



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Evaluación crediticia y su relación con la morosidad en la Cmac
Huancayo, Agencia Urubamba - Cusco, periodo 2021.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTORA:

Huamanttica Roman, Damarez (ORCID: 0000-0001-8434-1539)

ASESORA:

Dra. Saenz Arenas, Esther Rosa (ORCID: 0000-0003-0340-2198)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Doy gracias a DIOS, por brindarme salud y a mis padres por su apoyo incondicional, a mi madre que es mi mayor fortaleza. A mi esposo por ser mi compañero de vida, que me apoya e incentiva en cada decisión que tomo. A mis hijos que son mi motivo de vida y mis ganas de seguir creciendo día a día como persona y en el ámbito profesional.

Huamantla Román Damarez

Agradecimiento

Agradezco infinitamente a Dios por darme salud y vitalidad, que me ha dado la fortaleza necesaria para culminar este proyecto con éxito. A mi esposo por su amor y paciencia. A mi familia, por su apoyo incondicional y sus palabras de aliento para seguir adelante. Son ustedes los que han hecho posible el logro de mis objetivos. A mis hijos que son mi motivación para seguir superándome día a día por un mejor futuro.

Huamanttica Román Damarez

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
índice de gráficos y figuras	vii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población, muestra y muestro	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos.....	13
3.6. Método de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS	15
4.1. Prueba de confiabilidad.....	15
4.2. Prueba de normalidad	15
4.3. Prueba de Rho Spearman.....	16
4.4. Análisis de distribución de frecuencias (tablas y gráficos).....	20
V. DISCUSIÓN	45
VI. CONCLUSIONES	48
VII. Recomendaciones	49
REFERENCIAS	50
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Población de estudio	12
Tabla 2 Muestra de estudio	12
Tabla 3 Estadística de fiabilidad evaluación crediticia	15
Tabla 4 Estadística de fiabilidad de Morosidad	15
Tabla 5 Pruebas de normalidad.....	15
Tabla 6 Valores de correlación de Pearson.....	16
Tabla 7 Pruebas de Rho de Spearman de la hipótesis general.....	17
Tabla 8 Pruebas de Rho de Spearman en hipótesis 1	18
Tabla 9 Pruebas de Rho de Spearman hipótesis 02	18
Tabla 10 Pruebas de Rho de Spearman hipótesis 03	19
Tabla 11 Adecuada captación y filtración del cliente	20
Tabla 12 aprobación crediticia es efectuada de acuerdo al reglamento de créditos	21
Tabla 13 Verifica de manera detallada los documentos e información proporcionada por el cliente	22
Tabla 14 El desembolso de un crédito es realizado bajo la revisión debida del comité de créditos y con aprobación del administrador	23
Tabla 15 Se efectúa un seguimiento a los créditos mediante índice de alerta temprana, para poder identificar el riesgo futuro	24
Tabla 16 Los pagos de cuotas efectuados por los clientes son realizados de manera oportuna	25
Tabla 17 Se efectúa un seguimiento del plan de inversión de manera permanente, lo cual permita el desarrollo del mismo	26
Tabla 18 Los informes para el cumplimiento del plan de inversión son utilizados de manera correcta	27
Tabla 19 Las solicitudes de créditos con destino de compra de deuda son de mayor demanda en su entidad	28
Tabla 20 El cliente posee respaldo patrimonial para créditos con destino de capital de trabajo.....	29
Tabla 21 El destino del crédito en su mayoría es utilizado para la adquisición de activos fijos.....	30
Tabla 22 Los créditos con destino de capital de trabajo cumplen con el plan de inversión esperado	31

Tabla 23	Se efectúa de manera adecuada un análisis sobre el nivel de endeudamiento de los clientes de forma permanente	32
Tabla 24	Evalúa la mala inversión efectuada por el cliente	33
Tabla 25	Realiza una evaluación sobre la capacidad de pago que posee el cliente para poder evitar el incremento de la morosidad.....	34
Tabla 26	Evalúa la voluntad de pago del cliente para poder evitar el incremento de la morosidad.....	35
Tabla 27	Se Realiza un seguimiento permanente de tipos de clientes, donde considera el cliente normal.....	36
Tabla 28	Se Realiza un seguimiento permanente de tipos de clientes, donde considera el Cliente con problemas potenciales de pago.....	37
Tabla 29	Se Realiza un seguimiento permanente de tipos de clientes, donde considera el Cliente deficiente.....	38
Tabla 30	Se Realiza un seguimiento permanente de tipos de clientes, donde considera el Cliente dudoso	39
Tabla 31	Se Realiza un seguimiento permanente de tipos de clientes, donde considera el Cliente en perdida	40
Tabla 32	Es permanente el seguimiento y control de la cartera atrasada	41
Tabla 33	El análisis y evaluación de la cartera de alto riesgo se realiza de manera permanente	42
Tabla 34	Es realizada de manera correcta el seguimiento de la cartera pesada	43

Índice de gráficos y figuras

Grafico: 1 Adecuada captación y filtración del cliente	120
Grafico: 2 aprobación crediticia es efectuada de acuerdo al reglamento de créditos	21
Grafico: 3 Verifica de manera detallada los documentos e información proporcionada por el cliente	22
Grafico: 4 El desembolso de un crédito es realizado bajo la revisión debida del comité de créditos y con aprobación del administrador	23
Grafico: 5 Se efectúa un seguimiento a los créditos mediante índice de alerta temprana, para poder identificar el riesgo futuro	24
Grafico: 6 Los pagos de cuotas efectuados por los clientes son realizados de manera oportuna	25
Grafico: 7 Se efectúa un seguimiento del plan de inversión de manera permanente, lo cual permita el desarrollo del mismo	26
Grafico: 8 Los informes para el cumplimiento del plan de inversión son utilizados de manera correcta	27
Grafico: 9 Las solicitudes de créditos con destino de compra de deuda son de mayor demanda en su entidad	28
Grafico: 10 El cliente posee respaldo patrimonial para créditos con destino de capital de trabajo	29
Grafico: 11 El destino del crédito en su mayoría es utilizado para la adquisición de activos fijos	30
Grafico: 12 Los créditos con destino de capital de trabajo cumplen con el plan de inversión esperado	31
Grafico: 13 Se efectúa de manera adecuada un análisis sobre el nivel de endeudamiento de los clientes de forma permanente	32
Grafico: 14 Evalúa la mala inversión efectuada por el cliente.....	33
Grafico: 15 Realiza una evaluación sobre la capacidad de pago que posee el cliente para poder evitar el incremento de la morosidad.....	34
Grafico: 16 Evalúa la voluntad de pago del cliente para poder evitar el incremento de la morosidad	35
Grafico: 17 Se Realiza un seguimiento permanente de tipos de clientes, donde considera el cliente normal	36

Grafico: 18 Realiza un seguimiento permanente de tipos de clientes, donde considera el Cliente con problemas potenciales de pago..... 37

Grafico: 19 Realiza un seguimiento permanente de tipos de clientes, donde considera el Cliente deficiente..... 38

Grafico: 20 Realiza un seguimiento permanente de tipos de clientes, donde considera el Cliente dudoso 39

Grafico: 21 Realiza un seguimiento permanente de tipos de clientes, donde considera el Cliente en perdida 40

Grafico: 22 Es permanente el seguimiento y control de la cartera atrasada..... 41

Grafico: 23 El análisis y evaluación de la cartera de alto riesgo se realiza de manera permanente 42

Grafico: 24 Es realizada de manera correcta el seguimiento de la cartera pesada 43

Resumen

El incremento del nivel de morosidad en diferentes entidades financieras es un problema latente, surge a raíz de la carencia de una adecuada evaluación crediticia, lo cual afecta el nivel de ingresos y rentabilidad de la misma, aspecto que es notorio en entidades financieras que no presentan políticas adecuadas para el otorgamiento de créditos, por lo cual se ha planteado el presente estudio denominado “Evaluación crediticia y su relación con la morosidad en la Cmac Huancayo, Agencia Urubamba - Cusco, periodo 2021”, investigación que tuvo como finalidad determinar la relación entre la variable evaluación crediticia y morosidad, dicho estudio fue de tipo básico y de diseño no experimental, se aplicó el instrumento del cuestionario para obtener información, la población de estudio estuvo conformada por los trabajadores de la mencionada agencia, llegando a la conclusión de que la evaluación crediticia se relaciona de manera significativa con la morosidad en la Cmac Huancayo, Agencia Urubamba – Cusco, periodo 2021, de acuerdo con el valor obtenido de 0.006, inferior al valor de 0.05, aceptándose la hipótesis alterna, por otro lado, se obtuvo un valor de correlación de 0.209, que indica la existencia de un nivel de correlación positiva media entre ambas variables de estudio.

Palabras clave: Evaluación crediticia y morosidad

Abstract

The increase in the level of delinquency in different financial entities is a latent problem, it arises as a result of the lack of an adequate credit evaluation, which affects the level of income and profitability of the same, an aspect that is notorious in financial entities that do not present adequate policies for the granting of credits, for which the present study called "Credit evaluation and its relationship with delinquency in the Cmac Huancayo, Urubamba Agency - Cusco, period 2021" has been proposed, an investigation whose purpose was to determine the relationship between the variable credit evaluation and delinquency, said study was of a basic type and of non-experimental design, the questionnaire instrument was applied to obtain information, the study population was made up of the workers of the aforementioned agency, reaching the conclusion that the credit evaluation is significantly related to delinquency in Cmac Huancayo, Agencia Urubamba – Cusco, period 2021, according to the obtained value of 0.006, lower than the value of 0.05, accepting the alternative hypothesis, on the other hand, a correlation value of 0.209 was obtained, which indicates the existence of a level of positive correlation mean between both study variables.

Keywords: Credit evaluation and delinquency

I. INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas el sector financiero a nivel mundial ha evolucionado, presentando un crecimiento considerable, siendo considerado como una de los sectores importantes que contribuyen en el desarrollo económico de las empresas, ello mediante el otorgamiento de créditos.

El incremento de la demanda para la obtención de créditos por parte de las empresas ha permitido el crecimiento y la apertura de nuevas entidades financieras, muchas de las cuales no han implementado políticas adecuadas para el otorgamiento de créditos, un proceso de evaluación crediticia adecuado, así como un eficiente sistema de cobranzas, adicionado a ello la falta de capacitación de personal que laboran en las entidades financieras, lo cual ha traído como efecto negativo, el incremento de niveles de morosidad y riesgo financiero en muchos casos. (Do lago, 2019)

El incremento del índice moratorio en las diferentes entidades intermediarias financieras, se debe a diferentes factores, entre ellos la falta de disponibilidad de efectivo de los usuarios del crédito, limitado desarrollo de gestión empresarial en las empresas y sumado a ello los fenómenos económicos externos, así como en diferentes países de América Latina, los cuales son muy dependientes de los países desarrollados, al verse afectados estos últimos, llegan a afectar en economías de los países pobres. (Bradley y Green, 2020)

En el Perú los reportes de morosidad en los últimos años ha presentado un incremento, teniendo un pico más alto en los meses del segundo semestre del año 2020, siendo el más elevado en el mes de Noviembre con 13,526 millones, para el año 2021 ha tenido una ligera variación para la baja, hasta 10,763 millones para el mes de Julio del 2021, se ha identificado que dicha variación no se debe específicamente a la cancelación, sino corresponde a la reprogramación de créditos, de los cuales se proyecta que caerán en mora, por la situación económica actual, producto de la pandemia. (Banco Central de reserva del Perú, 2021)

El incremento de morosidad en el Perú gran parte de los casos se debe a la falta de evaluación crediticia adecuada, para el otorgamiento de créditos, en muchos casos a la ligereza con la que se evalúan a los usuarios beneficiarios del crédito, lo cual se debe a la falta de rigurosidad por parte de los analistas, que en

la mayoría de los casos, otorgan créditos sin mayor evaluación, con la finalidad solamente de lograr la meta impuesta por la entidad financiera, caso de las financieras de ahorro y crédito. (Instituto de economía y desarrollo empresarial de la CCL, 2021)

Por otro lado el incremento de la morosidad en los últimos años se debe a la falta de disponibilidad de efectivo por parte de las empresas Peruanas para poder cumplir con sus obligaciones financieras, ello por la débil gestión financiera que desarrollan, siendo en su mayoría microempresas y sumado a ello la crisis económica producida por la pandemia, la cual ha ocasionado pérdidas económicas y hasta cierre de muchos negocios, no teniendo los ingresos necesarios para subsistir, mucho menos para poder pagar préstamos, lo cual ha incrementado la cartera pesada de las entidad financieras. (SBS, 2021)

Por cuestiones internas, dificultades o deficiencias dentro de una entidad financiera o cuestiones externas ocasionadas por fenómenos económicos, se evidencia el incremento de nivel de morosidad, afectando la rentabilidad de las empresas que otorgan créditos, ello exige la implementación de políticas adecuadas, capacitación adecuada del personal, así como la ideación de fondos de reserva de contingencias. (Instituto de economía y desarrollo empresarial de la CCL, 2021)

La situación descrita anteriormente afecta a diferentes entidades financieras, siendo el caso de la Cmac Huancayo – Agencia Urubamba - Cusco, encontrándose como una de las cajas municipales más importantes de la provincia de Urubamba, del departamento de Cusco, la cual viene presentando incremento de morosidad.

De acuerdo a lo anterior se evidencia la importancia de una adecuada evaluación crediticia, previo al otorgamiento de créditos, por lo cual se ha visto por conveniente el estudio de la determinación y el efecto entre la evaluación crediticia y el índice moratorio en una entidad financiera, planteándose como problema general: ¿Cuál es relación que existe entre la evaluación crediticia y la morosidad en la Cmac Huancayo, Agencia Urubamba - Cusco, periodo 2021? y como problemas específicos ¿Cuál es relación que existe entre el proceso de evaluación crediticia y la morosidad en la Cmac Huancayo, Agencia Urubamba - Cusco, periodo 2021?; ¿Cuál es relación que existe entre el control y seguimiento

de crédito y la morosidad en la Cmac Huancayo, Agencia Urubamba - Cusco, periodo 2021?; ¿Cuál es relación que existe entre el destino del crédito y la morosidad en la Cmac Huancayo, Agencia Urubamba - Cusco, periodo 2021?

El mencionado estudio presenta como objetivo general: Determinar cuál es la relación que existe entre la evaluación crediticia y la morosidad en la Cmac Huancayo, Agencia Urubamba - Cusco, periodo 2021 y como objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre el proceso de evaluación crediticia y la morosidad en la Cmac Huancayo, Agencia Urubamba - Cusco, periodo 2021; Determinar la relación que existe entre el control y seguimiento del crédito y la morosidad en la Cmac Huancayo, Agencia Urubamba - Cusco, periodo 2021 y; Determinar la relación que existe entre el destino del crédito y la morosidad en la Cmac Huancayo, Agencia Urubamba - Cusco, periodo 2021.

Como hipótesis general: Existe una relación significativa entre la evaluación crediticia y la morosidad en la Cmac Huancayo, Agencia Urubamba - Cusco, periodo 2021 y como hipótesis específicas: Existe relación significativa entre el proceso de evaluación crediticia y la morosidad en la Cmac Huancayo, Agencia Urubamba - Cusco, periodo 2021; Existe relación significativa entre el control y seguimiento del crédito y la morosidad en la Cmac Huancayo, Agencia Urubamba - Cusco, periodo 2021; Existe relación significativa entre el destino del crédito y la morosidad en la Cmac Huancayo, Agencia Urubamba - Cusco, periodo 2021.

El estudio presenta justificación teórica, debido a que el presente estudio contribuirá con la teoría referida a la evaluación crediticia y su efecto en la morosidad, teniendo en cuenta el desarrollo de un caso específico el cual es la Cmac Huancayo, Agencia Urubamba - Cusco ubicada en el departamento del Cusco, comprende la ejecución del método científico, un tipo de estudio básica, un alcance correlacional y un diseño de estudio no experimental, asimismo el presente estudio comprende la justificación práctica, en vista que propicia la solución a la problemática existente, previo análisis de la situación o estado respecto a la evaluación crediticia con relación al nivel de morosidad.

II. MARCO TEÓRICO

Para el siguiente trabajo se detallan los estudios de investigación relacionados a los antecedentes nacionales:

Pérez (2017) en su estudio referido a la evaluación de los créditos que se otorgan y su efecto con el incremento de riesgo crediticio en la entidad financiera Cooperativa de Ahorro y Crédito San Viator Ltda. Año 2013, Lima, fue desarrollada para poder establecer la relación de la evaluación de créditos y su efecto en el nivel de riesgo, fue un de alcance descriptivo y correlacional, bajo un diseño no experimental, se evidenció que la variable evaluación crediticia presenta relación con la variable riesgo crediticio, debido a que una adecuada evaluación permitirá reducir el nivel de riesgo de sobreendeudamiento en el otorgamiento de créditos.

Carrillo (2017) en su estudio efectuado referente al efecto de la evaluación de créditos en el nivel de mora en una Caja Municipal de Ahorro y crédito en Tingo María, la cual fue efectuada para poder identificar el efecto de la evaluación crediticia en el índice moratorio, la citada investigación fue efectuada en base a un diseño no experimental, de tipo explicativo, donde se concluyó de que la morosidad está en base a factores microeconómicos y también por factores macroeconómicos, presentando aspectos internos como las políticas de la entidad, la capacitación del personal y los recursos que se asignan para una adecuado desarrollo de labores, por otro lado por aspectos externos como el nivel socioeconómico de las personas y el movimiento de la economía nacional.

Pérez (2019) con su estudio referente a la evaluación de créditos y el nivel de morosidad en la entidad financiera Mi banco, agencia central en el año 2019, estudio que fue realizada para poder evidenciar la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad, fue de nivel correlacional, enfoque de investigación cuantitativo, y diseño de estudio no experimental, en donde se arribó a la conclusión que toda evaluación crediticia que es realizada por los analistas, es de una manera correcta en su mayoría, lo cual ha ocasionado solamente un nivel regular de morosidad, con un nivel de riesgo medio, por lo cual se ha identificado en base a la prueba de Chi cuadrado que ambas variables presentan relación, por otro lado se identificó el nivel de correlación siendo del 45%.

Irigoin (2020) efectuó su estudio referido a la evaluación crediticia y su efecto en la morosidad en la Caja Rural de ahorro y crédito SIPAN S.A. – 2018, donde se desarrolló con la finalidad de identificar la relación existente entre la variable evaluación de créditos y la morosidad, fue de alcance correlacional, de tipo aplicada, asimismo de diseño no experimental de corte transversal, donde se concluyó que la evaluación crediticia presenta relación con la morosidad en la empresa de estudio, de acuerdo a un valor de correlación de 0.828 obtenido mediante prueba de Pearson, se evidenció que el 40 % del personal no presenta un adecuado conocimiento sobre evaluación crediticia, asimismo un 40 % consideran que la entidad no cuenta con adecuadas políticas de cobranzas, existe un nivel medio de mora.

Ventura (2020) en su estudio referido a la evaluación de créditos y su efecto en la morosidad, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, Agencia Panao – 2020, estudio que fue realizado para poder evidenciar los efectos de la evaluación de créditos en el nivel de morosidad, fue un estudio de tipo aplicada, de acuerdo a un enfoque de investigación cuantitativo y correlacional, donde se concluyó que el nivel de morosidad de la entidad crediticia, ha presentado una disminución producto de una adecuada evaluación crediticia, para lo cual ha implementado mejores políticas y mayores aspectos a considerar en la evaluación.

Asimismo se detallan a continuación los estudios relacionados a las variables de investigación en los antecedentes internacionales:

Velasco (2017) en su estudio sobre la morosidad y su efecto en la rentabilidad de las entidades bancarias en Imbabura en el periodo 2014–2016, investigación que fue de tipo no experimental, donde se aplicó el método analítico, asimismo fue cuantitativa, llegando a concluir que la morosidad presenta un incremento por el nivel de cartera en riesgo, dado por el no pago de los clientes, el incremento de morosidad ha significado un 2 % de las utilidades, de lo cual se evidenció disminución en la generación de ingresos y por tanto reducción de la rentabilidad esperada.

Carrera (2017) en su estudio referente al análisis de las cuentas por cobrar, para poder reducir el nivel de morosidad en la empresa Induplasma S.A en el año 2015, estudio que fue considerado de tipo básico, de alcance explicativo y de acuerdo a un diseño de investigación no experimental, llegando a concluir, que la carencia de lineamientos y políticas para el control de mora, hacen que la organización no realice un control adecuado sobre sus cuentas por cobrar, en muchos casos llegando a incrementarse, por lo cual es necesario la implementación de un sistema de cobranzas efectivo.

Lligalo (2017) efectuó su estudio referido al análisis de políticas para mitigar la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda., investigación efectuada para poder evidenciar las aplicación de lineamientos para poder reducir el incremento de morosidad, estudio que fue de alcance explicativo, de diseño no experimental y de tipo básico, donde se identificó que la falta de estabilidad en sus socios es la razón principal de que el índice de morosidad sea alta ya que realizan una mala evaluación y un mal seguimiento post desembolso y la falta de información a la hora de otorgar el crédito.

Qiang & Qian (2018) realizaron su investigación referida al “Análisis sobre el riesgo crediticio y su relación con los diferentes métodos de evaluación de créditos”, fue desarrollado mediante el análisis documental, fue de alcance exploratorio, llegando a la conclusión de que existen modelos de evaluación de riesgos, los cuales reemplazan a los modelos tradicionales, se identificó que el desarrollo empresarial y crecimiento económico surge por la evolución de los créditos, es decir el otorgamiento de créditos y su adecuada ejecución propician el crecimiento de las economías, para ello es importante la adecuada evaluación y monitoreo de las proyecciones de inversión.

OwYong, Lee, y Ong (2019) efectuaron su investigación para poder evidenciar “El nivel de morosidad que generan las evaluaciones de crédito”, un estudio de caso en Malasia, fue una investigación con diseño no experimental - transversal, fue desarrollado a través de la aplicación de cuestionarios, concluyendo que un crédito tiene objetivos estratégicos y que al mismo tiempo conlleva un riesgo con respecto al nivel de mora en la cancelación de cuotas que realizan de los clientes. Este estudio ayudara en la determinación de variables

que influyen en el atraso de los pagos por parte de los clientes estableció un incumplimiento en los plazos de pago en un 29,6%.

Para este proyecto de investigación se consideró las siguientes bases teóricas:

Para la variable evaluación crediticia, la teoría sobre la demanda del dinero, la cual tuvo como principal aporte de Keynes en 1936, donde se consideró que el dinero no solamente es un medio de pago, sino un instrumento para poder invertir, el cual comprende el capital, dicho capital surge por posesión propia o por financiamiento o préstamo obtenido, siendo considerado como un activo, se establece que el financiamiento del capital debe estar regido por las disposiciones y políticas financieras, las cuales deben ser de cumplimiento estricto, generando así un vínculo entre el usuario y el prestamista, lo cual queda materializado en el contrato. (Alvarez, 2017)

Para la variable morosidad, comprende a la teoría sobre intereses, de acuerdo con Freixas y Rochet (1998) consideran que el incremento en el nivel de intereses, está en función al incremento en el nivel de morosidad, siendo aplicada de acuerdo a las políticas financieras, lo cual comprende ciertos riesgos al otorgar los créditos a los usuarios, como son riesgo de liquidez, riesgo de impacto de créditos y riesgo de mercados o situación del mercado, los cuales afecta el cumplimiento de obligaciones contraídas con una entidad financiera, para evitar ello es necesario el control y seguimiento del flujo de dinero de las empresas o usuarios del crédito, así como sus antecedentes. (Mosso & López, 2020)

Para nuestra investigación definiremos las bases conceptuales con los siguientes autores:

Se considera como una actividad relevante que debe realizar una empresa o entidad financiera, para poder entregar un crédito, lo cual le permita propiciar una seguridad con referencia a la inversión, que le permita evitar niveles de morosidad, dado por la no cancelación de créditos, por parte de los clientes. (Borras, 2020)

Corresponde a una acción de análisis previo que realiza una entidad bancaria, antes de poder aprobar y entregar un crédito a una persona natural o

determinada empresa, dicho análisis debe ser efectuado de acuerdo a los lineamientos y políticas de las entidades financieras. Solis y Cruz (2021)

Es considerada como la actividad de evaluación que realiza una empresa financiera para el otorgamiento de un crédito, siendo necesario para ello, información de ingresos y egresos a determinado cliente que solicita el préstamo, asimismo se considera aspectos de capacidad de pago, liquidez, rentabilidad y posesión de activos. (Borras, 2020)

De acuerdo con Solis y Cruz (2021) La evaluación crediticia para que sea efectiva, requiere de información financiera verídica y actual por parte del cliente, así como políticas claras por parte de la entidad financiera para dicha actividad, teniendo en cuenta asimismo que el personal que desarrolle dicha labor esté debidamente capacitado, todo ello siendo necesario para evitar a futuro el incremento de morosidad, producto del retraso o no pago de los clientes, para el desarrollo de una correcta evaluación crediticia se consideran los siguientes aspectos:

Proceso de evaluación del crédito referido al conjunto de pasos o procedimientos que una entidad financiera considera para el otorgamiento de un crédito a un cliente, siendo ello establecidos debidamente una directiva interna, de acuerdo a políticas financieras, dicho proceso para evaluar un crédito, comprende la metodología que tiene una entidad financiera para otorgar un préstamo. (Tregear, 2020)

De los conceptos desarrollados se extraerán las *dimensiones* como: Captación y filtración de clientes (Ibarra, 2020) previo a la evaluación de un crédito se debe conseguir un cliente, el cual lo esté solicitando para realizar una determinada inversión, en dicho momento se toma en cuenta información básica como la cantidad de dinero que requiere y el plazo del crédito, con dicha información básica se inicia el proceso, y se registra la solicitud de crédito, a partir de la cual se solicitará mayor información al cliente de acuerdo al producto financiero ofertado y a las políticas de la empresa.

Como *segunda dimensión* Control y seguimiento del Crédito de acuerdo a Levy (2017) están referidas al monitoreo que debe realizar la entidad financiera sobre los diferentes créditos que son otorgados, dicha labor corresponde al especialista analista, en dicha labor se debe evidenciar el movimiento económico que

presenta el negocio o empresa, del cliente, asimismo la evolución del crédito otorgado, de acuerdo al control que realice el analista, podrá considerar tomar algunas decisiones como:

Gomez y Lopez (2017) Incremento de garantías, en base a las políticas bancarias, para evitar incidir en riesgo o morosidad, buscando asegurar el pago de cuotas de préstamo.

Lucas y Santos (2021) Reducir o eliminar mayor disposición de créditos en el futuro para el determinado cliente, de acuerdo a su situación económica.

(Losano, 2021) Solicitar al cliente entrega de reportes financieros, sobre el movimiento de la empresa o negocio, buscando asegurar el retorno de la inversión.

Toro y Sánchez (2021) Ejecutar las garantías, teniendo en cuenta la situación económica del negocio o empresa, así como de su evolución.

Y como *tercera dimension* destino del crédito (Poveda, 2021) referido al tipo de gastos o inversión que el cliente o persona que adquiere un préstamo, pretende realizar o adquirir, lo cual tiene la finalidad de satisfacer una necesidad, sea personal o una meta empresarial, la cual puede ser la generación de mayor rentabilidad, puede estar enfocada al capital de trabajo y al activo fijo.

Como *segunda variable* de análisis la morosidad (Perez, 2018) se refiere a la demora o incumplimiento de pago por parte de un cliente de una entidad financiera, lo cual se da por dificultades económicas en determinados momentos. Se considera como morosidad al no cumplimiento de pago de una obligación contraída por una persona o empresa frente a una entidad bancaria, se da por la falta de amortización de préstamo de acuerdo a un cronograma establecido.

Esta segunda variables tiene como *dimensiones* Incumplimiento de pago Manuel Fortún (2020) es el incumplimiento en el pago de un determinado valor monetario en la fecha acordada de liquidación.

Las razones que motivan el impago por parte de una persona o empresa son muy variadas. Van desde quiebras hasta situaciones personales.

La omisión de pago solo existe cuando se ha establecido previamente un límite en la cancelación. El no pago puede llegar a ser castigada por la ley. Un castigo

común que reciben las personas o empresas que cometen dicho acto, es el embargo.

Clasificación del deudor (SBS) se debe clasificar en función a la capacidad y voluntad de pago del deudor, tomando también en consideración los ingresos y solvencia económica y el historial crediticio que el cliente presenta. Índice de morosidad es la comparación entre la cartera crediticia y el incumplimiento de pagos expresado porcentualmente.

III.METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Los estudios de tipo básico, son aquellos que son efectuados para poder enriquecer el conocimiento existente, mediante la búsqueda de nuevas teorías o fortalecimiento de las ya existentes, por otro lado propician la solución a la problemática en la realidad, utilizando las teorías existentes.(Rocha, 2015)

Fue considerado un estudio de tipo básico, comprende la comprobación y ampliación de la teoría existente, referida a la evaluación crediticia y el tema de morosidad, mediante el estudio de un caso específico, en Cmac Huancayo, agencia Urubamba.

Diseño de investigación

Arias (2020) indica que los diseños de investigación de tipo no experimental, son aquellos que son considerados, donde no se modifica la variable de estudio, asimismo donde no se experimenta sobre el objeto de estudio.

El tipo de diseño para el presente trabajo, es el no experimental, debido a que en el presente estudio no se realizó modificaciones o variaciones a las variables, realizándose simplemente la determinación de la relación entre ambas.

3.2. Variables y operacionalización

Variable Evaluación crediticia: En la presente investigación se considera a la variable Evaluación crediticia como variable independiente, de tipo cuantitativo, dicha variable fue operacionalizada, presentando el detalle correspondiente en los anexos.

Variable Morosidad: En el presente estudio corresponde a la variable dependiente, la cual será medida de forma cuantitativa, presentando su operacionalización en los anexos del presente documento.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

Está referida a la cantidad total de individuos o cosas, sobre los cuales se pretende obtener información para lograr los objetivos planteados por el investigador. (Hernandez y Mendoza, 2018)

Se ha considerado como población para el presente caso a todos los trabajadores que laboran en la Cmac Huancayo, agencia Urubamba.

Tabla 1 Población de estudio

Población de estudio	
Detalle	Cantidad
Administrador de agencia	1
Jefe de operaciones	1
Jefe de comité	3
Analistas de créditos	26
Auxiliar de operaciones	1
Personal de limpieza	1
Personal de seguridad	1
Total, personal	34

Nota. Población de estudio determinada de acuerdo a la información proporcionada por la entidad de estudio

Muestra:

En una investigación la muestra está conformada por los individuos o cosas, sobre los cuales el investigador obtendrá información efectiva, los cuales serán seleccionados por el mismo, por cuestiones de recursos. (Hernandez y Mendoza, 2018)

Se ha considerado la cantidad de 30 personas, determinadas por el investigador, de acuerdo a su criterio, los cuales fueron determinados de forma no probabilística, de acuerdo al siguiente detalle:

Tabla 2 Muestra de estudio

Muestra de estudio	
Detalle	Cantidad
Administrador de agencia	1
Jefe de comité	3
Analistas de créditos	26
Total, personal	30

Nota. Muestra de estudio determinada en base al criterio del investigador

Muestreo:

La técnica del muestreo, es considerada como una herramienta que es considerada por el investigador para poder determinar la cantidad de personas que formaran parte de la muestra. (Arias, 2020)

Se aplicó el muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando el criterio del investigador, teniendo en cuenta como criterio de exclusión que no todos los individuos de la población proporcionaran información sobre el tema de estudio.

Unidad de análisis:

Se refiere a la unidad de análisis, como el elemento, cosa o individuo, que es considerado como objeto de estudio, sobre el cual se obtendrán datos y se efectuará el análisis de un estudio. (Hernandez y Mendoza, 2018)

Para el desarrollo de la tesis se ha considerado como unidad de análisis a la Cmac Huancayo, agencia Urubamba.

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

Son utilizadas y aplicadas por el investigador para poder obtener o recabar información y dar cumplimiento a sus objetivos. (Rocha, 2015)

La encuesta es la técnica de investigación que fue considerada en el presente estudio.

Instrumentos de recolección de datos:

Los instrumentos hacer referencia a documentos que permiten la obtención de información necesaria para el investigador, para dar cumplimiento a sus objetivos. (Arias, 2020)

El cuestionario fue considerado como instrumento para el presente estudio, teniendo en cuenta que se ha considerado como técnica a la encuesta, cabe señalar que dicho instrumento será validado y se efectuará en análisis de su confiabilidad mediante prueba de alfa de cronbach.

3.5. Procedimientos:

El presente estudio comprende los siguientes pasos:

- Identificación de la problemática en la realidad, identificación del tema de estudio de acuerdo a la situación de la entidad.
- Planteamiento de los problemas, objetivos e hipótesis.
- Identificación de la metodología de la investigación a aplicar.
- Planteamiento del instrumento del cuestionario de acuerdo a la técnica de la encuesta.
- Consolidación y procesamiento de datos mediante la aplicación del software estadístico SPSS.
- Obtención de resultados
- Formulación de recomendaciones y conclusiones.

3.6. Métodos de análisis de datos:

Se aplicó el método científico, el método analítico, en el análisis de la información, en análisis estadístico mediante la estadística, por otro lado se efectuó la aplicación de la estadística de tipo descriptiva en la formulación de gráficos y tablas por otro lado la estadística inferencial para la contrastación de pruebas de hipótesis.

3.7. Aspectos éticos:

Se utilizó el reglamento de investigación de la Universidad Cesar Vallejo, la guía de elaboración de trabajos de investigación y el estricto cumplimiento de las normas APA con respecto al estilo de redacción, asimismo se considera aspectos éticos en el uso de la información que están corroboradas con los documentos que se presentan en los anexos.

IV. RESULTADOS

4.1. Prueba de confiabilidad

Confiabilidad de la variable de: Evaluación crediticia

Tabla 3 Estadística de fiabilidad evaluación crediticia

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach ^a	N de elementos
0.854	12

Nota. Prueba de confiabilidad según reporte del sistema SPSS.

En base a la prueba estadística se obtiene el valor de 0.854, valor próximo a 1 por lo cual el instrumento es confiable.

Confiabilidad de la variable: Morosidad

Tabla 4 Estadística de fiabilidad de Morosidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.867	12

Nota. Prueba de confiabilidad según reporte del sistema SPSS.

Se obtuvo el valor de 0.867, valor próximo a 1 por lo cual el instrumento es confiable.

4.2. Prueba de normalidad

H₀: La información obtenida presenta distribución normal.

H₁: La información obtenida no presenta distribución normal.

Tabla 5 Pruebas de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Proceso de evaluación	,840	30	,006
Control y seguimiento	,886	30	,033
Destino del crédito	,837	30	,005
Incumplimiento de pago	,864	30	,014
Clasificación del deudor	,915	30	,006
Índice de morosidad	,924	30	,034
Evaluación crediticia	,800	30	,002
Morosidad	,862	30	,013

Nota. Reporte de normalidad según sistema SPSS.

Se ha aplicado el estadístico Shapiro – Wilk, teniendo en cuenta que la cantidad de datos no supera las 50 unidades.

Análisis:

En la tabla 5, observamos que los valores obtenidos son inferiores a 0.05, por tanto los resultados no presentan distribución normal, se ha visto por conveniente para el presente estudio, el estadístico Rho de Spearman, siendo una prueba utilizada para estudios correlacionales, la cual presenta la siguiente escala de correlación:

Tabla 6 Valores de correlación de Pearson

Valor de Rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy alta
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota. Tabla de valores de correlación según Hernandez y spinoza (2018)

4.3 Prueba de Rho de Spearman

Formulamos Las Hipótesis General

H₁: La evaluación crediticia se relaciona de manera significativa con la morosidad en la Cmac Huancayo, Agencia Urubamba – Cusco, periodo 2021.

H₀: La evaluación crediticia no se relaciona de manera significativa con la morosidad en la Cmac Huancayo, Agencia Urubamba – Cusco, periodo 2021.

Tabla 7 Pruebas de Rho de Spearman de la hipótesis general

Correlaciones				
			Evaluación crediticia	Morosidad
Rho de Spearman	Evaluación crediticia	Coeficiente de correlación	1,000	,209
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	30	30
	Morosidad	Coeficiente de correlación	-,209	1,000
		Sig. (bilateral)	,406	.
		N	30	30

Nota. Prueba de Rho de Spearman para hipótesis general según reporte del sistema SPSS.

Análisis

Mediante la prueba de contrastación de hipótesis se ha obtenido un valor de 0.006, siendo un valor por debajo del 0.05 (valor de significancia) se ha aceptado la hipótesis alterna, indica que la evaluación crediticia se relaciona de manera significativa con la morosidad en la Cmac Huancayo, Agencia Urubamba – Cusco, periodo 2021, asimismo se obtuvo un valor de 0.209, por tanto la relación entre ambas variables es de tipo positiva media.

Prueba de Hipótesis Específica 1

H₁: El proceso de evaluación del crédito se relaciona de manera significativa con la morosidad en la Cmac Huancayo, Agencia Urubamba – Cusco, periodo 2021.

H₀: El proceso de evaluación del crédito no se relaciona de manera significativa con la morosidad en la Cmac Huancayo, Agencia Urubamba – Cusco, periodo 2021.

Tabla 8 Pruebas de Rho de Spearman en hipótesis 1

Correlaciones				
			Proceso de evaluación del crédito	Morosidad
Rho de	Proceso de	Coefficiente de correlación	1,000	,355
Spearman	evaluación del	Sig. (bilateral)	.	,015
	crédito	N	30	30
	Morosidad	Coefficiente de correlación	-,005	1,000
		Sig. (bilateral)	,985	.
		N	30	30

Nota. Prueba de Rho de Spearman para hipótesis general según reporte del sistema SPSS.

Análisis

Mediante la prueba de contrastación de hipótesis se ha obtenido un valor de 0.015, siendo un valor por debajo del 0.05 (valor de significancia) se ha aceptado la hipótesis alterna, nos indica que el proceso de evaluación del crédito se relaciona de manera significativa con la morosidad en la Cmac Huancayo, Agencia Urubamba – Cusco, periodo 2021, asimismo se obtuvo un valor de 0.355, por tanto la relación entre ambas variables es de tipo positiva media.

Prueba de Hipótesis Especifica 2

H_1 : El control y seguimiento del crédito se relaciona de manera significativa con la morosidad en la Cmac Huancayo, Agencia Urubamba – Cusco, periodo 2021.

H_0 : El control y seguimiento del crédito no se relaciona de manera significativa con la morosidad en la Cmac Huancayo, Agencia Urubamba – Cusco, periodo 2021.

Tabla 9 Pruebas de Rho de Spearman hipótesis 02

Correlaciones				
			Control y seguimiento	Morosidad
Rho de	Control y	Coefficiente de correlación	1,000	,026
Spearman	seguimiento	Sig. (bilateral)	.	,464
	o	N	30	30
	Morosidad	Coefficiente de correlación	-,168	1,000
		Sig. (bilateral)	,504	.
		N	30	30

Nota. Prueba de Rho de Spearman para hipótesis general según reporte del sistema SPSS.

Análisis

Mediante la prueba de contrastación de hipótesis se ha obtenido un valor de 0.026, siendo un valor por debajo del 0.05 (valor de significancia) se ha aceptado la hipótesis alterna, nos indica que el control y seguimiento del crédito se relaciona de manera significativa con la morosidad en la Cmac Huancayo, Agencia Urubamba – Cusco, periodo 2021, asimismo se obtuvo un valor de 0.464, por tanto la relación entre ambas variables es de tipo positiva media.

Prueba de Hipótesis Específica 3

H₁: El destino del crédito se relaciona de manera significativa con la morosidad en la Cmac Huancayo, Agencia Urubamba – Cusco, periodo 2021.

H₀: El destino del crédito no se relaciona de manera significativa con la morosidad en la Cmac Huancayo, Agencia Urubamba – Cusco, periodo 2021.

Tabla 10 Pruebas de Rho de Spearman hipótesis 03

Correlaciones				
			Destino del crédito	Morosidad
Rho de Spearman	Destino del crédito	Coeficiente de correlación	1,000	,039
		Sig. (bilateral)	.	,425
		N	30	30
	Morosidad	Coeficiente de correlación	,089	1,000
		Sig. (bilateral)	,725	.
		N	30	30

Nota. Prueba de Rho de Spearman para hipótesis general según reporte del sistema SPSS.

Análisis

Mediante la prueba de contrastación de hipótesis se ha obtenido un valor de 0.039, siendo un valor por debajo del 0.05 (valor de significancia) por lo cual se ha aceptado la hipótesis alterna, lo cual indica que el destino del crédito se relaciona de manera significativa con la morosidad en la Cmac Huancayo, Agencia Urubamba – Cusco, periodo 2021, asimismo se

obtuvo un valor de 0.425, por tanto la relación entre ambas variables es de tipo positiva media.

4.4 Análisis de distribución de frecuencias (tablas y gráficos)

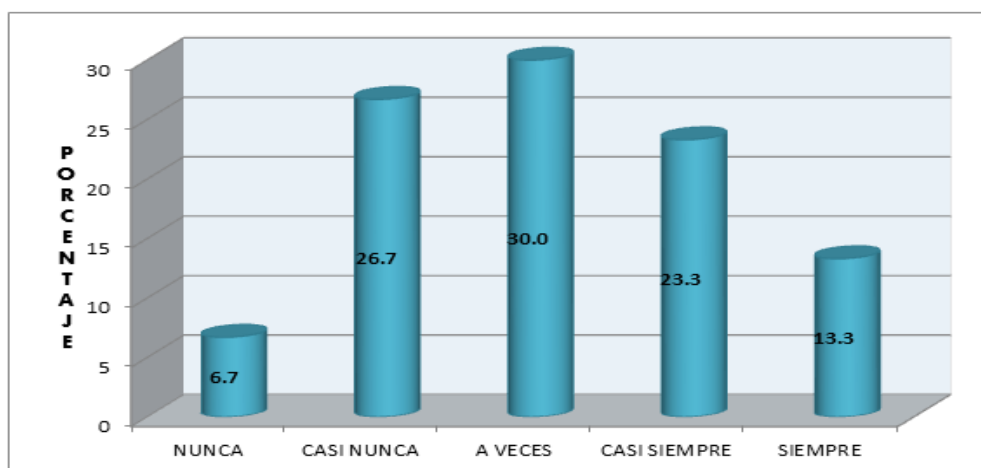
1. ¿Efectúa una adecuada captación y filtración del cliente, lo cual contribuye con el desarrollo de un proceso de evaluación correcto?

Tabla 11 Efectúa una adecuada captación y filtración del cliente, lo cual contribuye con el desarrollo de un proceso de evaluación correcto.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6,7	6,7
	Casi nunca	8	26,7	33,3
	A veces	9	30,0	63,3
	Casi siempre	7	23,3	86,7
	Siempre	4	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Nota. Elaboración propia en base a la información obtenida mediante trabajo de campo.

Gráfico 1: Adecuada captación y filtración del cliente.



Nota. Elaboración propia en base a la información obtenida mediante trabajo de campo.

Análisis. - En la tabla 11 y gráfico 1, se identifica que el 13.3 % de los encuestados indican que siempre se tiene una buena captación y filtración

del cliente, un 23.3 % mencionan que casi siempre, el 30.0 % indican que a veces, el 26.7 % consideran que casi nunca y un 6.7 % indican que nunca.

Comentario: De acuerdo con las respuestas de los encuestados se puede mencionar que existe una captación y filtración de los clientes de manera regular, considerando que se solicitan requisitos mínimos para el otorgamiento de los créditos, los cuales son verificados y cumplidos por los usuarios.

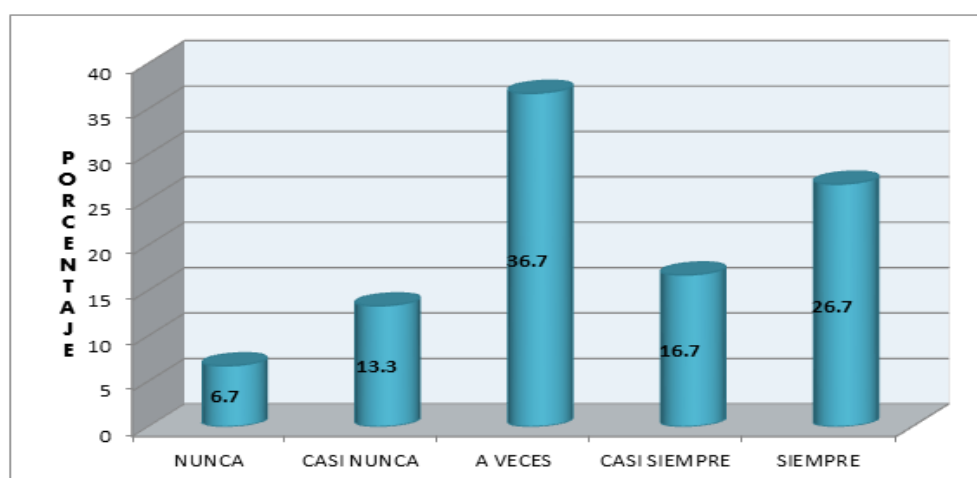
- ¿La aprobación crediticia es efectuada de acuerdo al reglamento de créditos?

Tabla 12 La aprobación crediticia es efectuada de acuerdo al reglamento de créditos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	6,7	6,7	6,7
Casi nunca	4	13,3	13,3	20,0
A veces	11	36,7	36,7	56,7
Casi siempre	5	16,7	16,7	73,3
Siempre	8	26,7	26,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a la información obtenida mediante trabajo de campo.

Gráfico 2: La aprobación crediticia es efectuada de acuerdo al reglamento de créditos.



Nota. Elaboración propia en base a la información obtenida mediante trabajo de campo.

Análisis. - En la tabla 12 y grafico 2, se identifica que el 26.7 % de los encuestados indican que siempre se efectúa la aprobación crediticia de acuerdo al reglamento de créditos, un 16.7 % mencionan que casi siempre, el 36.7 % indican que a veces, el 13.3 % consideran que casi nunca y un 6.7 % indican que nunca.

Comentario: En base a las respuestas de los encuestados se puede indicar que la aprobación de créditos se realiza de manera regular en cumplimiento con la directiva para el otorgamiento de créditos, cumpliendo los requisitos, aunque se evidencia que dichos requisitos no son suficientes.

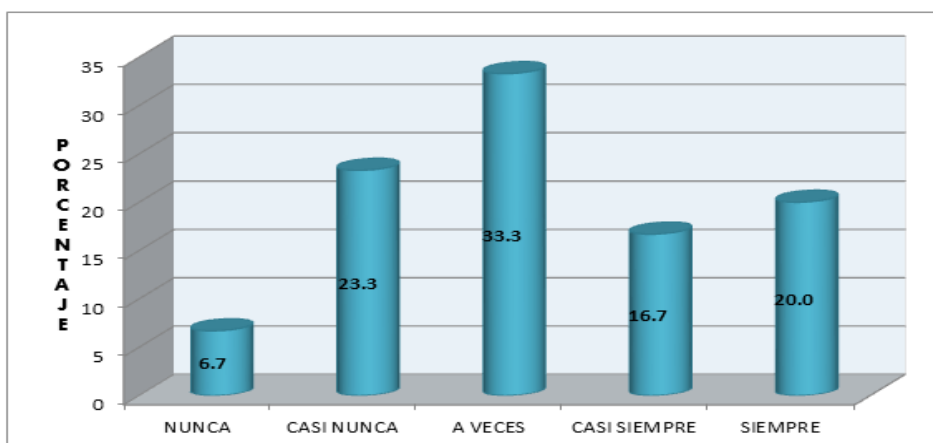
3. ¿Verifica de manera detallada los documentos e información proporcionada por el cliente?

Tabla 13 Verifica de manera detallada los documentos e información proporcionada por el cliente.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	6,7	6,7	6,7
Casi nunca	7	23,3	23,3	30,0
A veces	10	33,3	33,3	63,3
Casi siempre	5	16,7	16,7	80,0
Siempre	6	20,0	20,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a la información obtenida mediante trabajo de campo.

Gráfico 3: Verifica de manera detallada los documentos.



Nota. Elaboración propia en base a la información obtenida mediante trabajo de campo.

Análisis. - En la tabla 13 y grafico 3, se identifica que el 20.0 % de los encuestados indican que siempre se verifican de manera detallada los documentos e información proporcionada por el cliente, un 16.7 % mencionan que casi siempre, el 33.3 % indican que a veces, el 23.3 % consideran que casi nunca y un 6.7 % indican que nunca.

Comentario: Tomando como referencia los resultados indicados en el párrafo anterior, se puede indicar que en la entidad financiera se verifican de manera regular los documentos para poder otorgar créditos.

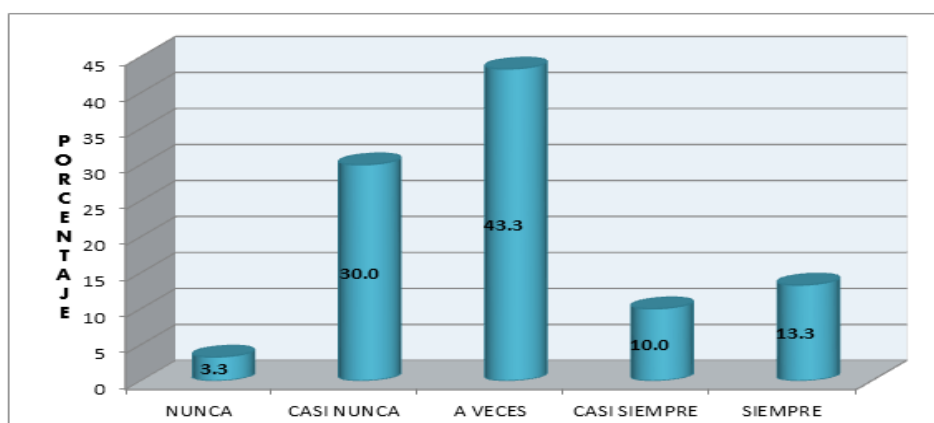
4. ¿El desembolso de un crédito es realizado bajo la revisión debida del comité de créditos y con aprobación del administrador de la agencia?

Tabla 14 El desembolso de un crédito es realizado bajo la revisión debida del comité de créditos y con aprobación del administrador de la agencia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	3,3	3,3	3,3
Casi nunca	9	30,0	30,0	33,3
A veces	13	43,3	43,3	76,7
Casi siempre	3	10,0	10,0	86,7
Siempre	4	13,3	13,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a la información obtenida mediante trabajo de campo.

Gráfico 4: El desembolso es realizado bajo la revisión del comité de créditos.



Nota. Elaboración propia en base a la información obtenida mediante trabajo de campo.

Análisis. - En la tabla 14 y grafico 4, se identifica que el 13.3 % de los encuestados indican que siempre el desembolso de un crédito es realizado bajo la revisión debida del comité de créditos, asimismo con la aprobación del administrador, el 10.0 % mencionan que casi siempre, un 43.3 % indican que a veces, el 30.0 % consideran que casi nunca y un 3.3 % indican que nunca.

Comentario: Tomando como referencia los resultados indicados en el párrafo anterior, se puede indicar que en la entidad financiera se revisan y aprueban en comité los expedientes de solicitud de crédito.

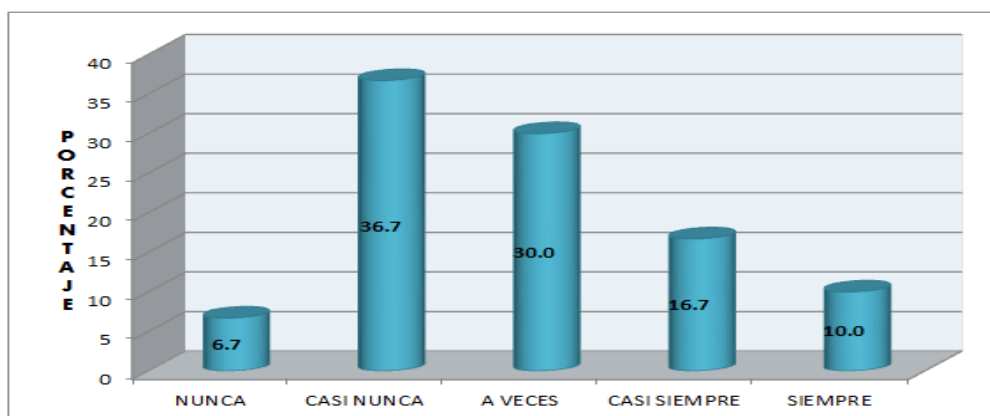
- ¿Se efectúa un seguimiento a los créditos mediante índice de alerta temprana, para poder identificar el riesgo futuro que pueda presentar un determinado crédito otorgado?

Tabla 15 Se efectúa un seguimiento a los créditos mediante índice de alerta temprana, para poder identificar el riesgo futuro

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6,7	6,7
	Casi nunca	11	36,7	43,3
	A veces	9	30,0	73,3
	Casi siempre	5	16,7	90,0
	Siempre	3	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Nota. Elaboración propia en base a la información obtenida mediante trabajo de campo.

Gráfico: 5 Efectúa un seguimiento a los créditos mediante el índice de alertas temprana.



Nota. Elaboración propia en base a la información obtenida mediante trabajo de campo.

Análisis. - En la tabla 15 y grafico 5, se identifica que el 10.0 % de los encuestados indican que siempre se efectúa un seguimiento a los créditos mediante índice de alerta temprana, para poder identificar el riesgo futuro, el 16.7 % mencionan que casi siempre, un 30.0 % indican que a veces, el 36.7 % consideran que casi nunca y un 6.7 % indican que nunca.

Comentario: De acuerdo con los resultados se puede indicar que se efectúa un de manera regular un seguimiento a los créditos mediante índice de alerta temprana para poder identificar el riesgo futuro.

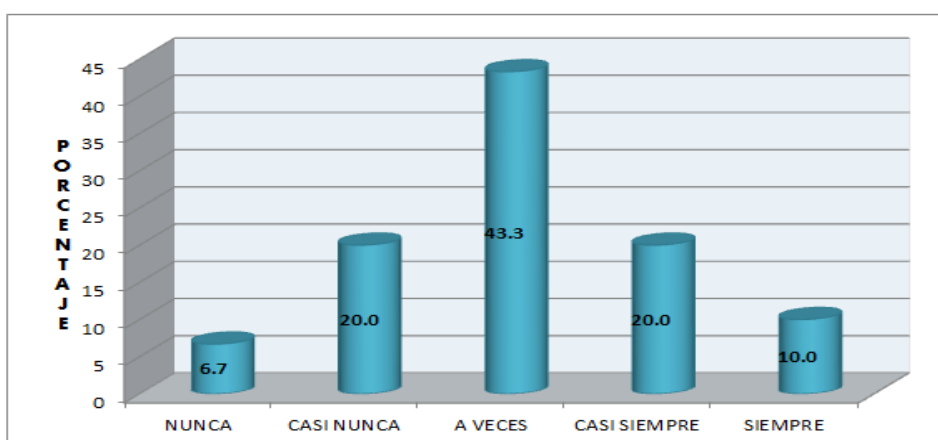
6. ¿Los pagos de cuotas efectuados por los clientes son realizados de manera oportuna, considerando el cronograma de pagos del préstamo?

Tabla 16 Los pagos de cuotas efectuados por los clientes son realizados de manera oportuna, considerando el cronograma de pagos del préstamo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	6,7	6,7	6,7
Casi nunca	6	20,0	20,0	26,7
A veces	13	43,3	43,3	70,0
Casi siempre	6	20,0	20,0	90,0
Siempre	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a la información obtenida mediante trabajo de campo.

Grafico 6: Las cuotas efectuados por los clientes son realizados de manera oportuna.



Nota. Elaboración propia en base a la información obtenida mediante trabajo de campo.

Análisis. - En la tabla 16 y grafico 6, se identifica que el 10.0 % de los encuestados indican que siempre los pagos de cuotas efectuados por los clientes son realizados de manera oportuna, el 20.0 % mencionan que casi siempre, un 43.3 % indican que a veces, el 20.0 % consideran que casi nunca y un 6.7 % indican que nunca.

Comentario: De acuerdo con los resultados se puede indicar que la mayoría muchos de los pagos de cuotas de préstamos que se realizan en base al cronograma de vencimientos.

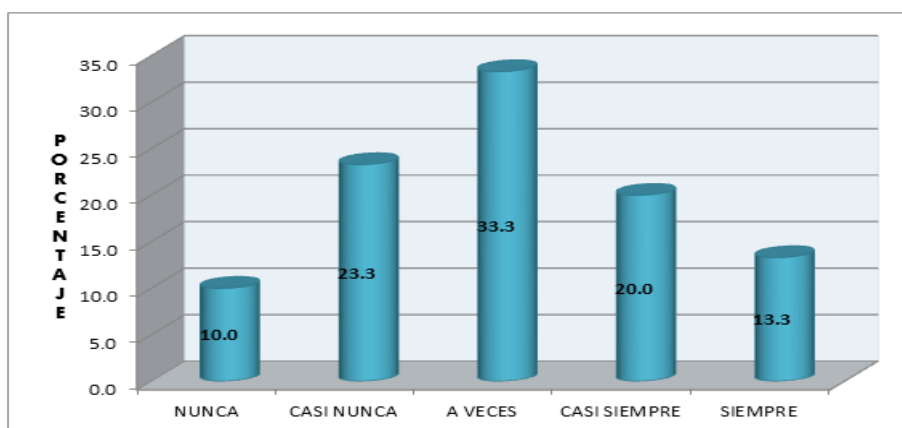
7. ¿Se efectúa un seguimiento del plan de inversión de manera permanente, lo cual permita el desarrollo del mismo, así como su retorno?

Tabla 17 Se efectúa un seguimiento del plan de inversión de manera permanente, lo cual permita el desarrollo del mismo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	10,0	10,0
	Casi nunca	7	23,3	33,3
	A veces	10	33,3	66,7
	Casi siempre	6	20,0	86,7
	Siempre	4	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Nota. Elaboración propia en base a la información obtenida mediante trabajo de campo.

Gráfico 7: Se efectúa un seguimiento del plan de inversión.



Nota. Elaboración propia en base a la información obtenida mediante trabajo de campo.

Análisis. - En la tabla 17 y grafico 7, se identifica que el 13.3 % de los encuestados indican que siempre se efectúa un seguimiento del plan de inversión de manera permanente, el 20.0 % mencionan que casi siempre, un 33.3 % indican que a veces, el 23.3 % consideran que casi nunca y un 10.0 % indican que nunca.

Comentario: En base a lo indicado por los encuestados se puede mencionar que efectúan de manera regular un plan de seguimiento de inversión.

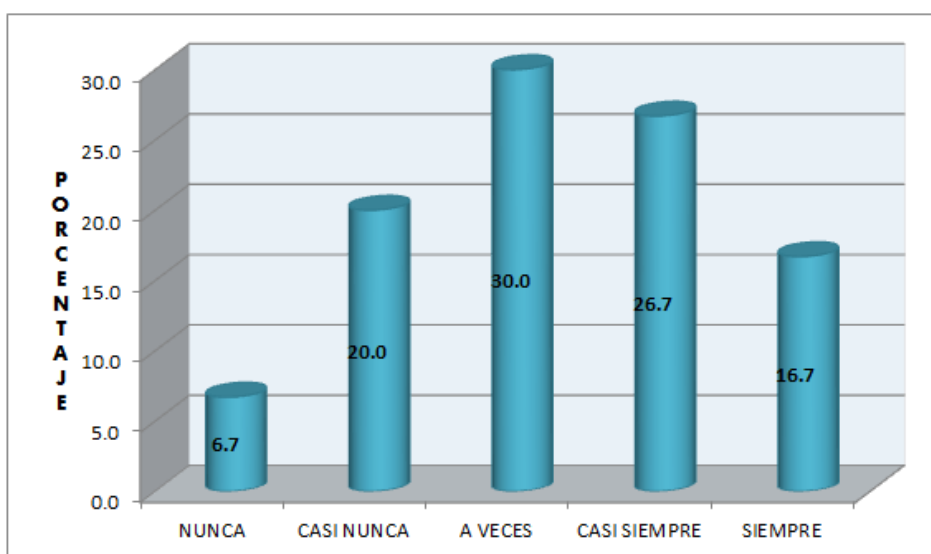
8. ¿Los informes para el cumplimiento del plan de inversión son utilizados de manera correcta en el seguimiento del crédito otorgado?

Tabla 18 Los informes para el cumplimiento del plan de inversión son utilizados de manera correcta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6,7	6,7
	Casi nunca	6	20,0	26,7
	A veces	9	30,0	56,7
	Casi siempre	8	26,7	83,3
	Siempre	5	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Nota. Elaboración propia en base a la información obtenida mediante trabajo de campo.

Gráfico 8: Los informes del plan de inversión son utilizados de manera correcta.



Nota. Elaboración propia en base a la información obtenida mediante trabajo de campo.

Análisis. - En la tabla 18 y grafico 8, se identifica que el 16.7 % de los encuestados indican que siempre se efectúa un seguimiento del plan de inversión de manera permanente, el 26.7 % mencionan que casi siempre, un 30.0 % indican que a veces, el 20.0 % consideran que casi nunca y un 6.7 % indican que nunca.

Comentario: En base a la información proporcionada por los encuestados, se puede mencionar que los informes para el cumplimiento del plan de inversión son utilizados de manera regular en el seguimiento del crédito otorgado.

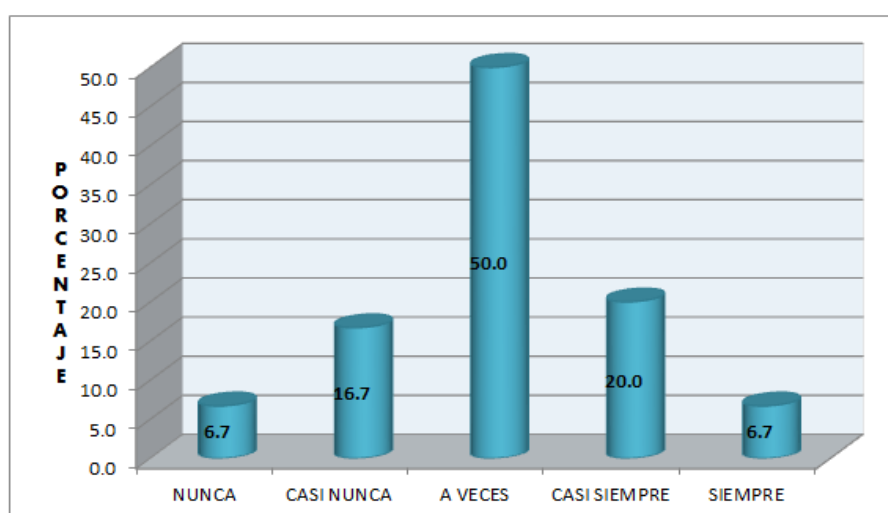
9. ¿Las solicitudes de créditos con destino de compra de deuda son de mayor demanda en su entidad?

Tabla 19 Las solicitudes de créditos con destino de compra de deuda son de mayor demanda en su entidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	6,7	6,7	6,7
Casi nunca	5	16,7	16,7	23,3
A veces	15	50,0	50,0	73,3
Casi siempre	6	20,0	20,0	93,3
Siempre	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a la información obtenida mediante trabajo de campo.

Grafico 9: Las solicitudes de créditos con destino de compra.



Nota. Elaboración propia en base a la información obtenida mediante trabajo de campo.

Análisis. - En la tabla 19 y grafico 9, se identifica que el 6.7 % de los encuestados indican que siempre las solicitudes de créditos con destino de compra de deuda son de mayor demanda, el 20.0 % mencionan que casi siempre, un 50.0 % indican que a veces, el 16.7 % consideran que casi nunca y un 6.7 % indican que nunca.

Comentario: En base a la información proporcionada por los encuestados, se puede mencionar que la mayoría de las solicitudes de créditos con destino de compra de deuda son de mayor demanda en su entidad.

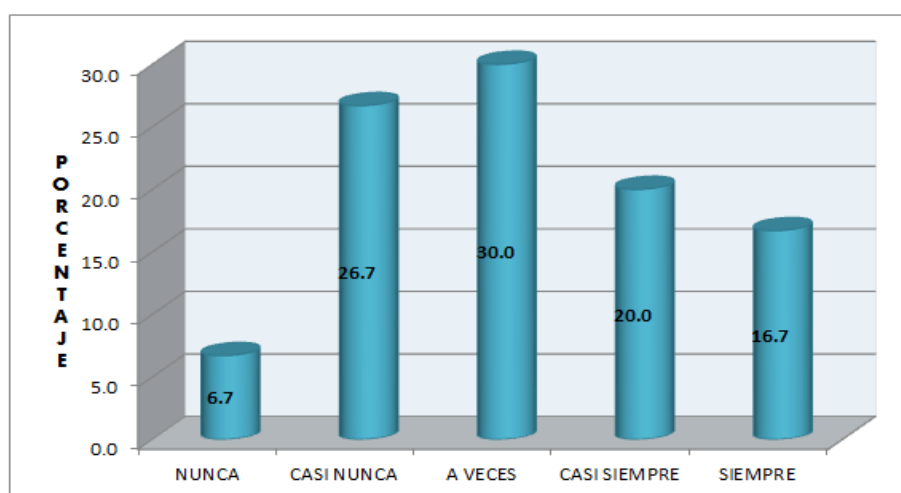
10. ¿El cliente posee respaldo patrimonial para créditos con destino de capital de trabajo?

Tabla 20 El cliente posee respaldo patrimonial para créditos con destino de capital de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	6,7	6,7	6,7
Casi nunca	8	26,7	26,7	33,3
Válid o A veces	9	30,0	30,0	63,3
Casi siempre	6	20,0	20,0	83,3
Siempre	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a la información obtenida mediante trabajo de campo.

Gráfico 10: El cliente posee respaldo patrimonial para créditos con destino de capital de trabajo.



Nota. Elaboración propia en base a la información obtenida mediante trabajo de campo.

Análisis. - En la tabla 20 y grafico 10, se identifica que el 16.7 % de los encuestados indican que siempre el cliente posee respaldo patrimonial para créditos con destino de capital de trabajo, el 20.0 % mencionan que casi siempre, un 30.0 % indican que a veces, el 26.7 % consideran que casi nunca y un 6.7 % indican que nunca.

Comentario: En base a la información proporcionada por los encuestados, se puede mencionar que la mayoría de los clientes poseen respaldo patrimonial para créditos con destino de capital de trabajo.

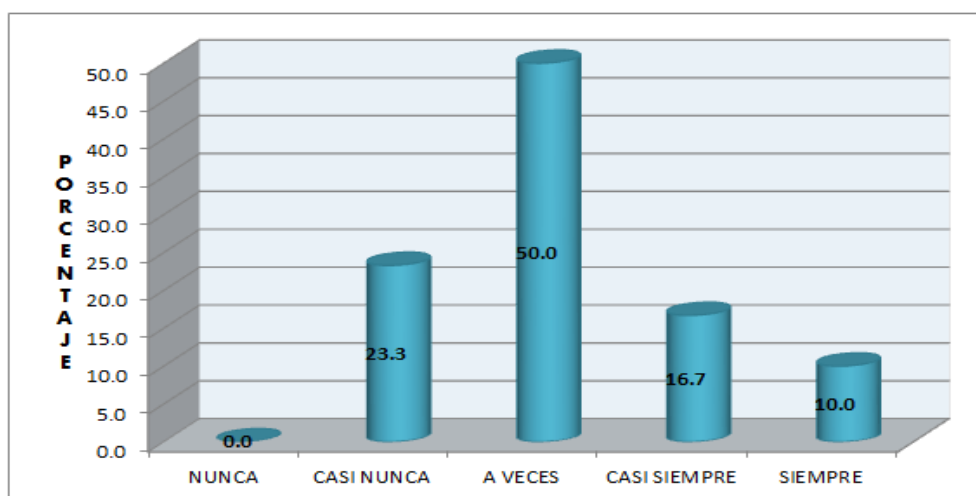
11. ¿El destino del crédito en su mayoría es utilizado para la adquisición de activos fijos?

Tabla 21 El destino del crédito en su mayoría es utilizado para la adquisición de activos fijos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	7	23,3	23,3
	A veces	15	50,0	73,3
Válido	Casi siempre	5	16,7	90,0
	Siempre	3	10,0	100,0
	Total	30	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a la información obtenida mediante trabajo de campo.

Grafico 11: El destino del crédito es utilizado para la adquisición de activos fijos.



Nota. Elaboración propia en base a la información obtenida mediante trabajo de campo.

Análisis. - En la tabla 21 y gráfico 11, se identifica que el 10.0 % de los encuestados indican que siempre el destino del crédito en su mayoría es utilizado para la adquisición de activos fijos, el 16.7 % mencionan que casi siempre, un 50.0 % indican que a veces y un 23.3 % indican que casi nunca.

Comentario: En base a la información proporcionada por los encuestados, se puede mencionar que existes muchos créditos presentan como destino la adquisición de activos fijos.

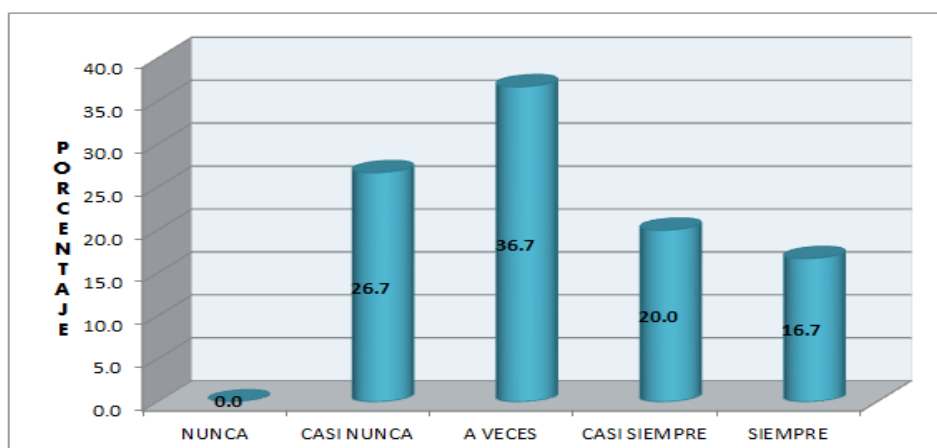
12. ¿Los créditos con destino de capital de trabajo cumplen con el plan de inversión esperado?

Tabla 22 Los créditos con destino de capital de trabajo cumplen con el plan de inversión esperado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	8	26,7	26,7	26,7
A veces	11	36,7	36,7	63,3
Válido Casi siempre	6	20,0	20,0	83,3
Siempre	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a la información obtenida mediante trabajo de campo.

Gráfico 12: Los créditos con destino de capital de trabajo cumplen con el plan de inversión esperado.



Nota. Elaboración propia en base a la información obtenida mediante trabajo de campo.

Análisis. - En la tabla 22 y grafico 12, se identifica que el 16.7 % de los encuestados indican que siempre los créditos con destino de capital de trabajo cumplen con el plan de inversión esperado, el 20.0 % mencionan que casi siempre, un 36.7 % indican que a veces y un 26.7 % indican que casi nunca.

Comentario: En base a la información proporcionada por los encuestados, se puede mencionar que la mayoría de los créditos presentan como destino capital de trabajo.

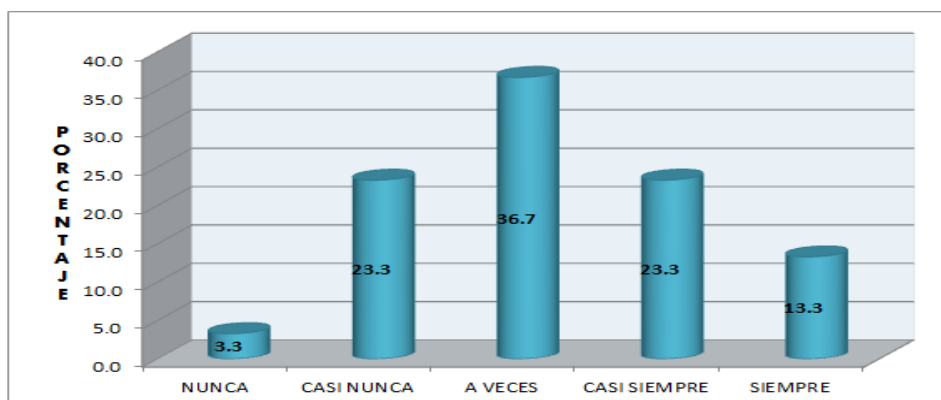
13. ¿Se efectúa de manera adecuada un análisis sobre el nivel de endeudamiento de los clientes de forma permanente?

Tabla 23 Se efectúa de manera adecuada un análisis sobre el nivel de endeudamiento de los clientes de forma permanente.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	3,3	3,3	3,3
Casi nunca	7	23,3	23,3	26,7
A veces	11	36,7	36,7	63,3
Casi siempre	7	23,3	23,3	86,7
Siempre	4	13,3	13,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a la información obtenida mediante trabajo de campo.

Grafico 13: Se efectúa de manera adecuada un análisis sobre el nivel de endeudamiento de los clientes de forma permanente.



Nota. Elaboración propia en base a la información obtenida mediante trabajo de campo.

Análisis. - En la tabla 23 y gráfico 13, se identifica que el 13.3 % de los encuestados indican que siempre se efectúa de manera adecuada un análisis sobre el nivel de endeudamiento de los clientes de forma permanente, el 23.3 % mencionan que casi siempre, un 36.7 % indican que a veces, un 23.3 % indican que casi nunca y un 3.3 % consideran que nunca.

Comentario: En base a la información proporcionada por los encuestados, se puede mencionar que se efectúa de manera relativa un análisis sobre el nivel de endeudamiento de los clientes de forma permanente.

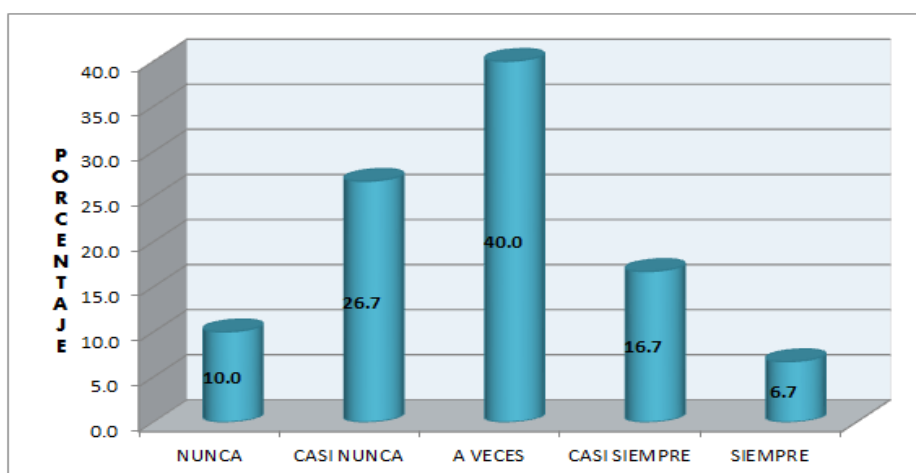
14. ¿Evalúa la mala inversión efectuada por el cliente, considerando que ello implicará que el cliente no pueda cumplir con sus obligaciones de pago?

Tabla 24 Evalúa la mala inversión efectuada por el cliente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	10,0	10,0	10,0
Casi nunca	8	26,7	26,7	36,7
A veces	12	40,0	40,0	76,7
Casi siempre	5	16,7	16,7	93,3
Siempre	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a la información obtenida mediante trabajo de campo.

Gráfico 14: Evalúa la mala inversión efectuada por el cliente.



Nota. Elaboración propia en base a la información obtenida mediante trabajo de campo.

Análisis. - En la tabla 24 y grafico 14, se identifica que el 6.7 % de los encuestados indican que siempre se evalúa la mala inversión efectuada por el cliente, el 16.7 % mencionan que casi siempre, un 40.0 % indican que a veces, un 26.7 % indican que casi nunca y un 10.0 % consideran que nunca.

Comentario: En base a la información proporcionada por los encuestados, se puede mencionar que se evalúa de manera relativa la mala inversión efectuada por el cliente, considerando que ello implicará que el cliente no pueda cumplir con sus obligaciones de pago.

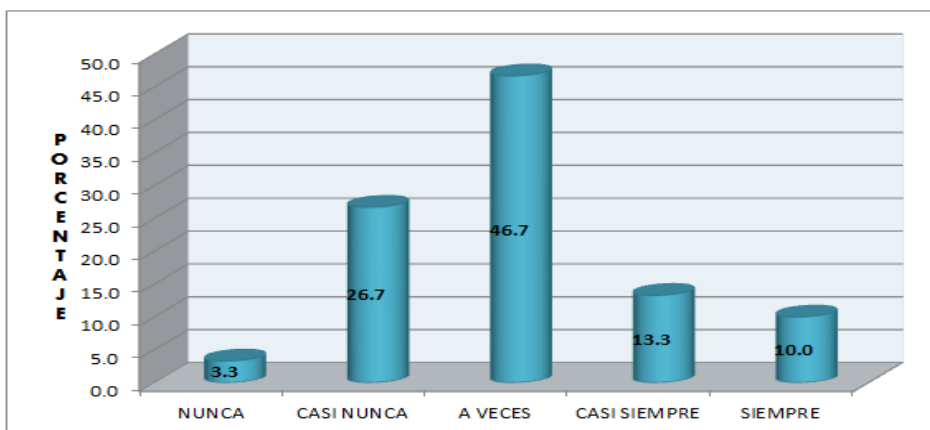
15. ¿Realiza una evaluación sobre la capacidad de pago que posee el cliente para poder evitar el incremento de la morosidad?

Tabla 25 Realiza una evaluación sobre la capacidad de pago que posee el cliente para poder evitar el incremento de la morosidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	3,3	3,3	3,3
Casi nunca	8	26,7	26,7	30,0
A veces	14	46,7	46,7	76,7
Casi siempre	4	13,3	13,3	90,0
Siempre	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a la información obtenida mediante trabajo de campo.

Gráfico 15: Realiza una evaluación sobre la capacidad de pago que posee el cliente.



Nota. Elaboración propia en base a la información obtenida mediante trabajo de campo.

Análisis. - En la tabla 25 y grafico 15, se identifica que el 10.0 % de los encuestados indican que siempre se realiza una evaluación sobre la capacidad de pago que posee el cliente, el 13.3 % mencionan que casi siempre, un 46.7 % indican que a veces, un 26.7 % indican que casi nunca y un 3.3 % consideran que nunca.

Comentario: En base a la información proporcionada por los encuestados, se puede mencionar que se realiza una evaluación de manera relativa sobre la capacidad de pago que posee el cliente para poder evitar el incremento de la morosidad.

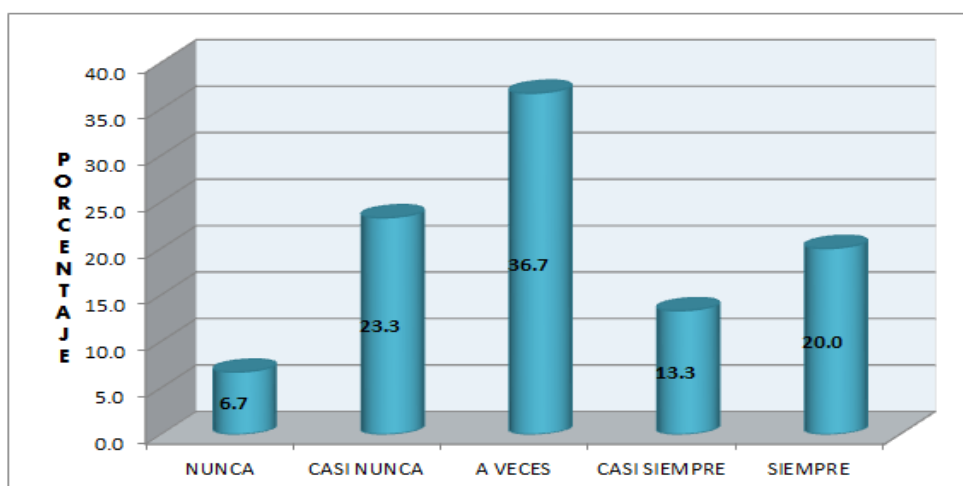
16. ¿Evalúa la voluntad de pago del cliente para poder evitar el incremento de la morosidad?

Tabla 26 Evalúa la voluntad de pago del cliente para poder evitar el incremento de la morosidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6,7	6,7
	Casi nunca	7	23,3	30,0
	A veces	11	36,7	66,7
	Casi siempre	4	13,3	80,0
	Siempre	6	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Nota. Elaboración propia en base a la información obtenida mediante trabajo de campo.

Gráfico 16: Evalúa la voluntad de pago del cliente.



Nota. Elaboración propia en base a la información obtenida mediante trabajo de campo.

Análisis. - En la tabla 26 y grafico 16, se identifica que el 20.0 % de los encuestados indican que siempre se evalúa la voluntad de pago del cliente para poder evitar el incremento de la morosidad, el 13.3 % mencionan que casi siempre, un 36.7 % indican que a veces, un 23.3 % indican que casi nunca y un 6.7 % consideran que nunca.

Comentario: En base a la información proporcionada por los encuestados, se puede mencionar que se evalúa de manera relativa la voluntad de pago del cliente para poder evitar el incremento de la morosidad.

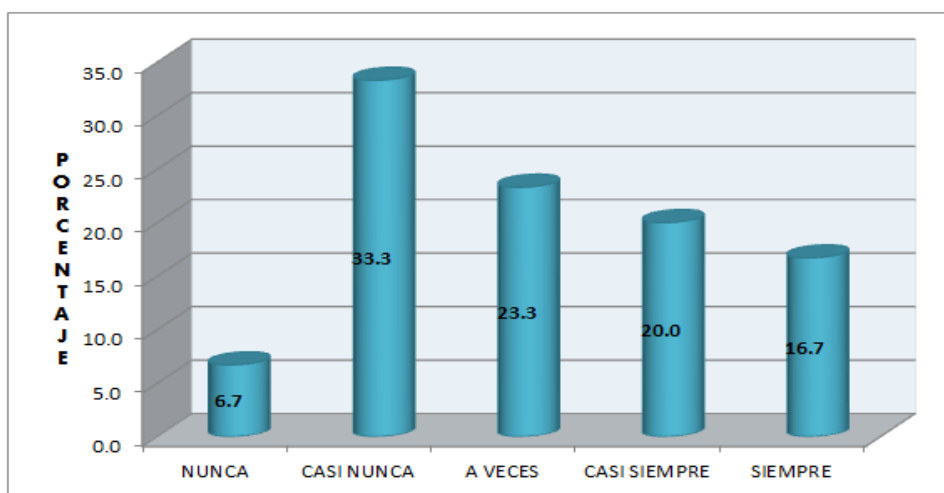
17. ¿Se realiza un seguimiento permanente de tipos de clientes, donde considera el cliente normal, lo cual permita predecir el comportamiento de pagos del cliente?

Tabla 27 Se realiza un seguimiento permanente de tipos de clientes, donde considera el cliente normal.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	6,7	6,7	6,7
Casi nunca	10	33,3	33,3	40,0
Válido A veces	7	23,3	23,3	63,3
Casi siempre	6	20,0	20,0	83,3
Siempre	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a la información obtenida mediante trabajo de campo.

Gráfico 17: Se realiza un seguimiento permanente de tipos de clientes, donde considera el cliente normal.



Nota. Elaboración propia en base a la información obtenida mediante trabajo de campo.

Análisis. - En la tabla 27 y grafico 17, se identifica que el 16.7 % de los encuestados indican que siempre se realiza un seguimiento permanente de tipos de clientes, donde considera el cliente normal el 20.0 % mencionan que casi siempre, un 23.3 % indican que a veces, un 33.3 % indican que casi nunca y un 6.7 % consideran que nunca.

Comentario: En base a la información proporcionada por los encuestados, se puede mencionar que se realiza de manera relativa un seguimiento permanente de tipos de clientes, donde considera el cliente normal, lo cual permita predecir el comportamiento de pagos del cliente.

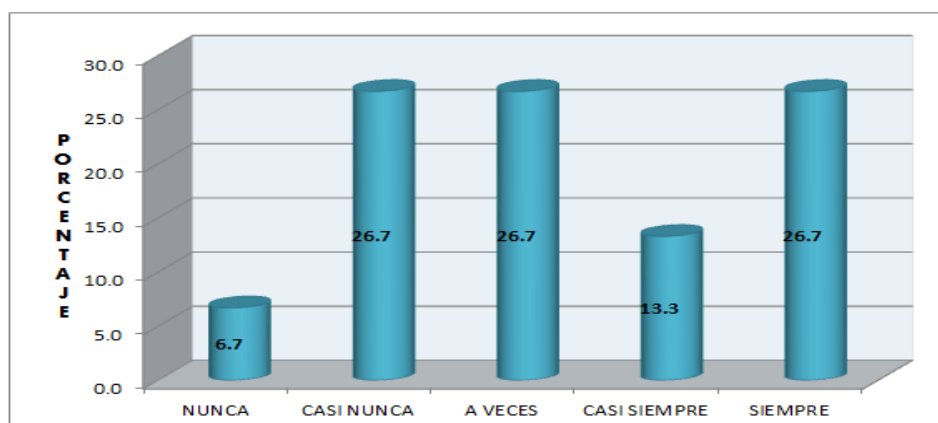
18. ¿Se realiza un seguimiento permanente de tipos de clientes, donde considera el Cliente con problemas potenciales de pago, lo cual permita predecir el comportamiento de pagos del cliente?

Tabla 28 Se realiza un seguimiento permanente de tipos de clientes, donde considera el Cliente con problemas potenciales de pago.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	6,7	6,7	6,7
Casi nunca	8	26,7	26,7	33,3
A veces	8	26,7	26,7	60,0
Casi siempre	4	13,3	13,3	73,3
Siempre	8	26,7	26,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a la información obtenida mediante trabajo de campo.

Gráfico 18: Se realiza un seguimiento permanente a clientes con problemas potenciales de pago.



Nota. Elaboración propia en base a la información obtenida mediante trabajo de campo.

Análisis. - En la tabla 28 y grafico 18, se identifica que el 26.7 % de los encuestados indican que siempre se realiza un seguimiento permanente de tipos de clientes, donde considera el Cliente con problemas potenciales de pago, el 13.3 % consideran que casi siempre, un 26.7 % indican que a veces, un 26.7 % indican que casi nunca y 6.7 % consideran que nunca.

Comentario: En base a la información proporcionada por los encuestados, se puede mencionar que se realiza de manera relativa un seguimiento permanente de tipos de clientes, donde considera el Cliente con problemas potenciales de pago, lo cual permita predecir el comportamiento de pagos del cliente.

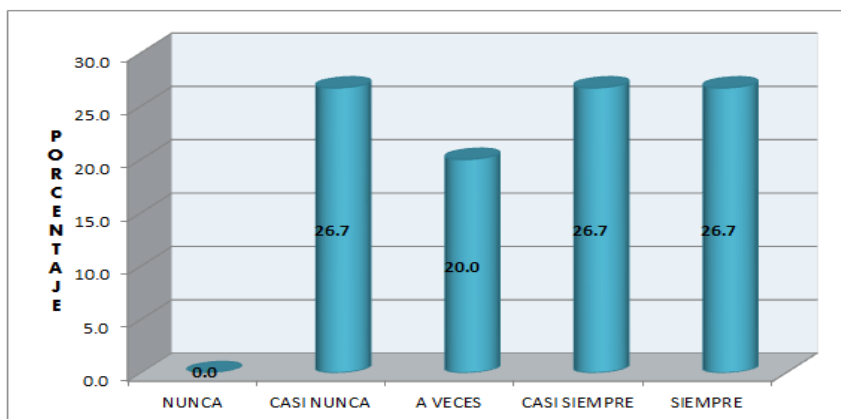
19. ¿Se realiza un seguimiento permanente de tipos de clientes, donde considera el Cliente deficiente, lo cual permita predecir el comportamiento de pagos del cliente?

Tabla 29 Se realiza un seguimiento permanente de tipos de clientes, donde considera el Cliente deficiente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	8	26,7	26,7
	A veces	6	20,0	46,7
Válido	Casi siempre	8	26,7	73,3
	Siempre	8	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Nota. Elaboración propia en base a la información obtenida mediante trabajo de campo.

Gráfico 19: Se realiza un seguimiento permanente a clientes deficientes.



Nota. Elaboración propia en base a la información obtenida mediante trabajo de campo.

Análisis. - En la tabla 29 y grafico 19, se identifica que el 26.7 % de los encuestados indican que siempre se realiza un seguimiento permanente de tipos de clientes, donde considera el Cliente deficiente, el 26.7 % consideran que casi siempre, un 20.0 % indican que a veces y un 26.7 % indican que casi nunca.

Comentario: En base a la información proporcionada por los encuestados, se puede mencionar que se realiza de manera relativa un seguimiento permanente de tipos de clientes, donde considera el Cliente deficiente, lo cual permita predecir el comportamiento de pagos del cliente.

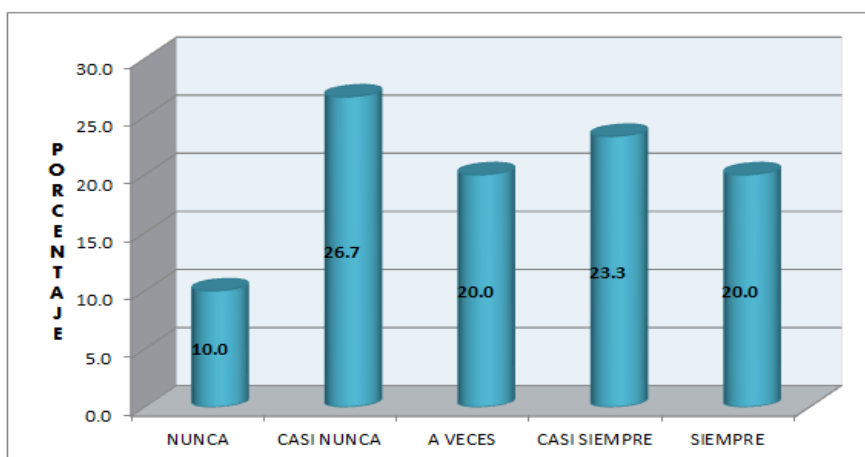
20. ¿Se realiza un seguimiento permanente de tipos de clientes, donde considera el Cliente dudoso, lo cual permita predecir el comportamiento de pagos del cliente?

Tabla 30 Se realiza un seguimiento permanente de tipos de clientes, donde considera el Cliente dudoso

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	10,0	10,0
	Casi nunca	8	26,7	36,7
	A veces	6	20,0	56,7
	Casi siempre	7	23,3	80,0
	Siempre	6	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Nota. Elaboración propia en base a la información obtenida mediante trabajo de campo.

Gráfico 20: Se realiza un seguimiento permanente a clientes dudosos de pago.



Nota. Elaboración propia en base a la información obtenida mediante trabajo de campo.

Análisis. - En la tabla 30 y grafico 20, se identifica que el 20.0 % de los encuestados indican que siempre se realiza un seguimiento permanente de tipos de clientes, donde considera el Cliente dudoso, el 23.3 % consideran que casi siempre, un 20.0 % indican que a veces, el 26.7 % indican que casi nunca y un 10.0 % consideran que nunca.

Comentario: En base a la información proporcionada por los encuestados, se puede mencionar que se realiza de manera relativa un seguimiento permanente de tipos de clientes, donde considera el Cliente dudoso, lo cual permita predecir el comportamiento de pagos del cliente.

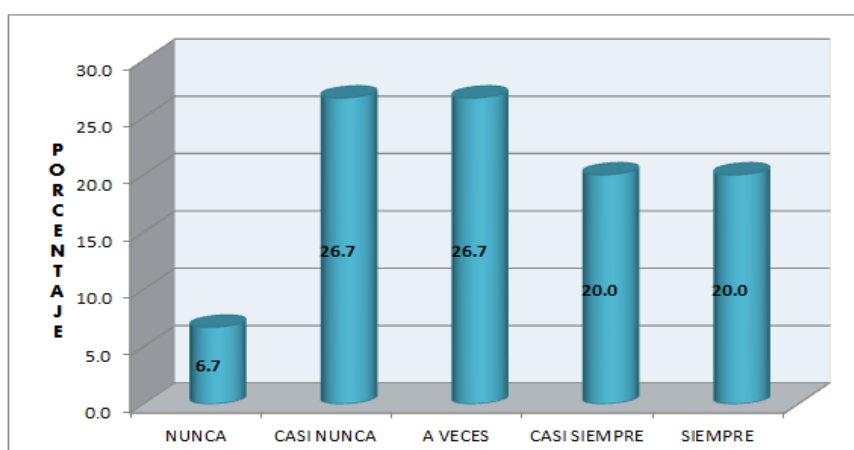
21. ¿Realiza un seguimiento permanente de tipos de clientes, donde considera el Cliente en perdida, lo cual permita predecir el comportamiento de pagos del cliente?

Tabla 31 Realiza un seguimiento permanente de tipos de clientes, donde considera el Cliente en perdida.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	6,7	6,7	6,7
Casi nunca	8	26,7	26,7	33,3
A veces	8	26,7	26,7	60,0
Casi siempre	6	20,0	20,0	80,0
Siempre	6	20,0	20,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a la información obtenida mediante trabajo de campo.

Gráfico 21: Realiza un seguimiento permanente a clientes en perdida.



Nota. Elaboración propia en base a la información obtenida mediante trabajo de campo.

Análisis. - En la tabla 31 y grafico 21, se identifica que el 20.00 % de los encuestados indican que siempre se realiza un seguimiento permanente de tipos de clientes, donde considera el Cliente en perdida, el 20.0 % consideran que casi siempre, un 26.7 % indican que a veces, el 26.7 % indican que casi nunca y un 6.7 % consideran que nunca.

Comentario: En base a la información proporcionada por los encuestados, se puede mencionar que se realiza de manera relativa un seguimiento permanente de tipos de clientes, donde considera el Cliente en perdida, lo cual permita predecir el comportamiento de pagos del cliente.

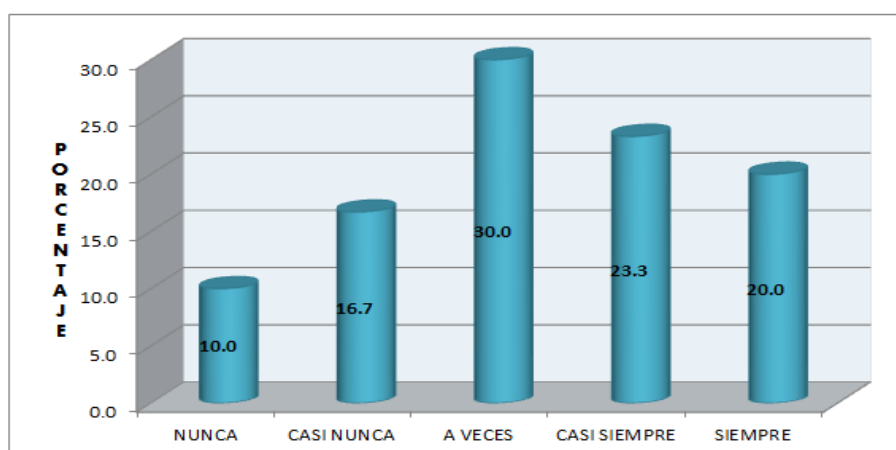
22. ¿Es permanente el seguimiento y control de la cartera atrasada, lo cual permite determinar de manera correcta el índice de morosidad?

Tabla 32 Es permanente el seguimiento y control de la cartera atrasada.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	10,0	10,0	10,0
Casi nunca	5	16,7	16,7	26,7
A veces	9	30,0	30,0	56,7
Casi siempre	7	23,3	23,3	80,0
Siempre	6	20,0	20,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a la información obtenida mediante trabajo de campo.

Gráfico 22: Es permanente el seguimiento y control de la cartera atrasada.



Nota. Elaboración propia en base a la información obtenida mediante trabajo de campo.

Análisis. - En la tabla 32 y grafico 22, se identifica que el 20.0 % de los encuestados indican que siempre es permanente el seguimiento y control de la cartera atrasada, el 23.3 % consideran que casi siempre, un 30.0 % indican que a veces, el 16.7 % indican que casi nunca y un 10.0 % consideran que nunca.

Comentario: En base a la información proporcionada por los encuestados, se puede mencionar que es regular el seguimiento y control de la cartera atrasada, lo cual permite determinar de manera correcta el índice de morosidad.

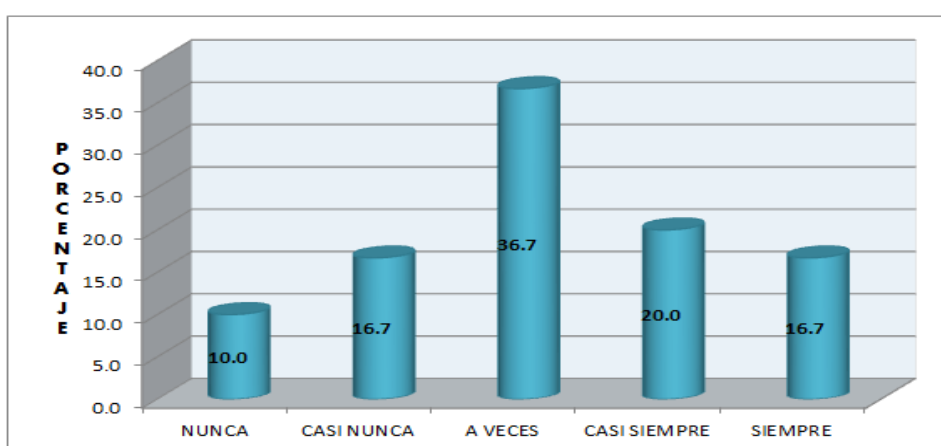
23. ¿El análisis y evaluación de la cartera de alto riesgo se realiza de manera permanente lo cual permita determinar de manera correcta el índice de morosidad?

Tabla 33 El análisis y evaluación de la cartera de alto riesgo se realiza de manera permanente.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	10,0	10,0	10,0
Casi nunca	5	16,7	16,7	26,7
A veces	11	36,7	36,7	63,3
Casi siempre	6	20,0	20,0	83,3
Siempre	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a la información obtenida mediante trabajo de campo.

Gráfico 23: El análisis y evaluación de la cartera de alto riesgo se realiza de manera permanente.



Nota. Elaboración propia en base a la información obtenida mediante trabajo de campo.

Análisis. - En la tabla 33 y grafico 23, se identifica que el 16.7 % de los encuestados indican que siempre el análisis y evaluación de la cartera de alto riesgo se realiza de manera permanente, el 20.0 % consideran que casi siempre, un 36.7 % indican que a veces, el 16.7 % indican que casi nunca y un 10.0 % consideran que nunca.

Comentario: En base a la información proporcionada por los encuestados, se puede mencionar que el análisis y evaluación de la cartera de alto riesgo se realiza de manera regular lo cual permita determinar de manera correcta el índice de morosidad.

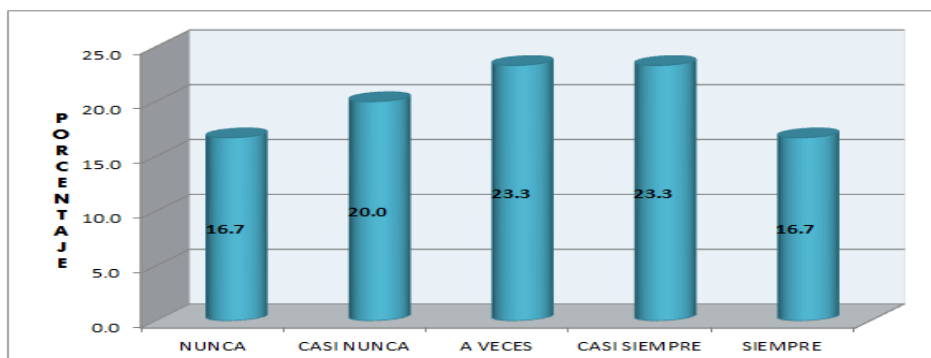
24. ¿Es realizada de manera correcta el seguimiento de la cartera pesada, lo cual permita determinar de manera correcta el índice de morosidad?

Tabla 34 Es realizada de manera correcta el seguimiento de la cartera pesada.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	16,7	16,7	16,7
Casi nunca	6	20,0	20,0	36,7
A veces	7	23,3	23,3	60,0
Casi siempre	7	23,3	23,3	83,3
Siempre	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a la información obtenida mediante trabajo de campo.

Gráfico 24: Es realizada de manera correcta el seguimiento de la cartera pesada.



Nota. Elaboración propia en base a la información obtenida mediante trabajo de campo.

Análisis. - En la tabla 34 y grafico 24, se identifica que el 16.7 % de los encuestados indican que siempre es realizada de manera correcta el seguimiento de la cartera pesada, el 23.3 % consideran que casi siempre, un 23.3 % indican que a veces, el 20.0 % indican que casi nunca y un 16.7 % consideran que nunca.

Comentario: En base a la información proporcionada por los encuestados, se puede mencionar que es realizada de manera regular el seguimiento de la cartera pesada, lo cual permita determinar de manera correcta el índice de morosidad.

V. DISCUSIÓN

Los resultados indica que en base a la hipótesis Rho de Spearman que la evaluación crediticia se relaciona de manera significativa con la morosidad en la Cmac Huancayo, Agencia Urubamba – Cusco, periodo 2021, de acuerdo con el valor obtenido de 0.006, inferior al valor de 0.05, aceptándose la hipótesis alterna, por otro lado, se obtuvo un valor de correlación de 0.209, que indica la existencia de un nivel de correlación positiva media entre ambas variables de estudio, dicho planteamiento es relativo a lo indicado por Carrillo (2017) en su tesis denominada “Incidencia de la evaluación crediticia en la morosidad de los créditos microempresa en una Caja Municipal de Ahorro y crédito en Tingo María” la cual fue efectuada para poder identificar el efecto de la evaluación crediticia en el índice moratorio, fue de tipo explicativo, de diseño no experimental, donde se efectuó el análisis documentario, llegando a la conclusión de que el nivel de morosidad está afectada por factores microeconómicos y también por factores macroeconómicos, presentando aspectos internos como las políticas de la entidad, la capacitación del personal y los recursos que se asignan para una adecuado desarrollo de labores, por otro lado por aspectos externos como el nivel socioeconómico de las personas y el movimiento de la economía nacional, es relativo también con lo indicado por Pérez (2019) con su investigación denominada “Evaluación crediticia y morosidad en clientes de Mi banco, oficina principal Cusco 2019”, estudio para poder evidenciar la relación de la evaluación de créditos con la morosidad, investigación tiene un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y de alcance correlacional, donde se concluyó que toda la evaluación crediticia que es realizada por los analistas, es manera correcta en su mayoría, lo cual ha ocasionado solamente un nivel regular de morosidad, con un nivel de riesgo medio, por lo cual se ha identificado en base a la prueba de Chi cuadrado que ambas variables presentan relación, por otro lado se identificó el nivel de correlación siendo del 45%.

Asimismo, es relativo con lo indicado por Irigoin (2020) con su investigación denominada “Evaluación de créditos y su relación con la morosidad de los clientes de la Caja Rural de ahorro y crédito SIPAN S.A. – 2018”, siendo efectuada para poder verificar la relación que existe entre la evaluación crediticia y la morosidad,

estudio que fue de un nivel descriptivo y correlacional, donde se consideró un diseño no experimental, el cual de acuerdo al periodo fue transversal, para la obtención de datos se aplicó la encuesta, concluyendo que la evaluación crediticia presenta relación con la morosidad en la empresa de estudio, de acuerdo a un valor de correlación de 0.828 obtenido mediante prueba de Pearson, se evidenció que el 40 % del personal no presenta un adecuado conocimiento sobre evaluación crediticia, asimismo un 40 % consideran que la entidad no cuenta con adecuadas políticas de cobranzas, existe un nivel medio de mor y con lo indicado por Ventura (2020) con su tesis titulada “La evaluación crediticia y su incidencia en la morosidad de crédito microempresa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, Agencia Panao – 2020”, investigación realizada para poder evidenciar los efectos de la evaluación de créditos en el nivel de morosidad, fue un estudio de tipo aplicada, de acuerdo a un enfoque de investigación cuantitativo y correlacional, donde se concluyó que el nivel de morosidad de la entidad crediticia, ha presentado una disminución producto de una adecuada evaluación crediticia, para lo cual ha implementado mejores políticas y mayores aspectos a considerar en la evaluación.

Los resultados indican que en base a la hipótesis Rho de Spearman que la evaluación crediticia se relaciona de manera significativa con la morosidad en la Cmac Huancayo, Agencia Urubamba – Cusco, periodo 2021, de acuerdo con el valor obtenido de 0.006, inferior al valor de 0.05, aceptándose la hipótesis alterna, por otro lado, se obtuvo un valor de correlación de 0.209, que indica la existencia de un nivel de correlación positiva media entre ambas variables de estudio, planteamiento que se relaciona con lo indicado por Velasco (2017) su investigación denominada “Análisis del índice de morosidad y su impacto en la rentabilidad del sistema de bancos privados grandes ubicados en la provincia de Imbabura en el periodo 2014–2016”, estudio que fue de un tipo analítico, bajo un enfoque cuantitativo, asimismo de diseño no experimental, donde se concluyó que la morosidad presenta un incremento por el nivel de cartera en riesgo, dado por el no pago de los clientes, el incremento de morosidad ha significado un 2 % de las utilidades, de lo cual se evidenció disminución en la generación de ingresos y por tanto reducción de la rentabilidad esperada, es relativo también con lo expresado por Carrera (2017) en su tesis: “Análisis de la gestión de cuentas por cobrar de la

empresa Induplasma S.A en el año 2015". Su investigación tuvo como objetivo poder analizar todo lo referido la gestión del cobro en las entidades. Su investigación tiene un enfoque cuantitativo, descriptivo y con un diseño no experimental-transversal y determino que es necesaria la guía de un manual para realizar de forma eficaz una evaluación crediticia.

Asimismo lo anterior concuerda con lo establecido por Lligalo (2017) investigación denominada: "Políticas y plan de acciones para la gestión de la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda.". Determino las políticas y realizo un plan de acción en contra del índice de morosidad. Esta investigación es de tipo cuali-cuantitativo, no experimental. Además determino que la falta de estabilidad en sus socios es la razón principal de que el índice de morosidad sea alta ya que realizan una mala evaluación y un mal seguimiento post desembolso y la falta de información a la hora de otorgar el crédito, y es vinculado con lo indicado por Qiang & Qian (2018) realizaron su investigación referida al "Análisis sobre el riesgo crediticio y su relación con los diferentes métodos de evaluación de créditos", fue desarrollado mediante el análisis documental, fue de alcance exploratorio, llegando a la conclusión de que existen modelos de evaluación de riesgos, los cuales reemplazan a los modelos tradicionales, se identificó que el desarrollo empresarial y crecimiento económico surge por la evolución de los créditos, es decir el otorgamiento de créditos y su adecuada ejecución propician el crecimiento de las economías, para ello es necesario una correcta evaluación y un seguimiento al plan de inversión de los créditos que se otorgan.

Por otro lado, concuerda con lo indicado por OwYong, Lee, y Ong (2019) efectuaron su investigación para poder evidenciar "El nivel de morosidad que generan las evaluaciones de crédito", un estudio de caso en Malasia, fue una investigación con diseño no experimental - transversal, fue desarrollado a través de la aplicación de cuestionarios, concluyendo que un crédito tiene objetivos estratégicos y que al mismo tiempo conlleva un riesgo con relación a la morosidad en el pago de cuotas que realizan de los clientes. Este estudio ayudara en la determinación de variables que influyen en el atraso de los pagos por parte de los clientes estableció un incumplimiento en los plazos de pago en un 29,6%.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye en base a la prueba de hipótesis Rho de Spearman que la evaluación crediticia se relaciona de manera significativa con la morosidad en la Cmac Huancayo, Agencia Urubamba – Cusco, periodo 2021, de acuerdo al valor obtenido de 0.006, inferior al valor de 0.05, aceptándose la hipótesis alterna, por otro lado, se obtuvo un valor de correlación de 0.209, nos indica la existencia de un nivel de correlación positiva media entre ambas variables de estudio.
2. Se concluye en base a la prueba de hipótesis Rho de Spearman que el proceso de evaluación del crédito se relaciona de manera significativa con la morosidad en la Cmac Huancayo, Agencia Urubamba – Cusco, periodo 2021, de acuerdo al valor obtenido de 0.015, inferior al valor de 0.05, aceptándose la hipótesis alterna, por otro lado, se obtuvo un valor de correlación de 0.355, nos indica la existencia de un nivel de correlación positiva media entre la dimensión y la variable.
3. Se concluye en base a la prueba de hipótesis Rho de Spearman que el control y seguimiento del crédito se relaciona de manera significativa con la morosidad en la Cmac Huancayo, Agencia Urubamba – Cusco, periodo 2021, de acuerdo al valor obtenido de 0.026, inferior al valor de 0.05, aceptándose la hipótesis alterna, por otro lado, se obtuvo un valor de correlación de 0.464, que indica la existencia de un nivel de correlación positiva media entre la dimensión y la variable.
4. Se concluye en base a la hipótesis Rho de Spearman que el destino del crédito se relaciona de manera significativa con la morosidad en la Cmac Huancayo, Agencia Urubamba – Cusco, periodo 2021, de acuerdo al valor obtenido de 0.039, inferior al valor de 0.05, aceptándose la hipótesis alterna, por otro lado, se obtuvo un valor de correlación de 0.425, nos indica la existencia de un nivel de correlación positiva media entre la dimensión y la variable.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al administrador de agencia Cmac Huancayo, Agencia Urubamba – Cusco, realizar programas de concientización al personal responsable de otorgamiento de créditos, para el cumplimiento de los lineamientos, reglamentos, procedimientos y normas internas de la cmac Huancayo con la finalidad de reducir el índice de morosidad dentro de la agencia.
2. Se recomienda a los analistas y jefe de comité, efectuar una buena filtración de clientes, un mayor seguimiento a sus créditos otorgados, asimismo efectuar un monitoreo al proceso de evaluación de créditos de manera constante, para poder lograr que se desarrolle de manera eficiente y de esa forma evitar posibles contingencias e incremento de nivel de morosidad.
3. Se recomienda al administrador de la agencia, realizar visitas de verificación inopinadas, antes del otorgamiento de crédito para poder evidenciar y comparar la evaluación previa del analista de crédito, de acuerdo a ello propiciar e implementar medidas correctivas de manera oportuna, evitando así el incremento de morosidad. Así mismo realizar la visita post desembolso con la finalidad de verificar el cumplimiento del plan de inversión y destino del crédito.
4. Se recomienda a los analista de crédito realizar un cronograma de seguimiento de manera semanal a clientes con un índice de mora alto y de mayor incidencia así como un monitoreo sobre el destino de los créditos que se otorgan a los clientes, haciendo efectivo el cumplimiento y finalidad de los créditos, sensibilizando también a los clientes que se cumpla el destino de crédito solicitado para evitar posibles contingencias como demoras en pago de cuotas.

REFERENCIAS

- Aguirre, J., & Bermúdez, C. ((s.f)). *Análisis del impacto financiero del índice de morosidad en la cartera de crédito de la empresa "ECUACREDIT" S.A periodo 2013-2015*. Universidad de catolica de Guayaquil: Guayaquil.
- Arias, J. L. (2020). *Metodos de Investigación*. Lima - Perú: Deposito Legal en Biblioteca Nacional del Perú.
- Banco Central de reserva del Perú . (2021). *Reporte de inflacion 2021*. Lima - Perú: <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Inflacion/2021/setiembre/ri-setiembre-2021-recuadro-7.pdf>.
- Borras, F. (2020). *Bank Financing for Private Entrepreneurship in Cuba*. Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina: Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322020000300007&lang=es.
- Bradley , S., & Green, C. (2020). *The economics of Education a comprehensive overview*. . San Diego: Elsevier Ltd.
- Briano , G. C., & Mendoza, D. (2018). *Gender Diversity on Strategic Positions and the Level of Indebtedness: Evidence from Mexican Listed Companies*. Revista mexicana de economía y finanzas: Recuperado de: <https://doi.org/10.21919/remef.v13i4.343>.
- Caballero, I. (2017). *Considerations of Reward for Economic Efficiency*. Cofin Habana: Obtenido de. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612017000200012&lang=es.
- Canahuire, A. E., Endara, F., & Morante , E. A. (2015). *¿Cómo hacer la tesis Universitaria?* Cusco - Perú: Colorgraf S.R.L.
- Carrillo, J. M. (2017). *Incidencia de la evaluación crediticia en la morosidad de los créditos microempresa en una Caja Municipal de Ahorro y crédito en Tingo María* . Tingo María - Perú : Universidad Nacional Agraria de la Selva.

- Cedeño , S., & Cely., B. ((s.f.)). *El incremento de la morosidad y su impacto en el desarrollo de los microcréditos del banco comercial de Manabí S.A. de la ciudad portoviejo*. Portoviejo: Universidad de san Gregorio de Portoviejo.
- Chafla , J. L., & Falconi, M. A. (2021). *Behavior of the credit record in financial institutions in the time of covid19*. Revista Investigación y Negocios: Recuperado de: <https://doi.org/10.38147/invneg.v14i23.133>.
- Contraloría General de la República. (2018). *Obras Públicas*. Lima: Pack por la integridad.
- Do Iago, L. C. (2019). *Corporate Education: Analysis of the Contribution Index and Organizational Competency Development*. Revista EAN: Obtenido de: <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2443> .
- Flores, J. G. (2018). *The Bolivian Stock Exchange as a financing alternative for the SMEs in the city of Cochabamba*. Revista Perspectivas: Recuperado de: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332018000200004&lang=es.
- Gomez, A., & Lopez, M. R. (2017). *Gender differences in the approval of credit to Mexican SMEs*. Contaduría y administración: Obtenido de. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2015.10.002>.
- Grijalva, A. I., & Anaya , L. (2020). *Bankruptcy of the Banco de Sonora after the political conjuncture of the Plan de Hermosillo, 1929-1933*. Región y sociedad: Recuperado de: <https://doi.org/10.22198/rys2020/32/1205>.
- Hernandez, R., & Mendoza. (2018). *Metodología de la Investigación, enfoque cuantitativo, cualitativo y mixto*. Mexico: Mexico: Mc Graw Hill .
- Ibarra, D. (2020). *Mexico: banking and related topics*. Economía UNAM: Obtenido de. <https://doi.org/10.22201/fe.24488143e.2020.49.505>.
- Instituto de economía y desarrollo empresarial de la CCL. (2021). *Créditos y morosidad en tiempos de Pandemia* . La cámara: Obtenido de: <https://www.camaralima.org.pe/wp-content/uploads/2021/01/pdf.pdf>.

- Irigoin, R. Y. (2020). *Evaluación de créditos y su relación con la morosidad de los clientes de la Caja Rural de ahorro y crédito SIPAN S.A. - 2018*. Pimentel - Perú : Universidad Señor de Sipan.
- Levy, N. (2017). *The monetary circuit: capital goods and non-banking financial institutions. Evidence in the Mexican economy*. Economía UNAM: Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-952X2017000300072&lang=es.
- Levy, N., & Bustamante, J. (2020). *Credit, investment and profits: An empirical analysis for the Mexican economy (2000-2014)*. Análisis económico: Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-66552019000300125&lang=es.
- Losano, G. (2021). *Over-indebtedness and housing adjustment for mortgage loans. La Plata, Argentina*. Bitácora Urbano Territorial: Obtenido de: <https://doi.org/10.15446/bitacora.v31n3.87797>.
- Lucas, A. B., & Santos, C. K. (2021). *State presence in the credit market: state-owned banks and earmarked credit in the 2008 crisis*. Revista de contabilidad y finanzas: Recuperado de: <https://doi.org/10.1590/1808-057x202108930>.
- Mongrut, S., Delfino, C., Devercelli, G., & Lambarri, D. (2017). *Corporate Governance and Dividend Policy in Peru: Is there any link?* Revista mexicana de economía y finanzas: Obtenido de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-53462017000200103&lang=es.
- Núñez, F. (2017). *Evaluación de las tecnologías crediticias de las cooperativas del segmento 3 de la ciudad de Quito y su incidencia en los principales indicadores financieros de riesgo: morosidad, liquidez y solvencia*. Quito - Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.
- OwYong, M., Lee, K., & Ong, T. (2019). *Preliminary study on trade credit and late payment trend - Malaysia case study. Proceeding: International*

- Conference on Business, Education, Innovation & Social Sciences*, 1(1), 204-209. Retrieved from https://www.researchgate.net/profile/Khin_Aung6/publication/334507964_ICBEISS_2019_Conference_Proceeding_1/links/5d2ebfde92851cf4408a84dc/ICBEISS2019-Conference-Proceeding-1.pdf#page=204.
- Pérez , C. J. (2017). *La evaluación crediticia y su relación con el riesgo crediticio, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Viator Ltda. Año 2013, Lima*. Lima - Perú : Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Pérez , N. P. (2019). *Evaluación crediticia y morosidad en clientes de Mi banco, oficina principal Cusco 2019*. Cusco - Perú : Universidad Andina del Cusco.
- Perez, K. I. (2018). *The ANPV (Adjusted Net Present Value) as a Platform for Strategic Financial Planning in Cuban Enterprises*. Cofin Habana: Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100019&lang=es.
- Poveda, I. M. (2021). *What happens if you are part of the micro and small businesses MYPES of Sucre during covid 19*. *Revista Investigación y Negocios*: Recuperado de: <https://doi.org/10.38147/invneg.v14i23.128>.
- Qiang, C., & Qian, Q. (2018). *Summary of Credit Risk Assessment Methods. Advances in intelligent Systems Research*, 148(1), 89-93. . Retrieved from <https://www.atlantipress.com/proceedings/icitme-18/25906421>.
- Rocha, C. I. (2015). *Metodología de la investigación* . Mexico : Oxford University Press México, S.A.
- SBS. (2021). *Informe de estabilidad del Sistem Financiero* . Superintendencia de banca, seguros y AFP : https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pub_InformeEstabilidad/Informe%20de%20Estabilidad%20Financiera_2021-I.pdf.
- Solis , R., & Cruz, M. A. (2021). *Circular Flow and Economic Development in the Monetary Thought of Joseph Alois Schumpeter*. *Economía: teoría y práctica*: Obtenido de: <https://doi.org/10.24275/etypuam/ne/542021/solis>.

- Tonelli, M. J. (2018). *Scientific Journals in Administration: the historical role of Revista de Administração de Empresas (RAE) in the construction of the academic field of Administration in Brazil*. Cadernos EBAPE.BR : Recuperado de: <https://doi.org/10.1590/1679-395173941> .
- Tornes, N., & Gomez , Y. (2021). *Evaluation of AquaCrop model for optimal and deficit irrigation conditions on Phaseolus vulgaris*. Centro Agrícola: Obtenido de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0253-57852021000200037&lang=es.
- Toro, F., & Sánchez , G. (2021). *Resisting 'Peripheral Debt Systems': Housing Movements against Financialization in Chile*. Revista INVI: Recuperado de. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-83582021000300167>.
- Torres, L. J. (2017). *The Bellman's Optimality Principle applied to corporate financial structure. Mexican case*. Análisis económico: Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-66552017000300151&lang=es.
- Tregear, M. (2020). *Endogenous limitations to the bank financing of Mexican SMEs and deployment of public policies (2000-2015)*. Análisis económico: Obtenido de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-66552020000300117&lang=es.
- Vasquez, C. A., & Terry, O. F. (2021). *Liquidity and accounts receivable ratios: Comparative analysis of companies in the dairy sector trading in the bolsa de valores de Lima*. Visión de futuro: Obtenido de: <http://dx.doi.org/https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2021.25.02R.006.es>.
- Velasco, J. S. (2017). *Análisis del índice de morosidad y su impacto en la rentabilidad del sistema de bancos privados grandes ubicados en la provincia de Imbabura en el periodo 2014-2016*. Imbabura - Ecuador: Universidad Internacional SEK.

Ventura, J. (2020). *La evaluación crediticia y su incidencia en la morosidad de crédito microempresa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, Agencia Pano* - 2020. Huánuco - Perú: Universidad de Huánuco.

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“Evaluación crediticia y su relación con la morosidad en la Cmac Huancayo, Agencia Urubamba – Cusco, periodo 2021”

<i>Problema general</i>	<i>Objetivo general</i>	<i>Hipótesis general</i>	<i>Variables</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Técnicas de recolección de datos</i>	<i>Método de la investigación</i>
¿Cuál es la relación que existe entre la evaluación crediticia y la morosidad en la Cmac Huancayo, Agencia Urubamba - Cusco, periodo 2021?	Determinar cuál es la relación que existe entre la evaluación crediticia y la morosidad en la Cmac Huancayo, Agencia Urubamba - Cusco, periodo 2021.	Existe relación significativa entre la evaluación crediticia y la morosidad en la Cmac Huancayo, Agencia Urubamba - Cusco, periodo 2021.	Variable (X) Evaluación crediticia	<ul style="list-style-type: none"> - Proceso de evaluación crediticio - Control y seguimiento del crédito - Destino del crédito 	Encuesta	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Diseño: No experimental Nivel: Correlacional
Problemas específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis específicas				Población
¿Cuál es la relación que existe entre el Proceso de evaluación crediticio y la morosidad en la Cmac Huancayo, Agencia Urubamba - Cusco, periodo 2021?	Determinar la relación que existe entre el Proceso de evaluación crediticio y la morosidad en la Cmac Huancayo, Agencia Urubamba - Cusco, periodo 2021.	Existe relación significativa entre el Proceso de evaluación crediticio y la morosidad en la Cmac Huancayo, Agencia Urubamba - Cusco, periodo 2021.	Variable (Y) Morosidad	<ul style="list-style-type: none"> - Incumplimiento de pago - Clasificación del deudor - Índice de morosidad 		Muestra
¿Cuál es la relación que existe entre el Control y seguimiento del crédito y la morosidad en la Cmac Huancayo, Agencia Urubamba - Cusco, periodo 2021?	Determinar la relación que existe entre el Control y seguimiento del crédito y la morosidad en la Cmac Huancayo, Agencia Urubamba - Cusco, periodo 2021.	Existe relación significativa entre el Control y seguimiento del crédito y la morosidad en la Cmac Huancayo, Agencia Urubamba - Cusco, periodo 2021.				La muestra de estudio para el presente caso es equivalente a la población siendo la cantidad de 30 personas.
¿Cuál es la relación que existe entre el Destino del crédito y la morosidad en la Cmac Huancayo, Agencia Urubamba - Cusco, periodo 2021?	Determinar la relación que existe entre el Destino del crédito y la morosidad en la Cmac Huancayo, Agencia Urubamba - Cusco, periodo 2021.	Existe relación significativa entre el Destino del crédito y la morosidad en la Cmac Huancayo, Agencia Urubamba - Cusco, periodo 2021.				

ANEXO 2

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Evaluación crediticia	Actividad relevante que debe realizar una empresa o entidad financiera, para poder entregar un crédito, lo cual le permita propiciar una seguridad en cuanto al retorno de la inversión realizada, que le permita evitar niveles de morosidad, dado por la no cancelación de créditos, por parte de los clientes. (Borras, 2020)	Una adecuada evaluación crediticia comprende el proceso de evaluación del crédito, control y seguimiento de los créditos, y el destino del crédito obtenido. (Villar, 2015)	Proceso de evaluación del crédito	Captación y filtración del cliente	Ordinal
				Aprobación del crédito	
				Desembolso del crédito	
			Control y seguimiento del Crédito	Índice de alertas tempranas	
				Pagos de cuotas efectuados por los clientes	
				Seguimiento del plan de inversión	
			Destino del crédito	Capital de trabajo	
				Activo fijo	
				Compra de deuda	
Morosidad	La morosidad se refiere a la demora o incumplimiento de pago por parte de un cliente de una entidad financiera, lo cual se da por dificultades económicas en determinados momentos. (Perez, 2018)	Para poder identificar la morosidad es necesario, el análisis de factores microeconómicos, el desempeño de los analistas de crédito y los sujetos del crédito o clientes. (Castillo y Cárdenas, 2016)	Incumplimiento de pago	Sobreendeudamiento	Ordinal
				Mala inversión	
				No contar con capacidad /voluntad de pago	
			Clasificación de deudor	Cliente normal	
				Cliente con problemas potenciales de pago	
				Cliente deficiente	
				Cliente dudoso	
				Cliente en pérdida	
			Índice de morosidad	Cartera atrasada	
Cartera de alto riesgo					
Cartera pesada					

ANEXO 3

BASE DE DATOS EN EXCEL

	EVALUACION CREDITICIA												MOROSIDAD								TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL						
	DIMENSION PROCESO DE EVALUACION CREDITICIA				DIMENSION CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL CREDITO				DIMENSION DESTINO DEL CREDITO				DIMENSION INCUMPLIMIENTO DE PAGO				DIMENSION CLASIFICACION DEL DEUDOR												DIMENSION INDICE DE MOROSIDAD					
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20									p21	p22	p23	p24	D 1.1	D 1.2
1	4	5	5	5	4	3	4	4	4	2	4	3	4	4	5	4	5	5	3	3	2	3	5	4	3	19	15	13	18	16	12	47	46	
2	5	5	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	19	18	15	17	21	14	52	52	
3	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	19	18	15	18	21	12	52	51	
4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	13	18	13	25	15	57	53	
5	3	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	18	15	16	18	22	13	49	53
6	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	19	17	16	18	22	14	52	54	
7	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	19	17	16	20	25	15	52	60	
8	4	5	4	5	4	4	4	4	1	5	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	18	16	13	16	21	13	47	50	
9	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	18	16	16	20	12	53	48	
10	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	20	16	15	13	21	14	51	54	
11	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20	16	18	25	15	56	58	
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	13	18	18	25	15	57	58	
13	4	5	4	5	5	3	4	5	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	18	17	14	13	24	13	49	56	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	5	5	5	4	4	2	2	4	4	4	16	16	14	17	17	12	46	46	
15	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	20	17	17	17	24	15	54	56	
16	5	5	5	5	4	3	4	5	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	20	16	13	18	19	13	49	50	
17	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	20	13	14	17	23	12	53	52	
18	4	5	5	5	4	4	3	5	3	5	3	4	4	4	3	5	5	4	3	5	5	5	4	4	3	19	16	15	17	22	11	50	50	
19	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	3	5	5	3	3	4	4	3	4	4	5	5	19	20	17	18	17	14	56	49	
20	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	18	20	18	18	23	14	56	55	
21	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	19	13	17	20	25	15	55	60	
22	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	19	20	16	16	25	15	55	56	
23	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4	3	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	20	18	14	17	22	15	52	54	
24	4	5	4	5	4	4	4	4	3	5	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	18	16	15	13	24	14	49	57	
25	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	19	20	20	20	25	15	53	60	
26	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	18	17	18	18	22	13	53	53	
27	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	18	20	18	18	23	14	56	55	
28	5	5	5	5	5	4	5	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	18	14	20	25	15	52	60	
29	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	13	18	13	25	15	57	53	
30	4	4	3	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	16	15	13	15	20	10	44	45	

LEYENDA	
NUNCA	1
CASINUNCA	2
AVECES	3
CASI SIEMPRE	4
SIEMPRE	5

ANEXO 4

BASE DE DATOS EN SPSS

*PROCESAMIENTO DE DATOS DAMARIZ.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

23 : DESTINOCREDITO 3 Visible: 32 de 32 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	PROSES OEVA	CONTROL YSEGUI	DESTINO CREDITO	INCUMPA GO	CLASIFID EUDOR	INDMORO SIDAD	EVACRE DITICIA	MOROSID AD	var		
13	3	4	3	3	2	3	5	5	3	1	2	3	2	3	3	3	2	2	5	5	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	
14	3	5	5	2	2	1	3	3	3	5	3	5	3	1	5	3	3	2	2	2	3	2	3	2	5	5	3	3	2	2	3	2	3	3	
15	5	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	4	1	3	4	3	4	4	4	3	3	5	1	5	3	3	3	3	4	5	3	3	3		
16	2	3	4	1	4	4	4	3	3	5	3	3	3	1	2	5	2	2	2	2	2	1	3	1	3	4	3	1	2	1	3	2	2		
17	5	3	2	3	5	5	3	2	5	3	5	5	2	5	1	2	3	2	2	3	5	3	2	3	3	4	5	2	3	3	5	2	4		
18	2	2	2	4	4	4	1	4	5	2	2	4	5	4	5	4	2	4	4	4	2	2	5	2	2	4	2	5	4	2	2	4	4		
19	1	3	4	5	4	3	5	2	2	4	3	2	3	4	3	2	5	1	4	4	1	1	3	1	3	4	2	3	1	1	3	1	3		
20	2	3	3	3	2	4	1	1	3	5	5	5	5	2	3	3	5	5	5	3	5	3	1	3	3	2	5	3	3	5	3	3	5		
21	3	5	5	3	3	3	2	4	4	2	4	2	3	2	2	2	3	5	4	4	4	4	3	1	3	3	3	4	2	4	3	3	4		
22	5	3	2	2	2	4	3	3	2	4	2	4	4	4	3	3	2	3	2	5	4	5	2	5	2	2	2	2	4	5	2	5	4		
23	4	5	3	3	3	2	2	4	4	2	3	3	3	2	3	5	3	5	5	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
24	2	5	4	3	3	3	3	3	1	3	3	2	4	3	3	3	4	2	3	1	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
25	4	2	1	2	3	5	4	2	4	3	2	3	2	2	4	4	2	4	3	4	4	3	5	2	2	5	3	2	4	3	2	4	4		
26	2	1	2	2	5	3	2	5	3	3	4	2	3	3	3	1	4	5	5	5	5	5	3	2	2	2	5	3	3	5	2	2	5		
27	4	4	3	4	1	2	4	4	3	2	3	3	2	3	2	2	1	3	4	2	2	2	4	4	4	2	2	3	2	2	4	4	2		
28	3	3	5	5	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	5	2	3	2	2	2	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2		
29	3	4	3	3	2	3	5	5	3	1	2	3	2	3	3	3	2	2	5	5	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3		
30	3	5	5	2	2	1	3	3	3	5	3	5	3	1	5	3	3	2	2	2	3	2	1	1	5	3	3	3	2	1	3	3	3		
31																																			
32																																			
33																																			
34																																			

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

ANEXO 5

VALIDEZ DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Rolando Velazco Espitia

Presente

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

Por medio del presente me dirijo 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 2022, 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 su relación con la morosidad en la Cmac Huancayo, Agencia Urubamba – Cusco, periodo 2021”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recorro 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

Huamantica Román, Damarez

DNI: 48078931



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: *Velazco Espitia, Reinaldo*
- I.2. Especialidad del Validador: *AUDITORIA CONTABLE PÚBLICA*
- I.3. Cargo e Institución donde labora: *COPESE*
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: *Encuesta*
- I.5. Autor del instrumento:

Br. Huamantlica Roman Damarez

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				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					90%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					85%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

82%

Cusco, 11 de abril del 2022

[Firma manuscrita]
 Firma de experto informante
 DNI: *40007729*
 Teléfono: *984511114*



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		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Variable 2: MOROSIDAD

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
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		
Ítem 20	X		
Ítem 21	X		
Ítem 22	X		
Ítem 23	X		
Ítem 24	X		

Lima, 26 de abril de 2022

Firma de experto informante

DNI: 40007729

Teléfono: 98451114



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: **JORGE DENNIS QUISPE QUISPE**

Presente

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

Por medio del presente me dirijo 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 2022, 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 su relación con la morosidad en la Cmac Huancayo, Agencia Urubamba – Cusco, periodo 2021”** 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

Huamanttica Roman Damarez

DNI: 48078931



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. **DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: *Quispe Quispe, Jorge Obedis*
I.2. Especialidad del Validador: *GESTION PÚBLICA*
I.3. Cargo e Institución donde labora: S.A.C. *ITIA*.
I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta
I.5. Autor del instrumento: Br. Huamanttica Roman, Damarez

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				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

III. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

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

NINGUNO

IV. **PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

80%

Lima, 26 de abril de 2021

Firma de experto informante

DNI: 46933169

Teléfono: 941413705



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Variable 2: MOROSIDAD

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
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		
Ítem 20	x		
Ítem 21	x		
Ítem 22	x		
Ítem 23	x		
Ítem 24	x		

Lima, 26 de abril de 2021

Firma de experto informante

DNI: 46933169

Teléfono: 941413705



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: OLGA TTITO MUÑOZ

Presente

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

Por medio del presente me dirijo 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 2022, 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 su relación con la morosidad en la Cmac Huancayo, Agencia Urubamba – Cusco, periodo 2021”** 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

Huamanttica Roman Damarez

DNI: 48078931



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Olga Tito Muñoz
I.2. Especialidad del Validador: Gestión pública
I.3. Cargo e Institución donde labora: IMA
I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta
I.5. Autor del instrumento: Br. Huamantíca Roman, Damarez

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				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

Ninguna

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80%

Lima, 26 de abril de 2021

Firma de experto informante

DNI: 46428599

Teléfono: 982752376



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Variable 2: MOROSIDAD

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
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		
Ítem 20	x		
Ítem 21	x		
Ítem 22	x		
Ítem 23	x		
Ítem 24	x		

Lima, 26 de abril de 2021

Firma de experto informante

DNI: 46428599

Teléfono: 982752376

ANEXO 6

AUTORIZACION DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Cusco 03, de mayo de 2022

Señores:

Escuela Profesional de Contabilidad - Universidad César Vallejo.

A través del presente, Juan Carlos Huaman Huallpa, identificado con DNI N ° 42773974, representante de la empresa/institución CMAC HUANCAYO AG, URUBAMBA-CUSCO con el cargo de...Administrador, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

a) Damarez Huamanttica Roman

Está autorizada para:

a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada **“Evaluación crediticia y su relación con la morosidad en la Cmac Huancayo, Agencia Urubamba – Cusco, periodo 2021”**

Si No

b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo

Si No

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

Atentamente,


Juan C. Huaman Huallpa
Administrador
CMAC HUANCAYO S.A.

Firma y Sello

Nombres y Apellidos: Juan Carlos Huaman Huallpa

Cargo: Administrador