



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Evaluación crediticia y su relación con la morosidad en una entidad
financiera, Lima, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

Acosta Henostroza, Maria Teresa (orcid.org/0000-0002-1153-6500)

ASESOR:

Castillo Heredia, Gustavo Adolfo (orcid.org/0000-0002-7588-2824)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

La presente tesis está dedicada a mis padres, mis hermanas, a mi hermosa tía, que estuvo siempre apoyándome y dándome aliento para no desistir.

Agradecimiento

Quiero agradecer a todas las personas, quienes de alguna manera estuvieron involucrados en este sacrificado y bonito proceso de mi carrera universitaria.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	ii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización.....	12
3.3. Escenario de estudio.....	13
3.4. Participantes.....	13
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.6. Procedimientos.....	14
3.7. Rigor científico.....	14
3.8. Método de análisis de información.....	14
3.9. Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	16
V. CONCLUSIONES.....	25
VI. RECOMENDACIONES.....	26
REFERENCIAS.....	27
ANEXOS.....	34

Índice de tablas

Tabla 1. Análisis de entrevistas – Evaluación de documentos y Morosidad.....	22
Tabla 2. Análisis de entrevistas – Historial Crediticio y Morosidad.....	24
Tabla 3. Análisis de entrevistas – Capacidad de pago y Morosidad.....	25
Tabla 4. Análisis de entrevistas – Evaluación Crediticia y Morosidad.....	27

Resumen

El proyecto de investigación se realizó con el propósito de establecer una relación entre la evaluación crediticia y la morosidad en una entidad financiera, Lima 2022. Así pues, para llevarlo a cabo se consideró un estudio de tipo básico, con enfoque cualitativo por ello su diseño fue de acción, de modo que se consideró a cuatro participantes del área de créditos y finanzas. Los resultados muestran que la entidad financiera no realiza una buena evaluación crediticia, por ende, presenta morosidad en su estado de situación financiera, consecuencia de que no se revisa los documentos a detalle, e igualmente se detectó inexactitud en cuanto a la información de los clientes. Por ello concluyó que existe una relación entre las variables en estudio, lo cual está afectando al objeto en estudio.

Palabras clave: Evaluación de créditos, morosidad, riesgo de morosidad.

Abstract

The research project was carried out with the purpose of establishing a relationship between credit evaluation and delinquency in a financial entity, Lima 2022. Thus, to carry it out, a basic study was considered, with a qualitative approach, therefore its design It was about action, so four participants from the credit and finance area were considered. The results show that the financial entity does not carry out a good credit evaluation, therefore, it presents delinquency in its statement of financial position, a consequence of not reviewing the documents in detail, and also inaccuracy was detected in terms of customer information. Therefore, he concluded that there is a relationship between the variables under study, which is affecting the object under study.

Keywords: Credit evaluation, delinquency, risk of delinquency.

I. INTRODUCCIÓN

Al referirse acerca de la evaluación crediticia, es inevitable no vincularlo con la morosidad, es decir en ocasiones surge el incumplimiento de los contratos por parte de los clientes, de manera que se resalta la crisis crediticia que existe en muchas empresas en todo el mundo, ya que muchas empresas luchan por asegurar las ventas y generar el cobro de deudas en el menor tiempo posible. En España, Fernández [CITATION Fer22 \n \t \l 10250] detectó que las entidades financieras evalúan el 30% de ingresos, además de la edad y situación laboral al momento de emitir préstamos, ello con la finalidad de precisar su solvencia económica; El banco evaluará si el solicitante amortiza (repaga) otros préstamos. En este caso, según los expertos, el nivel de endeudamiento personal antes de los préstamos que aún se paga, el cual no debe superar el 40 % del ingreso anual.

En Ecuador, García et al. [CITATION Gar19 \n \t \l 10250] las empresas manifiestan una problemática en torno a la aprobación de créditos, puesto que al hacer esta acción no se realiza un análisis a profundidad para mostrar el estado económico de los posibles clientes, dada esta situación se refleja un 33% en el incumplimiento en el pago de los préstamos, así como también la comunicación con el cliente es mediante llamadas telefónicas en un 90%, no obstante los reportes mensuales indican datos incorrectos, siendo este suceso relevante para hacer efectivo el cobro con lo cual es deficiente su gestión para recuperar su cartera.

Por otra parte, en Colombia, en la ciudad de Popayán el Banco Agrario continuó con su labor de apoyo a los microempresarios de las zonas rurales, donde se examinaron las solicitudes de 27 pequeños productores y se administraron préstamos por 200 millones de dólares. Las mujeres rurales recibieron 20 créditos para impulsar sus proyectos, así pues, durante el último semestre del año 2022, la entidad financiera ha desembolsado préstamos por alrededor de \$911.811 millones a mujeres rurales del país, cifra superior en 22,5 % al período del año pasado [CITATION Gil22 \l 10250].

Del mismo modo, en Jaén se identificó que las entidades financieras consideran los siguientes criterios cuando aprueban créditos; verificación de documentos, capacidad de pago, límite de acuerdo a la condición del posible cliente, lo antes nombrado en un 66.67% de forma regular, así pues al cierre del ejercicio las compañías detectan cuentas por cobrar pendientes generando un desfase en el estado de flujo de efectivo, que a su vez afecta en el estado de situación financiera, sumado a estos hechos hay carencia de documentación que sustente las respectivas cuentas (Bernal et al, 2021).

Por su parte, Heredia y Torres [CITATION Her191 \n \t \l 10250] sostienen que las instituciones financieras de Chiclayo fomentan el crecimiento y la creación de nuevos negocios mediante la concesión de préstamos, pero el alto riesgo crediticio, como la morosidad, es una preocupación; la ineficiencia en la gestión afecta la rentabilidad. Al mismo tiempo menciona que la morosidad fue calificada como muy buena en un 71% y las dimensiones fueron calificadas de la siguiente manera: morosidad tardía muy buena 75%, solvencia y garantías buena en un 63% y morosidad de alto riesgo muy buena en un 58%.

Con respecto al tema abordado, se tiene como ejemplo a una entidad financiera ubicada en Lima, la cual brinda servicios de intermediación financiera dirigidos a pequeñas empresas, asimismo está sujeto a la legislación general del sistema financiero, Ley comercial general y directivas emitidas por la Autoridad Bancaria y el Banco Central de Reserva del Perú, en igual forma, no es indiferente, puesto que manifiesta complicaciones con lo que respecta a la evaluación de créditos ya que las personas a cargo de realizar dichas funciones no corroboran los requerimientos solicitados por la entidad siendo así que a la fecha hay morosidad lo cual produce pérdidas al objeto en estudio.

Dada esta contingencia que atraviesa la entidad durante el año 2022, se instituye el problema de investigación simbolizado en la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad en una entidad financiera, Lima 2022? De la misma manera se tiene problemas específicos, mismos que se representan en las preguntas: ¿Cuál es la relación entre la evaluación de documentos personales y del negocio con la morosidad en una entidad financiera,

Lima 2022?; ¿Cuál es la relación entre el historial crediticio con la morosidad en una entidad financiera, Lima 2022?; ¿Cuál es la relación entre la capacidad de pago con la morosidad en una entidad financiera, Lima 2022?

La presente investigación logra obtener importancia y se justifica en el aspecto práctico, en la cual se muestran las debilidades que tiene una entidad financiera al momento de conceder un crédito. En la perspectiva metodológica, se inclina por los errores que cometen de manera indiscriminada los operadores de créditos de las entidades financieras en donde se identifica de manera directa los procesos blandos a la hora de emitir un crédito. Desde el aspecto teórico, contribuye al proceso de evaluación crediticia y su relación con la morosidad que se presenta en la entidad financiera, por parte del cliente, es decir la relación entre las variables en análisis, para ello se hará uso de referencias verídicas.

Por lo tanto, se planteó por objetivo primordial establecer la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad en una entidad financiera, Lima 2022; en efecto para dar solución a las interrogantes formuladas se han los siguientes objetivos específicos: i) determinar la relación entre la evaluación de documentos personales y del negocio con la morosidad en una entidad financiera, Lima 2022; ii) determinar la relación entre el historial crediticio con la morosidad en una entidad financiera, Lima 2022 y iii) determinar la relación entre la capacidad de pago con la morosidad en una entidad financiera, Lima 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Para dar soporte a la indagación se hace mención a los estudios previos a continuidad, en el contexto internacional en Ecuador, Vallejo et al. [CITATION Val21 \n \t \l 10250] En su exploración tuvo como propósito establecer cuál es el nivel de morosidad en el rubro bancario. Por ello utilizó un estudio descriptivo y análisis de documentos. Los resultados muestran que la morosidad fue elevada, de acuerdo a la varianza calculada que indica un margen de error de 0.05, esto quiere decir que los clientes no cancelaron sus cuentas en un 3.8% a nivel nacional, pues afirmaron que están desempleados, con lo cual la morosidad ascendió al 2.73%. Se concluye que hay una relación entre las variables que son parte del estudio, siendo un factor principal el desempleo ocasionado por la pandemia.

Venezuela, Contreras [CITATION Con20 \n \t \l 10250] en su artículo tuvo como propósito determinar la relación entre la morosidad y la cartera de crédito. La exploración fue descriptiva y documental. Los resultados reflejan que hay una correspondencia entre las variables de acuerdo a la varianza calculada fue de 0.842 siendo esta significativa, es decir que los pobladores solicitan préstamos sin hacer un presupuesto sobre sus ingresos percibidos, lo cual afecta a la canasta básica de sus familias. Concluyó que, al no hacer un adecuado presupuesto por parte de los prestamistas, el índice de morosidad aumenta de forma positiva en la partida contable de las entidades financieras.

En Ecuador, Arciniegas y Pantoja [CITATION Arc20 \n \t \l 10250] en su artículo presentó como finalidad analizar el estado crediticio de las cooperativas. El estudio fue de tipo cuantitativo, cuyo diseño fue no experimental, de carácter transversal. Los resultados muestran que la prueba de correlación fue de 0.832 la cual presenta un margen con un error de 0.05, asimismo los créditos emitidos ascendieron al 53.85% en concordancia al ejercicio precedente, en cuanto a la recuperación de créditos fue del 43.80% el cual corresponde a viviendas y el 21.20% corresponde a microcréditos. Concluyó que las cooperativas han emitido

un mayor número de créditos durante el periodo 2020, además han recuperado a una escala regular sus cuentas pendientes de pago.

En Lima, Hinostroza [CITATION Hin21 \n \t \l 10250] En su estudio tuvo como propósito principal comprobar la relación entre la gestión crediticia en la morosidad del departamento de finanzas de un banco. La exploración utilizó un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, así como también un diseño no experimental. Los hallazgos reflejan una relación de existencia y también de tipo moderada cuyo valor es de $Rho=0,711$; lo cual quiere decir que tienen una morosidad de 9.12% por parte de los usuarios, además se detectó que su gestión crediticia es negativa en 0.023. Esto conlleva a concluir que hay viabilidad entre las variables por lo que la situación de crédito está relacionada ampliamente con la morosidad del área de microfinanzas del Banco, mostrando un grado de correlación significativa negativa.

En Lima, Ramírez [CITATION Ram211 \n \t \l 10250] en su investigación tuvo como propósito comprobar como la evaluación de créditos se vincula con la morosidad de los clientes de un banco. El estudio fue de tipo descriptivo con carácter correlacional. Los resultados obtenidos muestran la presencia con lo que respecta a una relación de tipo significativa que corresponde a ambas variables en el valor Rho de Spearman es según la data obtenida 0.617, asimismo se obtuvo un análisis de dimensiones en lo cual corresponde a la variable financiamiento además se encontró una existencia de relación entre la variable rentabilidad y las dimensiones propuestas. La conclusión a la cual se llegó es de mejorar el nivel de morosidad ya que esto ayudará a mejorar la rentabilidad en la institución, el dictamen se relaciona con el incremento de intereses, puesto que al no realizar una evaluación se tendrá como resultado un dictamen equivocado generando un incremento de intereses y mora.

En Piura, Rijalba et al. [CITATION RIj21 \n \t \l 10250] en su artículo tuvo como finalidad analizar la relación entre las microfinanzas, con respecto a la morosidad e inclusión financiera. El estudio utilizó una metodología de tipo descriptiva, así pues, fue no experimental. Los hallazgos se basan en el análisis factorial destinado en la cual convergen en la variable de estudio el desempeño de las microfinanzas cuyo valor fue de 0.833 en la cual es significativa en cuanto a la

morosidad, además se identificó que el 70% de clientes no tienen acceso a servicios formales. Se llegó a la conclusión que existe un valor de significancia entre ambas variables pues su valor está por encima del valor de 0.05.

Asimismo, se procede a conceptualizar las variables, por su parte Sauñe [CITATION Sau20 \n \t \l 3082] señala que la evaluación crediticia es considerada una calificación crediticia, por lo que es un monto donde el sistema financiero toma en cuenta dicha información, para indicar la solvencia crediticia de los posibles acreedores y tener una idea de la proyección en el desenvolvimiento, teniendo dicho informe estructural se logrará determinar si es posible de un otorgamiento de crédito, asimismo se plantea concertar las tasas de interés y el monto que se consolidará como limitante, conjuntamente con ello podemos precisar que la evaluación crediticia es preponderante en todos los aspectos para adquirir bienes o montos dinerarios.

Con respecto a la evaluación de documentos personales y del negocio, Gutiérrez [CITATION Gut20 \n \t \l 3082] precisa la importancia de contener toda la información necesaria para una respectiva valoración para los aspectos crediticios para las personas que solicitan dichos créditos. Los documentos personales son esenciales para los ciudadanos en su mayoría, tienen por bien sabido que deben presentar ciertos requerimientos personales para su validación, es decir documentación de la esfera personal, siendo el principal solicitado el Documento Nacional de Identidad, precisando que es la única identificación oficial para la elaboración de trámites, así mismo si tienes una deuda, lo ideal es que se conste de que estás al día con tus pagos correspondientes a las fechas.

Los documentos del domicilio del local comercial, este se requiere de una comprobación por medio de documentos como los recibos de la luz o el agua correspondientemente al lugar donde domicilia el negocio, también se puede acuñar a ello un recibo de impuesto predial u otro que sirva de sustento para dicho crédito [CITATION Rub20 \l 3082].

Los comprobantes de egresos e ingresos son esenciales por ende se debe presentar la copia de las últimas boletas de compras y ventas para determinar el flujo económico del negocio, así también documentos análogos a éstos, en

consecuencia, dichos comprobantes que formen parte de un respaldo pecuniario de dichas operaciones con la emisión de facturas acuñadas por la persona natural o jurídica[CITATION SUN20 \l 3082].

Los pagos de impuesto mensual, se atañen a todas las actividades pecuniarias que generan ingresos en el negocio, por ello se debe aludir a una declaración de impuestos que será pagado de forma mensual, es así que en nuestro país se puede pagar por adelantado con el 1.5% de sus ingresos económicos mensuales[CITATION Pal20 \l 3082].

Las boletas de pago si es trabajador dependiente, este trabajador es considerado como aquel que tiene dependencia y subordinación con su empleador, por lo que se debe expedir una copia de la boleta de pago de su trabajo actual, según corresponda, concretando que cumple con una actividad laboral retribuida dinerariamente por la entidad correspondiente, según el contrato con la entidad (Ramírez et al, 2020).

En cuanto al historial crediticio, Zavala et al. [CITATION Zav17 \n \t \l 3082] afirma que es básicamente la información destinada a precisar óptimamente la salud económica de cada persona con respecto a sus deudas y pagos realizados de forma puntual o impuntual, generando un aspecto positivo o negativo con respecto al historial que requiere la entidad financiera.

Por lo que se refiere a la central de riesgo INFOCORP es un sistema crediticio permite avizorar información recopilada acerca de las deudas de las personas naturales y jurídicas, asimismo se tiene en cuenta que dicha institución no es una empresa del gobierno, ni de cobranzas o que ahí tengas que pagar tus deudas, sino al contrario en INFOCORP se reportan progresivamente las deudas actuales de cada persona que no ha pagado un bien o servicio pecuniario dentro de las fechas correspondientes y se ha retrasado significativamente, así mismo permite observar lo emitido por la SBS y otras compañías crediticias no reglamentadas (Braco y Alva, 2022).

El historial crediticio con otras entidades financieras se prepondera como un registro conductual de tu salud pecuniaria, en ese sentido se verifica el historial

económico desde el inicio de su apertura económica, así también se verifica sus fechas de cumplimiento, es decir si has cancelado en el plazo designado por la entidad, por otro lado, tener un componente crediticio positivo mejora accesos a los servicios crediticios (Borrero y Bedoya, 2020).

Acerca del reporte de posición del cliente, es básicamente un documento en donde se reporta mensualmente el resumen de toda la información sobre su cartera, la misma que se puede hacer a través del correo electrónico, la misma que se encuentra bifurcada en activos, rentabilidades a corto plazo, renta variable dependiendo del espacio geográfico, el patrimonio, con un corto informe de mercado precisando el comportamiento en el índice de divisas y mercado (Díaz et al, 2020).

Citando a Pérez y Lara [CITATION Pér18 \n \t \l 3082], afirman que la capacidad de pago hace referencia específicamente a las cancelaciones correspondientes de forma mensual a las entidades financieras, en ese sentido los concedores en aspectos contables abordan el hecho de que jamás se debe comprometer más del 30 % mensual de los ingresos, para poder realizar el pago de sus deudas, además de ello se debe tener un balance adecuado con el fin de no comprometer los gastos básicos destinados a la manutención del hogar.

Por ende, los gastos del mes en referencia a los egresos al mes son considerados como aquellos que se realizan de forma repetitiva progresivamente, por lo que antelada mente se tienen en cuenta el monto a cancelarse conjuntamente con las fechas precisadas por la entidad crediticia, es por ello que con ello nos referimos a la transacción pecuniaria que hace un individuo a dicha organización de crédito (Tenemea et al, 2020).

Ramírez et.al [CITATION Ram21 \n \t \l 3082] la morosidad se define como la situación en la que un deudor no cumple con sus responsabilidades pecuniarias de pago en las fechas pactadas con antelación, a partir de ese instante la persona que ha incumpliendo con dichas obligaciones dinerarias será parte entonces de un listado de morosos, así mismo deberán concatenarse todos los requerimientos precisados para que ello se concrete, por ende, se precisa que aquello que resultan ser morosos tienden a caer en una ineficaz salud financiera.

Neyra et. al [CITATION Ney21 \n \t \l 3082] asimismo la morosidad desencadena la tipología de individuos morosos como aquellos que si desean hacer los pagos, sin embargo carecen de liquidez para hacerlo, también con aquellos que pasan situaciones adversas que no les permite realizar el pago, por otro lado tenemos aquellos que intencionalmente cuentan con la capacidad económica pero no hacen los pagos respectivos, en cambio otros tiene un total desconocimiento a sus fechas de pagos que inconscientemente incumplen con los pagos, finalmente existen aquellos que son irresponsables como lo precisado líneas anteriores incumpliendo de forma negligente.

Asalde et. al [CITATION Asa21 \n \t \l 3082] la morosidad acarrea consecuencias inéditas que perjudican trascendentalmente a la compañía de crédito, es importante abordar que no siempre el deudor moroso significa que no pague la totalidad del préstamo, sino que no ha cumplido por alguna circunstancia en el momento indicado y con los requerimientos señalados por el organismo crediticio, empero al persistir con dicha situación genera lógicamente la inclusión de persona elegible para una financiación crediticia bancaria, por ello las personas que recurren a un crédito y no puedan pagarlo por sucesos adversos, una forma de no caer en un alistados de morosidad que imposibilite la financiación, sería que ellos pudieran refinanciar la deuda obtenida por el ente de crédito.

Sánchez et.al [CITATION Sán20 \n \t \l 3082] dentro de los factores que intervienen en la morosidad, se avizora que ello comprende aquellos componentes que influyen de forma negativa en los individuos con deudas bancarias en razón a su nivel de liquidez menoscabando trascendentalmente su nivel de endeudamiento en razón a aspectos microeconómicos y macroeconómicos que acrecientan el índice de morosidad desvirtuando las proyecciones de los centros crediticios, además de ello la inestabilidad económica influye para que no se realicen los pagos.

Por consiguiente, la cartera atrasada, congrega aquellos créditos que se han realizado directamente, los mismos que no se han cancelado o liquidados en la fecha prefijada con posterioridad a su fecha de vencimiento, por ende, se

encuentran drásticamente en circunstancias acuñadas a un proceso de cobranza de índole judicial, por ello su calcula básicamente se avizora como la suma total de los créditos que se han vencido y la cobranza que se realizará judicialmente. Se toma en consideración que la cartera atrasada o vencida se toma una verdadera importancia en la empresa crediticia, debido a que dicha documentación tiene una representación significativa de peligro pecuniario para las compañías de crédito[CITATION Val2100 \l 3082].

Sailema et.al [CITATION Sai21 \n \t \l 3082] por lo que la cartera atrasada es influyente es aspectos económicos, en ese sentido se debe tener en cuenta el flujo de efectivo, recomendando que sea imprescindible contar con un historial crediticio de los clientes, analizando de forma meticulosa sus días de pago, si su puntualidad es continúa, progresiva y responsable al momento de realizar los pagos respectivos, ofreciendo de manera alternativas a aquellos ciudadanos que han incurrido en morosidad por temas fortuitos, ajenos a su decisión propia de pagar las deudas, conjuntamente con ello se debe generar una redefinición segmentaria de los clientes, es decir que se considerará el costo de gestión de la cuenta de los clientes y la posibilidad de que realicen los pagos, configurando las deudas para generar estrategias de reducción, teniendo una comunicación fluida con los clientes para una mejor proyección en la esfera económica de la compañía.

La cartera atrasada también está relacionada específicamente con el comportamiento financiero del deudor, en este caso es preponderante añadir nuevas formas de cobranza que coadyuven al cumplimiento y regularización de las deudas, ajustándose a la recuperación lineal de la cartera con aquellos clientes que cuenten con disposición a cancelar la deuda, por lo que se precisará estandarizar idóneamente cada proceso de cobranza optimizando e implementado diseños operativos de índole financiero para mejorar la ejecutoriedad de las acciones para que los clientes realicen los pagos[CITATION Mur22 \l 3082].

La cartera de alto riesgo se señala como aquella donde se suman los créditos ya reestructurados, refinanciados, que han vencido y se encuentran en una cobranza

de orden judicial sobre aquellos créditos que se han realizado de forma directa, las mismas que son de siglas CAR, se considera un indicador de índole más destacado y exigente que la cartera atrasada o vencida abordada con antelación, por lo que se considera demasiado severo, pero con poca utilización en las compañías crediticias [CITATION Flo21 \l 3082].

Así también la cartera de riesgo es considerada de última ratio, es decir que en esta etapa ya se ofrecieron todas las facilidades para que el deudor pague su deuda, sin embargo, ha incumplido y se aplica el procedimiento [CITATION Ced20 \l 3082].

Por otro lado, la cartera de alto riesgo suele ser una de las complicaciones más severas para la entidad financiera, por lo que se concreta como aquella situación en la que muy difícilmente se puede salir en razón al pago de créditos porque los intereses siguen subiendo y generando pérdidas tanto para el organismo crediticio [CITATION Hin211 \l 3082].

La cartera pesada básicamente son cuentas incobrables, esto quiere decir que variedad de veces los clientes pasan por situaciones como retrasarse en el pago, quedarse en quiebra o huir sin cancelar la deuda generando dicha cartera pesada para la empresa, en este aspecto es preponderante el saber cobrar con estrategias efectivas que no perjudiquen a largo plazo la liquidez que genera la entidad financiera , en ese sentido es necesario tener en cuenta que a pesar de haber realizado los filtros correspondientes y la situación sigue siendo la misma en cuanto a los morosos, finalmente se concertar interponer acciones de orden judicial [CITATION Jar22 \l 3082].

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación fue de tipo básica, por el cual su investigación se particularizó por la comprensión activa del tema, dicha indagación concretamente no generó una resolución a la problemática puesta en cuestionamiento, por ende, se versará dentro de un cimiento teórico estructural, sirviendo como aporte académico para las subsiguientes inquisiciones [CITATION Gal171 \l 3082]. En ese contexto la investigación fue cualitativa, según Sampieri y Mendoza (2018), afirman que su enfoque es hermenéutico dirigido a la unidad de análisis, lo que quiere decir descifrar de forma adecuada los sucesos en un plano natural.

Citando a Gallardo (2017) sostiene que el diseño acción está orientado a dar solución a problemas cotidianos e inmediatos y mejorar prácticas específicas. Su propósito principal es brindar información para auxiliar la toma de decisiones en procesos y reformas. De modo que el diseño que se requirió en el estudio fue de acción.

3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización

Categorías

Categoría 1: Evaluación crediticia

Subcategoría:

- Evaluación de documentos personales y del negocio
- Historial crediticio
- Capacidad de pago

Categoría 2: Morosidad

Subcategoría:

- Cartera atrasada
- Cartera de alto riesgo
- Cartera pesada

3.3. Escenario de estudio

El escenario de la investigación se desarrolló en una entidad financiera, cuya ubicación se encuentra en la provincia de Lima, en efecto presenta contingencias en cuanto a la evaluación de los créditos así pues lo antes descrito se presenta en el área de finanzas y créditos, de modo que el área en cuestión se tomó como muestra y está conformada por 4 colaboradores, asimismo para el planteamiento de las subcategorías se realizó una revisión de literatura.

3.4. Participantes

Para el estudio se tuvo en cuenta 4 participantes, dos gerentes y dos subgerentes del área de finanzas y créditos, puesto que están relacionados con el problema que atañe a la entidad financiera, así pues, no todos son considerados para ser partícipes de la investigación. A razón de Mendoza y Avila (2020) sostienen que la población comprende diversos conjuntos de objetos o individuos, poseedores de cualidades similares, en otras palabras, la población es un conjunto que reúne a diferentes grupos, los cuales son tomados como muestra dentro de un estudio por el investigador ya que al tener cualidades semejantes congrega requisitos para ser considerados como un universo.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó fue la entrevista, Gallardo (2017) sostiene que consiste en efectuar preguntas puntuales a una persona con respecto del tema de interés. Cuya importancia y potencial es casi imperceptible cuando se realiza de forma natural. Mediante esta actividad, a partir de relatos personales, el sujeto determina el lugar de su reflexión, autoafirmación (existencia, conducta, saber) y la objetivación de su experiencia.

Así pues, el instrumento que corresponde a la técnica es la guía de entrevista, Gallardo (2017) se utiliza para obtener información detallada en afinidad a un tema de interés, este se realiza de forma individual donde el investigador y los participantes sostienen una conversación fluida. Por ende, en la presente indagación la guía de entrevista se realizó teniendo en cuenta las variables, categorías y subcategorías formuladas en la matriz de categorización.

3.6. Procedimientos

Inicialmente se requirió el permiso del responsable de la financiera para realizar la investigación, por lo que se acopió información de artículos, libros, tesis del mundo y/o internacional, así como de la realidad peruana. En segundo lugar, se debe seguir la estructura (situaciones sospechosas, áreas problemáticas, objetivos de investigación, supuestos, precedentes y/o herramientas de recopilación de información). Así pues, se realizó una búsqueda bibliográfica absoluta en las fuentes de información, respecto a las teorías y metodología para respaldar los capítulos anteriores antes de ejecutar la investigación.

3.7. Rigor científico

El rigor científico se basa en su autenticidad, el respeto a los derechos de los autores y fuentes citadas; las mismas mencionadas por su certeza, alta interpretación y grado de explicación. En este sentido, se observa el debido procedimiento crediticio, así como la confiabilidad de la información y la investigación proporcionada.

3.8. Método de análisis de información

El análisis de datos se realizó empleando métodos de recolección de información descriptivos, los cuales se enfocan en las observaciones existentes de la situación, las cuales se presentan como manifestaciones de los hechos en estudio; también, con la ayuda de métodos hermenéuticos, es posible interpretar y analizar la documentación y las preguntas de investigación del estudio. Además, se empleó el programa Microsoft Word como procesador de textos.

3.9. Aspectos éticos

Por lo prescrito y determinado por el Consejo Universitario de la UCV, se tomó en cuenta los siguientes lineamientos:

La investigación se llevó a cabo sobre la base de puntos de competencia profesional y científica, se seleccionan opciones, que se advierten mediante fragmentos de estudio, se brinda apoyo científico y metodológico en el proceso de investigación con la ayuda de conocimientos confiables. El alineamiento de los estudios se relaciona con ciertas teorías para alinearlas con respecto a los derechos de propiedad intelectual de los autores, mencionados y citados de manera adecuada y de acuerdo a ciertas normas. El propósito del estudio fue obtener nuevos conocimientos o perspectivas y para evitar cualquier falsificación, mutación y daño de las muestras a analizar, se obtuvo el consentimiento informado de cada servidor y/o funcionario de gobierno que tuvo acceso a una de su elección.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este apartado se procedió a exponer los resultados detectados al aplicar la guía de entrevista al área de créditos y finanzas de la entidad financiera:

IV.1.1. Determinar la relación entre la evaluación de documentos personales y del negocio con la morosidad en una entidad financiera, Lima 2022.

Tabla 1.

Análisis de entrevistas – Evaluación de documentos y Morosidad. Interrogantes	Criterios		Hallazgos
	Eficiente	Deficiente	
1. ¿De qué manera realiza la revisión de documentos personales de los posibles clientes?	x		Mediante el uso de filtros de la empresa central, Infocorp, SBS
2. ¿Solicita los registros de compras y ventas de un posible cliente? ¿Por qué?		x	En ocasiones no solicitan estos registros, ya que presentan un aval

3. ¿Cuáles son los requisitos instituidos en la financiera al momento de emitir un crédito?	x	Los requisitos solicitados por el área de créditos son básicos, de manera que solo piden DNI y especificar el giro del negocio.
4. ¿Qué documentos considera usted para evaluar un crédito, al ser este un crédito empresarial?	x	Considero los documentos demandados por el área, entre los que se tiene DNI, RUC, licencias y boletas de compra
5. ¿Qué documentos considera usted para evaluar un crédito, al ser este un crédito personal?	x	Considero los documentos demandados por el área, entre los que se tiene DNI, 3 últimas boletas y escritura pública.
6. ¿De qué manera efectúa la gestión de los créditos vencidos?	x	Se realiza mediante las llamadas telefónicas a las respectivas viviendas.
7. ¿Cómo realiza el seguimiento de créditos vencidos?	x	Se realiza teniendo como fundamento los indicadores del barrido de cartera, no obstante, dicha información no es exacta ya que la información de los clientes es inexacta.

Nota. Elaboración propia.

Los resultados reflejan que el área de créditos realiza una evaluación de los documentos personales de forma regular al momento de emitir un crédito, ello significa que al momento de proceder con un préstamo en muchas ocasiones se omite la revisión de legajos formales por la institución, dada esta situación afecta porque, al no hacer una buena revisión, se está aprobando préstamos a clientes

que no están en condiciones de cancelar, esto por diversos factores culturales o económicos.

IV.1.2. Determinar la relación entre el historial crediticio con la morosidad en una entidad financiera, Lima 2022.

Tabla 2.

Análisis de entrevistas – Historial Crediticio y Morosidad

Interrogantes	Criterios		Hallazgos
	Bueno	Malo	
1. ¿En la empresa en la que usted trabaja los analistas verifican la capacidad de pago del cliente en la central de riesgo INFOCORP y/o SBS?, Explique de qué forma.		x	Se detecto que los analistas solo revisan en INFOCORP de manera regular el estado de los clientes, así pues, no verifican en la SBS.
2. ¿Cómo efectúa la verificación del historial crediticio con otras entidades financieras?	x		Se verifica el estado de deudas en la SBS donde se identifica a los clientes que tienen compromisos con otras financieras y en qué estado se encuentran.
3. ¿De qué manera realiza el procedimiento para obtener los reportes de la condición actual del cliente?		x	Los procedimientos que se realizan en el área de créditos no se ejecutan en su totalidad de acuerdo a los lineamientos del área de finanzas.
4. ¿Cómo realiza el manejo de la cartera de alto riesgo?		x	solo se toma en cuenta las cantidades elevadas, es decir no se considera otros parámetros.
5. ¿La financiera donde usted trabaja hace una reestructuración de créditos? ¿por qué?	x		Si, ya que al existir clientes en estado de morosidad se les hace una evaluación, donde se toma en cuenta el interés moratorio, ello con la finalidad de que el cliente salde su deuda.

Nota. Elaboración propia.

De acuerdo a los resultados obtenidos mediante la aplicación de la entrevista, se muestra una relación entre el historial crediticio y la morosidad en la unidad en estudio durante el periodo establecido, de modo que los procedimientos que se realizan en el área de créditos no se ejecutan en su totalidad de acuerdo a los

lineamientos del área de finanzas, siendo así la entidad efectúa una reestructuración en los créditos, puesto que su interés es recuperar la cartera emitida.

IV.1.3. Determinar la relación entre la capacidad de pago con la morosidad en una entidad financiera, Lima 2022.

Tabla 3.

Análisis de entrevistas – Capacidad de pago y Morosidad.

Interrogantes	Criterios		Hallazgos
	Eficiente	Deficiente	
1. ¿De qué manera realiza el procedimiento para obtener los reportes de la condición actual del cliente?		x	Se identificó que los sub gerentes en ocasiones no revisan el trabajo de los analistas, de modo que al procesar los reportes los datos son inexactos.
2. ¿Le pregunta a su posible cliente si además de los ingresos de su empresa, posee otros ingresos?, por que	x		se detectó que los colaboradores de la entidad financiera consultan a los potenciales clientes sobre sus ingresos, puesto que es necesario determinar sus ingresos para hacer una evaluación de acuerdo al préstamo a solicitar.
3. ¿Cómo evalúa la capacidad de pago del cliente?		x	La evaluación de la capacidad de pago es regular ya que no se hace una verificación de los documentos presentados por el cliente para certificar sus ingresos de acuerdo a lo que este sostiene.
4. ¿De qué forma evalúa los ingresos y egresos económicos del cliente?	x		Se realiza de forma eficiente ya que se solicita los estados financieros de la empresa, donde se identifica si tiene

		sostenibilidad económica, en caso de ser una persona natural se solicita la boleta de ingresos y la estimación de sus gastos al mes.
5. ¿Cómo realiza el manejo de la cartera de alto riesgo?	x	Se realiza de forma regular ya que es manejada solo con llamadas telefónicas.
6. ¿Cuál es el tratamiento para los clientes con calificación deficiente?	x	Es eficiente ya que se sigue un procedimiento, iniciando con una solicitud, para hacer una simulación, esto mediante aprobación del jefe inmediato.
7. ¿Cuál es el tratamiento para los clientes con calificación perdida?	x	Se sigue los lineamientos de la empresa procediendo a realizar el castigo de la cuenta.

Nota. Elaboración propia.

Los resultados reflejan una relación entre la capacidad de pago y la morosidad, de modo que se identificó que el área de créditos y finanzas, cumplen sus funciones regularmente de acuerdo a lo instituido por la empresa, en efecto los trabajadores solicitan documentos para establecer si el cliente cuenta con ingresos para hacer frente a la deuda, no obstante, no verifica la documentación presentada por los clientes, así pues, la empresa tiene clientes morosos.

IV.1.4. Establecer la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad en una entidad financiera, Lima 2022.

Tabla 4.

Análisis de entrevistas – Evaluación Crediticia y Morosidad.

Interrogantes	Criterios		Hallazgos
	Eficiente	Deficiente	
1. ¿Cómo efectúa el registro de amortizaciones por parte de los clientes?	x		Se realiza un seguimiento desde el primer día de mora, procediendo a realizar llamadas al cliente para hacerle recordar su deuda.
2. ¿Cuál es el procedimiento para efectuar el refinanciamiento de la cartera de colocaciones?		x	Al realizar el refinanciamiento de los créditos es muy básico, puesto que solo se hace una evaluación, pero esta es de forma superficial.
3. ¿Cuál es el tratamiento para los clientes con calificación dudosa?		x	Mediante campañas que organiza la empresa para que el cliente pueda nivelarse con las cuotas atrasadas, no obstante, no están dando buenos resultados.

Nota. Elaboración propia.

De acuerdo a los resultados obtenidos se muestra una relación entre las variables evaluación crediticia y morosidad en la entidad financiera, ya que se identificó ineficiencia en los trabajadores al momento de solicitar los documentos de los posibles clientes, pues realizan una revisión muy superficial, de modo que no verifican toda la presentación de documentos, siendo este punto esencial por que de aquí parte la decisión de aprobación de un crédito, con lo cual al no hacer una buena evaluación se cae en la morosidad presentándose incumplimiento de pago de las cuotas.

En este apartado corresponde a discutir los resultados, de manera que en cuanto al primer objetivo determinar la relación entre la evaluación de documentos personales y del negocio con la morosidad en una entidad financiera, Lima 2022 se tiene que los documentos personales son regularmente evaluados al momento de otorgar préstamos, lo que significa que muchas veces se ignora el control institucional de los documentos formales, ya que incide, puesto que por diversos factores culturales o económicos, sin el debido control, los préstamos aprobados a los clientes no serán saldados coincidiendo con Vallejo et al. [CITATION Val21 \n \t \l 10250], pues en su estudio realizado en Ecuador obtuvo por resultados que la morosidad fue elevada, de acuerdo a la varianza calculada que indica un margen de error de 0.05, esto quiere decir que los clientes no cancelaron sus cuentas en un 3.8% a nivel nacional, pues afirmaron que están desempleados, con lo cual la morosidad ascendió al 2.73%. Asimismo, Gutiérrez [CITATION Gut20 \n \t \l 3082] resalta la importancia de incluir toda la información necesaria para realizar una evaluación crediticia adecuada de un solicitante de crédito. Los documentos de identidad son esenciales para la mayoría de los ciudadanos y se sabe que tienen ciertos requisitos personales para la verificación, es decir, documentos en el área personal, el requisito principal es un documento nacional de identidad que indique que es el único documento oficial para preparar el trámite, además, si tiene una deuda, es útil documentar que ha pagado a tiempo antes de la fecha de vencimiento. Igualmente, Rubio (2020) afirma que los documentos del domicilio del local comercial, se requiere en una comprobación por medio de documentos como los recibos de la luz o el agua correspondientemente al lugar donde domicilia el negocio, también se puede acuñar a ello un recibo de impuesto predial u otro que sirva de sustento para dicho crédito.

Al respecto del segundo objetivo determinar la relación entre el historial crediticio con la morosidad en una entidad financiera, Lima 2022, se detectó una correspondencia entre el historial crediticio y la morosidad en la unidad en estudio durante el periodo establecido, de modo que los procedimientos que se realizan en el área de créditos no se ejecutan en su totalidad de acuerdo a los lineamientos del área de finanzas, siendo así la entidad efectúa una reestructuración en los créditos, puesto que su interés es recuperar su dinero,

para mejorar la liquidez, no obstante los trabajadores examinan en INFOCORP el estado de los clientes de forma regular, así pues, no verifican en la SBS coincidiendo con Arciniegas y Pantoja [CITATION Arc20 \n \t \l 10250] ya que en sus resultados muestran que la prueba de correlación fue de 0.832 la cual presenta un margen con un error de 0.05, asimismo los créditos emitidos ascendieron al 53.85% en concordancia al ejercicio precedente, en cuanto a la recuperación de créditos fue del 43.80% el cual corresponde a viviendas y el 21.20% corresponde a microcréditos. Asimismo, Hinostroza [CITATION Hin21 \n \t \l 10250] en su estudio los hallazgos reflejan una relación de existencia y también de tipo moderada cuyo valor es de $Rho=0,711$; lo cual quiere decir que tienen una morosidad de 9.12% por parte de los usuarios, además se detectó que su gestión crediticia es negativa en 0.023. Por ende, significa una concordancia entre las variables por lo que la situación de crédito está afín con la morosidad del área de microfinanzas del Banco, revelando un grado de correlación significativa negativa. De la misma manera Asalde et. al [CITATION Asa21 \n \t \l 3082] afirma que la morosidad tiene consecuencias sin precedentes que perjudican gravemente a las empresas de crédito, por ello es importante tener en cuenta que no siempre el deudor moroso significa que no pague la totalidad del préstamo, sino que no ha quebrantado por algún suceso en el momento indicado y con los exigencias señalados por el organismo crediticio, empero al persistir con dicha situación genera evidentemente la inclusión de persona elegible para una financiación crediticia bancaria.

A razón del tercer objetivo determinar la relación entre la capacidad de pago con la morosidad en una entidad financiera, Lima 2022; se identificó una correspondencia entre la capacidad de pago y la morosidad, de modo que se asemejó que el área de créditos y finanzas, aparentemente realizaba sus funciones con regularidad de acuerdo con los estatutos de la empresa. De hecho, los trabajadores pidieron documentos para determinar si el cliente tenía ingresos para comerciar. Sin embargo, no han verificado los documentos presentados, por lo que la entidad financiera ha tenido inconvenientes; en efecto este resultado es semejante con lo detectado por Hinostroza [CITATION Hin21 \n \t \l 10250] ya que al realizar su indagación encontró una relación de un 0.711 entre la

capacidad de pago y la morosidad, siendo esta moderada, esto significa que tuvo un 9,12% de usuarios morosos y también encuentran negativa su gestión crediticia en 0,023. Por otro lado, Pérez y Lara [CITATION Pér18 \n \t \l 3082], sostienen que la capacidad de pago hace referencia concretamente a la solvencia que tiene una persona o empresa para cumplir con sus compromisos con terceros, así pues, los expertos en temas financieros recomiendan no asignar el 30% de sus ingresos mensuales, pues se debe contar con un saldo suficiente para abastecer la canasta básica familiar.

Con respecto al objetivo general establecer la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad en una entidad financiera, Lima 2022; se detectó la existencia de una relación entre las variables ya que los trabajadores no realizan su trabajo acorde a los parámetros establecidos, con lo cual no verifican los datos en la SBS, pues ello permite establecer si el cliente puede adquirir el compromiso, así como también establecer con precisión los ingresos para determinar si tienen capacidad de pago; en efecto Ramírez [CITATION Ram211 \n \t \l 10250] en su indagación obtuvo por resultados una relación de tipo significativa que corresponde a ambas variables en el valor Rho de Spearman es según la data obtenida 0.617, así pues llego a concluir que al disminuir la morosidad la rentabilidad de una compañía mejora. Al respecto Neyra et. al [CITATION Ney21 \n \t \l 3082] sostiene que la morosidad desencadena la tipología de individuos morosos como aquellos que si desean hacer los pagos, sin embargo carecen de liquidez para hacerlo, también con aquellos que pasan situaciones adversas que no les permite realizar el pago, por otro lado tenemos aquellos que intencionalmente cuentan con la capacidad económica pero no hacen los pagos respectivos, en cambio otros tiene un total desconocimiento a sus fechas de pagos que inconscientemente incumplen con los pagos, finalmente existen aquellos que son irresponsables como lo precisado líneas anteriores incumpliendo de forma negligente. Por otro lado, Sánchez et.al [CITATION Sán20 \n \t \l 3082] menciona que entre los factores que intervienen en la morosidad se incluirán aquellos que afectan negativamente a los endeudados bancarios por su nivel de liquidez y que individualmente perjudican su nivel de endeudamiento por aspectos microeconómicos y macroeconómicos que incrementarían la morosidad y distorsionarían el crédito.

V. CONCLUSIONES

1. Se concluye que los trabajadores del área de créditos y finanzas no revisan de forma correcta los documentos solicitados a los clientes potenciales, es decir no efectúan la verificación la información presentada, por lo que afecta a la entidad financiera.
2. Se concluye la existencia de una relación entre el historial crediticio y la morosidad, porque, al no hacer una verificación en la SBS e INFOCORP, sobre el estado del usuario se procede con la emisión del crédito, con lo cual más adelante este incumple con los pagos, de manera que ya hay un precedente.
3. Se concluye que los clientes de la entidad financiera no tienen capacidad de pago, de manera que presentan deudas, de acuerdo a los resultados encontrados en la aplicación del instrumento, asimismo la empresa ha realizado reestructuración de los créditos.
4. En definitiva, existe una relación entre las variables estudiadas, ya que los trabajadores no están efectuando adecuadamente su labor, pues no realizan una correcta verificación de documentos, historial crediticio y capacidad de pago, por ende, los clientes caen en morosidad, esta situación está poniendo en riesgo la solvencia y liquidez de la entidad financiera.

VI. RECOMENDACIONES

1. Mejorar los parámetros del área de créditos y finanzas, ya que los actuales no están dando buenos resultados por que la entidad financiera manifiesta clientes en estado moroso.
2. Capacitar al personal para que se actualicen en temas referentes a finanzas, de modo que optimizaran su labor haciendo un análisis minucioso para disminuir el riesgo de contar con cartera pesada.
3. Establecer controles adecuados para los clientes, evaluando los sobregiros, evaluando las cuentas por cobrar de los prestatarios. Del mismo modo, un analista de crédito debería poder reducir el límite de crédito de un cliente si hay suficiente evidencia de morosidad para informar a su gerente de línea.
4. A nivel institucional, implementar varias herramientas para mejorar el proceso de evaluación, ya que los clientes deben firmar una declaración jurada de que se han recibido los documentos necesarios para evitar más problemas de pago; además de usar mecanismos para hacerles recordar la fecha de pago a través de redes sociales básicas como WhatsApp, SMS.

REFERENCIAS

- Arciniegas, O., & Pantoja, M. (2020). Análisis de la situación crediticia en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Imbabura (Ecuador). *Revista Espacios*, 41(27), 1 - 10. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a20v41n27/a20v41n27p04.pdf>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Arequipa - Perú: Enfoques consulting Eirl. Obtenido de <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. ENFOQUES CONSULTING EIRL. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Asalde, A. S. (2021). ESTRATEGIA DE COBRANZA Y EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DEL SERVICIO FUNERARIO DE UNA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA EN EL PERÚ. *HORIZONTE EMPRESARIAL*, 8(1), 395-405. Obtenido de <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1645>
- Bernal, P., Segura, L., & Oblitas, R. (2021). Diseñar un manual de procedimientos de créditos y cobranzas para reducir la morosidad en la empresa darcell servicios integrados S.R.L. en la ciudad de Jaén en el periodo 2020. *Ciencia Latina*, 5(6), 1 - 23. Obtenido de <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1095>
- Borrero, D., & Bedoya, O. (2020). Predicción de riesgo crediticio en Colombia usando técnicas de inteligencia artificial. *Revista UIS Ingenierías*, 19(4), 37-52. Obtenido de <https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistausingenierias/article/view/10836>
- Braco, W., & Alva, F. (2022). Morosidad y su impacto en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura–Perú. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(2), 788-801. Obtenido de <https://journals.sapienzaeditorial.com/index.php/SIJIS/article/view/406>

- Cedeño, C., & Palma, G. (2020). Gestión de riesgo de crédito, para mejorar la calidad de la cartera de microcrédito, en la cooperativa comercio Ltda. *Polo del Conocimiento: Revista científico profesional*, 5(3), 225- 254. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7398427>
- Contreras, L. (2020). Morosidad de la cartera de crédito al consumo y su incidencia en la rentabilidad y liquidez del Banco Mercantil, Banco Universal. *Gestión y Desarrollo Sostenible*, 5(9), 1 - 12. Obtenido de https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gestion_libre/article/view/8109
- Díaz, Y., Mantilla, J., & Sarabia, V. (2020). Nociones del escepticismo profesional del Contador Público en ejercicio de las auditorías: una perspectiva teórica. *Tendencias*, 21(2), 266-282. Obtenido de <https://revistas.udenar.edu.co/index.php/rtend/article/view/5886>
- Fernández , J. (2022). Lo que el banco analiza antes de conceder una hipoteca a un cliente. Obtenido de <https://elpais.com/economia/estar-donde-estes/2022-01-10/lo-que-el-banco-analiza-antes-de-conceder-una-hipoteca-a-un-cliente.html>
- Flores, G. C., & Romero, A. &. (2021). Aproximación predictiva al riesgo crediticio comercial en empresas alimenticias ecuatorianas. *Estudios gerenciales*, 37(160), 413-424. Obtenido de https://webcache.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/4022
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la investigación*. Huancayo: Universidad Continental. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación: manual autoformativo interactivo*. Universidad Continental. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf

- García, X., Maldonado, H., Galarza, C., & Grijalva, G. (2019). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador. *Espirales revista multidisciplinaria de investigación científica*, 3(26), 1 - 14. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5732/573263325002/573263325002.pdf>
- Gil, M. (2022). Banco Agrario entregó 20 créditos para proyectos de mujeres rurales en Popayán. Obtenido de <https://www.larepublica.co/finanzas/banco-agrario-entrego-20-creditos-para-proyectos-de-mujeres-rurales-en-popayan-3469080>
- Gutiérrez, J., Narváez, C., Torre, M., & Erazo, J. (2020). El examen especial y su incidencia en la gestión de la cartera de crédito en empresas comerciales. *Dominio de las Ciencias*, 6(1), 127- 166. Obtenido de <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1139>
- Heredia, F., & Torres, H. (2019). Gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad de la Caja de ahorro y crédito de Jose Leonardo Ortiz, 2018. *Tzhoeoen*, 11(2), 1 - 12. Obtenido de <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1067>
- Hermoza, H. (2021). GESTIÓN CREDITICIA Y LA MOROSIDAD DEL BANCO PICHINCHA DEL PERÚ, PERÍODO 2019. *QUIPUKAMAYOC*, 29(59). Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/download/20354/16736?inline=1>
- Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V. Obtenido de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: Mc Graw Hill Education.

- Hinostroza , H. (2021). Gestión crediticia y la morosidad del Banco Pichincha del Perú, 2019. *Quipukamayoc*, 29(59), 1 - 10. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/download/20354/16736?inline=1>
- Jaramillo, W., & Carvajal, G. (2022). OVID-19 y su incidencia en la cartera crediticia de Banecuador del Cantón Jipijapa, Provincia de Manabí. *Digital Publisher CEIT*, 7(3), 157- 171. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8499387>
- Mendevil, L., Sánchez, A., Cabrera, L., & Bustamante, G. (2020). *Guía académica para elaborar el trabajo de Investigación*. Pontificia Universidad Católica del Perú - Facultad de Educación.
- Mendoza, S., & Avila, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 9(17), 51- 53. doi:<https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Murillo, M., & Palacios, M. (2022). Cartera vencida y la liquidez de la empresa Camposanto y Exequiales Jardines de la Paz Jipijapa, periodo 2019-2020. *Dominio de las Ciencias*, 8(2), 185- 205. Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2750/6305>
- Neyra, B. P. (2021). Diseñar un manual de procedimientos de créditos y cobranzas para reducir la morosidad en la empresa darcell servicios integrados SRL en la ciudad de Jaén en el periodo 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 10534-10556. Obtenido de <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1095>
- Ñaupas, H., Palacios, J., Valdivia, M., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U. Obtenido de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf

- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*, Hugo Eusebio Romero Delgado. Bogota: © Ediciones de la U.
- Palomino, I. (2020). Efectos del sistema de pago de IGV mensual en la liquidez y rentabilidad de las Mypes. *evista de Investigaciones: Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno*, 9(3), 1. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7616770>
- Pérez, C., Gómez, D., & Lara, G. (2018). Determinantes de la capacidad tecnológica en América Latina: una aplicación empírica con datos de panel. *Economía: teoría y práctica*(48), 75-123. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-33802018000100075
- Ramírez, E., Chiscul, M., & Banutia, I. (2020). Rendimiento académico como predictor de la remuneración de egresados en Administración, Perú. *Revista Lasallista de investigación*, 17(2), 88- 97. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8233067>
- Ramírez, I. (2021). *Evaluación crediticia y morosidad en la cartera de clientes del banco BBVA, Los Olivos 2021[Tesis de pregrado]*. Lima: Repositorio de la Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/76925?locale-attribute=es>
- Ramírez, J. B. (2021). Morosidad del sistema bancario producido por efectos de la pandemia. *ECA Sinergia*, 12(2), 17-24. Obtenido de <https://190.15.136.223/index.php/ECASinergia/article/view/2959>
- Rljalba, P., & Rojas, J. (2021). Microfinanzas, morosidad e inclusión financiera en la provincia de Piura, 2000–2018. *Ciencia Latina*, 5(5), 1 - 24. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/878>
- Rubio, M. (2020). Cuadro comparativo. *Revista de Derecho*, 7(2), 177. Obtenido de <https://www.nreg.es/ojs/index.php/RDC/article/viewFile/566/415>

- Sailema, K. J. (2021). Estrategias financieras para la gestión de la cartera vencida en cooperativas de ahorro y crédito. *Visionario Digital*, 5(2), 49-69. Obtenido de <https://www.cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/1636>
- Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*.
- Sánchez, D. (2022). Técnicas e instrumentos de recolección de datos en investigación. *EPEXI Boletín Científico De La Escuela Superior Tepeji Del Río*, 9(17), 38-39. doi:<https://doi.org/10.29057/estr.v9i17.7928>
- Sánchez, S. E. (2020). La morosidad: factores motivacionales de los responsables financieros, en el contexto del COVID-19. *Revista de Investigación Valor Contable*, 7(1), 37-49. Obtenido de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1395
- Sauñe, M. (2020). Auditoría de gestión crediticia y la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito microfinanzas prisma (2014-2017). *Quipukamayoc*, 28(56), 17- 23. Obtenido de https://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:V1_9s-UWMvoJ:scholar.google.com/+evaluacion+crediticia&hl=es&as_sdt=0,5&as_ylo=2018
- SUNAT. (2020). *Tipos de Comprobante de Pago*. Obtenido de https://cpe.sunat.gob.pe/informacion_general/tipos_comprobantes_pago
- Tenemea, J., Moreno, V., & Vásconez, L. (2020). Gestión del riesgo crediticio en el sistema financiero popular y solidario bajo la coyuntura COVID-19. *CIENCIAMATRIA*, 6(2), 397- 426. Obtenido de <https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/374>
- Tuapanta, J., Duque, M., & Mena, A. (10 de 12 de 2017). Alfa de cronbach para validar un cuestionario de uso de tic en docentes universitarios. *mktDescubre*, 01(10), 37 - 48. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/234578641.pdf>
- Valencia, E. (2021). Indicadores de calidad de cartera y endeudamiento, en las empresas financieras, Perú, años 2015 al 2019. *Revista Hechos*

Contables, 1(1), 64-85. Obtenido de <https://educas.com.pe/index.php/hechoscontables/article/view/60>

Vallejo, J., Torres, D., & Ochoa, J. (2021). Morosidad del sistema bancario producido por efectos de la pandemia. *Eca Sinergia*, 12(2), 17 - 24. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5885/588569075002/html/>

Zavala, A., Icabalceta, F., & Castillo, Y. (2017). Importancia de conservar la calidad y transparencia del record crediticio. *REICE: Revista Electrónica de Investigación en Ciencias Económicas*, 5(10), 173- 188. Obtenido de <https://revistacienciaseconomicas.unan.edu.ni/index.php/REICE/article/view/149>

ANEXOS

Anexo 1: Tabla de categorización

Problemas	Objetivos	Categoría	Subcategorías	Códigos
Problema general:	Objetivo general:			Documentos personales Documento de domicilio del local comercial Comprobantes de compras y ventas Pagos de impuestos mensual Boletas de pago si es trabajador dependiente Central de riesgo INFOCORP
¿Cuál es la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad en una entidad financiera, Lima 2022?	Establecer la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad en una entidad financiera, Lima 2022.	Evaluación de créditos	Evaluación de documentos personales y del negocio	Historial crediticio con otras entidades financieras Reporte de condición del cliente Ingreso total Gastos al mes Gestión de créditos vencidos
Problemas específicos:	Objetivos específicos:			Seguimiento de créditos vencidos Amortización Colocaciones de alto riesgo Refinanciamiento Créditos restructurados Con calificación deficiente Con calificación dudosa Con calificación perdida
i) ¿Cuál es la relación entre la evaluación de documentos personales y del negocio con la morosidad en una entidad financiera, Lima 2022?	i) Determinar la relación entre la evaluación de documentos personales y del negocio con la morosidad en una entidad financiera, Lima 2022.		Historial crediticio	
ii) ¿Cuál es la relación entre el historial crediticio con la morosidad en una entidad financiera, Lima 2022?	ii) Determinar la relación entre el historial crediticio con la morosidad en una entidad financiera, Lima 2022.		Capacidad de pago	
iii) ¿Cuál es la relación entre la capacidad de pago con la morosidad en una entidad financiera, Lima 2022?	iii) Determinar la relación entre la capacidad de pago con la morosidad en una entidad financiera, Lima 2022.	Morosidad	Cartera atrasada	
			Cartera de alto riesgo	
			Cartera pesada	

Anexo 2: Instrumento

Guía de entrevista

Entrevistado:

Entrevistador:

Objetivo: La entrevista planteada, tiene por objetivo recopilar información relevante para desarrollar el trabajo de investigación Evaluación crediticia y su relación con la morosidad en una entidad financiera, Lima 2022.

Evaluación crediticia

Dimensiones

Evaluación de documentos personales y del negocio

1. ¿De qué manera realiza la revisión de documentos personales de los posibles clientes?
2. ¿Solicita los registros de compras y ventas de un posible cliente? ¿Por qué?
3. ¿Cuáles son los requisitos instituidos en la financiera al momento de emitir un crédito?
4. ¿Qué documentos considera usted para evaluar un crédito, al ser este un crédito empresarial?
5. ¿Qué documentos considera usted para evaluar un crédito, al ser este un crédito personal?

Historial crediticio

6. ¿En la empresa en la que usted trabaja los analistas verifican la capacidad de pago del cliente en la central de riesgo INFOCORP y/o SBS?, Explique de qué forma.
7. ¿Cómo efectúa la verificación del historial crediticio con otras entidades financieras?
8. ¿De qué manera realiza el procedimiento para obtener los reportes de la condición actual del cliente?

Capacidad de pago

9. ¿De qué manera realiza el procedimiento para obtener los reportes de la condición actual del cliente?
10. ¿Le pregunta a su posible cliente si además de los ingresos de su empresa, posee otros ingresos?, por que
11. ¿Cómo evalúa la capacidad de pago del cliente?
12. ¿De qué forma evalúa los ingresos y egresos económicos del cliente?

Guía de entrevista

Entrevistado:

Entrevistador:

Objetivo: La entrevista planteada, tiene por objetivo recopilar información relevante para desarrollar el trabajo de investigación Evaluación crediticia y su relación con la morosidad en una entidad financiera, Lima 2022.

Morosidad

Dimensiones

Cartera atrasada

1. ¿De qué manera efectúa la gestión de los créditos vencidos?
2. ¿Cómo realiza el seguimiento de créditos vencidos?
3. ¿Cómo efectúa el registro de amortizaciones por parte de los clientes?

Cartera de alto riesgo

4. ¿Cómo realiza el manejo de la cartera de alto riesgo?
5. ¿Cuál es el procedimiento para efectuar el refinanciamiento de la cartera de colocaciones?
6. ¿La financiera donde usted trabaja hace una reestructuración de créditos? ¿por qué?

Cartera pesada

7. ¿Cómo realiza el manejo de la cartera de alto riesgo?
8. ¿Cuál es el tratamiento para los clientes con calificación deficiente?
9. ¿Cuál es el tratamiento para los clientes con calificación dudosa?
10. ¿Cuál es el tratamiento para los clientes con calificación perdida?



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GUSTAVO ADOLFO CASTILLO HEREDIA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Evaluación crediticia y su relación con la morosidad en una entidad financiera, Lima, 2022", cuyo autor es ACOSTA HENOSTROZA MARIA TERESA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 7.00%, 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, 22 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GUSTAVO ADOLFO CASTILLO HEREDIA DNI: 06661715 ORCID: 0000000275882824	Firmado electrónicamente por: GCASTILLOHE el 16- 12-2022 18:41:28

Código documento Trilce: TRI - 0450449