



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Evaluación crediticia y la morosidad en Microfinanzas Arariwa,  
Agencia Cusco, Distrito de Wanchaq, periodo 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTOR(ES):**

**Br. Paredes Valencia, Guisela (ORCID: 0000-0002-2174-5402)**

**Br: Huamani Flores, Wendy Yovana (ORCID: 0000-0002-8487-8333)**

**ASESOR(A):**

**Dra. Sáenz Arenas, Esther Rosa (ORCID: 0000-0003-2174-5402)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Finanzas**

**LIMA - PERÚ**

**2019**

### Dedicatoria

A Dios por protegerme durante todo mi camino y por darme fuerzas para superar cada obstáculo y dificultad presentada durante mi vida. A mis padres, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones. A mi compañera, WENDY porque sin el equipo que formamos, no habiéramos logrado cumplir esta meta tan importante para nuestra vida profesional.

GUISELA PAREDES VALECIA

Primeramente, agradecer a Dios por darme la vida y haberme permitido llegar a este momento. A mis abuelos, a mis papas Luis y Melchor y a mi madre CELIA por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye este. A mis hermanos por enseñarme a ser una mejor persona. A mi compañera GISELA por ser parte de este equipo y poder lograr juntas esta meta.

WENDY      YOVANA      HUAMANI  
FLORES

### **Agradecimiento**

A Dios por protegerme durante todo mi camino y por darme fuerzas para superar cada obstáculo y dificultad presentada durante mi vida. A mis padres, quienes estuvieron a mi lado brindándome su incondicional amor y apoyo; A mis hermanos, quienes estuvieron a mi lado brindándome su apoyo incondicional; A la Dra. Esther Rosa Saenz Arenas, asesora de tesis, por su valiosa guía y asesoramiento a la realización de la misma; Gracias a todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización de este proyecto.

GUISELA PAREDES VALECIA

Primeramente, agradezco a mi madre y a toda mi familia por apoyarme en cada decisión o proyecto que realice; A la Universidad Cesar Vallejo por haberme aceptado para poder realizar mi titulación; A mi asesor de Tesis la Dra. Saenz Arenas Esther Rosa por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y por guiarnos en todo el desarrollo de la tesis.

WENDY YOVANA HUAMANI  
FLORES

## Índice de contenidos

Carátula.....	I
Dedicatoria .....	II
Agradecimiento .....	III
Índice de contenidos .....	IV
Índice de tablas .....	V
Índice de gráficos y figuras.....	VII
Resumen.....	VIII
Abstract.....	IX
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	11
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos .....	15
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos .....	16
IV. RESULTADOS .....	17
4.1. Prueba de confiabilidad .....	17
4.2. Prueba de normalidad .....	17
4.3. Prueba de Rho de Spearman.....	19
4.4. Análisis de distribución de frecuencias.....	25
V. DISCUSIÓN .....	57
VI. CONCLUSIONES.....	61
VII. RECOMENDACIONES .....	63
REFERENCIAS.....	64
ANEXOS .....	70

## Índice de tablas

Tabla 1 Cálculo de la confiabilidad.....	17
<i>Tabla 2 Cálculo de prueba de normalidad.....</i>	18
Tabla 3 La entidad financiera considera los créditos obtenidos por el usuario en la evaluación crediticia. ....	25
Tabla 4 Las deudas pendientes en cobranza por entidades financieras al usuario son tomadas en cuenta para la evaluación crediticia. ....	26
Tabla 5 Las deudas en procedimientos de cobranzas al usuario son tomadas en cuenta para la evaluación crediticia. ....	27
Tabla 6 La calificación económica del usuario está acorde a su situación económica. ....	28
Tabla 7 Las referencias comerciales del usuario, son tomadas en cuenta en la evaluación crediticia. ....	29
Tabla 8 La capacidad de pago de los clientes se mide de forma cualitativa. ....	30
Tabla 9 La evaluación de la situación financiera del usuario del crédito, forma parte de la evaluación crediticia. ....	31
Tabla 10 La evaluación económica del usuario del crédito, forma parte de la evaluación crediticia. ....	32
Tabla 11 El análisis de la liquidez forma parte de la evaluación crediticia. ....	33
Tabla 12 El análisis de la rentabilidad está incluido en la evaluación crediticia. ...	34
Tabla 13 El análisis de las cuentas por cobrar del usuario es considerada como parte de la evaluación crediticia. ....	36
Tabla 14 Los importes de préstamos obtenidos por el usuario son considerados como parte de la evaluación cuantitativa para otorgar crédito. ....	37
Tabla 15 Las cuentas por pagar del usuario son consideradas en la evaluación cuantitativa del crédito.....	38
Tabla 16 La evaluación cuantitativa del negocio comprende el análisis del flujo de caja.....	39
Tabla 17 La evaluación cuantitativa del negocio considera indicadores financieros. ....	40
Tabla 18 Los créditos otorgados tienen como destino la adquisición de activo fijo. ....	41

Tabla 19 Los créditos otorgados tienen como destino la compra de deuda.....	42
Tabla 20 Los créditos otorgados por los usuarios son destinados a actividades del giro del negocio.....	43
Tabla 21 Los créditos otorgados a los usuarios son destinados exclusivamente a la adquisición de mercaderías.....	44
Tabla 22 La entidad financiera tiene un control sobre los créditos de dudosa recuperación.....	45
Tabla 23 La entidad financiera efectúa una supervisión permanente sobre los créditos de dudosa recuperación. ....	46
Tabla 24 En la entidad financiera se realiza un tratamiento adecuado sobre los créditos de dudosa recuperación. ....	47
Tabla 25 Se realiza un control permanente sobre los créditos otorgados.....	48
Tabla 26 Se efectúa un monitoreo constante a los créditos otorgados de acuerdo a las políticas de la entidad. ....	49
Tabla 27 La entidad financiera realiza un control crediticio por cada uno de los productos financieros ofertados. ....	50
Tabla 28 La entidad financiera determina de manera correcta el índice de morosidad.....	52
Tabla 29 La morosidad establecida es registrada adecuadamente por la entidad financiera.....	53
Tabla 30 La entidad financiera desarrolla un control permanente sobre la cartera morosa. ....	54
Tabla 31 La entidad realiza los procedimientos de cobranza de manera rigurosa para evitar el incremento de morosidad. ....	55
Tabla 32 Cálculo del estadígrafo de prueba entre evaluación crediticia y morosidad.....	20
Tabla 33 Cálculo del estadígrafo de prueba entre evaluación cualitativa y morosidad.....	21
Tabla 34 Cálculo del estadígrafo de prueba entre evaluación cuantitativa y morosidad.....	23
Tabla 35 Cálculo del estadígrafo de prueba entre evaluación cuantitativa y morosidad.....	24

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Consideración de los créditos obtenidos.....	25
Figura 2 Deudas pendientes en cobranza.....	26
Figura 3 Consideración de las deudas en procedimientos de cobranza .....	27
Figura 4 Consideración de la calificación económica acorde.....	28
Figura 5 Consideración de las referencias comerciales .....	29
Figura 6 Consideración de la capacidad de pago de los clientes.....	31
Figura 7 Consideración de la evaluación de la situación financiera .....	32
Figura 8 Consideración de la evaluación económica del usuario del crédito .....	33
Figura 9 Consideración del análisis de la liquidez.....	34
Figura 10 Consideración del análisis de la rentabilidad .....	35
Figura 11 Análisis de cuentas por cobrar .....	36
Figura 12 Consideración de los importes de préstamos obtenidos .....	37
Figura 13 Consideración de las cuentas por pagar .....	38
Figura 14 Consideración del análisis del flujo de efectivo .....	39
Figura 15 Consideración de indicadores financieros.....	40
Figura 16 Créditos destinados de activo fijo.....	41
Figura 17 Créditos destinados a la compra de deuda .....	42
Figura 18 Créditos destinados a actividades de giro de negocio .....	43
Figura 19 Créditos destinados a la adquisición de mercaderías .....	44
Figura 20 Control sobre los créditos dudosos por la entidad financiera .....	46
Figura 21 Supervisión permanente de los créditos de dudosa recuperación .....	47
Figura 22 Tratamiento adecuado de los créditos de dudosa recuperación .....	48
Figura 23 Control permanente de los créditos otorgados.....	49
Figura 24 Monitoreo permanente sobre los créditos otorgados .....	50
Figura 25 Control sobre cada producto financiero.....	51
Figura 26 Cálculo correcto de índice de morosidad .....	52
Figura 27 Registro adecuado de morosidad.....	53
Figura 28 Desarrollo de control permanente sobre la cartera morosa .....	54
Figura 29 Procedimiento de cobranza de manera rigurosa.....	55

## Resumen

Un tema muy debatido en las empresas financieras es la evaluación crediticia, de ello dependerá el nivel de morosidad, lo cual tendrá repercusión en la generación de ganancias para este tipo de empresas, considerando ello se ha planteado el presente estudio titulado evaluación crediticia y la morosidad en Microfinanzas Arariwa, Agencia Cusco, Distrito de Wanchaq, periodo 2019, dicho estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo de nivel correlacional, con un diseño no experimental, en el cual se concluyó que existe relación significativa entre la evaluación crediticia y la morosidad en Microfinanzas Arariwa, Agencia Cusco, Distrito de Wanchaq, periodo 2019, de acuerdo a los resultados obtenidos mediante la aplicación de la prueba Rho de Spearman, donde se obtuvo un valor de 0.001, ello considerando que una adecuada o inadecuada evaluación crediticia, tendrá repercusión en el nivel de morosidad, en el estudio se evidenció que la evaluación crediticia es desarrollada de manera relativa, por cuanto la directiva para otorgamiento de créditos presenta deficiencia, no siendo clara en muchos aspectos, por otro lado se identificó la falta de capacitación adecuada al personal para el otorgamiento de créditos.

Palabras clave: Evaluación crediticia y morosidad

### **Abstract**

A much debated issue in financial companies is credit evaluation, the level of delinquency will depend on it, which will have an impact on the generation of profits for this type of companies, considering this, the present study entitled credit evaluation and delinquency has been raised. in Arariwa Microfinance, Cusco Agency, Wanchaq District, period 2019, said study was developed under a correlational quantitative approach, with a non-experimental design, in which it was concluded that there is a significant relationship between credit evaluation and delinquency in Microfinance Arariwa, Cusco Agency, Wanchaq District, period 2019, according to the results obtained through the application of the Sepearman Rho test, where a value of 0.001 was obtained, considering that an adequate or inadequate credit evaluation will have an impact on the level of delinquency, in the study it was evidenced that the credit evaluation is developed in a Relative, since the directive for granting loans is deficient, not being clear in many aspects, on the other hand, the lack of adequate training of personnel for granting loans was identified.

Keywords: Credit assessment and delinquency

## I. INTRODUCCIÓN

Aquellas evaluaciones crediticias que fueron realizadas en diferentes empresas financieras, es un aspecto relevante, de ello dependerá su rentabilidad, las entidades financieras que no desarrollan una adecuada evaluación financiera, presentarán dificultades futuras, como incremento del nivel de morosidad.

Los análisis realizados a diferentes empresas financieras peruanas en las últimas décadas, han mostrado los diferentes problemas que tienen, entre ellas la morosidad, la cual se debe a la falta de una adecuada evaluación financiera antes del otorgamiento del crédito. (Stradi, 2019)

Los análisis de la rentabilidad realizados a diferentes entidades financieras en América Latina, evidenciaron que dichas entidades presentan limitaciones, respecto a su crecimiento, ello a pesar del apoyo de diferentes gobiernos a dichas empresas, considerando su apoyo para el desarrollo de otras empresas, entre ellas las microempresas.

Las evaluaciones realizadas a diferentes empresas financieras, mostraron que las empresas financieras presentan problemas con la morosidad, la cual se refiere a la demora en el pago de un crédito, dichas evaluaciones muestran que esta se da por la falta de una correcta evaluación, capacitación de los trabajadores y una implementación de normativa adecuada, antes del otorgamiento del crédito. (Chavarín, 2015)

Los estudios realizados a las empresas que se desarrollan en países Latinos, mencionaron que la entrega de créditos se está incrementando, en las últimas décadas, sobre todo por necesidad de las microempresas, las cuales han venido contribuyendo de forma importante en la economía de diferentes países, a pesar de que la mayor parte de ellas fueron creadas de forma empírica con muy poco conocimiento sobre crecimiento empresarial. (Do Lago et al. 2019)

Un estudio sobre la morosidad, realizado en el Perú, mostró que la demora en pago de créditos obtenidos, ha venido incrementándose, siendo relevante, para la toma de decisiones por parte de las empresas financieras. (Bobadilla, 2019)

Los estudios sobre morosidad, desarrollados mencionan que esta se da como efecto de una implementación inadecuada de normativa interna, para el otorgamiento y cobro de créditos, considerando que cada entidad financiera es

independiente de formular sus políticas de trabajo, asimismo mencionan que se debe a la falta de preparación del personal que labora para el otorgamiento de créditos, se consideran como aspectos que comúnmente se identifican en diferentes empresas financieras.

En base a lo expuesto anteriormente se ha efectuado el presente estudio, sobre la evaluación de créditos y la morosidad en Microfinanzas Arariwa la cual es una empresa financiera, planteándose lo siguiente:

Como problema general: ¿Cuál es la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad en Microfinanzas Arariwa, Agencia Cusco, Distrito de Wanchaq, periodo 2019? y como problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la evaluación cualitativa del crédito y la morosidad en Microfinanzas Arariwa, Agencia Cusco, Distrito de Wanchaq, periodo 2019?; ¿Cuál es la relación entre la evaluación cuantitativa del crédito y la morosidad en Microfinanzas Arariwa, Agencia Cusco, Distrito de Wanchaq, periodo 2019?; ¿Cuál es la relación entre la evaluación crediticia y la cartera morosa en Microfinanzas Arariwa, Agencia Cusco, Distrito de Wanchaq, periodo 2019?.

El presente trabajo de investigación es importante de acuerdo a los siguientes aspectos:

Justificación teórica, el presente estudio contribuye con la teoría relacionada a la evaluación crediticia y morosidad, considerando un caso particular referido a la entidad financiera Arariwa, teniendo en cuenta sus particularidades, la forma de evaluación de créditos para contrarrestar la morosidad, en base a sus políticas internas y normativa institucional.

Justificación metodológica, el estudio es relevante desde el aspecto metodológico, en vista que comprende la aplicación de la metodología de investigación, la cual implica el método científico, fue realizado bajo un enfoque cuantitativo, de alcance correlacional y de diseño no experimental, se elaboró también de acuerdo al método hipotético, siendo realizado en base a las hipótesis inicialmente planteadas.

Justificación práctica, el presente estudio es relevante, porque propicia la solución a la problemática existente, mediante la propuesta de alternativas de solución, a considerar por los directivos y trabajadores de la entidad financiera,

referidas a la implementación de políticas de trabajo, para un mejor desarrollo de las evaluaciones crediticias, así como estrategias para reducir la morosidad.

Como objetivo general: Determinar la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad en Microfinanzas Arariwa, Agencia Cusco, Distrito de Wanchaq, periodo 2019 y objetivos específicos: Determinar la relación entre la evaluación cualitativa del crédito y la morosidad en Microfinanzas Arariwa, Agencia Cusco, Distrito de Wanchaq, periodo 2019; Determinar la relación entre la evaluación cuantitativa del crédito y la morosidad en Microfinanzas Arariwa, Agencia Cusco, Distrito de Wanchaq, periodo 2019; Determinar la relación entre la evaluación crediticia y la cartera morosa en Microfinanzas Arariwa, Agencia Cusco, Distrito de Wanchaq, periodo 2019, se han considerado como hipótesis de investigación:

Como hipótesis general: La evaluación crediticia se relaciona de manera significativa con la morosidad en Microfinanzas Arariwa, Agencia Cusco, Distrito de Wanchaq, periodo 2019 e hipótesis específicas: La evaluación cualitativa del crédito se relaciona de manera significativa con la morosidad en Microfinanzas Arariwa, Agencia Cusco, Distrito de Wanchaq, periodo 2019; La evaluación cuantitativa del crédito se relaciona de manera significativa con la morosidad en Microfinanzas Arariwa, Agencia Cusco, Distrito de Wanchaq, periodo 2019; La evaluación crediticia se relaciona de manera significativa con la cartera morosa en Microfinanzas Arariwa, Agencia Cusco, Distrito de Wanchaq, periodo 2019.

## II. MARCO TEÓRICO

En el desarrollo del presente estudio se ha considerado los siguientes antecedentes nacionales:

Pérez y Pérez (2019) en su trabajo realizado para determinar la relación entre la evaluación del crédito y la morosidad en la entidad financiera Mi Banco - Cusco, el citado estudio fue de alcance correlacional, desarrollado bajo un diseño no experimental transversal y enfoque cuantitativo, concluyó que existe relación entre la evaluación crediticia y la morosidad, con un grado de relación negativa de 45%, lo que indica que a mayor nivel de evaluación menor el grado de morosidad.

Díaz y Juárez (2018) efectuó su investigación para dar una propuesta de mejora mediante estrategias para mitigar el riesgo crediticio y disminuir la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tumán, dicho estudio fue de nivel descriptivo, concluyó que la evaluación de crédito influye de manera negativa en la morosidad de los clientes, ello como consecuencia de una inadecuada evaluación, presentando como efecto que los índices de morosidad son altos.

Cruz y Bacilio (2018) realizó su estudio para determinar el impacto de la evaluación en el nivel de morosidad, el estudio fue realizado bajo un diseño no experimental, de nivel descriptivo, concluyó que existen deficiencias en la evaluación de los créditos otorgados, por consiguiente se tiene un nivel relativo de morosidad, debido a que a los clientes antiguos no se les hace una debida evaluación.

Ticona (2018) en su estudio realizado para evaluar la incidencia de la evaluación de crédito en el índice de morosidad, fue desarrollado de tipo cuantitativo, con un diseño no experimental, con un método analítico, en el cual se arribó a la conclusión de que la evaluación crediticia incide de manera indirecta en la morosidad, ello en base al coeficiente de correlación de Pearson, considerando que a mayor evaluación, se podrá reducir la morosidad.

Arias (2017) en su estudio referido a determinar la relación entre el riesgo crediticio y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán, dicho estudio fue descriptivo, no experimental y se ha desarrollado en base a un enfoque cuantitativo, llega a concluir que la administración de riesgo crediticio se relaciona significativamente con la morosidad, así mismo, se observó

que no se aplican correctamente las políticas de crédito lo que trae como consecuencia, altos niveles de morosidad.

En el desarrollo del presente estudio se ha considerado los siguientes antecedentes internacionales:

Erazo y Sáenz (2018) en su investigación vinculada a analizar la incidencia del análisis financiero en el nivel de mora de crédito educativo otorgado por la entidad financiera, dicho estudio fue desarrollado de alcance descriptivo correlacional, con un diseño no experimental, en el cual se concluyó que la compra de deuda sin previa evaluación, llega a generar mayores niveles de mora, de manera relevante, cuando los estudiantes, no logran una oportunidad laboral, al concluir su estudio, asimismo se evidenció que la institución educativa, es la que realiza la evaluación y aprobación de crédito, seguidamente el banco adquiere la deuda.

Mamani (2018) en su estudio denominado “Factores que influyen en la Morosidad de la cartera crediticia en la Institución microfinanciera ‘Y’ S.R.L.”, el cual se realizó para determinar los factores que influyen en la morosidad, el citado estudio fue de tipo descriptivo, arribó a la conclusión de que los factores relevantes en la morosidad son el sobreendeudamiento, las personas y la falta de políticas crediticias.

Rugama et al. (2018) en su trabajo elaborado para determinar el grado de relación entre la evaluación crediticia y el riesgo financiero, el estudio fue de tipo descriptivo – correlacional, realizado bajo un enfoque cualitativo, concluyendo que existe un nivel elevado de la evaluación crediticia con el riesgo crediticio, asimismo evidenció que el 93% de los créditos se otorgan a clientes con clasificación A con excelente record e historial crediticio, en cuanto a las políticas de recuperación demostraron ser efectivas, teniendo mora reducida.

Chongo (2017) en su estudio referido a implementar un plan de riesgo crediticio para mitigar la morosidad, el estudio fue de tipo aplicada, explicativa y analítica, llegando a la conclusión de que la organización no posee una adecuada implementación de la evaluación crediticia, para mitigar los niveles de morosidad o no pago de los clientes, ello presentando repercusión en la liquidez de la entidad, por otro lado se identificó que no cuenta con un plan de riesgos.

Tierra (2015) en su trabajo de investigación referido a verificar la incidencia que presenta el riesgo crediticio en la morosidad, dicho estudio fue correlacional, cuantitativo, asimismo fue descriptiva, en el citado estudio se arribó a la conclusión de que a la entidad financiera estudiada, no cuenta con un plan de riesgos adecuado lo cual no permite mitigar los niveles de morosidad, presentando repercusión en el logro de objetivos, los cuales están relacionados con la generación de rentabilidad, por otro lado no cuenta con una adecuada directiva para el otorgamiento de créditos.

En el desarrollo del presente estudio se realizó la consulta correspondiente a diferentes autores para el desarrollo de las variables y dimensiones a continuación se desarrollan las teorías relacionadas a la variable evaluación crediticia:

Según ARARIWA (2015) en su manual de bancos comunales, indica que la evaluación crediticia es un aspecto relevante para el otorgamiento de créditos, ello está vinculado con la necesidad de tener información confiable, para poder identificar el nivel de riesgo que se pueda tener, por la no cancelación del crédito, comprende la verificación de componentes cuantitativos y cualitativos.

Por otro lado la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) en su reglamento sobre la gestión del riesgo crediticio, menciona que el riesgo crediticio es la posibilidad de pérdida por falta de cumplimiento de pago de los deudores, falta de capacidad de pago o voluntad de pago, quienes están obligados a cumplir sus obligaciones financieras.

Asimismo, la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), menciona que cada entidad financiera debe establecer aspectos o lineamientos para poder evaluar los créditos otorgados, en base a un proceso de análisis crediticio, ello sin depender del juicio de entidades clasificadoras de riesgos. (SBS, 2008, art. 40). De acuerdo con ARARIWA (2015) el objetivo de la evaluación de créditos comprende asegurar los siguientes aspectos:

**Voluntad de pago:** Se considera como el aspecto que es determinado mediante la evaluación cualitativa, esta referido al carácter del cliente, referencias personales, experiencia crediticia, experiencia en el negocio y estabilidad familiar.

**Capacidad de pago:** Es determinada mediante el cálculo matemático, considerando los ingresos y egresos del usuario o cliente del crédito, comprende

los ingresos totales del giro del negocio, así como los gastos en los cuales se incurre para la generación de renta.

Asimismo, otro aspecto importante en el otorgamiento de créditos es la elaboración de propuesta de créditos, esta se refiere a la evaluación crediticia como una línea de créditos, ello teniendo en cuenta principalmente la capacidad de pago, se refiere también al máximo nivel de endeudamiento, como límite, siempre que el usuario no tenga deudas con otras entidades. (ARARIWA, 2015)

La evaluación crediticia, es considerada como un aspecto relevante, es desarrollada como una política importante en una entidad financiera, para evitar niveles de morosidad, implica el análisis o evaluación de diferentes aspectos de los clientes solicitantes de los créditos. (Ticona, 2018)

La evaluación crediticia es considerada como una actividad, realizada por la entidad financiera, para poder tener la certeza del retorno de la inversión, con la ganancia respectiva que corresponde a los intereses. (Carniro et al. 2016)

Una adecuada evaluación crediticia dependerá de la capacitación adecuada que pueda realizar el acreedor, de acuerdo a las políticas crediticias adecuadas, considerando el acopio de la información necesaria, comprendiendo la evaluación cualitativa, la evaluación cuantitativa, así como el destino del crédito. Villar (2015)

De acuerdo con Villar (2015) la evaluación crediticia comprende las siguientes dimensiones:

La **evaluación cualitativa** en el otorgamiento de un crédito está referida a la evaluación de documentos de calificación del solicitante, considerando documentos personales, referencias, grados de parentesco, así como la información referencial en el sistema de evaluación de créditos. (Sanchis y Campos, 2019)

La verificación documentaria, que corresponde a la revisión de la calificación, identidad y referencias, en el otorgamiento de créditos, corresponde al tipo de evaluación cualitativa. (Ludovic et al., 2018)

Por otra parte, se tiene la **evaluación cuantitativa** de los créditos la cual está relacionada a la evaluación de información numérica, como son los estados de cuentas, las cuentas por cobrar, cuentas por pagar, la

liquidez, la rentabilidad, así como flujo de caja del negocio o empresa. (Dolado et al., 2019)

La verificación numérica en el otorgamiento de créditos, está vinculada a la evaluación cuantitativa, la cual considera el análisis de ingresos, egresos, gastos, se realiza mediante indicadores financieros, esta evaluación es más relevante para las entidades financieras. (Fernandez et al., 2019)

Asimismo, otro aspecto relevante en la evaluación del crédito es la verificación del **destino del crédito**, está referido a la finalidad del crédito otorgado al cual se realizará el seguimiento y monitoreo, para poder identificar el cumplimiento del objetivo para el cual fue otorgado el crédito. (Terán et al., 2019)

El destino del crédito, está referido a la finalidad para su obtención, de acuerdo con las entidades financieras, este debe estar vinculado estrictamente a la generación de rentabilidad empresarial en los negocios, mediante ello se propicia el crecimiento y desarrollo en una empresa. (Caetano et al., 2019)

Con referencia a las teorías sobre otorgamiento de créditos se tiene la intermediación financiera, está referida a la relación entre personas y empresas con entidades financieras, con la finalidad de obtener financiamiento o recursos económicos, para el desarrollo de actividades comerciales o empresariales, con la finalidad de obtener mayores ganancias, el sistema financiero peruano conecta a ambos tanto superavitarios como deficitarios. (Ley N° 26702, 2015)

Por otro lado se realizó la verificación de la teoría vinculada a la morosidad, dicho término está referido a la demora en la cancelación de obligaciones con un determinado acreedor, por la acción de no pago del deudor tributario, no cancelación de obligaciones, como intereses y amortización de préstamos. (Pedroza, 2018)

La morosidad está referida a la impuntualidad o retraso en la cancelación de una obligación financiera, la cual está relacionada al pago

de un crédito obtenido, dado por diferentes circunstancias o causas particulares. (Pesce et al., 2018)

Para poder calcular la morosidad existe el **índice de morosidad**, que contiene los créditos de recuperación dudosa y la cartera total de créditos. (Castillo y Cárdenas, 2016)

El índice de morosidad es un indicador financiero, el cual es utilizado por una entidad financiera que otorga un crédito, se obtiene mediante la siguiente fórmula:

Saldo de la cartera crediticia vencida / Saldo de la cartera crediticia al cierre del periodo. (Perez & Gomez , 2019)

Según Castillo y Cárdenas (2016) la morosidad comprende:

Los **créditos dudosos**, son aquellos créditos que la entidad financiera presume que estos no lograrán ser efectivos, no lográndose efectivizar, presentando un retorno dudoso, no teniendo la seguridad que serán retornados, son aquellos a los cuales la entidad financiera realiza acciones de cobranza. (Castillo y Cárdenas, 2016)

Se consideran como créditos dudosos, aquellos, otorgados por la entidad financiera, de los cuales se tiene incertidumbre de su recuperación y ganancia, de acuerdo a ello, la entidad iniciará acciones de cobranza a los solicitantes de dichos créditos, en base a las políticas de cobranzas. (Gomez et al., 2018)

La cartera de **créditos totales**, considerada como aquella relación de créditos los cuales maneja una entidad financiera de los cuales en un inicio no se tiene seguridad de que serán efectivos o no, los cuales están sujetos a evaluación y seguimiento en el transcurso de los periodos. (Gonzales et al., 2018)

Los créditos totales, comprende la cantidad total de los créditos otorgados por la entidad financiera, en un determinado periodo, es importante para efectuar las proyecciones económicas por la entidad financiera, lo cual implica el retorno de la inversión. (Araujo et al.,2018)

La **cartera morosa**, corresponde a la relación de créditos, los cuales, al ser evaluados, presentan demoras en su retorno, teniendo la incertidumbre de que puedan ser efectivos, a los cuales se les realiza las correspondientes acciones de cobranza, de acuerdo a las políticas de la entidad financiera. (Uquillas y Gonzales , 2017)

La cartera morosa se refiere a la razón entre los créditos otorgados vencidos y en cobranza judicial, sobre las colocaciones totales, se considera que dicha cartera morosa debe ser recuperada, la entidad financiera debe efectuar las acciones necesarias para poder obtener la recuperación de los créditos morosos, contemplados en la cartera morosa. (Golman y Bekerman, 2018)

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de Investigación**

El presente trabajo es de tipo básica, debido a que presenta una contribución con la teoría existente, referida a la evaluación crediticia y la morosidad en una entidad financiera.

Los estudios de tipo básicos, son aquellos que están referidos a la ampliación de la teoría existente, enriquecen la misma, ampliándola sobre un caso específico realizado, en base a la realidad existente. (Ñaupas et al., 2014)

##### **Diseño de investigación**

Las investigaciones que comprenden un diseño no experimental, son aquellas que son realizadas, sin modificar ni variar las variables de investigación. (Hernández et al.,2014)

El presente trabajo fue de efectuado en base a un diseño no experimental, teniendo en cuenta que no se realizó la variación o modificación de variables, efectuándose solamente la determinación de la relación existente entre ambas variables estudiadas, asimismo el presente trabajo fue transversal, de acuerdo al tiempo de realización, el cual fue el año 2019.

Los estudio realizados en un tiempo específico, son considerados como transversales o transeccionales. (Hernández et al.,2014)

##### **Nivel o Alcance de estudio**

El presente trabajo de investigación fue elaborado en base a un nivel de estudio correlacional, en el cual se efectuó la determinación de la relacion existente entre ambas variables estudiadas.

Los estudios correlacionales son aquellos que propician o permiten determinar la relación entre dos o más variables de estudio. Canahuire et al. (2015)

### **Enfoque de investigación**

El estudio realizado fue de enfoque cuantitativo, considerando que las variables identificadas son cuantitativas, el procesamiento y análisis de información se efectuó en base a la estadística, la cual comprende la aplicación de prueba estadística para la contrastación de hipótesis, asimismo el estudio fue realizado de manera secuencial y ordenada.

La investigación cuantitativa, es desarrollada en base a un proceso secuencial, realizada sobre el planteamiento inicial de hipótesis, comprende el planteamiento de un estudio concreto y delimitado, la información obtenida se analiza mediante cuadros, de forma numérica mediante la aplicación de la estadística. (Hernandez et al.,2018)

### **3.2. Variables y operacionalización**

Variable n° 01 Evaluación crediticia

Se considera como un aspecto relevante, siendo una política importante en una entidad financiera, para evitar niveles de morosidad, ello implica el análisis o evaluación de diferentes aspectos de los clientes solicitantes de los créditos. Ticona (2018)

La variable evaluación crediticia comprende las siguientes dimensiones:

- Evaluación cualitativa
- Evaluación cuantitativa
- Destino del crédito

### Variable n° 02 Morosidad

Está referido a la demora en la cancelación de obligaciones con un determinado acreedor, por la acción de no pago del deudor tributario, no cancelación de obligaciones, como intereses y amortización de préstamos. (Pedroza, 2018)

La variable morosidad comprende las siguientes dimensiones:

- Créditos dudosos
- Cartera de créditos totales
- Cartera morosa

### **3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **Población**

Para la presente investigación se consideró como población de estudio la cantidad de 40 personas que trabajan en la empresa.

La población de estudio comprende la cantidad total de personas, animales o cosas, de la cual se obtendrá la muestra representativa para una investigación. (Hernandez y Mendoza, 2018)

#### **Muestra**

La muestra en una investigación es la parte de una población de estudio, la cual debe ser representativa, para una adecuada investigación, se determina por razones de escases de recursos. (Katayama, 2014)

Para el presente trabajo se determinó la muestra de 32 personas, de acuerdo a la técnica del muestro probabilístico determinado de la siguiente manera con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Nz^2pq}{(N - 1)E^2 + z^2pq}$$

Donde para el presente estudio se ha considerado los siguientes valores:

n = Tamaño de la muestra

N = Población = 40

p = Probabilidad de éxito, evento a favor = 50 %

q = Probabilidad de fracaso, evento en contra = 50 %

E = Margen de error muestral (de 5 a 10%) = 5% =0.05

Z = Nivel de confianza = 1.96 = 95 %

Reemplazando los valores se ha obtenido el resultado siguiente:

$$n = \frac{40 * 1.96^2 (0.5)(0.5)}{(40 - 1)0.05^2 + 1.96^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 32$$

Se determinó la muestra de estudio a través del muestreo probabilístico, con fórmula para poblaciones finitas, a las cuales se le aplicó el instrumento del cuestionario.

### **Muestreo**

La muestra se determinó a través del muestreo probabilístico mediante la utilización de la fórmula para poblaciones finitas.

De acuerdo con Canahuire Montufar et al. (2015) la técnica de muestreo probabilístico, es utilizada para determinar la muestra representativa de estudio, de forma estadística mediante la aplicación de una fórmula para poblaciones infinitas o finitas.

### **Unidad de análisis**

Para el presente trabajo la unidad de análisis fue la financiera Arariwa.

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

En el desarrollo del presente estudio se aplicó la encuesta como técnica de recolección de datos y como instrumento se utilizó el cuestionario.

El instrumento del cuestionario fue debidamente validado mediante juicio de expertos, asimismo se determinó la confiabilidad del mismo de acuerdo al estadístico alfa de cronbach.

El estadístico alfa de cronbach, es considerado como un indicador que permite ver la variabilidad de los datos, considerando la consistencia y coherencia de los ítems conformantes del instrumento, comprende la evaluación de entre los valores de 0 y 1. (Perez, 2014)

Según Hernandez et al. (2014) los valores del alfa de cronbach son los siguientes:

- No es confiable -1 a 0
- Baja confiabilidad 0.01 a 0.49
- Moderada confiabilidad 0.5 a 0.75
- Fuerte confiabilidad 0.76 a 0.89
- Alta confiabilidad 0.9 a 1

### **3.5. Procedimientos**

En el desarrollo de la presente investigación se consideró el siguiente procedimiento:

- Se aplicó el instrumento del cuestionario.
- Procesamiento de información obtenida aplicando la estadística descriptiva.
- Prueba de hipótesis mediante la estadística inferencial.
- Análisis e interpretación de resultados
- Formulación de conclusiones y recomendaciones

### **3.6. Método de análisis de datos**

En el desarrollo del presente estudio, para procesar los datos se aplicó la estadística inferencial y descriptiva, lo cual se desarrolló en el sistema SPSS versión 25, se determinó la confiabilidad mediante el índice alfa de cronbach, asimismo se determinó la normalidad y de acuerdo a ello se identificó el estadígrafo de prueba adecuado para el presente estudio, el cual fue la Rho de Spearman, mediante la ello se realizó la contrastación de hipótesis.

### **3.7. Aspectos éticos**

El presente trabajo, cumple los aspectos éticos para su elaboración, los cuales están contemplados en la guía de elaboración de tesis, emitido por la Universidad César Vallejo, asimismo para su realización se obtuvo información de primera fuente proporcionada por la entidad de estudio, cabe indicar que el instrumento fue debidamente validado por expertos, la presente investigación también fue analizada y verificada, con respecto a su autenticidad, mediante el sistema antiplagio Turnitin.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Prueba de confiabilidad

*Tabla 1 Cálculo de la confiabilidad para la variable evaluación crediticia*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,802	29

Fuente: Elaboración propia en base al trabajo de campo realizado

Se obtuvo como valor de alfa de cronbach, el valor de 0.802, dicho valor de acuerdo a la tabla de valores indica que existe un nivel de fuerte confiabilidad.

*Tabla 2 Cálculo de la confiabilidad para la variable morosidad*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,845	29

Fuente: Elaboración propia en base al trabajo de campo realizado

Se obtuvo como valor de alfa de cronbach, el valor de 0.845, dicho valor de acuerdo a la tabla de valores indica que existe un nivel de fuerte confiabilidad.

### 4.2. Prueba de normalidad

Como prueba de normalidad se utilizó la prueba de Shapiro Wilk, para verificar distribución de datos, teniendo en cuenta que la muestra no supera las 50 de estudio, dicha prueba comprende los siguiente:

Hipótesis:

(Ho): Como hipótesis nula se tiene que no existe distribución normal de los datos.

(H1): Como hipótesis alterna se tiene que existe distribución normal de los datos.

Significancia:

$\alpha = 0.05 = 5\%$

Valor calculado:

*Tabla 3 Cálculo de prueba de normalidad*

	<b>Shapiro-Wilk</b>		
	Estadístico	gl	Sig.
Evaluación crediticia	,914	32	,014
Evaluación cuantitativa	,824	32	,009
Evaluación cualitativa	,817	32	,021
Destino del Crédito	,759	32	,032
Morosidad	,924	32	,026
Créditos dudosos	,619	32	,010
Cartera de créditos totales	,815	32	,023
Cartera morosa	,678	32	,037

Fuente: Elaboración propia

### Conclusión

Los valores obtenidos son menores al valor de la significancia 0.05, por lo tanto se dice que los datos no presentan una distribución normal, por lo tanto se utilizó la prueba de Rho de Spearman.

La contrastación de hipótesis para el presente estudio, fue realizada mediante el estadígrafo de prueba Rho de Spearman, el cual es una prueba no paramétrica, la cual considera la distribución no normal de datos, dicha prueba permite identificar la validez de hipótesis correlacionales, asimismo permite evidenciar el nivel de correlación o relación entre variables de estudio.

De acuerdo con Hernandez et al. (2014) la prueba estadística coeficiente de Rho de Spearman, es una prueba no paramétrica, el cual se utiliza para variables cuantitativas ordinales, para estudios correlacionales, permite asimismo identificar el nivel de correlación existente.

La prueba de Rho de Spearman, presenta los siguientes niveles de correlación:

Tabla N° 34. Interpretación del coeficiente de Correlación Rho de Spearman

Rango	Interpretación
De -0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
De -0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
De -0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
De -0.11 a -0.50	Correlación negativa media
De -0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	Correlación nula
De +0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
De +0.11 a +0.50	Correlación positiva media
De +0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
De +0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
De +0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

*Fuente: Elaboración propia*

#### 4.3. Prueba de Rho de Spearman

### Resultados respecto a la hipótesis general

#### Planeamiento de hipótesis

##### Hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

La evaluación crediticia no se relaciona de manera significativa con la morosidad en Microfinanzas Arariwa, Agencia Cusco, Distrito de Wanchaq, periodo 2019.

##### Hipótesis alterna (H<sub>1</sub>)

La evaluación crediticia se relaciona de manera significativa con la morosidad en Microfinanzas Arariwa, Agencia Cusco, Distrito de Wanchaq, periodo 2019.

**Significancia:** Se consideró el valor de  $\alpha = 0.05$ .

**Prueba de contrastación:** Rho de Spearman.

**P- valor:** Si el valor es menor a la significancia, se acepta la hipótesis alterna caso contrario se rechaza.

## Determinación de la relación

Tabla 4 Cálculo del estadígrafo de prueba entre evaluación crediticia y morosidad

Correlaciones				
			EVACRE DITICÍA	MOROSI DAD
Rho de Spearman	EVACREDI TICÍA	Coefficiente de correlación	1,000	,581**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	MOROSIDA D	Coefficiente de correlación	,581**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

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

Fuente: Elaboración propia

## Decisión estadística

En base a los resultados se ha obtenido el valor de 0.000, siendo menor al valor de  $\alpha = 0.05$ , aceptándose así la hipótesis alterna la cual indica que la evaluación crediticia se relaciona de manera significativa con la morosidad en Microfinanzas Arariwa, Agencia Cusco, Distrito de Wanchaq, periodo 2019, por otro lado se ha obtenido como valor de Rho de Spearman, el valor de 0.581, el cual indica que existe correlación positiva considerable entre ambas variables.

Se identificó de acuerdo a los resultados que que la evaluación crediticia se relaciona con la morosidad, considerando que una adecuada o inadecuada evaluación crediticia, tendrá repercusión en el nivel de morosidad, en el estudio se evidenció que la evaluación crediticia es desarrollada de manera relativa, por cuanto la directiva para otorgamiento de créditos presenta deficiencia, no siendo clara en muchos aspectos, por otro lado se identificó la falta de capacitación adecuada al personal para el otorgamiento de créditos.

## Resultados respecto a la hipótesis específicas

### Planeamiento de hipótesis específica N° 01

#### Hipótesis nula (Ho)

La evaluación cualitativa del crédito no se relaciona de manera significativa con la morosidad en Microfinanzas Arariwa, Agencia Cusco, Distrito de Wanchaq, periodo 2019.

### Hipótesis alterna (H1)

La evaluación cualitativa del crédito se relaciona de manera significativa con la morosidad en Microfinanzas Arariwa, Agencia Cusco, Distrito de Wanchaq, periodo 2019.

**Significancia:** Se consideró el valor de  $\alpha = 0.05$ .

**Prueba de contrastación:** Rho de Spearman.

**P- valor:** Si el valor es menor a la significancia, se acepta la hipótesis alterna caso contrario se rechaza.

### Determinación de la relación

*Tabla 5 Cálculo del estadígrafo de prueba entre evaluación cualitativa y morosidad*

Correlaciones				
			Eva. Cualitativa	Morosidad
Rho de Spearman	Eva. Cualitativa	Coefficiente de correlación	1,000	-,361*
		Sig. (bilateral)	.	,043
		N	32	32
	Morosidad	Coefficiente de correlación	-,361*	1,000
		Sig. (bilateral)	,043	.
		N	32	32

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

Fuente: Elaboración propia

### Decisión estadística

En base a los resultados se ha obtenido el valor de 0.043, siendo menor al valor de  $\alpha = 0.05$ , aceptándose así la hipótesis alterna la cual indica que la evaluación cualitativa del crédito se relaciona de manera significativa con la morosidad en Microfinanzas Arariwa, Agencia Cusco, Distrito de Wanchaq, periodo 2019, asimismo se obtuvo como valor de Rho de

Spearman, el valor de -0.361, el cual indica la existencia de una correlación negativa media.

Se identificó de acuerdo a los resultados que la evaluación cualitativa de créditos se relaciona con la morosidad, se evidenció por otro lado que la evaluación crediticia presenta deficiencias, no es efectuada de manera completa, ello debido a que la directiva para el otorgamiento de créditos, no detalla aspectos relevantes para la evaluación crediticia, como los créditos obtenidos por la unidad familiar y experiencia crediticia de cónyuge, así como referencias del cónyuge.

### **Planeamiento de hipótesis específica N° 02**

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

La evaluación cuantitativa del crédito no se relaciona de manera significativa con la morosidad en Microfinanzas Arariwa, Agencia Cusco, Distrito de Wanchaq, periodo 2019.

#### **Hipótesis alterna (H<sub>1</sub>)**

La evaluación cuantitativa del crédito se relaciona de manera significativa con la morosidad en Microfinanzas Arariwa, Agencia Cusco, Distrito de Wanchaq, periodo 2019.

**Significancia:** Se consideró el valor de  $\alpha = 0.05$ .

**Prueba de contrastación:** Rho de Spearman.

**P- valor:** Si el valor es menor a la significancia, se acepta la hipótesis alterna caso contrario se rechaza.

## Determinación de la relación

Tabla 6 Cálculo del estadígrafo de prueba entre evaluación cuantitativa y morosidad

Correlaciones				
			Eva. Cuantitativa	Morosidad
Rho de Spearman	Eva. Cuantitativa	Coefficiente de correlación	1,000	,567**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	32	32
	Morosidad	Coefficiente de correlación	,567**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	32	32

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

Fuente: Elaboración propia

## Decisión estadística

En base a los resultados se ha obtenido el valor de 0.001, siendo menor al valor de  $\alpha = 0.05$ , aceptándose así la hipótesis alterna la cual indica que la evaluación cuantitativa del crédito se relaciona de manera significativa con la morosidad en Microfinanzas Arariwa, Agencia Cusco, Distrito de Wanchaq, periodo 2019, por otro lado se obtuvo el valor de 0.567 como valor de Rho de Spearman, dicho valor indica la existencia de una correlación positiva considerable.

Se identificó de acuerdo a los resultados que existe relación entre la evaluación cuantitativa del crédito y la morosidad, ello a pesar de que la evaluación cuantitativa no se efectuada del todo bien, considerando que no se realiza una evaluación adecuada de los ingresos de la unidad familiar, otros ingresos, así como la evaluación de otros egresos fijos y variables.

## Planeamiento de hipótesis específica N° 03

### Hipótesis nula (Ho)

La evaluación crediticia no se relaciona de manera significativa con la cartera morosa en Microfinanzas Arariwa, Agencia Cusco, Distrito de Wanchaq, periodo 2019.

### Hipótesis alterna (H1)

La evaluación crediticia se relaciona de manera significativa con la cartera morosa en Microfinanzas Arariwa, Agencia Cusco, Distrito de Wanchaq, periodo 2019.

**Significancia:** Se consideró el valor de  $\alpha = 0.05$ .

**Prueba de contrastación:** Rho de Spearman.

**P- valor:** Si el valor es menor a la significancia, se acepta la hipótesis alterna caso contrario se rechaza.

### Determinación de la relación

*Tabla 7 Cálculo del estadígrafo de prueba entre evaluación cuantitativa y morosidad*

Correlaciones				
			Eva. Crediticia	Cartera morosa
Rho de Spearman	Eva. Crediticia	Coefficiente de correlación	1,000	,405*
		Sig. (bilateral)	.	,021
		N	32	32
	Cartera morosa	Coefficiente de correlación	,405*	1,000
		Sig. (bilateral)	,021	.
		N	32	32

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

Fuente: Elaboración propia

### Decisión estadística

En base a los resultados se ha obtenido el valor de 0.021, siendo menor al valor de  $\alpha = 0.05$ , aceptándose así la hipótesis alterna la cual indica que la evaluación crediticia se relaciona de manera significativa con la cartera morosa en Microfinanzas Arariwa, Agencia Cusco, Distrito de Wanchaq, periodo 2019, asimismo como valor de Rho de Spearman se obtuvo el valor de 0.405, dicho valor indica la existencia de una correlación positiva media.

Se identificó de acuerdo a los resultados que la evaluación crediticia y la cartera morosa, respecto a ello se identificó que la evaluación presenta deficiencias, teniendo incidencia en el incremento de cartera morosa, por

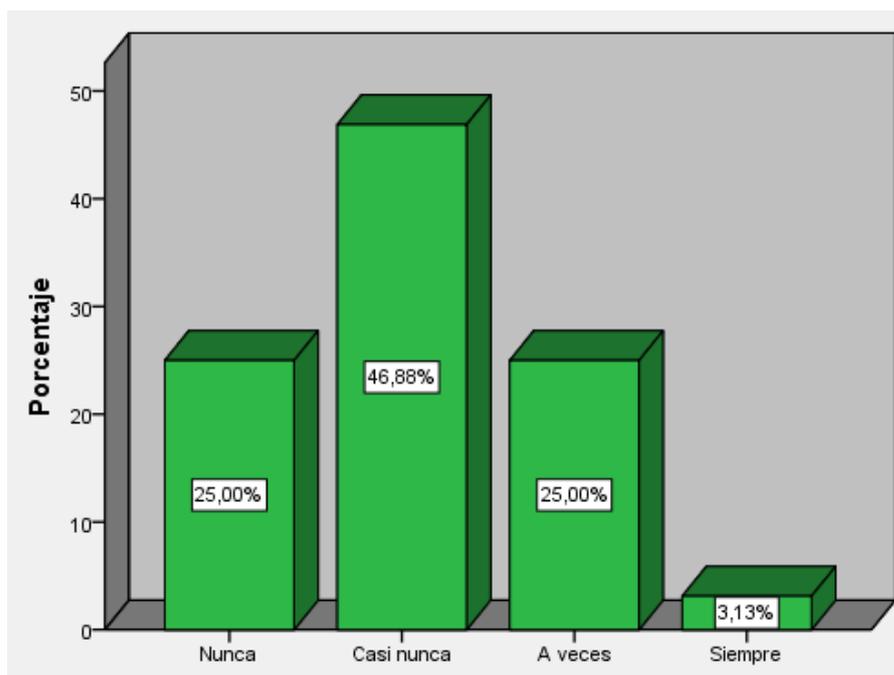
cuanto la directiva no contribuye de manera adecuada con ello, asimismo no se tiene una capacitación adecuada al personal que labora.

#### 4.4. Análisis de distribución de frecuencias

*Tabla 8 La entidad financiera considera los créditos obtenidos por el usuario en la evaluación crediticia.*

		Frecuen cia	Porcen taje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	19,5	25,0	25,0
	Casi nunca	15	36,6	46,9	71,9
	A veces	8	19,5	25,0	96,9
	Siempre	1	2,4	3,1	100,0
	Total	32	78,0	100,0	
Perdidos	Sistema	9	22,0		
Total		41	100,0		

Fuente: Elaboración propia



*Figura 1 Consideración de los créditos obtenidos*

Fuente: Elaboración propia

Análisis: De acuerdo con los resultados respecto a la consideración de los créditos obtenidos por los clientes como parte de la evaluación crediticia, el 46.88% de los encuestados consideran que casi nunca, el 25% indican que a veces, un 25 % indican que nunca, otro 3.13 % consideran que siempre.

Comentario: Con referencia a los resultados se evidenció que los créditos que obtienen los clientes provenientes de otras entidades financieras y no financieras, forman parte de la evaluación crediticia, aunque no son evaluados de manera adecuada, se evidenció que no se efectúa un análisis detallado de los mismos, siendo un aspecto importante como parte de record crediticio.

Tabla 9 Las deudas pendientes en cobranza por entidades financieras al usuario son tomadas en cuenta para la evaluación crediticia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	24,4	31,3	31,3
	Casi nunca	14	34,1	43,8	75,0
	A veces	7	17,1	21,9	96,9
	Siempre	1	2,4	3,1	100,0
	Total	32	78,0	100,0	
Perdidos	Sistema	9	22,0		
Total		41	100,0		

Fuente: Elaboración propia

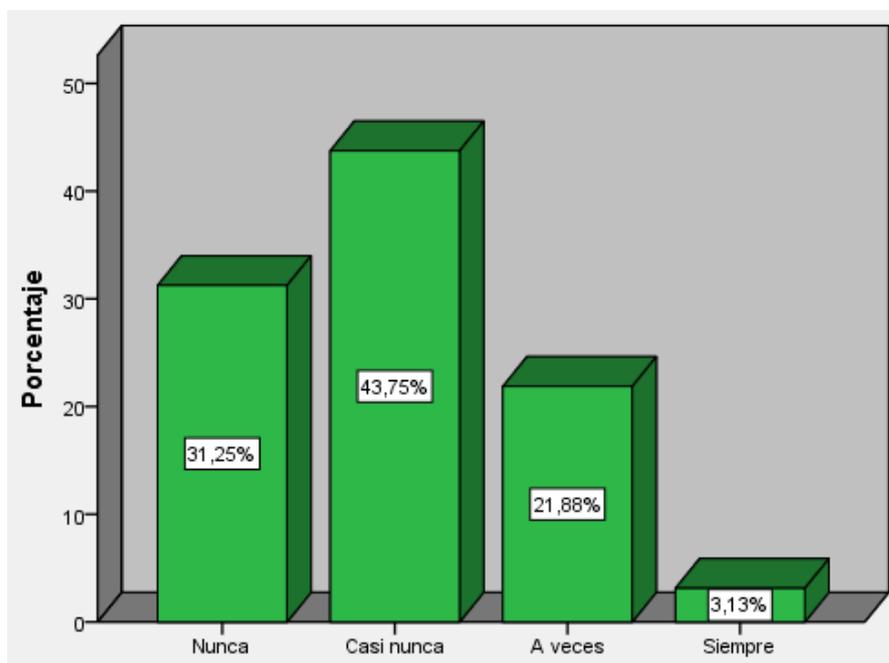


Figura 2 Deudas pendientes en cobranza

Fuente: Elaboración propia

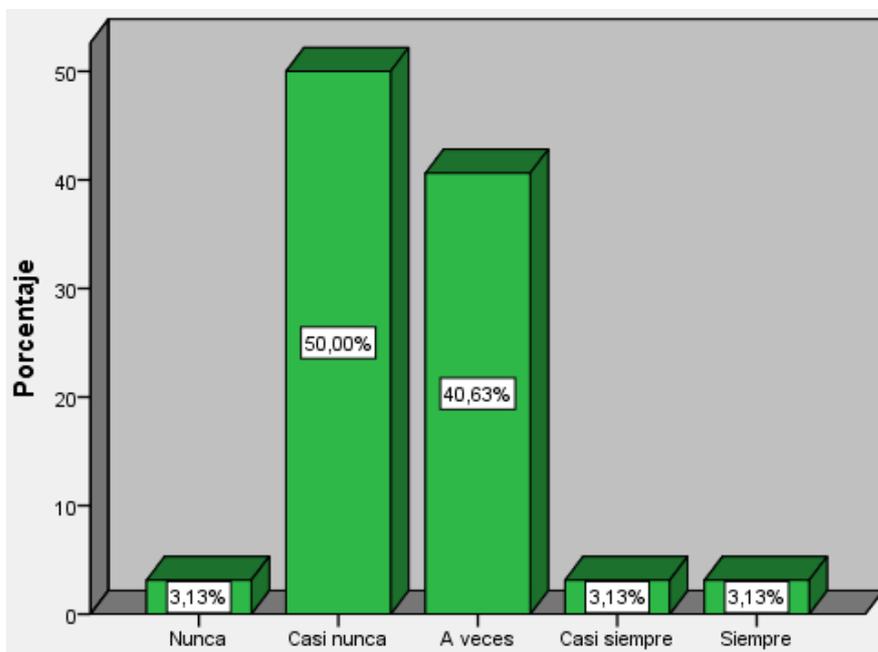
Análisis: De acuerdo con los resultados respecto a la consideración de las deudas en cobranzas a los clientes, el 43.75% de los encuestados consideran que casi nunca, el 31.25% indican que nunca, un 21.88 % indican que a veces y un 3.13 % consideran que siempre.

Comentario: Con referencia a los resultados identificados luego de la realización del trabajo de campo, se evidenció que las cuentas pendientes por cobrar a los clientes no son evaluadas de manera correcta, no siendo detalladas y analizadas, ello en la mayoría de los créditos que fueron evaluados.

*Tabla 10 Las deudas en procedimientos de cobranzas al usuario son tomadas en cuenta para la evaluación crediticia.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,4	3,1	3,1
	Casi nunca	16	39,0	50,0	53,1
	A veces	13	31,7	40,6	93,8
	Casi siempre	1	2,4	3,1	96,9
	Siempre	1	2,4	3,1	100,0
	Total	32	78,0	100,0	
Perdidos	Sistema	9	22,0		
Total		41	100,0		

Fuente: Elaboración propia



*Figura 3 Consideración de las deudas en procedimientos de cobranza*

Fuente: Elaboración propia

Análisis: De acuerdo con los resultados respecto a la consideración de las deudas en proceso de cobranza a los clientes, el 50% de los encuestados consideran que

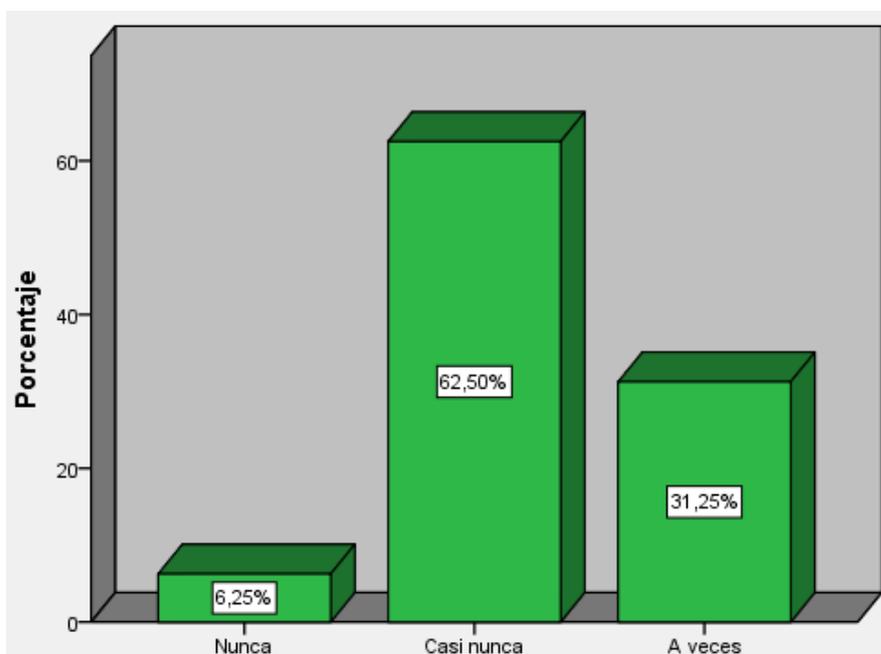
casi nunca, el 40.63% indican que a veces, un 3.13 % indican que nunca, un 3.13 % casi siempre y un 3.13 % siempre.

Comentario: Con referencia a los resultados sobre información de deudas en proceso de cobranza, se evidenció que no se efectúa un análisis detallado sobre las deudas en proceso que poseen los clientes que solicitan los créditos, por parte de la evaluación crediticia, en el cual se puede considerar la magnitud de deudas comerciales y financieras.

*Tabla 11 La calificación económica del usuario está acorde a su situación económica.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	4,9	6,3	6,3
	Casi nunca	20	48,8	62,5	68,8
	A veces	10	24,4	31,3	100,0
	Total	32	78,0	100,0	
Perdidos	Sistema	9	22,0		
Total		41	100,0		

Fuente: Elaboración propia



*Figura 4 Consideración de la calificación económica acorde*

Fuente: Elaboración propia

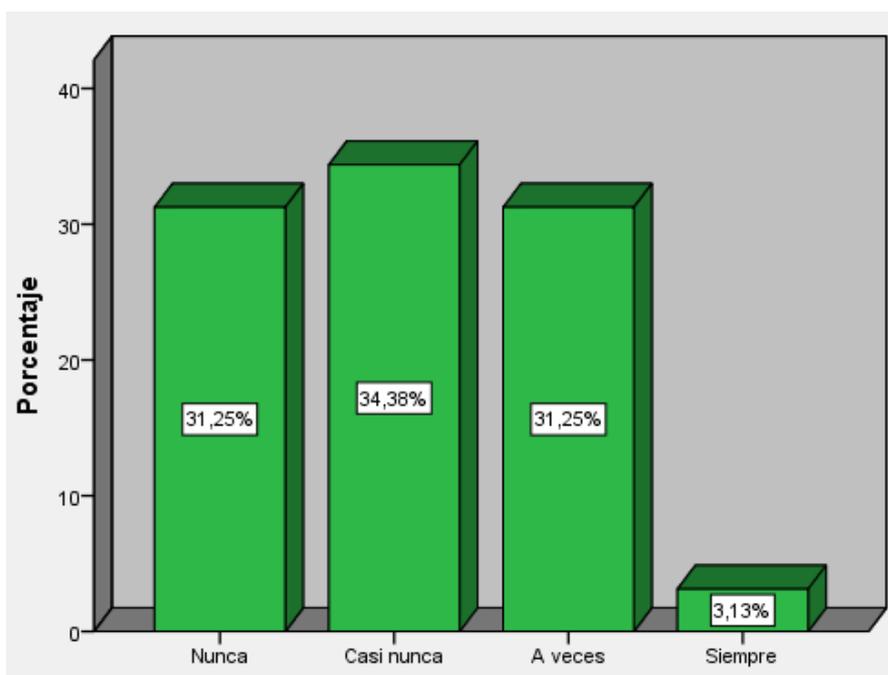
Análisis: Con referencia a la calificación económica que se efectúa sobre los clientes el 62.50 % indican que casi nunca, un 32.25 % mencionan a veces, y un 6.25 % consideran que nunca.

Comentario: De acuerdo con los resultados obtenidos mediante el trabajo de campo realizado, se puede mencionar que la calificación económica que se le da a un cliente se obtiene como información de Infocorp, no efectuándose un análisis propio para corroborar ello, indagando a mayor detalle sobre los antecedentes crediticios y económicos del cliente.

*Tabla 12 Las referencias comerciales del usuario, son tomadas en cuenta en la evaluación crediticia.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	24,4	31,3	31,3
	Casi nunca	11	26,8	34,4	65,6
	A veces	10	24,4	31,3	96,9
	Siempre	1	2,4	3,1	100,0
	Total	32	78,0	100,0	
Perdidos	Sistema	9	22,0		
Total		41	100,0		

Fuente: Elaboración propia



*Figura 5 Consideración de las referencias comerciales*

Fuente: Elaboración propia

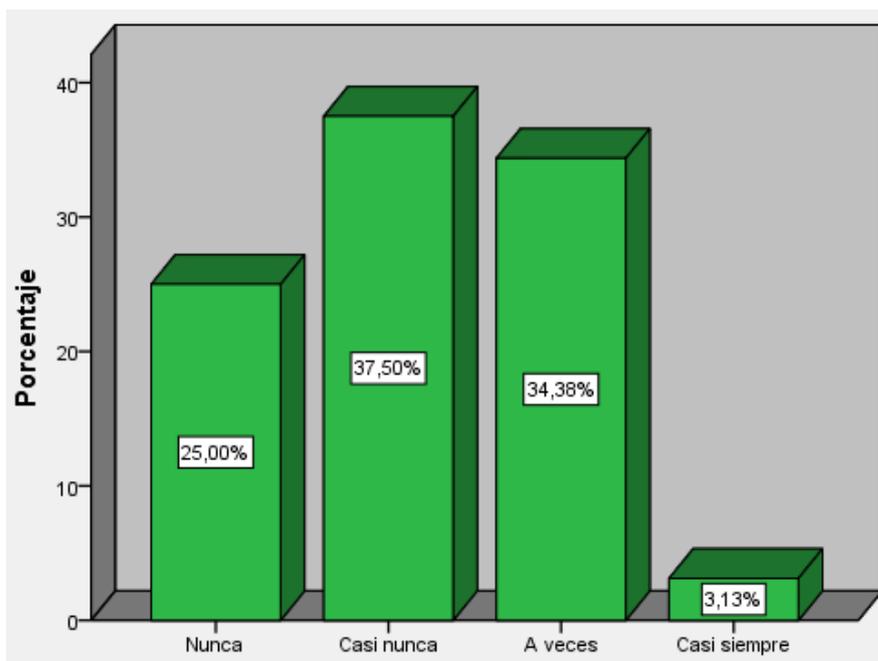
Análisis: Con respecto a la consideración de las referencias comerciales del cliente para la evaluación crediticia, el 34.38% de los encuestados indican que casi nunca, un 31.25 % mencionan que nunca, un 31.25% mencionan que a veces, y un 3.13 % consideran que siempre.

Comentario: De acuerdo con los resultados del trabajo de campo realizado se evidenció que las referencias comerciales son consideradas de manera regular para la evaluación crediticia, se evidenció que en varios créditos, estos no son detallados debidamente.

*Tabla 13 La capacidad de pago de los clientes se mide de forma cualitativa.*

		Frecuen cia	Porcent aje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	8	19,5	25,0	25,0
	Casi nunca	12	29,3	37,5	62,5
Válido	A veces	11	26,8	34,4	96,9
	Casi siempre	1	2,4	3,1	100,0
	Total	32	78,0	100,0	
Perdidos	Sistema	9	22,0		
Total		41	100,0		

Fuente: Elaboración propia



*Figura 6 Consideración de la capacidad de pago de los clientes*

Fuente: Elaboración propia

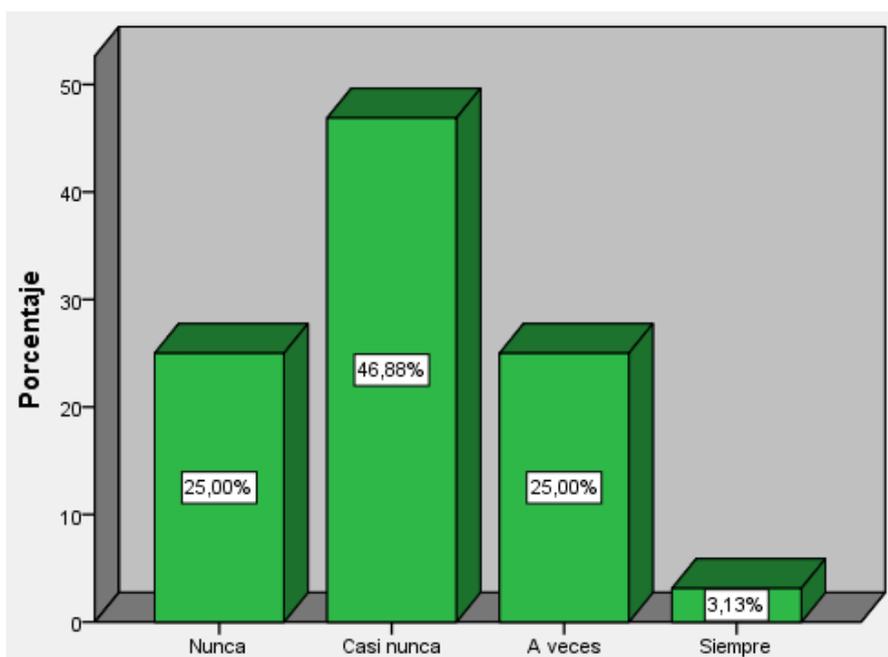
Análisis: Con referencia al análisis cualitativo sobre la capacidad de pago de los clientes, el 37.50% de los encuestados indican que casi nunca, un 34.38% menciona que a veces, un 25% indican que nunca y un 3.13 % mencionan que casi siempre.

Comentario: En base a los resultados obtenidos se evidenció que el análisis cualitativo del cliente para el otorgamiento del crédito es realizado de manera regular, considerando la clase económica, profesión, arte u oficio, siendo necesaria mayor información del solicitante del crédito para tener mayor detalle.

*Tabla 14 La evaluación de la situación financiera del usuario del crédito, forma parte de la evaluación crediticia.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	19,5	25,0	25,0
	Casi nunca	15	36,6	46,9	71,9
	A veces	8	19,5	25,0	96,9
	Siempre	1	2,4	3,1	100,0
	Total	32	78,0	100,0	
Perdidos	Sistema	9	22,0		
Total		41	100,0		

Fuente: Elaboración propia



**Figura 7 Consideración de la evaluación de la situación financiera**

Fuente: Elaboración propia

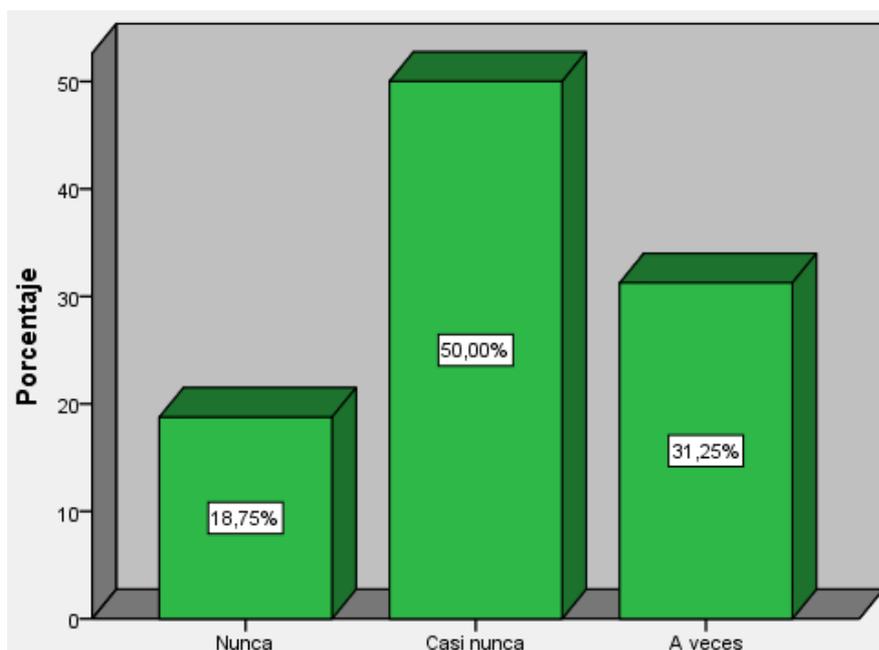
**Análisis:** De acuerdo con los resultados obtenidos sobre la consideración de la evaluación de la situación financiera de los negocios, como parte de la evaluación crediticia, el 46.88% de los encuestados consideran que casi nunca, un 25 % indican que a veces, un 25 % indican que nunca y un 3.13 %, consideran que siempre.

**Comentario:** Con referencia a los resultados obtenidos se puede mencionar que la evaluación de la situación financiera de los negocios es considerada de manera regular como parte de la evaluación crediticia, aunque esta no es detallada, no considerando el detalle de las partidas conformantes de dicho reporte.

**Tabla 15 La evaluación económica del usuario del crédito, forma parte de la evaluación crediticia.**

		Frecuen cia	Porcent aje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	14,6	18,8	18,8
	Casi nunca	16	39,0	50,0	68,8
	A veces	10	24,4	31,3	100,0
	Total	32	78,0	100,0	
Perdidos	Sistema	9	22,0		
Total		41	100,0		

Fuente: Elaboración propia



*Figura 8 Consideración de la evaluación económica del usuario del crédito*

Fuente: Elaboración propia

**Análisis:** En base a los resultados respecto a la evaluación económica, el 50% de los encuestados consideran que casi nunca, un 31.25% indican que a veces y un 18.75% consideran que nunca.

**Comentario:** En base a las respuestas de los encuestados se puede indicar que la evaluación económica que se efectúa por la entidad financiera, no es realizada de manera detallada, no considerando todos los indicadores económicos, siendo solamente básica.

*Tabla 16 El análisis de la liquidez forma parte de la evaluación crediticia.*

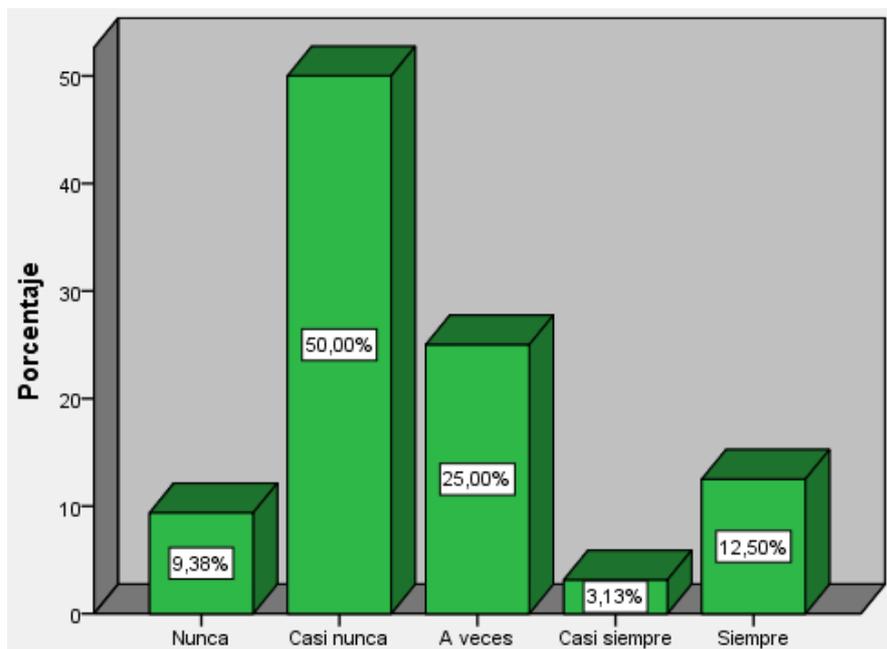
		Frecuen cia	Porcent aje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	7,3	9,4	9,4
	Casi nunca	16	39,0	50,0	59,4
	A veces	8	19,5	25,0	84,4
	Casi siempre	1	2,4	3,1	87,5
	Siempre	4	9,8	12,5	100,0
	Total	32	78,0	100,0	
Perdidos	Sistema	9	22,0		

---

Total 41 100,0

---

Fuente: Elaboración propia



*Figura 9 Consideración del análisis de la liquidez*

Fuente: Elaboración propia

**Análisis:** De acuerdo con el trabajo de campo realizado sobre el análisis de la liquidez empresarial como parte de la evaluación crediticia, el 50 % de los encuestados, consideran que casi nunca, un 25 % indican a veces, un 12.50% siempre, un 9.38 % nunca y un 3.13% casi siempre.

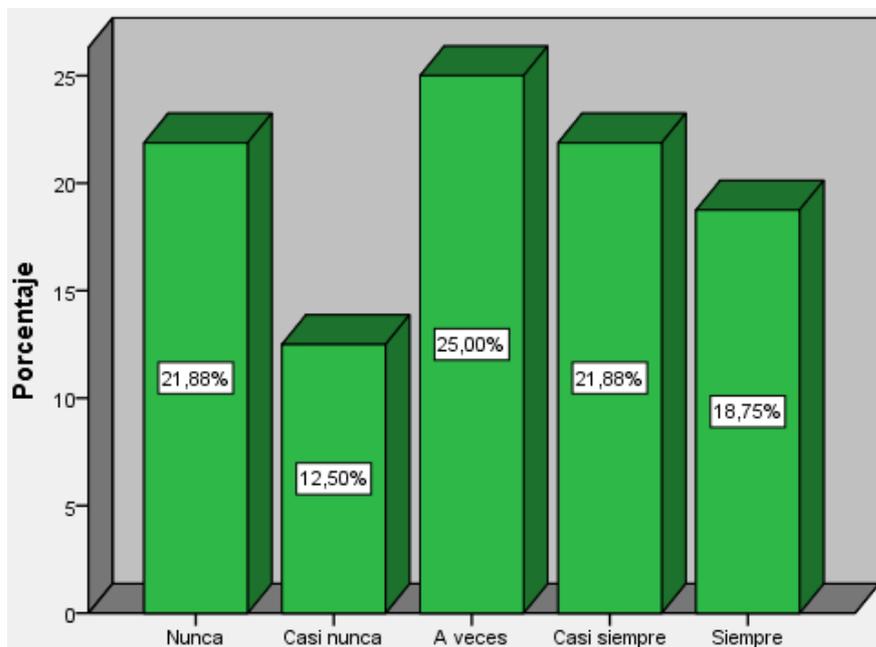
**Comentario:** Con referencia a los resultados obtenidos se evidenció en la evaluación crediticia se realiza la determinación de la liquidez empresarial, en base a los importes de la situación financiera, por otro lado se identificó que el resultado obtenido no es analizado de manera adecuada.

*Tabla 17 El análisis de la rentabilidad está incluido en la evaluación crediticia.*

		Frecuen cia	Porcent aje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	7	17,1	21,9	21,9
	Casi nunca	4	9,8	12,5	34,4
Válido	A veces	8	19,5	25,0	59,4
	Casi siempre	7	17,1	21,9	81,3
	Siempre	6	14,6	18,8	100,0

	Total	32	78,0	100,0
Perdidos	Sistema	9	22,0	
Total		41	100,0	

Fuente: Elaboración propia



*Figura 10 Consideración del análisis de la rentabilidad*

Fuente: Elaboración propia

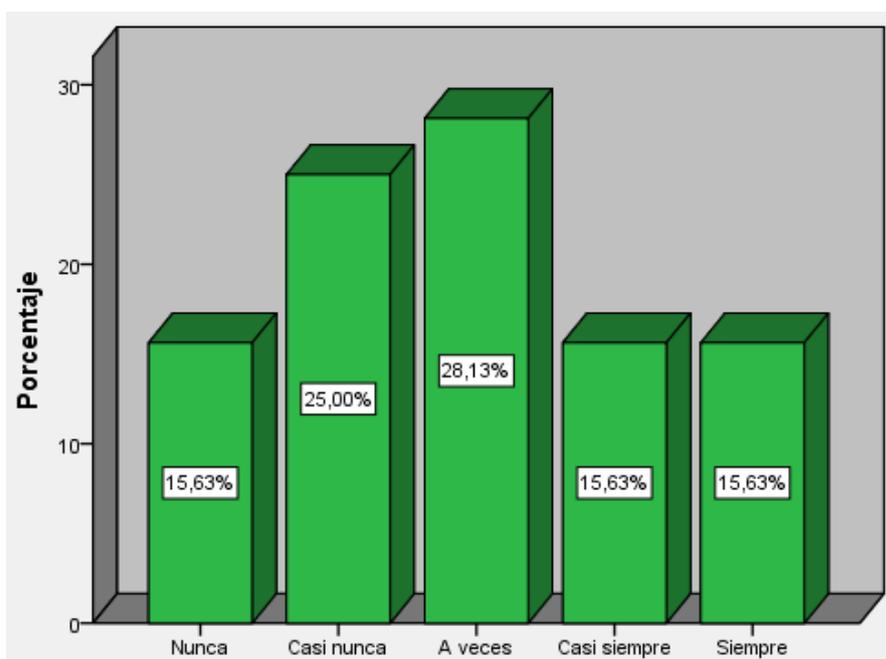
**Análisis:** De acuerdo con el trabajo de campo realizado sobre el análisis de la rentabilidad empresarial como parte de la evaluación crediticia, el 25% de los encuestados, consideran que a veces, un 21.88% indican casi siempre, un 21.88 % consideran que nunca, un 18.75% consideran que siempre y un 12.50 % casi nunca.

**Comentario:** En base a los resultados se evidenció en la evaluación crediticia se realiza la determinación de la rentabilidad empresarial, en base a los importes de la situación financiera, por otro lado se identificó que el resultado obtenido no es analizado debidamente.

*Tabla 18 El análisis de las cuentas por cobrar del usuario es considerada como parte de la evaluación crediticia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	12,2	15,6	15,6
	Casi nunca	8	19,5	25,0	40,6
	A veces	9	22,0	28,1	68,8
	Casi siempre	5	12,2	15,6	84,4
	Siempre	5	12,2	15,6	100,0
	Total	32	78,0	100,0	
Perdidos	Sistema	9	22,0		
Total		41	100,0		

Fuente: Elaboración propia



*Figura 11 Análisis de cuentas por cobrar*

Fuente: Elaboración propia

Análisis: Con respecto al análisis de las cuentas por cobrar, el 28,13% de los encuestados consideran que a veces forma parte de la evaluación crediticia, un 25% indican que casi nunca, un 15.63% mencionan que casi siempre, un 15.63% siempre y un 15.63% nunca.

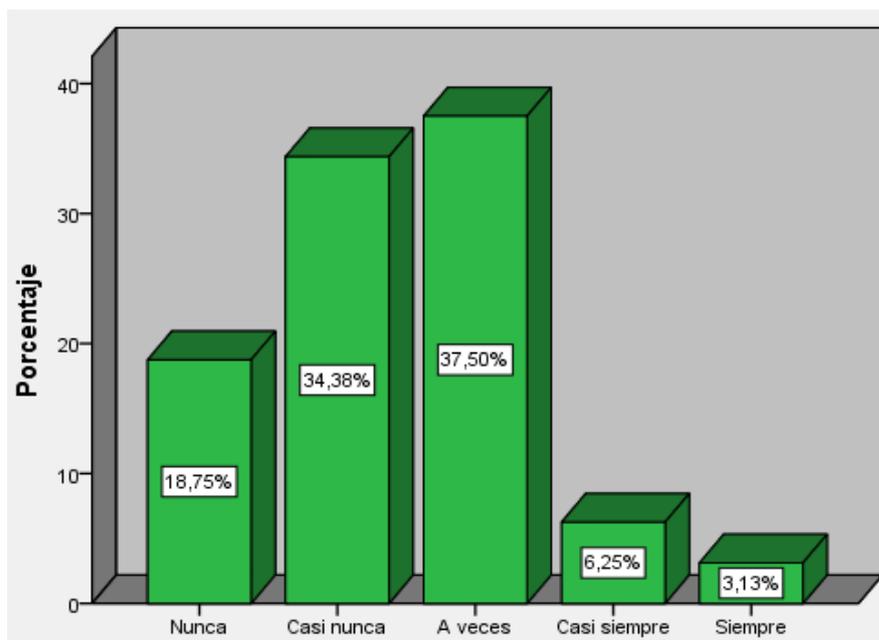
Comentario: De acuerdo con los resultados mostrados en la tabla y gráfico anteriores, se puede mencionar que el análisis de las cuentas por cobrar del

cliente, se realiza de manera relativa, no realizándose un análisis detallado con mayor indagación.

*Tabla 19 Los importes de préstamos obtenidos por el usuario son considerados como parte de la evaluación cuantitativa para otorgar crédito.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	14,6	18,8	18,8
	Casi nunca	11	26,8	34,4	53,1
	A veces	12	29,3	37,5	90,6
	Casi siempre	2	4,9	6,3	96,9
	Siempre	1	2,4	3,1	100,0
	Total	32	78,0	100,0	
Perdidos	Sistema	9	22,0		
Total		41	100,0		

Fuente: Elaboración propia



*Figura 12 Consideración de los importes de préstamos obtenidos*

Fuente: Elaboración propia

Análisis: Respecto a la consideración de los importes de préstamos de los clientes como parte de la evaluación cuantitativa, el 37.5% indican que a veces, el 34.38% mencionan que casi nunca, un 18.75 % considera que nunca, el 6.25% casi siempre y un 3.13% siempre.

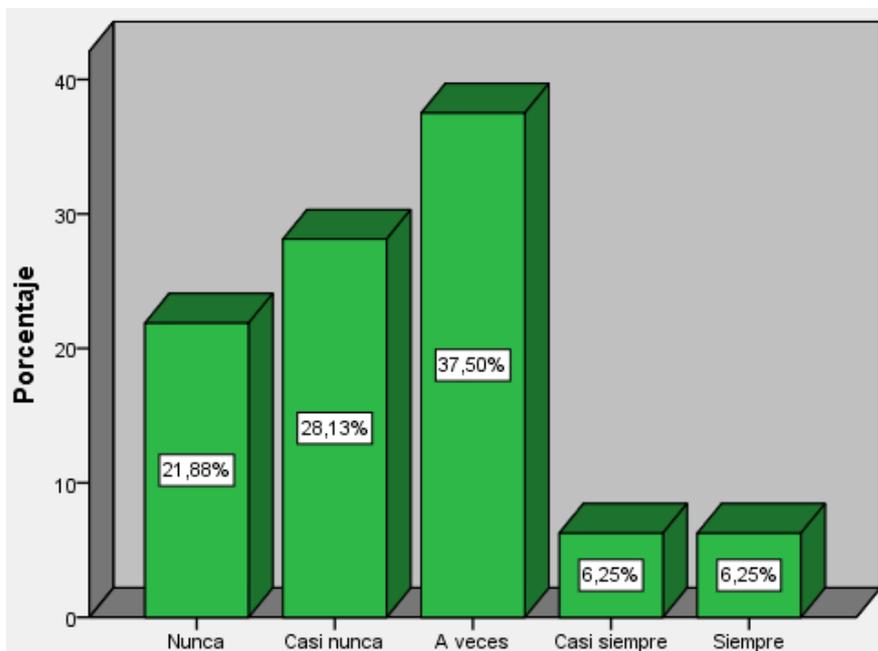
Comentario: Con referencia a lo anterior, se evidencia que los créditos obtenidos por los clientes en su mayoría son considerados para la evaluación

cuantitativa, sobre todo los créditos de entidades financieras, por otro lado no se efectúa una mayor indagación sobre los créditos obtenidos por otras fuentes.

*Tabla 20 Las cuentas por pagar del usuario son consideradas en la evaluación cuantitativa del crédito.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	17,1	21,9	21,9
	Casi nunca	9	22,0	28,1	50,0
	A veces	12	29,3	37,5	87,5
	Casi siempre	2	4,9	6,3	93,8
	Siempre	2	4,9	6,3	100,0
	Total	32	78,0	100,0	
Perdidos	Sistema	9	22,0		
Total		41	100,0		

Fuente: Elaboración propia



*Figura 13 Consideración de las cuentas por pagar*

Fuente: Elaboración propia

Análisis: Con referencia al análisis de las cuentas por pagar de los clientes, el 37.50% de los encuestados, indican que a veces, un 28.13% mencionan que casi nunca, el 21.88% indican que nunca, un 6.25% casi siempre y un 6.25% siempre.

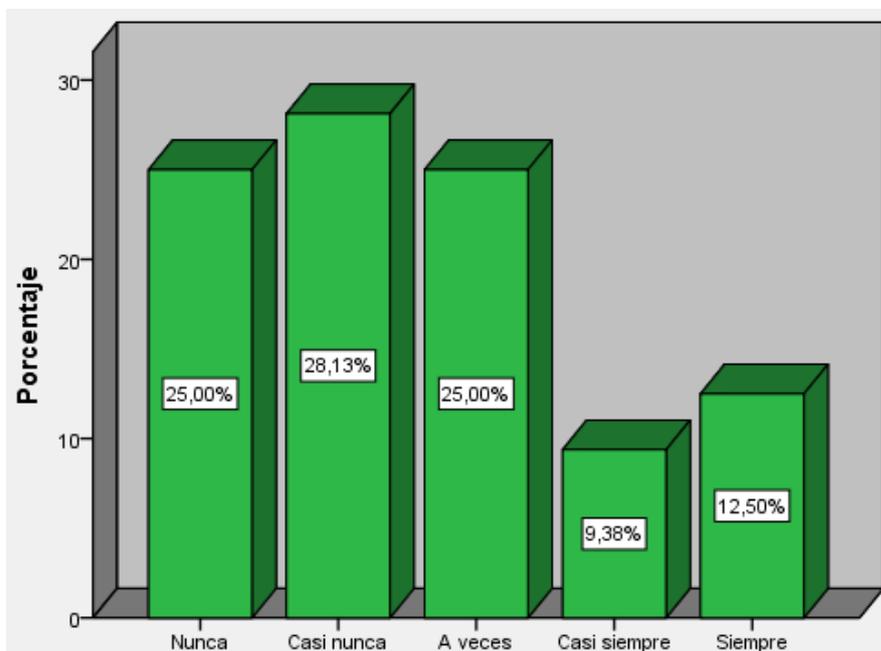
Comentario: De acuerdo con los resultados mostrados, se puede indicar que la verificación de cuentas por pagar de los comerciantes, se efectúa de forma básica, no efectuándose un análisis detallado, para identificar la magnitud de egresos, es decir de obligaciones por parte del comerciante.

Comentario:

*Tabla 21 La evaluación cuantitativa del negocio comprende el análisis del flujo de caja.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	19,5	25,0	25,0
	Casi nunca	9	22,0	28,1	53,1
	A veces	8	19,5	25,0	78,1
	Casi siempre	3	7,3	9,4	87,5
	Siempre	4	9,8	12,5	100,0
	Total	32	78,0	100,0	
	Perdidos	Sistema	9	22,0	
Total		41	100,0		

Fuente: Elaboración propia



*Figura 14 Consideración del análisis del flujo de efectivo*

Fuente: Elaboración propia

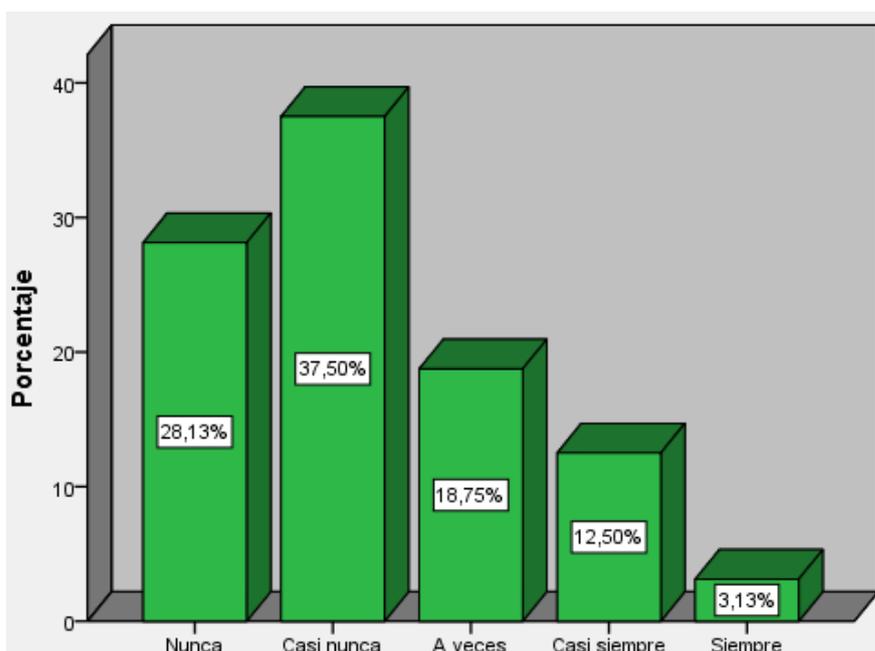
Análisis: Con referencia al análisis sobre el flujo de caja para la evaluación cuantitativa del negocio, el 28.13% consideran que casi nunca, el 25% de los encuestados indican que a veces, otro 25 % consideran que nunca, un 12.50% indican que siempre y un 9.38% casi siempre.

Comentario: Con referencia a lo anterior se evidenció que en la evaluación crediticia, realiza el análisis de ingresos y egresos, el cual no es desarrollado de manera detallada como un flujo de caja, considerando los periodos sucesivos.

*Tabla 22 La evaluación cuantitativa del negocio considera indicadores financieros.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	22,0	28,1	28,1
	Casi nunca	12	29,3	37,5	65,6
	A veces	6	14,6	18,8	84,4
	Casi siempre	4	9,8	12,5	96,9
	Siempre	1	2,4	3,1	100,0
	Total	32	78,0	100,0	
Perdidos	Sistema	9	22,0		
Total		41	100,0		

Fuente: Elaboración propia



*Figura 15 Consideración de indicadores financieros*

Fuente: Elaboración propia

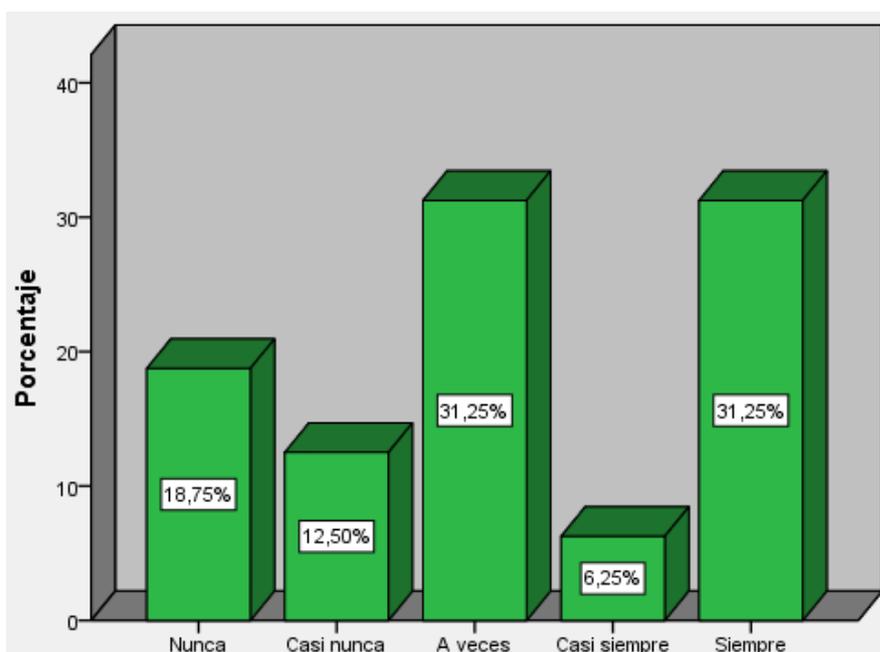
Análisis: Con referencia a la consideración de indicadores financieros, el 37.50% indican que casi nunca, un 28.13% nunca, un 18.75% a veces, un 12.50% casi siempre y un 3.13% siempre.

Comentario: Con referencia a los resultados obtenidos se puede mencionar que como parte de la evaluación crediticia se consideran el cálculo de algunos indicadores financieros como son liquidez y rentabilidad, los cuales no son analizados debidamente, por otro lado no se consideran otros indicadores como solvencia, VAN, TIR y relación de beneficio costo.

*Tabla 23 Los créditos otorgados tienen como destino la adquisición de activo fijo.*

		Frecuencia	Porcent aje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	14,6	18,8	18,8
	Casi nunca	4	9,8	12,5	31,3
	A veces	10	24,4	31,3	62,5
	Casi siempre	2	4,9	6,3	68,8
	Siempre	10	24,4	31,3	100,0
	Total	32	78,0	100,0	
Perdidos	Sistema	9	22,0		
Total		41	100,0		

Fuente: Elaboración propia



*Figura 16 Créditos destinados de activo fijo*

Fuente: Elaboración propia

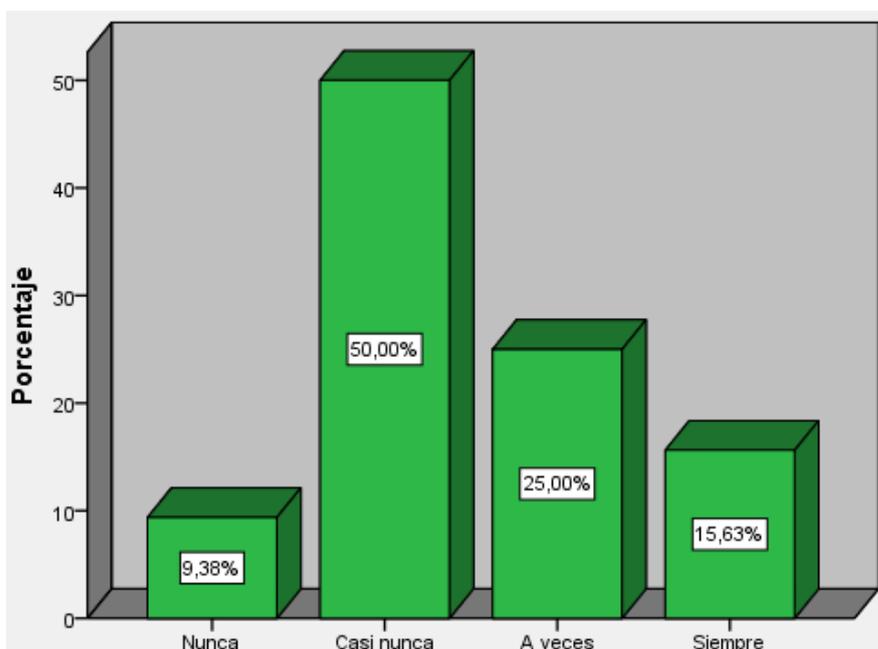
Análisis: Respecto al destino de los créditos para la adquisición de activo fijo, El 31.25% consideran que a veces, un 31.25% indican que siempre, el 18.75% mencionan que nunca, un 12.50% casi nunca y un 6.25% casi siempre.

Comentario: En base a los resultados obtenidos se evidenció que existen varios comerciantes que no necesariamente destinan el crédito obtenido a sus negocios, como mercaderías, sino a la adquisición de activos fijos que no precisamente están vinculados al giro del negocio.

*Tabla 24 Los créditos otorgados tienen como destino la compra de deuda.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	7,3	9,4	9,4
	Casi nunca	16	39,0	50,0	59,4
	A veces	8	19,5	25,0	84,4
	Siempre	5	12,2	15,6	100,0
	Total	32	78,0	100,0	
Perdidos	Sistema	9	22,0		
Total		41	100,0		

Fuente: Elaboración propia



*Figura 17 Créditos destinados a la compra de deuda*

Fuente: Elaboración propia

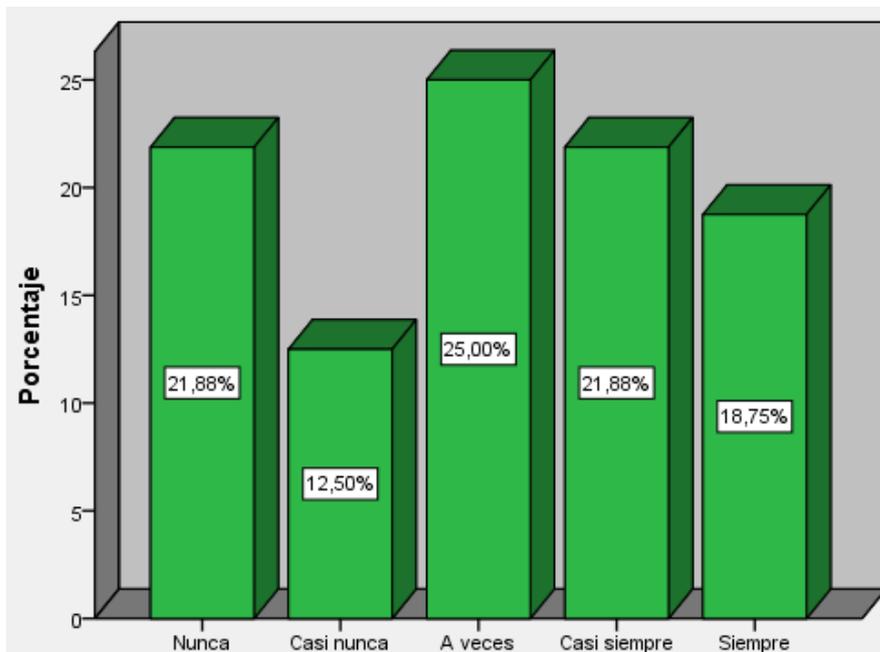
Análisis: Respecto al destino de los créditos otorgados, el 50 % de los encuestados indican que casi nunca son destinados a la compra de deuda, un 25% indican que a veces, un 15.63% consideran que siempre y un 9.38% mencionan que nunca.

Comentario: De acuerdo con los resultados se evidenció que existen pocos créditos otorgados que tienen como destino la compra de deuda financiera, de otras entidades financieras.

*Tabla 25 Los créditos otorgados por los usuarios son destinados a actividades del giro del negocio.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	17,1	21,9	21,9
	Casi nunca	4	9,8	12,5	34,4
	A veces	8	19,5	25,0	59,4
	Casi siempre	7	17,1	21,9	81,3
	Siempre	6	14,6	18,8	100,0
	Total	32	78,0	100,0	
Perdidos	Sistema	9	22,0		
Total		41	100,0		

Fuente: Elaboración propia



*Figura 18 Créditos destinados a actividades de giro de negocio*

Fuente: Elaboración propia

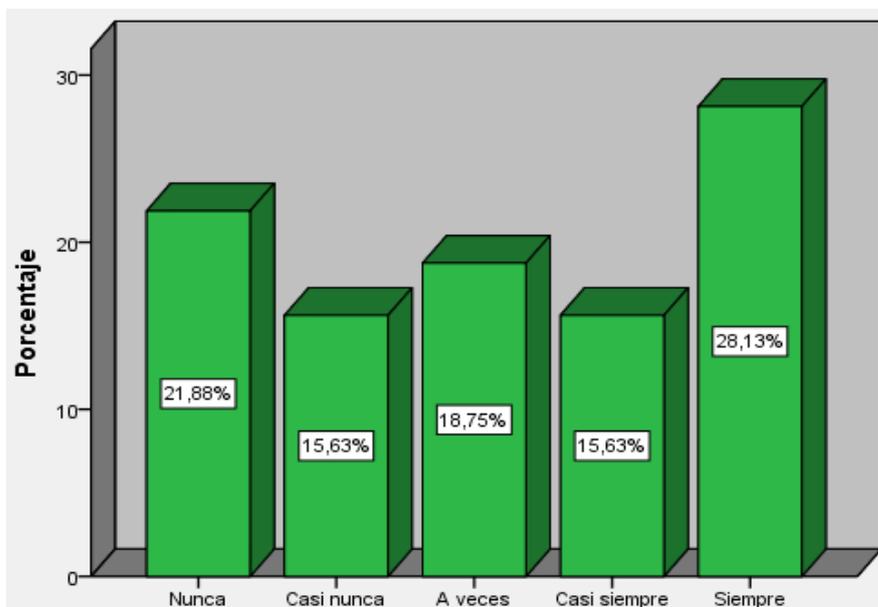
Análisis: Respecto al destino de los créditos otorgados para actividades del giro del negocio, el 25 % de los encuestados indican que a veces, un 21.88% consideran que casi siempre, un 21.88% indican que nunca, otro 18.75% consideran que siempre y un 12.50% consideran que casi nunca.

Comentario: De acuerdo con los resultados obtenidos se puede mencionar que los créditos otorgados en su mayoría son destinados a las actividades del giro del negocio, buscando la generación de mayores ingresos.

*Tabla 26 Los créditos otorgados a los usuarios son destinados exclusivamente a la adquisición de mercaderías.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	17,1	21,9	21,9
	Casi nunca	5	12,2	15,6	37,5
	A veces	6	14,6	18,8	56,3
	Casi siempre	5	12,2	15,6	71,9
	Siempre	9	22,0	28,1	100,0
	Total	32	78,0	100,0	
Perdidos	Sistema	9	22,0		
Total		41	100,0		

Fuente: Elaboración propia



*Figura 19 Créditos destinados a la adquisición de mercaderías*

Fuente: Elaboración propia

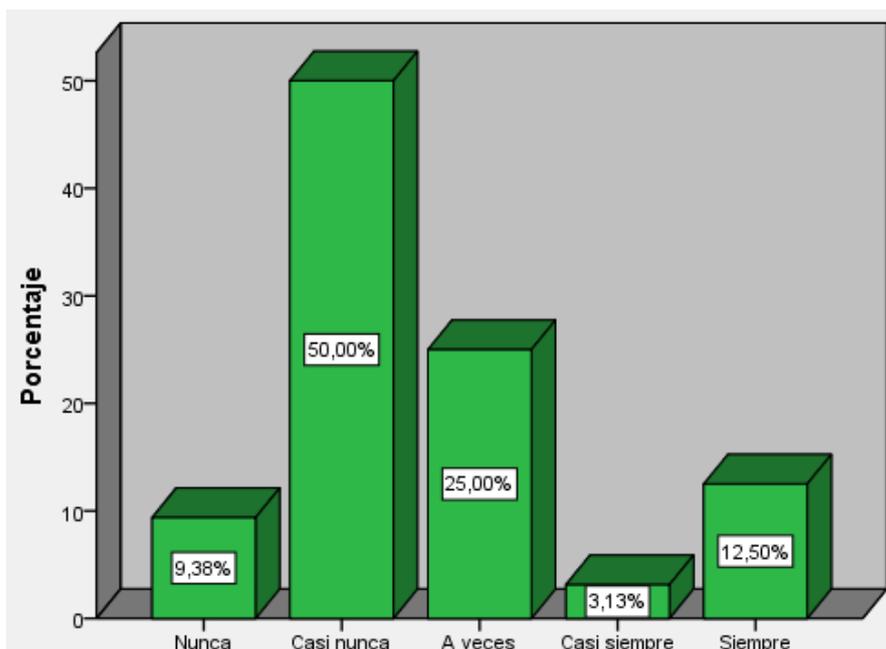
Análisis: Respecto al destino de los créditos otorgados, el 28,13% de los encuestados indican que siempre son destinados a adquisición de mercaderías, un 21.88% consideran que nunca, un 18.75% indican que a veces, otro 15.63% consideran que casi siempre, y un 15.63% mencionan que casi nunca.

Comentario: Con referencia a los resultados obtenidos, se evidencia que la mayoría de los créditos tienen como destino la adquisición de mercadería, por otro lado se identificó que muchos de los créditos también son destinados al mantenimiento y ampliación de sus negocios comerciales, asimismo a la adquisición de algún activo fijo que no necesariamente está vinculado al negocio.

*Tabla 27 La entidad financiera tiene un control sobre los créditos de dudosa recuperación.*

		Frecuen cia	Porcent aje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	7,3	9,4	9,4
	Casi nunca	16	39,0	50,0	59,4
	A veces	8	19,5	25,0	84,4
	Casi siempre	1	2,4	3,1	87,5
	Siempre	4	9,8	12,5	100,0
	Total	32	78,0	100,0	
Perdidos	Sistema	9	22,0		
Total		41	100,0		

Fuente: Elaboración propia



**Figura 20** Control sobre los créditos dudosos por la entidad financiera

Fuente: Elaboración propia

Análisis: Con referencia al control de créditos de dudosa recuperación el 50 % de los encuestados consideran que casi nunca, el 25% indican que a veces, un 12.50% mencionan que siempre, un 9.38% indican que nunca y un 3.13% consideran que casi siempre.

Comentario: De acuerdo con los resultados se puede mencionar que la entidad financiera no tiene un control estricto sobre los créditos de dudosa recuperación, siendo necesario efectuar un seguimiento minucioso de los créditos desde su otorgamiento hasta su cancelación.

**Tabla 28** La entidad financiera efectúa una supervisión permanente sobre los créditos de dudosa recuperación.

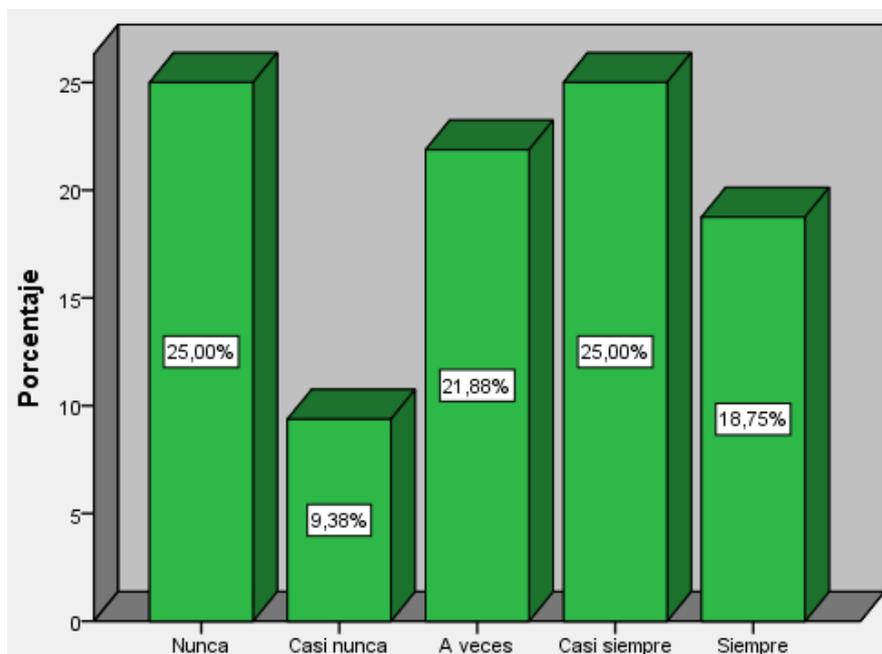
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	19,5	25,0	25,0
	Casi nunca	3	7,3	9,4	34,4
	A veces	7	17,1	21,9	56,3
	Casi siempre	8	19,5	25,0	81,3
	Siempre	6	14,6	18,8	100,0
	Total	32	78,0	100,0	
Perdidos	Sistema	9	22,0		

---

Total 41 100,0

---

Fuente: Elaboración propia



*Figura 21 Supervisión permanente de los créditos de dudosa recuperación*

Fuente: Elaboración propia

Análisis: Con referencia a la supervisión permanente sobre los créditos de dudosa recuperación, el 25% de encuestados indican que nunca, otro 25% consideran que casi siempre, un 21.88% indican que a veces, un 18.75% indican que siempre y un 9.38% consideran que casi nunca.

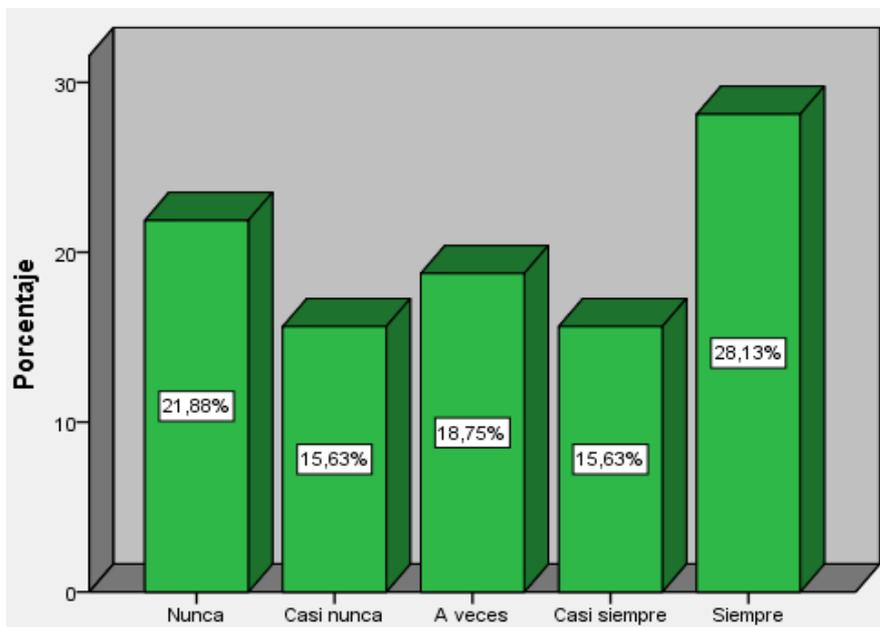
Comentario: En base a la información obtenida se puede indicar que la supervisión se efectúa de manera regular, aunque se debe mejorar, para que pueda desarrollarse de manera más estricta, impulsando acciones de cobranza.

*Tabla 29 En la entidad financiera se realiza un tratamiento adecuado sobre los créditos de dudosa recuperación.*

		Frecuen cia	Porcent aje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	17,1	21,9	21,9
	Casi nunca	5	12,2	15,6	37,5
	A veces	6	14,6	18,8	56,3
	Casi siempre	5	12,2	15,6	71,9
	Siempre	9	22,0	28,1	100,0

	Total	32	78,0	100,0
Perdidos	Sistema	9	22,0	
	Total	41	100,0	

Fuente: Elaboración propia



*Figura 22 Tratamiento adecuado de los créditos de dudosa recuperación*

Fuente: Elaboración propia

Análisis: Respecto a la realización de un tratamiento adecuado a los créditos de dudosa recuperación, el 28.13% indican que siempre, un 21.88% indican que nunca, el 18.75% mencionan que a veces, asimismo el 15.63% indican que casi siempre y un 15.63% indican que casi nunca.

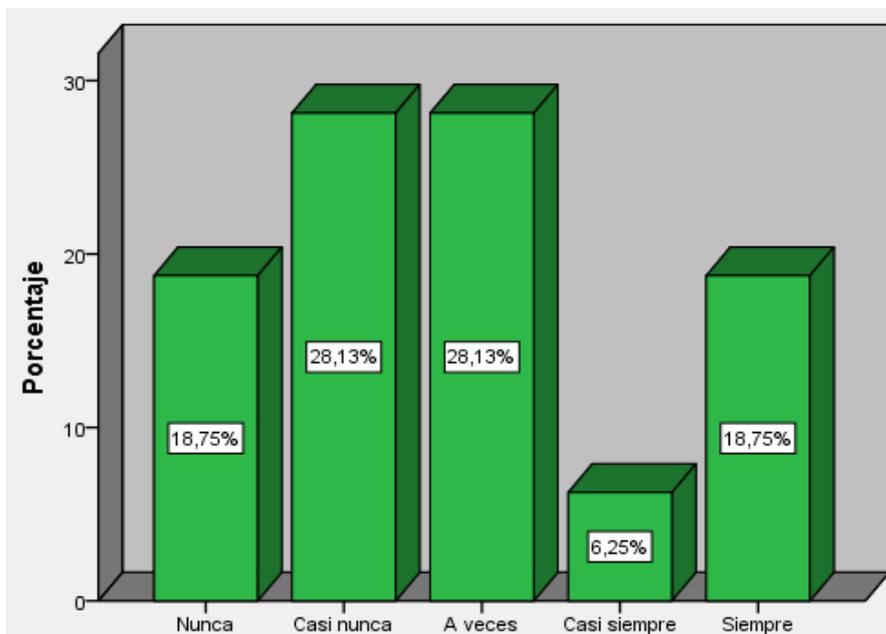
Comentario: De acuerdo con las respuestas de los encuestados se puede indicar que la entidad financiera efectúa el tratamiento de créditos dudosos, de acuerdo a la directiva de cobranzas, se evidenció que no es estricto por cuanto no presenta mayores acciones de cobranzas.

*Tabla 30 Se realiza un control permanente sobre los créditos otorgados.*

		Frecuen cia	Porcent aje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	14,6	18,8	18,8
	Casi nunca	9	22,0	28,1	46,9
	A veces	9	22,0	28,1	75,0
	Casi siempre	2	4,9	6,3	81,3
	Siempre	6	14,6	18,8	100,0
	Total	32	78,0	100,0	

Perdidos	Sistema	9	22,0
Total		41	100,0

Fuente: Elaboración propia



**Figura 23 Control permanente de los créditos otorgados**

Fuente: Elaboración propia

Análisis: Respecto al control permanente sobre los créditos otorgados, el 28.13% de los encuestados afirman que casi nunca, otro 28.13% indican que a veces, un 18.75% indican que siempre, otro 18.75% indican que nunca y un 6.25% afirman que casi siempre.

Comentario: Con referencia a la información obtenida, mediante la aplicación de la encuesta, se evidencia que la entidad financiera desarrolla un control regular sobre los créditos otorgados, el cual no es suficiente, siendo necesario ser más exhaustivo, para lo cual se considera necesario la mejora de la directa para otorgamiento de créditos, así como de cobranzas.

**Tabla 31 Se efectúa un monitoreo constante a los créditos otorgados de acuerdo a las políticas de la entidad.**

		Frecuen cia	Porcent aje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	12,2	15,6	15,6
	Casi nunca	5	12,2	15,6	31,3
	A veces	6	14,6	18,8	50,0

	Casi siempre	2	4,9	6,3	56,3
	Siempre	14	34,1	43,8	100,0
	Total	32	78,0	100,0	
Perdidos	Sistema	9	22,0		
Total		41	100,0		

Fuente: Elaboración propia

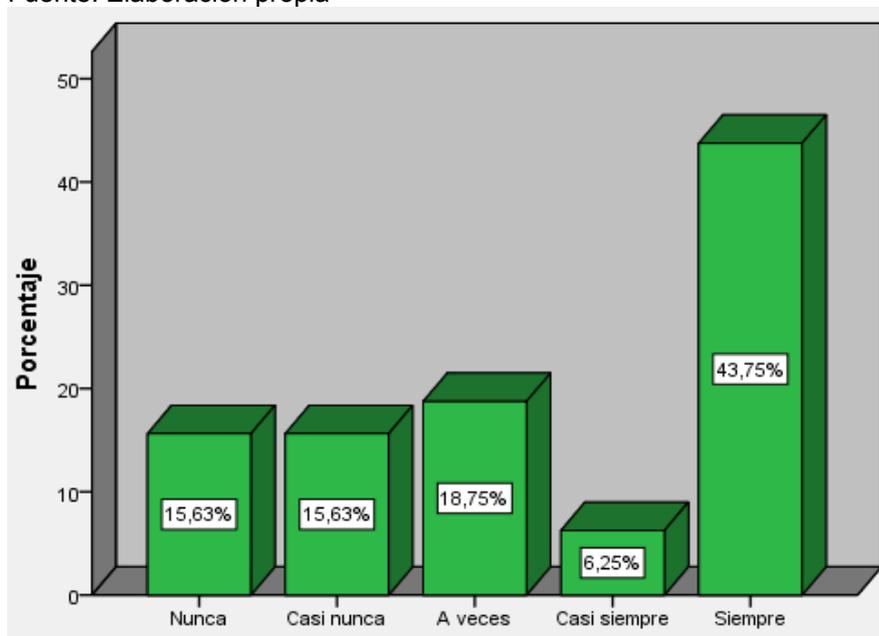


Figura 24 Monitoreo permanente sobre los créditos otorgados

Fuente: Elaboración propia

Análisis: Con referencia a lo anterior se evidencia que el 43.75% de los encuestados consideran que siempre se realiza un monitoreo constante a los créditos otorgados, el 18.75% consideran que a veces, un 15.63% indican casi nunca, otro 15.63% consideran que nunca y un 6.25% casi siempre.

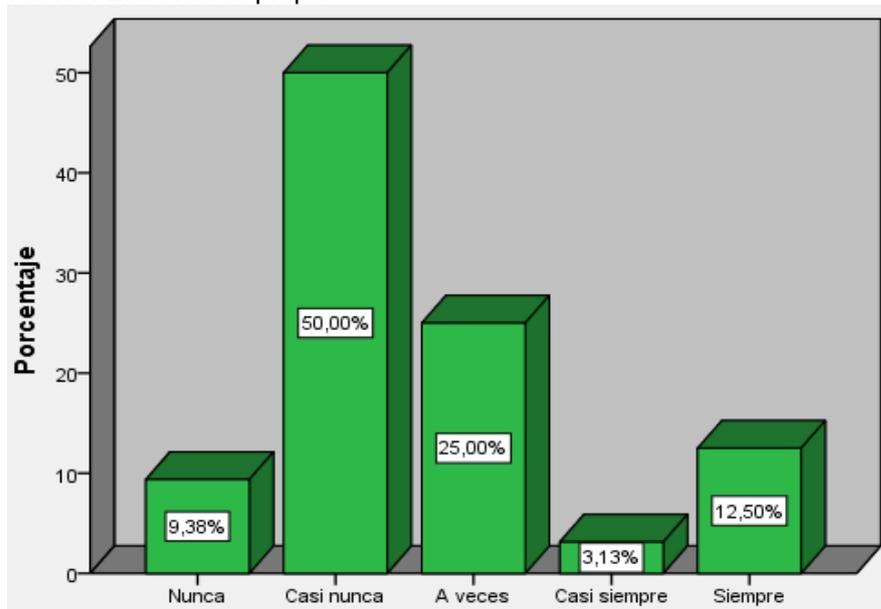
Comentario: Respecto a los resultados obtenidos se puede indicar que en la entidad financiera se realiza un seguimiento constante a los créditos, por otro lado se evidenció que este es superficial, no considerándose ello de acuerdo con indicadores económicos, sobre el desarrollo de los créditos, sobre el crecimiento de los negocios.

Tabla 32 La entidad financiera realiza un control crediticio por cada uno de los productos financieros ofertados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	7,3	9,4	9,4
	Casi nunca	16	39,0	50,0	59,4

	A veces	8	19,5	25,0	84,4
	Casi siempre	1	2,4	3,1	87,5
	Siempre	4	9,8	12,5	100,0
	Total	32	78,0	100,0	
Perdidos	Sistema	9	22,0		
Total		41	100,0		

Fuente: Elaboración propia



*Figura 25 Control sobre cada producto financiero*

Fuente: Elaboración propia

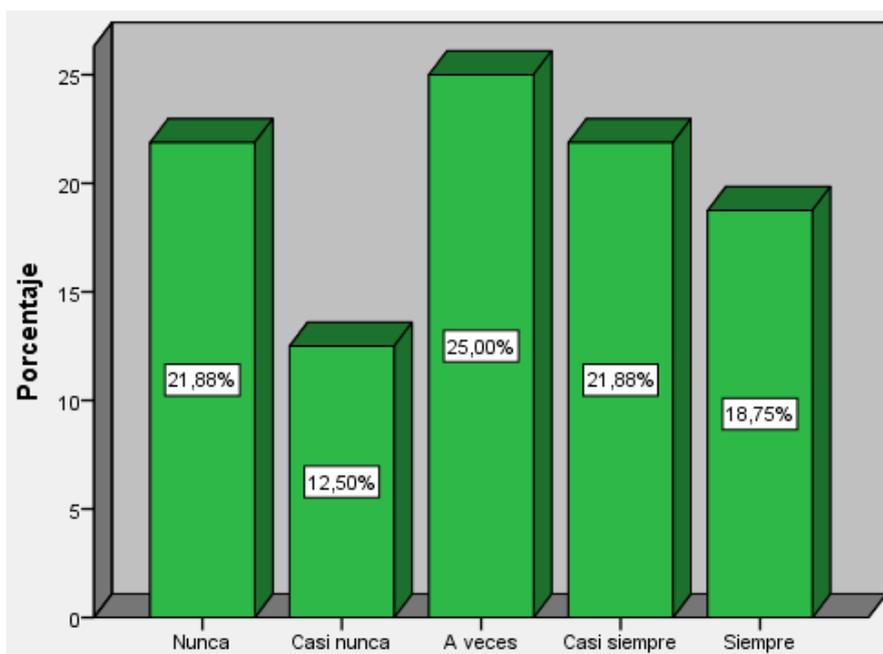
Análisis: Con referencia a lo anterior se evidencia que el 50% de los encuestados consideran que casi nunca se realiza un control crediticio por cada producto financiera otorgado, el 25% indica que a veces, un 12.50% mencionan que siempre y un 9.38% consideran que nunca.

Comentario: De acuerdo al trabajo de campo realizado, se evidenció que el control realizado por la entidad financiera sobre los créditos otorgados es desarrollado de manera general, mas no por producto financiera, siendo necesario ello para poder realizar un control más detallado, considerando las particularidades de los productos financieros.

*Tabla 33 La entidad financiera determina de manera correcta el índice de morosidad.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	17,1	21,9	21,9
	Casi nunca	4	9,8	12,5	34,4
	A veces	8	19,5	25,0	59,4
	Casi siempre	7	17,1	21,9	81,3
	Siempre	6	14,6	18,8	100,0
	Total	32	78,0	100,0	
	Perdidos	Sistema	9	22,0	
Total		41	100,0		

Fuente: Elaboración propia



*Figura 26 Cálculo correcto de índice de morosidad*

Fuente: Elaboración propia

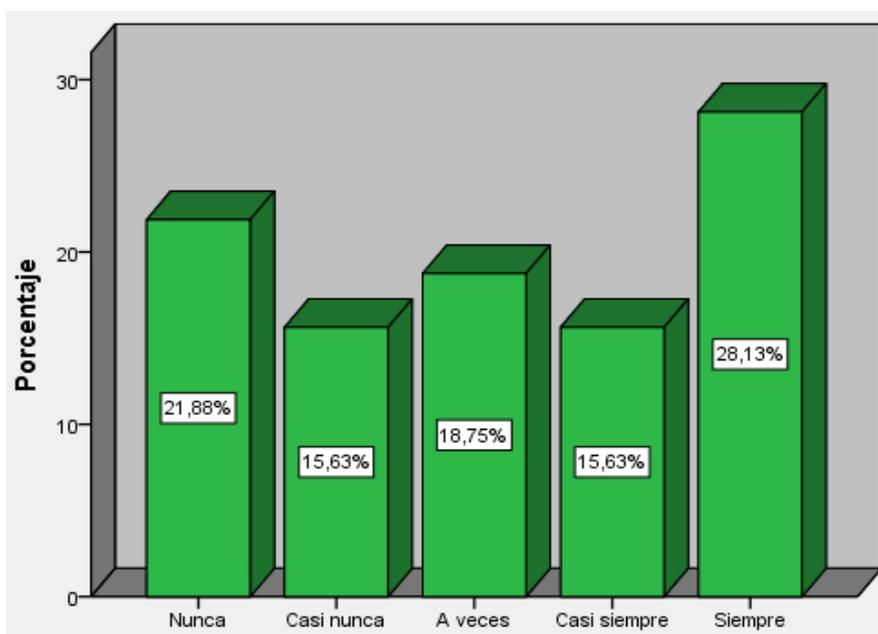
Análisis: El 25% de los encuestados mencionan que a veces se determinan de manera correcta el índice de morosidad, un 21.88% consideran que casi siempre, un 21.88% mencionan que nunca, un 18.75% indican que siempre y un 12.50% indican que casi nunca.

Comentario: En base a la información obtenida, mediante el trabajo de campo realizado, se puede indicar que el índice de morosidad determinado en la entidad es realizado de manera correcta.

*Tabla 34 La morosidad establecida es registrada adecuadamente por la entidad financiera.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	17,1	21,9	21,9
	Casi nunca	5	12,2	15,6	37,5
	A veces	6	14,6	18,8	56,3
	Casi siempre	5	12,2	15,6	71,9
	Siempre	9	22,0	28,1	100,0
	Total	32	78,0	100,0	
Perdidos	Sistema	9	22,0		
Total		41	100,0		

Fuente: Elaboración propia



*Figura 27 Registro adecuado de morosidad*

Fuente: Elaboración propia

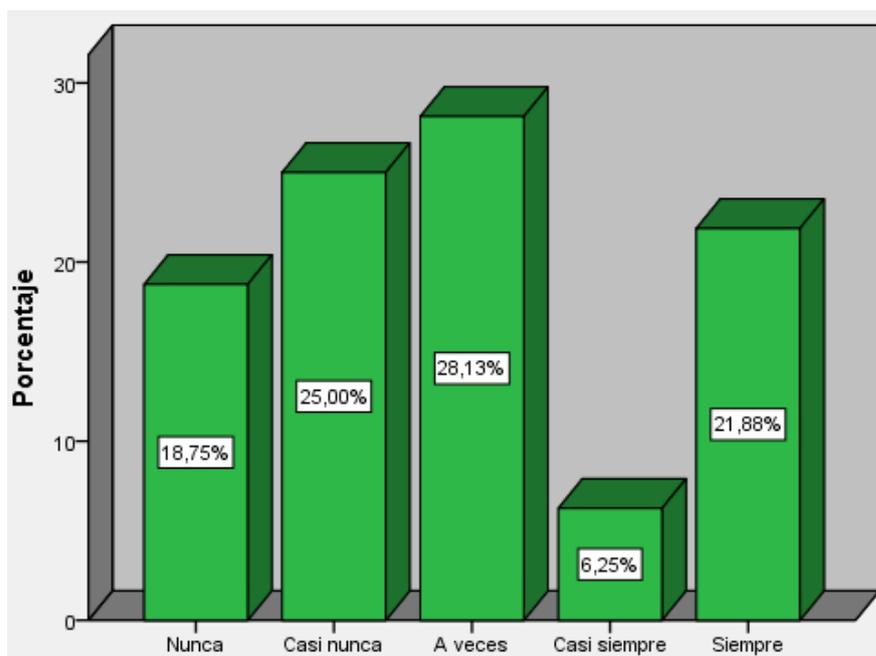
Análisis: El 28.13% de los encuestados mencionan la morosidad siempre se registra de manera adecuada, un 21.88% consideran que nunca, un 18.75% mencionan que a veces, un 15.63% indican que casi siempre y un 15.63% indican que casi nunca.

Comentario: Con respecto a la información proporcionada, se puede mencionar que la morosidad determinada por la entidad es registrada de manera correcta en los reportes correspondiente de cada crédito que incurre en mora, asimismo, está considerando en la base de datos de la entidad financiera, como antecedente del crédito otorgado.

*Tabla 35 La entidad financiera desarrolla un control permanente sobre la cartera morosa.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	14,6	18,8	18,8
	Casi nunca	8	19,5	25,0	43,8
	A veces	9	22,0	28,1	71,9
	Casi siempre	2	4,9	6,3	78,1
	Siempre	7	17,1	21,9	100,0
	Total	32	78,0	100,0	
	Perdidos	Sistema	9	22,0	
Total		41	100,0		

Fuente: Elaboración propia



*Figura 28 Desarrollo de control permanente sobre la cartera morosa*

Fuente: Elaboración propia

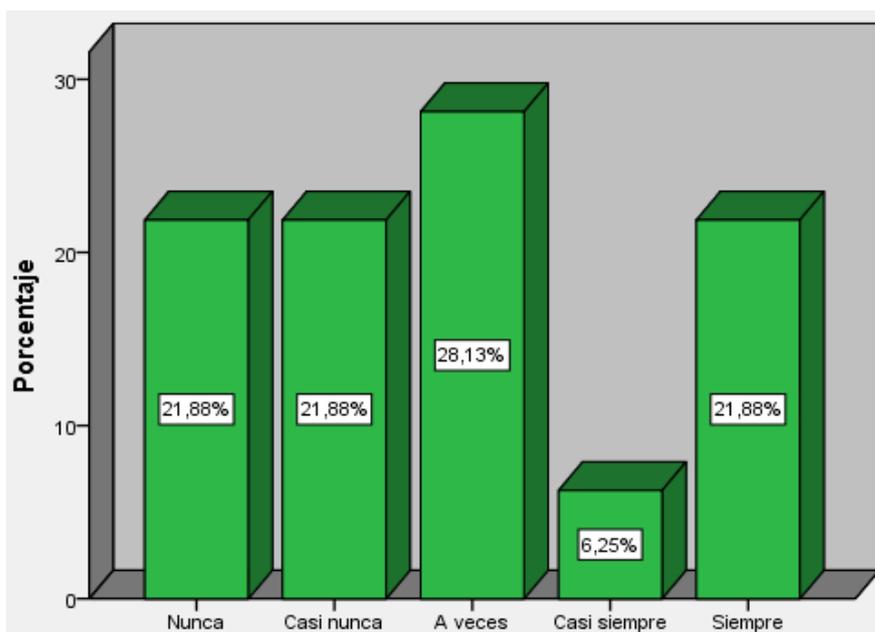
Análisis: Respecto al control permanente sobre la cartera morosa, el 28.13% de los encuestados indican que a veces, un 25% considera que casi nunca, el 18.75% afirman que nunca, asimismo un 21.88% consideran que siempre y un 6.25% consideran que casi siempre.

Comentario: En base a las respuestas de los encuestados sobre lo anterior se puede indicar que el control efectuado sobre la cartera morosa, es realizado de manera relativo, siendo necesario efectuar mayor seguimiento a los créditos morosos, como política de la entidad.

*Tabla 36 La entidad realiza los procedimientos de cobranza de manera rigurosa para evitar el incremento de morosidad.*

		Frecuencia	Porcent aje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	17,1	21,9	21,9
	Casi nunca	7	17,1	21,9	43,8
	A veces	9	22,0	28,1	71,9
	Casi siempre	2	4,9	6,3	78,1
	Siempre	7	17,1	21,9	100,0
	Total	32	78,0	100,0	
	Perdidos	Sistema	9	22,0	
Total		41	100,0		

Fuente: Elaboración propia



*Figura 29 Procedimiento de cobranza de manera rigurosa*

Fuente: Elaboración propia

Análisis: Con respecto a la realización de los procedimientos de cobranza de manera rigurosa, el 28.13% de los encuestados indican que a veces, un 21.88% mencionan que nunca y casi nunca, por otro lado un 21.88% consideran que siempre y un 6.25% casi siempre.

Comentario: De acuerdo con la información proporcionada, se puede indicar que en la entidad, se realizan los procedimientos de cobranza de acuerdo a la directiva de cobranzas, no siendo suficientes, debido a que no son muy rigurosos, por lo cual es necesario efectuar ajustes a la directa de cobranzas.

## V. DISCUSIÓN

Luego de haber verificado los resultados, se procede a desarrollar la discusión que se señala en el objetivo determinar la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad en Microfinanzas Arariwa, Agencia Cusco, Distrito de Wanchaq, periodo 2019, para lo cual se ha realizado el procesamiento de datos en el software SPSS vs 25, la variable 01 cuenta con 19 ítems y la variable 02 está conformada por 10 ítems, luego de la aplicación del cuestionario se procesó los datos obtenidos en el mencionado software, se realizó la validez de instrumento, mediante el Alfa de Cronbach, y se obtuvo una confiabilidad de 0,802 y 0,845 para las variables evaluación crediticia y morosidad respectivamente. Demostrando una confiabilidad fuerte, que, según Hernández, R. et al. (2014) considera cuanto se acerque más a 1, es aceptable y confiable.

De acuerdo con los resultados se acepta la hipótesis general que indica que la evaluación crediticia se relaciona de manera significativa con la morosidad en Microfinanzas Arariwa, Agencia Cusco, Distrito de Wanchaq, periodo 2019, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman y dio un resultado de  $Rho=0.581$ , entre las variables: evaluación crediticia y morosidad que indica una correlación positiva considerable; y cuyo nivel de significancia es menor a 0.05 ( $Sig.= 0,000 < 0.05$ ), por lo cual se aceptó la hipótesis alterna.

De acuerdo con los resultados obtenidos mediante la aplicación de la prueba estadística, se evidencia que la evaluación crediticia se relaciona con la morosidad, considerando que una adecuada o inadecuada evaluación crediticia, tendrá repercusión en el nivel de morosidad, en el estudio se evidenció que la evaluación crediticia es desarrollada de manera relativa, por cuanto la directiva para otorgamiento de créditos presenta deficiencia, no siendo clara en muchos aspectos, por otro lado se identificó la falta de capacitación adecuada al personal para el otorgamiento de créditos. De forma similar Pérez y Pérez (2019) en su estudio desarrollado sobre “Evaluación crediticia y morosidad en clientes de Mi Banco, Oficina principal Cusco 2019”, desarrollado con el objetivo de determinar la relación entre la evaluación del crédito y la morosidad en la entidad financiera Mi Banco - Cusco, el citado estudio fue de alcance correlacional, desarrollado bajo un diseño no experimental transversal y enfoque cuantitativo, mencionó que

existe relación entre la evaluación crediticia y la morosidad, con un grado de relación negativa de 45%, lo que indica que a mayor nivel de evaluación menor el grado de morosidad. Asimismo de forma similar Díaz y Juárez (2018) en su estudio “Estrategias de riesgo crediticio para disminuir el índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tumán”, con la finalidad de dar una propuesta de mejora mediante estrategias para mitigar el riesgo crediticio y disminuir la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tumán, dicho estudio fue de nivel descriptivo, concluyó que la evaluación de crédito influyen de manera negativa en la morosidad de los socios, ello como consecuencia de una inadecuada evaluación en consecuencia los índices de morosidad son altos.

Para la aceptación de la hipótesis específica 01, la evaluación cualitativa del crédito se relaciona de manera significativa con la morosidad en Microfinanzas Arariwa, Agencia Cusco, Distrito de Wanchaq, periodo 2019 , se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman y dio un resultado de  $Rho=0.-0.361$ , entre la variable evaluación cualitativa y morosidad, indicando una correlación negativa media; asimismo se evidenció que el valor de la significancia es menor a 0.05, por ende, aceptamos la hipótesis alterna.

De acuerdo con los resultados obtenidos mediante la aplicación de la prueba estadística, se evidencia que la evaluación cualitativa de créditos se relaciona con la morosidad, se evidenció por otro lado que la evaluación crediticia presenta deficiencias, no es efectuada de manera completa, ello debido a que la directiva para el otorgamiento de créditos, no detalla aspectos relevantes para la evaluación crediticia, como los créditos obtenidos por la unidad familiar y experiencia crediticia de cónyuge, así como referencias del cónyuge. De forma similar Cruz y Bacilio (2018) en su trabajo titulado “Estrategias de riesgo crediticio para disminuir el índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tumán”, tuvo como objetivo, determinar el impacto de la evaluación en el nivel de morosidad, el estudio fue realizado bajo un diseño no experimental, de nivel descriptivo, concluyó que existen deficiencias en la evaluación de los créditos otorgados, por consiguiente se tiene un nivel relativo de morosidad, considerando que a los clientes antiguos no se les hace una debida evaluación.

Para la aceptación de la hipótesis específica 02, la evaluación cuantitativa del crédito se relaciona de manera significativa con la morosidad en Microfinanzas Arariwa, Agencia Cusco, Distrito de Wanchaq, periodo 2019, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman y dio un resultado de  $Rho=0.-0.567$ , entre la variable evaluación cuantitativa y morosidad, indicando una correlación positiva considerable; asimismo se evidenció que el valor de la significancia es menor a 0.05, por ende, aceptamos la hipótesis alterna.

Se evidencia que existe relación entre la evaluación cuantitativa del crédito y la morosidad, ello a pesar de que la evaluación cuantitativa no se efectuó del todo bien, considerando que no se realiza una evaluación adecuada de los ingresos de la unidad familiar, otros ingresos, así como la evaluación de otros egresos fijos y variables. De manera similar Ticona (2018) en su trabajo titulado “Evaluación del crédito y su incidencia en el índice de morosidad de Mi Banco – Banco de la Microempresa S. A. Agencia Juli del periodo 2015”, el cual tuvo como objetivo Evaluar la incidencia de la evaluación de crédito en el índice de morosidad, fue desarrollado de tipo cuantitativo, con un diseño no experimental, con un método analítico, en el cual se arribó a la conclusión de que la evaluación crediticia incide de manera indirecta en la morosidad, ello en base al coeficiente de correlación de Pearson, considerando que a mayor evaluación, se podrá reducir la morosidad.

Para la aceptación de la hipótesis específica 03, la evaluación crediticia del crédito se relaciona de manera significativa con la cartera morosa en Microfinanzas Arariwa, Agencia Cusco, Distrito de Wanchaq, periodo 2019, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman y dio un resultado de  $Rho=0.-0.361$ , entre la variable evaluación crediticia y cartera morosa, indicando una correlación negativa media; asimismo se evidenció que el valor de la significancia es menor a 0.05, por ende, aceptamos la hipótesis alterna.

Se evidencia que existe relación entre la evaluación crediticia y la cartera morosa, respecto a ello se identificó que la evaluación presenta deficiencias, teniendo incidencia en el incremento de cartera morosa, por cuanto la directiva no contribuye de manera adecuada con ello, asimismo no se tiene una capacitación adecuada al personal que labora. De manera similar Arias (2017) en su trabajo de

investigación titulado “Administración del riesgo crediticio y morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán agencia Puerto Maldonado periodo 2016”, con el objetivo de determinar la relación entre el riesgo crediticio y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán, dicho estudio fue descriptivo, no experimental y se desarrollado en base a un enfoque cuantitativo, llega a concluir que la administración de riesgo crediticio se relaciona significativamente con la morosidad, así mismo, se observó que no se aplican correctamente las políticas de crédito lo que trae como consecuencia altos niveles de morosidad.

## VI. CONCLUSIONES

1. En base al análisis estadístico realizado, se llegó a la siguiente conclusión que la evaluación crediticia se relaciona de manera significativa con la morosidad en Microfinanzas Arariwa, Agencia Cusco, Distrito de Wanchaq, periodo 2019, se aceptó la hipótesis alterna mediante la aplicación del coeficiente de correlación de Spearman, asimismo respecto al nivel de correlación se obtuvo un valor de ( $Rho = 0.581$ ), lo que muestra que existe una correlación positiva considerable. De acuerdo con los resultados obtenidos mediante la aplicación de la prueba estadística, se evidencia que la evaluación crediticia se relaciona con la morosidad, considerando que una adecuada o inadecuada evaluación crediticia, tendrá repercusión en el nivel de morosidad, en el estudio se evidenció que la evaluación crediticia es desarrollada de manera relativa, por cuanto la directiva para otorgamiento de créditos presenta deficiencia, no siendo clara en muchos aspectos, por otro lado se identificó la falta de capacitación adecuada al personal para el otorgamiento de créditos.
2. En base al análisis estadístico realizado, se llegó a la siguiente conclusión que la evaluación cualitativa del crédito se relaciona de manera significativa con la morosidad en Microfinanzas Arariwa, Agencia Cusco, Distrito de Wanchaq, periodo 2019, se aceptó la hipótesis alterna mediante la aplicación del coeficiente de correlación de Spearman, asimismo respecto al nivel de correlación se obtuvo un valor de ( $Rho = -0.361$ ), lo que muestra que existe una correlación negativa media. De acuerdo con los resultados obtenidos mediante la aplicación de la prueba estadística, se evidencia que la evaluación cualitativa de créditos se relaciona con la morosidad, se evidenció por otro lado que la evaluación crediticia presenta deficiencias, no es efectuada de manera completa, ello debido a que la directiva para el otorgamiento de créditos, no detalla aspectos relevantes para la evaluación crediticia, como los créditos obtenidos por la unidad familiar y experiencia crediticia de cónyuge, así como referencias del cónyuge.
3. En base al análisis estadístico realizado, se llegó a la siguiente conclusión que la evaluación cuantitativa del crédito se relaciona de manera

significativa con la morosidad en Microfinanzas Arariwa, Agencia Cusco, Distrito de Wanchaq, periodo 2019, se aceptó la hipótesis alterna mediante la aplicación del coeficiente de correlación de Spearman, asimismo respecto al nivel de correlación se obtuvo un valor de ( $Rho = 0.567$ ), lo que muestra que existe una correlación positiva considerable. Se evidencia que existe relación entre la evaluación cuantitativa del crédito y la morosidad, ello a pesar de que la evaluación cuantitativa no se efectuó del todo bien, considerando que no se realiza una evaluación adecuada de los ingresos de la unidad familiar, otros ingresos, así como la evaluación de otros egresos fijos y variables.

4. En base al análisis estadístico realizado, se llegó a la siguiente conclusión que la evaluación crediticia se relaciona de manera significativa con la cartera morosa en Microfinanzas Arariwa, Agencia Cusco, Distrito de Wanchaq, periodo 2019, se aceptó la hipótesis alterna mediante la aplicación del coeficiente de correlación de Spearman, asimismo respecto al nivel de correlación se obtuvo un valor de ( $Rho = 0.405$ ), lo que muestra que existe una correlación positiva media. Se evidencia que existe relación entre la evaluación crediticia y la cartera morosa, respecto a ello se identificó que la evaluación presenta deficiencias, teniendo incidencia en el incremento de cartera morosa, por cuanto la directiva no contribuye de manera adecuada con ello, asimismo no se tiene una capacitación adecuada al personal que labora.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda a la Gerencia general en coordinación con el área de plataforma y créditos, realizar los ajustes necesarios a la directiva general para el otorgamiento de créditos, considerando los detalles necesarios para una mejora evaluación crediticia, asimismo impulsar de mejor manera la capacitación a los trabajadores, implicados en el otorgamiento de créditos.
2. Se recomienda a la alta Gerencia propiciar los ajustes necesarios a directiva para el otorgamiento de créditos, en coordinación con el área de créditos, ello de acuerdo a las políticas de la entidad financiera, siendo necesario detallar aspectos relacionados a los ingresos adicionales del cliente, así como ingresos relacionados por unidad familiar, considerando experiencia y referencias por parte del cónyuge.
3. Se recomienda a través de la Gerencia general disponer los ajustes necesarios a la directiva de créditos, sobre la evaluación cuantitativa, poniendo mayor énfasis en el análisis de ingreso adicionales, ingresos de la unidad familiar e ingresos del cónyuge
4. Se recomienda a la Gerencia general realizar un mayor seguimiento y supervisión sobre la labor de evaluación crediticia, para evitar mayor incremento de la cartera morosa en un futuro, asimismo mejorar las políticas para evaluación crediticia, por otro lado impulsar de mejor manera la capacitación a los trabajadores que desarrollan dicha labor.

## REFERENCIAS

- Aguilar, G., Camargo, G., & Morales, R. (2006). Análisis de la morosidad en el sistema bancario peruano. *CIES*, 74-81.
- Alcívar, X. K., & Bravo, V. P. (2020). Índice del riesgo de morosidad en los microcréditos simples; caso Cooperativa de Ahorro y Crédito Chone Ltda. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada Yachasun-ISSN*, 4(7), 182-198.
- ARARIWA. (2015). *Manual de Bancos Comunales*. Cusco: Microfinanciera Arariwa.
- Araujo, P., Pimienta, D. P., Ferreira, A., & Moreira, E. (2018). *Effects of the electronic invoice program on the increase of*. Brazil: [http://www.scielo.br/pdf/rap/v53n2/en\\_1982-3134-rap-53-02-481.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rap/v53n2/en_1982-3134-rap-53-02-481.pdf).
- Arias, P. A. (2017). *Administración del riesgo crediticio y morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán agencia Puerto Maldonado periodo 2016*. Cusco - Perú: Tesis de pregrado, Universidad Andina del Cusco.
- Bobadilla, E. (2019). *En el 2018 Aumentó la Morosidad Crediticia en el Perú*. Gestión : <https://gestion.pe/publireportaje/2018-aumento-morosidad-credicia-peru-255634-noticia/>.
- Bradley, S., & Green, C. (2020). *The economics of Education a comprehensive overview*. San Diego: Elsevier Ltd.
- Caetano, R., Curi, R., & García, C. (2019). *The incorporation of nusinersen by the Brazilian Unified National Health System: critical thoughts on the institutionalization of health technology assessment in Brazil*. Cuadernos de Saude Publica: <https://scielosp.org/article/csp/2019.v35n8/e00099619/>.
- Canahuire, E. (2015). *¿Cómo hacer la tesis universitaria? Una guía para investigadores*. Cusco: Colorgraf.
- Cárdena, M., & Velasco, B. M. (2014). Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa

Social del Estado prestadora de servicios de salud. *Revista Fac. Nac. Salud Pública*, 32(1), 16-25.

Carniro, M., Pereira, A., & Serrao, L. (2016). *EVALUATION OF BANKING EFFICIENCY THROUGH INTERMEDIATION APPROACH: A COMPARATIVE ANALYSIS OF BRAZILIAN FINANCIAL INSTITUTIONS*. REAd. Revista Eletrônica de Administração (Porto Alegre): <https://doi.org/10.1590/1413-2311.07315.55484>.

Castillo, A. M., & Cárdenas, F. O. (2016). *Factores determinantes de la morosidad en las cajas municipales de Ahorro y Crédito en el Perú*. Lima - Perú: Universidad el Pacífico.

Ceñedo, C. A., & Palma, G. R. (2020). Gestión de riesgo de crédito, para mejorar la calidad de la cartera de microcrédito, en la Cooperativa Comercio Ltda. *Polo del Conocimiento: Revista científica - profesional*, 5(3), 225-254.

Chavarín, R. (2015). *Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México*. Universidad de Guadalajara: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-53462015000100073](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-53462015000100073).

Chongo, I. B. (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*. Quito: Universidad Central del Ecuador.

Comisión de Basilea de Supervisión de Bancos. (1999). *Principios para la Administración del Riesgo del Crédito*.

Cruz, R. G., & Bacilio, L. (2018). *Las debilidades en la evaluación crediticia y su impacto en la morosidad de la empresa comercializadora Grupo Lives SAC en Trujillo 2017*. Trujillo - Perú: Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte.

Díaz, G. B., & Juárez, Y. I. (2018). *Estrategias de riesgo crediticio para disminuir el índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tumán*. Pimentel - Perú: Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán.

- Do lago, L. C., Aparecida , G., & Aline, C. (2019). *Corporate Education: Analysis of the Contribution Index and Organizational Competency Development*. Revista EAN: <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2443> .
- Do Lago, L. C., Aparecida, G., & Aline, C. (2019). *Corporate Education: Analysis of the Contribution Index and Organizational Competency Development*. Revista EAN: Universidad del Pacífico.
- Erazo, Y. B., & Sáenz, M. G. (2018). *Análisis financiero del índice de morosidad del crédito educativo otorgado por el Banco del Pacífico en el Ecuador periodo 2014-2016*. Quito- Ecuador: Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador.
- FELABAN. (2020). *Informe trimestral Económico Bancario Regional* . Federacion latinoamerica de Bancos: <https://felaban.s3-us-west-2.amazonaws.com/publicaciones/Informe%20Econ%C3%B3mico%20Bancario%20Trimestral%20No%2019.pdf>.
- Fernandez , J. A., Bejarano, V., & Virseda, J. A. (2019). *Risk assessment with Data Mining: the Spanish financial system*. Revista mexicana de economía y finanzas: <https://doi.org/10.21919/remef.v14i3.349> .
- Fernández, H., & Tarrillo, P. (2020). *Incidencia de la evaluación crediticia en la morosidad de créditos pequeña y consumo personal en Financiera Credinka S.A., Bambamarca*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].
- Golman, M., & Bekerman, M. (2018). *WHAT DRIVES DEBT DEFAULTS IN MICROFINANCE? THE CASE OF THE ASOCIACIÓN CIVIL AVANZAR*. Problemas del desarrollo: <http://www.scielo.org.mx/pdf/prode/v49n195/0301-7036-prode-49-195-127-en.pdf>.
- Gomez , G., Mena , A., & Beltran, R. (2018). *Study of the determinant factors of the growth of municipal savings and credit cooperatives in Peru*. Universidad Nacional de Piura: <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v64n3/0186-1042-cya-64-03-e112-en.pdf>.

- Gómez, J. C., Rodríguez, E., Salas, J. I., & Acevedo, E. R. (2020). Análisis comparativo de la pequeña y mediana empresa. *Revista Visión Gerencial*, 19(2), 254-271.
- Gonzales , D., Maytorena , M., & Fuentes, M. (2018). *Locus of Control and Procrastination as Predictors of Physical-Sports Exercise in University Students*. *Revista Colombiana de Psicología*: <https://doi.org/10.15446/rcp.v27n2.61483>.
- Hernandez, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación, las Rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- katayama, R. (2014). *Introducción a la investigación cualitativa*. Lima - Perú: Universidad Inca Garcilazo de la Vega.
- Katayama, R. (2014). *Introduccion a la investigación cualitativa* . Lima - Perú: Universidad Inca Garcilazo de la Vega.
- Ley N° 26702. (2015). *Ley del Sistema Financiero Peruano*. Lima: Diario Oficial el Peruano.
- Lizarzaburu, E., & Del Brío, J. (2016). Evolución del Sistema Financiero Peruano y su reputación bajo el índice Merco. Periodo 2010-2014. *Suma de negocios*, 7, 94-112.
- Ludovic, A., Aranguiz , M. A., & Gallegos, J. (2018). *CREDIT RISK ANALYSIS, CREDIT SCORING MODEL PROPOSAL*. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*: <https://doi.org/10.18359/rfce.2666> .
- Mamani, E. M. (2018). *Factores que influyen en la Morosidad de la cartera crediticia*. Cochabamba - Bolivia: Tesis de maestría, Universidad Mayor de San Simón.
- Manrique, T. (2020). *Factores determinantes de la morosidad de la cartera de microcréditos en el sistema microfinanciero de Bolivia, periodo 200-2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Mayor de San Andrés].

- Mena, F. J., Campos, L. P., Andrade, G. I., Pulla, L. A., & Ruiz, T. A. (2018). La administración del microcrédito y su relación con la morosidad en las cooperativas de ahorro y crédito. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagomez, A. (2014). *Metodología de la investigación Cuantitativa- Cualitativa y redacción de tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Ordóñez, I. A., & Guerra, E. (2014). Microcrédito y créditos tradicional e informal como fuentes de financiamiento: facilidad de acceso y costos del capital de trabajo. *Revista Entorno, Universidad Tecnológica de El Salvador*(57), 56-69.
- Pérez, F. O., & Fernández, H. (2007). Las redes neuronales y la evaluación del riesgo de crédito. *Revista Ingenierías Universidad de Medellín*, 6(10), 77-91.
- Perez, L., & Gomez, M. (2019). *Debt, temporality and morality: Process of subjectivation of young professional couples*. *Psicoperspectivas*: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-69242019000300006&lang=es](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-69242019000300006&lang=es).
- Pérez, N. P., & Pérez, M. (2019). *Evaluación crediticia y morosidad en clientes de Mi Banco, oficina principal Cusco 2019*. Cusco - Perú: [Tesis de pregrado, Universidad Andina del Cusco].
- Pesce, G., Redondo, J. I., Milanese, G., & Menna, J. (2018). *Multifactorial index for assessing financial performance of mutual funds*. *Estudios Gerenciales*: <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.147.2853>.
- Ravelo, J. (2012). Las Mypes en el Perú. *Estrategia*(26), 45-47.
- Rugama, S. N., Suarez, J. S., & Vásquez, M. D. (2018). *Evaluación crediticia y su relación con el riesgo crediticio de la cartera de crédito otorgada a la pequeña y Mediana empresa (PYME) por la Microfinanciera 'Tu Crédito' de la ciudad de Estelí durante el II semestre del 2018*. Nicaragua: Tesis de pregrado, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

- S & P Global. (2020). *América Latina: Panorama bancario por país julio de 2020*. S & P Global Ratings: [https://www.spglobal.com/\\_assets/documents/ratings/es/pdf/2020-07-20-america-latina-panorama-bancario-por-pais.pdf](https://www.spglobal.com/_assets/documents/ratings/es/pdf/2020-07-20-america-latina-panorama-bancario-por-pais.pdf).
- Sanchis, J. R., & Campos, V. (2019). *The economy for the common good model: an organizational approach and bibliometric análisis*. Estudios Gerenciales: <https://doi.org/10.18046/j.estger.2019.153.3361>.
- SBS. (2008). *Reglamento de gestión de riesgo crediticio*. Lima: Superintendencia de Banca y Seguros.
- Stallings, B. (2006). *Financiamiento para el desarrollo*. CEPAL.
- Stradi, M. E. (2019). *Characterization and Analysis of Business Incubation Systems in Costa Rica: The Case of Public Universities*. Innovar: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-50512019000400057&lang=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512019000400057&lang=es).
- Terán, K., Robles, J. M., & Preciado, J. M. (2019). *Equity management, as an intangible market demand: towards sustainable organizations*. Entre Ciencia e Ingeniería: <https://doi.org/10.31908/19098367.1166>.
- Ticona, E. Y. (2018). *Evaluación del crédito y su incidencia en el índice de morosidad de Mibanco - Banco de la Microempresa S. A. Agencia Juli del periodo 2015*. Juliaca: Universidad Peruana la Unión.
- Tierra, J. P. (2015). *El riesgo del crédito y la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito COORAMBATO CIA. LTDA. del Cantón Ambato*. Ambato - Ecuador : Universidad Técnica de Ambato.
- Uquillas, A., & Gonzales, C. (2017). *Macro and microeconomic determinants of credit risk stress testing: Comparative case based on nonperforming loans between Ecuador and Colombia*. Ensayos sobre POLÍTICA ECONÓMICA: <https://doi.org/10.1016/j.espe.2017.11.002>.
- Villar, A., & Vilca, C. (2015). *EVALUACIÓN DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA CARTERA MOROSA DE LA CAJA RURAL DE AHORRO y CRÉDITO*

*LOS ANDES CRÉDITO LOS ANDES S.A PUNO 2012-2013.* Puno:  
<https://www.clearpoint.org/es/blog/factores-que-influyen-en-su-credito/>.

## ANEXOS

## Anexo N° 01: Matriz de Consistencia

Título: Evaluación crediticia y la morosidad en Microfinanzas Arariwa, Agencia Cusco, Distrito de Wanchaq, periodo 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Cuál es la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad en Microfinanzas Arariwa, Agencia Cusco, Distrito de Wanchaq, periodo 2019?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad en Microfinanzas Arariwa, Agencia Cusco, Distrito de Wanchaq, periodo 2019.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b> La evaluación crediticia se relaciona de manera significativa con la morosidad en Microfinanzas Arariwa, Agencia Cusco, Distrito de Wanchaq, periodo 2019.</p>	<p><b>VARIABLE 1:</b> Evaluación crediticia</p> <p><b>DIMENSIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evaluación cualitativa</li> <li>▪ Evaluación cuantitativa</li> <li>▪ Destino del Crédito</li> </ul> <p><b>VARIABLE 2:</b> Morosidad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Créditos dudosos</li> <li>▪ Cartera de créditos totales</li> <li>▪ Cartera</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Enfoque de estudio: Cuantitativo.</li> <li>2. Tipo de estudio: básico</li> <li>3. Nivel de estudio: correlacional</li> <li>4. Diseño de estudio: No experimental transeccional.</li> <li>5. Población y muestra: Está formada por los trabajadores que labora en la financiera Arariwa.</li> <li>6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos: Se consideró la encuesta y su instrumento el cuestionario.</li> </ol>
<p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b> ¿Cuál es la relación entre la evaluación cualitativa del crédito y la morosidad en Microfinanzas Arariwa, Agencia Cusco, Distrito de Wanchaq, periodo 2019? ¿Cuál es la relación entre la evaluación cuantitativa del crédito y la morosidad en Microfinanzas Arariwa,</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> Determinar la relación entre la evaluación cualitativa del crédito y la morosidad en Microfinanzas Arariwa, Agencia Cusco, Distrito de Wanchaq, periodo 2019.  Determinar la relación entre la evaluación cuantitativa del crédito y la morosidad en Microfinanzas Arariwa,</p>	<p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b> La evaluación cualitativa del crédito se relaciona de manera significativa con la morosidad en Microfinanzas Arariwa, Agencia Cusco, Distrito de Wanchaq, periodo 2019.  La evaluación cuantitativa del crédito se relaciona de manera significativa con la</p>		

<p>Agencia Cusco, Distrito de Wanchaq, periodo 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la evaluación crediticia y la cartera morosa en Microfinanzas Arariwa, Agencia Cusco, Distrito de Wanchaq, periodo 2019?</p>	<p>Agencia Cusco, Distrito de Wanchaq, periodo 2019.</p> <p>Determinar la relación entre la evaluación crediticia y la cartera morosa en Microfinanzas Arariwa, Agencia Cusco, Distrito de Wanchaq, periodo 2019.</p>	<p>morosidad en Microfinanzas Arariwa, Agencia Cusco, Distrito de Wanchaq, periodo 2019.</p> <p>La evaluación crediticia se relaciona de manera significativa con la cartera morosa en Microfinanzas Arariwa, Agencia Cusco, Distrito de Wanchaq, periodo 2019.</p>	<p>morosa</p>	
---	---	---	---------------	--

**Anexo N° 02: Matriz operacionalización de variables**

**Título: Evaluación crediticia y la morosidad en Microfinanzas Arariwa, Agencia Cusco, Distrito de Wanchaq, periodo 2019**

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
EVALUACION CREDITICA	Es una herramienta importante y fundamental para obtener niveles óptimos de morosidad, porque al realizar un buen análisis, se está otorgando créditos con menor probabilidad de no pago por parte de los clientes. Ticona (2018)	Una adecuada evaluación crediticia va a depender del conocimiento pleno que se tenga del cliente, se tiene que recabar toda la información que sea posible, en ello se considera la evaluación cualitativa, la evaluación cuantitativa, así como el destino del crédito. Villar (2015)	Evaluación cualitativa	Créditos obtenidos por el propietario o dueño del negocio
				Deudas pendiente de pago por el propietario o dueño del negocio
				Deudas en cobranza del propietario o dueño del negocio
				Calificación financiera del propietario o dueño del negocio
				Referencias comerciales del cliente
				Capacidad de pago de los clientes del negocio
			Evaluación cuantitativa	Situación Financiera del negocio
				Situación Económica del negocio
				Liquidez del negocio
				Rentabilidad del Negocio
				Cuentas por cobrar del negocio
				Prestamos del negocio
				Cuentas por pagar del negocio

				Flujo de caja del negocio
				Indicadores financieros del negocio
			Destino del crédito	Compra de activo fijo para el negocio
				Compra de deuda
				Compra de mercaderías o insumos
MOROSIDAD	Retraso en el cumplimiento del pago de las obligaciones contraídas, este término se utiliza cuando el deudor no paga el capital ni el interés en la fecha de su vencimiento. (Pedroza, 2018)	Para poder calcular la morosidad existe el índice de morosidad el cual considera los créditos de recuperación dudosa y la cartera total de créditos. (Castillo y Cárdenas, 2016)	Créditos dudosos	Control de créditos dudosos
			Cartera de créditos totales	Control de créditos por producto financiero
			Cartera morosa	Índice de Morosidad

## Anexo N° 03: Validez y confiabilidad de instrumento



### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:

Presente

**Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Por medio del presente nos dirigimos a usted para expresarle nuestros saludos y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiantes del Taller de Elaboración de Tesis, de la EP de Contabilidad promoción 2021, requerimos validar los instrumentos con los cuales debemos recoger la información necesaria para poder desarrollar la investigación y posteriormente optar el Título Profesional de Contador Público.

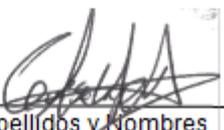
El título o nombre del Informe de investigación es: **“Evaluación crediticia y la morosidad en Microfinanzas Arariwa, Agencia Cusco, Distrito de Wanchaq, periodo 2019”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recurro y apelo a su connotada experiencia a efecto que se sirva aprobar el instrumento aludido.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones e indicadores.
- Matriz de Operacionalización.
- Matriz de consistencia.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Cuestionario de encuesta.

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

Atentamente,



Apellidos y Nombres

Guisela Paredes Valencia.

DNI: 43975897



Apellidos y Nombres

Wendy Yovana Huamani Flores.

DNI: 77423310



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

## INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Quispe Quispe Jorge Dennis  
 I.2. Especialidad del Validador: Gestión pública  
 I.3. Cargo e Institución donde labora: Consultor  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta  
 I.5. Autor del instrumento: Br. Guisela Paredes Valencia.  
 Br. Wendy Yovana Huamani Flores.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

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

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

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

Ninguna

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

94 %
------

Cusco, 20 de Junio de 2021

  
 Firma de experto informante  
 DNI: 46933169  
 Teléfono: 941413705



**V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:**

**Variable 1: EVALUACIÓN CREDITICIA**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1		X	
Ítem 2		X	
Ítem 3	X		
Ítem 4	X		
Ítem 5	X		
Ítem 6	X		
Ítem 7	X		
Ítem 8		X	
Ítem 9	X		
Ítem 10	X		
Ítem 11	X		
Ítem 12	X		
Ítem 13	X		
Ítem 14	X		
Ítem 15	X		
Ítem 16	X		
Ítem 17	X		
Ítem 18	X		
Ítem 19	X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Variable 2: MOROSIDAD

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 20		x	
Item 21		x	
Item 22		x	
Item 23	x		
Item 24	x		
Item 25	x		
Item 26	x		
Item 27	x		
Item 28	x		
Item 29	x		

Cusco, 2 de Junio de 2021

Firma de experto informante

DNI: 46933169

Teléfono: 941413705



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

## INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. **DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Puma Concha Marces  
 I.2. Especialidad del Validador: Gestión pública  
 I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta  
 I.5. Autor del instrumento: Br. Guisela Paredes Valencia.  
 Br. Wendy Yovana Huamani Flores.

II. **ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				90 %	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				90 %	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					100 %
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				85 %	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					100 %
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					100 %
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al proposito de la investigación					100 %
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					100 %
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					100 %
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					100 %
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

III. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

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

Ninguna

IV. **PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

95 %

Cusco, 20 de Junio de 2021

Firma de experto informante  
DNI: 41662775

Teléfono: 984638691

**V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:**
**Variable 1: EVALUACIÓN CREDITICIA**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	x		
Item 2	x		
Item 3	x		
Item 4	x		
Item 5	x		
Item 6	x		
Item 7	x		
Item 8	x		
Item 9	x		
Item 10	x		
Item 11	x		
Item 12	x		
Item 13	x		
Item 14	x		
Item 15	x		
Item 16	x		
Item 17	x		
Item 18	x		
Item 19	x		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Variable 2: MOROSIDAD

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 20	x		
Item 21	x		
Item 22	x		
Item 23	x		
Item 24	x		
Item 25	x		
Item 26	x		
Item 27	x		
Item 28	x		
Item 29	x		

Cusco, 2 de Junio de 2021

Firma de experto informante

DNI: 41662775

Teléfono: 984638691

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO**
**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION**
**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Rimayhuaman Grajeda Jonars  
 I.2. Especialidad del Validador: Auditoria  
 I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta  
 I.5. Autor del instrumento: Br. Guisela Paredes Valencia.  
 Br. Wendy Yovana Huamani Flores.

**II. ASPECTOS DE VALIDACION E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80 %	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				80 %	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					90 %
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				80 %	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					90 %
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					95 %
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					95 %
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					95 %
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					95 %
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					98 %
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

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

Ninguna

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

90 %
------

Cusco, 20 de Junio de 2021

  
 .....  
 Firma de experto informante  
 DNI: 74125251  
 Teléfono: 984638691

**V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:**
**Variable 1: EVALUACIÓN CREDITICIA**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	x		
Item 2	x		
Item 3	x		
Item 4	x		
Item 5	x		
Item 6	x		
Item 7	x		
Item 8	x		
Item 9	x		
Item 10	x		
Item 11	x		
Item 12	x		
Item 13	x		
Item 14	x		
Item 15	x		
Item 16	x		
Item 17	x		
Item 18	x		
Item 19	x		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Variable 2: MOROSIDAD

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 20		x	
Ítem 21		x	
Ítem 22	x		
Ítem 23		x	
Ítem 24	x		
Ítem 25	x		
Ítem 26	x		
Ítem 27	x		
Ítem 28	x		
Ítem 29	x		

Cusco, 2 de Junio de 2021

Firma de experto informante

DNI: 74125251

Teléfono: 984638691

## Anexo N° 04: Autorización de aplicación de instrumento

### CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACION PARA EFECTOS DE INVESTIGACION

Yo HUGO RAMIRO YANQUE MARTINEZ, Identificado con DNI N° 23966122, como DIRECTOR EJECUTIVO DE ARARIWA del área de MICROFINANZAS de la empresa / institución "ASOCIACIÓN ARARIWA con R.U.C. 20114672026, domiciliada en AV. Garcilaso 516- Wanchaq, Cusco.

**AUTORIZO** el uso de la información siguiente: DIRECTIVA DE OTORGAMIENTO DE CREDITOS; POLITICAS DE COBRANZAS Y CREDITOS; ORGANIGRAMA DE LA ENTIDAD O AGENCIA; REPORTE DE CREDITOS OTORGADOS EN EL AÑO 2019; REPORTE O RELACIÓN DE CREDITOS MOROSOS DEL AÑO 2018 y 2019; REPORTE DE CREDITOS INCOBRABLES DEL 2018 y 2019, MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES; REGLAMENTO DE LA ENTIDAD O AGENCIA.

A las señoritas GUISELA PAREDES VALENCIA Identificada con DNI N° 43975897 Y WENDY YOVANA HUAMAN FLORES Identificada con DNI N° 77423310, estudiante (s) / bachiller (es) de la Carrera Profesional de Contabilidad, con la finalidad de que pueda desarrollar su trabajo de investigación / tesis; considerando que

- Puede mencionar el nombre de la empresa ( X ) o:
- Debe mantener en estricta reserva el nombre comercial, razón social o cualquier logotipo de la empresa ( )



*[Firma manuscrita]*  
Firma y sello del Representante legal o directivo de la empresa

Lima, 21 de MAYO del 2021.

Fecha:  
DNI: 23966122

Nosotras **GUISELA PAREDES VALENCIA Y WENDY YOVANA HUAMAN FLORES** **Identificada con DNI N° 77423310**, estudiante(s) / bachiller(es) de la Carrera Profesional de Contabilidad declaramos que los datos emitidos en esta carta son auténticos y no han sido falseados, de lo contrario acepto (amos) ser sometido (s) al procedimiento disciplinario correspondiente tanto a nivel de mi universidad como de la empresa.

*[Firma manuscrita]*

Firma estudia / Bachiller  
Fecha: 21-05-2021  
DNI: 43975897

*[Firma manuscrita]*

Firma estudia / Bachiller  
Fecha: 21-05-2021  
DNI: 77423310

**Anexo N° 05: Cuadro de base de datos en Excel**

N°	EVALUACIÓN CREDITICIA																			MOROSIDAD									TOTAL D1.V1	TOTAL D1.V2	TOTAL D1.V3	TOTAL V1	TOTAL D1.V2	TOTAL D2.V2	TOTAL D3.V2	TOTAL V2			
	Evaluación cualitativa						Evaluación cuantitativa													Destino del crédito			Créditos dudosos			Cartera de créditos											Cartera morosa		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28									P29		
1	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	1	1	1	4	1	3	2	3	3	2	3	1	1	3	2	3	1	1	15	20	9	44	8	5	7	20		
2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	15	15	5	35	4	4	4	12		
3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	1	2	3	1	2	3	3	2	3	3	1	1	2	3	3	1	1	16	21	9	46	8	4	8	20		
4	2	2	3	2	2	1	3	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	12	15	5	32	4	4	4	12		
5	1	1	2	2	1	2	2	2	2	3	4	4	4	3	2	4	2	3	4	2	3	4	4	4	2	3	4	4	9	26	13	48	9	10	15	34			
6	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	4	4	4	2	4	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	4	9	21	7	37	3	9	10	22		
7	1	1	2	2	1	2	1	2	2	4	4	3	3	1	1	3	2	4	4	2	4	4	3	3	2	4	4	3	3	9	21	13	43	10	8	14	32		
8	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	3	2	2	3	2	1	1	2	1	1	2	3	2	1	1	2	3	11	16	7	34	4	7	7	18		
9	2	2	2	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	2	2	3	2	4	5	2	4	5	3	3	2	4	5	3	3	15	24	14	53	11	8	15	34		
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	1	3	2	2	1	2	1	1	2	3	2	2	1	2	3	12	21	8	41	4	7	8	19		
11	3	1	3	2	2	1	2	2	5	4	1	2	3	5	2	3	5	4	5	5	4	5	2	3	5	4	5	2	3	12	26	17	55	14	10	14	38		
12	2	3	3	2	2	1	2	1	2	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	13	21	11	45	9	8	12	29			
13	2	3	3	3	3	3	3	3	5	1	3	2	2	5	5	2	5	1	1	5	1	1	2	2	5	1	1	2	2	17	29	9	55	7	9	6	22		
14	3	2	2	2	2	2	2	2	3	5	2	3	1	2	1	5	3	5	2	3	5	2	3	5	3	5	2	3	1	13	21	15	49	10	11	11	32		
15	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	2	2	1	3	5	2	3	5	2	3	5	5	5	2	3	5	5	6	18	15	39	10	12	18	40			
16	2	2	2	3	3	3	2	3	2	5	2	3	1	2	1	5	2	5	2	2	5	2	3	5	2	5	2	3	1	15	21	14	50	9	10	11	30		
17	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	1	2	5	2	3	2	2	3	2	5	5	2	3	2	5	5	16	21	12	49	7	12	15	34		
18	3	2	3	3	3	3	3	3	2	5	2	3	2	2	3	5	2	5	2	2	5	2	3	5	2	5	2	3	2	17	25	14	56	9	10	12	31		
19	2	3	3	2	2	1	3	2	2	3	1	3	3	3	1	5	2	3	5	2	3	5	5	5	2	3	5	5	13	21	15	49	10	12	18	40			
20	1	1	2	2	1	2	2	2	3	5	2	3	2	4	3	3	3	5	2	3	5	2	3	5	3	5	2	3	2	9	26	13	48	10	11	12	33		
21	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	5	3	2	5	4	5	2	2	5	2	2	5	5	5	2	2	5	5	9	26	14	49	9	12	17	38			
22	1	1	2	2	1	2	1	2	5	4	3	3	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	3	5	5	4	3	3	9	30	15	54	12	13	13	38			
23	3	2	2	2	1	2	1	2	5	5	3	2	2	3	2	5	5	5	3	5	5	3	2	5	5	5	3	2	5	12	25	18	55	13	12	15	40		
24	2	3	2	3	3	3	3	3	1	4	5	2	3	2	1	3	1	4	5	1	4	5	5	5	1	4	5	5	3	16	24	13	53	10	11	17	38		
25	3	2	2	2	2	2	2	2	3	5	4	2	3	1	2	5	3	5	4	3	5	4	2	5	3	5	4	2	5	13	24	17	54	12	10	16	38		
26	3	1	3	2	2	1	2	2	3	4	5	2	3	3	2	3	3	4	5	3	4	5	5	5	3	4	5	5	3	12	26	15	53	12	13	17	42		
27	2	3	3	2	2	1	2	1	2	4	5	1	5	2	3	5	2	4	5	2	4	5	1	5	2	4	5	1	5	13	25	16	54	11	8	15	34		
28	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	2	3	2	2	1	3	1	3	1	3	1	2	2	1	3	1	3	1	7	45	5	5	5	9	19		
29	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	5	5	2	1	2	1	3	1	5	3	1	5	3	2	3	1	5	5	2	13	23	10	46	9	8	13	30		
30	1	5	5	1	1	1	1	1	4	3	4	2	5	1	1	2	5	3	4	4	3	4	2	2	4	3	4	2	2	14	22	14	50	11	8	11	30		
31	3	1	4	3	2	4	2	1	3	1	4	2	2	2	4	2	3	1	4	3	1	4	2	2	3	1	4	2	2	17	21	10	48	8	7	9	24		
32	5	2	3	3	5	3	5	1	3	2	3	1	1	3	3	1	3	2	3	3	2	3	1	1	3	2	3	1	21	22	9	52	8	5	7	20			

## Anexo N° 06: Cuadro de base de datos en SPSS versión 25

PROCESAMIENTO DE DATOS GISELA PAREDES.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 37 de 37 variables

	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	Evacualitativa	Evacuantitativa	Destioncrédito	Créditosdudosos	Cartacréditos totales	Carteramorosa	EVACREDITICIA	MOROSID...	var
4	1	1	2	1	1	1	1	12	15	5	4	4	4	32	12	
5	4	4	2	3	4	4	4	9	26	13	9	10	15	48	34	
6	4	4	1	1	1	4	4	9	21	7	3	9	10	37	22	
7	3	3	2	4	4	3	3	9	21	13	10	8	14	43	32	
8	2	3	2	1	1	2	3	11	16	7	4	7	7	34	18	
9	3	3	2	4	5	3	3	15	24	14	11	8	15	53	34	
10	2	3	2	2	1	2	3	12	21	8	4	7	8	41	19	
11	2	3	5	4	5	2	3	12	26	17	14	10	14	55	38	
12	3	3	2	3	3	3	3	13	21	11	9	8	12	45	29	
13	2	2	5	1	1	2	2	17	29	9	7	9	6	55	22	
14	3	5	3	5	2	3	1	13	21	15	10	11	11	49	32	
15	5	5	2	3	5	5	5	6	18	15	10	12	18	39	40	
16	3	5	2	5	2	3	1	15	21	14	9	10	11	50	30	
17	5	5	2	3	2	5	5	16	21	12	7	12	15	49	34	
18	3	5	2	5	2	3	2	17	25	14	9	10	12	56	31	
19	5	5	2	3	5	5	5	13	21	15	10	12	18	49	40	
20	3	5	3	5	2	3	2	9	26	13	10	11	12	48	33	
21	5	5	2	2	5	5	5	9	26	14	9	12	17	49	38	
22	3	5	5	4	3	3	3	9	30	15	12	13	13	54	38	
23	2	5	5	5	3	2	5	12	25	18	13	12	15	55	40	
24	5	5	1	4	5	5	3	16	24	13	10	11	17	53	38	
25	2	5	3	5	4	2	5	13	24	17	12	10	16	54	38	

Vista de datos Vista de variables

## ANEXO 07: CAPTURA DE TURNITIN.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Evaluación crediticia y la morosidad en Microfinanzas Ararwa,  
Agencia Cusco, Distrito de Wanchaq, período 2019

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO**

AUTOR(A) S)

Br. Paredes Valencia, Gisela (ORCID: 0000-0002-2174-5102)

Dr. Huamani Flores, Wendy Yovana (ORCID: 0000-0002-8487-8330)

ASESOR(A):

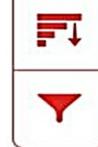
Dr. Sánchez Arellano, Estela Rosa (ORCID: 0000-0003-2174-5402)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Finanzas

Lima - Perú

2019



## Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: WENDY YOVANA HUAMANI FLORES  
 Título del ejercicio: Turnitin  
 Título de la entrega: gisela%20tesis%20evaluacion%20crediticia%20y%20morosid...  
 Nombre del archivo: gisela\_20tesis\_20evaluacion\_20crediticia\_20y\_20morosidad-....  
 Tamaño del archivo: 656.73K  
 Total páginas: 63  
 Total de palabras: 12,176  
 Total de caracteres: 66,641  
 Fecha de entrega: 04-jul.-2021 10:59a. m. (UTC-0500)  
 Identificador de la entre... 1615575930

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Evaluación crediticia y la morosidad en Microfinanzas Ararwa,  
Agencia Cusco, Distrito de Wanchaq, período 2019

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO**

AUTOR(A) S)

Br. Paredes Valencia, Gisela (ORCID: 0000-0002-2174-5102)

Dr. Huamani Flores, Wendy Yovana (ORCID: 0000-0002-8487-8330)

ASESOR(A):

Activ  
Ve a C

## ANEXO 08: DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD



### Declaratoria de Originalidad del Autor/ Autores

Nosotros Paredes Valencia Guisela identificada con DNI:43975897, Huamani Flores Wendy Yovana identificada con DNI:77423310 egresado de la Facultad Ciencias Empresariales Escuela de pregrado y Escuela Profesional de Contabilidad Programa académico de la Universidad César Vallejo Lima Norte, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación / Tesis titulado:

"Evaluación crediticia y la morosidad en Microfinanzas Arariwa, Agencia Cusco, Distrito de Wanchaq, periodo 2019",

es de mi (nuestra) autoría, por lo tanto, declaramos que el Trabajo de Investigación / Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He (Hemos) mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo (asumimos) 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, 23 de julio de 2021



Apellidos y Nombres del Autor Paredes Valencia Guisela		Firma 
DNI:43975897		
ORCID: 0000-0002-2174-5402		
Apellidos y Nombres del Autor Huamani Flores Wendy Yovana		Firma 
DNI: 77423310		
ORCID: 0000-0002-8487-8333		

**ANEXO 09: DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.****DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR**

Yo, **ESTHER ROSA SAENZ ARENAS**, docente de la Facultad Ciencias Empresariales de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo en la sede Lima Norte periodo 2021, asesor (a) del Trabajo de Investigación / Tesis titulada:

"Evaluación crediticia y la morosidad en Microfinanzas Arariwa, agencia cusco, Distrito de Wanchaq ,periodo 2019"

de los autores, **BACH. GUISELA PAREDES VALENCIA y BACH. WENDY YOVANA HUAMANI FLORES** constato que la investigación tiene un índice de similitud de **18%** 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 03 de julio, 2021

<b>DRA. SAENZ ARENAS, ESTHER ROSA</b>	
DNI:08150222	Firma
ORCID:0000-0003-0340-2198	

Activar V  
Ve a Config

## Anexo N° 10: Actas y documentos



### Autorización de Publicación en Repositorio Institucional

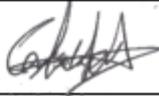
Nosotros Paredes Valencia Guisela identificada con DNI:43975897, Huamani Flores Wendy Yovana identificada con DNI:77423310 egresado de la Facultad Ciencias Empresariales Escuela de pregrado y Escuela Profesional de Contabilidad Programa académico de la Universidad César Vallejo Lima Norte, autorizamos (x), no autorizo (autorizamos) ( ) la divulgación y comunicación pública de nuestro Trabajo de Investigación / Tesis:

**"Evaluación crediticia y la morosidad en Microfinanzas Arariwa, Agencia Cusco, Distrito de Wanchaq, periodo 2019"**,

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulada en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de **NO** autorización:

.....  
Lima, 23 de julio de 2021

Apellidos y Nombres del Autor Paredes Valencia Guisela	
DNI:43975897	Firma 
ORCID: 0000-0002-2174-5402	
Apellidos y Nombres del Autor Huamani Flores Wendy Yovana	
DNI: 77423310	Firma 
ORCID: 0000-0002-8487-8333	

**Título: Evaluación crediticia y la morosidad en Microfinanzas Arariwa, Agencia Cusco, Distrito de Wanchaq, periodo 2019**

VARIABLE DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES		ESCALA DE MEDICION
Evaluación crediticia	Evaluación cualitativa	Créditos obtenidos por el propietario o dueño del negocio	La entidad financiera considera los créditos obtenidos por el usuario en la evaluación crediticia.	LIKERT Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
		Deudas pendiente de pago por el propietario o dueño del negocio	Las deudas pendientes de cobranza por entidades financieras al usuario son tomadas en cuenta para la evaluación crediticia.	
		Deudas en cobranza del propietario o dueño del negocio	Las deudas en procedimientos de cobranzas al usuario son tomadas en cuenta para la evaluación crediticia.	
		Calificación financiera del propietario o dueño del negocio	La calificación económica del usuario está acorde a su situación económica.	
		Referencias comerciales del cliente	Las referencias comerciales del usuario, son tomadas en cuenta en la evaluación crediticia.	
		Capacidad de pago de los clientes del negocio	La capacidad de pago de los clientes se mide de forma cualitativa.	
	Evaluación cuantitativa	Situación Financiera del negocio	La evaluación de la situación financiera del usuario del crédito, forma parte de la evaluación crediticia.	

	Situación Económica del negocio	La evaluación económica del usuario del crédito, forma parte de la evaluación crediticia.
	Liquidez del negocio	El análisis de la liquidez forma parte de la evaluación crediticia.
	Rentabilidad del Negocio	El análisis de la rentabilidad esta incluido en la evaluación crediticia.
	Cuentas por cobrar del negocio	El análisis de las cuentas por cobrar del usuario es considerada como parte de La evaluación crediticia
	Prestamos del negocio	Los importes de préstamos obtenidos por el usuario son considerados como parte de la evaluación cuantitativa para otorgar crédito.
	Cuentas por pagar del negocio	Las cuentas por pagar del usuario son consideradas en la evaluación cuantitativa del crédito.
	Flujo de caja del negocio	La evaluación cuantitativa del negocio comprende el análisis del flujo de caja.
	Indicadores financieros del negocio	La evaluación cuantitativa del negocio considera indicadores financieros.
Destino del crédito	Compra de activo fijo para el negocio	Los créditos otorgados tienen como destino la adquisición de activo fijo.

		Compra de deuda	Los créditos otorgados tienen como destino la compra de deuda.	
		actividades distintas al giro del negocio	Los créditos otorgados por los usuarios son destinados a actividades del giro del negocio.	
		Compra de mercaderías o insumos	Los créditos otorgados por los usuarios son destinados exclusivamente a la adquisición de mercaderías.	
Morosidad	Créditos dudosos	Control de créditos dudosos	La entidad financiera tiene un control sobre los créditos de dudosa recuperación.	LIKERT Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			La entidad financiera efectúa una supervisión permanente sobre los créditos de dudosa recuperación.	
			En la entidad financiera se realiza un tratamiento adecuado sobre los créditos de dudosa recuperación.	
	Cartera de créditos totales	Control de créditos por producto financiero	Se realiza un control permanente sobre los créditos otorgados.	
			Se efectúa un monitoreo constante a los créditos otorgados de acuerdo a las políticas de la entidad.	
			La entidad financiera realiza un control crediticio por cada uno de los productos financieros	

			ofertados.
	Cartera morosa	Índice de Morosidad	La entidad financiera determina de manera correcta el índice de morosidad.
			La morosidad establecida es registrada adecuadamente por la entidad financiera.
			La entidad financiera desarrolla un control permanente sobre la cartera morosa.
			La entidad realiza los procedimientos de cobranza de manera rigurosa para evitar el incremento de morosidad.