



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Evaluación de créditos y morosidad en los clientes de la Caja
Trujillo, Tarapoto - 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Pizango Tenazoa, Segundo Edgar (orcid.org/0000-0002-1797-4165)

ASESOR:

Dr. Ramírez García, Gustavo (orcid.org/0000-0003-0035-7088)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias funcionales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2023

Dedicatoria

Es para mí una enorme satisfacción dedicar este trabajo lleno de amor, regocijo y esperanza a mis padres Edgar y Margarita; quienes son los pilares y mi principal motivación, fuente de inspiración para continuar superándome cada día.

A mis hermanas Katherine y Lleycelith, gracias a ellas por confiar siempre en mí y por darme la bendición de tener a mis sobrinos (as) al lado.

Segundo

Agradecimiento

Principalmente a Dios, por darme una segunda oportunidad de vida y la fortaleza suficiente para levantarme y seguir adelante.

A mi familia por darme el ejemplo de superación, humildad y sacrificio, por enseñarme a valorar todo lo que tengo y fomentar el deseo de superación y triunfo en la vida.

El autor

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	27
3.1. Tipo y diseño de investigación	27
3.2. Variables y Operacionalización	28
3.3. Población, (criterios de selección) muestra y unidad de análisis	28
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos y confiabilidad	29
3.5. Procedimientos	31
3.6. Método de análisis de datos.....	31
3.7. Aspectos éticos	31
IV. RESULTADOS	32
V. DISCUSIÓN.....	42
VI. CONCLUSIONES.....	47
VII. RECOMENDACIONES.....	49
REFERENCIAS	50
ANEXOS.....	58

Índice de tablas

Tabla 1.	Nivel de evaluación de créditos de los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022.....	32
Tabla 2.	Nivel de evaluación de créditos por dimensiones de los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022.....	33
Tabla 3.	Nivel de morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022.....	34
Tabla 4.	Nivel de morosidad por dimensiones de los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022.....	35
Tabla 5.	Prueba de normalidad.....	36
Tabla 6.	Relación entre la conducta y la morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022.....	36
Tabla 7.	Relación entre la capacidad de pago histórica y la morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022.....	37
Tabla 8.	Relación entre la capacidad de endeudamiento y la morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022.....	38
Tabla 9.	Relación entre la capacidad de pago proyectada y la morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022.....	39
Tabla 10.	Relación entre la evaluación de créditos y la morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022.....	40

Índice de figuras

Figura 1. Gráfico de dispersión entre la evaluación de créditos y la morosidad.....	40
---	----

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la evaluación de créditos y la morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población y muestra fue de 31 trabajadores. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de evaluación de créditos, fue medio en 45,2 %, bajo en 29 % y alto en 25,8 %; la morosidad fue medio en 42,2 %, bajo en 35,5 % y alto en 19,4 %. Concluyendo que, existe relación positiva alta y significativa entre la evaluación de créditos y la morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,971 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 94.28 % de la evaluación de créditos influye en la morosidad en los clientes.

Palabras clave: evaluación, capacidad, morosidad.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between credit evaluation and delinquency of clients of Caja Trujillo, Tarapoto, 2022. The research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population and sample was 31 workers. The data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of credit evaluation was medium in 45.2%, low in 29% and high in 25.8%; delinquency was medium in 42.2%, low in 35.5% and high in 19.4%. Concluding that there is a high and significant positive relationship between the evaluation of credits and the delinquency of the clients of Caja Trujillo, Tarapoto, 2022, since the statistical analysis of Spearman's Rho was 0.971 (very high positive correlation) and a p value equal to 0.000 (p-value \leq 0.01); In addition, only 94.28% of the credit evaluation influences the delinquency of the clients.

Keywords: evaluation, capacity, delinquency.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos tiempos la situación socioeconómica a nivel mundial se ha visto decrecer por las crisis, lo cual ha generado desigualdad e inestabilidad económica. En América Latina existe una marca volátil en las entidades financieras, siendo esto una profundización en la desigualdad de la retribución de los ingresos y los horizontes de desarrollo en el bienestar de la comunidad. En el caso de México, los salarios bajos y las tasas de desempleo se han extendido ante la crisis, ante ello la clase media se ha visto debilitado en el contexto bancario, en distintas variantes de crédito, y el aumento en la disminución de la capacidad de pago, la cual adolece de prácticas crediticias otorgando créditos de manera indiscriminada (Martínez et al., 2021, p. 3). En cuanto a estos contextos socioeconómicos se aumentan la morosidad de los usuarios. Dicha sucesión genera peligro de manera sistemática la cual conlleva una crisis de manera general en el ámbito socio económico que debe prevenir y evitarse.

A nivel nacional, según el reporte del equilibrio financiero del BCR, la volatilidad del mercado hace que los entes financieros se centren únicamente en las MYPE (56,1%) y en consumo (29,5%); sin embargo, de acuerdo al análisis existe registro de ratios de morosidad en las entidades financieras. Además, el BCR hace mención que las entidades financieras disminuyeron su ratio de morosidad de 10,3% a 9%. En tanto, respecto a la colocación de créditos a las medianas empresas estas aumentaron en alrededor de 0.5%, en tanto, respecto a los de consumo aumentaron en alrededor de 0.4%. (Álvarez & Apaza, 2019, p. 27)

La Caja Trujillo, Agencia Tarapoto es una institución financiera que brinda diversos préstamos y créditos de acuerdo a la capacidad de pago que posee cada cliente o usuario. No obstante, de acuerdo al análisis realizado a la cartera que posee dicha entidad algunos de los clientes poseen un alto índice de morosidad lo que ha conllevado a que el personal enfatice sus actividades en la recuperación de créditos, más que en la

búsqueda y retención de nuevos clientes. Cabe destacar que lo anterior repercute de manera negativa a la rentabilidad y se convierte en uno de los principales tropiezos que inhibe el cumplimiento de los objetivos financieros trazados inicialmente por la directiva. Lo expuesto, además, ha generado que la entidad atraviese serios problemas respecto a la liquidez y sobre todo no alcance los fines trazados; tanto a corto como a mediano plazo. Asimismo, ha contribuido al quebrantamiento de la imagen institucional en el sector financiero.

A partir de ello, se tiene como **problema general**: ¿Cuál es la relación entre la evaluación de créditos y la morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto - 2022? Como **problemas específicos**: **P1**: ¿Cuál es el nivel de evaluación de créditos en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto - 2022? **P2**: ¿Cuál es el nivel de evaluación de créditos por dimensiones en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto - 2022? **P3**: ¿Cuál es el nivel de morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto - 2022? **P4**: ¿Cuál es el nivel de morosidad por dimensiones en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto - 2022? **P5**: ¿Cuál es la relación entre la conducta y la morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto - 2022? **P6**: ¿Cuál es la relación entre la capacidad de pago histórica y la morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto - 2022? **P7**: ¿Cuál es la relación entre la capacidad de endeudamiento y la morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto - 2022? **P8**: ¿Cuál es la relación entre la capacidad de pago proyectada y la morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto - 2022?

Respecto a las justificaciones, la presente investigación fue **conveniente**, pues sirvió como recurso base para minimizar el índice de morosidad en los clientes, así como conocer el nivel de incidencia entre los conceptos que aborda la investigación. **Relevancia social**, se estableció medidas viables y adecuadas en pos de realizar una óptima evaluación crediticia de clientes que pretendan acceder a la obtención de créditos. **Valor teórico**, se orientó a la búsqueda del fenómeno en estudio por medio de la aplicación de las conclusiones. **Implicancia práctica**, estuvo centrada

en conocer problemas que se dan en el momento de la investigación, con la finalidad de tener un mejor control financiero y así poder revertir los índices actuales de morosidad. **Utilidad metodológica**, los instrumentos utilizados servirán para futuros investigadores, además, que la investigación puede ser usada como pilar para otros estudios.

En cuanto a los objetivos se formuló como **objetivo general**: Determinar la relación entre la evaluación de créditos y la morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto - 2022. Como **objetivos específicos**: **O1**: Identificar el nivel de evaluación de créditos en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto - 2022. **O2**: Analizar el nivel de evaluación de créditos por dimensiones en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto - 2022. **O3**: Describir el nivel de morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto - 2022. **O4**: Conocer el nivel de morosidad por dimensiones en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto - 2022. **O5**: Establecer la relación entre la conducta y la morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto - 2022. **O6**: Explicar la relación entre la capacidad de pago histórica y la morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto - 2022. **O7**: Identificar la capacidad de endeudamiento y la morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto - 2022. **O8**: Determinar la capacidad de pago proyectada y la morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto - 2022.

Por último, se planteó como **hipótesis general**: **Hi**: Existe relación significativa entre la evaluación de créditos y la morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto - 2022 y como **hipótesis específicas**: **H1**: El nivel de evaluación de créditos en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto - 2022, es alta. **H2**: El nivel de evaluación de créditos por dimensiones en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto - 2022, es alta. **H3**: El nivel de morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto - 2022, es alta. **H4**: El nivel de morosidad en los clientes por dimensiones de la Caja Trujillo, Tarapoto - 2022, es alta. **H5**: Existe relación positiva alta y significativa entre la conducta y la morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto - 2022. **H6**: Existe relación positiva alta y significativa entre la

capacidad de pago histórica y la morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto - 2022. **H7:** Existe relación positiva alta y significativa entre la capacidad de endeudamiento y la morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto - 2022. **H8:** Existe relación positiva alta y significativa entre la capacidad de pago proyectada y la morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto - 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el contexto **internacional** se citó a Chávez et al. (2021), quienes realizaron un estudio básico, no experimental, población fue de dos empresas bancarias, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que, se estableció que el flujo y el procedimiento no se toman en cuenta para la evaluación socioeconómica. Por otra parte, mediante la aplicación de la técnica y la revisión de los trámites o procedimientos de manera aleatoria se detectó que el historial crediticio se desarrolla de una forma incorrecta al momento de realizar dicho trámite; lo cual provoca un retraso en el incumplimiento de los ingresos y pagos dando lugar al índice de morosidad.

En tanto se citó a Gonzales (2021), en su recurso básico, no experimental, la población y muestra fue 36 trabajadores, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que, la evaluación del riesgo genera liquidez en el banco, la cual posibilita constatar la factibilidad como una alternativa metodológica para hacer un seguimiento y dar un valor a partir del análisis y la flexibilidad. Asimismo, se diseñaron alternativas y prototipos para evaluar los peligros de liquidez, constituyendo de esta manera un cimiento principal y la propuesta metodológica para encausar mejores resultados.

Así mismo, Lescay (2021), realizó un informe puro, no experimental, población muestral fue de 24 jefes, la técnica la encuesta el instrumento el cuestionario. Concluyó que, a través de la investigación se logró contrastar que la evaluación de créditos es un instrumento que facilita el cumplimiento del cliente respecto al pago de las tasas o cuotas fijadas inicialmente por la entidad. Además, dicha valoración permite minimizar el riesgo de morosidad conllevando a que la entidad goce de una buena salud financiera y consiga la rentabilidad anhelada. De igual manera, dicha herramienta de gestión permite alcanzar los objetivos delimitados y subsistir por mayor tiempo en el mercado.

A nivel nacional, Alegría (2020), en su recurso básico, no experimental, 15 individuos integraron la totalidad de la población muestral, la encuesta facilitó la obtención de la información por medio del cuestionario. Concluyó que, existe altas deficiencias respecto a la evaluación del historial crediticio, la cual afecta la gestión, estas falencias del procedimiento crediticios son detectadas por la gerencia general, el departamento de contabilidad y la misma administración de la agencia. Además, se ha podido observar que no existe lineamientos que permiten controlar y dar seguimiento a los movimientos que se ha desarrollado dentro de la institución por lo que existen mayores probabilidades de no cumplir con los objetivos y experimentar una fuga de ingresos y clientes.

Por consiguiente, Guillen (2020), efectuó un informe básico, no experimental, las personas que conformaron la población y muestra estuvieron delimitadas por 45 clientes, la técnica que permitió recoger los datos fue la encuesta mediante el cuestionario. Concluyó que, la cooperativa debe capacitar de manera continua a los trabajadores en temas relacionados a créditos y peligros para que termine en una buena administración crediticia la cual debe desarrollar mejores evaluaciones con la autovaloración de créditos, el seguimiento de riesgos y la cartera de clientes, de esta manera favorece la rentabilidad y solvencia de la empresa.

Asimismo, Aguirre et al (2020), desarrollaron un estudio básico, no experimental, los integrantes que se investigaron fueron un total de 36 trabajadores a través de la aplicación directa del cuestionario. Concluyeron que, la evaluación de un crédito inicia con el análisis del historial crediticio del cliente. Teniendo en cuenta que es fundamental ver y evaluar dicho crédito y hacer una investigación profunda para de esta manera generar mayor rentabilidad a la empresa. Por lo mencionado, se entiende que la evaluación del crédito permite tener una mayor certeza del cumplimiento del pago del cliente generando mayor rentabilidad y ganancias para la organización en su conjunto.

A **nivel local** Bernal et al (2021), efectuaron un estudio básico, no experimental, los elementos que conformaron la población muestral fueron un total de 65 trabajadores, la técnica de recopilación de datos fue la encuesta mediante el cuestionario. Concluyeron que, la institución financiera no cuenta con un procedimiento adecuado para dar seguimiento a los créditos y préstamos que han sido otorgados a los clientes, además, de acuerdo a la evaluación realizada se ha podido notar que existe un alto nivel de clientes que no cumplen con pagar oportunamente sus cuotas de acuerdo al cronograma previsto inicialmente, lo cual ha generado que la entidad financiera experimente situaciones de alta incertidumbre y ambigüedad.

Por ello se citó a Rodríguez (2021), quien llevo a cabo un estudio básico, no experimental, para efectos de la selección de elementos a estudiar se consideró un total de 25 clientes, se optó por usar como técnica a la encuesta haciendo uso del cuestionario. Concluyó que, se llegó a establecer que hay diferencia entre las ventas a crédito durante los ciclos 07/2018 a 12/2019 y 01/2020 a 06/2021 en la organización Loreto Distribuciones SAC, esto a causa que las ventas en el primer ciclo fueron mayores a comparación con el segundo.

De igual modo, se citó a Lozano (2021) quién vio conveniente diseñar un estudio básico, no experimental, 32 colaboradores conformaron la totalidad de la población y muestra, se optó por usar a la encuesta como técnica teniendo como instrumento el cuestionario. Concluyó que, existe relación en los conceptos tratados, debido a que la colocación de créditos es un factor influyente en cuanto al nivel de productividad y nivel de montos colocados en un determinado tiempo de cuerdo al tipo de cliente o crédito asignado.

En cuanto a la primera variable **evaluación del crédito**, su finalidad consiste en establecer el buen servicio y capacidad de los usuarios, mediante un estudio cualitativo del riesgo del cliente, la calidad y la veracidad de la data del cliente, el rendimiento en el pago y sus normativas

con otras entidades, teniendo en cuenta el liderazgo y las consecuencias al momento de realizar dicha operación. (Morales y Morales, 2014, p. 27)

Desde otra perspectiva, Yépez (2018) señala que la variable en estudio consiste en la actividad que se encarga de evaluar una serie de activos y pasivos de carácter financiero, resaltando que el primero está determinado por el interés que se acumula con el pasar del tiempo. Bajo este marco, se alude que la finalidad que posee la evaluación crediticia otorgada a una persona ya sea esta natural o jurídica es conocer el nivel de liquidez o solvencia que posee, establecer la cantidad de mercancías en stock obsoletas, establecer el grado de endeudamiento de una entidad, definir el grado de rentabilidad y solvencia que posee una empresa con el tiempo y valorar el sector donde ejerce sus operaciones.

Además, Valizadeh et al (2019) enfatizan que cuando se habla de crédito se refiere básicamente al dinero que se presta y que este tiene que ser devuelto con un interés adicional. El crédito, por consiguiente, es un acuerdo donde las partes involucradas, asumen responsabilidades debidas, por ejemplo, el cliente se compromete al pago oportuno del crédito que ha recibido dentro del cronograma de fechas fijadas inicialmente. Por lo anterior, se define que el crédito reúne a dos actores principales, el primero es el acreedor que es básicamente la persona que facilita el dinero o sea la persona que otorga el crédito. En tanto, el deudor es aquel que recibe el dinero para goce o beneficio personal y se compromete a devolverlo con intereses.

Para Chávez et al. (2021), el crédito es considerado como una fuente de obtención de dinero que permite a una determinada persona seguir con sus actividades previstas que bien pueden ser emprendimientos, estudios, proyectos individuales, entre otros. Esta transferencia de capital puede ser pagada en un período de mediano o largo plazo. Cuando hacemos referencia al término de crédito nos referimos a aquella actividad que realiza una entidad financiera para ofrecer al prestatario una cierta cantidad de dinero que éste debe de pagar de acuerdo al tipo de crédito solicitado. Entonces, se podría definir al crédito como la cantidad de dinero recibe un individuo en una fecha determinada y éste se compromete a realizar pagos

futuros para cubrir la suma de dinero entregada más los intereses generados.

Bajo una postura similar, Gonzales (2021) asevera que el término de estudio hace énfasis al músculo financiero que una institución presta y que éste debe ser devuelto en un periodo pactado. Para la aprobación de un crédito es necesario que se desarrollen diversas etapas siendo una de ellas la definición de políticas de evaluación. En esta primera fase se establecen los lineamientos que delimitará a quién se le debe entregar el crédito, es decir, en este proceso se define el perfil que debe reunir una persona para acceder al tipo de crédito solicitado. Además, este proceso requiere de la evaluación meticulosa de ciertos parámetros cómo son la capacidad de pago individual, las condiciones actuales, el historial crediticio, el aval, entre otros. Es importante mencionar también que los términos de colocación de créditos varían de una entidad a otra esto a consecuencia que cada institución financiera posee su propia filosofía de trabajo, descuento y público objetivo. De igual manera, incorpora diferentes actividades las cuales se focalizan en el esfuerzo coordinado que realiza la institución y los miembros que la integran para evaluar, seleccionar y distinguir entre aquellos usuarios que están al día. Por lo anterior, se resalta que existen entes bancarios con mecanismos e instrumentos para conocer si el cliente cumplirá con el pago oportuno de sus responsabilidades siendo la más conocida el análisis de crédito.

Acorde con Guillen (2020), el tema en estudio es considerado también como la agrupación de procesos y acciones que se realizan con la finalidad de minimizar drásticamente el índice de riesgo en relación al incumplimiento de los compromisos contraídos por parte de una persona o usuario. Asimismo, posee como finalidad generar rentabilidad, contar con un diagnóstico financiero real para ampliar la cartera de servicios y tomar decisiones aún en momentos de incertidumbre, conocer el grado de liquidez y establecer la capacidad de endeudamiento. Por otra parte, es importante destacar que la evaluación de créditos trae consigo diversos beneficios para la organización los cuales son mayor competitividad en el mercado, penetración a nuevos segmentos, mayor estabilidad financiera,

mejor imagen en el mercado, entre otros. Las cajas, bancos o alguna otra entidad deben contar con la suficiente información que le permita determinar si un crédito es viable para ser aprobado, considerando el perfil de riesgo del usuario. Es importante que, como mínimo se consideren los siguientes factores el primero es la fuente de pago, la reputación que posee el usuario en la sociedad, el perfil de riesgo, capacidad histórica tanto legal, administrativa como comercial, el plazo de presupuesto y la viabilidad.

Por otra parte, Lescay (2021) menciona que a la hora de evaluar si una persona debe o no acceder al crédito es imprescindible considerar los siguientes aspectos, el primero está asociado a los ingresos que el individuo tiene durante un período puede ser este mensual, trimestral o semestral. Se conoce como ingreso al incremento de bienes financieros que una persona posee a causa del pago de una remuneración, proyecto u otro. Cabe destacar que el término también es utilizado en el rubro administrativo y financiero. Aunado a ello, también se tiene al gasto total, se considera gasto al consumo de un bien que ha sido otorgado, es decir, cuando se genera un gasto hacemos una transacción de dinero para recibir ya sea un bien o un servicio; por ejemplo, cuando se hace uso del agua, gas, luz o se utiliza músculo financiero.

Por su parte, Valizadeh et al (2019) enfatizan que las entidades financieras deben establecer estándares acerca de los créditos ofertados al mercado, por lo cual es necesario que cuente con políticas de obtención de información que le permita tomar decisiones eficientes acerca de la concesión. Los datos recogidos servirán como fundamento para calificar el crédito de acuerdo al propio sistema que posee. Es importante recalcar que las instituciones bancarias necesitan analizar, comprender y entender a qué tipo de usuario se le está aprobado el crédito; por consiguiente, antes de entrar a una relación directa es relevante que los directivos y colaboradores del banco se familiaricen con el usuario y tengan la confianza necesaria de que se trata de un individuo con reputación confiable y con la solvencia económica suficiente para hacer frente al crédito aprobado. Lo anterior invita a las diversas entidades financieras a establecer políticas estrictas que desvincule a aquellas personas que realicen actividades inmorales u

obtengan ingresos de fuentes poco confiables. Lo explicado en las líneas anteriores puede realizarse a partir de diversas maneras incorporando la solicitud de referencias de los conocidos llámense estos familiares, amigos vecinos, colegas, entre otros, el acceso al registro de créditos a través de avales y del propio estatus social.

Igualmente, Pineda y Peña (2020) aseveran que la aprobación del crédito involucra que la institución financiera acepte un riesgo así como obtener utilidades. Las entidades que pertenecen a este rubro deben analizar la relación que se genera entre beneficio y el riesgo a la hora de colocar cualquier crédito, así mismo, conocer la liquidez general que se deriva de la aprobación del monto solicitado por el usuario. Los créditos deben considerar cada uno de los costos implícitos y estos deben compensar a la entidad por el riesgo que se ha asumido. Lo descrito hace referencia a evaluar los riesgos colaterales, los cambios en las políticas gubernamentales, las coberturas restrictivas, etcétera. Es importante a la vez, concebir que los entes conozcan y evalúen la probabilidad de incurrir en escenarios ambiguos y el impacto que éste puede ocasionar en la solvencia del usuario. Las entidades bancarias pueden usar diversos instrumentos o adquirir garantías como parte de la minimización del riesgo inherente a la aprobación del crédito. Sin embargo, es relevante recalcar que la aprobación del crédito se resume un 50% en la capacidad que posee el usuario para el repago del presupuesto aprobado, es decir, las instituciones deben definir límites acerca del crédito tanto a nivel individual como de contraparte. Las entidades a su vez deben contar con un proceso claramente detallado para la aprobación de créditos nuevos, así como para la extensión o aplazamiento de los que ya han sido otorgados.

Bajo este devenir de ideas, Isla y Shupingahua (2019) establecen que los bancos o cualquier otra empresa que se encuentre en este rubro deben contar con una cartera sólida de créditos donde se defina con precisión la evaluación y aprobación de los mismos. Es importante esclarecer que la aprobación de los créditos debe basarse estrictamente en el apego de las normas que se han establecido con antelación por la entidad y deben ser otorgados únicamente por el personal designado. A su vez, se debe realizar

un constante seguimiento y control para determinar si el proceso de aprobación se ha realizado en conformidad a las disposiciones directivas y si los individuos han cumplido con lo pactado anteriormente. Por otra parte, estas entidades deben promover constantes capacitaciones al personal para que logren identificar los riesgos crediticios y de esta manera evitar contingencias o situaciones problemáticas.

A su vez, Rocca (2018) menciona que la evaluación crediticia posee algunas características instintivas de acuerdo a la filosofía de trabajo de la empresa financiera dentro de los cuales se encuentra el otorgamiento de créditos para personas naturales o jurídicas, las líneas de crédito y los sistemas de calificación de clientes.

Ante ello, Ramalho y Ribeiro (2017) definen que la evaluación crediticia se cimienta bajo los siguientes factores como son capacidad de pago, se refiere a las fuentes de ingreso que percibe el cliente. Capital entregado, es el valor monetario o dinero que se entrega de manera directa al cliente. Condiciones de pago, son los lineamientos y normativas que se fijan con antelación para el pago puntual. Carácter de los clientes. Analiza los valores éticos que posee cada cliente (honestidad, responsabilidad, etc.) para cumplir con las obligaciones individuales contraídas y condiciones económicas individuales, busca conocer si el cliente o usuario posee las fuentes de ingresos necesarias para cubrir la totalidad del crédito solicitado.

Por otro lado, Pineda y Peña (2020) sustentan que los beneficios que posee la evaluación crediticia se resumen en los siguientes: permite a la entidad bancaria gozar de una mayor rentabilidad y solvencia para tomar decisiones financieras en un futuro cercano, minimiza los riesgos de colocación de crédito, debilita la posibilidad de otorgar créditos o préstamos a personas morosas en el sistema o en otras entidades bancarias y brinda mayor grado de solvencia en el sector financiero y con ello mayor posibilidad de crecer en el mercado.

Según Gonzales (2017) la gestión eficiente de los créditos que otorga una determinada institución financiera es relevante ya que la cantidad de créditos entregados en un parámetro de tiempo determinado representa

mayor rentabilidad y ganancias para la organización. En tanto, un número menor de colocación de créditos representa déficit para la organización puesto que genera mayores sobrecostos del mantenimiento de la propia institución y del personal. En la actualidad son diversas las organizaciones y entidades que han optado por ofrecer sus servicios dentro del rubro financiero esto dado a que la competitividad entre empresas de otros sectores ha aumentado y con ello ha generado mayores necesidades de ingreso de capital. No obstante, para que una organización dedicada al rubro financiero goce de éxito debe contar con una buena política de cobranza tanto a corto, mediano como largo plazo de manera que la empresa goce de buena rentabilidad y cuente con mayores posibilidades de subsistir en este mercado cada vez cambiante.

En lo referido a la importancia de la evaluación crediticia, Prado y De Melo (2017), aseveran que una de las actividades principales en toda gestión de riesgo consiste en poseer una mayor cantidad de efectivo (dinero) para poder seguir desarrollando las operaciones con continuidad; es decir, contar con el suficiente capital para aumentar la cartera de clientes. El crecimiento poblacional a nivel nacional, así como el emprendedorismo de los pequeños empresarios, amas de casa y colaboradores independientes han influido de manera negativa en el aumento de la morosidad, asimismo, han promovido las colaciones de créditos.

En base a su estudio, Almeida y Ramos (2019) destacan que los principios que rigen la evaluación de créditos a los clientes son: Accesibilidad, son las facilidades que ofrece una determinada institución financiera al público para acceder a los diferentes créditos y préstamos a través de la solicitud mínima de requisitos. Celeridad en la atención, permite ofrecer un servicio oportuno al cliente de manera que éste pueda resolver a tiempo sus necesidades. Exigencia mínima de garantes, amortigua el pago del préstamo o crédito solicitado a través de una fuente secundaria, en este sentido, se debe evaluar la capacidad de pago del aval, así como su voluntad para hacerse cargo del dinero prestado. Simplificación de documentos, significa ocupar el menor tiempo posible en la formalización del crédito, así como en el

llenado de formularios y en la emisión de contratos sencillos y fáciles de entender.

A su vez, Isla y Shupingahua (2019), afirman que el crédito se desarrolla para dar facilidades a un uso adecuado de decisiones con los préstamos, esta meta se tendrá cuando comience la investigación de dichos créditos. La investigación no inspecciona información, la cual almacena y registra los datos acertados al establecer de manera concreta de los préstamos para poder testificar que está establecida y repetirá en el límite del suceso de cobro de acuerdo a las normativas de la operación.

Las técnicas más destacadas de la inteligencia artificial son aplicadas al ámbito de la gestión financiera, la cual incluye los sistemas para evaluar los créditos, estos avances integran otras técnicas formando sistemas, sin embargo, desde los años 80 los investigadores de la inteligencia artificial, se han especializado en el área de representar el conocimiento comprendiendo las falencias de los clientes para de esta manera poder describir el mundo de manera inteligente. Las ontologías son una alternativa de solución novedosas de la inteligencia artificial. Su uso en estos sistemas de manera informática aumenta la calidad interna y externa por la cual establece una flexibilidad al momento del mantenimiento de estos, en cuanto al ciclo que pueda ser ejecutado. (Isla y Shupingahua, 2019)

Para Zaslavska et al. (2020), la perspectiva más fundamental sobre el sistema de administración de peligros de crédito, es el control, el seguimiento de los procedimientos que tengan correlación directa con éste. De esta manera se hace el monitoreo de los procedimientos tales como otorgamientos y comportamientos. Estos procedimientos se sintetizan de maneras diferentes y cada uno tiene una relación directa con el IP, es decir, el crédito, se remite a hacer un análisis y un seguimiento para poder generar rentabilidad.

Según Yépez (2018) el crédito solicitado por el usuario está resuelto, mediante la evaluación la cual tiene como fin mitigar los peligros. Las entidades financieras categorizan los destinos de crédito en: crédito de capital de trabajo, crédito al consumo y crédito hipotecario, siendo estos últimos trascendentales al momento de desarrollar la evaluación crediticia, puesto que se requerirá la documentación y respaldo para poder manifestar la credibilidad y capacidad de pago.

Para Vilca y Torres (2021), el crédito comercial hace mención al capital de trabajo. El crédito de consumo es usado por los clientes quienes pueden desarrollar diferentes acciones acordes al consumo. El crédito hipotecario, se usa para comprar una vivienda. Por su parte, Valizadeh et al (2019), sostuvo que la evaluación de la cartera crediticia permite compensar los prototipos del incumplimiento de los pagos. De acuerdo a Rocca (2018), la adquisición y la evaluación de la información se establece en el desarrollo del analista de las entidades financieras, con el propósito de colocar créditos y te reducir la desigualdad con las instituciones bancarias

Para Rivera et al. (2021), las entidades financieras son representadas fundamentalmente en los pagos, porque estos tuvieron suficientes alternativas y técnicas para poder calcular los pedidos. Según Ramalho y Ribeiro (2017), el crédito actual de la moneda y el valor futuro son factores claves de aumento la cual estimula nuevos negocios creando y proporcionando el avance de las pequeñas empresas recuperando la importancia del ámbito socioeconómico. Para Pineda y Peña (2020), el análisis al otorgamiento de préstamos es un estudio cualitativo; es un avance fundamental del procedimiento de establecer los créditos pues el análisis estudia la conducta y la disposición de los clientes para poder pagar.

Por su parte, Palacín et al. (2019), manifiestan que el riesgo de crédito puede deberse a la falta de análisis por parte de los expertos, siendo esto una interpretación de tratar de ocultar información de sus deudas al usuario. La combinación de estas acciones y la administración de la entidad

financiera y el usuario en el grupo conduce a la morosidad. Asimismo, Gonzales (2017), indica que las organizaciones observan el historial crediticio, y las instituciones financieras también están basadas entre sí, por lo que la evaluación del peligro crediticio y las empresas de servicios financieros tiene que verificar la relación entre las instituciones.

Para Drobyazko et al. (2019), existe variedades de prototipos para poder hacer el análisis del riesgo, por ende, constituyen un modelo de calificar el historial crediticio para tomar buenas decisiones sobre el otorgamiento y la denegación de cualquier crédito. Do Prado y De Melo (2017), opinan que el uso de las diversas técnicas analíticas por parte de los analistas, se puede verificar cómo se va a usar y qué métodos de evaluación se determinará y cuales son apropiadas. Para Díaz y Valle (2017), la evaluación de un crédito, se da de la siguiente manera: la recepción de los documentos físicos se deberá tramitar según el formato que indica la entidad, es fundamental registrar sus datos de manera concisa, y así mismo anexar todos sus documentos y fotocopias que han sido solicitados como prerrequisitos.

De Almeida y Ramos (2019), mencionan que los créditos deben ser verificados primero desde el ámbito cualitativo donde se hará la revisión de los ingresos, este balance ayudará hacer el estudio de forma cuantitativa. Para Cancino y Cancino (2020), los usuarios tienen que tener un uso adecuado de la conducta de pago, este estudio ayudará a aumentar el historial crediticio o detectar si hay una mala conducta o comportamiento. De acuerdo a Botta y Ribeiro (2019), el estudio de crédito se va a considerar diferentes esquemas porque van regidos por gestiones y administraciones financieras, es fundamental en ese sentido dominar las diferentes alternativas de estudio de crédito para de esta forma tomar las decisiones correctas. Según Bedoya (2017), la principal meta es que el cliente respete los cronogramas de pagos y de acuerdo a esto no genere un peligro para poder caer en morosidad de la entidad financiera. Por esta razón, es fundamental tener capacitado a los colaboradores, con el objetivo que este

lleve los procedimientos de otorgamiento de los préstamos de una forma accesible.

El BCRP (2018), sostiene que los usuarios que son nuevos, la garantía es fundamental para poder tener la seguridad del pago del crédito, siendo un soporte ante el incumplimiento de pago, en el departamento de cobranza que puede hacer efectivo dicha garantía, para de esta manera cubrir la deuda fijada ante los usuarios. Para Arguezo (2018), la evaluación de crédito se establece con el fin para poder analizar el historial crediticio, y de esta manera saber el negocio personal a qué se dedica el usuario en virtud de determinar si el dinero retornará o no. Asimismo, Aranguiz y Gallegos (2018), manifiestan que el riesgo crediticio es la dimensión de riesgo que corre una entidad cuando está a punto de perder los ingresos debido a la consecuencia de factores externos teniendo en cuenta que algunas entidades tienen un monto de morosidad alto la cual inhibe que éstas no sean sostenibles. De acuerdo a Abreu y Ayres (2019), el peligro crediticio se entiende a la situación en que no sabemos lo que va suceder en el tiempo y que, si estos clientes tendrán los pagos puntuales, es una incertidumbre.

A su vez, Valizadeh et al. (2019) indican que la evaluación de créditos en las entidades se utiliza como una herramienta, con el propósito de brindar ciertas políticas de evaluación de los créditos y supervisión, para que las actividades de operación se desarrollen de manera adecuada tomando buenas decisiones en las distintas actividades de inversión, financiamiento y operación. Es por ello que una empresa financiera debe aplicar una evaluación en donde sea más acertada, con el fin de evitar la incobrabilidad de los pagos y deudas del cliente, porque con la información brindada se podrá realizar un análisis general de los créditos de la empresa, permitiendo establecer una gestión en donde la comunicación y el ambiente sea más fluida; pero siempre se deben ir actualizando los filtros con el propósito de lograr que la entidad tenga un menor porcentaje de error.

Según, Chávez et al. (2021) la evaluación de créditos son todos los métodos de selección que se analizan para que sea posible el otorgamiento

de un crédito que se emplean de manera constante en las solicitudes de créditos; para ello, se debe verificar las ponderaciones que se obtienen de acuerdo a las estadísticas, las cuales arrojan como resultados ciertos puntajes, que son una de las características financieras más importantes. Asimismo, también se evalúa el historial crediticio, siendo la clave para solicitar y aprobar el crédito, todo esto conllevará a conocer si el solicitante logrará cancelar en fecha los pagos o cuotas del crédito solicitado.

Mientras que, Lescay (2021) menciona que si la evaluación de créditos no se realiza de manera eficiente se dará origen a los riesgos de crédito, que llegan a surgir cuando el cliente es incapaz de cumplir con las obligaciones ya acordadas, presentándose el conocido riesgo del incumplimiento, como también, el riesgo del mercado, que se centra en las pérdidas financieras que afectará notoriamente si el cliente no cumple con lo establecido. Es por eso, que para que todo ello no ocurra, es indispensable que la entidad cuente con plan de riesgos de créditos, es un tema de suma importancia, porque permite conocer y medir el posible problema que pueda originar cuando este llega a ocurrir, la cantidad de crédito que se otorgó, en donde la empresa ya tendrá alternativas de solución, de donde podrá asumir cierta responsabilidad o si es posible recuperar ante el posible incumplimiento del cliente. Por eso es necesario contar y aplicar una buena evaluación de crédito desde un inicio.

Asimismo, el autor Rocca (2018) manifiesta que la evaluación de créditos es un acuerdo entre el acreedor y el deudor, la persona que presta el dinero y el que recibe el crédito quien se compromete a pagarlo en un futuro. Para ello debe existir una administración efectiva del crédito, porque si se da en crédito un monto de gran magnitud se hace muy costosa referente a la inversión de las cuentas por cobrar, mientras que, si se otorga una cantidad de crédito no muy elevada esto podría provocar que se pierdan las ganancias o beneficios económicos. Para Gonzales (2017), las empresas que se dedican a otorgar créditos, es mayormente porque existe una alta competencia que se origina con el pasar de los tiempos en el mercado; mientras que las empresas van otorgando los créditos, deben desarrollar o

instaurar una buena política de cobranza para que así se maximice la sostenibilidad y rentabilidad de la empresa.

Bajo la misma línea, los autores Almeida y Ramos (2019) afirman que la evaluación de créditos, tiene que establecer lineamientos en donde se podrá determinar, qué tipo de clientes estarán permitidos solicitar un crédito, porque el análisis de crédito ayuda a decidir si el crédito solicitado podrá ser otorgado a un cliente en particular. Todo esto permitirá que los riesgos sean inferiores, ya sea un crédito particular o como empresa, también, facultará contar con un respaldo crediticio cuando se brinde la línea de crédito.

En cambio, Yépez (2018), hace mención que la evaluación de crédito debe focalizarse en sus límites y estándares de crédito, así como en la información recopilada y los resultados obtenidos, pues de esta forma se sabrá si el crédito será otorgado o denegado; así también, permitirá conocer si el cliente tiene una calificación favorable. Los que se encargan de evaluar la aprobación de los créditos son los analistas de crédito, quienes centran su atención en las condiciones, ingresos, capacidad y las condiciones de pago con las que cuenta el cliente. Es por ello que la empresa debe conocer y manejar adecuadamente las políticas de crédito y cobranza con las que esta posee.

Para las dimensiones de la evaluación de créditos, se citó a Morales y Morales (2014), siendo las siguientes: **Conducta:** Es la evaluación acerca del comportamiento y capacidad de pago que poseen los clientes y/o usuarios a través de una valoración de tipo cuantitativa y cualitativa donde se verifica la capacidad que posee para pagar sus cuotas a una determinada institución financiera dentro del plazo fijado. En cuanto a la **capacidad de pago histórica:** Es la destreza del usuario la cual ha generado el dinero suficiente para poder dar cumplimiento a sus obligaciones financieras mediante un estudio cualitativo del riesgo que éste puede tener, es decir, es un análisis de sus ventas y las utilidades la cual genera un flujo de efectivo que le permite poder cubrir dichos pagos.

Respecto a la **capacidad de endeudamiento**: Hace referencia a medir la infraestructura financiera del usuario la cual evalúa la capacidad que este posee teniendo en cuenta que se hace un estudio cuantitativo del peligro que puede tener el usuario. Y finalmente, la **capacidad de pago proyectada**: Estudia la destreza que posee un usuario para poder generar capital suficiente, y de esta manera dar cumplimiento a sus compromisos financieros, teniendo en cuenta el cimiento de la viabilidad de su giro de negocio.

En cuanto a la segunda variable **Morosidad** se citó a López (2014), quien hace mención que es un contexto jurídico en la que un individuo se halla en mora, siendo este un atraso al incumplimiento de un deber de cualquier índole, es decir, se identifica principalmente con la demora en los pagos de una deuda contraída. Así, Periche et al. (2020), manifiesta que la morosidad tiene un gran impacto sobre una empresa bancaria, teniendo en cuenta que dentro de los niveles de morosidad se tiene el conocimiento acerca del pago inoportuno de los clientes, generando complicaciones para la dirección financiera lo cual afecta al giro del negocio.

Según Abebe (2019), la morosidad ocurre cuando un individuo, institución o alguna corporación particular solicita un crédito o préstamo a alguna institución bancaria y se compromete a pagar con la fecha de pago estipulada inicialmente; no obstante, no cumple con el pacto que se ha firmado. En concordancia lo mencionado se alude que la morosidad constituye uno de los factores principales que evocan la crisis de las entidades bancarias lo cual desencadena en la quiebra de las mismas. En tanto, Ruiz (2017) menciona que la variable en estudio son aquellos índices que valoran el porcentaje de los créditos que se han entregado a las personas cuyo pago ha sido retrasado por lo menos en más de tres meses.

Para Ruiz (2017), es un concepto que está vinculado al incumplimiento de las responsabilidades contraídas por el usuario los cuales se resumen en el incumplimiento de las cuotas fijadas. Esta variable genera un conjunto de efectos negativos, tanto para las instituciones que han aprobado el crédito como para el propio usuario lo que genera que ambas partes

adopten medidas contingentes para neutralizar los efectos negativos o daños colaterales. El proceso en el que se incurre cuando un usuario deja de pagar el préstamo o crédito solicitado comprende dos etapas específicas, la primera está asociada a la evaluación de la morosidad en ella se realiza el seguimiento al cliente considerando la fecha o mes en el que ha dejado de cumplir con sus obligaciones. En esta fase es importante que la institución bancaria anime y ponga en marcha diversas estrategias que permitan que el usuario cumpla oportunamente con lo firmado. Luego se tiene a la reprogramación; en esta segunda fase se define con claridad y exactitud que el cliente no puede pagar la deuda que ha contraído por lo que se procede a adoptar las estrategias de acuerdo a la petición del cliente, con la finalidad de apoyar a que el usuario cumpla con el pago del crédito y los intereses generados.

A vista de Abebe (2019), es relevante esclarecer que existen diversos factores o elementos que incitan a la morosidad, dentro de ellos se tiene a los problemas financieros que afrontan los usuarios. Esto se produce generalmente cuando el deudor ha incurrido en prácticas de inversión poco provechosas y con una rentabilidad inferior a lo que esperaba ocasionando que no disponga del músculo financiero necesario para pagar la deuda contraída; esto con el tiempo se convierte en un crédito incobrable si la entidad no cuenta con las herramientas y medidas que se necesitan. Otro causal está asociado a los elementos económicos, en este se especifica que el usuario no posee los ingresos necesarios para cumplir con el pago, ocasionando problemas de rentabilidad y liquidez. Por último, se tiene las razones emocionales, existen clientes morosos que pueden disponer del capital necesario para pagar sus deudas pero no lo hacen, esto a causa del enojo que se produce cuando la institución no aplica las medidas necesarias para gestionar las cobranzas generando que la entidad financiera gaste dinero de manera desmedida en su afán de recuperar el crédito aprobado.

En ese orden de ideas, Hinostroza (2021) determina que en la actualidad no existe una fórmula específica que permita controlar el índice de morosidad o evitar en lo absoluto que los clientes que acuden a las

instituciones bancarias o financieras reduzcan en su totalidad el riesgo a cero. Por ello, es necesario que se considere como actividades centrales la planificación estratégica y la gestión de acciones. También, es importante que se evalúe a detalle y minuciosidad los expedientes de los clientes morosos lo cual se convierte en una herramienta imprescindible para hacer más ligera la carga de créditos y para que la empresa cuente con las medidas preventivas necesarias antes de incurrir a las acciones judiciales. No obstante, las entidades antes de recurrir a estos procesos evalúan otras medidas o alternativas para facilitar el pago de los usuarios, esto a raíz de no minimizar la tasa de clientes. Esta postura resulta muy costosa para la institución puesto que luego se convierte en un problema que genera problemas de liquidez y retrasa el cumplimiento de las metas. En ese sentido Espinoza et al (2020), menciona que la liquidez es fundamental para las acciones, permitiendo desarrollar a las entidades financieras y dar cumplimiento a las normativas de impuesto respecto a lo laboral, teniendo en cuenta que hay casos tardíos.

Para Abebe (2019), la regulación de las carencias de morosidad hace referencia a la consideración de aspectos negativos al momento de realizar la evaluación del crédito. Los conceptos son las operaciones comerciales y el tiempo determinado de pago, dicho plazo no se cumple, se aplicará intereses por el atraso de la cuota. Se debe estipular los intereses acordados entre las partes que están implicadas, debe poseer la opción de reclamo con el propósito de resguardar los derechos de ambas partes y evitar contingencias legales.

Siguiendo a Lopez (2019), los indicadores que hacen posible medir el índice de morosidad que posee una determinada institución financiera respecto a los créditos que ha otorgado en un periodo de tiempo relativo son: Cartera atrasada, representa aquellos créditos que han sido conferidos a las personas o instituciones privadas que no han sido pagadas en su totalidad de acuerdo al cronograma de fechas de vencimiento, pactado por ambas partes y que se configura dentro del sistema como vencidas los cuales pasarán a una cobranza judicial. Cartera de riesgo elevada, se

encuentra integrada por los créditos que han vencido hace varios periodos atrás y que en cobranza judicial han sido reestructuradas; existen situaciones en las que se ha recurrido a la amortización de créditos en virtud de flexibilizar el pago y cumplir con la deuda contraída. Cartera pesada, se conceptualiza como el resultado que se deriva del cociente entre los créditos perdidos y los créditos contingentes, es decir, representa aquellas cuotas que son difíciles de recuperar.

De acuerdo a Chalco (2021), la morosidad es un argumento de manera frecuente que involucra a las entidades financieras, cooperativas e instituciones de micro finanzas, se considera que varios autores tienen fundamentos de manera teórica dando cumplimiento a dicha información. Asimismo, Contreras (2020), menciona que la cartera de préstamos, las alternativas y herramientas permiten medir la morosidad en el ratio de los préstamos morosos y en el monto de la totalidad del préstamo, de esta manera la calidad de cartera de la inversión ayuda a acrecentar la reserva para préstamos para morosos.

Según Gárate (2017) el riesgo del usuario está asociado con la falta de pago de las cuotas fijadas en un periodo establecido, estas pueden estar dadas de manera mensual, trimestral o semestral. Por su parte, Guevara (2021), manifiesta que el principal motivo del cierre permanente de las entidades financieras es por falta de pólizas, pues su tasa de morosidad es muy alta durante un ciclo contable. Lo anterior produce que muchas instituciones financieras cierren sus actividades en el mercado o reduzcan sus actividades de manera considerada.

Para Lopez (2019), la liquidez hace que la empresa tenga suficiente solvencia y de esta manera genere una estabilidad para obtener préstamos o créditos a futuro. Asimismo, Rasheed et al (2020), indican que una morosidad tiene que establecer el peligro o la causa, para poder reconocer el tipo de cliente que se exhibe, esta actividad es esencial para emprender cualquier acción o proceso. Para Ruiz (2017), el procedimiento de pago esta asociado con la responsabilidad que asume el cliente o usuario para

pagar su deuda dentro del periodo establecido, mismo que se encuentra pautado de modo tácito en el contrato. Teniendo en cuenta que un contrato es el documento fundamental para tratar con los individuos el incumplimiento de lo pactado, es también, considerado como un cimienta de la data sobre el medio financiero, comercial y/o administrativo de la empresa.

Para Vallejo et al (2021), la morosidad es el contexto a la que llega un usuario que incumple los pagos de manera normativa en el tiempo estipulado. Asimismo, Rijalba, y Rojas (2021), sustentan que la morosidad es uno de los mayores peligros con los que cuenta las entidades financieras. Para poder reducir, las entidades desarrollan provisiones genéricas y de manera específica. Según Hinostroza (2021), la morosidad en una institución financiera se refleja en el incumplimiento de los pagos del crédito otorgado. Se trata de uno de los mayores riesgos con la que puede contar una institución financiera. De acuerdo a García (2018), un cliente moroso es un individuo físico en el contexto financiero y es aplicable a la cuota que éste no cancele.

Según, Abebe (2019) la morosidad es fundamental para las entidades financieras, porque por medio del índice de morosidad se conoce y se evalúa el nivel de productividad y desempeño de las entidades, logrando conocer elementos principales como la tasa de morosidad; que se basa principalmente en el tipo de cartera de crédito que ya está vencido en función a su cartera total. Otro elemento es la cartera de los clientes morosos, en donde da a conocer la morosidad de alto riesgo, que son clientes que no van a cumplir con los pagos según el cronograma ya establecido. Así, como también, la morosidad refinanciada, que se centra en dar una oportunidad mediante la estructuración de un nuevo cronograma al crédito asignado con anterioridad, con el propósito de que se logren regularizar los pagos, mediante la ampliación de las cuotas de pago.

A su vez, los autores, Espinoza et al (2020) indican que la morosidad son los tipos de riesgos que no pueden ser evitados en relación a los sistemas financieros, que son determinados mediante los días de retraso, sin incluir

el tipo de comportamiento y características que presente el cliente, ante esta situación muchas de las entidades financieras tienen un control de dichos riesgos que están establecidos estadísticamente. Mientras que para Chalco (2021), la morosidad son características que presentan los infractores, son situaciones jurídicas en donde es partícipe un deudor por no cumplir con los pagos establecidos de un cierto monto o préstamo de dinero concebido. La morosidad no se relaciona con la pérdida de la entidad, pero si incluye y determina la segmentación y clasificación del crédito, obligando a la institución a realizar una solución o alternativa contable que pueda respaldar cuando el cliente no realice su pago total o parcial de cierto crédito efectuado. Evitando así, un desequilibrio económico que muchas veces perjudican el crecimiento y desarrollo de la entidad financiera.

Bajo el mismo contexto, Gárate (2017), afirma que la morosidad se origina por distintos factores, por los incumplimientos de pagos según el tipo de contrato de crédito que presente el cliente. Asimismo, si se excede de confianza financiera, el cliente no podrá contar ni recibir ciertos servicios y descuentos que están establecidas en las políticas de créditos, es decir, brindar productos, aumentar las ofertas otorgando servicios innecesarios de acuerdo a las necesidades del cliente.

El autor Lopez (2014), define las siguientes dimensiones: **Causas de morosidad:** Dan origen a los riesgos que se relacionan con los ingresos del usuario produciendo problemas dentro de su ámbito social; esto abre una ventana para una vida con preocupaciones. Los **tipos de morosos:** se conoce como morosos a aquellos individuos que dado a los factores internos como externos no han podido cumplir con el pago parcial o total del crédito concedido por la entidad bancaria. Es importante que la entidad bancaria recoja toda la información de cada persona deudora, esto implica identificar con quién se está llevando dicha transacción de crédito y el tipo de cliente moroso; lo anterior permitirá el diseño de estrategias de recuperación de crédito. Por último, los **Aspectos**, que hace mención a desarrollar la regulación de la morosidad se tiene que considerar ciertas

alternativas a fin de reducir el incremento de la tasa de morosidad. Por lo tanto, resulta importante contar con un buen plan de negocio a fin de que se pueda obtener resultados óptimos, se genere mayores ingresos, se cuente con una tasa de clientes adecuada, se fortalezca las relaciones y minimice el grado de incurrir en praxis que generen alteraciones internas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de estudio

El estudio es **básico**, porque se orientó al desarrollo de las teorías mediante conceptos puros, deducidas del marco teórico, su fin fue ampliar el conocimiento de la investigación. (Concytec, 2018, p. 1)

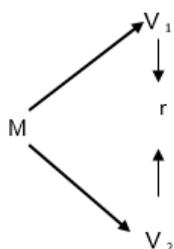
3.1.2. Diseño de investigación

Diseño no experimental, ya que no fue manipulado los temas a investigar, sino que fue orientado a buscar el fenómeno en estudio para su respectivo análisis. (Cabezas et al., 2018, p. 79)

Además, posee un **enfoque cuantitativo**, de acuerdo a Hernández et al (2014) es aquella investigación donde se utilizó datos numéricos para contrastar las hipótesis planteadas inicialmente, es decir, se recurrió al análisis estadístico para comparar las teorías y medir el comportamiento del objeto de estudio (p. 4).

También presenta un **alcance correlacional**, porque se llevó a cabo un breve análisis sobre los aspectos que se relacionan a las variables en estudio. (Cortes e Iglesias, 2004, p. 21)

Esquema:



Donde:

- M** = Muestra
- V1** = Evaluación de créditos
- V2** = Morosidad

r = Relación

3.2. Variables y Operacionalización

Variables

Variable 1: Evaluación de créditos

Variable 2: Morosidad

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

3.3.1. Población

Es un conglomerado de factores que reúne características similares, para la cual fueron extensivos las conclusiones de dicho estudio. (Arias, 2012, p. 81)

La población estuvo conformada por 31 colaboradores de la Caja Trujillo, Tarapoto - 2022.

Criterios de selección

Inclusión: Se incluyó a personal que se encuentra laborando bajo un contrato formal.

Exclusión: Se excluyó a los colaboradores locadores, personal de vigilancia y limpieza.

3.3.2. Muestra

Hace referencia al conjunto que representa de manera finita la cual se extrae de una muestra poblacional que es accesible. Una muestra representativa es todo aquel tamaño que son similares a las de un grupo permitiendo generalizar los resultados que se han obtenido considerado un margen de error significativo. (Arias, 2012, p. 83)

Al ser una cantidad reducida se contempló la totalidad de los colaboradores, por lo tanto, la muestra estuvo compuesta por 31 trabajadores de la Caja Trujillo, Tarapoto - 2022.

3.3.3. Muestreo

Por tratarse de una población pequeña se utilizó como muestra a la misma, es decir, a criterio del investigador y censal. Según Hernández et al (2014) la selección de los factores no va a depender del investigador por características similares.

3.3.4. Unidad de análisis

Fue un trabajador de la Caja Trujillo, Tarapoto - 2022.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

La técnica que se aplicó fue la encuesta, la cual fue posible establecer el nivel de relacionamiento que poseen las variables de estudio a través del diseño de un conjunto de interrogantes elaboradas a partir de las variables.

Instrumento

El instrumento fue el cuestionario que, a vista de Ríos (2017) es el conglomerado de ítems diseñados con el propósito de evaluar una determinada variable de estudio en una muestra específica. (p. 182)

El instrumento que midió la variable de evaluación de créditos fue un cuestionario estructurado con 15 ítems dividido en 4 dimensiones. La escala valoración será: 1 = Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4=Casi siempre, 5= Siempre. La variable fue medida en tres niveles: **Bajo (15 – 35), medio (36 – 55) y alto (56 – 75)**

El instrumento que midió la variable de morosidad fue un cuestionario estructurado con 15 ítems dividido en 3 dimensiones. La escala valoración será: 1 = Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4=Casi siempre, 5= Siempre. La variable fue medida en tres niveles: **Bajo (15 – 35), medio (36 – 55) y alto (56 – 75)**

Validez

Se recurrió al juicio de expertos, los cuáles fueron previamente seleccionados de acuerdo al perfil profesional y al tema que aborda la investigación. Cada uno de los expertos asumió el rol de evaluar y validar los ítems que contienen los instrumentos.

Los resultados de acuerdo a la prueba de validez, se emitieron por el juicio de los expertos, dieron como resultado para la primera variable una validez de 4.6, haciendo referencia a un 92% de similitud, y para la segunda variable dieron como resultado un total de 4.5, el mismo que hizo referencia a un 91% de similitud, determinando un alto nivel de validez para ambos instrumentos.

Confiabilidad

En el proceso de recojo de datos se utilizó la técnica de Alfa de crombrach donde se estableció que el instrumento para que fuera confiable debe contener el valor igual o mayor a 0.7. (Hernández et al., 2014).

Según los resultados obtenidos se calcula la confiabilidad de la variable evaluación de créditos, la cual da como resultado 0,978 que al ser superior a 0,70 resulta significativo; por lo que tiene una fuerte confiabilidad.

Para la variable morosidad, se calcula la confiabilidad, la cual da como resultado 0,977 que al ser superior a 0,70 resulta significativo; por lo que tiene una fuerte confiabilidad.

3.5. Procedimientos

Tuvo sus inicios con la delimitación del problema, luego se estructuró el apartado dos, que tuvo como contenido los antecedentes y autores principales de los temas. Asimismo, se aplicó los cuestionarios, de manera directa la muestra los cuales fueron procesados por el SPSS versión 25. Por último, se redactaron las conclusiones y sugerencias.

3.6. Método de análisis de datos

El estudio se realizó por medio de datos cuantitativos, de modo que, se llevó a cabo el proceso mediante el método estadístico SPSS versión 25. Por otro lado, fue descriptiva debido a que se orienta a los métodos estadísticos para ser expresados en números. Además, para conocer el valor de asociación se aplicó la prueba de normalidad y en función a ello se utilizó el coeficiente de correlación, mismo que permitió contrastar los objetivos e hipótesis planteadas inicialmente en la investigación, cabe destacar que dicho coeficiente toma valores que va desde -1 y 1.

3.7. Aspectos éticos

Se dio conformidad a los principios internacionales, iniciando por el principio de **autonomía**, ya que se tiene la libertad y facilidades para desarrollar la investigación. Así mismo, se tiene el principio de **beneficencia**, pues se orientó a la búsqueda de soluciones que beneficien a la entidad para hacer prevalecer su condición en la que encuentra. **No maleficencia**, ya que no se buscó trasgredir o perjudicar a los participantes. Principio **de justicia** se basó en brindar un trato homogéneo y tolerar las apreciaciones de los demás.

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel de evaluación de créditos a los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022

Tabla 1

Nivel de evaluación de créditos a los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Bajo	15 – 35	9	29 %
Medio	36 - 55	14	45,2 %
Alto	56 - 75	8	25,8 %
Total		31	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado en la Caja Trujillo, Tarapoto.

Interpretación:

Respecto al nivel de evaluación de créditos, es medio en 45,2 %, bajo en 29 % y alto en 25,8 %. Estos resultados se deben a que el personal tiene deficiencias para solucionar inconvenientes administrativos en cuanto a la evaluación de créditos de los clientes; asimismo, a la hora de evaluar un crédito no se analiza de manera adecuada la capacidad de pago del cliente.

4.2. Nivel de evaluación de créditos por dimensiones de los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022

Tabla 2

Nivel de evaluación de créditos por dimensiones de los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022

Dimensiones	Escala	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Conducta	Bajo	5 – 11	10	32,3
	Medio	12 - 18	13	41,9
	Alto	19 - 25	8	25,8
	Total		31	100,0
Capacidad de pago histórica	Bajo	3 – 7	12	38,7
	Medio	8 - 11	11	35,5
	Alto	12 - 15	8	25,8
	Total		31	100,0
Capacidad de endeudamiento	Bajo	4 – 9	9	29,0
	Medio	10 - 15	18	58,1
	Alto	16 - 20	4	12,9
	Total		31	100,0
Capacidad de pago proyectada	Bajo	3 – 7	10	32,3
	Medio	8 - 11	13	41,9
	Alto	12 - 15	8	25,8
	Total		31	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en la Caja Trujillo, Tarapoto.

Interpretación:

En cuanto al nivel de evaluación de créditos según dimensiones: la dimensión de conducta, es medio en 41,9 %, la dimensión de capacidad de pago histórica, es bajo en 38,7%, la dimensión de capacidad de endeudamiento, es medio en 58,1 % y para finalizar la dimensión de capacidad de pago proyectada, es medio en 41,9 %. Siendo la dimensión más sobresaliente la capacidad de endeudamiento, ya que es uno de los factores principales que se evalúa a la hora de otorgar un crédito.

4.3. Nivel de morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022

Tabla 3

Nivel de morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Bajo	15 – 35	11	35,5 %
Medio	36 - 55	14	42,2 %
Alto	56 - 75	6	19,4 %
Total		31	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado en la Caja Trujillo, Tarapoto.

Interpretación:

Respecto al nivel de morosidad, es medio en 42,2 %, bajo en 35,5 % y alto en 19,4 %. Dichos resultados se deben a que el personal no evalúa correctamente los problemas financieros del cliente en el sistema, no explica al cliente las facilidades de pago para evitar caer en morosidad y no informa oportunamente los beneficios de pagar puntual en cuanto al ahorro en intereses.

4.4. Nivel de morosidad por dimensiones de los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022

Tabla 4

Nivel de morosidad por dimensiones de los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022

Dimensiones	Escala	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Causas de la morosidad	Bajo	5 – 11	9	29,0
	Medio	12 - 18	16	51,6
	Alto	19 - 25	6	19,4
	Total		31	100,0
Tipos de morosos	Bajo	5 – 11	9	29,0
	Medio	12 - 18	14	45,2
	Alto	19 - 25	8	25,8
	Total		31	100,0
Aspectos	Bajo	5 – 11	10	32,3
	Medio	12 - 18	12	38,7
	Alto	19 - 25	9	29,0
	Total		31	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en la Caja Trujillo, Tarapoto.

Interpretación:

En cuanto al nivel de morosidad según dimensiones: la dimensión de causas de la morosidad, indicadores es medio en 51,6 %, la dimensión de tipos de morosos, es medio en 45,2 %; finalmente la dimensión de aspectos es medio en 38,7 %. Teniendo así que la dimensión más sobresaliente es las causas de la morosidad, factor que dan origen a los riesgos que se relacionan a los ingresos del usuario produciendo problemas dentro de su ámbito social.

Tabla 5*Prueba de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Evaluación de créditos	,920	31	,023
Morosidad	,947	31	,128

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25***Interpretación:**

Dado que la muestra es menor que 50, se calculó el coeficiente de Shapiro-Wilk, el resultado de significancia de la evaluación de créditos fue de 0.023 que es menor a 0.05 y de la morosidad de 0.128 que es mayor a 0.05, por lo que se tomó la decisión de utilizar el Rho de Spearman para la correlación.

4.5. Relación entre la conducta y la morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022

Tabla 6

Relación entre la conducta y la morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022

			Conducta	Morosidad
Rho de Spearman	Conducta	Coeficiente de correlación	1,000	,962**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	31	31
	Morosidad	Coeficiente de correlación	,962**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	31	31

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

Fuente: Base de datos obtenidos del Spss. V25

Interpretación:

Se contempla la relación entre la conducta y la morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.962 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), en cuanto al coeficiente de determinación ($R^2 = 0.925$), indica que solo el 92.5% de la conducta influye en la morosidad del cliente. Indicando que a una mejor conducta de los clientes se tendrá mejores resultados en cuanto a la disminución del nivel de morosidad de los mismos.

4.6. Relación entre la capacidad de pago histórica y la morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022

Tabla 7

Relación entre la capacidad de pago histórica y la morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022

			Capacidad de pago histórica	Morosidad
Rho de Spearman	Capacidad de pago histórica	Coeficiente de correlación	1,000	,971**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	31	31
	Morosidad	Coeficiente de correlación	,971**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	31	31

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

Fuente: Base de datos obtenidos del Spss.V25

Interpretación:

Se contempla la relación entre la capacidad de pago histórica y la morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.971 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), en cuanto al coeficiente de

determinación ($R^2 = 0.9428$), indica que solo el 94,28% de la capacidad de pago histórica influye en la morosidad del cliente, indicando a que mejor evaluación de la capacidad de pago histórica del cliente, se tendrá mejores resultados en cuanto a la disminución del nivel de morosidad de los mismos.

4.7. Relación entre la capacidad de endeudamiento y la morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022

Tabla 8

Relación entre la capacidad de endeudamiento y la morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022

		Capacidad de endeudamiento		Morosidad	
Rho de Spearman	Capacidad de endeudamiento	Coeficiente de correlación	1,000	,902**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	31	31	
	Morosidad	Coeficiente de correlación	,902**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	31	31	

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

Fuente: Base de datos obtenidos del Spss. V25

Interpretación:

Se contempla la relación entre la capacidad de endeudamiento y la morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0. 902 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor ≤ 0.01), en cuanto al coeficiente de determinación ($R^2 = 0.8136$), indica que solo el 81.36% de la capacidad de endeudamiento influye en la morosidad del cliente, indicando que, a mejor evaluación de la capacidad de endeudamiento del cliente, se tendrá mejores resultados en cuanto a la disminución del nivel de morosidad de los mismos.

4.8. Relación entre la capacidad de pago proyectada y la morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022

Tabla 9

Relación entre la capacidad de pago proyectada y la morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022

		Capacidad de pago proyectada		Morosidad	
Rho de Spearman	Capacidad de pago proyectada	Coeficiente de correlación	1,000	,974**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	31	31	
	Morosidad	Coeficiente de correlación	,974**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	31	31	

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

Fuente: Base de datos obtenidos del Spss. V25

Interpretación:

Se contempla la relación entre la capacidad de pago proyectada y la morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0. 974 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor \leq 0.01), en cuanto al coeficiente de determinación ($R^2 = 0.9486$), indica que solo el 94.86% de la capacidad de pago proyectada influye en la morosidad del cliente, indicando que a mejor evaluación de la capacidad de pago proyectada se tendrá mejores resultados en cuanto a la disminución del nivel de morosidad de los mismos.

4.9. Relación entre la evaluación de créditos y la morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022

Tabla 10

Relación entre la evaluación de créditos y la morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022

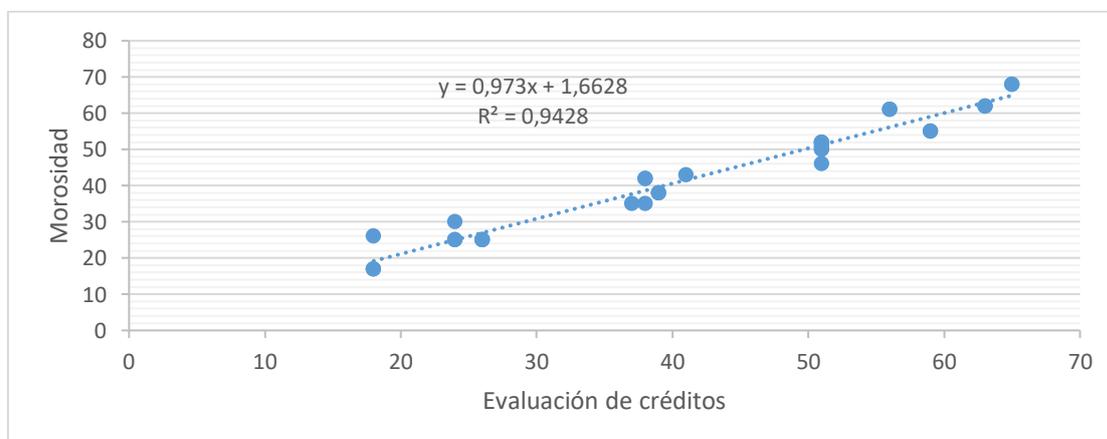
			Evaluación de créditos	Morosidad
Rho de Spearman	Evaluación de créditos	Coefficiente de correlación	1,000	,971**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	31	31
	Morosidad	Coefficiente de correlación	,971**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	31	31

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

Fuente: Base de datos obtenidos del Spss. V25

Figura 1

Gráfico de dispersión entre la evaluación de créditos y la morosidad



Fuente: Base de datos obtenidos del Spss. V25

Interpretación:

Se contempla la relación entre la evaluación de créditos y la morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.971 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), es decir, a una mejor evaluación de crédito se tendrá una mora mucho más controlada y por ende mejores procesos de otorgamiento de créditos.

En cuanto al análisis de la figura de dispersión, solo el 94.28 % de la evaluación de créditos influye en la morosidad en los clientes, la diferencia porcentual se debe a otros factores como el monto otorgado, cuotas pactadas, problemas económicos producto de la inestabilidad social.

V. DISCUSIÓN

En ese capítulo se contrasta los resultados obtenidos con los antecedentes, tendiendo como primer resultado que el nivel de evaluación de créditos, es medio en 45,2% referente a los resultados se deben a que el personal no tiene la capacidad para solucionar inconvenientes administrativos en cuanto a la evaluación de créditos de los clientes. Asimismo, a la hora de evaluar un crédito no se analiza de manera adecuada la capacidad de pago del cliente. Dichos resultados coinciden con lo expuesto por Gonzales (2021), quien indica que, la evaluación del riesgo genera liquidez en el banco, la cual posibilita constatar la factibilidad como una alternativa metodológica para hacer un seguimiento y dar un valor a partir del análisis y la flexibilidad. Asimismo, se diseñaron alternativas y prototipos para evaluar los peligros de liquidez, constituyendo de esta manera un cimiento principal y la propuesta metodológica para encausar mejores resultados. Por otro lado, Alegría (2020), manifestó que existe altas deficiencias respecto a la evaluación del historial crediticio, la cual afecta la gestión, estas falencias del procedimiento crediticios son detectadas por la gerencia general, el departamento de contabilidad y la misma administración de la agencia. Además, se ha podido observar que no existe lineamientos que permiten controlar y dar seguimiento a los movimientos que se ha desarrollado dentro de la institución por lo que existen mayores probabilidades de no cumplir con los objetivos y experimentar una fuga de ingresos y clientes.

Además, el nivel de evaluación de créditos según dimensiones, la dimensión de conducta, es medio en 41,9 %; la dimensión de capacidad de pago histórica, es bajo en 38,7 %, la dimensión de capacidad de endeudamiento, es medio en 58,1 % y para finalizar la dimensión de capacidad de pago proyectada, es medio en 41,9 %. En base a los resultados de las dimensiones se ha obtenido algunas deficiencias productos de los problemas que se dan durante la evaluación de los procedimientos para otorgar créditos a la cartera de clientes. Dichos resultados concuerdan con lo expuesto por Lescay (2021), quien afirma que, a través de la investigación se logró contrastar que la evaluación de

créditos es un instrumento que facilita el cumplimiento del cliente respecto al pago de las tasas o cuotas fijadas inicialmente por la entidad. Además, dicha valoración permite minimizar el riesgo de morosidad conllevando a que la entidad goce de una buena salud financiera y consiga la rentabilidad anhelada. De igual manera, dicha herramienta de gestión permite alcanzar los objetivos delimitados y subsistir por mayor tiempo en el mercado.

Por consiguiente, el nivel de morosidad, es medio en 42,2 %, dichos resultados se deben a que el personal de la institución no evalúa los problemas financieros del cliente en el sistema, no explica de manera oportuna al cliente las facilidades de pago para evitar caer en morosidad, informa los beneficios de pagar puntual en cuanto al ahorro en intereses. Dichos resultados coinciden con lo expuesto por Chávez et al. (2021), quienes mencionaron que, se estableció que el flujo y el procedimiento no se toman en cuenta para la evaluación socioeconómica; por otra parte, mediante la aplicación de la técnica y la revisión de los trámites o procedimientos de manera aleatoria se detectó que el historial crediticio se desarrolla de una forma incorrecta al momento de realizar dicho trámite lo cual provoca un retraso en el incumplimiento de los ingresos y pagos dando lugar al índice de morosidad.

Asimismo, el nivel de morosidad según dimensiones: la dimensión de causas de la morosidad, es medio en 51,6 %, la dimensión de tipos de morosos, es medio en 45,2 %; finalmente, la dimensión de aspectos, es medio en 38,7 %, cuyos resultados indicaron que, a través de los niveles porcentuales, sea deducido que los clientes no tienden a efectuar su pago debido a problemas con su situación económica; siendo esto una de las causas por la que se convierten en morosos. Dichos resultados coinciden con lo expuesto por Hinostroza (2021) quien manifestó que, en la actualidad no existe una fórmula específica que permita controlar el índice de morosidad o evitar en lo absoluto que los clientes que acuden a las instituciones bancarias o financieras reduzcan en su totalidad el riesgo a cero. Por ello, es necesario que se considere como actividades centrales la planificación estratégica y la gestión de acciones. También, es importante

que se evalúe a detalle y minuciosidad los expedientes de los clientes morosos lo cual se convierte en una herramienta imprescindible para hacer más ligera la carga de créditos y para que la empresa cuente con las medidas preventivas necesarias antes de incurrir a las acciones judiciales.

También, existe relación positiva alta y significativa entre la conducta y la morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022. Dichos resultados indicaron que mientras se dé buenos tratos al cliente, este demostrará su capacidad para tomar decisiones que le convengan a fin de poder optar por los servicios de la organización. Estos resultados coinciden con Ruiz (2017), quien indicó que, es un concepto que está vinculado al incumplimiento de las responsabilidades contraídas por el usuario los cuales se resumen en el incumplimiento de las cuotas fijadas. Esta variable genera un conjunto de efectos negativos tanto para las instituciones que han aprobado el crédito como para el propio usuario lo que genera que ambas partes adopten medidas contingentes para neutralizar los efectos negativos o daños colaterales.

En tanto, existe relación positiva alta y significativa entre la capacidad de pago histórica y la morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022, Estos resultados influyeron en el comportamiento que efectúa el cliente durante la función de sus pagos, demostrando de esta manera que no tiende a ser un cliente moroso, esto beneficia a la entidad de poder obtener buenos resultados, dichos resultados coinciden con Bernal et al. (2021), quienes indicaron que, la institución financiera no cuenta con un procedimiento adecuado para dar seguimiento a los créditos y préstamos que han sido otorgados a los clientes. Además, de acuerdo a la evaluación realizada se ha podido notar que existe un alto nivel de clientes que no cumplen con pagar oportunamente sus cuotas de acuerdo al cronograma previsto inicialmente, lo cual ha generado que la entidad financiera experimente situaciones de alta incertidumbre y ambigüedad.

Seguidamente, existe relación positiva alta y significativa entre la capacidad de endeudamiento y la morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022, cuyo resultado demuestra que gran parte de los clientes han llegado hasta el límite del monto total para obtener un crédito. Esto

involucra mucho en su capacidad de poder obtener más adelante algún préstamo de otra entidad financiera. Dichos resultados coinciden con lo expuesto por Periche et al. (2020), quien manifiesta que la morosidad tiene un gran impacto sobre una empresa bancaria, teniendo en cuenta que dentro de los niveles de morosidad se tiene el conocimiento acerca del pago inoportuno de los clientes, generando complicaciones para la dirección financiera lo cual afecta al giro del negocio.

En esa misma línea, existe relación positiva alta y significativa entre la capacidad de pago proyectada y la morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022. Según el resultado establece que el pago proyectado permite al cliente a poder evaluar sus condiciones y deficiencias que presenta, a fin de poder darle un buen manejo a sus recursos y no tener problemas con el pasar de los tiempos. Dichos resultados coinciden con Abebe (2019), quien menciona que, la regulación de las carencias de morosidad hace referencia a la consideración de aspectos negativos al momento de realizar la evaluación del crédito. Los conceptos son: las operaciones comerciales y el tiempo determinado de pago, dicho plazo no se cumple, se aplicará intereses por el atraso de la cuota. Se debe estipular los intereses acordes entre las partes que están implicadas, debe poseer la opción de reclamo con el propósito de resguardar los derechos de ambas partes y evitar contingencias legales.

Finalmente, existe relación positiva alta y significativa entre la evaluación de créditos y la morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022. Esta información indica que, la entidad financiera presenta mayor efectividad a la hora de otorgar el crédito, a través de la evaluación que se da a los clientes con la intención de poder ver si cuenta con antecedentes o algún historial crediticio. Lo expuesto por Aguirre et al. (2020), quienes indicaron que, la evaluación de un crédito inicia con el análisis del historial crediticio del cliente. Teniendo en cuenta que es fundamental ver y evaluar dicho crédito y hacer una investigación profunda para de esta manera generar mayor rentabilidad a la empresa. Por lo mencionado, se entiende que la evaluación del crédito permite tener una mayor certeza del

cumplimiento del pago del cliente generando mayor rentabilidad y ganancias para la organización en su conjunto.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe relación positiva alta y significativa entre la evaluación de créditos y la morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,971 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 94.28 % de la evaluación de créditos influye en la morosidad en los clientes.
- 6.2. El nivel de evaluación de créditos es medio en 45,2 %, referente a los resultados se deben a que el personal tiene deficiencias para solucionar inconvenientes administrativos en cuanto a la evaluación de créditos de los clientes. Asimismo, a la hora de evaluar un crédito no se analiza de manera adecuada la capacidad de pago del cliente.
- 6.3. El nivel de evaluación de créditos según dimensiones: la dimensión de conducta es medio en 41,9 %; la dimensión de capacidad de pago histórica es bajo en 38,7 %, la dimensión de capacidad de endeudamiento es medio en 58,1 %; y para finalizar la dimensión de capacidad de pago proyectada, es medio en 41,9 %.
- 6.4. El nivel de morosidad, es medio en 42,2 %, dichos resultados se deben a que el personal no evalúa correctamente los problemas financieros del cliente en el sistema, no explica al cliente las facilidades de pago para evitar caer en morosidad y no informa oportunamente los beneficios de pagar puntual en cuanto al ahorro en intereses.
- 6.5. El nivel de morosidad según dimensiones: la dimensión de causas de la morosidad es medio en 51,6 %, la dimensión de tipos de morosos es medio en 45,2 %; y finalmente la dimensión de aspectos es medio en 38,7 %.
- 6.6. Existe relación positiva alta y significativa entre la conducta y la morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,962 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$).

- 6.7. Existe relación positiva alta y significativa entre la capacidad de pago histórica y la morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,971 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor ≤ 0.01).
- 6.8. Existe relación positiva alta y significativa entre la capacidad de endeudamiento y la morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,90 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor ≤ 0.01).
- 6.9. Existe relación positiva alta y significativa entre la capacidad de pago proyectada y la morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,974 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor ≤ 0.01).

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al asesor de negocios, evaluar la capacidad de pago que posee cada cliente o usuario; con el objetivo de que los créditos otorgados sean pagados de manera oportuna y se evite moras de los mismos.
- 7.2. Al administrador de agencia, realizar un análisis a la cartera que posee dicha entidad, para poder ver el estado real de los créditos de los clientes, con el objetivo de poder ampliar sus montos crediticios como también ofrecerlos otras promociones.
- 7.3. Al administrador de agencia, que el personal enfatice sus actividades en la recuperación de créditos, más que en la búsqueda y retención de nuevos clientes.
- 7.4. Al administrador de agencia, realizar un análisis exhaustivo de la rentabilidad con el objetivo de poder evaluar el cumplimiento de los objetivos financieros trazados inicialmente por la directiva.
- 7.5. Al administrador de agencia, evaluar el nivel de liquidez con la que cuenta la agencia, como también analizar el alcance de los fines trazados tanto a corto como a mediano plazo.
- 7.6. Al administrador de agencia, capacitar al personal para que este haga adecuadas evaluaciones crediticias, y que la documentación presentada por los clientes sean datos reales.
- 7.7. Al administrador de agencia, mejorar la imagen de la institución en base a mejores promociones en cuanto a las tasas de interés y productos ofertados con el objetivo de poder atraer mayor número de clientes.
- 7.8. Al asesor de negocios, dar facilidades de pago a los clientes con morosidad, como también refinanciar sus créditos para que estos tengan posibilidades de pagar.
- 7.9. Al administrador de agencia, implementar un plan de recuperación y colocación de créditos en función a la base actual de clientes con los que cuenta empresa y que este plan sea de conocimiento de todos los colaboradores.

REFERENCIAS

- Abebe, A. (2019). Loan portfolio and effect of delinquency: (Case of Wisdom Micro finance institution, Soddo Branch). (artículo científico), *Wolaita Sodo University*. <https://core.ac.uk/reader/234695960>
- Abreu, P. Ayres, F. (2019). Estimating credit and profit scoring of a Brazilian credit union with logistic regression and machine-learning techniques. (Artículo científico). *Emerald insight, São Paulo, SP, Brazil*. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/RAUSP-03-2018-0003/full/pdf?title=estimating-credit-and-profit-scoring-of-a-brazilian-credit-union-with-logistic-regression-and-machine-learning-techniques>
- Aguirre, J., Garro, L. y Alcalde, E. (2020), Credit evaluation in microfinance: conceptual mapping from socioformation. (artículo científico). *Universidad Nacional José María Arguedas, Perú*. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n32/a20v41n32p24.pdf>
- Alegría, D. (2020). Weaknesses in the granting of credit of a savings and credit cooperative in Tingo María, Perú. (artículo científico). *Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María - Perú*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8090254>
- Álvarez, W. & Apaza, E. (2020). *Credit and delinquency risk, in the Qoriazo credit and saving cooperative*. *Revista De Investigación Valor Contable*. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1255
- Aranguiz, M., Gallegos, J. (2018). Credit risk analysis, credit scoring model proposal. (Artículo científico). *Universidad Militar Nueva Granada Bogotá, Colombia*. <https://www.redalyc.org/pdf/909/90953767010.pdf>
- Arguezo, E. (2018). Fortalecimiento del control interno en el otorgamiento de los créditos a las mypes, en el banco continental – oficina Huánuco – 2018 (Tesis de maestría). *Universidad Nacional Hemilio Valdizan, Huánuco, Perú*. <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/5060/P CA00038A71.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología*

científica (6ta ed.). Editorial Episteme.
https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION/link/572c1b2908ae2efbfbdbde004/download

Banco Central de Reserva del Perú. (2018). Glosario de Términos Económicos.
<http://www.bcrp.gob.pe/publicaciones/glosario/b.html>

Bedoya, J. (2017). Credit Cycles, Global Liquidity and Monetary Regimes: An Approach for Latin America. (Artículo científico). *Desarrollo y Sociedad*.
<http://www.scielo.org.co/pdf/dys/n78/n78a08.pdf>

Bernal, P., Segura, L., y Oblitas, R. (2021). Design a manual of credit and collection procedures to reduce delay in the company Darcell Servicios Integrados S.R.L. In the city of Jaén in the period 2020. (artículo científico). *Universidad Cesar Vallejo, Moyobamba – Peru*.
<https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1095/1495>

Botta, T., Ribeiro, M. (2019). Effects of credit rating changes on capital structure of Latin American firms. *Revista de Contabilidad de organizaciones*. (Artículo científico). *Universidade de São Paulo, Faculdade de Economia Administração e Contabilidade de Ribeirão Preto*.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/2352/235260267007/235260267007.pdf>

Cabezas, E., Naranjo, D. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
[http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion a la Metodologia de la investigacion científica.pdf](http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf)

Cancino, S. y Cancino, G. (2020). Credit decision-making and information requirements. (Artículo científico). *Grupo Investigación Biotecnología Vegetal*. [https://doi.org/10.15665/dem.v18i\(1\).2140](https://doi.org/10.15665/dem.v18i(1).2140)

Chalco, A. (2021). Estrategias de cobranza y morosidad de una empresa de cobranzas de Lima – 2021. (Tesis de maestría). *Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú*.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72750/Chalco_CA-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y

Chávez, E., Rivera, D., Arguello, V. Arguello, A. (2021). Analysis of the placement of credits and its contribution to the financial system of the Cooperative of Savings and Credit Sumak Samay, 2020. (artículo científico). *Universidad Estatal de Bolívar - Ecuador*. <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol5iss38.2021pp11-23>

Concytec (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - Reglamento RENACYT*. https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf

Contreras, L. (2020). Delinquency of the consumer credit portfolio and its impact on the profitability and liquidity of Banco Mercantil, Banco Universal. (artículo científico). *Universidad Libre Seccional Cúcuta, Colombia*. <http://unilibrecucuta.edu.co/ojs/index.php/gestionyd/article/view/454>

Cortes, M. e Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre metodología de la Investigación* (1ra ed.). Universidad Autónoma del Carmen. http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf

De Almeida, M., Ramos, A. (2019). Expectations and Performance in The Brazilian Northeast Credit Union. (Artículo científico). *Gestão e Regionalidade, Universidade Municipal de São Caetano do Sul, Brasil*. <https://www.redalyc.org/journal/1334/133461134003/133461134003.pdf>

Díaz, C., Valle, Y. (2017). Financial risk in credits to the consumption of the venezuelan banking system 2008-2015. (Artículo científico). *Científica Electrónica de Ciencias Humanas*. <https://www.redalyc.org/pdf/709/70952383002.pdf>

Do Prado, J., De Melo, F. (2019). Analysis of credit risk faced by public companies in Brazil: an approach based on discriminant analysis, logistic regression and artificial neural networks. *Estudios Gerenciales*. (Artículo

científico). *Universidad Icesi, Brasil.*
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/212/21262744002/21262744002.pdf>

Droblyazko, S., Bondarevska, O., Klymenko, D., Pletenetska, S., Pylypenko, O. (2019). Model for Forming of Optimal Credit Portfolio of Commercial Bank. (Artículo científico). *Journal of Management Information & Decision Sciences.* <https://www.abacademies.org/articles/model-for-forming-of-optimal-credit-portfolio-of-commercial-bank.pdf>

Espinoza et al. (2020), *Defaulting: motivating factors for financial managers, in the context of COVID-19.* (artículo científico), Universidad Peruana Unión, Perú. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1395/1748

Gárate, J. (2017). Relación entre Gestión del Riesgo Crediticio y Morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental, Moyobamba, 2016. (Tesis de maestría), *Universidad Cesar Vallejo, Moyobamaba, Perú.* https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31207/garate_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García, V. (2018). Análisis de la cartera de créditos de la banca pública ecuatoriana (2008-2017). *Revista Científica Uisrael. Ecuador.* <https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/rcui/article/download/76/89>

Gonzales, A. (2017). Análisis en el Otorgamiento de los Créditos Comerciales en la Empresa Industrial Litografía Manix S.A.C., 2015-2016. LIMA. (Tesis de maestría), *Universidad Peruana de las Américas, Lima, Perú.* http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/90/archivote_sis%206.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gonzales, A. (2021). Methodology for the Evaluation of the Liquidity Risk at the Credit Bank and Commerce. (artículo científico). *Banco de Crédito y Comercio, Cuba.* http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2308-01322021000100016&script=sci_arttext&tIng=en

Guevara, J. (2021). Morosidad y Calidad de cartera de créditos en la CMAC-Sullana. S.A. Chiclayo. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46902/ram%
%c3%adrez_njp-sd.pdf?sequence=1&isallowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46902/ram%c3%adrez_njp-sd.pdf?sequence=1&isallowed=y).

Guillen, M. (2020). Credit management audit and the profitability of the prisma microfinance savings and credit cooperative (2014-2017). (artículo científico). Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima – Perú. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/download/17466/14853/62062>

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). McGraw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hinostroza, H. (2021). Credit management and default of banco pichincha del Perú, period 2019. *Universidad Nacional del Callao Callao, Perú*. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/download/20354/16718/69741>

Isla, J. y Shupingahua, L. (2019), *Otorgamiento de créditos y su incidencia en la rentabilidad de la Compañía Peruana de Servicios S.A.C, Tarapoto 2017*. (Tesis de maestría), Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39652/Isla_GJ-Shupingahua_PLI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lescay, E. (2021). Evaluation of edafoclimatic and demographic indicators in cooperatives of credits and services of Jiguaní municipality. (artículo científico). *Instituto de Información Científica y Tecnológica – Cuba*. <https://www.redalyc.org/journal/6378/637869395007/637869395007.pdf>

Lopez, C. (2019). Tipo de crédito microempresa y su influencia en la morosidad en los clientes de la Financiera Crediscotia, Provincia de San Martín 2019. (Tesis de Maestría). *Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44542/L%
%c3%b3pez_GCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44542/L%c3%b3pez_GCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

López, R. (2014) Índice de Morosidad. Barcelona, España.

Lozano, L. (2021). *Colocación de créditos y productividad laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita, Tarapoto, 2019*. (tesis de maestría).

- Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63115/Lozano_SLDC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mamani, L., Quilla, Y., Portillo, H., Sánchez, J., Lupaca, Y., Cusilayme, H. (2021). Socioeconomic factors influencing delinquency in a small credit union during the COVID -19 pandemic. (artículo científico). *Universidad Peruana Unión, Perú.*
<http://www.revistagestionar.com/index.php/rg/article/view/4/4>
- Martínez, D., Bucio, C. and Ortiz, E. (2021). *Dynamic copulas in the defaulting index of the consumer credit in Mexico.* *Lúmina* 22.
<https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/Lumina/article/view/4132/6438>
- Morales J., y A. Morales (2014), *Créditos y cobranzas.* Grupo Editorial Patria. San Juan, México.
https://www.academia.edu/35810501/Credito_y_cobranza_Jose_Antonio_Morales_Castro_FREELIBROS_ORG
- Palacín, M., Canto, F., Di Pietro, F. (2019), Trade credit versus bank credit: a simultaneous analysis in European SMEs. (Artículo científico), *Small Business Economics.* <https://doi.org/10.1007/s11187-018-0101-x>
- Periche, G., Ramos, E. y Chamolí, A. (2020), *Delinquencias in the confinement of Covid-19 in the Rural Savings and Root Credit Fund, Perú.* (artículo científico), Universidad César Vallejo, Perú.
<https://doi.org/10.33554/riv.14.4.801>
- Pineda, E., Peña, A. (2020). Credit risk rating in agricultural producers in Paraguay, 2018. (Artículo científico). *Universidad Nacional de Asunción, San Lorenzo, Paraguay.* <http://revista-ucsa-ct.edu.py/ojs/index.php/ucsa/article/view/38/38>
- Ramalho, P., Ribeiro, S. (2017). Performance of microcredit banks: the offering process in the credit agent's perspective. (Artículo científico). *Universidade Estadual de Maringá Maringá, Brasil.*
<https://www.redalyc.org/pdf/3073/307350907001.pdf>

- Rasheed, A., Odunayo, O., Kareem, A., Samson, O. (2020). Effects of corporate governance and credit policies on delinquency management of microfinance banks in Nigeria. (artículo científico), *International Academic Journal of Economics and Finance*. https://iajournals.org/articles/iajef_v3_i5_166_190.pdf
- Rijalba, P., Rojas, J. (2021). Microfinance, delinquencies and financial inclusion in the province from Piura, 2000 –2018. *Revista Científica Multidisciplinar. Perú*. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/878/1201>
- Rivera, M., Toro, E., Vidaurre, W., Urbina, M., Chapoñan, E. (2021). Credit risk management to deal with bank delay. (Artículo científico). *Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Chiclayo, Perú*. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1873/2430>
- Ríos, R. (2017) Metodología para la investigación y redacción. (3° Ed.) Servicios Académicos Intercontinentales S.L. España. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2017/1662/1662.pdf>
- Rocca, E. (2018). Determinants of credit supply to Micro, Small and Medium enterprises by financial institutions (Artículo científico). *Universidad Politécnica de Cartagena, Colombia*. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/tec/v12n1/1659-3359-tec-12-01-19.pdf>
- Rodríguez, M. (2021). *Estudio Comparativo de las Ventas a Crédito y Morosidad por Efecto de la Pandemia en la Empresa Loreto Distribuciones SAC 2018 – 2021*. (tesis en maestría). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto – Peru. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73832/Rodriguez_BM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ruiz, H. (2017). Design of a mathematical model for the qualification of delinquent clients in a commercial entity through the methodologies of decision trees, discriminant analysis and logistic regression. (artículo científico). *Universidad Internacional del Ecuador, Ecuador*. <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/334/330>
- Valizadeh, E., Kashani, N., Rezaei, G. (2019). Learning about the role of market capital in improving the credit system of banks for knowledge of production

and employment. (Artículo científico). *Universidad Peruana Unión, Perú*.
<https://apuntesuniversitarios.upeu.edu.pe/index.php/revapuntes/article/view/671/753>

Vallejo, J., Torres, D., Maribel, J. (2021). Banking system arrears due to the effects of the pandemic. *Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Ecuador*. https://redib.org/Record/oai_articulo3284785-morosidad-del-sistema-bancario-producido-por-efectos-de-la-pandemia

Vilca, C., Torres, J. (2021). Credit risk management and delinquency rate in collaborators of a financial institution in the department of Puno. (Artículo científico). *Universidad Peruana Unión, Juliaca, Perú*.
https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1632/1915

Yépez, Y. (2018). Credit risk management and its influence on the level of delinquency of the financial company Credinka S.A. - Agencia Quillabamba - Period 2015. (Artículo científico). *Universidad Andina del Cusco, Cusco, Perú. Universidad Andina del Cusco, Cusco, Perú*.
<https://revistas.uandina.edu.pe/index.php/Yachay/article/view/94/91>

Zaslavska, O., Potyshniak, O., Poliakova, Y., Prokhorchuk, S., Nezdoimynoha, O. (2020). Synchronization of Credit Risks of Commercial Banks. (Artículo científico). *Journal of Management Information and Decision Sciences*.
<https://www.abacademies.org/articles/SYNCHRONIZATION%20OF%20CREDIT%20RISKS%20OF%20COMMERCIAL%20BANKS-1532-5806-23-2-178.pdf>

ANEXOS

Matriz de Operacionalización de variables

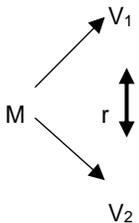
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1: Evaluación de créditos	El objetivo de evaluar los créditos es determinar la calidad moral y capacidad administrativa de los clientes, a través de un análisis cualitativo del riesgo del deudor, que incluye evaluar la calidad y veracidad de la información del cliente, el desempeño en el pago de sus obligaciones con los bancos y con otros acreedores, liderazgo y las consecuencias en su operación. (Morales y Morales, 2014, p. 27)	Es el conjunto de acciones que determinan si una persona está apta para otorgarle un microcrédito. Se caracteriza por dar a conocer si un cliente tiene la voluntad y la capacidad de pago para honrar su obligación.	Conducta	Calidad moral	Ordinal
			Capacidad de pago histórica	Capacidad administrativa	
				Compromisos financieros	
			Capacidad de endeudamiento	Operación histórica	
				Estructura financiera	
			Capacidad de pago proyectada	Riesgo financiero	
Generar efectivo en el futuro					
V2: Morosidad	López (2014), Es la situación jurídica en la que un obligado se encuentra en mora, siendo ésta el retraso en el cumplimiento de una obligación, de cualquier clase que ésta sea, aunque suele identificarse principalmente con la demora en el pago de una deuda exigible.	Incumplimiento en el pago de créditos entregados en el momento de su vencimiento. Este comportamiento depende de ciertos factores como económicos, personales y técnicos.	Causas de la morosidad	Liquidez y problemas financieros	Ordinal
				Económicas	
				Circunstanciales	
				Cultural	
			Tipos de morosos	Morosos fortuitos	
				Morosos intencionales	
				Morosos negligentes	
				Morosos circunstanciales	

				Morosos despreocupados	
			Aspectos	Manejo por plazos de pago	
				Condicionar los intereses entre partes	

Matriz de consistencia

Título: Evaluación de créditos y morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto - 2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre la evaluación de créditos y la morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022?</p> <p>Problemas específicos: P1: ¿Cuál es el nivel de evaluación de créditos de los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022? P2: ¿Cuál es el nivel de evaluación de créditos por dimensiones de los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022? P3: ¿Cuál es el nivel de morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022? P4: ¿Cuál es el nivel de morosidad por dimensiones de los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022? P5: ¿Cuál es la relación entre la conducta y la morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022? P6: ¿Cuál es la relación entre la capacidad de pago histórica y la morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la evaluación de créditos y la morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022.</p> <p>Objetivos específicos: O1: Identificar el nivel de evaluación de créditos de los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022. O2: Analizar el nivel de evaluación de créditos por dimensiones de los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022. O3: Describir el nivel de morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022. O4: Conocer el nivel de morosidad por dimensiones de los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022. O5: Establecer la relación entre la conducta y la morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022. O6: Explicar la relación entre la capacidad de pago histórica y la morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022.</p>	<p>Hipótesis general: Hi: Existe relación significativa entre la evaluación de créditos y la morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022. Ho: No existe relación significativa entre la evaluación de créditos y la morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022</p> <p>Hipótesis específicas: H1: El nivel de evaluación de créditos de los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022, es alta. H2: El nivel de evaluación de créditos por dimensiones de los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022, es alta. H3: El nivel de morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022, es alta. H4: El nivel de morosidad en los clientes por dimensiones de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022, es alta. H5: Existe relación positiva alta y significativa entre la conducta y la morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022. H6: Existe relación positiva alta y significativa entre la capacidad de pago histórica y la morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022.</p>	<p>Técnica: La encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>

<p>P7: ¿Cuál es la relación entre la capacidad de endeudamiento y la morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022?</p> <p>P8: ¿Cuál es la relación entre la capacidad de pago proyectada y la morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022?</p>	<p>O7: Identificar la capacidad de endeudamiento y la morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022.</p> <p>O8: Determinar la capacidad de pago proyectada y la morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022.</p>	<p>H7: Existe relación positiva alta y significativa entre la capacidad de endeudamiento y la morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022.</p> <p>H8: Existe relación positiva alta y significativa entre la capacidad de pago proyectada y la morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022.</p>												
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones												
<p>Tipo: Básica, enfoque cuantitativo Diseño: No experimental- Correlacional De corte: transversal</p>  <p>Donde: M = Muestra V1 = Evaluación de créditos V2= Morosidad I = Relación</p>	<p>Población. Estuvo conformada por 31 trabajadores de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022.</p> <p>Muestra. Estuvo conformada por 31 trabajadores de la Caja Trujillo, Tarapoto, 2022.</p>	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Variables</th> <th style="text-align: center;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Evaluación de créditos</td> <td>Conducta</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de pago histórica</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de endeudamiento</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Morosidad</td> <td>Capacidad de pago proyectada</td> </tr> <tr> <td>Causas de la morosidad</td> </tr> <tr> <td>Tipos de morosos</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Aspectos</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Evaluación de créditos	Conducta	Capacidad de pago histórica	Capacidad de endeudamiento	Morosidad	Capacidad de pago proyectada	Causas de la morosidad	Tipos de morosos		Aspectos
Variables	Dimensiones													
Evaluación de créditos	Conducta													
	Capacidad de pago histórica													
	Capacidad de endeudamiento													
Morosidad	Capacidad de pago proyectada													
	Causas de la morosidad													
	Tipos de morosos													
	Aspectos													

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Evaluación de créditos

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca de la evaluación de créditos. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta queierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

EVALUACIÓN DE CRÉDITOS		Opciones de respuesta				
Nº	Criterios de evaluación	1	2	3	4	5
Conducta						
1	Considera que sus colegas analistas tienen la calidad moral para la evaluación de créditos de los clientes.					
2	Considera que sus colegas analistas cumplen los principios y valores institucionales a la hora de evaluar un crédito.					
3	Considera que sus colegas tienen la capacidad para solucionar inconvenientes administrativos en cuanto las evaluación de créditos de los clientes.					
4	Sus colegas tienen conocimiento de todos los requisitos que el cliente debe presentar el cliente.					

5	La institución les capacita sobre sus funciones a realizar.					
Capacidad de pago histórica						
6	A la hora de evaluar un crédito analiza los compromisos financieros del cliente.					
7	A la hora de evaluar un crédito analiza la capacidad de pago del cliente.					
8	Evalúa su historial crediticio del cliente.					
Capacidad de endeudamiento						
9	Analiza la estructura financiera del cliente a la hora de evaluar su crédito.					
10	Considera que la estructura financiera es un factor para poder determinar el monto a dar al cliente.					
11	Evalúa los riesgos financieros del cliente.					
12	Considera que los riesgos financieros es un indicador para determinar el monto aprobado a desembolsar.					
Capacidad de pago proyectada						
13	Analiza al cliente la capacidad de generar efectivo en el futuro					
14	Evalúa al cliente el tipo de inversión que desea realizar con el prestamos solicitado					
15	Se evalúa los compromisos financieros del cliente					

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Morosidad

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca de la Morosidad. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

MOROSIDAD		Opciones de respuesta				
Nº	Criterios de evaluación	1	2	3	4	5
Causas de la morosidad						
1	Evalúa la liquidez del cliente a la hora de evaluar un crédito.					
2	Analiza la capacidad de pago del cliente cuando solicita un crédito.					
3	Evalúa los problemas financieros del cliente en el sistema.					
4	Evalúa las condiciones económicas del cliente.					
5	Evalúa las condiciones culturales a la hora de evaluar un crédito al cliente.					
Tipos de morosos						

6	Evalúa las condiciones del cliente para evitar morosos fortuitos.					
7	Detecta en su cartera de clientes personas con morosidad intencionada.					
8	Detecta en su cartera de clientes personas con morosidad negligente.					
9	Detecta en su cartera de clientes personas con morosidad circunstancial.					
10	Ayuda al cliente a evitar caer en morosidad.					
Aspectos						
11	Ayuda al cliente a manejar sus créditos por plazos de pago.					
12	Explica al cliente al facilidades de pago para evitar caer en morosidad.					
13	Explica al cliente los beneficios de pagar puntual en cuanto al ahorro en intereses.					
14	Explica al cliente los beneficios de no caer en morosidad.					
15	Explica al cliente las condiciones y términos de pago antes de emitir un préstamo.					

Validación de los instrumentos de investigación

Variable	Nº	Especialidad	Promedio de validez	Opinion del experto
Evaluación de créditos	1	Metodologo	4.4	Coherente y aplicable
	2	Especilista	4.7	Coherente y aplicable
	3	Especilista	4.7	Coherente y aplicable
Morosidad	1	Metodologo	4.4	Coherente y aplicable
	2	Especilista	4.6	Coherente y aplicable
	3	Especilista	4.6	Coherente y aplicable

Validación de los instrumentos de investigación

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Keller Sánchez Dávila
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Docente metodólogo
 Instrumento de evaluación : Cuestionario. Evaluación de créditos.
 Autor (s) del instrumento (s) : Segundo Edgar Pizango Tenazoa

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	INDICADORES				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Evaluación de créditos.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Evaluación de créditos.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Evaluación de créditos.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					44	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4 Buena $4.4 \times 0.20 \times 100 = 88\%$

Tarapoto 14 de octubre de 2022


 Dr. Keller Sánchez Dávila
 DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Jhon Erick Marín Ramírez
 Institución donde labora : Asesor Comercial – Financiera Confianza
 Especialidad : Maestro en Administración de Negocios
 Instrumento de evaluación : Cuestionario. Evaluación de créditos.
 Autor (s) del instrumento (s) : Segundo Edgar Pizango Tenazoa

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Evaluación de créditos.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Evaluación de créditos.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Evaluación de créditos.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento muestra coherencia entre indicadores y enunciados, por lo que procede su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: = 4.7 Buena $4.7 \times 0.20 \times 100 = 94\%$



 MBA. Jhon Erick Marín Ramirez
 ECONOMISTA

Tarapoto 13 de octubre de 2022

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Yubisa Gonzales Catpo
 Institución donde labora : Funcionaria de Negocios consumo - Crediscotia
 Especialidad : Maestra en Administración de Negocios
 Instrumento de evaluación : Cuestionario. Evaluación de créditos.
 Autor (s) del instrumento (s) : Segundo Edgar Pizango Tenazoa

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los Items están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los items del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Evaluación de créditos.					X
ORGANIZACIÓN	Los Items del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los Items del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los Items del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Evaluación de créditos.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los Items del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los Items del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Evaluación de créditos..					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los Items concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento muestra coherencia entre indicadores y enunciados, por lo que procede su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: = 4.7 Buena $4.7 \times 0.20 \times 100 = 94\%$

Tarapoto 13 de octubre de 2022


 Sello personal y firma
MBA. Yubisa Gonzales Catpo
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Keller Sánchez Dávila
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Docente metodólogo
 Instrumento de evaluación : Cuestionario. Morosidad.
 Autor (s) del instrumento (s) : Segundo Edgar Pizango Tenazoa

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Morosidad .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Morosidad .				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Morosidad .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		44				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

Instrumento coherente y aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4

Tarapoto 14 de octubre de 2022


 Dr. Keller Sánchez Dávila
 DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Jhon Erick Marín Ramírez
 Institución donde labora : Asesor Comercial – Financiera Confianza
 Especialidad : Maestro en Administración de Negocios
 Instrumento de evaluación : Cuestionario. Morosidad.
 Autor (s) del instrumento (s) : Segundo Edgar Pizango Tenazoa

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Morosidad .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Morosidad .				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Morosidad .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.			X		
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

Los enunciados son coherentes con cada indicador por lo que procede su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6 Buena 4.6 X 0.20 X100 = 92%



 MBA. Jhon Erick Marín Ramírez
 ECONOMISTA

Tarapoto 13 de octubre de 2022

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Yubisa Gonzales Catpo
 Institución donde labora : Funcionaria de Negocios consumo - Crediscotia
 Especialidad : Maestra en Administración de Negocios
 Instrumento de evaluación : Cuestionario. Morosidad.
 Autor (s) del instrumento (s) : Segundo Edgar Pizango Tenazoa

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

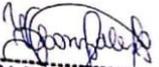
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Morosidad .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Morosidad .					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Morosidad .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

Los enunciados son coherentes con cada indicador por lo que procede su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6 Buena $4.6 \times 0.20 \times 100 = 92\%$


 MBA. Yubisa Gonzales Catpo
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO

Tarapoto 13 de octubre de 2022

Sello personal y firma

Confiabilidad de los instrumentos de investigación

Análisis de confiabilidad de Evaluación de créditos

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	31	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	31	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,978	15

Análisis de confiabilidad de Morosidad

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	31	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	31	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,977	15

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



Crece con Nosotros

PARA:

Escuela de Posgrado

Universidad Cesar Vallejo - Tarapoto

Se hace de conocimiento a los señores de la escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo – Tarapoto, que el CPC. **Segundo Edgar Pizango Tenazoa**, estudiante de Maestría en Administración de Negocios MBA, recurrió a mi despacho para solicitarme el permiso para la realización de su proyecto que lleva por título **“Evaluación de crédito y morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto– 2022.”**, el que fue aceptado y autorizado para que el estudiante pueda usar el nombre de la empresa, tomar los datos que considere necesario y aplicar su instrumento de investigación con fines académicos.

Tarapoto, 03 de diciembre del 2022

Atentamente



Ricardo Carlos Jonas Joffre Luis
Administrador de Agencia
CAJA TRUJILLO

Sede Institucional
Jr. Francisco Pizarro 460
Trujillo - Perú
Teléfonos:
(Desde La Libertad) 47-1000
(Código de área local) 0601-1-4700
www.cajatrujillo.com.pe

Base de datos estadísticos

Variable 1: Evaluación de créditos

Nº	p1	p2	p3	p4	p5	sub total	p6	p7	p8	sub total	p9	p10	p11	p12	sub total	p13	p14	p15	sub total	TOTAL
1	2	3	3	2	2	12	2	3	3	8	3	2	2	3	10	2	3	3	8	38
2	3	3	4	4	4	18	3	3	3	9	4	4	3	3	14	3	3	4	10	51
3	1	1	1	2	2	7	1	1	1	3	1	2	1	1	5	1	1	1	3	18
4	1	2	2	2	1	8	1	2	2	5	2	1	1	2	6	1	2	2	5	24
5	3	4	3	4	3	17	3	4	4	11	3	3	3	4	13	3	4	3	10	51
6	1	2	2	2	2	9	1	2	2	5	2	2	1	2	7	1	2	2	5	26
7	4	4	4	3	4	19	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	59
8	3	2	3	2	3	13	3	2	2	7	3	3	3	2	11	3	2	3	8	39
9	4	4	5	3	3	19	4	4	4	12	1	3	4	4	12	4	4	5	13	56
10	5	4	5	4	5	23	5	4	4	13	1	5	5	4	15	5	4	5	14	65
11	4	4	4	5	5	22	4	4	4	12	4	5	4	4	17	4	4	4	12	63
12	3	2	4	3	2	14	3	2	2	7	4	2	3	2	11	3	2	4	9	41
13	2	3	2	2	2	11	2	3	3	8	4	2	2	3	11	2	3	2	7	37
14	4	3	4	2	3	16	4	3	3	10	4	3	4	3	14	4	3	4	11	51
15	2	2	1	1	2	8	2	2	2	6	1	2	2	2	7	2	2	1	5	26
16	2	3	3	2	2	12	2	3	3	8	3	2	2	3	10	2	3	3	8	38
17	3	3	4	4	4	18	3	3	3	9	4	4	3	3	14	3	3	4	10	51
18	1	1	1	2	2	7	1	1	1	3	1	2	1	1	5	1	1	1	3	18
19	1	2	2	2	1	8	1	2	2	5	2	1	1	2	6	1	2	2	5	24
20	3	4	3	4	3	17	3	4	4	11	3	3	3	4	13	3	4	3	10	51
21	2	3	3	2	2	12	2	3	3	8	3	2	2	3	10	2	3	3	8	38
22	3	3	4	4	4	18	3	3	3	9	4	4	3	3	14	3	3	4	10	51
23	1	1	1	2	2	7	1	1	1	3	1	2	1	1	5	1	1	1	3	18
24	1	2	2	2	1	8	1	2	2	5	2	1	1	2	6	1	2	2	5	24
25	3	4	3	4	3	17	3	4	4	11	3	3	3	4	13	3	4	3	10	51
26	1	2	2	2	2	9	1	2	2	5	2	2	1	2	7	1	2	2	5	26
27	4	4	4	3	4	19	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	59
28	3	2	3	2	3	13	3	2	2	7	3	3	3	2	11	3	2	3	8	39
29	4	4	5	3	3	19	4	4	4	12	1	3	4	4	12	4	4	5	13	56
30	5	4	5	4	5	23	5	4	4	13	1	5	5	4	15	5	4	5	14	65
31	4	4	4	5	5	22	4	4	4	12	4	5	4	4	17	4	4	4	12	63

Variable 2: Morosidad

Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	sub total	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	sub total	pr11	pr12	pr13	pr14	pr15	sub total	TOTAL
1	2	3	3	3	2	13	3	3	5	3	2	16	3	3	2	3	2	13	42
2	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	4	19	50
3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	2	7	17
4	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	1	7	2	2	2	2	2	10	25
5	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	52
6	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	1	7	2	2	2	2	2	10	25
7	4	4	4	4	1	17	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	3	18	55
8	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	2	3	2	3	2	12	38
9	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	4	5	3	5	3	20	61
10	5	4	4	5	5	23	5	4	5	4	5	23	4	5	4	5	4	22	68
11	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	5	22	62
12	3	2	2	4	3	14	3	2	3	2	3	13	2	4	3	4	3	16	43
13	2	3	3	2	2	12	2	3	2	3	2	12	3	2	2	2	2	11	35
14	4	3	3	4	4	18	4	3	4	3	4	18	3	4	2	4	2	15	51
15	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	2	10	2	1	1	1	1	6	25
16	2	3	3	3	2	13	1	2	2	2	2	9	3	3	2	3	2	13	35
17	3	3	3	4	3	16	1	3	2	2	3	11	3	4	4	4	4	19	46
18	1	1	1	1	1	5	3	2	4	4	1	14	1	1	2	1	2	7	26
19	1	2	2	2	1	8	4	3	1	3	1	12	2	2	2	2	2	10	30
20	3	4	4	3	3	17	4	4	3	3	3	17	4	3	4	3	4	18	52
21	2	3	3	3	2	13	3	3	5	3	2	16	3	3	2	3	2	13	42
22	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	4	19	50
23	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	2	7	17
24	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	1	7	2	2	2	2	2	10	25
25	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	52
26	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	1	7	2	2	2	2	2	10	25
27	4	4	4	4	1	17	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	3	18	55
28	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	2	3	2	3	2	12	38
29	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	4	5	3	5	3	20	61
30	5	4	4	5	5	23	5	4	5	4	5	23	4	5	4	5	4	22	68
31	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	5	22	62

Autorización de la organización para publicar la identidad en los resultados de las investigaciones



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos generales:

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN	RUC: 20132243230
CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE TRUJILLO S.A	
Nombre del titular o representante legal	
Nombres y Apellidos JOFFRE LUIS RIOS CARDENAS	DNI: 44146178

Consentimiento:

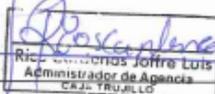
De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "I" del Código de Ética en investigación de la Universidad César Vallejo, autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Evaluación de créditos y morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto - 2022	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Administración de negocios – MBA	
Autor: Nombres y Apellidos Segundo Edgar Pizango Tenazoa	DNI: 72483752

En caso de no autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y fecha: Tarapoto 03 de diciembre del 2022.

Firma:



(Titular o Representante legal de la institución)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RAMIREZ GARCIA GUSTAVO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Evaluación de créditos y morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto - 2022", cuyo autor es PIZANGO TENAZOA SEGUNDO EDGAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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.

TARAPOTO, 06 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RAMIREZ GARCIA GUSTAVO DNI: 01109463 ORCID: 0000-0003-0035-7088	Firmado electrónicamente por: RRAMIREZGA24 el 02-01-2023 18:39:39

Código documento Trilce: TRI - 0475400