio es que cuando la economía entra en un período de recesión, los ingresos de las entidades y los hogares disminuyen, y cuando la tasa de desempleo es alta, la familia ve menos posibilidades de ingresos, e incluso si se cumplen las obligaciones de la deuda, es difícil cumplir con sus obligaciones crediticias.

Finalmente, Díaz (2015), al determinar la relación entre la cartera vencida y la eficiencia de la gestión de adjudicaciones en el sector financiero, aplicará la causalidad de Granger para determinar la relación bidireccional entre la calidad y eficiencia de la cartera. Asimismo, analiza: las condiciones ambientales adversas inciden negativamente en la eficiencia de las empresas financieras, pues deben destinar más recursos para normalizar la cartera dañada (hipótesis de la suerte), y la capacidad de colocación y cobranza de la financiera es muy buena. Para las instituciones financieras, esto incluirá una supervisión inadecuada de los costos de los préstamos y las garantías, así como dificultades en la supervisión una vez que se obtenga el préstamo (hipótesis de mala gestión e hipótesis de ahorro de costos).

VI. CONCLUSIONES

1. La evaluación crediticia influye en la morosidad de los clientes de la Caja Arequipa, Agencia El Molino de la ciudad del Cusco -2020, con un Sig. = 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,908 que muestra que la correlación es directa.
2. El análisis cualitativo influye en la morosidad de los clientes de la Caja Arequipa, Agencia El Molino de la ciudad del Cusco -2020, con un Sig. = 0,000 y una correlación de 0,903 que muestra que la correlación es directa.
3. El análisis cuantitativo influye en la morosidad de los clientes de la Caja Arequipa, Agencia El Molino de la ciudad del Cusco -2020, con un Sig. = 0,000 y una correlación de 0,785 que muestra que la correlación es directa.
4. El destino de crédito influye en la morosidad de los clientes de la Caja Arequipa, Agencia El Molino de la ciudad del Cusco -2020, con un Sig. = 0,000 y una correlación de 0,845 que muestra que la correlación es directa.

VII. RECOMENDACIONES

1. A los gestores de la Caja Arequipa, Agencia El Molino, socializar los resultados de la presente investigación, y realizar un taller o reunión guiada por consultores o especialista en finanzas, que permita recolectar información sobre las dificultades de la evaluación crediticia, esto a fin de servir en la proposición de alternativas de solución para hacer frente a estas dificultades e incrementar el nivel de evaluación crediticia y aminorar la morosidad.
2. A los colaboradores de la Caja Arequipa, Agencia El Molino, realizar un mayor esfuerzo en la recopilación de información basada en actitudes y comportamientos hacia la responsabilidad de la deuda del solicitante de crédito, asimismo, debe de considerar si el solicitante tiene préstamos en otras entidades, y si es puntual con sus pagos, esto a fin de reducir el riesgo crediticio.
3. A los colaboradores de la Caja Arequipa, Agencia El Molino, realizar un mayor esfuerzo en la recopilación de información sobre la capacidad de pago del solicitante de crédito, asimismo, debe revisar cuidadosamente las boletas, recibos y/o facturas que muestra el solicitante, esto a fin de verificar la veracidad de los comprobantes, esto a fin de realizar una exhaustiva evaluación cuantitativa y reducir la morosidad.
4. A los gestores de la Caja Arequipa, Agencia El Molino, deben establecer parámetros o condiciones respecto al destino del crédito, de manera que se tenga un mejor manejo del riesgo y la morosidad, por otro lado, los colaboradores no deben omitir la información del destino del crédito.

REFERENCIAS

- Begin, J., Boudreault, M., Doljanu, D., & Gauthier, G. (2019). Riesgos crediticios y sistémicos en el sector de servicios financieros. *Journal of Risk and Insurance*, 263.
- Bobadilla, E. (2019, marzo 25). *En el 2018 Aumentó la Morosidad Crediticia en el Perú*.
- Botha, B., Bentley, M., & Cumberlege, R. (2018). Contractors' perceptions of late payments. *Journal of Construction Project Management and Innovation*, 2138.
- Brachfield, P. (2015). La morosidad de la banca batió su récord en 2013. *Estrategia Financiera*, 32 - 35.
- Chavarín, R. (2015, enero - junio). Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas*, Vol. 10(Núm. 1), 71 - 83.
- Chongo, I. (2017). *Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, ubicada en la ciudad de Tena*. Universidad Central del Ecuador, Quito - Ecuador.
- Cortez, D., & 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.
- Díaz, M. (2015). *La morosidad*. Jaén - España: Formación Alcala.
- Fikremariam, Z. (2019, junio). Factors affecting credit risk management practices, the case of selected private commercial banks ethiopia. *Internacional Journal of Advances Research*, 811 - 849.
- 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*.
- Gómez, A., & López, M. (2016). Diferencias de Género en la aprobación de créditos comerciales a la PYME mexicana. *Contaduría y Administración*, Vol. 61(Núm. 4).

- Greer, R. (2016). Evaluación del riesgo del gobierno local: el efecto del tipo de gobierno en las decisiones de calificación crediticia en Texas. *Public Budgeting & Finance*, 70 - 90.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2016). *Metodología de Investigación*. México: McGraw Hill.
- Kajola, S., Adedeji, S., Olabis, J., & Babatolu, A. (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*, 53 - 62.
- Leal, A., Aranguiz, M., & Gallegos, J. (2017). Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo credit scoring. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 181.
- Liu, Y., Zhou, X., & Wang, Y. (2018). Can Listing Information Indicate Borrower Credit Risk in Online Peer-to-Peer Lending? *Emerging Markets Finance & Trade*, 2982–2994.
- Loana, S. (2017). Credit Risk Versus Performance in the Romanian Bankings System. *Studies in Business and Economics*, 171 - 180.
- Loredana, P., & Daniela, H. (2018). The Rol of Bank Credit in Financing Romanian Agriculture. *Agricultural Management. Lucrari Stiintifice Seria I, Gestión Agricol*, 265 - 270.
- Martin, A. (2017). Coordinación de servicios financieros transfronterizos modernos: sin política global, sin marco legal global, pero con algunas oportunidades regionales. 467.
- Ñaupas, H. et al. (2014). *Metodología de la investigación. Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de tesis* (Cuarta edición ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Pacheco, I., & Valencia, E. (2016). *Evaluación crediticia y su incidencia moratoria en la Agencia Portal Espinar de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Período 2013*. Universidad Andina del Cusco, Cusco - Perú.
- Palacios, J. (2019). Análisis de la restricción externa de la economía de Cuba en el actual contexto de incertidumbre . *Revista de La CEPAL*, 175 - 193.

- Pereda, B. (2016). *La Evaluación Crediticia y su Incidencia en la Morosidad de los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Lorenzo Ltda. 104 del Distrito de Trujillo, 2015*. Universidad César Vallejo, Trujillo - Perú.
- Pérez, C. (2017). *La evaluación crediticia y su relación con el riesgo crediticio, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Viator Ltda. Año 2013, Lima*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima – Perú.
- Pérez, C. (2017). *La evaluación crediticia y su relación con el riesgo crediticio, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Viator Ltda. Año 2013, Lima*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima – Perú.
- Pérez, N., & Pérez, M. (2019). *Evaluación crediticia y morosidad en clientes de Mi Banco, Oficina Principal Cusco 2019*. Universidad Andina del Cusco, Cusco - Perú. R
- 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]. *Riesgos crediticios*, 87 - 90.
- Quispe, Y. (2019). *La evaluación crediticia y la morosidad en la Microfinanciera Progres, Lurigancho - Chosica 2019*. Universidad César Vallejo, Lima – Perú.
- Superintendencia de Bancos y Seguros. (2019). *Glosario de significado de indicadores y fuentes de información consultadas*.
- Tierra, J. (2015). *El riesgo de crédito y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda. del Cantón Ambato*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato - Ecuador.
- Trejo, J., Martínez, M., & Venegas, F. (2017, febrero 8). Administración del riesgo crediticio al menudeo en México: una mejora econométrica en la selección de variables y cambios en sus características. *Contaduría y Administración*, 377 - 398.
- Vela, S., & Caro, T. (2015). *Fundamentos de finanzas corporativas*. México: Mc Graw Hill.

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: "Evaluación crediticia y morosidad de los clientes de la Caja Arequipa, Agencia El Molino de la ciudad del Cusco - 2020"

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable	Metodología de Investigación	Técnicas de recolección de datos
Problema General ¿En qué medida la evaluación crediticia influye en la morosidad de los clientes de la Caja Arequipa, Agencia El Molino de la ciudad del Cusco -2020?	Objetivo General Determinar la influencia de la evaluación crediticia en la morosidad de los clientes de la Caja Arequipa, Agencia El Molino de la ciudad del Cusco - 2020	Hipótesis General La evaluación crediticia influye en la morosidad de los clientes de la Caja Arequipa, Agencia El Molino de la ciudad del Cusco -2020	Variable independiente: Evaluación crediticia		
Problemas Específicos ¿En qué medida el análisis cualitativo influye en la morosidad de los clientes de la Caja Arequipa, Agencia El Molino de la ciudad del Cusco -2020? 2. ¿En qué medida el análisis cuantitativo influye en la morosidad de los clientes de la Caja Arequipa, Agencia El Molino de la ciudad del Cusco -2020? 3. ¿En qué medida el destino de crédito influye en la morosidad de los clientes de la Caja Arequipa, Agencia El Molino de la ciudad del Cusco -2020?	Objetivos Específicos 1. Hallar la influencia del análisis cualitativo en la morosidad de los clientes de la Caja Arequipa, Agencia El Molino de la ciudad del Cusco -2020 2. Determinar la influencia del análisis cuantitativo en la morosidad de los clientes de la Caja Arequipa, Agencia El Molino de la ciudad del Cusco -2020 3. Determinar la influencia del destino de crédito en la morosidad de los clientes de la Caja Arequipa, Agencia El Molino de la ciudad del Cusco -2020	Hipótesis Específicos 1. El análisis cualitativo influye en la morosidad de los clientes de la Caja Arequipa, Agencia El Molino de la ciudad del Cusco -2020 2. El análisis cuantitativo influye en la morosidad de los clientes de la Caja Arequipa, Agencia El Molino de la ciudad del Cusco - 2020 3. El destino de crédito influye en la morosidad de los clientes de la Caja Arequipa, Agencia El Molino de la ciudad del Cusco -2020	Variable dependiente: Morosidad	Dimensiones: - Análisis cualitativa - Análisis cuantitativa - Destino de crédito	Datos teóricos Tesis, libros, artículos visuales y físicos Técnicas - Encuesta Instrumentos - Cuestionario
				Tipo: Aplicada Diseño: No experimental - transeccional Población: 38 colaboradores Muestra: 38 colaboradores	

Anexo 2. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	% de importancia	N° de ítems	Categorías	Escala			
VARIABLE 1 Evaluación crediticia	Vela y Caro (2015), indica que "Es precisamente cuando los analistas de crédito utilizan diferentes herramientas analíticas para diferentes tipos de métodos de evaluación de crédito que pueden visualizar los riesgos de crédito para determinar si son apropiados e inapropiados" (p. 124).	Permite evaluar la solvencia crediticia de los posibles acreedores y para saber cómo se desenvuelven con el pago de sus deudas.	Análisis cualitativa	Central de riesgo	30%	4	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre	Nominal			
				Referencias		2					
				Visita domiciliaria		3					
						Análisis cuantitativa	Balance general	40%	5		
						Estado de ganancias y pérdidas	6				
						Análisis horizontal y vertical	2				
						Destino de crédito	Crédito capital de trabajo	30%	3		
				Crédito de consumo	1						
				Crédito hipotecario	2						

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	% de importancia	N° de ítems	Categorías	Escala			
VARIABLE 2 Morosidad	Díaz (2014) define que: "La morosidad se entiende como el retraso de pago, cuando el deudor tiene un estado de mora, y su crédito está vencido" (p. 89).	Falta de puntualidad o retraso, en especial en el pago de una cantidad debida o en la devolución de una cosa.	Incumplimiento de pago	Contrato	30%	3	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre	Nominal			
				Garantías		2					
				Obligación de pago		2					
						Clasificación del deudor	Calificación normal	40%	5		
						Calificación con problemas potenciales	6				
						Calificación dudoso y perdida	5				
						Índice de morosidad	Cartera atrasada	30%	3		
				Cartera de alto riesgo	2						
				Cartera pesada	2						

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

Aplicada por las investigadoras para determinar la influencia de la evaluación crediticia en la morosidad de los clientes de la Caja Arequipa, Agencia El Molino de la ciudad del Cusco -2020.

1. Marque según corresponda, Ud. Una valoración del 1 al 5, según su percepción en cuanto a la evaluación crediticia y morosidad.

Encuesta para los colaboradores de la Caja Arequipa, Agencia El Molino de la ciudad del Cusco -2020		
NOMBRE DEL ENCUESTADO:		
FECHA: / /	HORA DE INICIO:	HORA FINAL:
DATOS GENERALES		
1. CONDICIÓN DEL ENCUESTADO	CONTRATADO	
2. CARGO		
3. EDAD		
4. SEXO	MASCULINO	1
	FEMENINO	2
5. NIVEL DE ESTUDIO	SUPERIOR TÉCNICO	1
	SUPERIOR	2
6. CARRERA PROFESIONAL		



		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
Nº	EVALUACIÓN CREDITICIA	1	2	3	4	5
ANÁLISIS CUALITATIVA						
1	¿Usted filtra y analiza el comportamiento financiero del cliente en las centrales de riesgo a disposición?					
2	¿Usted verifica el historial crediticio con otras entidades financieras del cliente?					
3	¿Usted considera que el control de riesgos crediticio es significativo para aprobar un crédito?					
4	¿Usted considera que se debe trabajar con centrales de riesgos y obtener periódicamente la calificación crediticia de los clientes actuales?					
5	¿Considera usted, que se debe identificar cuanto tiempo de experiencia tiene el negocio de un cliente?					
6	¿Con que frecuencia considera que se debe pedir referencias a los familiares, vecinos u otros sobre los clientes antes de otorgarle un crédito?					
7	¿Usted verifica el tiempo del lugar de negocio o empleo?					
8	¿Cree usted, que se debe realizar la visita a los clientes antes de otorgar un crédito?					
9	¿Usted considera como procedimiento importante la visita domiciliaria?					
ANÁLISIS CUANTITATIVA						
10	¿Usted evalúa la capacidad de pago del cliente mediante la evaluación de estados financieros?					
11	¿Verifica que el monto que le solicita su cliente este acorde a su capacidad de pago?					
12	¿Usted solicita al cliente comprobantes de compra?					
13	¿Usted solicita al cliente comprobantes de venta?					
14	¿Cree usted que la capacidad de pago del posible cliente tiene importancia?					
15	¿Considera usted, que la capacidad de pago de los clientes es un aspecto clave en la asignación de los montos de crédito?					

16	¿Usted realiza análisis comparativos de la situación financiera del cliente?					
17	¿Usted evalúa los ingresos de sus clientes debidamente documentados?					
18	¿Usted evalúa los gastos de sus clientes debidamente documentados?					
19	¿Usted verifica los pagos que los clientes pagan por impuestos mensuales a la SUNAT?					
20	¿Usted hace un análisis previo del nivel de endeudamiento del cliente para otorgarle el crédito?					
21	¿Ud. examina los estados financieros mediante ratios financieros como requisito para la evaluación del crédito?					
22	¿El análisis vertical y horizontal le permite conocer y verificar si el solicitante está en óptimas condiciones para afrontar sus deudas?					
23	¿Usted considera que los analistas evalúan los créditos acorde a los reglamentos internos y al cumplimiento del reglamento de créditos emitido por la SBS?					
24	¿Usted emite un juicio aceptable respecto a la evaluación financiera y contable para que el cliente acceda a un crédito?					
DESTINO DE CREDITO						
25	¿Considera que es importante saber el destino del crédito para aprobar un crédito de un cliente nuevo?					
26	¿Si el solicitante no le brinda información del destino de crédito usted omite esta política?					
27	¿Considera que el destino de crédito es viable cuando es para capital de trabajo?					
28	¿Considera que el destino del crédito es riesgoso cuando es para consumo?					
29	¿Los solicitantes brindan información del destino de crédito para facilitar su solicitud?					
30	¿Cree usted que no se debe brindar un crédito si se comprueba que es para otro destino?					
MOROSIDAD		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
N°	INCUMPLIMIENTO DE PAGO	1	2	3	4	5
31	¿El contrato es accesible para el cliente en cuanto a su comprensión?					
32	¿Considera usted que los procesos aplicados para la cobranza de créditos en mora son los adecuados?					
33	¿Cree usted que las acciones de cobranza están siendo coordinadas con las áreas o personas involucradas?					
34	¿Las garantías que se solicita al cliente permiten que el área de cobranzas llegue al acuerdo de pago?					
35	¿Se considera el capital de trabajo para dar al cliente un crédito?					
36	¿Realizan acuerdo de pagos con clientes con más de 30 días de atraso?					
37	¿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						
38	¿Considera usted que se debe informar al cliente sobre su calificación?					

39	¿Reportar al cliente moroso ayuda a que el crédito sea pagado?					
40	¿Los reportes de morosidad es conocido por todos los analistas?					
41	¿Se considera el método de Liquidez-Caja (Tesorería) para medir la solvencia económica en los clientes?					
42	¿Se considera el margen comercial para medir la solvencia económica de los clientes?					
43	¿Usted cumple con las políticas establecidas por la institución para la recuperación del crédito?					
44	¿Considera usted que los reglamentos establecidos para la cobranza de créditos en mora se cumplen?					
45	¿Considera usted que las normativas establecidas para la cobranza de créditos en mora se cumplen?					
46	¿Considera usted que las resoluciones establecidas para la cobranza de créditos en mora se cumplen?					
47	¿Un cliente en calificación CPP está determinado como un cliente no apto para préstamos futuros?					
48	¿Usted considera que el reporte de morosidad influye en la refinanciación de créditos?					
49	¿Considera usted que un cliente con calificación CPP es porque no se dio una buena evaluación?					
50	¿Se logran los objetivos con respecto a la recuperación de los créditos en mora?					
51	¿Usted utiliza estrategias para la recuperación de un crédito en mora?					
52	¿Considera usted que la gran mayoría de las colocaciones de crédito tienen morosidad?					
53	¿Considera clasificación del deudor le permite identificar cuáles fueron los errores al momento de la evaluación?					
INDICE DE MOROSIDAD						
54	¿Cree usted que se logra realizar la cobranza total de las colocaciones de créditos otorgados?					
55	¿Cree usted que se realiza la cobranza de colocaciones vencidas de alto riesgo de manera eficiente?					
56	¿Usted hace uso del plan de gestión para el cumplimiento de objetivos y recuperación de cartera en mora?					
57	¿Cree usted que se están realizando los refinanciamientos a la cartera de colocaciones de crédito en el tiempo oportuno?					
58	¿Considera usted que se realiza un adecuado manejo de la cartera de alto riesgo?					
59	¿Considera usted que se realiza una gestión adecuada de las colocaciones morosas?					
60	¿Considera usted que se realiza un adecuado manejo de la cartera pesada?					

Anexo 4. Validación de Instrumento

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Superencias		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD		D	A
DIMENSION 1: Análisis cualitativa													
1	¿Usted filtra y analiza el comportamiento financiero del cliente en las centrales de riesgo a disposición?			X				X				X	
2	¿Usted verifica el historial crediticio con otras entidades financieras del cliente?			X				X				X	
3	¿Usted considera que el control de riesgos crediticio es significativo para aprobar un crédito?			X				X				X	
4	¿Usted considera que se debe trabajar con centrales de riesgos y obtener periódicamente la calificación crediticia de los clientes actuales?			X				X				X	
5	¿Considera usted, que se debe identificar cuanto tiempo de experiencia tiene el negocio de un cliente?			X				X				X	
6	¿Con que frecuencia considera que se debe pedir referencias a los familiares, vecinos u otros sobre los clientes antes de otorgarle un crédito?			X				X				X	
7	¿Usted verifica el tiempo del lugar de negocio o empleo?			X				X				X	
8	¿Cree usted, que se debe realizar la visita a los clientes antes de otorgar un crédito?			X				X				X	
9	¿Usted considera como procedimiento importante la visita domiciliaria?			X				X				X	
DIMENSION 2: Análisis cuantitativa													
10	¿Usted evalúa la capacidad de pago del cliente mediante la evaluación de estados financieros?			X				X				X	
11	¿Verifica que el monto que le solicita su cliente este acorde a su capacidad de pago?			X				X				X	
12	¿Usted solicita al cliente comprobantes de compra?			X				X				X	
13	¿Usted solicita al cliente comprobantes de venta?			X				X				X	
14	¿Cree usted que la capacidad de pago del posible cliente tiene importancia?			X				X				X	
15	¿Considera usted, que la capacidad de pago de los clientes es un aspecto clave en la asignación de los montos de crédito?			X				X				X	
16	¿Usted realiza análisis comparativos de la situación financiera del cliente?			X				X				X	
17	¿Usted evalúa los ingresos de sus clientes debidamente documentados?			X				X				X	
18	¿Usted evalúa los gastos de sus clientes debidamente documentados?			X				X				X	
19	¿Usted verifica los pagos que los clientes pagan por impuestos mensuales a la SUNAT?			X				X				X	
20	¿Usted hace un análisis previo del nivel de endeudamiento del cliente para otorgarle el crédito?			X				X				X	
21	¿Ud. examina los estados financieros mediante ratios financieros como requisito para la evaluación del crédito?			X				X				X	
22	¿El análisis vertical y horizontal le permite conocer y verificar si el solicitante está en óptimas condiciones para afrontar sus			X				X				X	



	deudas?											
23	¿Usted considera que los analistas evalúan los créditos acorde a los reglamentos internos y al cumplimiento del reglamento de créditos emitido por la SBS?		X				X				X	
24	¿Usted emite un juicio aceptable respecto a la evaluación financiera y contable para que el cliente acceda a un crédito?		X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems											
	DIMENSION 3: Destino de crédito											
25	¿Considera que es importante saber el destino del crédito para aprobar un crédito de un cliente nuevo?		X				X				X	
26	¿Si el solicitante no le brinda información del destino de crédito usted omite esta política?		X				X				X	
27	¿Considera que el destino de crédito es viable cuando es para capital de trabajo?		X				X				X	
28	¿Considera que el destino del crédito es riesgoso cuando es para consumo?		X				X				X	
29	¿Los solicitantes brindan información del destino de crédito para facilitar su solicitud?		X				X				X	
30	¿Cree usted que no se debe brindar un crédito si se comprueba que es para otro destino?		X				X				X	

Observaciones: Ninguna

Opinión de aptitud: Aprobable [x] Aprobable después de corregir [] No aprobable []

Apellidos y nombres del juez validador Mg: DINA VERONICA GIRALDO PIZARRO

DNI: 23884865

Especialidad del validador: ADMINISTRADORA DE EMPRESAS

28 de diciembre el 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	DIMENSION 1: Análisis cualitativa													
1	¿Usted filtra y analiza el comportamiento financiero del cliente en las centrales de riesgo a disposición?			X				X				X		
2	¿Usted verifica el historial crediticio con otras entidades financieras del cliente?			X				X				X		
3	¿Usted considera que el control de riesgos crediticio es significativo para aprobar un crédito?			X				X				X		
4	¿Usted considera que se debe trabajar con centrales de riesgos y obtener periódicamente la calificación crediticia de los clientes actuales?			X				X				X		
5	¿Considera usted, que se debe identificar cuanto tiempo de experiencia tiene el negocio de un cliente?			X				X				X		
6	¿Con que frecuencia considera que se debe pedir referencias a los familiares, vecinos u otros sobre los clientes antes de otorgarle un crédito?			X				X				X		
7	¿Usted verifica el tiempo del lugar de negocio o empleo?			X				X				X		
8	¿Cree usted, que se debe realizar la visita a los clientes antes de otorgar un crédito?			X				X				X		
9	¿Usted considera como procedimiento importante la visita domiciliaria?			X				X				X		
	DIMENSION 2: Análisis cuantitativa													
10	¿Usted evalúa la capacidad de pago del cliente mediante la evaluación de estados financieros?			X				X				X		
11	¿Verifica que el monto que le solicita su cliente este acorde a su capacidad de pago?			X				X				X		
12	¿Usted solicita al cliente comprobantes de compra?			X				X				X		
13	¿Usted solicita al cliente comprobantes de venta?			X				X				X		
14	¿Cree usted que la capacidad de pago del posible cliente tiene importancia?			X				X				X		
15	¿Considera usted, que la capacidad de pago de los clientes es un aspecto clave en la asignación de los montos de crédito?			X				X				X		
16	¿Usted realiza análisis comparativos de la situación financiera del cliente?			X				X				X		
17	¿Usted evalúa los ingresos de sus clientes debidamente documentados?			X				X				X		
18	¿Usted evalúa los gastos de sus clientes debidamente documentados?			X				X				X		
19	¿Usted verifica los pagos que los clientes pagan por impuestos mensuales a la SUNAT?			X				X				X		
20	¿Usted hace un análisis previo del nivel de endeudamiento del cliente para otorgarle el crédito?			X				X				X		
21	¿Ud. examina los estados financieros mediante ratios financieros como requisito para la evaluación del crédito?			X				X				X		
22	¿El análisis vertical y horizontal le permite conocer y verificar si el solicitante está en óptimas condiciones para afrontar sus			X				X				X		

	deudas?		X			X			X	
23	¿Usted considera que los analistas evalúan los créditos acorde a los reglamentos internos y al cumplimiento del reglamento de créditos emitido por la SBS?		X			X			X	
24	¿Usted emite un juicio aceptable respecto a la evaluación financiera y contable para que el cliente acceda a un crédito?		X			X			X	
N°	DIMENSIONES / ítems									
	DIMENSION 3: Destino de crédito		X			X			X	
25	¿Considera que es importante saber el destino del crédito para aprobar un crédito de un cliente nuevo?		X			X			X	
26	¿Si el solicitante no le brinda información del destino de crédito usted omite esta política?		X			X			X	
27	¿Considera que el destino de crédito es viable cuando es para capital de trabajo?		X			X			X	
28	¿Considera que el destino del crédito es riesgoso cuando es para consumo?		X			X			X	
29	¿Los solicitantes brindan información del destino de crédito para facilitar su solicitud?		X			X			X	
30	¿Cree usted que no se debe brindar un crédito si se comprueba que es para otro destino?		X			X			X	

Observaciones: Ninguna

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Mg: LINO GAMARRA EDGAR LAUREANO

DNI: 32860378

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR DE EMPRESAS Y LIC. EN EDUCACIÓN: MATEMÁTICA E INFORMÁTICA

28 de diciembre del 2020

**Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo*

**Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo*

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

Firma del Experto

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
DIMENSION 1: Análisis cualitativa														
1	¿Usted filtra y analiza el comportamiento financiero del cliente en las centrales de riesgo a disposición?			X				X				X		
2	¿Usted verifica el historial crediticio con otras entidades financieras del cliente?			X				X				X		
3	¿Usted considera que el control de riesgos crediticio es significativo para aprobar un crédito?			X				X				X		
4	¿Usted considera que se debe trabajar con centrales de riesgos y obtener periódicamente la calificación crediticia de los clientes actuales?			X				X				X		
5	¿Considera usted, que se debe identificar cuanto tiempo de experiencia tiene el negocio de un cliente?			X				X				X		
6	¿Con que frecuencia considera que se debe pedir referencias a los familiares, vecinos u otros sobre los clientes antes de otorgarle un crédito?			X				X				X		
7	¿Usted verifica el tiempo del lugar de negocio o empleo?			X				X				X		
8	¿Cree usted, que se debe realizar la visita a los clientes antes de otorgar un crédito?			X				X				X		
9	¿Usted considera como procedimiento importante la visita domiciliaria?			X				X				X		
DIMENSION 2: Análisis cuantitativa														
10	¿Usted evalúa la capacidad de pago del cliente mediante la evaluación de estados financieros?			X				X				X		
11	¿Verifica que el monto que le solicita su cliente este acorde a su capacidad de pago?			X				X				X		
12	¿Usted solicita al cliente comprobantes de compra?			X				X				X		
13	¿Usted solicita al cliente comprobantes de venta?			X				X				X		
14	¿Cree usted que la capacidad de pago del posible cliente tiene importancia?			X				X				X		
15	¿Considera usted, que la capacidad de pago de los clientes es un aspecto clave en la asignación de los montos de crédito?			X				X				X		
16	¿Usted realiza análisis comparativos de la situación financiera del cliente?			X				X				X		
17	¿Usted evalúa los ingresos de sus clientes debidamente documentados?			X				X				X		
18	¿Usted evalúa los gastos de sus clientes debidamente documentados?			X				X				X		
19	¿Usted verifica los pagos que los clientes pagan por impuestos mensuales a la SUNAT?			X				X				X		
20	¿Usted hace un análisis previo del nivel de endeudamiento del cliente para otorgarle el crédito?			X				X				X		
21	¿Ud. examina los estados financieros mediante ratios financieros como requisito para la evaluación del crédito?			X				X				X		
22	¿El análisis vertical y horizontal le permite conocer y verificar si el solicitante está en óptimas condiciones para afrontar sus			X				X				X		



	deudas?		X			X			X	
23	¿Usted considera que los analistas evalúan los créditos acorde a los reglamentos internos y al cumplimiento del reglamento de créditos emitido por la SBS?		X			X			X	
24	¿Usted emite un juicio aceptable respecto a la evaluación financiera y contable para que el cliente acceda a un crédito?		X			X			X	
Nº	DIMENSIONES / ítems									
	DIMENSION 3: Destino de crédito									
25	¿Considera que es importante saber el destino del crédito para aprobar un crédito de un cliente nuevo?		X			X			X	
26	¿Si el solicitante no le brinda información del destino de crédito usted omite esta política?		X			X			X	
27	¿Considera que el destino de crédito es viable cuando es para capital de trabajo?		X			X			X	
28	¿Considera que el destino del crédito es riesgoso cuando es para consumo?		X			X			X	
29	¿Los solicitantes brindan información del destino de crédito para facilitar su solicitud?		X			X			X	
30	¿Cree usted que no se debe brindar un crédito si se comprueba que es para otro destino?		X			X			X	

Observaciones: Ninguna

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Waldo Enrique Campaña Morro

DNI: 23881567

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR DE EMPRESA S

28 .de diciembre el 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Dr. Waldo E. Campaña Morro

Anexo 5. Base de Datos

	n_enu esta	p1_C ONDIC ION_D	p2_CA RGO	p3_ED AD	p4_SE XO	p5_NI VEL_DE ESTU	p6_C/ RRER A_PRO	EV_1	EV_2	EV_3	EV_4	EV_5	EV_6	EV_7	EV_8	EV_9	EV_10	EV_11	EV_12	EV_13	EV_14
1	1	1	1	31	2	2	1	2	1	2	2	2	3	1	4	2	2	1	2	3	3
2	2	1	1	38	1	1	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	4	2	4	2	4
3	3	1	2	30	2	1	1	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3
4	4	1	1	31	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
5	5	1	2	30	2	2	1	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3
6	6	1	1	38	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
7	7	1	1	38	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
8	8	1	2	38	2	1	1	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
9	9	1	1	37	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
10	10	1	2	37	2	1	1	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
11	11	1	1	32	1	2	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
12	12	1	2	30	2	2	1	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	4	3	3
13	13	1	1	38	1	1	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2
14	14	1	1	32	1	1	1	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4
15	15	1	2	33	2	1	1	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
16	16	1	1	39	2	2	1	2	1	2	2	2	3	4	2	2	2	4	2	3	3
17	17	1	1	35	1	1	1	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3
18	18	1	2	35	2	1	1	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3
19	19	1	1	33	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
20	20	1	2	35	2	2	1	3	3	4	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3
21	21	1	1	35	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3
22	22	1	1	34	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
23	23	1	2	38	2	1	1	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4
24	24	1	1	38	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
25	25	1	2	38	2	1	1	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3
26	26	1	1	38	1	2	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
27	27	1	2	30	2	2	1	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	2	4	3	3
28	28	1	1	38	1	1	1	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	2
29	29	1	1	39	1	1	1	4	4	4	3	4	3	2	4	3	3	2	2	3	4
30	30	1	2	35	2	1	1	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3
31	31	1	1	38	2	2	1	2	4	2	2	2	3	4	2	4	2	4	4	3	3
32	32	1	1	30	1	1	1	3	4	2	4	3	2	2	2	2	2	4	2	2	3
33	33	1	2	39	2	1	1	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3
34	34	1	1	33	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
35	35	1	2	38	2	2	1	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3
36	36	1	1	33	1	1	1	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4
37	37	1	1	33	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
38	38	1	2	29	2	1	1	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3

	EV_15	EV_16	EV_17	EV_18	EV_19	EV_20	EV_21	EV_22	EV_23	EV_24	EV_25	EV_26	EV_27	EV_28	EV_29	EV_30	M_31	M_32	M_33	M_34	M_35	M_36
1	2	4	2	2	1	2	3	2	3	1	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2
2	2	2	2	4	2	2	2	3	4	2	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2
3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4
4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
11	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3
13	3	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	2	4	4	4
14	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4
15	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3
16	2	4	2	2	4	2	3	2	3	4	4	2	3	4	3	2	2	2	3	2	2	2
17	2	2	4	2	2	4	2	3	2	2	4	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2
18	4	3	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4
19	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
26	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	2	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3
28	3	2	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	2	4	4	4
29	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3
31	2	1	2	2	4	2	4	2	3	4	4	2	2	4	3	2	2	2	3	2	2	2
32	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2
33	3	3	3	4	2	3	3	3	4	2	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4
34	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3

	M_37	M_38	M_39	M_40	M_41	M_42	M_43	M_44	M_45	M_46	M_47	M_48	M_49	M_50	M_51	M_52	M_53	M_54	M_55	M_56	M_57	M_58
1	1	4	2	2	1	2	2	1	4	2	2	4	1	2	4	2	4	4	2	1	2	2
2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	4	3	2	2	2	2	3	2	4	2	4	2	4
3	2	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	2	4	3	4	3	3	4	2	3	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
6	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3
11	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
12	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3
13	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
14	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3
15	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3
16	4	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2
17	2	2	3	2	4	2	4	2	2	2	3	2	4	4	2	3	2	2	2	2	2	2
18	2	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	2	3	4
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
21	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3
22	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3
26	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
27	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3
28	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4
29	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3
30	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3
31	4	2	2	3	4	2	2	1	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2
32	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	2	3	2	4	2	2	3	2
33	2	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3
36	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
38	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3

	M_57	M_58	M_59	M_60	Morosi dad1	Incum plimiento pago	Evalu ación cr edicia	Análisi s_cuali tativa1	Análisi s_cuan titativa1	Destino _crédi to1	Incum plimiento pago	Clasific ación_d eudor1	Índice morosi dad1	Evalu ación cr edicia	Análisi s_cuali tativa1	Análisi s_cuan titativa1	Destino _crédi to1_Agr	Morosi dad1_A grupad	Incum plimiento pago	Clasific ación_d eudor1	Índice morosi dad1_A	
1	2	2	2	1	2,23	2,00	2,13	2,11	2,20	2,00	2,00	2,44	2,00	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	4	2	3	2	2,47	2,29	2,53	2,22	2,73	2,50	2,29	2,44	2,71	2	2	3	2	2	2	2	2	3
3	3	4	3	2	3,10	3,14	3,23	3,33	3,13	3,33	3,14	3,13	3,00	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	2	3	3	2,87	2,71	3,00	2,89	3,07	3,00	2,71	2,94	2,86	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3,03	3,00	3,03	3,11	3,00	3,00	3,00	3,00	3,14	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	2,97	3,00	3,03	3,00	3,07	3,00	3,00	2,94	3,00	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	2,87	3,00	2,83	3,00	2,87	2,50	3,00	2,75	3,00	3	3	3	2	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	2,97	3,00	3,10	3,33	3,00	3,00	3,00	2,94	3,00	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3,00	3,00	3,03	3,11	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	4	3	3	3	3,20	3,14	3,13	3,22	3,13	3,00	3,14	3,19	3,29	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	4	3,17	3,14	3,13	3,11	3,20	3,00	3,14	3,13	3,29	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	4	3	3	3	3,40	3,29	3,40	3,56	3,33	3,33	3,29	3,44	3,43	4	4	3	3	4	3	4	4	4
13	4	4	4	4	3,80	3,71	3,83	3,89	3,53	3,50	3,71	3,75	4,00	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	3	4	4	3,63	3,71	3,77	3,78	3,80	3,67	3,71	3,50	3,86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	3	3	4	3,53	3,43	3,37	3,33	3,40	3,33	3,43	3,56	3,57	3	3	4	3	4	4	4	4	4
18	2	2	2	4	2,43	2,43	2,67	2,22	2,80	3,00	2,43	2,38	2,57	3	2	3	3	2	2	2	2	2
17	2	2	3	2	2,47	2,29	2,43	2,33	2,40	2,67	2,29	2,89	2,14	2	2	2	3	2	2	3	2	2
18	3	4	3	2	3,17	3,14	3,23	3,33	3,13	3,33	3,14	3,25	3,00	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	2	3	3	2,90	2,71	3,00	2,89	3,07	3,00	2,71	3,00	2,86	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3,03	3,00	3,10	3,22	3,07	3,00	3,00	3,00	3,14	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	2	3	3	3	2,97	3,00	3,00	2,89	3,07	3,00	3,00	3,00	2,86	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	2,80	3,00	2,97	3,00	2,93	3,00	3,00	2,75	2,71	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	2,97	3,00	3,20	3,22	3,27	3,00	3,00	3,00	2,86	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3,00	3,00	3,07	3,11	3,07	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	4	3	3	3	3,20	3,14	3,20	3,22	3,20	3,17	3,14	3,19	3,29	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	2	3,10	3,14	3,17	3,11	3,20	3,17	3,14	3,13	3,00	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	4	3	2	3	3,37	3,29	3,17	3,22	3,20	3,00	3,29	3,44	3,29	3	3	3	3	3	3	4	3	3
28	3	4	4	4	3,70	3,71	3,50	3,78	3,33	3,50	3,71	3,75	3,57	4	4	3	4	4	4	4	4	4
29	3	3	4	3	3,80	3,71	3,43	3,44	3,27	3,83	3,71	3,83	3,43	4	4	3	4	4	4	4	4	4
30	4	3	3	4	3,50	3,43	3,23	3,44	3,07	3,33	3,43	3,56	3,43	3	4	3	3	4	4	4	4	4
31	2	2	2	3	2,30	2,43	2,80	2,78	2,80	2,83	2,43	2,25	2,29	3	3	3	3	2	2	2	2	2
32	3	2	3	2	2,43	2,43	2,47	2,67	2,27	2,67	2,43	2,38	2,57	2	3	2	3	2	2	2	2	2
33	3	3	3	3	3,13	3,14	3,13	3,44	2,93	3,17	3,14	3,19	3,00	3	4	3	3	3	3	3	3	3
34	2	2	3	2	2,83	2,86	3,07	2,89	3,20	3,00	2,86	2,94	2,57	3	3	3	3	3	3	3	3	2
35	3	3	3	3	3,03	3,00	3,17	3,33	3,07	3,17	3,00	3,06	3,00	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	2,97	3,00	3,23	3,11	3,40	3,00	3,00	3,00	2,86	3	3	4	3	3	3	3	3	3
37	2	3	3	3	2,93	3,00	3,07	3,11	3,00	3,17	3,00	3,00	2,71	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	4	3	3	4	3,50	3,43	3,40	3,33	3,40	3,50	3,43	3,56	3,43	4	3	4	4	4	4	4	4	4

Anexo 6. Solicitud de Autorización

Cusco, 22 de diciembre 2020

SOLICITO: Permiso para realizar Trabajo de Investigación

Sr: EDGAR ELBIS AREQUE KEA

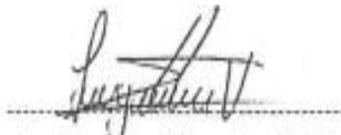
GERENTE DE AGENCIA CAJA AREQUIPA AGENCIA EL MOLINO – CUSCO

Nosotras, Bach. VILLANO SANTISTEBAN LUZ GERALDINE y Bach. ZEVALLOS FLORES ERIN LELIBETH ante Ud. respetuosamente nos presentamos y exponemos:

Que habiendo culminado la carrera profesional de ADMINISTRACION en la Universidad Cesar Vallejo, solicitamos a Ud. permiso para realizar trabajo de investigación en su institución sobre "Evaluación Crediticia y Morosidad de los Clientes de la Caja Arequipa, Agencia El Molino de la ciudad del Cusco -2020" para optar el grado de Licenciadas en Administración.

POR LO EXPUESTO: Rogamos a usted acceder a nuestra solicitud.


Erin Lelibeth Zevallos Flores
DNI N° 44353465


Luz Geraldine Villano Santisteban
DNI N° 77298889

Anexo 7. Autorización



Cusco, 02

Sr.(es):

Bach. VILLANO SANTISTEBAN LUZ GERALDINE

Bach. ZEVALLOS FLORES ERIN LELIBETH

ASUNTO: FACILIDADES ELABORACIÓN DE TESIS

Es grato dirigirme a Ustedes para expresar mi cordial saludo, al mismo tiempo se le autoriza desarrollar el trabajo de investigación de tesis denominada "Evaluación Crediticia y Morosidad de los Clientes de la Caja Arequipa, Agencia El Molino de la ciudad del Cusco – 2020", para lo cual nos comprometemos a brindarle todas las facilidades requeridas para el logro de su objetivo.

Deseándole muchos exitos en sus planes propuestos, me despido.

Atentamente .



ECON. EDGAR ELBIS AREQUIPA
Gerente de Agencia
Caja Arequipa



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, EDGAR LAUREANO LINO GAMARRA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, asesor(a) del Trabajo de Investigación / Tesis titulada: " EVALUACIÓN CREDITICIA Y MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA CAJA AREQUIPA, AGENCIA EL MOLINO DE LA CIUDAD DEL CUSCO - 2020" de las autoras VILLANO SANTISTEBAN, LUZ GERALDINE y ZEVALLOS FLORES, ERIN LELIBETH, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido con 21% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

Lima, 31 de enero de 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
EDGAR LAUREANO LINO GAMARRA DNI: 32650876 ORCID 0000-0003-4627-6339	