



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Evaluación crediticia y su relación con la morosidad en la
Financiera Qapaq S.A. agencia San Vicente - Cañete periodo
2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTOR:

Bach. Medrano Meza, Cecilia Natividad (orcid.org/0000-0001-5068-3880)

ASESORA:

Dra. Saenz Arenas, Esther Rosa (orcid.org/0000-0003-0340-2198)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

Lima - PERÚ

2022

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo dedico principalmente a Dios, por ser mi inspiración y por darme fuerzas para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados, a mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio hechos por mi todos estos años y a mis hermanos por estar presente, acompañándome y dándome el apoyo moral en esta etapa de mi vida.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento es para Dios, quien me ha dirigido por el camino correcto, quien en todo momento está conmigo ayudándome a aprender de mis errores y a ser el guía en mi camino en esta vida, gracias, papá Dios por tu amor infinito.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. MARCO TEÓRICO	12
III. METODOLOGÍA.....	22
3.1. Tipo y diseño de investigación	22
3.2. Variables y operacionalización.....	22
3.3. Población, muestra y muestreo.....	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.5. Procedimientos	24
3.6. Métodos de análisis de datos	25
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	53
VI. CONCLUSIONES.....	56
VII. RECOMENDACIONES	57
REFERENCIAS	58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Validación de los instrumentos por Juicios de expertos.....	24
Tabla 2. Estadística de fiabilidad evaluación crediticia.....	26
Tabla 3. Estadística de fiabilidad de Morosidad.....	26
Tabla 4. Pruebas de normalidad.....	26
Tabla 5. Valores de correlación de Pearso.....	26
Tabla 6. Pruebas de Rho de Spearman de la hipótesis general.....	28
Tabla 7. Pruebas de Rho de Spearman en hipótesis 1.....	29
Tabla 8. Pruebas de Rho de Spearman hipótesis 2.....	29
Tabla 9. Pruebas de Rho de Spearman hipótesis 3.....	30
Tabla 10. Efectúa una adecuada captación y filtración del cliente, lo cual contribuye con el desarrollo de un proceso de evaluación correcto.....	31
Tabla 11. La aprobación crediticia es efectuada de acuerdo con reglamento de créditos.....	32
Tabla 12. El desembolso de un crédito es realizado bajo la revisión debida del comité de créditos y con aprobación del administrador de la agencia.....	33
Tabla 13. Se efectúa un seguimiento a los créditos mediante índice de alerta temprana, para poder identificar el riesgo futuro.....	34
Tabla 14. Los pagos de cuotas efectuados por los clientes son realizados de manera oportuna, considerando el cronograma de pagos del préstamo.....	36
Tabla 15. Se efectúa un seguimiento del plan de inversión de manera permanente, lo cual permita el desarrollo del mismo.....	36
Tabla 16. Las solicitudes de créditos con destino de compra de deuda son de mayor demanda en su entidad.....	37
Tabla 17. El cliente posee respaldo patrimonial para créditos con destino de capital de trabajo.....	38
Tabla 18. El destino del crédito en su mayoría es utilizado para la adquisición de activos fijos.....	39
Tabla 19. Los créditos con destino de capital de trabajo cumplen con el plan de inversión esperado.....	40
Tabla 20. Se efectúa de manera adecuada un análisis sobre el nivel de endeudamiento de los clientes de forma permanente.....	41
Tabla 21. Evalúa la mala inversión efectuada por el cliente, considerando que ello implicará que el cliente no pueda cumplir con sus obligaciones de pago.....	42
Tabla 22. Evalúa la voluntad de pago del cliente para poder evitar el incremento de la morosidad.....	43
Tabla 23. Se realiza un seguimiento permanente de tipos de clientes, donde se considera el cliente normal.....	44
Tabla 24. Se realiza un seguimiento permanente de tipos de clientes, donde considera el Cliente con problemas potenciales de pago.....	45
Tabla 25. Se realiza un seguimiento permanente de tipos de clientes, donde considera el Cliente deficiente.....	46
Tabla 26. Se realiza un seguimiento permanente de tipos de clientes, donde considera el Cliente dudoso.....	47
Tabla 27. Realiza un seguimiento permanente de tipos de clientes, donde considera el Cliente en perdida.....	48
Tabla 28. Es realizada de manera correcta el seguimiento de la cartera pesada.....	49
Tabla 29. El análisis y evaluación de la cartera de alto riesgo se realiza de manera permanente.....	50

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1. Efectúa una adecuada captación y filtración del cliente, lo cual contribuye con el desarrollo de un proceso de evaluación correcto.....	31
Figura 2. La aprobación crediticia es efectuada de acuerdo con reglamento de créditos.....	32
Figura 3. El desembolso de un crédito es realizado bajo la revisión debida del comité de créditos y con aprobación del administrador de la agencia.....	33
Figura 4. Se efectúa un seguimiento a los créditos mediante índice de alerta temprana, para poder identificar el riesgo futuro.....	34
Figura 5. Los pagos de cuotas efectuados por los clientes son realizados de manera oportuna, considerando el cronograma de pagos del préstamo.....	35
Figura 6. Se efectúa un seguimiento del plan de inversión de manera permanente, lo cual permita el desarrollo del mismo.....	36
Figura 7. Las solicitudes de créditos con destino de compra de deuda son de mayor demanda en su entidad.....	37
Figura 8. El cliente posee respaldo patrimonial para créditos con destino de capital de trabajo.....	38
Figura 9. El destino del crédito en sus mayorías es utilizado para la adquisición de activos fijos.....	39
Figura 10. Los créditos con destino de capital de trabajo cumplen el plan de inversión esperado.....	40
Figura 11. Se efectúa de manera adecuada un análisis sobre el nivel de endeudamiento de los clientes de forma permanente.....	41
Figura 12. Evalúa la mala inversión efectuada por el cliente, considerando que ello implicará que el cliente no pueda cumplir con sus obligaciones de pago.....	42
Figura 13. Evalúa la voluntad de pago del cliente para poder evitar el incremento de la morosidad.....	43
Figura 14. Se realiza un seguimiento permanente de tipos de clientes, donde se considera el cliente normal.....	44
Figura 15. Se realiza un seguimiento permanente de tipos de clientes, donde considera el cliente con problemas potenciales de pago.....	45
Figura 16. Se realiza un seguimiento permanente de tipos de clientes, donde considera el cliente deficiente.....	46
Figura 17. Se realiza un seguimiento permanente de tipos de clientes, donde considera el cliente dudoso.....	47
Figura 18. Realiza un seguimiento permanente de tipos de clientes, donde considera el cliente en pérdida.....	48
Figura 19. Es realizada de manera correcta el seguimiento de la cartera pesada, lo cual permita determinar de manera correcta el índice de morosidad.....	49
Figura 20. El análisis y evaluación de la cartera de alto riesgo de realiza de manera permanente.....	50

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 Financiera Qapaq S.A. agencia San Vicente, 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 Financiera Qapaq S.A. agencia San Vicente, 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, morosidad

Abstract

The increase in the level of delinquency in different financial institutions 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 institutions 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 Financier Qapaq S.A. agency San Vicente, period 2021" research that aimed to determine the relationship between the variable credit evaluation and delinquency, this 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 the delinquency in the Financier Qapaq S.A. agency San Vicente, according to the value obtained of 0.006, lower than the value of 0.05, accepting the alternate hypothesis, on the other hand, a correlation value of 0.209 was obtained, which indicates the existence of a level of average positive correlation between both study variables.

Keywords: Credit assessment, delinquency

I. INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, la zona financiera en el mundo se ha desarrollado, aumentado de manera significativa, y es considerado una de las zonas afines que contribuyen al desarrollo económico de las empresas, por medio del crédito.

El aumento de la demanda de crédito por parte de las instituciones ha permitido la proliferación y apertura de nuevas instituciones financieras, muchas de las cuales aún no cuentan con una adecuada política crediticia y proceso de evaluación crediticia. Los empleados que trabajan en instituciones financieras han tenido un impacto negativo al aumentar los niveles de delincuencia y los riesgos financieros en muchas instituciones. (Do Iago, 2019)

Financiera Qapaq S.A. es una empresa peruana de capitales extranjeros que es del grupo Ribadeneira del Ecuador, fundada el 21 de enero del 2010 en Lima, a la Gerencia del Sr. Estevan Mauricio Abad Ribadeneira, quien anteriormente brindaba sus servicios profesionales en el Banco Solidario de Ecuador, empezaron en el mercado financiero peruano con el nombre comercial "Financiera Universal"; Como toda institución financiera que realiza actividades en el Perú, se encuentra regulada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. En el 2012 realiza la adquisición de la Caja Rural Profinanzas, empresa que se dedicada a otorgar créditos para actividades agrícolas y a microempresas posicionados en el Norte y Sur Chico de Lima, Selva Central y la sierra que contaba con 18 años de presencia en el mercado financiero.

Actualmente Financiera Qapaq está trabajando por consolidar su posición de mercado, operando en Costa, Sierra y Selva Central del Perú, opera a través de una red de 39 agencias al cierre del 2021, y con una de las más importantes participaciones en el segmento rural-agrícola. La sede principal de la Financiera está localizada en Av. Pershing N° 455, Magdalena del Mar Lima-Perú y para una adecuada gestión y administración de la cartera de créditos, se tiene agrupada las agencias en seis territorios: Sierra, Sur, Selva, Lima Este, Lima Sur, Lima Norte. La cantidad de personal empleado por la Financiera al 31 de diciembre 2021 fue de 727, de los cuales el 30% corresponde a la parte administrativa y el 70% a personal dedicado íntegramente las funciones de otorgamiento de créditos (asesores de negocios, gestores de 2 recuperaciones y promotores de ventas).

El primer capítulo trata del planteamiento del asunto, incluyendo la explicación de los hechos del asunto, de igual forma se planteó la formulación del problema, se indicaron los objetivos de la investigación, luego la justificación y efectos del análisis. Además, se encontraron limitaciones durante el escaneo y la factibilidad del análisis.

El segundo capítulo se refiere al marco teórico, donde se desarrollaron las introducciones de la investigación, la base teórica y la base conceptual.

El tercer capítulo trata de la metodología, es decir, la aplicación de lo aprendido a través de la teoría, que tiene en cuenta las siguientes perspectivas: metodología, diseño de muestras y poblaciones, técnicas de recolección de datos, procesamiento de datos y técnicas de investigación. y puntos éticos.

El cuarto capítulo presenta las opiniones de la gerencia, los recursos y presupuesto utilizado para poder lograr los resultados obtenidos, en la encuesta a través de las herramientas de recolección que se obtienen de la información correspondiente a través de la encuesta, en el último capítulo explica el conflicto, conclusiones y recomendaciones con el propósito de potenciar la investigación y para que puedas alcanzar el margen de beneficio que deseas.

De acuerdo con esto, se establece el valor de la calificación crediticia correcta, antes de que se otorguen los préstamos, el análisis determina la calificación crediticia y su efecto en la tasa de morosidad de la institución, y la institución financiera se considera adecuada como **problema general**: ¿Cuál es relación que existe entre la evaluación crediticia y la morosidad en la Financiera Qapaq S.A. agencia San Vicente, periodo 2021? y como **problemas específicos**: ¿Cuál es relación que existe entre el proceso de evaluación crediticio y la morosidad en la Financiera Qapaq S.A. agencia San Vicente, periodo 2021?; ¿Cuál es relación que existe entre el control y seguimiento de crédito y la morosidad en la Financiera Qapaq S.A. agencia San Vicente, periodo 2021?; ¿Cuál es relación que existe entre el destino del crédito y la morosidad en la Financiera Qapaq S.A. agencia San Vicente, 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 Financiera Qapaq S.A. agencia San Vicente, periodo 2021 y como **objetivos específicos**:

Determinar la relación que existe entre el proceso de evaluación crediticio y la morosidad en la Financiera Qapaq S.A. agencia San Vicente, periodo 2021;
Determinar la relación que existe entre el control y seguimiento del crédito y la morosidad en la Financiera Qapaq S.A. agencia San Vicente, periodo 2021;
Determinar la relación que existe entre el destino y la morosidad en la Financiera Qapaq S.A. agencia San Vicente, periodo 2021.

Como **hipótesis general**: Existe relación significativa entre la evaluación crediticia y la morosidad en la Financiera Qapaq S.A. agencia San Vicente, periodo 2021 y como **hipótesis específicas**: Existe relación significativa entre el proceso de evaluación crediticia y la morosidad en la Financiera Qapaq S.A. agencia San Vicente, periodo 2021; Existe relación significativa entre el control y seguimiento del crédito y la morosidad en la Financiera Qapaq S.A. agencia San Vicente, periodo 2021; Existe relación significativa entre el destino del crédito y la morosidad en la Financiera Qapaq S.A. agencia San Vicente, periodo 2021.

El análisis brinda una justificación teórica, ya que contribuirá a la teoría de la calificación crediticia y su efecto en la morosidad, señalando específicamente el desarrollo del caso, Financiera Qapaq S.A. el organismo de San Vicente en la provincia de Lima, también es fundamental desde el surgimiento del método dialéctico, señalando que comprende el desarrollo del proceso científico, teniendo en cuenta la metodología de la investigación, al realizar un grado de análisis de correlación, con el procedimiento de inferencia hipotética, de la presente investigación. Importante también, porque valora la justificación real, ya que prioriza la solución del problema actual, el estudio inicial del caso, o el estado de interacción con la evaluación crediticia en cuestión.

II. MARCO TEÓRICO

Para el siguiente plan de averiguación se detallan estudios involucrados con el entorno nacional:

Ventura (2021) 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 por considerar en la evaluación.

Pérez (2017) con su investigación denominada “La evaluación crediticia y su relación con el riesgo crediticio, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Viator Ltda. Año 2013, Lima”, la cual fue realizada con el fin de establecer la relación de la evaluación de créditos y su efecto en el nivel de riesgo, fue un estudio 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.

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 mora.

Pérez y Pérez (2019) con su investigación denominada “Evaluación crediticia y morosidad en clientes de Mi banco, oficina principal Cusco 2019”, El objetivo de decidir el nivel de interacción de la calificación crediticia con el comportamiento ilícita de los consumidores de Mi Banco; El análisis se enmarca en un enfoque cuantitativo, y su alcance está referente con un diseño no empírico fraccionado. Los sujetos de análisis se sometieron a 30 analistas de crédito de Mi Banco y la herramienta se aplicó a toda la población de análisis. Los resultados de la encuesta presentan que para el 50% de los analistas, la calificación crediticia es correcta para casos de infracciones legales de gravedad media; Y para el 20%, la revisión de crédito es regular, por lo cual hay un pago pendiente peligro medio; En resumen, tenemos la posibilidad de confirmar, de acuerdo con la prueba de Chi-cuadrado, existente una interacción entre la calificación crediticia y el rezago, donde el puntaje de correlación de Spearman es negativo 45%; En otros términos, a más grande o mejor calificación crediticia, menor es el índice de crimen con los consumidores de Mi Banco.

Cusma y Arévalo (2020) con su investigación denominada “Evaluación Crediticia y su Relación con el Índice de Morosidad de la Caja Piura, Agencia Tarapoto 2020.”, objetivo, establecer la interacción entre calificación crediticia y tasa de morosidad de la Agencia Caja Piura, Tarapoto 2020, tipo de análisis aplicado, diseño no empírico, nivel de correlación, la muestra en análisis incluye 30 componentes, la técnica usada es la encuesta, el instrumento del cuestionario estructurado se obtuvo como consecuencia existente una interacción Positiva con una media (0.571) entre el cuestionario estructurado, la calificación crediticia y el índice de Caja Piura, con un p-valúe o grado de significancia menor (0.001 & 0.005) y un revisión doble. . Se concluyó que la calificación crediticia se asocia positiva y de manera significativa con el índice de rezago, por medio de la sociedad de 0.571 con un p-valúe o grado de importancia menor (0.001 & 0.005), o sea, la calificación crediticia tiene un impacto positivo de 32.60% en el Índice de crimen en Caja Piura, Corporación Tarapoto.

Carrillo (2017) En su estudio se realizó sobre el efecto de la calificación crediticia sobre la deuda pendiente en la caja de ahorros y préstamos de la ciudad de Tingo María, que se llevó a cabo para determinar el efecto de la calificación crediticia sobre las tasas de morosidad, según la encuesta. realizado

sobre la base de un diseño no empírico, de tipo explicativo, que concluye que la conducta delictiva se basa en factores microeconómicos así como factores macroeconómicos, presentando aspectos internos como políticas de la unidad, capacitación del personal. y se destinan recursos para el pleno desarrollo de las tareas, por otra parte a aspectos externos como el nivel socioeconómico de las personas y el movimiento de la economía nacional.

Asimismo se detallan posteriormente los estudios involucrados a las cambiantes de indagación en los precedentes de todo el mundo:

Carrera (2017) en su tesis: “Análisis de la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Induplasma S.A en el año 2015”. La finalidad de su realización fue poder examinar todo lo relacionado con la gestión de grupos en entidades. Su investigación tomó un enfoque cuantitativo, detallado y un diseño transversal no experimental, y determiné que las pautas de los libros de texto eran esenciales para una evaluación crediticia exitosa.

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 cuantitativo, no experimental. Además determino que la falta de estabilidad en sus socios es la razón principal de que el índice de morosidad sea alto ya que realizan una mala evaluación y un mal seguimiento post desembolso y la falta de información a la hora de otorgar el crédito.

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%.

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”, analizar el tipo de análisis que, en un enfoque cuantitativo, es también un diseño no experimental, el cual concluye que la morosidad muestra un aumento por el nivel de riesgo de la cartera, por el incumplimiento de pago de los consumidores, y un aumento de la morosidad. Se sintió el beneficio del 2%, lo que pone de relieve la disminución en la generación de ingresos y, por lo tanto, la caída esperada en la productividad.

Qiang & Qian (2018) realizaron su investigación referida al “Análisis sobre el riesgo crediticio y su relación con los diferentes métodos de evaluación de créditos”, desarrollado a partir de una revisión de la literatura, tiene un alcance exploratorio, y concluye que existen modelos de evaluación de riesgo, en sustitución de los modelos tradicionales, y se prevé que el desarrollo y crecimiento del negocio Evaluación precisa y seguimiento del plan de inversión crediticia que se ha sido concedido.

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

Como alteración del coeficiente de crédito, Keynes en 1936 hizo una fundamental contribución a la teoría de la demanda de dinero, que trataba al dinero no solo como un medio de pago sino además como un transporte de inversión. Si los activos de propiedad o creados por un fondo o préstamo se piensan activos, el fondo debería estar individuo a normas y políticas financieras que se continúen y se hagan llevar a cabo estrictamente. La interacción entre el comprador y el digno en el contrato. (Alvarez, 2017)

Para la variable rezagada incluye la teoría de la utilidad, según Freixas y Rochet (1998). Ciertos riesgos al otorgar crédito a los usuarios, tales como riesgo de liquidez, riesgo de crédito, riesgo de mercado o condiciones de mercado que perjudiquen el cumplimiento de las obligaciones contractuales con una institución financiera, para prevenir esto es necesario monitorear y controlar el flujo de efectivo de la institución o crédito a los usuarios, así como sus antecedentes. (Mosso & López, 2020)

Para nuestro estudio definiremos bases conceptuales con los siguientes autores:

La evaluación crediticia es una actividad relacionada que debe realizar una empresa o institución financiera para poder otorgar un préstamo, lo que le permite brindar una garantía de un retorno de la inversión logrado. Actualmente, esto le permite evitar el nivel de infracciones ya que los créditos de los clientes no se revocan. (Borras, 2020)

Corresponde a un procedimiento analítico preliminar realizado por una entidad bancaria, antes de que se apruebe y otorgue el préstamo a una determinada persona natural o empresa, el análisis debe realizarse de acuerdo con las directivas y políticas de las instituciones financieras. (Solis y Cruz, 2021)

Es una actividad de tasación que realiza una empresa financiera para otorgar un préstamo, la cual es necesaria para brindar información de ingresos y gastos a un determinado cliente que solicita un préstamo, y considera además los aspectos de solvencia, liquidez y rentabilidad. y tomando posesiones. (Borras, 2020)

De acuerdo con Solis y Cruz (2021), la información crediticia, para ser efectiva, requiere información financiera honesta y actualizada de los clientes, así como políticas claras de la institución financiera con respecto a sus operaciones. Lo anterior, teniendo en cuenta que el personal que desarrolla este negocio está debidamente capacitado, todo lo necesario para evitar un aumento de la delincuencia en el futuro por la mora o falta de pago de los clientes, para elaborar un informe crediticio adecuado, se toman en consideración los siguientes aspectos:

El proceso de evaluación del crédito, esta 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 con políticas financieras, dicho proceso para evaluar un crédito comprende la metodología que tiene una entidad financiera para otorgar un préstamo. (Tregear, 2020)

La comisión de Basilea de supervisiones de Bancos –Julio (1999) hace referencia que en el proceso de evaluación se debe tomar los siguientes aspectos:

La captación y filtración de los clientes, 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 más información al cliente de acuerdo al producto financiero ofertado y a las políticas de la empresa. (Ibarra, 2020)

La filtración del cliente es un proceso sistemático que se realiza para la obtención de datos financieros como ingresos egresos y gestión de negocio de los clientes y/o empresa que se esté evaluando es parte fundamental en el proceso de evaluación.

La aprobación crediticia, luego de que la solicitud de crédito se concrete mediante la verificación de diferentes documentos, se procederá a ver su aprobación, llegando a una instancia superior, inicialmente remitida por el especialista analista de créditos, dicha aprobación se efectuará sobre la base de lineamientos de la entidad financiera, de acuerdo con el nivel de monto o producto financiero, pasará a otras instancias para su aprobación adicional, presentando mayor rigurosidad. (Grijalva y Anaya, 2020)

El desembolso crediticio, una vez realizado la correspondiente aprobación de crédito, se procederá a efectuar en desembolso, previa autorización del jefe o gerente de operaciones, verificando una vez más la documentación que contiene el expediente crediticio, en el cual se pone énfasis en el cronograma de obligaciones de pagos. (Levy y Bustamante, 2020)

El control y seguimiento del Crédito, de acuerdo con 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 con el control que realice el analista, podrá considerar tomar algunas decisiones como:

- Fortalecimiento de las garantías con base en políticas bancarias para evitar la exposición a riesgos o el incumplimiento de la ley al buscar asegurar el repago de los préstamos a plazos. (Gomez y Lopez, 2017)

- Reducir o cancelar una oferta de crédito mayor en el futuro a clientes específicos, dependiendo de su situación económica. (Lucas y Santos, 2021)
- Solicitar a los clientes estados financieros sobre las operaciones de la empresa o del negocio, buscando asegurar el retorno de la inversión. (Losano, 2021)
- Prestación de garantías, teniendo en cuenta la situación económica de la empresa o institución y su desarrollo. (Toro y Sánchez , 2021)

El índice de alertas tempranas es el conjunto de capacidades, instrumentos y procedimientos articulados para generar y difundir información de alerta de manera oportuna, con el fin de que la organización se prepare y actúe de forma apropiada y anticipada ante los peligros expuestos por estos índices.

Los pagos efectuados por los clientes están referidos a las amortizaciones de crédito que realizan los clientes de acuerdo con el cronograma de obligaciones, de acuerdo con la forma de pago, si es anticipado o con demora, se le aplicará algunos beneficios o incrementos, que son comunicados en el contrato, y corresponden a las políticas de la entidad financiera. (Vasquez y Terry, 2021)

El seguimiento de plan de inversión, una vez realizado el desembolso, el analista de créditos tiene como obligación realizar el seguimiento a la inversión y uso del dinero que el cliente afirmó al momento de la evaluación, esta post-verificación es muy importante para saber los niveles de morosidad ya que en la gran mayoría de créditos estos se destinan en operaciones distintas a la establecida en el informe.

El destino del crédito, se refiere al tipo de gasto o inversión que un cliente o prestatario pretende realizar u obtener, con el fin de satisfacer una necesidad, ya sea personal o empresarial, que sea susceptible de generar un mayor rendimiento, puede centrarse en capital de trabajo y activos fijos. (Poveda, 2021)

El capital de trabajo se refiere al destino del crédito obtenido por un cliente, el cual es la compra de mercaderías, siendo el caso de empresas comerciales, las cuales tienen la finalidad de incrementar las ventas y por consiguiente la generación de mayores ingresos. (Briano y Mendoza, 2018)

Los activos fijos son el destino de los créditos obtenidos, pueden estar enfocados en ampliar las instalaciones de un negocio o empresa, siendo ello

necesario para incrementar la capacidad operativa y comercial, buscando crecer económicamente. (Flores, 2018).

La compra de deuda es para los clientes muchas veces realizan este tipo de operaciones, para consolidar un solo préstamo, al desembolsar destinan el dinero para la cancelación de otros créditos en distintas financieras y así tener un solo crédito o con la finalidad de tener una buena calificación dentro del sistema financiero.

La morosidad se refiere al retraso o incumplimiento por parte de un cliente de una institución financiera, a veces causado por dificultades económicas. (Perez, 2018)

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 con un cronograma establecido, surge por diferentes razones, las cuales se detallan a continuación:

La falta de pago se determina por el valor monetario en la fecha de pago acordada. Los motivos por los que una persona o empresa no paga son variados. Estos van desde quiebras hasta situaciones personales.

Sólo existe impago cuando ya se ha fijado un límite en la fecha de pago. La falta de pago está penada por la ley. El castigo común que reciben estas personas o empresas es la prohibición. Manuel Fortún (2020).

El sobreendeudamiento es la acumulación de deudas que no pueden ser pagadas con el nivel de ingresos actual y esperado ya que las deudas superan el ingreso de los clientes y, por lo tanto, no las pueden costear.

La mala inversión es una inversión incorrecta por parte de quien invierte, se refiere a la mala gestión que realiza el cliente con el dinero otorgado por la entidad financiera esto surge por varios factores.

Al no contar con capacidad y voluntad de pago es cuando el cliente presenta dificultades en el pago de sus deudas así también como la falta de compromiso en sus obligaciones financieras ya que utiliza su dinero en intereses distintos al pago de sus cuotas o por no tener ni la mínima voluntad en el pago del crédito.

Deben graduarse de acuerdo con la capacidad y disposición de pago del deudor, teniendo en cuenta los ingresos, la solvencia económica y el historial crediticio proporcionados por el cliente en la evaluación crediticia (SBS).

El cliente normal cumple de manera puntual sus obligaciones desde el momento del desembolso. Registran hasta ocho días calendario de atraso, tienen poco endeudamiento patrimonial y buen historial crediticio (SBS).

Con problemas potenciales de pago son clientes buena calificación financiera y rentabilidad, tienen moderado endeudamiento y en el pago de sus cuotas no deben de exceder los 60 días (SBS).

El cliente deficiente, para el pago de sus cuotas presenta de 31 a 60 días de atraso, pero que no deben de exceder los 120 días, cuentan con poca solvencia económica, bajos ingresos y mala calificación crediticia (SBS).

El cliente dudoso se refiere a los clientes que tienen registrado en el sistema financiero atrasos en el pago de sus cuotas, siendo de 61 a 120 días calendario y que no excedan los 365 días.

Cuenta con ingresos insuficientes, que no alcanzan para cubrir el pago de cuotas ni sus intereses y una situación financiera de un nivel muy bajo (SBS).

El cliente de pérdida se trata de clientes que tienen atrasos en el pago de sus créditos y se ven mal calificados en el sistema financiero, estos clientes tienen más de ciento veinte (120) días calendario de atraso y exceden más de los 365 días, tienen un flujo de caja que no alcanza a cubrir sus costos, mala calificación crediticia y se presume que no podrán cumplir con ninguna obligación financiera (SBS).

El índice de morosidad es la comparación entre de la cartera crediticia y el incumplimiento de pagos expresado porcentualmente.

La cartera pesada son los créditos que están relacionados a los deudores con calificación deficiente, dudosa y pérdida (SBS).

La cartera de alto riesgo, dentro de esta cartera tenemos:

Los créditos reprogramados son a solicitud del cliente solo en casos coyunturales (pandemia, cambio flujo de ingresos del cliente) con la finalidad de mantener la calificación normal del cliente

Los créditos refinanciados son la pérdida en la capacidad de pago.

Los créditos vencidos son los Clientes que cuentan con retraso en sus cuotas.

La cobranza judicial son los clientes de créditos vencidos, que no tienen capacidad ni voluntad de pago, que por consecuencia se inicia un proceso de recuperación de crédito vía judicial con la financiera (SBS).

La cartera atrasada se refiere a los créditos que se encuentran en proceso judicial debido al incumplimiento de su cronograma de pagos (SBS).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El tipo básico de investigación son aquellas que se realizan con el objetivo de enriquecer el conocimiento existente, encontrar nuevas teorías o fortalecer las existentes y, por otro lado, promover la solución de un problema. Un tema en la práctica, utilizando las teorías existentes. (Rocha, 2015).

El tipo de investigación considerado para el presente estudio fue el tipo básico o teórico, debido a que validación y ampliación de la teoría actual, que trata temas de calificación crediticia y delincuencia, a través de un estudio de caso específico, Financiera Qapaq S.A., en la ciudad de Lima.

Diseño de investigación

Arias (2020) Indica que se consideran diseños de investigación no experimentales, donde no se modifica la variable de investigación, y también donde no se prueba el sujeto de investigación.

El tipo de diseño para el presente trabajo es no experimental, ya que en el presente estudio no se realizarán modificaciones o cambios en las variables, simplemente determinando la relación entre ambas variables.

3.2. Variables y operacionalización

Variable Evaluación crediticia: En esta encuesta, la variable calificación crediticia es una variable independiente, de tipo cuantitativo, y la variable ha sido corrida, detallada respectivamente en los anexos.

Variable Morosidad: En este estudio corresponde a la variable dependiente que será cuantificada, y su desempeño se presenta en los anexos de este documento.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

En una encuesta, la comunidad de investigación se refiere al número total de individuos, o cosas, sobre la información que se supone que debe obtenerse para lograr los objetivos propuestos por el investigador. (Hernandez y Mendoza, 2018)

Se ha considerado como población para el presente caso a todos los trabajadores que laboran en la Financiera Qapaq agencia San Vicente, en la ciudad de Lima. Incluyendo al administrador, a los jefes a cargo de las áreas, analistas, entre otros. Población de 30 trabajadores fue determinada de acuerdo con 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)

Para el presente trabajo de investigación la muestra comprende la cantidad de 30 personas, determinadas por el investigador, de acuerdo con su criterio, los cuales fueron determinados de forma no probabilística. 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)

Para la presente investigación la muestra se determinó mediante 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 proporcionarían 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 Financiera Qapaq S.A. agencia San Vicente.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

Las técnicas de investigación son aquellas herramientas que el investigador utiliza para poder obtener o recabar información y dar cumplimiento a sus objetivos. (Rocha, 2015)

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

Instrumentos de recolección de datos

Una herramienta de recolección de datos es un documento que permite al investigador obtener los datos necesarios y lograr el objetivo. (Arias, 2020)

Validación de instrumentos

Tabla 1

Validación de los instrumentos por Juicios de expertos

N°	Grado Académico	Nombres y Apellidos	Dictamen
1	Magister	Lourdes Nelly García Valdeavellano	Aplicable
2	Magister	Rosario Grijalva Salazar	Aplicable
3	Doctor	Fernando Arturo Walter Sechuran	Aplicable

Nota. Elaboración Propia

Cabe señalar que el cuestionario se considera como un instrumento para esta investigación, y considerando que el estudio se considera como un método, se valida el instrumento y se evalúa su confiabilidad mediante la prueba alfa de Cronbach.

3.5. Procedimientos

Este estudio se realizará en las siguientes etapas.

Identificar el problema de forma realista y adaptar la asignatura a las condiciones de aprendizaje.

Naturaleza del problema, objetivos e hipótesis.

Determinar el método de investigación a utilizar, teniendo en cuenta el método de investigación, el tipo de investigación, el diseño de la investigación y el contexto de la investigación.

Planificación de los métodos y herramientas de recolección de datos utilizados en la muestra de la encuesta.

Procesar y analizar los datos obtenidos mediante el programa estadístico SPSS.

Alcanzar resultados

Tomar decisiones y hacer recomendaciones.

3.6. Métodos de análisis de datos

La investigación utiliza métodos científicos, métodos analíticos, análisis de datos, análisis estadístico utilizando estadísticas, estadísticas descriptivas, tablas y gráficos y figuras para sacar conclusiones. Test predictivo de salario.

3.7. Aspectos éticos

Para la realización de la presente investigación se considera lo establecido por el reglamento de investigación de la Universidad Cesar Vallejo, así como la guía de elaboración de trabajos de investigación, por otro lado, de manera estricta el cumplimiento del estilo de redacción establecido en las normas APA, asimismo considera aspectos éticos con respecto al uso de la información.

IV. RESULTADOS

4.1. Prueba de confiabilidad

Confiabilidad de la variable de: Evaluación crediticia

Tabla 2 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 3 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 4 Pruebas de normalidad

	Shapiro-Wilk		Sig.
	Estadístico	gl	
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 4, 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 5 *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 Financiera Qapaq S.A. agencia San Vicente, periodo 2021.

H₀: La evaluación crediticia no se relaciona de manera significativa con la morosidad en la Financiera Qapaq S.A. agencia San Vicente, periodo 2021.

Tabla 6 Pruebas de Rho de Spearman de la hipótesis general

Correlaciones				
			Evaluación crediticia	Morosidad
Rho de Spearman	Evaluación crediticia	Coefficiente de correlación	1,000	,209
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	30	30
	Morosidad	Coefficiente 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 Financiera Qapaq S.A. agencia San Vicente, 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 Especifica 1

H₁: El proceso de evaluación del crédito se relaciona de manera significativa con la morosidad en la Financiera Qapaq S.A. agencia San Vicente, periodo 2021.

H₀: El proceso de evaluación del crédito no se relaciona de manera significativa con la morosidad en la Financiera Qapaq S.A. agencia San Vicente, periodo 2021.

Tabla 7 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 Financiera Qapaq S.A. agencia San Vicente, 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

H₁: El control y seguimiento del crédito se relaciona de manera significativa con la morosidad en la Financiera Qapaq S.A. agencia San Vicente, periodo 2021.

H₀: El control y seguimiento del crédito no se relaciona de manera significativa con la morosidad en la Financiera Qapaq S.A. agencia San Vicente, periodo 2021.

Tabla 8 Pruebas de Rho de Spearman hipótesis 2

Correlaciones				
			Control y seguimiento	Morosidad
Rho de	Control y	Coefficiente de correlación	1,000	,026
Spearman	seguimient	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 Financiera Qapaq S.A. agencia San Vicente, 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 Financiera Qapaq S.A. agencia San Vicente, periodo 2021.

H₀: El destino del crédito no se relaciona de manera significativa con la morosidad en la Financiera Qapaq S.A. agencia San Vicente, periodo 2021.

Tabla 9 Pruebas de Rho de Spearman hipótesis 3

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

Financiera Qapaq S.A. agencia San Vicente, 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

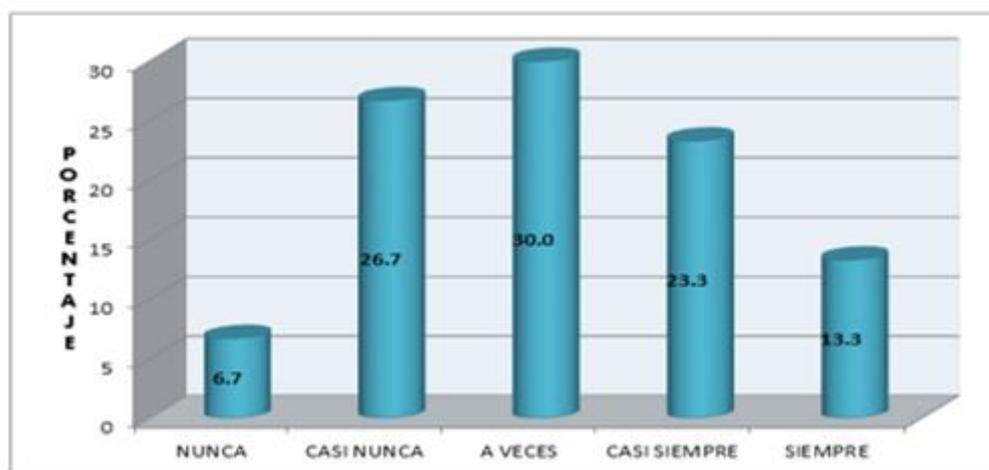
Tabla 10

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
Nunca	2	6,7	6,7	6,7
Casi nunca	8	26,7	26,7	33,3
A veces	9	30,0	30,0	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.

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



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

Análisis:

En la tabla 10 y figura 1, se identifica que el 13,3% de los encuestados dijeron que son buenos para evaluar a sus clientes, el 23,3% casi siempre, el 30,0% a veces, el 26,7% casi nunca y el 6,7% 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 solicitan requisitos mínimos para el otorgamiento de los créditos, los cuales son verificados y cumplidos por los usuarios.

2. La aprobación crediticia es efectuada de acuerdo con el reglamento de créditos

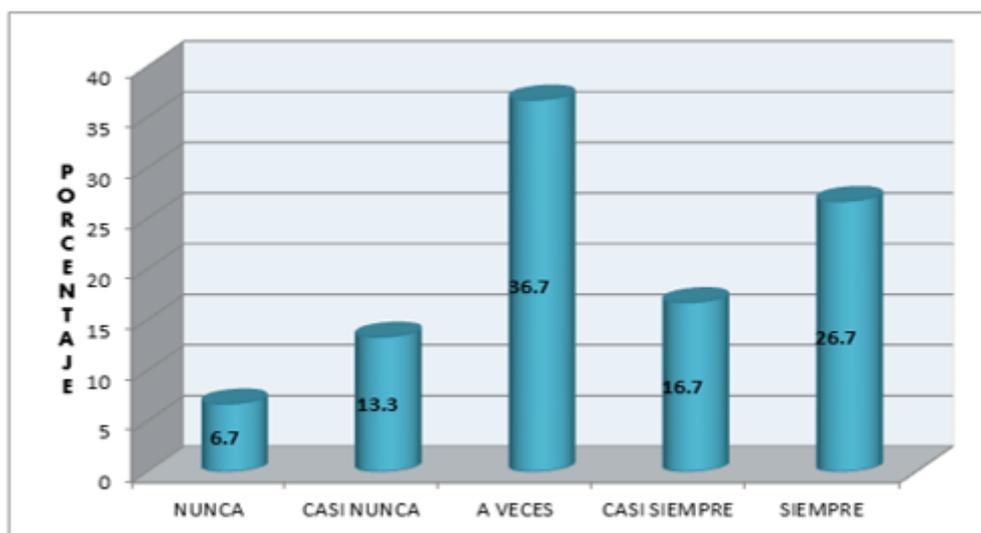
Tabla 11

*La aprobación crediticia es efectuada de acuerdo **con** reglamento de créditos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6,7	6,7
	Casi nunca	4	13,3	20,0
	A veces	11	36,7	56,7
	Casi siempre	5	16,7	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.

Figura 2. *La aprobación crediticia es efectuada de acuerdo con reglamento de créditos*



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

Análisis:

En la tabla 11 y figura 2 se determinó que el 26.7% de los encuestados dijo que la aprobación de crédito siempre se hace de acuerdo con las

normas de crédito, el 16.7% dijo casi siempre, el 36.7% dijo que a veces, el 13.3% dijo casi nunca y el 6.7% dijo 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. El desembolso de un crédito es realizado bajo la revisión debida del comité de créditos y con aprobación del administrador de la agencia

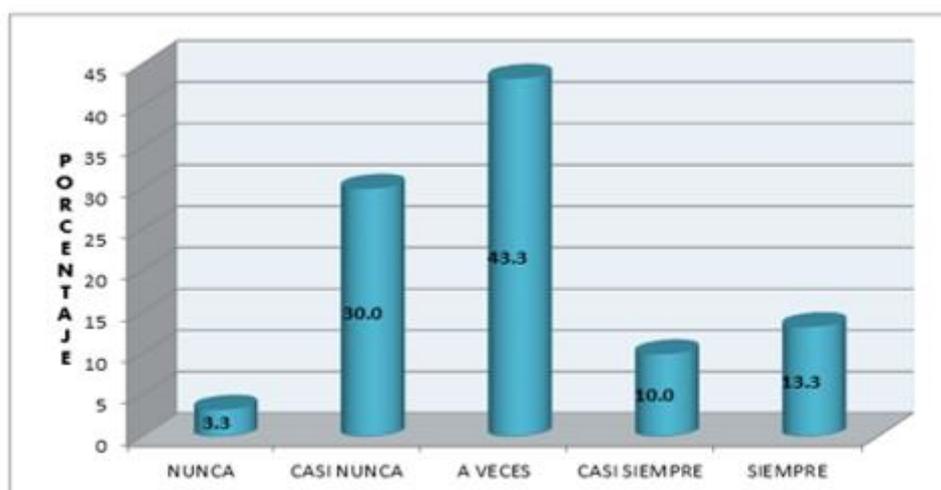
Tabla 12

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.

Figura 3. *El desembolso de un crédito es realizado bajo la revisión debida del comité de créditos y con aprobación del administrador de la agencia*



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

Análisis.

En la tabla 12 y la figura 3, se identifica que el 13,3% de los encuestados dijo que los pagos de préstamos siempre se realizan bajo la revisión del

comité de crédito y también con la aprobación del principal, el 10,0% dice que casi siempre, el 43,3% dice que a veces, el 30,0% dice que casi nunca y el 3,3% dice nunca.

Comentario:

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

4. Efectúa un seguimiento a los créditos mediante índice de alerta temprana, para poder identificar el riesgo futuro que pueda presentar un determinado crédito otorgado

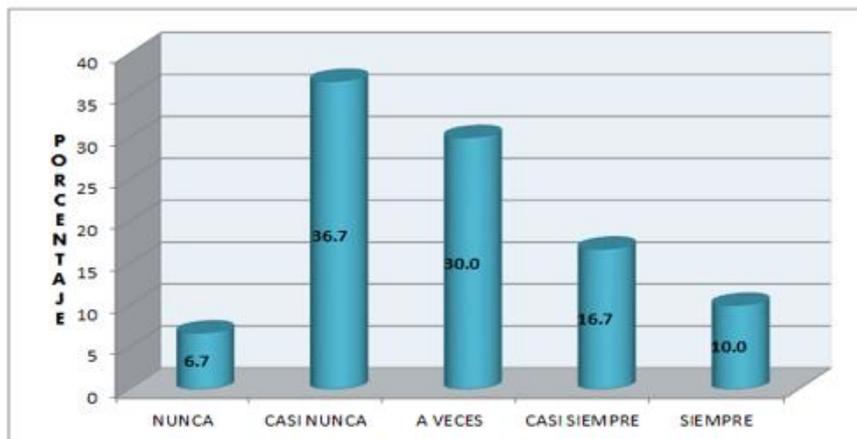
Tabla 13

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	6,7	6,7	6,7
Casi nunca	11	36,7	36,7	43,3
A veces	9	30,0	30,0	73,3
Casi siempre	5	16,7	16,7	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.

Figura 4. *Se efectúa un seguimiento a los créditos mediante índice de alerta temprana, para poder identificar el riesgo futuro*



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

Análisis:

En la Tabla 13 y Figura 4 se determinó que el 10.0% de los encuestados indicó que los créditos siempre son monitoreados por un indicador de alerta temprana, para identificar riesgos futuros, el 16.7% lo afirma casi siempre, el 30.0% dice que a veces, el 36.7% lo considera casi nunca Y el 6,7% dijo nunca.

Comentario:

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

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

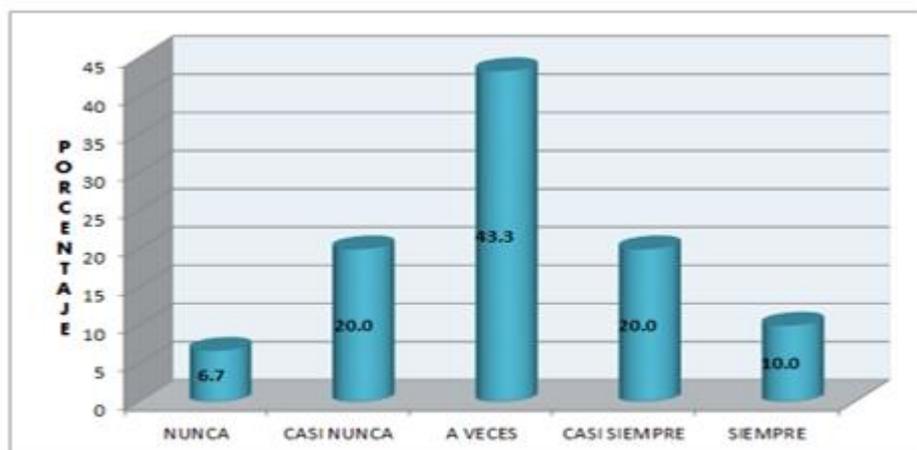
Tabla 14

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.

Figura 5. *Los pagos de cuotas efectuados por los clientes son realizados de manera oportuna, considerando el cronograma de pagos del préstamo*



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

Análisis:

En la tabla 14 y figura 5 se puede observar que el 10,0% de los encuestados dijo que los depósitos de los clientes siempre se realizan a tiempo, el 20,0% dijo que casi siempre, el 43,3% dijo que a veces, el 20,0% dijo casi nunca y el 6,7% indicó esto nunca.

Comentario:

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

6. Efectúa un seguimiento del plan de inversión de manera permanente, lo cual permita el desarrollo del mismo, así como su retorno

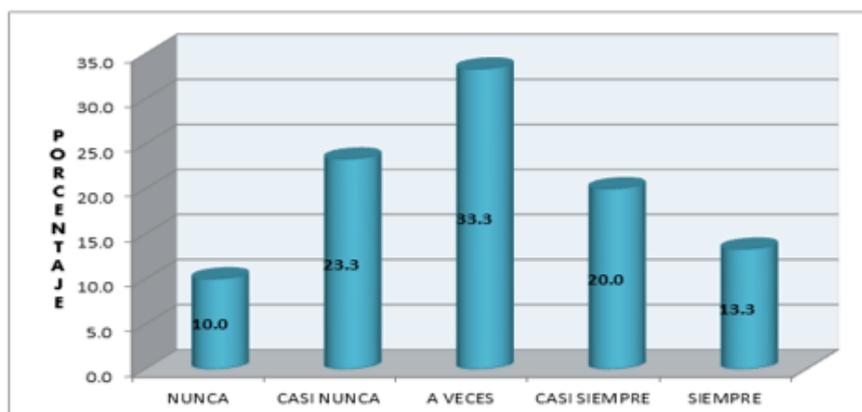
Tabla 15

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

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

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

Figura 6. *Se efectúa un seguimiento del plan de inversión de manera permanente, lo cual permita el desarrollo del mismo*



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

Análisis:

En la tabla 15 y figura 6, el 13,3% de los encuestados cree que el plan de inversión siempre se sigue de manera consistente, el 20,0% dice casi siempre, el 33,3% dice a veces, el 23,3% dice casi nunca y el 10,0% nunca.

Comentario:

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

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

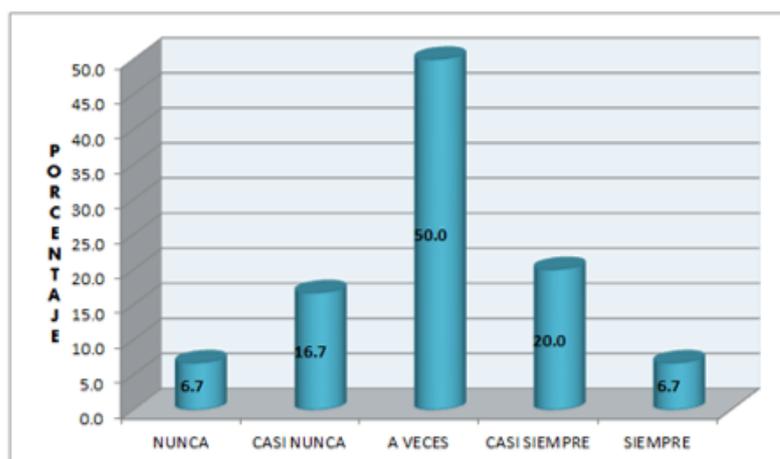
Tabla 16

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.

Figura 7. *Las solicitudes de créditos con destino de compra de deuda son de mayor demanda en su entidad*



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

Análisis:

En la tabla 16 y figura 7, determinó que el 6.7% de los encuestados dijo que pedir crédito para recomprar deuda siempre es más solicitado, el 20.0% dijo casi siempre, el 50.0% dijo a veces, el 16.7% dijo casi nunca y el 6.7% dijo nunca.

Comentario:

Con base en la información brindada por los encuestados, se puede observar que la mayoría de las solicitudes de créditos de recompra de deuda tienen una mayor necesidad en su unidad.

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

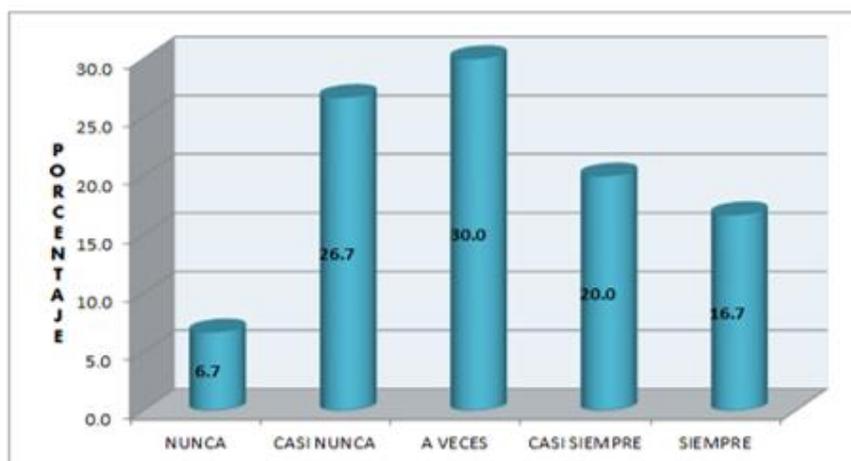
Tabla 17

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.

Figura 8. 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 17 y gráfico 8, se identifica el 16,7% de los encuestados dijo que los clientes siempre tenían capital para pedir prestado capital de trabajo, el 20,0% dijo que casi siempre, el 30,0% dijo que a veces, el 26,7% dijo que casi nunca y el 6,7% dijo que nunca.

Comentario:

En base a la información proporcionada por los encuestados, se puede mencionar que la mayoría de los clientes poseen apoyo financiero para préstamos para capital de trabajo.

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

Tabla 18

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	7	23,3	23,3	23,3
	15	50,0	50,0	73,3
Válido	5	16,7	16,7	90,0
	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.

Figura 9. *El destino del crédito en sus mayorías 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 18 y gráfico 9, cabe señalar que el 10,0% de los encuestados dijo que el destino del crédito siempre se utiliza para la compra de activos fijos, el 16,7% lo mencionó casi siempre, el 50,0% por lo tanto a veces y el 23,3% casi nunca.

Comentario:

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

10. Los créditos con destino de capital de trabajo cumplen con el plan de inversión esperado

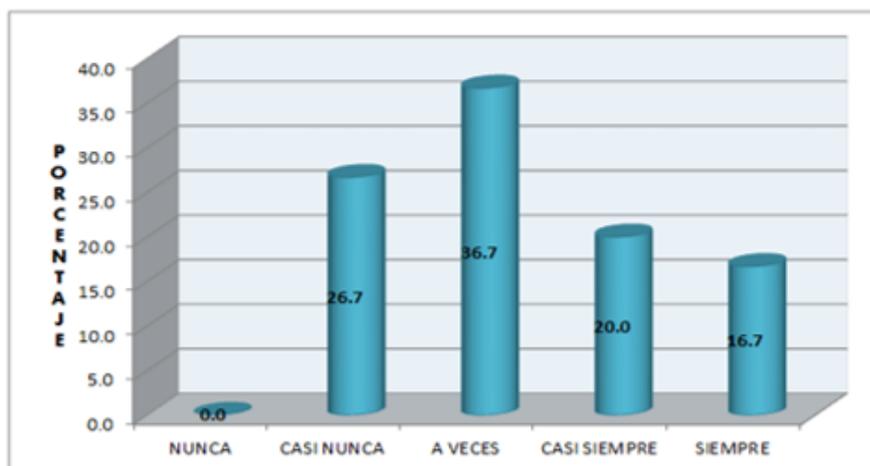
Tabla 19

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
	A veces	11	36,7	63,3
Válido	Casi siempre	6	20,0	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.

Figura 10. Los créditos con destino de capital de trabajo cumplen el plan de inversión esperado



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

Análisis

En la tabla 19 y figura 10, nótese que el 16,7% de los encuestados cree que los créditos de capital de trabajo siempre se adhieren a un plan de inversión planificado, el 20,0% dice que casi siempre, el 36,7% dice que a veces y el 26,7% 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.

11. Efectúa de manera adecuada un análisis sobre el nivel de endeudamiento de los clientes de forma permanente

Tabla 20

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
Válido	30	100,0	100,0	

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

Figura 11. 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 20 y figura 11, se determinó que el 13,3% de los encuestados dijo que el análisis de endeudamiento de los clientes casi siempre se hace en su totalidad de manera continua, el 23,3% dijo que casi siempre, el 36,7% dijo que a veces, el 23,3% dijo que casi nunca lo hacía y el 3,3% dijo que lo haría.

Comentario:

En base a la información proporcionada por los encuestados, se puede mencionar que el análisis del endeudamiento de los clientes se lleva a cabo de manera continua.

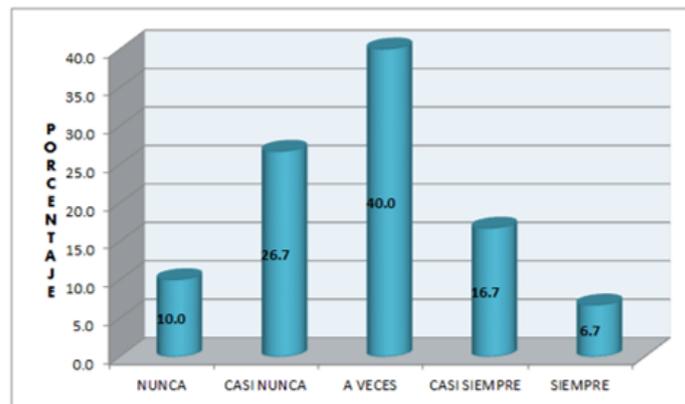
12. Evalúa la mala inversión efectuada por el cliente, considerando que ello implicará que el cliente no pueda cumplir con sus obligaciones de pago
Tabla 21

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

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

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

Figura 12. *Evalúa la mala inversión efectuada por el cliente, considerando que ello implicará que el cliente no pueda cumplir con sus obligaciones de pago*



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

Análisis:

En la tabla 21 y figura 12, se determinó que el 6.7% de los encuestados dijo que siempre se valora una mala inversión de un cliente, el 16.7% dijo que casi siempre, el 40.0% dijo que a veces, el 26.7% casi nunca lo considera y el 10.0% nunca lo piensa.

Comentario:

En base a la información proporcionada por los encuestados, se puede mencionar que se evalúa de manera relativa las malas inversiones realizadas por el cliente, lo que significa que el cliente no podrá cumplir con sus obligaciones de pago

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

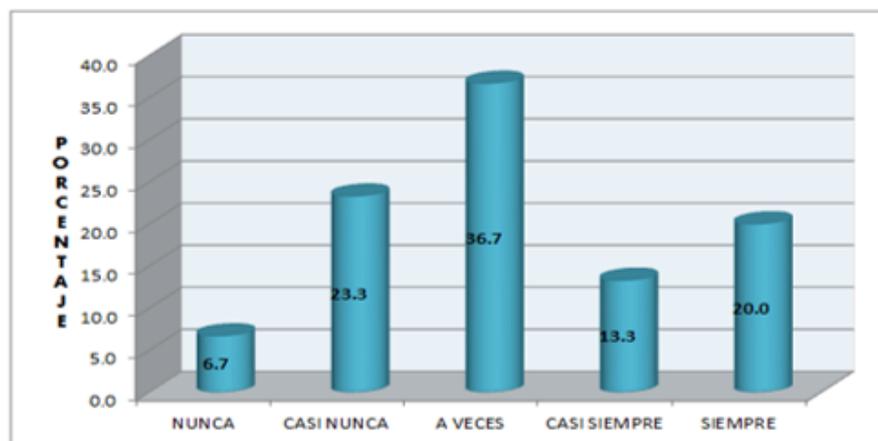
Tabla 22

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.

Figura 13. *Evalúa la voluntad de pago del cliente para poder evitar el incremento de la morosidad*



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

Análisis:

En la tabla 22 y figura 13, se determinó que el 20,0% de los encuestados indicó que siempre se evalúa la disposición a pagar de los clientes para evitar un aumento de la actividad delictiva, el 13,3% dijo esto casi siempre, el 36,7% dijo a veces, el 23,3% dijo nunca y el 6,7% dijo nunca.

Comentario:

En base a la información proporcionada por los encuestados, se puede mencionar que se evalúa de manera relativa la disposición de los clientes a pagar para evitar el aumento de la delincuencia.

14. Realiza un seguimiento permanente de tipos de clientes, donde considera el cliente normal, lo cual permita predecir el comportamiento de pagos del cliente

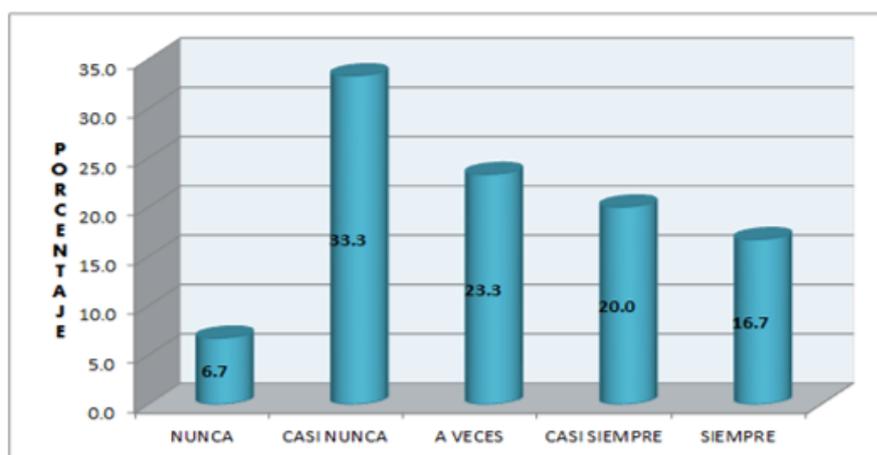
Tabla 23

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6,7	6,7
	Casi nunca	10	33,3	40,0
	A veces	7	23,3	63,3
	Casi siempre	6	20,0	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.

Figura 14. Se realiza un seguimiento permanente de tipos de clientes, donde se considera el cliente normal



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

Análisis:

En la tabla 23 y figura gráfico 14, 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.

15. 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 24

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.

Figura 15. *Se realiza un seguimiento permanente de tipos de clientes, donde considera el cliente con problemas potenciales de pago*



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

Análisis:

En la tabla 24 y la figura 15, se determina que el 26,7% de los encuestados indicaron que siempre se hace un seguimiento regular de los tipos de clientes, ya que creen que los clientes tienen problemas potenciales de pago. El 13,3% dijo casi siempre, el 26,7% dijo a veces, el 26,7% dijo casi nunca y el 6,7% dijo 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 del cliente con problemas potenciales de pago, lo cual permita predecir el comportamiento de pagos de clientes.

16. Realiza un seguimiento permanente de tipos de clientes, donde considera el Cliente deficiente, lo cual permita predecir el comportamiento de pagos del cliente

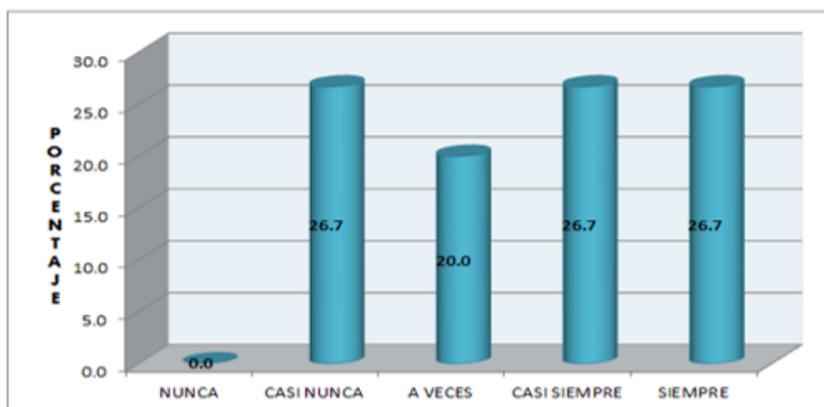
Tabla 25

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.

Figura 16. *Se realiza un seguimiento permanente de tipos de clientes, donde considera el cliente deficiente*



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

Análisis:

En la tabla 25 y figura 16, El 26,7% de los encuestados dijo que siempre hace un seguimiento periódico a los tipos de clientes que considera clientes pobres, el 26,7% dijo que casi siempre, el 20,0% dijo que a veces y el 26,7% dijo que casi nunca.

Comentario:

En base a la información proporcionada por los encuestados, se puede mencionar que se realiza de manera relativa el seguimiento periódico de los tipos de clientes, en los que se considera que faltan clientes, permite predecir el comportamiento de los pagos de los clientes.

17. Realiza un seguimiento permanente de tipos de clientes, donde considera el Cliente dudoso, lo cual permita predecir el comportamiento de pagos del cliente

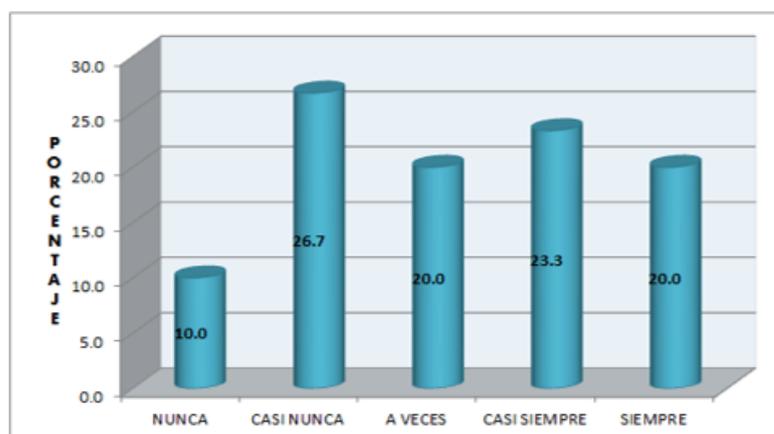
Tabla 26

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.

Figura 17. *Se realiza un seguimiento permanente de tipos de clientes, donde considera el cliente dudoso*



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

Análisis:

En la tabla 26 y figura 17, Se determinó que el 20,0% de los encuestados manifestó que siempre realiza un seguimiento regular de tipos de clientes considerándolos clientes sospechosos, el 23,3% dice casi siempre, el 20,0% dice a veces, el 26,7% dice casi nunca y el 10,0% dice nunca.

Comentario:

En base a la información proporcionada por los encuestados, se puede mencionar que se realiza de manera relativa el monitoreo regular de los tipos de clientes, donde se revisan los clientes sospechosos, ayuda a predecir el comportamiento de pago de los clientes.

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

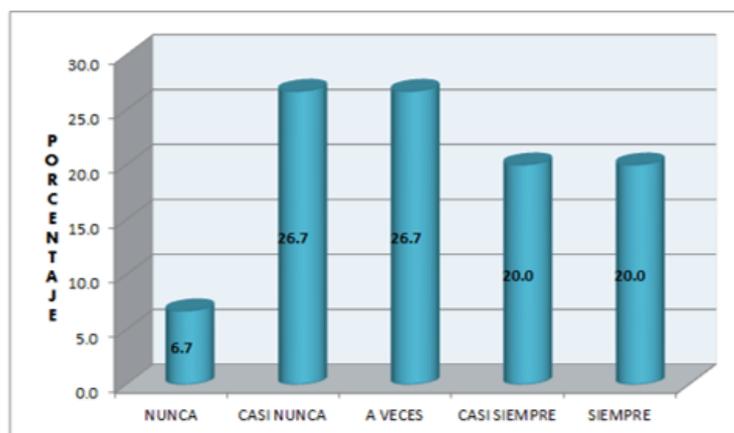
Tabla 27

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6,7	6,7
	Casi nunca	8	26,7	33,3
	A veces	8	26,7	60,0
	Casi siempre	6	20,0	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.

Figura 18. *Realiza un seguimiento permanente de tipos de clientes, donde considera el cliente en perdida*



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

Análisis:

En la tabla 27 y figura 18, esto se debe a que el 20,00% de los encuestados dijo seguir siempre tipos de clientes con regularidad, considerando al cliente un perdedor, el 20,0% dijo casi siempre, el 26,7% dijo a veces, el 26,7% casi nunca y el 6,7% dijo nunca.

Comentario:

En base a la información proporcionada por los encuestados, se puede mencionar que se realiza de manera relativa el monitoreo regular de los tipos de clientes, donde los clientes se consideran una pérdida, puede predecir el comportamiento de pago del cliente.

19. Se realiza de manera correcta el seguimiento de la cartera pesada, lo cual permita determinar de manera correcta el índice de morosidad

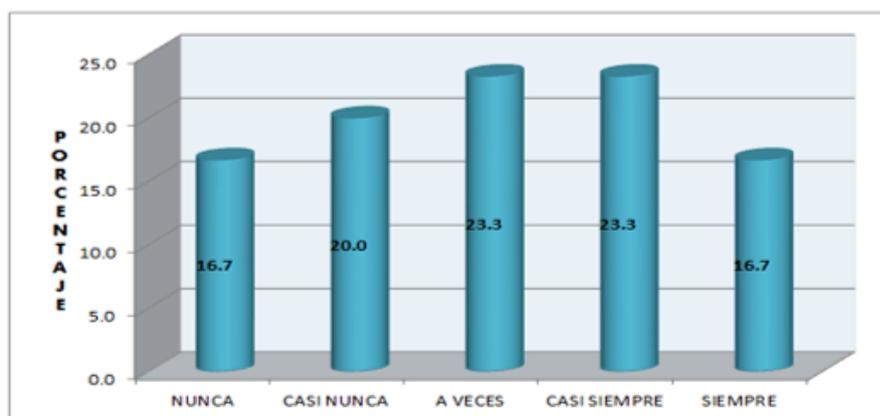
Tabla 28

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.

Figura 19. *Es realizada de manera correcta el seguimiento de la cartera pesada, lo cual permita determinar de manera correcta el índice de morosidad*



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

Análisis:

En la tabla 28 y figura 19, el 16,7% de los encuestados dice que siempre se realiza correctamente un seguimiento extensivo de la cartera, el 23,3% dice casi siempre, el 23,3% dice a veces, el 20,0% dice casi nunca y el 16,7% dice nunca.

Comentario:

Con base en la información proporcionada por los encuestados, es posible incluir un seguimiento periódico de las carteras pesadas, lo que ayuda a determinar la tasa exacta de retraso.

20. 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

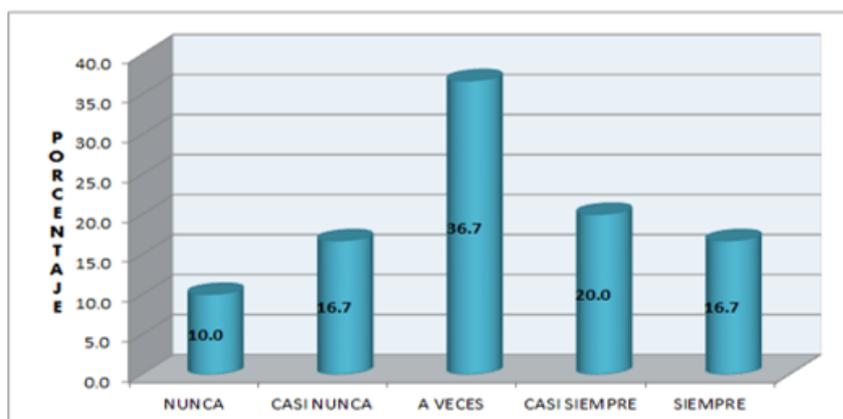
Tabla 29

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.

Figura 20. *El análisis y evaluación de la cartera de alto riesgo de realiza de manera permanente*



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

Análisis:

En la tabla 29 y figura 20, 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.

V. DISCUSIÓN

Los resultados indican que la hipótesis de Rho de Spearman es que la evaluación de crédito está muy relacionada con la Financiera Qapaq S.A. agencia San Vicente Por otro lado, el valor del enlace se obtiene 0.209, y esto indica la existencia del vínculo positivo promedio entre las dos variables de investigación, y este método está vinculado a lo que fue designado por Carrillo (2017) en su tesis titulada "La" Tasa de evaluación de crédito en crédito ilegal por crédito preciso en el crédito y la ciudad en Tingo María ahorró "Me vi obligado a definir el cuerpo. El efecto de la evaluación de crédito en el indicador de prohibición es un concepto desconocido, ya que los documentos locales se implementaron en él, y concluyó que el nivel de enfermedad ilegal se ve afectada por la debilidad. Economía parcial y factores macroeconómicos, y proporcionar aspectos internos como políticas de entidad, capacitación y recursos designados para el desarrollo de trabajo completo, cara y otra confrontación con respecto a lo que Pérez (2019) con su investigación se llama "Incidencia de la evaluación crediticia en la morosidad de los créditos microempresa en una Caja Municipal de Ahorro y crédito en Tingo María", estudios para probar la relación de la evaluación de crédito con ilegal, la investigación tiene un enfoque cuantitativo, con el concepto de falta de vínculo y asociación, ya que la conclusión fue que toda evaluación de crédito Los analistas anteriores se llevan a cabo de toda la forma precisa, y esto solo causa niveles irregulares, con el riesgo promedio, se determina la base de la prueba cuadrada, por otro lado, los muebles tienen una relación y el nivel de conexión se determina por 45 %.

También participó en lo que Irigoín (2020) con su investigación titulada " Evaluación de crédito y su relación con Caja de Saboros y Crédito Sipan S.A. - 2018", para verificar la relación entre la evaluación crediticia y el criminal, un estudio del estudio y el estudio del estudio y el estudio del estudio El nivel de asociación, que se considera concepto no claro, dependiendo de este período, es la transferencia, para obtener una encuesta de encuestas y concluyó que las evaluaciones de crédito proporcionan relaciones con delincuentes en la compañía de investigación, de acuerdo con el valor del enlace de 0.828 Obtenido por la forma en que se logra Pearson, se ha

demostrado que el 40 % de los empleados no evalúan completamente el crédito, y el 40 % cree que la entidad no tiene una política para recaudar T y su relación adecuada de credibilidad. Fondo de crédito, Panao - 2020, la investigación se lleva a cabo para poder probar el efecto de las evaluaciones de crédito con respecto a las restricciones, el estudio se aplica, de acuerdo con el método de investigación cuantitativo y relacionado, que concluye que el nivel de crédito ha llevado a una disminución en el crédito evaluación. Para considerar la evaluación.

Los resultados indican que la hipótesis de Rho de Spearman es que la evaluación de crédito está muy relacionada con el Financiera en Qapaq S.A. Por otro lado, el valor del enlace se obtiene 0.209, y esto indica la existencia del vínculo positivo promedio entre las dos variables de investigación, y las tarifas asociadas con lo que fue designado por Velasco (2017), y su investigación se llama "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", un tipo de tipo. El análisis, de acuerdo con el enfoque cuantitativo, también es un diseño experimental, ya que concluye que los delincuentes tienen un aumento debido al nivel de la cartera de riesgos, que se presenta por la falta de pago de los clientes, el aumento en la preparación de los delincuentes significa el 2 % de las ganancias, reducir los ingresos es evidencia de lo que fue nombrado por Carrera (2017) en su tesis: "Su análisis de la gestión de las cuentas de Induplasma S.A en 2015" destinó a analizar todo lo que indica la gestión del grupo en las entidades. Su investigación tomó un enfoque cuantitativo, descriptivo y no empírico para el diseño transversal y determinó que la educación en libros de texto era necesaria para completar la 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 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. Con base en la prueba de hipótesis Rho de Spearman, la calificación crediticia se correlaciona significativamente con el comportamiento delictivo en Financiera Qapaq S.A. San Vicente periodo 2021, según el valor obtenido 0,006, menor al valor 0,05, se acepta la hipótesis alternativa, por otro lado, el valor de correlación es 0,209, lo que indica un grado de similitud. Dos variantes del estudio.
2. Con base en la Prueba de Hipótesis Rho de Spearman, se concluyó que el proceso de evaluación crediticia tiene una relación significativa con la conducta delictiva en Financiera Qapaq S.A. San Vicente, periodo 2021, según valor obtenido 0,015, menor en 0,05, aceptada Por otro lado, la hipótesis alternativa obtiene un valor de correlación de 0,355, indicando que existe un puntaje que significa una correlación positiva entre la dimensión y la variable.
3. Con base en la Prueba de Hipótesis Rho de Spearman, se concluye que el control y la supervisión del crédito están íntimamente relacionados con la conducta delictiva en Financiera Qapaq S.A. San Vicente, periodo 2021, según valor obtenido 0,026, menor en 0,05, aceptada Por otro lado, la hipótesis alternativa obtiene un valor de correlación de 0,464, indicando que existe un puntaje que significa una correlación positiva entre la dimensión y la variable.
4. Una conclusión basada en la hipótesis Rho de Spearman de que el destino del crédito está significativamente asociado con la actividad delictiva en Financiera Qapaq S.A. San Vicente Período 2021 por valor obtenido 0,039, menor valor 0,05, aceptado Por otro lado, la hipótesis alternativa obtiene un valor de correlación de 0,425 indicando un grado similar de correlación media entre la dimensión y la variable.

V. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al administrador de Financiera Qapaq S.A. San Vicente periodo 2021 se implementará un programa de concientización a los empleados encargados del otorgamiento de créditos y se dará seguimiento a la empresa Financiera Qapaq S.A. instrucciones, reglas, procedimientos y reglamentos internos. Reducir el nivel de delincuencia en la institución.
2. Se recomienda a los profesionales y gerentes de comités que evalúen cuidadosamente a los clientes, controlen cuidadosamente el desempeño de los préstamos emitidos y controlen constantemente el proceso de evaluación crediticia para un desarrollo exitoso y eficiente. Simple. Evitar los peligros que se presentan y el aumento de la delincuencia.
3. Se recomienda que el titular de la institución realice una verificación sorpresa antes de otorgar el préstamo para probar y comparar la verificación inicial del verificador de crédito y recomendar e implementar medidas correctivas oportunas para evitar mayores violaciones. Además, realice una visita financiera de seguimiento para asegurarse de que su estrategia de inversión esté alineada con sus objetivos crediticios.
4. Se alienta a los analistas de crédito a monitorear semanalmente a los clientes morosos, así como a monitorear los objetivos crediticios asignados a los clientes para garantizar que las reglas y los objetivos se comuniquen e informen adecuadamente a los clientes. Lograr los objetivos deseados del préstamo para evitar posibles problemas como el pago de intereses.

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 2073-2075. Universidad de católica de Guayaquil: Guayaquil.
- Arias, J. L. (2020). Métodos de Investigación. Lima - Perú: Deposito Legal en Biblioteca Nacional del Perú.
- Banco Central de reserva del Perú (2021). Reporte de inflación 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: https://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.
- Chafra, 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 Republica. (2018). Obras Publicas. Lima: Pack por la integridad.
- Do lago, L. C. (2019). Educación corporativa: análisis del índice de contribuciones y desarrollo de competencias organizacionales. Revista EAN: Obtenido de: <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2443>
- Ventura, J. (2021). 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. <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2773/Jorge%20Ventura%2c%20Delsa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- 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. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7262/Perez_cc.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Irigoin, R. Y. (2020). Evaluación de créditos y su relación con la morosidad de clientes de la Caja Rural de ahorro y crédito SIPAN S.A. – 2018. Pimentel – Perú: Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7580>
- Pérez, N. P. y Pérez, M. (2019) Evaluación de créditos y su relación con la morosidad de los clientes de Mibanco, oficina principal Cusco 2019., Cusco- Perú: Universidad Andina del Cusco. https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3319/Manuel_Nuria_Tesis_bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cusma, S. y Arévalo, R. J. (2020) Evaluación Crediticia y su Relación con el Índice de Morosidad de la Caja Piura, Agencia Tarapoto 2020., Tarapoto – Perú: Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74736/Ar%c3%a9valo_VRJ-Cusma_ES-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carrera, S. I. (2017) Análisis de la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Induplasma S.A en el año 2015., Guayaquil – Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf>
- Lligalo, J. Á. (2017) Políticas y plan de acciones para la gestión de la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda., Ambato – Ecuador: Universidad Tecnológica Indoamérica. <http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/763/1/TESIS%20JOS%c3%89%20final.pdf>
- OwYong, M., Lee, K., & Ong, T. (2019). Preliminary study on trade credit and late payment tren – 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

Anexos

Anexo 1.

MATRIZ DE OPERALIZACIÓN					
Título: Evaluación Crediticia Y Su Relación Con La Morosidad En La Financiera Qapaq S.A. Agencia San Vicente Cañete, Lima periodo 2021					
Autor(a): Medrano Meza Cecilia					
VARIABLES DEL ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1. Evaluación crediticia	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)	Una evaluación crediticia adecuada incluye el proceso de generación de informes crediticios, el seguimiento y control del crédito y el destino del crédito obtenido. (Villar, 2015)	1. Proceso de evaluación del crédito	1. Captación y filtración del cliente 2. Aprobación del crédito 3. Desembolso del crédito	1= Nunca 2= Casi nunca. 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
			2. Control y seguimiento del Crédito	1. Índice de alertas tempranas 2. Pagos de cuotas efectuados por los clientes 3. Seguimiento del plan de inversión	
			3. Destino del crédito	1. Capital de trabajo 2. Activo fijo 3. Compra de deuda	
V2. 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. (Pérez, 2018)	Para identificarla morosidad, es necesario analizar los factores microeconómicos y las actividades de los analistas de crédito, agentes de crédito, sujetos de crédito o clientes. (Castillo y Cárdenas, 2016)	1. Incumplimiento de pago	1. Sobre endeudamiento 2. Mala inversión 3. Voluntad de pago	
			2. Clasificación de deudor	1. Cliente normal 2. Cliente con problemas de pago 3. Cliente deficiente 4. Cliente dudoso	
			3. Índice de morosidad	1. Cartera atrasada 2. Cartera de alto riesgo 3. Cartera pesada	

Anexo 2.

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
Título: Evaluación Crediticia Y Su Relación Con La Morosidad En La Financiera Qapaq S.A. Agencia San Vicente Cañete, Lima periodo 2021						
Autor(a): Medrano Meza Cecilia						
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1: Evaluación crediticia			CRITERIO DE MEDICIÓN
			DIMENSIONES	INDICADORES	CRITERIO, ENUNCIADO, REACTIVOS, ITEMS	
Cuál es relación que existe entre la evaluación crediticia y la morosidad en la Financiera Qapaq S.A. agencia San Vicente, periodo 2021	Determinar cuál es la relación que existe entre la evaluación crediticia y la morosidad en la Financiera Qapaq S.A. agencia San Vicente, periodo 2021	Existe relación significativa entre la evaluación crediticia y la morosidad en la Financiera Qapaq S.A. agencia San Vicente, periodo 2021	Proceso de evaluación del crédito	1. Captación y filtración del cliente 2. Aprobación del crédito 3. Desembolso del crédito	1. Efectúa una adecuada captación y filtración del cliente, lo cual contribuye con el desarrollo de un proceso de evaluación correcto 2. La aprobación crediticia es efectuada de acuerdo con el reglamento de créditos 3. El desembolso de un crédito es realizado bajo la revisión debida del comité de créditos y con aprobación del administrador de la agencia	1= Nunca 2= Casi nunca. 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
			Control y seguimiento del Crédito	1. Índice de alertas tempranas 2. Pagos de cuotas efectuados por los clientes 3. Seguimiento del plan de inversión	4. Efectúa un seguimiento a los créditos mediante índice de alerta temprana, para poder identificar el riesgo futuro que pueda presentar un determinado crédito otorgado 5. Los pagos de cuotas efectuados por los clientes son realizados de manera oportuna, considerando el cronograma de pagos del préstamo 6. Efectúa un seguimiento del plan de inversión de manera permanente, lo cual permita el desarrollo del mismo, así como su retorno	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Destino del crédito	1. Capital de trabajo 2. Activo fijo 3. Compra de deuda	7. Las solicitudes de créditos con destino de compra de deuda son de mayor demanda en su entidad 8. El cliente posee respaldo patrimonial para créditos con destino de capital de trabajo 9. El destino del crédito en su mayoría es utilizado para la adquisición de activos fijos	
				Cuál es relación que existe entre el proceso de evaluación crediticio y la morosidad en la Financiera Qapaq S.A. agencia San Vicente, periodo 2021	Determinar la relación que existe entre el proceso de evaluación crediticio y la morosidad en la Financiera Qapaq S.A. agencia San Vicente, periodo 2021	

Vicente, periodo 2021					10. Los créditos con destino de capital de trabajo cumplen con el plan de inversión esperado
Cuál es relación que existe entre el control y seguimiento de crédito y la morosidad en la Financiera Qapaq S.A. agencia San Vicente, periodo 2021	Determinar la relación que existe entre el control y seguimiento del crédito y la morosidad en la Financiera Qapaq S.A. agencia San Vicente, periodo 2021	Existe relación significativa entre el control y seguimiento del crédito y la morosidad en la Financiera Qapaq S.A. agencia San Vicente, periodo 2021	Variable 2: Morosidad		
			Incumplimiento de pago	1. Sobre endeudamiento 2. Mala inversión 3. Voluntad de pago	11. Efectúa de manera adecuada un análisis sobre el nivel de endeudamiento de los clientes de forma permanente 12. Evalúa la mala inversión efectuada por el cliente, considerando que ello implicará que el cliente no pueda cumplir con sus obligaciones de pago 13. Evalúa la voluntad de pago del cliente para poder evitar el incremento de la morosidad
			Clasificación de deudor	1. Cliente normal 2. Cliente con problemas de pago 3. Cliente deficiente 4. Cliente dudoso	14. Realiza un seguimiento permanente de tipos de clientes, donde considera el cliente normal, lo cual permita predecir el comportamiento de pagos del cliente 15. 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 16. Realiza un seguimiento permanente de tipos de clientes, donde considera el Cliente deficiente, lo cual permita predecir el comportamiento de pagos del cliente 17. Realiza un seguimiento permanente de tipos de clientes, donde considera el Cliente dudoso, lo cual permita predecir el comportamiento de pagos del cliente
Cuál es relación que existe entre el destino del crédito y la morosidad en la Financiera Qapaq S.A. agencia San Vicente, periodo 2021	Determinar la relación que existe entre el destino y la morosidad en la Financiera Qapaq S.A. agencia San Vicente, periodo 2021	Existe relación significativa entre el destino del crédito y la morosidad en la Financiera Qapaq S.A. agencia San Vicente, periodo 2021	Índice de morosidad	1. Cartera atrasada 2. Cartera de alto riesgo 3. Cartera pesada	18. Realiza un seguimiento permanente de tipos de clientes, donde considera el Cliente en pérdida, lo cual permita predecir el comportamiento de pagos del cliente 19. Se realiza de manera correcta el seguimiento de la cartera pesada, lo cual permita determinar de manera correcta el índice de morosidad 20. 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

CARTA DE PRESENTACIÓN

Estimado (a): Mg. Lourdes Nelly García Valdeavellano

Presente

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

Por medio del presente nos dirigimos a usted para expresarle nuestros saludos y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiantes del Taller de Elaboración de Tesis, de la EP de Contabilidad promoción 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 Financiera Qapaq S.A. Agencia San Vicente Cañete, Lima período 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

Br. Medrano Meza Cecilia

DNI: 72352020

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: Mg. Lourdes Nelly García Valdeavellano
I.2. Especialidad del Validador: Contabilidad, Auditoría y costos
I.3. Cargo e Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo
I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta
I.5. Autor del instrumento: Br. Medrano Meza Cecilia

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					91%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					91%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					91%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					91%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					91%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					91%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					91%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					91%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					91%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					91%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						91%

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lima, 10 de julio de 2022

91%

Firma de experto informante

DNI: 10348303

Teléfono: 981902432

CARTA DE PRESENTACIÓN

Estimado (a): Mg. Rosario Grijalva Salazar

Presente

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

Por medio del presente nos dirigimos a usted para expresarle nuestros saludos y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiantes del Taller de Elaboración de Tesis, de la EP de Contabilidad promoción 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 Financiera Qapaq S.A. Agencia San Vicente Cañete, Lima 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.
- Questionario 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

Br. Medrano Meza Cecilia

DNI: 72352020

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: Mg. Rosario Grijalva Salazar
I.2. Especialidad del Validador: Política y Derecho tributario
I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente en UCV.
I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta
I.5. Autor del instrumento: Br. Medrano Meza Cecilia

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					93%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					93%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					93%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					93%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					93%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					93%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					93%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					93%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					93%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					93%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						93%

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

.....
.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

93%

Lima, 10 de julio de 2022

Firma de experto informante

DNI: 09629044

Teléfono: 989585278

CARTA DE PRESENTACIÓN

Estimado (a): Mg. Fernando Arturo Walter Sechuran

Presente

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

Por medio del presente nos dirigimos a usted para expresarle nuestros saludos y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiantes del Taller de Elaboración de Tesis, de la EP de Contabilidad promoción 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 Financiera Qapaq S.A. Agencia San Vicente Cañete, Lima 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

Br. Medrano Meza Cecilia

DNI: 72352020

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: Mg. Fernando Arturo Walter Sechuran
I.2. Especialidad del Validador: Contador y Mg. en administración
I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente en la Católica.
I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta
I.5. Autor del instrumento: Br. Medrano Meza Cecilia

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					93%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					93%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					93%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					93%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					93%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					93%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					93%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					93%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					93%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					93%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						93%

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

93%

Lima, 10 de julio de 2022

Firma de experto informante

DNI: 10003475

Teléfono: 993576879

ANEXO 4: Autorización de aplicación del instrumen

San Vicente, 18 de Julio de 2022

Señores

Escuela de Contabilidad

Universidad César Vallejo – Campus Lima Norte- Los Olivos.

A través del presente, GUADALUPE ASCENCIO ANGULO, identificado (a) con DNI N° 21451824 representante de la empresa/institución FINANCIERA QAPAQ S.A, con el cargo de Gerente de Negocios, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que la siguiente persona:

a) Medrano Meza Cecilia Natividad

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 Financiera Qapaq S.A. Agencia San Vicente Cañete, Lima Periodo 2021

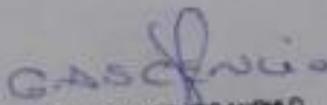
Si No

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

Si No

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

Atentamente,


GUADALUPE ASCENCIO ANGULO
Gerente de Negocios
FINANCIERA QAPAQ S.A

Firma y Sello

Nombre y Apellidos GUADALUPE ASCENCIO ANGULO

Cargo Gerente de Negocios Agencia San Vicente

ANEXO 5: CAPTURAS DE PANTALLA DE TURNITIN



Evaluación Crediticia Y Su Relación Con La Morosidad En La Financiera Qapaq S.A.
Agencia San Vicente Cañete, Lima periodo 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTOR:

Bach. Medrano Meza, Cecilia (ORCID 0000-0001-5068-3880)

ASESORA:

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

LINEA DE INVESTIGACION:

Finanzas

Lima - PERÚ

2022

Resumen de coincidencias X

19 %

#	Origen	Porcentaje
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	13 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %
3	prezi.com Fuente de Internet	<1 %
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
7	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	<1 %
8	repositorio.udh.edu.pe	<1 %



Recibo digital

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

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: CECILIA NATIVIDAD MEDRANO MEZA
Título del ejercicio: Turnitin
Título de la entrega: TESIS FINANCIERA QAPAQ AG. SAN VICENTE.pdf
Nombre del archivo: TESIS_FINANCIERA_QAPAQ_AG_SAN_VICENTE.pdf
Tamaño del archivo: 2.86M
Total páginas: 46
Total de palabras: 9,166
Total de caracteres: 46,939
Fecha de entrega: 30-ago.-2022 04:53p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre... 1888643178



Evaluación Crediticia Y Su Relación Con La Morosidad En La Financiera Qapaq S.A.
Agencia San Vicente Cañete, Lima periodo 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTOR:

Bach. Medrano Meza, Cecilia (ORCID 0000-0001-5068-3880)

ASESORA:

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

LINEA DE INVESTIGACION:

Finanzas

Lima - PERÚ

2022

Activ
Ve a C



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SAENZ ARENAS ESTHER ROSA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Evaluación Crediticia y su relación con la morosidad en la Financiera Qapaq S.A. Agencia San Vicente - Cañete Periodo 2021", cuyo autor es MEDRANO MEZA CECILIA NATIVIDAD, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 01 de Setiembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SAENZ ARENAS ESTHER ROSA DNI: 08150222 ORCID: 0000-0003-0340-2198	Firmado electrónicamente por: ESAENZAR el 01-09- 2022 04:27:50

Código documento Trilce: TRI - 0425783