



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Evaluación del Crédito y Control de Morosidad de una Entidad
Financiera de Ate, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración**

AUTORA:

Cavero Cabrera, Wendy Rosario (orcid.org/0000-0002-1565-7502)

ASESORA:

Mag. Maurtua Gurmendi, Luzmila Gabriela (orcid.org/000-0002-0812-3473)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA - PERÙ

2022

Dedicatoria

A mi padre que está en el cielo por estar presente siempre en cada instante de mi vida lo amo mucho y a mis hijas que son mi motivación.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por la fuerza que siempre recibo para seguir adelante y cumplir mis metas.

A mi familia por el soporté y la motivación a no decaer y seguir adelante, a mi padre por el gran amor espiritual y eterno que impulsa a seguir creciendo y en todos los aspectos de mi vida.

En especial a la profesora Mg. Luzmila Gabriela Maurtua Gurmendi por su apoyo y paciencia, quien nos motivó siempre para mejorar el desarrollo de mi tesis.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tabla	v
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III.METODOLOGIA	11
III.1Tipo y Diseño de investigación	12
III.2Operacionalización de la variable	13
III.3Población, muestra y muestreo	13
III.4Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
III.5Procesamientos	15
III.6Método de análisis de datos	16
III.7Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
v. DISCUSIÓN	21
VI. CONCLUSIONES	24
VII. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS	27
ANEXOS	31

Índice de tablas

Tabla 1	Lista de expertos	14
Tabla 2	Confiabilidad de Evaluación de crédito	17
Tabla 3	Confiabilidad de Control de morosidad	17
Tabla 4	Análisis de la correlación con la prueba de Spearman Evaluación de crédito y Mora Temprana	19
Tabla 5	Análisis de la correlación con la prueba de Spearman Evaluación de crédito y Mora Tardía	20
Tabla 6	Análisis de la correlación con la prueba de Spearman Evaluación de crédito y Procesos legales de Cobranza	21
Tabla 7	Análisis de la correlación con la prueba de Spearman Evaluación de crédito y Control de morosidad	21

Resumen

El presente informe de investigación se propuso como objetivo general determinar la relación entre la evaluación del crédito y control de morosidad en una entidad Financiera de Ate 2021, se plantea la propuesta de mejora de la practica será importante para la evaluación de la investigación. En la proactividad de las jefaturas de área para conseguir información de fuentes confiables y optimizar los procesos. Se utilizó enfoques conceptuales del autor (Albisetti, 2018) para la evaluación del crédito y para el control de la morosidad al autor (Castillo, 2021).En el análisis del marco metodológico tipo aplicada, nivel descriptivo correccional, no experimental, corte transversal, enfoque cuantitativo siendo población de 55 colaboradores, la técnica de encuesta un instrumento de cuestionario tipo Likert, pasaron un proceso de confiabilidad a por el Alfa de Cronbach, se aplicó el SPSS versión 25 para el procesamiento de datos. Se concluye determinar que existe una relación entre la evaluación del crédito y control de morosidad; considerando que los resultados del coeficiente de correlación de Spearman son igual a 0,829 indicando una correlación positiva muy fuerte entre las variables

Palabras clave: Crédito, evaluación del crédito, control de morosidad

Abstract

The present investigation report was proposed as a general objective to determine the relationship between credit evaluation and delinquency control in a Financial entity of Ate 2021, the proposal to improve the practice is proposed, it will be important for the evaluation of the investigation. In the proactivity of the area headquarters to obtain information from reliable sources and optimize processes. The author's conceptual approaches (Albisetti, 2018) were used for credit evaluation and for the author's delinquency control (Castillo, 2021). In the analysis of the applied methodological framework, descriptive correctional level, non-experimental, cross-sectional, quantitative approach with a population of 55 collaborators, the survey technique was a Likert-type questionnaire instrument, they underwent a reliability process through Cronbach's Alpha, SPSS version 25 was applied for data processing. It is concluded to determine that there is a relationship between credit evaluation and delinquency control; considering that the results of the Spearman correlation coefficient are equal to 0.829 indicating a very strong positive correlation between the variables

Keywords: Crédit, credit evaluation, delinquency control

I. INTRODUCCIÓN

El crédito proviene de la palabra creer, es la credibilidad que se otorga a una persona para cumplir con las obligaciones y compromisos adquiridos. En ese sentido se presenta la mayor información que sea adecuada y sustentos que sean probatorios, es importante la evaluación crediticia y la recuperación en los plazos establecidos minimizando así los riesgos y no ser afectados por insolvencia. **(Castillo, 2021)**

En el sistema financiero se precisa que una financiera es una institución que realiza operaciones de otorgamiento de créditos y captación de depósitos del público. Asimismo, el BCRP nos indica que el sistema financiero forma parte del sistema crediticio de un país, por tal motivo las instituciones financieras se agrupan creando una estructura organizada en nuestro Perú. **(Reserva, 2022)**.

En el sistema financiero de América Latina las microempresas establecen en un mayor crecimiento empresarial, en tal sentido, es importante en la economía tener el apoyo para promover el progreso y el crecimiento. **(Ludovic, Aranguiz, & Gallegos, 2018)**.

En la actualidad nuestro país vive un constante crecimiento en cuanto al comercio, la industria y otros sectores económicos, es por eso han aparecido entidades financieras que brinden los recursos económicos a lo que no puede alcanzar la banca tradicional, en vista de estas necesidades las diferentes instituciones microfinancieras que además de cuidar su dinero, ofrecen diferentes opiniones para satisfacer sus necesidades financieras. **(Perez & Titelman, 2018)**.

La investigación se realizará en una entidad Financiera en Ate quien posee 18 años de fundación, tiene como finalidad el desarrollo para la pequeña y microempresa, está constituido por un grupo de profesionales comprometidos con ser la solución financiera de las familias peruanas. La empresa está especializada en otorgar créditos a diferentes sectores, asimismo, existen debilidades, tomando en cuenta que para la evaluación del crédito existe una conducta y un perfil de los clientes, esto conlleva a realizar análisis cualitativo

sobre la conducta y el carácter del cliente y cuantitativo si cumple con la capacidad de pago para asumir el compromiso financiero. Sin embargo, no se cumple con lo indicado elevando así el índice de morosidad. El índice de morosidad se ha desarrollado como la principal dificultad que sufren algunas empresas en el sistema financiero, siendo entidades de un tamaño considerable. Por tal motivo, el portafolio de las cuentas morosas ya que es una dificultad que implica la posibilidad de crecimiento de la institución a plazo determinado. Según los autores **(Aguilar, Camargo, & Morales, 2004)**.

En la investigación surgen preguntas consideradas a la acción científica. Es por eso la importancia del tema determinaran la evaluación del crédito y control de morosidad de una entidad financiera. Por lo tanto, se considera una exploración que estimula en preguntas reiteradamente expresadas y aprendidas, teniendo la oportunidad de aportar al proyecto de investigación, de lo contrario si no se cumple se constituye una pérdida de tiempo para el investigador y los participantes en la investigación. **(Sala & Arnau, 2014)**.

La formulación del problema de investigación se planteó de la siguiente manera: ¿Cuál es la relación que existe entre la evaluación del crédito y el control de la morosidad de una entidad financiera? como preguntas específicas: ¿Cuál es la relación que existe en una evaluación de crédito y la mora temprana?, ¿Cuál es la relación entre la evaluación del crédito y la mora tardía?, ¿Cuál es la relación que existe entre la evaluación del crédito y los procesos legales de cobranza?

Según el autor **(Forero, 2019)** manifiesta que en las indagaciones se tiene que explicar la importancia del estudio; para explicar que se tiene una idea de los ciencias y enseñanzas que se adquieran en el transcurso de la investigación donde ofrecen respuestas válidas y demostrativas respecto a una problemática establecida. Por lo tanto, la justificación **teórica** la indagación se cumplió con el propósito de saber si se cumple con la evaluación crediticia antes de la aceptación de un crédito y si existe una relación con el control de la morosidad. En lo **práctico** la presente investigación describe las etapas que intervienen en el control de la morosidad. Con las recomendaciones se plantea cumplir exhaustivamente con las políticas de créditos en la etapa de la evaluación del crédito, esto ayudara a reducir el riesgo y tener un mejor control de la morosidad

en una entidad Financiera en Ate. Para una aplicación **metodológica** en la presente investigación para que pueda corregir los errores existentes evaluación del crédito a los clientes. En lo **económico** se tiene que ser más moderados y precisos en la evaluación del crédito y así evitar el crecimiento de la morosidad para tener los resultados positivos y rentables para la empresa. **La relevancia y contribución** de esta investigación aportara a la empresa para mejorar los índices de crecimiento en la cartera de créditos y la recuperación de los mismos.

Conforme a lo establecido, el objetivo general de la investigación: es determinar la relación que existe entre la evaluación del crédito y el control de la morosidad en una entidad Financiera de Ate. Siendo sus objetivos específicos, determinar la relación que existe entre la evaluación del crédito y la mora temprana, determinar la relación que existe entre la evaluación del crédito y la mora tardía y determinar la relación que existe entre la evaluación del crédito y el control de la morosidad.

Una buena hipótesis determina el tipo de estudio a seguir (**Lucero, 2017**). La hipótesis general del presente trabajo de investigación expreso si existe relación entre la evaluación del crédito y el control de morosidad en una entidad Financiera y sus hipótesis específicas, existe una relación entre la evaluación del crédito y la mora temprana en una entidad financiera, existe una relación entre la evaluación del crédito y la mora tardía en una entidad financiera y como tercera hipótesis si existe una relación entre la evaluación del crédito y los procesos legales de cobranza en una entidad financiera.

II. MARCO TEÓRICO

En la presente investigación del proyecto se presenta los antecedentes nacionales e internacionales que existen en relación con el problema de la investigación y las variables de estudio.

A nivel nacional el autor **(Ordoñez, 2015)** Huancavelica, nos indica que la auditoría interna ayuda a la institución en cumplir con los objetivos, se tiene una dirección de forma ordenada y disciplinada para evaluar y mejorar los procesos de gestión de riesgos. Al respecto con la evaluación de los procesos judiciales, extrajudiciales y el seguimiento de los créditos cobrados castigados, permiten mejorar eficazmente el cumplimiento de sus funciones de asesoría y mejorar los resultados de la recuperación de la cartera judicial.

Según **(Zanabria, 2017)** Aguaytía, es importante sustentar la evaluación crediticia junto con el área de riesgos cumpliendo con las políticas de créditos. Después de colocar el crédito se tiene que realizar el seguimiento para tener una cartera controlada y una reducción de morosidad.

Por lo tanto. **(Guillen, 2022)** Lima, en los procesos para otorgar el crédito los analistas tienen deficiencias en cumplir con las políticas, en algunos casos no tienen experiencia, falta de inducciones en las políticas y procesos de crediticios. Se tiene que tener una exhaustiva evaluación y no colocar por cumplir con los objetivos, esto afectara un riesgo crediticio.

Según **(Mariños & Culqui, 2017)** Lima, manifiesta que una buena gestión de políticas de cobranza permite llevar al éxito a la empresa, si tienes un buen nivel de colocaciones de créditos hay que realizar la recuperación de los mismos, de nada sirve tener volúmenes altos de ventas si estas no se pueden recuperar. Los créditos informales perjudican al área de créditos y cobranzas, se debe emitir documentos que acrediten el compromiso de pago.

A nivel local **(Hinostroza, 2021)** Callao, las cuentas no impagas inician por una evaluación inadecuada del crédito a otorgar, por falta de interés y control en los procesos crediticios esto conlleva a un elevado índice de morosidad. Por otro lado, los analistas financieros tienen que cumplir con las políticas estipuladas de la institución y con los procesos de otorgamiento de crédito.

A nivel nacional según **(Mendoza, 2019)** Huancayo, el aumento de la morosidad esta derivada como un factor importante en las empresas, en tal sentido necesitan tener un personal capacitado y comprometido para el cumplimiento de las políticas de crédito es un factor importante para medir la morosidad y la rentabilidad del negocio. Los procesos de evaluación se inician con la presentación de la documentación como los sustentos de ingresos, documentos del negocio y propiedad, cronograma de pagos, validación en campo del negocio y domicilio e historial crediticio en las centrales de riesgos.

Según **(Cueva & Lujan, 2019)** San Borja, la administración y gestión de cartera crediticia es un gran reto para los empleados de las organizaciones del sistema financiero bancario, se tiene que reducir la provisión y la cartera de clientes morosos. Por lo tanto, el aumento de la morosidad tiene como causas fundamentales es la falta del seguimiento a las cuentas y el control de los procesos crediticios.

Por otro lado, a nivel local Según **(Aguirre, Garro, & Alcalde, 2020)** Huancayo, manifiestan que se presentan algunos inconvenientes en los procesos crediticios, los posibles clientes que tengan bajos recursos y soliciten la aprobación de un crédito necesitan una garantía para fortalecer la operación. Por otro lado, las evaluaciones de crédito microfinanzas permiten evaluar a un cliente con el objetivo de conocer si cuenta con capacidad de pago para asumir el crédito, es importante analizar el retorno del crédito.

Antecedentes Internacionales

En cuanto **(Marquez & Lopez, 2017)** Venezuela, nos indica que los bancos captan los recursos mediante los intermediarios financieros para otorgar dinero en inversiones o préstamos, estas actividades inciden en un riesgo financiero. Existe la probabilidad que los clientes no cumplan con los pagos es considerado un riesgo crediticio que también afectan la capacidad de los clientes como, la coyuntura política, social y económica, los desastres naturales, entre otros.

Según **(Aguirre, Garro, & Alcalde, 2020)** México, una de las grandes dificultades que se presenta en la evaluación de los créditos en las microfinanzas es la garantía que el cliente presenta en el otorgamiento del crédito; los clientes

al ser de bajos recursos no disponen de algún bien que respalde el crédito a ser otorgado.

Asimismo, los autores **(Alexi Ludovic Leal Fica, 2018)** Colombia, el incremento de la cartera de créditos está relacionada en tener un mayor riesgo, el tipo de evaluación de los clientes es ajustada a la realidad, esto permite reducir el riesgo crediticio teniendo en cuenta las evaluaciones cualitativas y cuantitativas en el proceso de la aceptación del crédito.

Por consiguiente, **(Hernandez, Galeana, Valenzo, & Chavez, 2017)** México, menciona que las empresas dentro de las diferentes actividades que realizan tienen como propósito primordial el establecer metas y objetivos que involucren a todas sus áreas. Uno de los principales objetivos debe ser los objetivos financieros esto con el propósito maximizar el valor de la empresa. En términos financieros, los empresarios y administradores financieros toman decisiones, en horizontes de largo y corto plazo.

Por lo tanto, **(Amat, 2021)** España, los plazos de cobros de las cuentas se debe complementar con estudios de la morosidad en la institución. En ese sentido se calcula las ratios dividiendo los saldos impagos de acorde a los días de atraso en un periodo determinado.

Según **(Martinez, 2022)** Colombia, las estrategias de cobranza son instrumentos que sirven para reducir la morosidad de las empresas, siendo uno de los problemas de la institución, los atrasos de pagos afectan la liquidez por la provisión para cubrir los impagos, como consecuencia la reducción del personal y por último hasta el cierre de la empresa.

A nivel local Según **(Czerny, 2021)** Chile, manifiesta que las gestiones de cobranza son fundamental en los métodos para optimizar la calidad de cartera de créditos otorgados, con una gestión exhausta en recuperar las cuentas morosas realizando cobranzas preventivas en la mora temprana con el objetivo de reducir la morosidad de la cartera de créditos.

Según el autor **(Ortega, Ramirez, & Zuñiga, 2022)** Colombia, nos indica que las utilidades de los bancos se ven reflejado en los indicadores financieros, estos factores internos permiten tomar decisiones a corto y largo plazo. Es

importante tener un patrón o un modelo que permita analizar los indicadores de liquidez, morosidad y calidad de activos.

MARCO CONCEPTUAL

A continuación, se presenta la primera variable Evaluación del crédito.

En el enfoque teórico **(Albisetti, 2018)** manifiesta que la evaluación del crédito es el monitoreo de la evolución de los riesgos sistémicos y macroeconómicos y de la concentración de la exposición de la cartera en sectores y países. Hoy en día cada banco que opera de acuerdo a los criterios modernos siguiendo políticas de préstamo que reflejen tanto los límites de exposición dictados por la autoridad de supervisión bancaria mediante la diversificación y segmentación de riesgo de crédito. Por lo tanto, **(Adriazola, 2015)** la evaluación de crédito de una institución sirve como instrumento para clasificar el riesgo, con esto se verifica los resultados que exige la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. Para **(Carrera, 2017)** el proceso para la evaluación del crédito se resume en dos pasos: el análisis y aprobación; en el primer paso se presenta la solicitud con un encargado del área de crédito quien analizara la evaluación contra el riesgo y en el segundo paso se decide aprobar el crédito siguiendo con las políticas establecidas.

Siendo la dimensión criterios de admisibilidad es importante precisar que los criterios de admisibilidad se aplican sobre solicitudes de financiamiento, cuyo diseño de la intervención corresponda a una única cadena productiva según el autor **(Banco, 2016)** con sus indicadores: Fase temprana el diagnóstico se activa cuando la institución decide desarrollar un nuevo producto crediticio e investigar formalmente la situación de sus capacidades internas, es por ello se gestiona según las necesidades de sus clientes. **(Cofide, 2020)** y Controlar la calidad las investigaciones sobre el control y mejora de la calidad de los de servicios, en particular los del sector financiero según **(Correa, Perez, & Gutierrez, 2018)**.

Como segunda dimensión los límites de exposición es realizar gestiones de riesgos teniendo la facultad otorgada por los altos directivos. Por lo tanto, el comité de créditos toma las decisiones de los riesgos del alto nivel avalando que se cumpla con las políticas de créditos. Para optimizar composición del riesgo se cuenta con un sistema para medir el riesgo del crédito otorgado tiene como

objetivo establecer los motivos de los riesgos en la cartera de créditos de cada institución financiera cuya finalidad es prevenir el incremento de la morosidad. **(Lopez, 2020)**. La excesiva concentración de riesgos es una medida que precisa en el riesgo del crédito, permite medir el impacto de los incumplimientos que afectan en la cartera y conllevan a la morosidad según **(Valle, 2015)**.

Como tercera dimensión el sistema de Supervisión en el sistema financiero es una herramienta importante para la estabilidad financiera, la regulación permite gestionar y definir las conductas de las entidades financieras si cumplen con lo indicado y no generen un desorden y desconfianza los clientes **(Flores, 2019)**. Los indicadores monitoreo de inversiones en cartera, Una cartera de crédito que empieza a deteriorarse, incrementa el índice de la morosidad, corre el riesgo de disminuir los ingresos, en consecuencia, afecta directamente a la rentabilidad de la institución autor **Jimbo et al (2021)**. Por lo tanto, la Solvencia del deudor es la liquidez que se resume en la solvencia de la institución, si una empresa posee una solvencia buena se pueden tomar las decisiones para el crecimiento esto ayudara a tener solvencia para realizar las inversiones según **Uriza (2019)**.

En cuanto a la variable dependiente el control de morosidad

Según **Castillo (2021)** nos indica que **la morosidad** se precisa como atrasos de pagos, se puede decir cliente moroso al no cumplir con los pagos establecidos, las gestiones de recuperación lo realizan el equipo del área de cobranzas. Por lo tanto, debe existir un documento legal como contrato de crédito, pagare entre otros, que tiene que estar especificado el monto y los plazos de su obligación de pago, si un documento legal no existe se complica la recuperación del crédito y no se procederá con el deudor. Según L. Caveró (2018). **La morosidad** es el incumplimiento de los compromisos de pago, los créditos concedidos por las entidades financieras se formula entre los morosos y los importes de créditos otorgados. De esta manera se expresa tasa de morosidad es igual a créditos impagados entre total de créditos. Al respecto López (2015) **la morosidad** es una expresión financiera en una situación que tiene una persona al no efectuar

el pago de sus deudas adquiridas en un plazo determinado esto conlleva analizar la mala evaluación del crédito con falta de información y una mala administración.

En cuanto a su dimensión **Mora temprana** según autor F. Barboza (2019) la deuda tiene hasta 120 días de atraso, se utiliza como estrategia la alta contabilidad con los deudores, esta vía conlleva a la recuperación con acciones de cobranza preventivas. Por lo tanto, la **efectividad de la recuperación** cuenta con elementos internos y externos que muestran las deficiencias en el aumento de la morosidad, la deficiencia en la evaluación crediticia, la falta de capacitación en la información de créditos, deficiencia en las gestiones de recuperación y seguimiento según Ticona (2017). Las **Acciones de cobranza** en las instituciones financieras se acrecientan como un problema principal, la falta de gestiones de cobranza estipula los pagos de la cartera de créditos diferenciando los clientes que realizan los pagos y los deudores que no cumplen según Nole (2015).

En su segunda dimensión la **Mora tardía** refiere al vencimiento de documentos mercantiles más allá de los ciento veinte días, según el tipo de organización. Indica que el cliente no logra alinearse a la gestión realizada por el equipo de cobranzas, lo cual requiere enfatizar las estrategias para sostener y convencer al deudor de asumir su obligación en buenos términos. Autor Castillo (2021) y sus indicadores: **vencimiento de documentos mercantiles** son documentos bancarios sujetos a ley de títulos y valores. Por tanto, los pagarés garantizan el acuerdo de dos más personas que se hacen cargo de pagar en caso el deudor no cumpla con el compromiso de pago, asimismo se aplican las acciones judiciales y notariales para tener una gestión de cobranza efectiva. Dávila (2019). En cuanto a la **tasa de recuperación** se establece con una relación entre la provisión por riesgo del crédito y la tasa otorgada del crédito. El método es establecer cuotas a las tasas de operaciones, si las tasas son elevadas es debido al nivel de riesgo de cada cliente según Pulgar y Rojas (2019).

En su tercera dimensión **los Procesos legales de cobranza** es la fase de la cobranza a la que no deberíamos llegar. Si bien el sustento legal es un lineamiento que nos acompaña desde el inicio de la venta del bien o servicio, el especialista en cobranza debe hacer esfuerzos por evitar llegar a esta fase, ya que, por lo general, no termina en un acuerdo amistoso, lo que desmejora la

relación comercial Castillo (2021). En los **gastos administrativos** está relacionado el control interno, está orientada para analizar las actividades de acuerdo al giro de la empresa mediante informes para equilibrar las conclusiones y recomendaciones según Machasilla (2016). El **Cobro de intereses** se considera a la tasa máxima del interés de manera semestral con respecto a los créditos de consumo en el sistema financiero. BCR (2021).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipos de investigación:

Según la investigación es **aplicada** Consultores (2020) nos indica que las investigaciones inician con una pregunta, se considera el tipo de investigación científico depende de la pregunta a realizar. En ese sentido el éxito de una investigación es realizar una pregunta que se pueda comprobar y ser respondida por una investigación practica del estudiante siendo de enfoque cuantitativo.

Investigación aplicada

Para Caballero (2014) son actividades consignadas que utilizan resultados de las ciencias, también tecnológicas en un proceso de fabricación ya sea en industrial, agrícola, comercial

Enfoque de investigación:

Según F. Sánchez (2019) es necesario afrontar la problemática bajos los enfoques de investigación cuantitativo y cualitativo, conociendo sus antecedentes históricos, esclarecer sus fundamentos, explicar sus metodologías y precisar su congruencia en los diversos temas de estudio en las diversas normas científicas como los objetivos del presente artículo.

Diseño de investigación:

Asimismo, Suárez et al (indica que el diseño de investigación constituye el objetivo principal para un logro, se tienen manuales del diseño para la obtención de la investigación conformando a un todo que proveen el desarrollo del tema tratado.

La investigación no experimental

En cuanto Kerlinger (1979) manifiesta que, sin maniobrar las variables independientes, en esta investigación es observar anomalías en su argumento natural para después examinarlos.

La Investigación experimental:

Por lo tanto, Ato (1991) nos indica que el método científico por excelencia tiene como objetivo identificar las causas y efectos; esta investigación se fundamenta en conceptos, hechos por la apreciación de soluciones inmediatas.

Transversal

Según G. Álvarez-Hernández (2015) indica que la evaluación se realiza en un momento determinado y un tiempo específico, asimismo en los estudios realizados que implican el seguimiento y la aplicación del cuestionario en un plazo explícito.

3.2. Variables y Operacionalización

Variables y operacionalización

Definición conceptual

La evaluación del crédito, del monitoreo sobre la evolución de los riesgos sistémicos y macroeconómicos y de la concentración de la exposición de la cartera en sectores y países. Hoy en día, cada banco que opere de acuerdo con criterios modernos sigue políticas del préstamo que reflejan tanto los límites específicos fijados por cada instituto, y de este modo sigue una lógica de diversificación y segmentación del riesgo del crédito. Albisetti (2018)

Definición Operacional

Según Caffo et al (2018) indica que el progreso de la evaluación del crédito se evalúa en consideración al control de la morosidad que se sostiene en: **criterios de admisibilidad**, límites de riesgo y sistema de supervisión, en los estudios de sus atributos son medibles a través de un cuestionario. Siendo sus **indicadores**: fase temprana, controlar la calidad, optimizar composición del riesgo, excesiva concentración de riesgos, monitoreo de inversiones de cartera y solvencia del deudor. La variable será medida por un cuestionario con una población de 55 colaboradores.

Control de morosidad (VD)

Definición conceptual

La morosidad tiene como definición la demora o falta de pago de las obligaciones, considerando clientes morosos cuando no cumple con los pagos establecidos. Asimismo, en la morosidad debe existir documentos legalmente registrados con fecha de cumplimiento de lo acordado por ambas partes, si no existe un documento mercantil o bancario no se puede proceder legalmente con la recuperación de la deuda y esto complicaría a la entidad financiera según Jorge (2016).

Definición Operacional

El desarrollo de la evaluación del crédito se evalúa en consideración al control de la morosidad que se sostiene en sus dimensiones: mora temprana, mora tardía y procesos legales de cobranza, siendo sus indicadores: efectividad de la recuperación, acciones de cobranza, vencimientos de los documentos mercantiles, tasa de recuperación, gastos administrativos y cobro de interés.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Es un conjunto de manuales, asuntos o cosas que se va investigar, se establecen mediante características según Ríos (2017)

Muestra

Es un subconjunto característico de la población donde se asumen los resultados encontrados son válidos para la población según Ríos (2017).

Muestreo

Se suma el análisis y la recolección de datos, la metodología se pronuncia el tamaño y composición con las variables principales de investigación según Cohen y Gómez (2021).

Unidad de análisis

Se considera como unidad de análisis a todos los colaboradores del área de Efectinegocios de la Financiera Efectiva conformado por 15 personas, quienes serán estudiados en su totalidad, realizando así los criterios de inclusión. Se aplicó el criterio de exclusión en otras áreas de negocio como consumo, ventas y cobranzas.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Estas representan la parte incierta de la recolección de datos, es la representación que utiliza el investigador por lo tanto establecen que instrumento se empleara según Ríos (2017).

Instrumento

En cuanto Soriano (2014) nos dice que el instrumento es una técnica que permite una retribución numérica que mida las declaraciones de una construcción teórica que es medible de manera indirecta. En el presente estudio se utilizó el cuestionario como instrumento, se registró información con alternativas y respuestas de escala tipo Likert, como: 1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre y 5. Siempre. Se utilizó el formulario de Evaluación de crédito y control de morosidad en una entidad financiera con 24 preguntas donde tuvo un tiempo máximo de 5 minutos para efectuar el cuestionario.

Validez

Por lo tanto, Cohen y Gómez (2021) que la validez puede alcanzar como la concordancia entre lo medido y lo que se desea medir.

Tabla 1

Listado de expertos:

GRADO	Apellidos y Nombres	Validez
Magister	Guillermo Vicente Lozán Maykawa	Aplicable
Doctor	Genaro Edwin Sandoval Nizama	Aplicable

Confiabilidad

Según Márquez et al (2019) manifiesta que, uno de los puntos importantes para establecer la validez de un estudio son la representación de realizar los cálculos; por lo tanto, todo investigador tiene que asegurarse que las efectuó una prueba piloto de 20 colaboradores para su estudio y determinación de las cifras encontrados en los instrumentos.

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad	
Evaluación del crédito	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,832	12

Estadísticas de fiabilidad	
Control de morosidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,810	12

Se realizo la confiabilidad mediante la SPSS 25 en la variable evaluación del crédito tiene un alfa de Cronbach de 0.832 y en la variable control de morosidad tiene un alfa de Cronbach de 0.810 como resultado es muy alta.

3.5. Procedimientos

Para este estudio se llevó a cabo los procedimientos de la encuesta, posteriormente a su aprobación para el desarrollo del estudio se aplicó el cuestionario piloto a fin de certificar la confiabilidad de la herramienta. Asimismo,

se procedió a usar los instrumentos por el volumen de la población y muestra fundada, para terminar, se realizó un estudio y llegar a las conclusiones luego de comprobar la discusión con los antecedentes.

3.6. Método de análisis de datos

En la recolección de la información se aplicó la herramienta SPSS versión 25 y las hojas de cálculo de Microsoft Excel, teniendo como efecto las tablas de compartimiento de frecuencias para un análisis detallado. El instrumento aplicado es el cuestionario, donde se observa el detallado de los resultados de gráficos y tablas para comprobar las hipótesis. El estudio se realizó a 55 colaboradores de una entidad Financiera en Ate, donde se especificarán los resultados.

3.7. Aspectos éticos

Los datos obtenidos son reales donde la investigación se realizó con las normas APA 7^a edición y el turnitin donde prevalecen el autor, año del estudio, tanto en la realidad problemática, antecedentes y marco teórico. Adicional se veneró la normatividad de la guía vigente de la Universidad Cesar Vallejo guardando la confiabilidad de los datos de los encuestados e instrucciones de la empresa.

IV. RESULTADOS

Habiéndose aplicado los instrumentos, estos asumieron resultados puntuales de la evaluación del crédito y control de morosidad en una entidad financiera en el programa SPSS v.25. Para ello, se realizó la prueba de normalidad de **Kolmogórov-Smirnov** ya que el tamaño de muestra fue de 55 colaboradores.

Objetivo específico 1:

Determinar la relación que existe entre la evaluación del crédito y la mora temprana en una entidad financiera de Ate, 2021.

Tabla 3

		Correlaciones		
			EVALUACION DEL CREDITO	MORA TEMPRANA
Rho de Spearman	EVALUACION DEL CREDITO	Coeficiente de correlación	1,000	,771**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	55	55
	MORA TEMPRANA	Coeficiente de correlación	,771**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	55	55

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

Interpretación:

Se define que concuerda entre la evaluación del crédito y mora temprana; considerando que los resultados del coeficiente de correlación de Spearman son igual a 0,771 indica que existe una relación positiva alta, se evidencia que el nivel de significancia (sig. = 0.00) es menor que el p valor 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (Ha). (Ver Anexo 3).

Objetivo específico 2:

Determinar la relación que existe entre la evaluación del crédito y la mora tardía en una entidad financiera de Ate, 2021.

Tabla 4

			EVALUACION DEL CREDITO	MORA TARDIA
Rho de Spearman	EVALUACION DEL CREDITO	Coeficiente de correlación	1,000	,747**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	55	55
	MORA TARDIA	Coeficiente de correlación	,747**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	55	55

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

Interpretación:

Se define que concuerda entre la evaluación del crédito y mora tardía; considerando que los resultados del coeficiente de correlación de Spearman son igual a 0,747 indica que existe una relación positiva alta, se evidencia que el nivel de significancia (sig. = 0.00) es menor que el p valor 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (Ha). (ver Anexo 3).

Objetivo específico 3:

Determinar la relación que existe entre la evaluación del crédito y los procesos legales de cobranza en una entidad financiera de Ate, 2021.

Tabla 5

			EVALUACION DEL CREDITO	PROCESOS LEGALES DE COBRANZA
Rho de Spearman	EVALUACION DEL CREDITO	Coeficiente de correlación	1,000	,664**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	55	55
	PROCESOS LEGALES DE COBRANZA	Coeficiente de correlación	,664**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	55	55

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

Fuente: SPSS Versión 25

Interpretación:

Se define que concuerda entre la evaluación del crédito y procesos legales de cobranza; considerando que los resultados del coeficiente de correlación de Spearman son igual a 0,664 indica que existe una relación positiva moderada, se evidencia que el nivel de significancia (sig. = 0.00) es menor que el p valor 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (Ha). (Ver anexo 3).

Objetivo General:

Determinar la relación que existe entre la evaluación del crédito y control de morosidad en una entidad financiera de Ate, 2021.

Tabla 6

		Correlaciones		
			EVALUACION DEL CREDITO	CONTROL DE MOROSIDAD
Rho de Spearman	EVALUACION DEL CREDITO	Coeficiente de correlación	1,000	,829**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	55	55
	CONTROL DE MOROSIDAD	Coeficiente de correlación	,829**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	55	55

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

Interpretación.

Se determina que hay un enlace entre la evaluación del crédito y control de morosidad; considerando que los resultados del coeficiente de correlación de Spearman son igual a 0,829 indica que existe una relación positiva moderada entre las variables y sig. = 0,000 siendo altamente significativo, por lo tanto, se acepta la relación positiva entre la evaluación del crédito y control de morosidad. (Ver anexo 3).

V. DISCUSIÓN

En la investigación se planteó el primer objetivo determinar la relación que existe entre la evaluación del crédito y la mora temprana. Donde **(Albisetti, 2018)** indica que la evaluación del crédito debe tener el monitoreo sobre la evolución de los riesgos sistémicos y macroeconómicos y de la concentración de la exposición de la cartera en sectores. En cuanto **(Zanabria, 2017)** manifiesta la importancia de sustentar la evaluación crediticia junto con el área de riesgos cumpliendo con las políticas de créditos. Después de colocar el crédito se tiene que realizar el seguimiento para tener una cartera controlada y una reducción de morosidad, además indica que el nivel medio en la evaluación del crédito. Se debe tener una exhaustiva evaluación y no colocar por cumplir con los objetivos, esto afectara un riesgo crediticio. En la presente investigación se encontró que existe una relación positiva alta de Spearman de 0.771 y una significancia de 0.00. Los jefes de área no realizan seguimiento a los colaboradores en las gestiones de mora temprana. Por lo tanto, ambos autores coinciden con el resultado de la segmentación y el cumplimiento de la política de créditos, colocación de mayor monto a socios con mayor capacidad de pago y mejor récord de pagos en el sistema financiero establecieron alertas de sobreendeudamiento de socios, realizaron cobranzas preventivas y cobranzas de mora temprana para reducir la morosidad de la cartera de créditos.

El segundo objetivo específico fue determinar la relación que existe entre la evaluación del crédito y la mora tardía. Según **(Carrera, 2017)** el proceso para la evaluación del crédito se resume en dos pasos: el análisis y aprobación; en el primer paso se presenta la solicitud con un encargado del área de crédito quien analizara la evaluación contra el riesgo y en el segundo paso se decide aprobar el crédito siguiendo con las políticas establecidas. En cuanto a **(Guillen, 2022)** en los procesos para otorgar el crédito los analistas tienen deficiencias en cumplir con las políticas, en algunos casos no tienen experiencia, falta de inducciones en las políticas y procesos de crediticios. para **(Adriazola, 2015)** la evaluación de crédito de una institución sirve como instrumento para clasificar el riesgo, con

esto se verifica los resultados que exige la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. En la presente investigación se encontró que existe una relación positiva alta y con una significancia de 0.000 y resultado de Spearman de 0.747. Por lo tanto, los autores mencionados coinciden que los créditos informales perjudican al área de créditos y cobranzas ya que algunos clientes toman provecho de la confianza, y no se llegan a ejecutar las políticas de cobranza como debería ser, ya que no hay un documento emitido para que acredite el compromiso del pago en el día acordado y pagan después de semanas o meses demostrando así un incumplimiento de compromiso verbal.

En el tercer objetivo fue determinar la relación que existe entre la evaluación del crédito y los procesos legales de cobranza, según **(Alexi Ludovic Leal Fica, 2018)** el incremento de la cartera de créditos está relacionada en tener un mayor riesgo, el tipo de evaluación de los clientes es ajustada a la realidad, esto permite reducir el riesgo crediticio teniendo en cuenta las evaluaciones cualitativas y cuantitativas en el proceso de la aceptación del crédito, también **(Marquez & Lopez, 2017)** indica que los bancos captan los recursos mediante los intermediarios financieros para otorgar dinero en inversiones o préstamos, estas actividades inciden en un riesgo financiero. Existe la probabilidad que los clientes no cumplan con los pagos es considerado un riesgo crediticio que también afectan la capacidad de los clientes como, la coyuntura política, social y económica, los desastres naturales, entre otros. Para **(Adriazola, 2015)** la evaluación de crédito de una institución sirve como instrumento para clasificar el riesgo, con esto se verifica los resultados que exige la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. En la presente investigación existe una relación positiva moderada en Spearman con un resultado 0.664 y una significancia de 0.000. Por lo tanto, coinciden que la evaluación de los procesos judiciales, evaluación y proceso de las gestiones extrajudiciales y el seguimiento de cobranza de los créditos castigados, en aras del cumplimiento del reglamento de Recuperaciones de los expedientes judicializados permitió mejorar eficazmente el cumplimiento de sus funciones de asesoría y así a la vez mejoró los resultados de la recuperación de la cartera judicial.

Por último, el objetivo general fue determinar la relación que existe entre la evaluación del crédito y el control de la morosidad, para **(Hernandez, Galeana,**

Valenzo, & Chavez, 2017), menciona que las empresas dentro de las diferentes actividades que realizan tienen como propósito primordial el establecer metas y objetivos que involucren a todas sus áreas. Uno de los principales objetivos debe ser los objetivos financieros esto con el propósito maximizar el valor de la empresa. En términos financieros, los empresarios y administradores financieros toman decisiones, en horizontes de largo y corto plazo, según **(Aguirre, Garro, & Alcalde, 2020)**, una de las grandes dificultades que se presenta en la evaluación de los créditos en las microfinanzas es la garantía que el cliente presenta en el otorgamiento del crédito; los clientes al ser de bajos recursos no disponen de algún bien que respalde el crédito a ser otorgado. Para **(Cueva & Lujan, 2019)**, la administración y gestión de cartera crediticia es un gran reto para los empleados de las organizaciones del sistema financiero bancario, se tiene que reducir la provisión y la cartera de clientes morosos. Por lo tanto, el aumento de la morosidad tiene como causas fundamentales es la falta del seguimiento a las cuentas y el control de los procesos crediticios. En la presente investigación existe una relación positiva alta con una significancia de 0.000 y un resultado se Spearman de 0. 829. Por lo tanto, los autores coinciden en los resultados de los procesos legales de cobranzas se abstienen ante la dificultad del seguimiento, se evidencia que carecen de capacitaciones necesitando así implementar estrategias nuevas para que la empresa y las áreas correspondientes cumplan con lo indicado para una mejora en las funciones de los colaboradores.

VI. CONCLUSIONES

1. En el primer objetivo específico se logró determinar que hay un lazo entre la evaluación del crédito y mora temprana con el control de la morosidad, considerando que los resultados del coeficiente de correlación de Spearman son igual a 0,813 indica que existe una relación alta, se evidencia que el nivel de significancia (sig. = 0.00) es menor que el p valor 0.05, por ende se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se admite la hipótesis alternativa (H_a) por ello la mora temprana se limita ante las debilidades de la evaluación del crédito.

2. En el segundo objetivo específico se logró determinar que concuerda entre la evaluación del crédito y mora tardía; considerando que los resultados del coeficiente de correlación de Spearman son igual a 0,760 indica que existe una relación positiva alta, se evidencia que el nivel de significancia (sig. = 0.00) es menor que el p valor 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a). El diagnóstico expresa que la mora tardía se abstiene ante la dificultad de implementación estratégica que lo evidencia en la cual carecen de supervisiones de los jefes de área correspondientes necesitando así estrategias nuevas que la empresa debe cumplir para que los colaboradores cumplan con las funciones asignadas.

3. Se ha determinado que concuerda entre la evaluación del crédito y los procesos legales de cobranza; considerando que los resultados del coeficiente de correlación de Spearman son igual a 0,716 indica que existe una relación alta, se evidencia que el nivel de significancia (sig. = 0.00) es menor que el p valor 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a). El diagnóstico expresa que los procesos legales de cobranzas se abstienen ante la dificultad del seguimiento, se evidencia que carecen de capacitaciones necesitando así implementar estrategias nuevas para que la empresa y las áreas correspondientes cumplan con lo indicado para una mejora en las funciones de los colaboradores.

4. Tomando en cuenta que los resultados de los objetivos demostraron que existe una relación en la evaluación del crédito y control de morosidad; considerando

que los resultados del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,856 permite ver una relación alta , se evidencia que el nivel de significancia (sig. = 0.00) es menor que el p valor 0.05, en cuestión es un rechazo de la hipótesis nula (H_0) y se reconoce la hipótesis alternativa (H_a).Teniendo en cuenta los elementos evaluados evidenciaron debilidades en la evaluación del crédito, con respecto a los criterios de admisibilidad, límites de exposición y sistema de supervisión, de la misma forma con el control de la morosidad, la mora temprana, mora tardía y procesos legales de cobranza.

VII RECOMENDACIONES

1. Al jefe área de Efectinegocios de la empresa Financiera Efectiva, se le recomienda mejorar la evaluación del crédito, los criterios de admisibilidad, límites de exposición y sistema de supervisión, es fundamental establecer responsabilidades de las áreas competentes de trabajo, donde los colaboradores cumplan con las funciones o tareas asignadas; desempeñando en forma correcta sus funciones de manera efectiva y lograr resultados favorables, de igual manera con el control de la morosidad en las gestiones en la mora temprana, con un plan de mejora para que los colaboradores se sientan comprometidos con los objetivos de la empresa.

2. Al jefe de área de Efectinegocios de la empresa Financiera Efectiva, se le recomienda aplicar estrategias de capacitaciones y supervisiones para optimizar las debilidades internas, con indicaciones de acción y llevar a cabo de manera adecuada, es fundamental la inducción y la capacitación de las políticas de crédito a todo trabajador, para que sepa claramente el objetivo y los lineamientos de la empresa, mediante estas gestiones se medirá si las estrategias planteadas se están cumpliendo para el crecimiento y rentabilidad de la organización.

3. Se propone al jefe de área de Efectinegocios de la empresa Financiera Efectiva, implementar un plan estratégico de capacitaciones e inducciones a los manuales de las funciones asignadas a cada colaborador brindando la información de las normativas. Se tiene que mejorar los procedimientos de la empresa para la evaluación de los créditos cumpliendo con todos los procesos de forma correcta.

4. Se le sugiere al jefe de área de Efectinegocios de la empresa Financiera Efectiva, promover evaluaciones y retroalimentaciones para medir el desempeño de los colaboradores, se tiene que supervisar y monitorear las gestiones diarias para el cumplimiento de las funciones asignadas y las mejoras en los procesos para la evaluación del crédito evitando riesgos y morosidad de los clientes y esto mejoraría el crecimiento de la empresa.

REFERENCIAS

- Albisetti R. (2021) Libro Finanza empresarial. Estrategia, mercado y negocios estructurados. Autor: Recuperado de: <https://es.scribd.com/read/391415670/Finanza-empresarial-Estrategia-mercados-y-negocios-estructurados>
- Adriazola R., Nicolás L. (2015) Construcción de un modelo rating de admisión para la clasificación del riesgo del crédito. Recuperado de: <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/137352>
- Aguirre Landa J., Garro Aburto L. y Alcalde Martínez E. (2020) Evaluación de un crédito en las microfinanzas: cartografía conceptual desde la socioformación – Revista Espacios – México. Recuperado de: <https://www.revistaespacios.com/a20v41n32/a20v41n32p24.pdf>
- Banco Santander (2018) Gestión de riesgos. Recuperado de: <https://www.santander.com/content/dam/santandercom/es/documentos/informe-anual/2018/IA-2018-Gesti%C3%B3n%20del%20Riesgo-110-es.pdf>
- Calahorrano Arias G., Chacón Guerrero F. y Tulcanaza Prieto A. (2019) Indicadores financieros y rentabilidad en bancos grandes y medianos ecuatorianos. Revista Innova Research Journal. Recuperado de: <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1700>
- Camargo Mayorga D. (2021) Revista Facultad de Ciencias Económicas. Editorial Acerca de la desigualdad y la pobreza en tiempos de pandemia por COVID-19. Recuperado de: <https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/rfce>
- Castillo G. (2021) Créditos y cobranzas: Enfoque profesional primera edición Libro digital Buenos Aires. Recuperado de: <https://es.scribd.com/book/494118674/Creditos-y-cobranzas-Enfoque-profesional>
- Cecilia J., Erazo J. y Narváez C. (2019) Análisis de eficiencia de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, mediante el

modelo análisis envolvente de dato. Recuperado de:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7144052>

Cofide. El Banco del desarrollo del Perú (2020) Guía metodológica para Desarrollo de Productos Crediticios Agropecuarios. Recuperado de:
<https://www.cofide.com.pe/COFIDE/files/Guia-para-el-desarrollo-de-productos-crediticios-VF.pdf>

Cohen N. y Gómez Rojas G. (2019) Libro: Metodología de la investigación ¿Para que? – La producción de los datos y diseños. Recuperado de:
http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf

Correa Espinal A., Pérez Duque P. y Gutiérrez Roa F. (2018) Control de calidad en un proceso financiero usando estadística multivariada. Recuperado de:
<http://www.revistaespacios.com/a18v39n42/a18v39n42p26.pdf>

Cueva Enríquez M. (2021) Las Fintech como alternativa de inclusión financiera en Ecuador. Recuperado de:
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8325/1/T3619-MAE-Cueva-Las%20Fintech.pdf>

Diez Canedo J. y López Gallo F. (2018) Un modelo de análisis del riesgo de crédito y su aplicación para realizar una prueba de estrés del sistema financiero mexicano. Recuperado de:
https://www.bde.es/f/webbde/Secciones/Publicaciones/InformesBoletines/Revistas/InformesEstabilidadFinancera/06/Fic/02_Analisis_mexicano.pdf

Flores Montes A. (2019) La supervisión adecuada de las actividades financieras que realizan las cooperativas de ahorro y crédito no autorizadas a captar recursos de público. Recuperado de:
https://repositorio.uarm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12833/2014/Flores%20Montes,%20Adrianita%20Daria_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

González Pascual J. y Gomes Bastos R. (2020) La morosidad; un acuciante problema financiero de nuestros días. Recuperado

de:http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xvcongresoaeaca/cd/111b.pdf

Gonzalo López D. (2020) Propuesta para mejorar la calidad de la cartera crediticia en los procesos de aprobación y seguimiento de riesgos en la banca comercial Interbank. Recuperado de: https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2795/LopezGonzalo_Tesis_Licenciatura_2020.pdf?sequence=1

Guillen Sauñe M. (2017) Auditoria de gestión crediticia y la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito microfinanzas prisma – UNMSM. Recuperado de: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/17466>

Hernández Silva V., Galeana Figueroa E., Valenzo Jiménez M. y Chávez Lugo P. (2017) Estudios organizacionales en las Ciencias Administrativas Antes de los Retos del Siglo XXI México. Revista Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo Evaluación de las 5C de crédito en condiciones de incertidumbre. Recuperado de: https://www.teczamora.mx/documentos/posgrado_investigacion/articulos/Evaluacion%20de%20las%205%20C's%20de%20cr%C3%A9dito%20en%20condiciones%20de%20incertidumbre.pdf

Herrada R., Fernando Pérez, C. y Castillo P. (2020) La comunicación de la política monetaria en los bancos centrales de América del Sur - FINANZAS Mapa de calor para el Mercado Financiero Peruano. Recuperado de: <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Estudios-Economicos/37/ree-37-castillo-herrada-montoro-perez.pdf>

Hilario I. (2020) Criterios para la Admisibilidad, Evaluación, Calificación y Priorización de Actividades del Programa Presupuestal 0072 Programa de Desarrollo Alternativo Integral y Sostenible. Presidencia del consejo de ministros. Recuperado de:

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1736428/Anexo%20N%C2%B0%20018-2021-DV-PE.pdf.pdf>

Hinostroza Hermoza H. (2019) Gestión crediticia y la morosidad del banco pichincha del Perú - Universidad Nacional del Callao. Recuperado de: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/20354>

Ludovic Leal F., Aránguiz Casanova M. y Gallegos Mardones J. (2018) Revista de la Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión Colombia - Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo crédito scoring. Recuperado de: <https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/rfce/article/view/2666/2717>

Lujan Gamboa J. y Cueva Chuquispuma T. (2019) La cartera de créditos y su relación en los resultados financieros y económicos en el banco de la nación, San Borja. Recuperado de: <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1190>

Mariños Izquierdo R., Culqui Llaja S., Marlith L. y Quispe M. (2017) Análisis de los Créditos y Cobranzas que mejoran la Liquidez en la Empresa Agencias Viajes Tours SAC. Recuperado de: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/835>

Mendoza Asensios J. (2019) Factores determinantes de la morosidad en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo en el distrito de Padre Abad Aguaytía, departamento de Ucayali. Recuperado de: <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1678>

Mucha Roque M. (2019) Análisis y propuesta de mejora del proceso de evaluación crediticia en el segmento de grandes empresas de la banca múltiple peruana. Recuperado de: https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2600/MuchaMario_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1

Oriol Amat (2021) El Libro para comprender la contabilidad y finanzas para todos Contabilidad y Finanzas para Dummies. Recuperado de:

<https://pqs.pe/wp-content/uploads/2021/03/Contabilidad-y-Finanzas-para-Dummies-PDFDrive-.pdf>

Pedroza S. (2016) Banca diccionario económico Finanzas Morosidad - Economipedia. Recuperado de:

<https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>

Recuperado de:

https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2265/Evelyn_Tesis_maestria_2018.pdf?sequence=1

Ríos Ramírez R. (2017) Primera edición Libro Metodología para la investigación y redacción. Editorial Servicios Académicos Intercontinentales S.L.

Recuperado de: <https://www.eumed.net/libros-gratis/2017/1662/1662.pdf>

Uriza Rio H. (2019) Gestión del riesgo de liquidez y su impacto en la gestión integral de la empresa. Recuperado de:

<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/23640/1/GESTI%C3%93N%20DEL%20RIESGO%20DE%20LIQUIDEZ%20Y%20SU%20IMPACTO%20EN%20LA%20GESTI%C3%93N%20INTEGRAL%20DE%20LA%20EMPRESA.pdf>

Villasís Keever M., Márquez González H., Nallely J. Cruz Z., Miranda Novales G. y Escamilla Núñez A. (2019) El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones Research protocolo VII. Validity and reliability of the measurements. Revista Alergia México. Recuperado de:

<https://www.eumed.net/libros-gratis/2017/1662/1662.pdf>

Westreicher G. (2022) Análisis de crédito. Economipedia. Recuperado de:

<https://economipedia.com/definiciones/analisis-de-credito.html>

Zanabria Porras A. (2017) Relación del proceso crediticio y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. 2017 Huancayo. Recuperado de:

<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/4892>

Anexo 1: Operacionalización de las variables

Tabla 7

Matriz Operacionalización de la variable evaluación de crédito

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE ITEMS	ESCALA DE MEDICION
EVALUACION DE CREDITO	<p>La evaluación del crédito, del monitoreo sobre la evolución de los riesgos sistémicos y macroeconómicos y de la concentración de la exposición de la cartera en sectores y países. Hoy en día cada banco que opere de acuerdo con criterios modernos sigue político de préstamo que reflejen tanto los límites de exposición dictados por la autoridad de supervisión bancaria de cada país como los límites específicos fijados por cada instituto, y de este modo se sigue una lógica de y diversificación y segmentación de riesgo de crédito. (pág. 332).</p> <p>Autor: Roberto Albisetti. Libro: Finanzas Empresariales: Estrategia, mercados y negocios estructurados. (2018)</p>	<p>El desarrollo de la evaluación del crédito se evalúa en consideración al control de la morosidad que se sostiene en: Criterios de admisibilidad, límites de exposición y sistema de supervisión en el análisis de sus atributos medibles a través de un cuestionario.</p>	CRITERIOS DE ADMISIBILIDAD	FASE TEMPRANA	1-2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				CONTROLAR LA CALIDAD	3-4	
			LIMITES DE EXPOSICION	OPTIMIZAR COMPOSICION DEL RIESGO	5-6	
				EXCESIVA CONCENTRACION DE RIESGOS	7-8	
			SISTEMA DE SUPERVISION	MONITOREO DE INVERSIONES EN CARTERA	9-10	
				SOLVENCIA DEL DEUDOR	11-12	

Elaboración propia

Tabla 8

Matriz de Operacionalización de la variable del control de morosidad

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE ITEMS	ESCALA DE MEDICION
CONTROL DE MOROSIDAD	<p>La morosidad se define como la falta o demora en el pago de las obligaciones. Se considera que un cliente es moroso cuando excedió considerablemente los plazos y ha sido objeto de todos los procesos ideados por el equipo de cobranzas, lo que lo constituyó en un caso especial de seguimiento. Para que exista morosidad, debe existir, en poder de ambas partes, un documento vinculante legalmente reconocido (factura, cheque, contrato de venta o servicio, etc.) en el cual se especifiquen las condiciones y la fecha de vencimiento de la obligación. Sin un documento mercantil, la deuda no existe legalmente, por lo que lograr el pago de la deuda se complicará al no poder procederse contra el deudor. Pág 81</p> <p>Autor: Gilver Castillo</p> <p>Libro: Créditos y cobranza</p>	<p>El control de la morosidad se evalúa de acuerdo a las gestiones en: mora temprana, mora tardía y procesos legales de cobranza. Por ello se va a utilizar mecanismos medibles mediante un cuestionario de respuestas cerradas.</p>	MORA TEMPRANA	EFFECTIVIDAD DE LA RECUPERACION	1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				ACCIONES DE COBRANZA		
			MORA TARDIA	VENCIMIENTO DE LOS DOCUMENTOS MERCANTILES		
				TASA DE RECUPERACION		
			PROCESOS LEGALES DE COBRANZA	GASTOS ADMINISTRATIVOS		
				COBRO DE INTERESES		

Elaboración propia

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS										
Evaluación de crédito y control de morosidad en una entidad Financiera, Ate, 2021										
Generalidades										
La presente encuesta va a permitir demostrar la relación que existe entre EVALUACION DE CREDITO Y CONTROL DE MOROSIDAD. Por lo cual, esta encuesta es anónima. Marque con una "X" la respuesta que considera correcta.										
Preguntas Generales										
1. ¿Da su conocimiento informado a. Si b. No										
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Valoración					
5	4	3	2	1						
ITEMS					5	4	3	2	1	
Variable 1: EVALUACION DE CREDITO										
1	Los jefes de área realizaron las inducciones a los colaboradores sobre los criterios de admisibilidad.									
2	La gerencia realiza control de la fase temprana sobre las evaluaciones del perfil del cliente.									
3	La empresa realiza capacitaciones sobre controlar la calidad de la información en la evaluación.									
4	Los colaboradores cuentan con las herramientas para controlar la calidad de los créditos.									
5	Los colaboradores reciben información en sus manuales sobre como optimizar la composición del riesgo.									
6	Los gerentes realizan el seguimiento si cumplen con optimizar la composición del riesgo del crédito.									
7	El jefe de área realiza el seguimiento el análisis de la excesiva concentración de riesgos.									
8	Los colaboradores reciben capacitaciones sobre la excesiva concentración de riesgos en los créditos.									
9	Los jefes de área realizan el monitoreo y cumplen con el sistema de supervisión.									
10	El colaborador recibió los manuales de créditos en su inducción para analizar el monitoreo de inversiones en cartera.									
11	Los colaboradores realizan el análisis en la evaluación del crédito sobre la solvencia del deudor.									
12	Los colaboradores validan la solvencia del deudor en la evaluación de crédito.									

Variable 2: CONTROL DE MOROSIDAD

13	Los jefes de área realizan seguimiento a los colaboradores en las gestiones de mora temprana.					
14	La empresa realiza capacitaciones de la efectividad de recuperación para el control de la morosidad.					
15	Los jefes de área realizan el seguimiento en las acciones de cobranzas de morosidad.					
16	Los colaboradores recibieron inducción sobre el cumplimiento de los compromisos financieros de los clientes.					
17	El jefe de área realiza seguimiento a los colaboradores sobre las gestiones de mora tardía.					
18	Los clientes tienen conocimiento que en morosidad del crédito existe el vencimiento de documentos mercantiles.					
19	Los colaboradores recibieron los manuales en el proceso de inducción de la tasa de recuperación.					
20	El jefe de área realiza supervisiones de la información de la tasa de recuperación.					
21	Los colaboradores tienen información de los procesos legales de cobranza incluyéndolos gastos administrativos.					
22	El jefe de área brinda las herramientas en la gestión de los gastos administrativos.					
23	Existe seguimiento de los jefes de área en las gestiones del cobro de intereses.					
24	Los colaboradores recibieron inducción del tarifario en el cobro de intereses de los créditos.					

CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE EVALUACION DE CREDITO

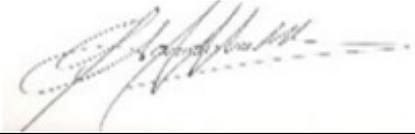
Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Los datos recopilados son anónimos y tratados en forma confidencial y, de forma voluntaria, SI () NO () doy mi consentimiento.

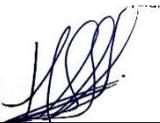
Asimismo, sírvase indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", la siguiente escala para cada enunciado:

SIEMPRE (S)	CASI SIEMPRE (CS)	A VECES (A)	CASI NUNCA (CN)	NUNCA (N)			
5	4	3	2	1			
VARIABLE 1: EVALUACION DE CREDITO			S	CS	A	CN	N
DIMENSION 1: CRITERIOS DE ADMISIBILIDAD			5	4	3	2	1
Fase temprana							
1. Los jefes de área realizaron las inducciones a los colaboradores sobre los criterios de admisibilidad.							
2. La gerencia realiza control de la fase temprana sobre las evaluaciones del perfil del cliente.							
Controlar la calidad							
3. La empresa realiza capacitaciones sobre controlar la calidad de la información en la evaluación.							
4. Los colaboradores cuentan con las herramientas para controlar la calidad de los créditos.							
DIMENSION 2: Limites de exposición							
Optimizar composición del riesgo							
5. Los colaboradores reciben información en sus manuales sobre como optimizar la composición del riesgo.							
6. Los gerentes realizan el seguimiento si cumplen con optimizar la composición del riesgo del crédito.							
Publicidad Auditiva							
7. El jefe de área realiza el seguimiento el análisis de la excesiva concentración de riesgos.							
8. Los colaboradores reciben capacitaciones sobre la excesiva concentración de riesgos en los créditos.							
DIMENSION 3: Sistema de supervisión							
Monitoreo de inversiones en cartera							
9. Los jefes de área realizan el monitoreo y cumplen con el sistema de supervisión.							
10. El colaborador recibió los manuales de créditos en su inducción para analizar el monitoreo de inversiones en cartera							
Solvencia del deudor							
11. Los colaboradores realizan el análisis en la evaluación del crédito sobre la solvencia del deudor.							
12. Los colaboradores validan la solvencia del deudor en la evaluación de crédito.							

¡Muchas gracias por su participación!

FICHA DE VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL INSTRUMENTO	CUESTIONARIO
Objetivo del instrumento	VARIABLE EVALUACION DE CREDITO
Nombres y apellidos del experto	Genaro Edwin Sandoval Nizama
Documento de identidad	
Años de experiencia en el área	
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente de investigación
Número telefónico	992244905
Firma	
Fecha	

NOMBRE DEL INSTRUMENTO	CUESTIONARIO
Objetivo del instrumento	VARIABLE EVALUACION DE CREDITO
Nombres y apellidos del experto	Guillermo Vicente, Lozán Maykawa
Documento de identidad	43294989
Años de experiencia en el área	17 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	944602955
Firma	
Fecha	22/06/2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO	CUESTIONARIO
Objetivo del instrumento	VARIABLE EVALUACION DE CREDITO
Nombres y apellidos del experto	Fanny Esperanza Zavala Alfaro
Documento de identidad	07356295
Años de experiencia en el área	14
Máximo Grado Académico	Doctora
Nacionalidad	Peruana
Institución	UCV
Cargo	Docente
Número telefónico	950942945
Firma	

Fecha

04/07/2022

CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE CONTROL DE MOROSIDAD

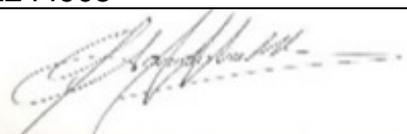
Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Los datos recopilados son anónimos y tratados en forma confidencial y, de forma voluntaria, SI () NO () doy mi consentimiento.

Asimismo, sírvase indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", la siguiente escala para cada enunciado:

SIEMPRE (S)	CASI SIEMPRE (CS)	A VECES (A)	CASI NUNCA (CN)	NUNCA (N)			
5	4	3	2	1			
VARIABLE 2: CONTROL DE MOROSIDAD			S	CS	A	CN	N
DIMENSION 1: Mora temprana			5	4	3	2	1
Efectiva de la recuperación							
1. Los jefes de área realizan seguimiento a los colaboradores en las gestiones de mora temprana.							
2. La empresa realiza capacitaciones de la efectividad de recuperación para el control de la morosidad.							
Acciones de cobranza							
3. Los jefes de área realizan el seguimiento en las acciones de cobranza de morosidad.							
4. Los colaboradores recibieron inducción sobre el cumplimiento de los compromisos financieros de los clientes.							
DIMENSION 2: Mora tardía							
Vencimiento de los documentos mercantiles							
5. El jefe de área realiza seguimiento a los colaboradores sobre las gestiones de mora tardía							
6. Los clientes tienen conocimiento que en morosidad del crédito existe el vencimiento de documentos mercantiles.							
Tasa de recuperación							
7. Los colaboradores recibieron los manuales en el proceso de inducción de la tasa de recuperación							
8. El jefe de área realiza supervisiones de la información de la tasa de recuperación.							
DIMENSION 3: Procesos legales de cobranza							
Gastos administrativos							
9. Los colaboradores tienen información de los procesos legales de cobranza incluyendo los gastos administrativos.							
10. El jefe de área brinda las herramientas en la gestión de los gastos administrativos.							
Cobro de intereses							
11. Existe seguimiento de los jefes de área en las gestiones del cobro de intereses.							
12. Los colaboradores recibieron inducción del tarifario en el cobro de intereses de los créditos.							

¡Muchas gracias por su participación!

FICHA DE VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL INSTRUMENTO	CUESTIONARIO
Objetivo del instrumento	VARIABLE CONTROL DE MOROSIDAD
Nombres y apellidos del experto	Genaro Edwin Sandoval Nizama
Documento de identidad	
Años de experiencia en el área	
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente de investigación
Número telefónico	992244905
Firma	
Fecha	

NOMBRE DEL INSTRUMENTO	CUESTIONARIO
Objetivo del instrumento	VARIABLE CONTROL DE MOROSIDAD
Nombres y apellidos del experto	Guillermo Vicente, Lozán Maykawa
Documento de identidad	43294989
Años de experiencia en el área	17 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	944602955
Firma	
Fecha	22/06/2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO	CUESTIONARIO
Objetivo del instrumento	VARIABLE CONTROL DE MOROSIDAD
Nombres y apellidos del experto	Fanny Esperanza Zavala Alfaro
Documento de identidad	07356295
Años de experiencia en el área	14
Máximo Grado Académico	Doctora
Nacionalidad	Peruana
Institución	UCV
Cargo	Docente
Número telefónico	950942945
Firma	
Fecha	04/07/2022

Anexo 3: Análisis complementario

Tabla 09 – Objetivo específico N.º 01

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
EVALUACION DEL CREDITO	,143	55	,007	,936	55	,006
MORA TEMPRANA	,164	55	,001	,921	55	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: SPSS versión 25

Shapiro - Wilk: Población menor a 50 personas

Kolmogorov- Smirnov: Población mayor a 50 personas

Interpretación:

En la tabla 09 se aplicará Kolmogorov- Smirnov se evidencia una población mayor a 55. Los datos señalan una conducta anormal, por el nivel de significancia es menor a 0.05 por ello se aplica la prueba de hipótesis de Spearman.

Tabla 10 - Objetivo específico N.º 02

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
EVALUACION DEL CREDITO	,143	55	,007	,936	55	,006
MORA TARDIA	,166	55	,001	,900	55	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: SPSS versión 25

Shapiro - Wilk: Población menor a 50 personas

Kolmogorov- Smirnov: Población mayor a 50 personas

Interpretación:

En la tabla 09 se aplicará Kolmogorov- Smirnov se evidencia una población mayor a 55. Los datos señalan una conducta anormal, por el nivel de significancia es menor a 0.05 por ello se aplica la prueba de hipótesis de Spearman.

Tabla 11 - Objetivo específico N.º 03

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
EVALUACION DEL CREDITO	,143	55	,007	,936	55	,006
PROCESOS LEGALES DE COBRANZA	,230	55	,000	,872	55	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: SPSS versión 25

Shapiro - Wilk: Población menor a 50 personas

Kolmogorov- Smirnov: Población mayor a 50 personas

Interpretación:

En la tabla 09 se aplicará Kolmogorov- Smirnov se evidencia una población mayor a 55. Los datos señalan una conducta anormal, por el nivel de significancia es menor a 0.05 por ello se aplica la prueba de hipótesis de Spearman.

Tabla 12 - Objetivo General

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
EVALUACION DEL CREDITO	,143	55	,007	,936	55	,006
MORA TEMPRANA	,164	55	,001	,921	55	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: SPSS Versión 25

Shapiro-Wilk: Población menor a 50 personas

Kolmogórov-Smirnov: Población mayor a 50 personas

Interpretación:

Fuente: SPSS versión 25

Shapiro - Wilk: Población menor a 50 personas

Kolmogorov- Smirnov: Población mayor a 50 personas

Interpretación:

En la tabla 09 se aplicará Kolmogorov- Smirnov se evidencia una población mayor a 55. Los datos señalan una conducta anormal, por el nivel de significancia es menor a 0.05 por ello se aplica la prueba de hipótesis de Spearman.

Anexo 4: Análisis descriptivo de la variable y dimensión

Tabla 13: Variable 1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	21	38,2	38,2	38,2
	MEDIO	18	32,7	32,7	70,9
	ALTO	16	29,1	29,1	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

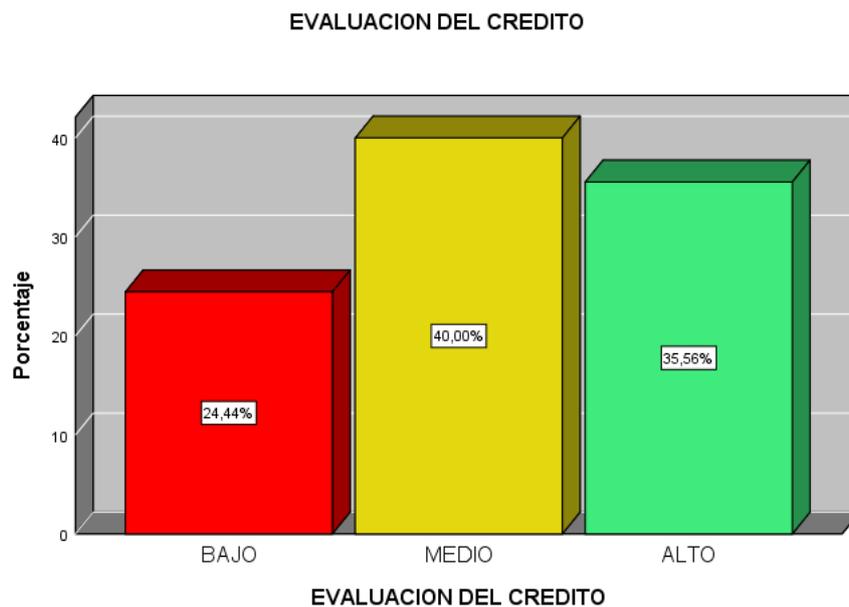


Figura 1. Gráfico de barra de aceptación del crédito.

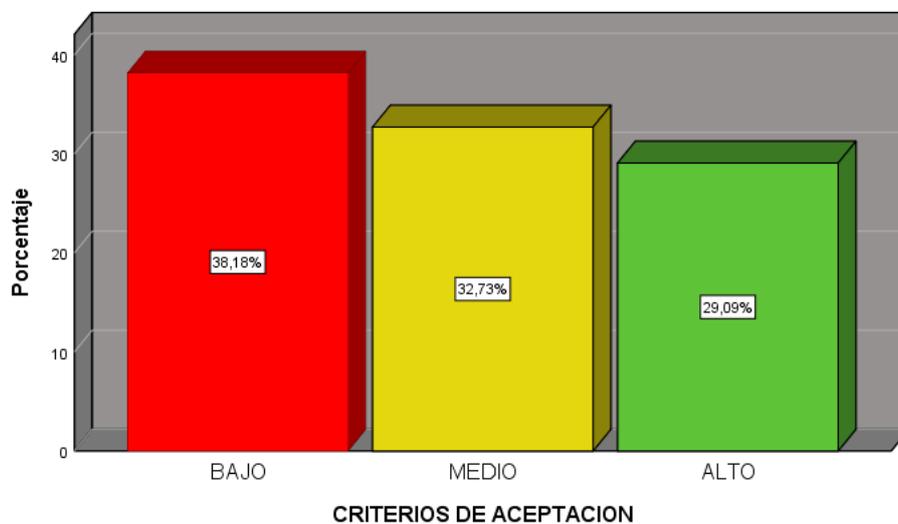
Interpretación: Con respecto a la tabla 13 como en la figura 1 se puede observar sobre la variable evaluación del crédito se determina que el 24,44% de encuestados lo consideran bajo y el 40,00% lo consideran medio, por otro lado, el 35,56% considera que la evaluación del crédito es buena.

Tabla 14: Dimensión 1 - Variable 1

CRITERIOS DE ACEPTACION

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	21	38,2	38,2	38,2
	MEDIO	18	32,7	32,7	70,9
	ALTO	16	29,1	29,1	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

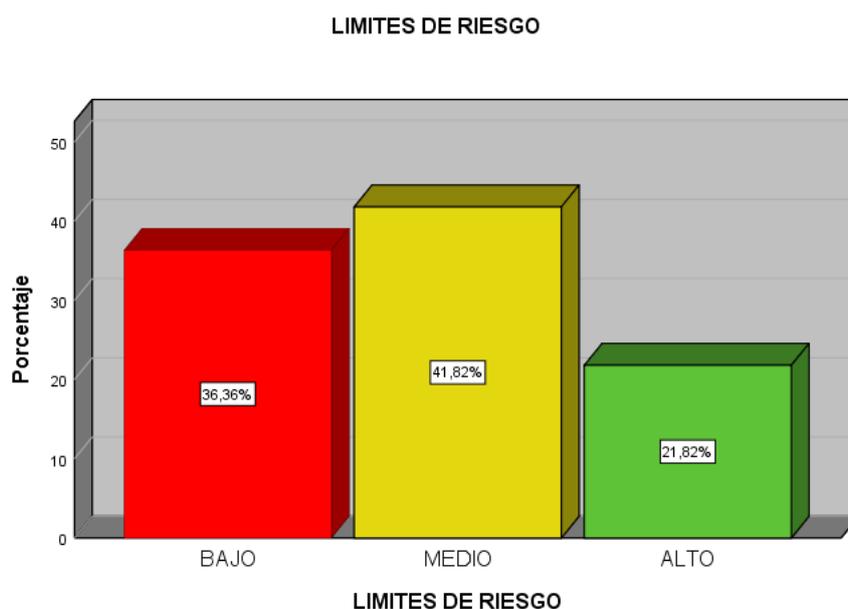
CRITERIOS DE ACEPTACION



Interpretación: Con respecto a la tabla 14 como en la figura 2 se puede observar sobre la variable evaluación del crédito se determina que el 38,18% de encuestados lo consideran bajo y el 32,73% lo consideran medio, por otro lado, el 29,09% considera que la evaluación del crédito es alta.

Tabla 15: Dimensión 2 - Variable 1

LIMITES DE RIESGO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	20	36,4	36,4	36,4
	MEDIO	23	41,8	41,8	78,2
	ALTO	12	21,8	21,8	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

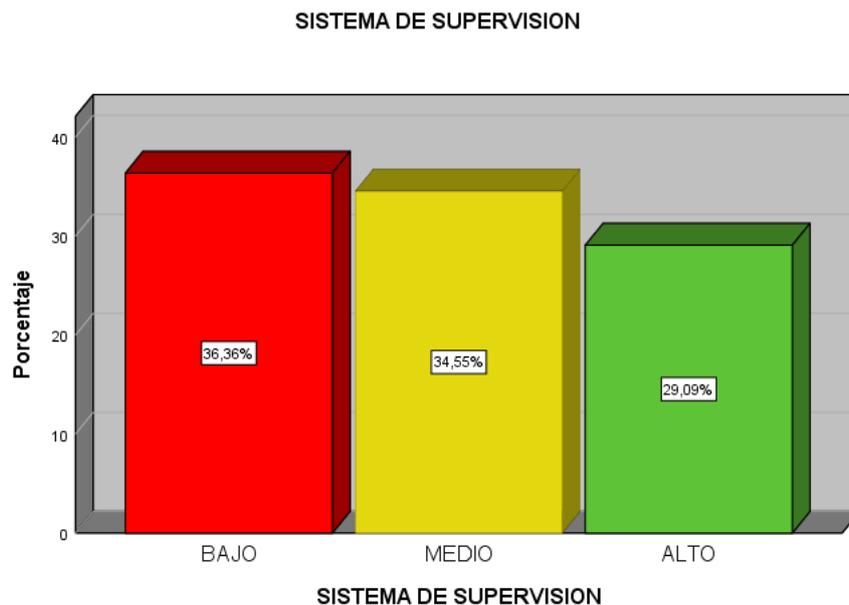


Interpretación: Con respecto a la tabla 15 como en la figura 3 se puede observar sobre la variable evaluación del crédito se determina que el 36,36% de encuestados lo consideran bajo y el 41,82% lo consideran medio, por otro lado, el 21,82% considera que la evaluación del crédito es alta.

Tabla 16: Dimensión 3 - Variable 1

SISTEMA DE SUPERVISION

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	20	36,4	36,4	36,4
	MEDIO	19	34,5	34,5	70,9
	ALTO	16	29,1	29,1	100,0
	Total	55	100,0	100,0	



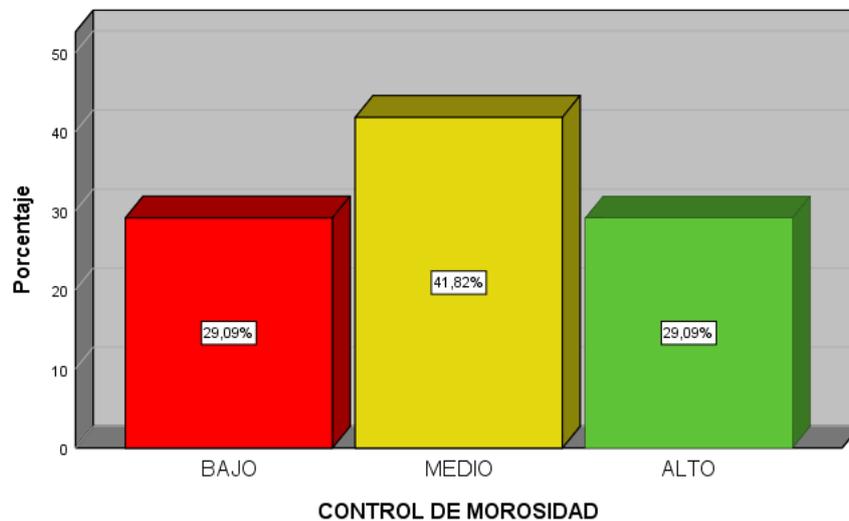
Interpretación: Con respecto a la tabla 16 como en la figura 4 se puede observar sobre la variable evaluación del crédito se determina que el 36,36% de encuestados lo consideran bajo y el 34,55% lo consideran medio, por otro lado, el 29,09% considera que la evaluación del crédito es buena.

Tabla 17: Variable 2

CONTROL DE MOROSIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	16	29,1	29,1	29,1
	MEDIO	23	41,8	41,8	70,9
	ALTO	16	29,1	29,1	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

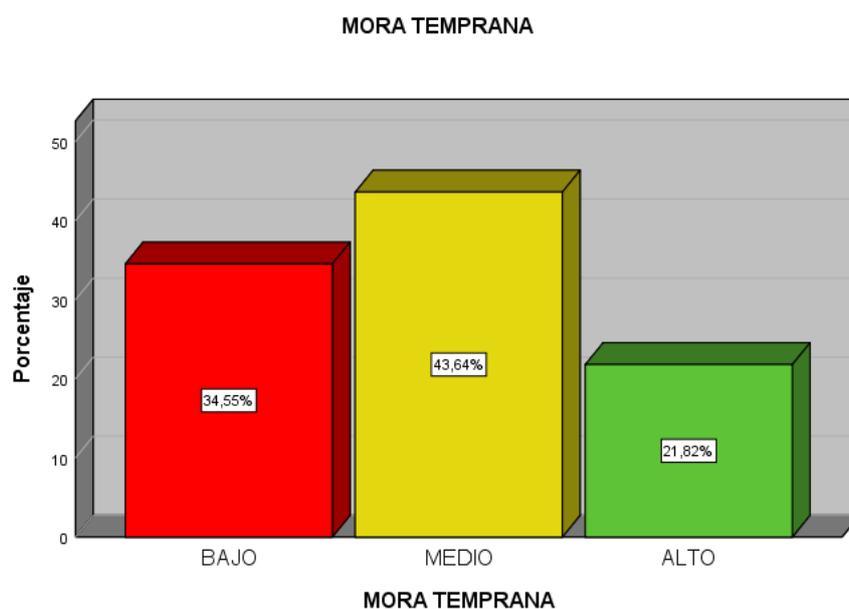
CONTROL DE MOROSIDAD



Interpretación: Con respecto a la tabla 17 como en la figura 5 se puede observar sobre la variable evaluación del crédito se determina que el 29,09% de encuestados lo consideran bajo y el 41,82% lo consideran medio, por otro lado, el 29,09% considera que la evaluación del crédito es alta.

Tabla 18: Dimensión 1 - Variable 2

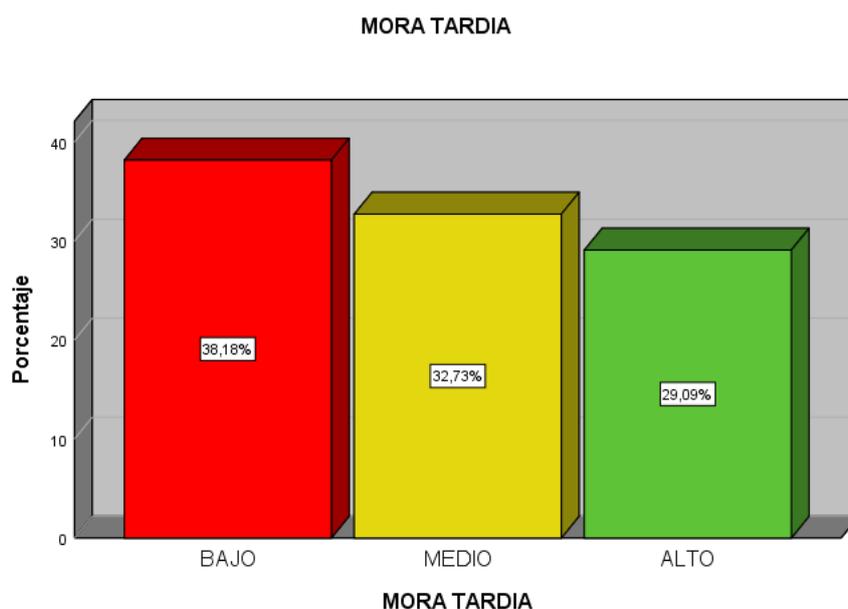
		MORA TEMPRANA			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	19	34,5	34,5	34,5
	MEDIO	24	43,6	43,6	78,2
	ALTO	12	21,8	21,8	100,0
	Total	55	100,0	100,0	



Interpretación: Con respecto a la tabla 18 como en la figura 6 se puede observar sobre la variable aceptación del crédito se determina que el 34,55% de encuestados lo consideran bajo y el 43,64% lo consideran medio, por otro lado, solo el 21,82% considera que la evaluación del crédito es alto.

Tabla 19: Dimensión 2 - Variable 2

		MORA TARDIA			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	21	38,2	38,2	38,2
	MEDIO	18	32,7	32,7	70,9
	ALTO	16	29,1	29,1	100,0
	Total	55	100,0	100,0	



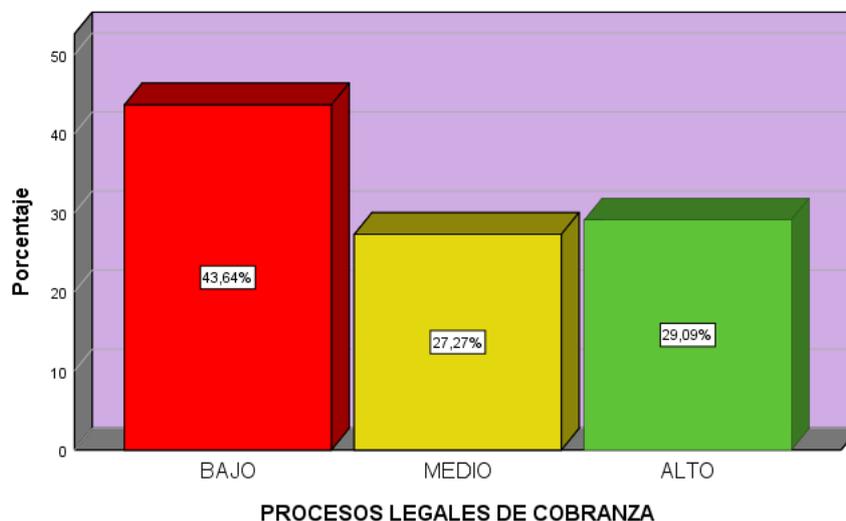
Interpretación: Con respecto a la tabla 19 como en la figura 7 se puede observar sobre la variable evaluación del crédito se determina que el 38,16% de encuestados lo consideran bajo y el 32,73% lo consideran medio, por otro lado, el 29,09% considera que la evaluación del crédito es alto.

Tabla 20: Dimensión 2 - Variable 2

PROCESOS LEGALES DE COBRANZA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	24	43,6	43,6	43,6
	MEDIO	15	27,3	27,3	70,9
	ALTO	16	29,1	29,1	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

PROCESOS LEGALES DE COBRANZA



Interpretación: Con respecto a la tabla 19 como en la figura 8 se puede observar sobre la variable evaluación del crédito se determina que el 43,64% de encuestados lo consideran bajo y el 27,27% lo consideran medio, por otro lado, solo el 29,09% considera que la evaluación del crédito es alta.

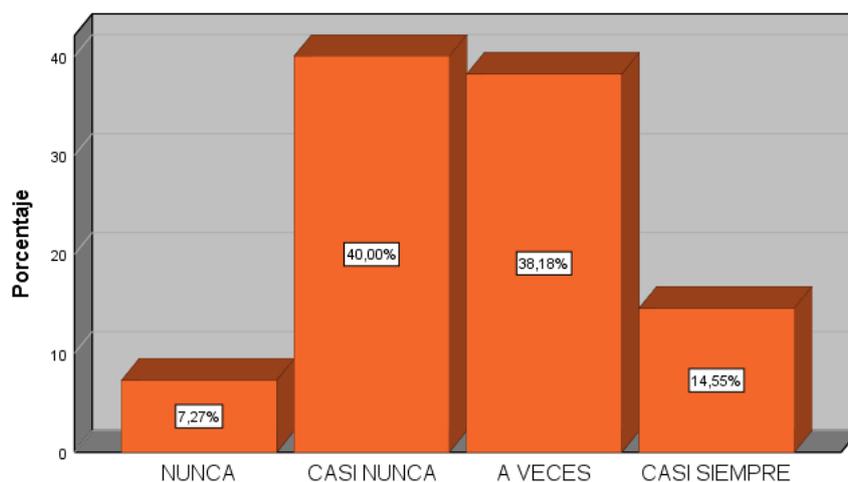
Anexo 05: Gráficos y resultados del cuestionario.

Tabla 21 - V1 Pregunta 1

Los jefes de área realizaron las inducciones a los colaboradores sobre los criterios de admisibilidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	7,3	7,3	7,3
	CASI NUNCA	22	40,0	40,0	47,3
	A VECES	21	38,2	38,2	85,5
	CASI SIEMPRE	8	14,5	14,5	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Los jefes de área realizaron las inducciones a los colaboradores sobre los criterios de admisibilidad.



Los jefes de área realizaron las inducciones a los colaboradores sobre los criterios de admisibilidad.

Figura 9. Porcentajes de respuesta de ítems 1.

Fuente: Aplicación del **SPSS V.25**

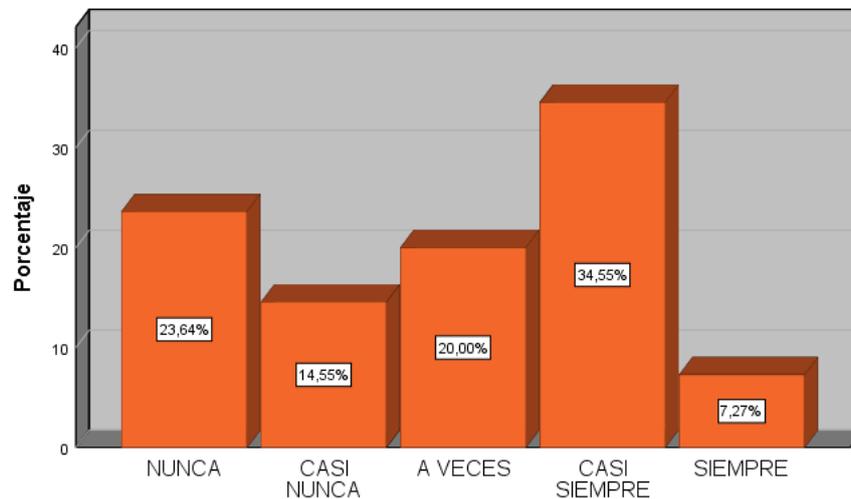
Interpretación: En la tabla 21 como en la figura 9 se puede observar que el 7,27% “Nunca” el 40,00% es “casi nunca” seguido de 38,18% en la opción “A veces”, seguido de 14,53% se ubica en la opción “Casi siempre”. Esto permite comprender que casi nunca los jefes de área realizan inducciones los colaboradores para que realicen las actividades en el puesto a desempeñar.

Tabla 22 - V1 Pregunta 2

La gerencia realiza control de la fase temprana sobre las evaluaciones del perfil del cliente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	13	23,6	23,6	23,6
	CASI NUNCA	8	14,5	14,5	38,2
	A VECES	11	20,0	20,0	58,2
	CASI SIEMPRE	19	34,5	34,5	92,7
	SIEMPRE	4	7,3	7,3	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

La gerencia realiza control de la fase temprana sobre las evaluaciones del perfil del cliente.



La gerencia realiza control de la fase temprana sobre las evaluaciones d...

Figura 10. Porcentajes de respuesta de ítems 1.

Fuente: Aplicación del **SPSS V.25**

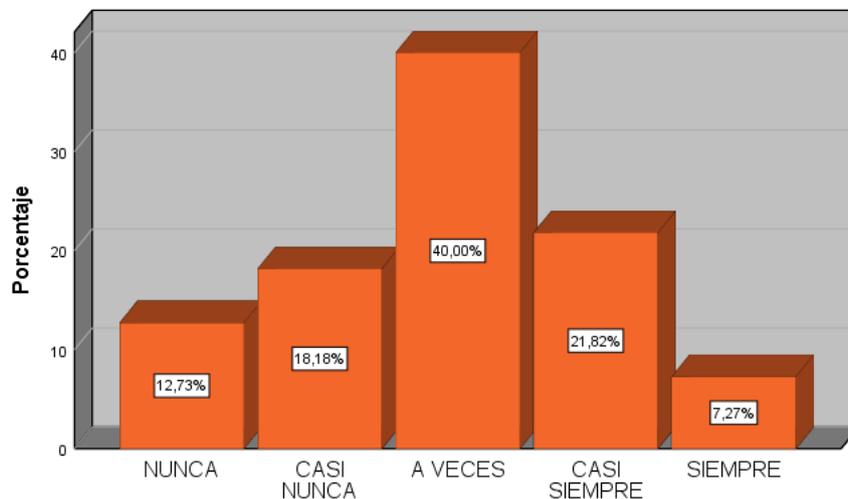
Interpretación: En la tabla 22 como en la figura 10 se puede observar que el 23,64% es “Nunca”, el 14,55% es “casi nunca” seguido de 20,00% en la opción “A veces”, seguido de 34,55% se ubica en la opción “Casi siempre” y el 7,27% “Siempre”. Esto permite comprender que A veces los jefes de área realizan inducciones los colaboradores para que realicen las actividades en el puesto a desempeñar.

Tabla 23 - V1 Pregunta 3

La empresa realiza capacitaciones sobre controlar la calidad de la información en la evaluación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	7	12,7	12,7	12,7
	CASI NUNCA	10	18,2	18,2	30,9
	A VECES	22	40,0	40,0	70,9
	CASI SIEMPRE	12	21,8	21,8	92,7
	SIEMPRE	4	7,3	7,3	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

La empresa realiza capacitaciones sobre controlar la calidad de la información en la evaluación.



La empresa realiza capacitaciones sobre controlar la calidad de la ...

Figura 10. Porcentajes de respuesta de ítems 1.

Fuente: Aplicación del **SPSS V.25**

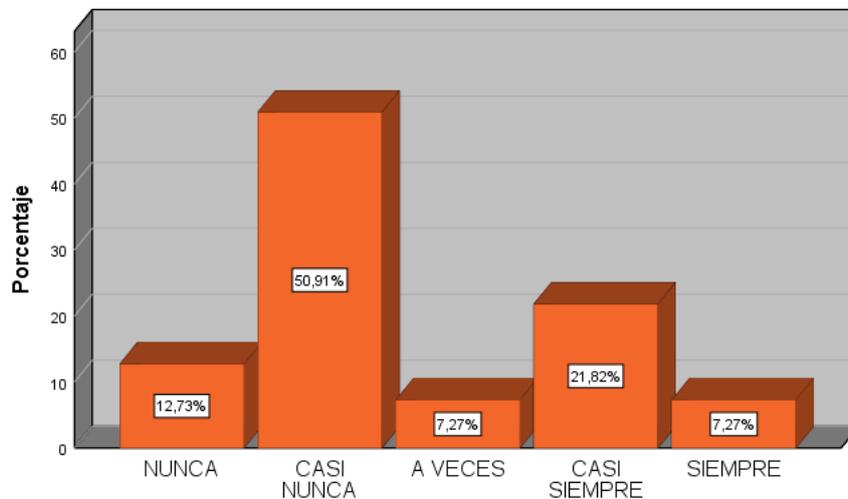
Interpretación: En la tabla 23 como en la figura 11 se puede observar que el 12,73% es “Nunca”, el 18,18% es “casi nunca” seguido de 40,00% en la opción “A veces”, seguido de 21,82% se ubica en la opción “Casi siempre” y el 7.27% es “Siempre”. Esto permite comprender que A veces la empresa realiza capacitaciones sobre controlar la calidad de la información en la evaluación.

Tabla 24 - V1 Pregunta 4

Los colaboradores cuentan con las herramientas para controlar la calidad de los créditos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	7	12,7	12,7	12,7
	CASI NUNCA	28	50,9	50,9	63,6
	A VECES	4	7,3	7,3	70,9
	CASI SIEMPRE	12	21,8	21,8	92,7
	SIEMPRE	4	7,3	7,3	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Los colaboradores cuentan con las herramientas para controlar la calidad de los créditos.



Los colaboradores cuentan con las herramientas para controlar la ...

Figura 10. Porcentajes de respuesta de ítems 1.

Fuente: Aplicación del **SPSS V.25**

Interpretación: En la tabla 24 como en la figura 12 se puede observar que el 12,73 20,00% es “casi nunca” seguido de 60,00% en la opción “A veces”, seguido de 20,00% se ubica en la opción “Casi siempre”. Esto permite comprender que A veces los jefes de área realizan inducciones los colaboradores para que realicen las actividades en el puesto a desempeñar.

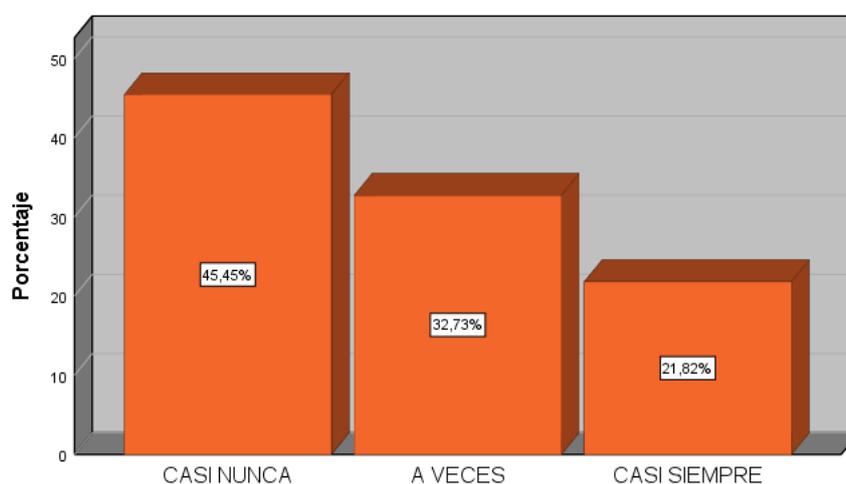
Tabla 25 - V1 Pregunta 5

Los colaboradores reciben información en sus manuales sobre como optimizar la composición del riesgo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	--	------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	CASI NUNCA	25	45,5	45,5	45,5
	A VECES	18	32,7	32,7	78,2
	CASI SIEMPRE	12	21,8	21,8	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Los colaboradores reciben información en sus manuales sobre como optimizar la composición del riesgo.



Los colaboradores reciben información en sus manuales sobre como optimizar la composición del riesgo.

Figura 13. Porcentajes de respuesta de ítems 1.

Fuente: Aplicación del **SPSS V.25**

Interpretación: En la tabla 25 como en la figura 13 se puede observar que el 45,45% es “casi nunca” seguido de 32,73% en la opción “A veces”, seguido de 21,82% se ubica en la opción “Casi siempre”. Esto permite comprender que Casi nunca los colaboradores reciben información en sus manuales sobre optimizar la composición del riesgo.

Tabla 26 - V1 Pregunta 6

Los gerentes realizan el seguimiento si cumplen con optimizar la composición del riesgo del crédito.

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	CASI NUNCA	28	50,9	50,9	50,9
	A VECES	7	12,7	12,7	63,6
	CASI SIEMPRE	20	36,4	36,4	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Los gerentes realizan el seguimiento si cumplen con optimizar la composición del riesgo del crédito.

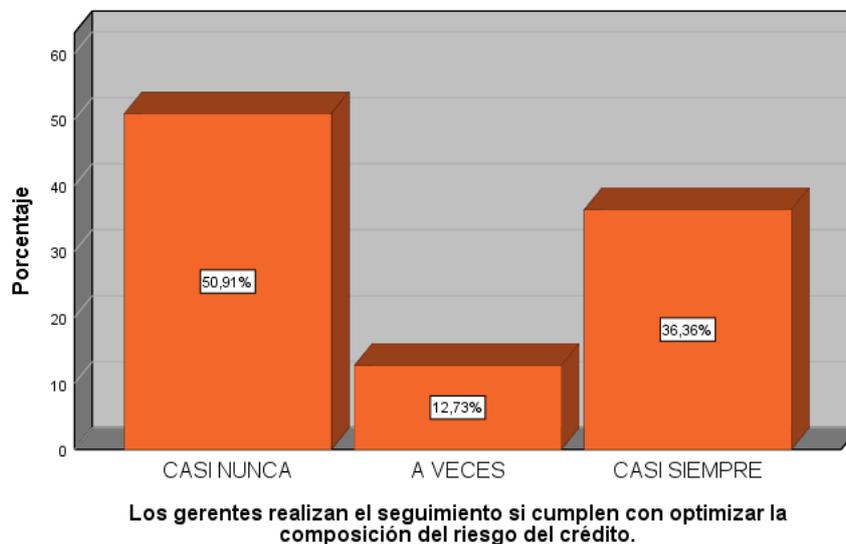


Figura 14. Porcentajes de respuesta de ítems 1.

Fuente: Aplicación del **SPSS V.25**

Interpretación: En la tabla 26 como en la figura 14 se puede observar que el 50,91% es “casi nunca” seguido de 12,73% en la opción “A veces”, seguido de 36,36% se ubica en la opción “Casi siempre”. Esto permite comprender que Casi nunca los gerentes realizan el seguimiento si cumplen con optimizar la composición del riesgo del crédito.

Tabla 27 - V1 Pregunta 7

El jefe de área realiza el seguimiento el análisis de la excesiva concentración de riesgos.

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	NUNCA	11	20,0	20,0	20,0
	CASI NUNCA	13	23,6	23,6	43,6
	A VECES	8	14,5	14,5	58,2
	CASI SIEMPRE	23	41,8	41,8	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

El jefe de área realiza el seguimiento el análisis de la excesiva concentración de riesgos.

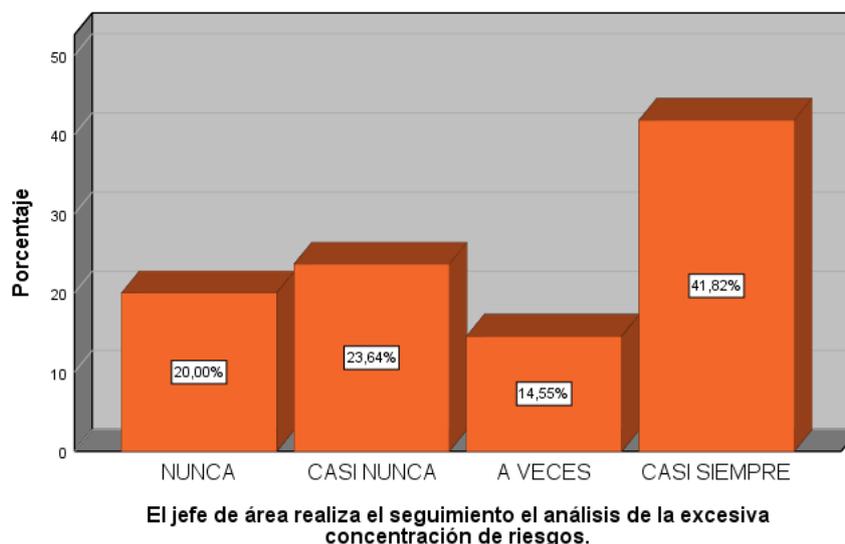


Figura 15. Porcentajes de respuesta de ítems 1.

Fuente: Aplicación del **SPSS V.25**

Interpretación: En la tabla 17 como en la figura 15 se puede observar que el 20,00% es “Nunca”, seguido del 23,64% en la opción “Casi Nunca”, seguido de 14,55% “A veces” y el 41,82% en la opción “Casi siempre”. Esto permite comprender que Casi siempre el jefe de área realiza el seguimiento el análisis de la excesiva concentración de riesgos.

Tabla 28 - V1 Pregunta 8

Los colaboradores reciben capacitaciones sobre la excesiva concentración de riesgos en los créditos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	9	16,4	16,4	16,4

CASI NUNCA	22	40,0	40,0	56,4
A VECES	8	14,5	14,5	70,9
CASI SIEMPRE	16	29,1	29,1	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Los colaboradores reciben capacitaciones sobre la excesiva concentración de riesgos en los créditos.

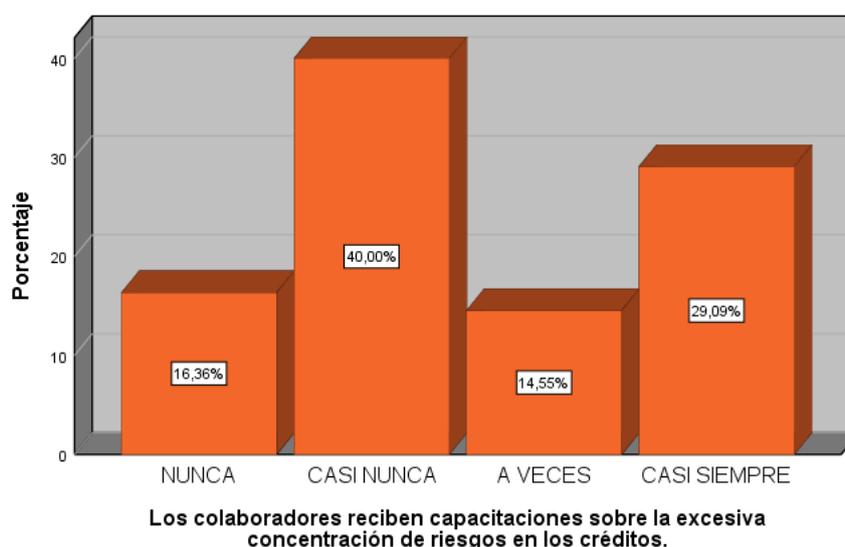


Figura 16. Porcentajes de respuesta de ítems 1.
Fuente: Aplicación del **SPSS V.25**

Interpretación: En la tabla 28 como en la figura 16 se puede observar que el 16,36% es “Nunca”, el 40,00% es “casi nunca” seguido de 14,55% en la opción “A veces”, seguido de 29,09% se ubica en la opción “Casi siempre”. Esto permite comprender que Casi nunca Los colaboradores reciben capacitaciones sobre la excesiva concentración de riesgos en los créditos.

Tabla 29 - V1 Pregunta 9

Los jefes de área realizan el monitoreo y cumplen con el sistema de supervisión.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	13	23,6	23,6	23,6
	A VECES	22	40,0	40,0	63,6
	CASI SIEMPRE	16	29,1	29,1	92,7

SIEMPRE	4	7,3	7,3	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Los jefes de área realizan el monitoreo y cumplen con el sistema de supervisión.

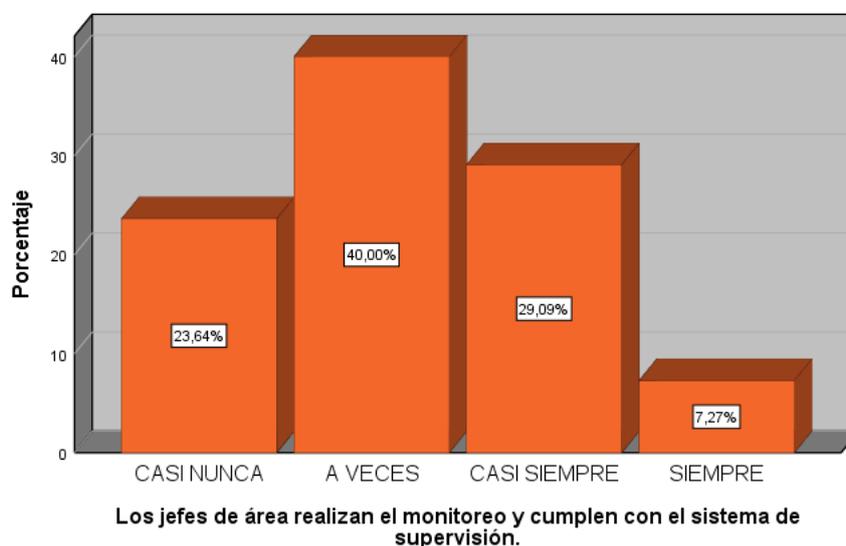


Figura 17. Porcentajes de respuesta de ítems 1.

Fuente: Aplicación del **SPSS V.25**

Interpretación: En la tabla 29 como en la figura 17 se puede observar que el 23,64% es “casi nunca” seguido de 40,00% en la opción “A veces”, seguido de 29,09% se ubica en la opción “Casi siempre” y el 7,27% es “siempre”. Esto permite comprender que A veces los jefes de área realizan el monitoreo y cumplen con el sistema de supervisión.

Tabla 30 - V1 Pregunta 10

El colaborador recibió los manuales de créditos en su inducción para analizar el monitoreo de inversiones en cartera.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	10,9	10,9	10,9
	CASI NUNCA	25	45,5	45,5	56,4
	CASI SIEMPRE	16	29,1	29,1	85,5
	SIEMPRE	8	14,5	14,5	100,0

Total	55	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

El colaborador recibió los manuales de créditos en su inducción para analizar el monitoreo de inversiones en cartera.



El colaborador recibió los manuales de créditos en su inducción para analizar el monitoreo de inversiones en cartera.

Figura 18. Porcentajes de respuesta de ítems 1.

Fuente: Aplicación del **SPSS V.25**

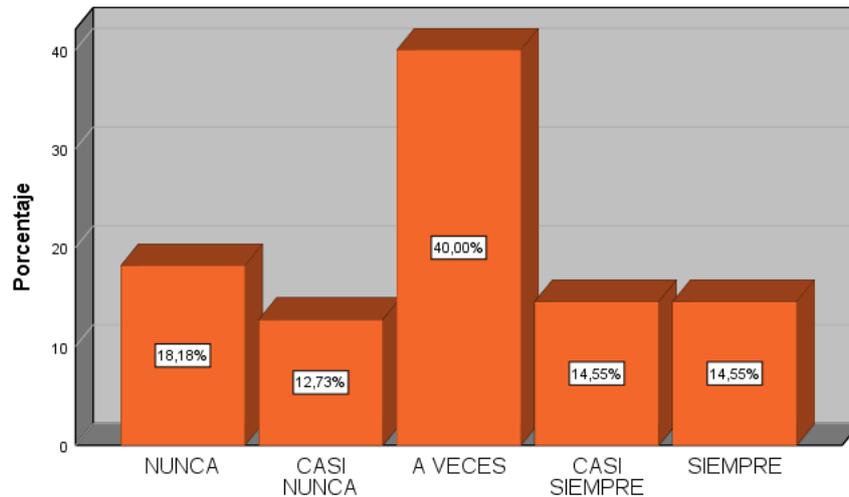
Interpretación: En la tabla 30 como en la figura 18 se puede observar que el 10,91% es “Nunca”, el 45,45% es “casi nunca” seguido de 60,00% en la opción “A veces”, seguido de 29,09% se ubica en la opción “Casi siempre” y el 14,55% tiene como resultado “Siempre”. Esto permite comprender que Casi nunca el colaborador recibe los manuales de créditos en su inducción para analizar el monitoreo de inversiones en cartera.

Tabla 31 - V1 Pregunta 11

Los colaboradores realizan el análisis en la evaluación del crédito sobre la solvencia del deudor.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	10	18,2	18,2	18,2
	CASI NUNCA	7	12,7	12,7	30,9
	A VECES	22	40,0	40,0	70,9
	CASI SIEMPRE	8	14,5	14,5	85,5
	SIEMPRE	8	14,5	14,5	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Los colaboradores realizan el análisis en la evaluación del crédito sobre la solvencia del deudor.



Los colaboradores realizan el análisis en la evaluación del crédito sobr...

Figura 19. Porcentajes de respuesta de ítems 1.

Fuente: Aplicación del **SPSS V.25**

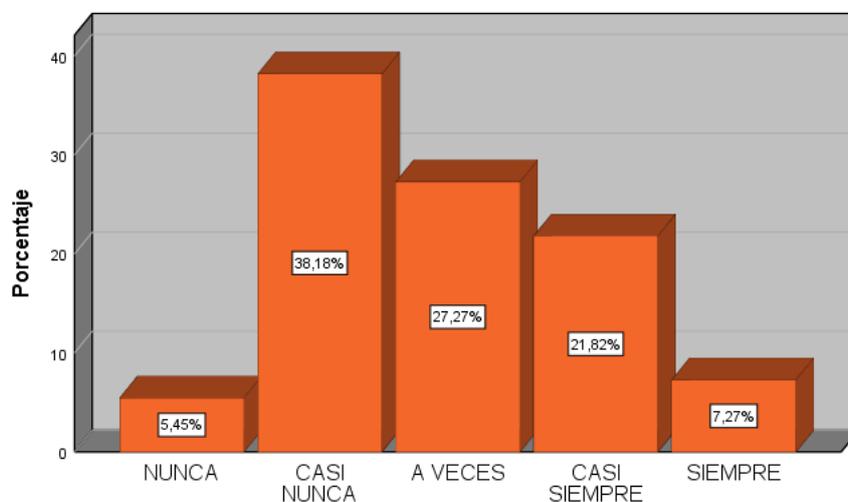
Interpretación: En la tabla 31 como en la figura 19 se puede observar que el 18,18% es “Nunca” el 12,73% es “casi nunca” seguido de 40,00% en la opción “A veces”, seguido de 14,55% se ubica en la opción “Casi siempre” y el 14,55% es “Siempre”. Esto permite comprender que A veces los colaboradores realizan el análisis en la evaluación del crédito sobre la solvencia del deudor.

Tabla 32 - V1 Pregunta 12

Los colaboradores validan la solvencia del deudor en la evaluación de crédito.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	5,5	5,5	5,5
	CASI NUNCA	21	38,2	38,2	43,6
	A VECES	15	27,3	27,3	70,9
	CASI SIEMPRE	12	21,8	21,8	92,7
	SIEMPRE	4	7,3	7,3	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Los colaboradores validan la solvencia del deudor en la evaluación de crédito.



Los colaboradores validan la solvencia del deudor en la evaluación de ...

Figura 20. Porcentajes de respuesta de ítems 1.

Fuente: Aplicación del **SPSS V.25**

Interpretación: En la tabla 32 como en la figura 20 se puede observar que el 5,45% es “Nunca”, el 38,18% es “casi nunca” seguido de 27,27% en la opción “A veces”, seguido de 21,82% se ubica en la opción “Casi siempre” y el 7,27% “Siempre”. Esto permite comprender que Casi Nunca los colaboradores validan la solvencia del deudor en la evaluación de crédito.

Tabla 33 – V2 Pregunta 1

Los jefes de área realizan seguimiento a los colaboradores en las gestiones de mora temprana.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	9	16,4	16,4	16,4
	CASI NUNCA	6	10,9	10,9	27,3
	A VECES	16	29,1	29,1	56,4
	CASI SIEMPRE	20	36,4	36,4	92,7
	SIEMPRE	4	7,3	7,3	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Los jefes de área realizan seguimiento a los colaboradores en las gestiones de mora temprana.

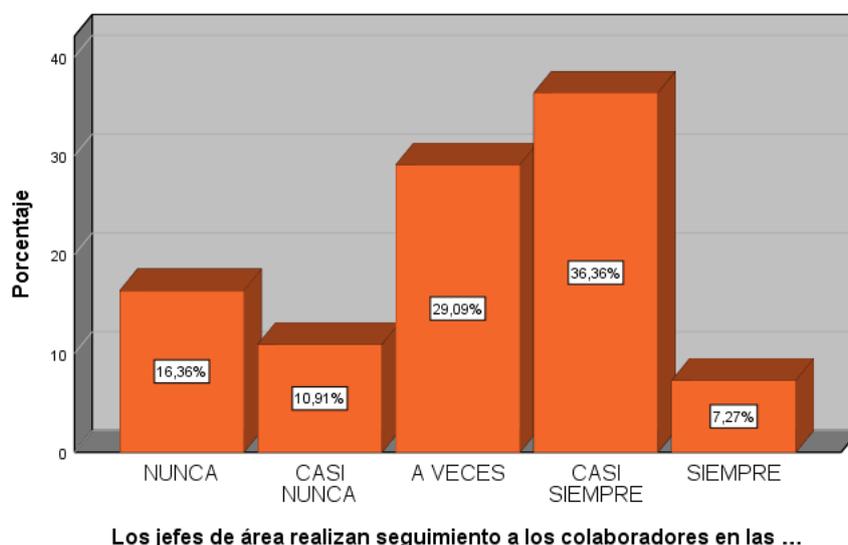


Figura 21. Porcentajes de respuesta de ítems 1.

Fuente: Aplicación del **SPSS V.25**

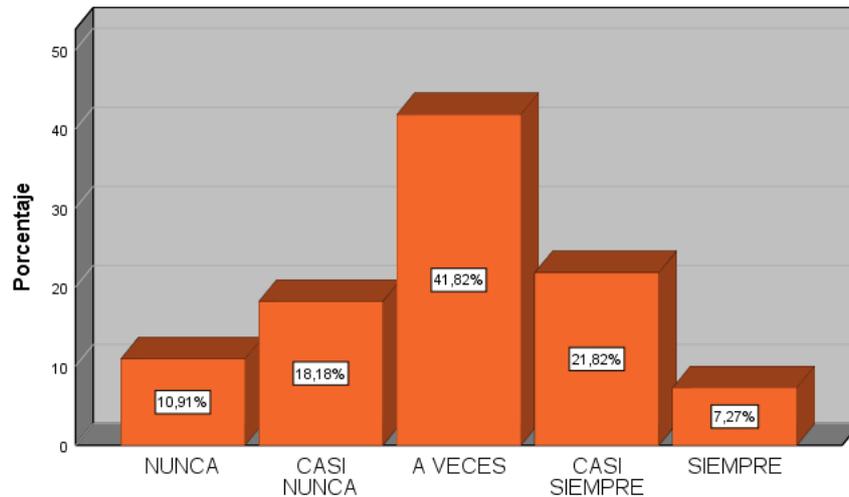
Interpretación: En la tabla 33 como en la figura 21 se puede observar que el 16,36% es “Nunca” y el 10,91% “casi nunca” seguido de 29,09% en la opción “A veces”, seguido de 36,36% se ubica en la opción “Casi siempre” y el 7,27% “Siempre”. Esto permite comprender que Casi siempre Los jefes de área realizan seguimiento a los colaboradores en las gestiones de mora temprana.

Tabla 34 – V2 Pregunta 2

La empresa realiza capacitaciones de la efectividad de recuperación para el control de la morosidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	10,9	10,9	10,9
	CASI NUNCA	10	18,2	18,2	29,1
	A VECES	23	41,8	41,8	70,9
	CASI SIEMPRE	12	21,8	21,8	92,7
	SIEMPRE	4	7,3	7,3	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

La empresa realiza capacitaciones de la efectividad de recuperación para el control de la morosidad.



La empresa realiza capacitaciones de la efectividad de recuperación pa...

Figura 22. Porcentajes de respuesta de ítems 1.

Fuente: Aplicación del **SPSS V.25**

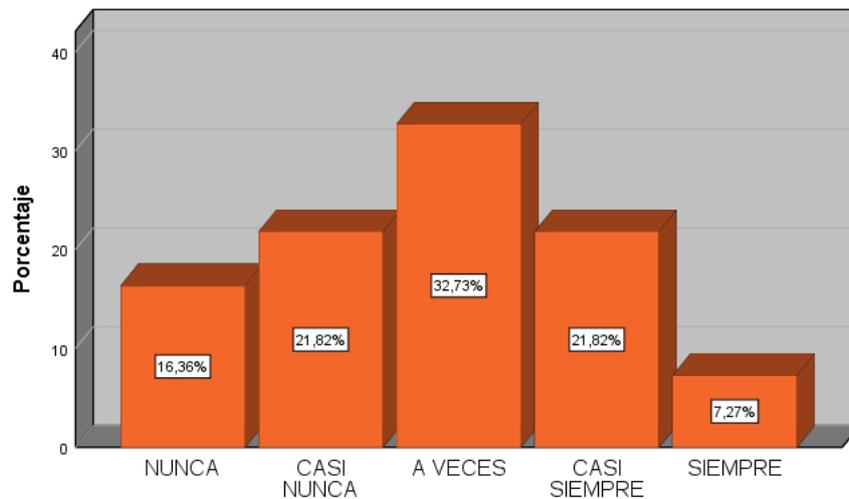
Interpretación: En la tabla 34 como en la figura 22 se puede observar que el 10,91% es “nunca”, el 18,18% indica “casi nunca” seguido de 41,82% en la opción “A veces”, seguido de 21,82% se ubica en la opción “Casi siempre” y el 7,27% “Siempre”. Esto permite comprender que A veces los La empresa realiza capacitaciones de la efectividad de recuperación para el control de la morosidad.

Tabla 35 – V2 Pregunta 3

Los jefes de área realizan el seguimiento en las acciones de cobranzas de morosidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	9	16,4	16,4	16,4
	CASI NUNCA	12	21,8	21,8	38,2
	A VECES	18	32,7	32,7	70,9
	CASI SIEMPRE	12	21,8	21,8	92,7
	SIEMPRE	4	7,3	7,3	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Los jefes de área realizan el seguimiento en las acciones de cobranzas de morosidad.



Los jefes de área realizan el seguimiento en las acciones de cobranzas...

Figura 23. Porcentajes de respuesta de ítems 1.

Fuente: Aplicación del **SPSS V.25**

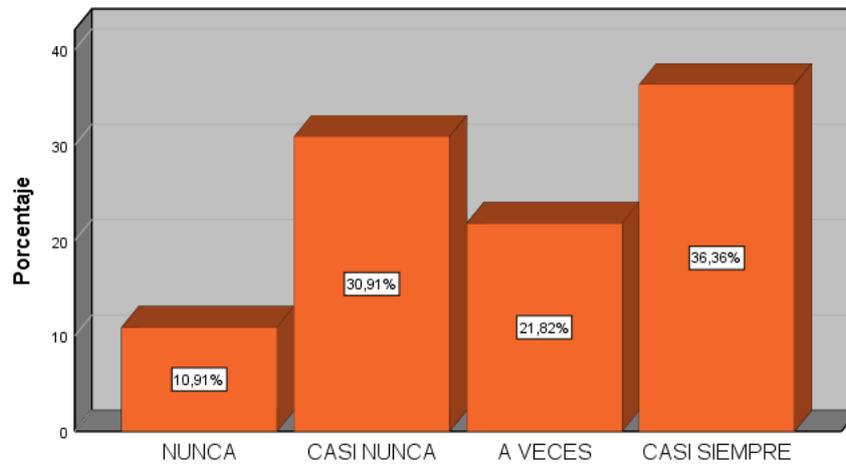
Interpretación: En la tabla 35 como en la figura 23 se puede observar que el 16,36% “Casi nunca”, el 21,82% es “casi nunca” seguido de 32,73% en la opción “A veces”, seguido de 21,82% se ubica en la opción “Casi siempre” y el 7,27% “Siempre”. Esto permite comprender que A veces Los jefes de área realizan el seguimiento en las acciones de cobranzas de morosidad.

Tabla 36 – V2 Pregunta 4

Los colaboradores recibieron inducción sobre el cumplimiento de los compromisos financieros de los clientes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	10,9	10,9	10,9
	CASI NUNCA	17	30,9	30,9	41,8
	A VECES	12	21,8	21,8	63,6
	CASI SIEMPRE	20	36,4	36,4	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Los colaboradores recibieron inducción sobre el cumplimiento de los compromisos financieros de los clientes.



Los colaboradores recibieron inducción sobre el cumplimiento de los compromisos financieros de los clientes.

Figura 36. Porcentajes de respuesta de ítems 1.

Fuente: Aplicación del **SPSS V.25**

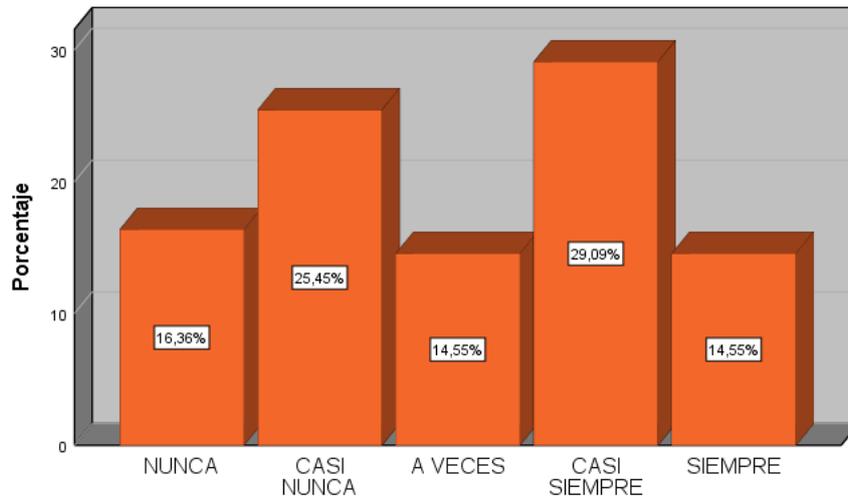
Interpretación: En la tabla 36 como en la figura 24 se puede observar que el 10,91% es “Nunca” y el 30,91% es “casi nunca” seguido de 21,82% en la opción “A veces”, seguido de 36,36% se ubica en la opción “Casi siempre” donde se evidencia que los colaboradores recibieron inducción sobre el cumplimiento de los compromisos financieros de los clientes.

Tabla 37 – V2 Pregunta 5

El jefe de área realiza seguimiento a los colaboradores sobre las gestiones de mora tardía.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	9	16,4	16,4	16,4
	CASI NUNCA	14	25,5	25,5	41,8
	A VECES	8	14,5	14,5	56,4
	CASI SIEMPRE	16	29,1	29,1	85,5
	SIEMPRE	8	14,5	14,5	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

El jefe de área realiza seguimiento a los colaboradores sobre las gestiones de mora tardía.



El jefe de área realiza seguimiento a los colaboradores sobre las ...

Figura 25. Porcentajes de respuesta de ítems 1.

Fuente: Aplicación del **SPSS V.25**

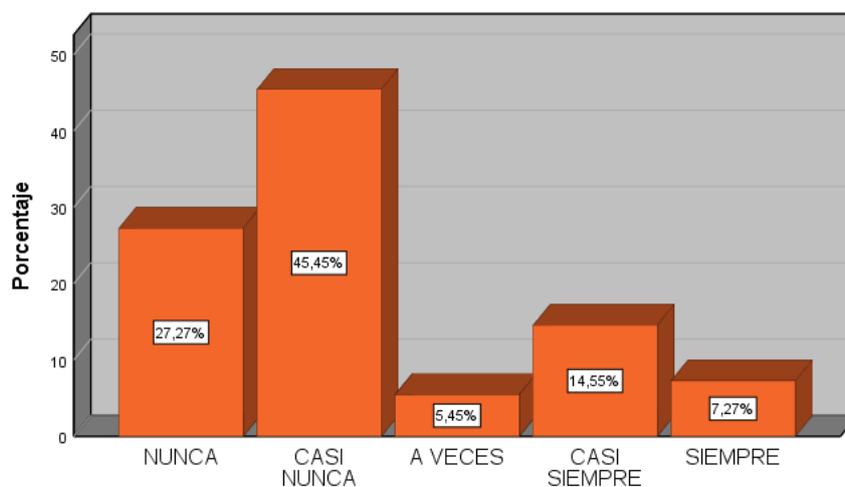
Interpretación: En la tabla 37 como en la figura 25 se puede observar que el 16,36% es “Nunca” el 25,45% se evidencia “casi nunca” seguido de 14,55% en la opción “A veces”, seguido de 29,09% se ubica en la opción “Casi siempre”. Esto permite comprender que casi siempre El jefe de área realiza seguimiento a los colaboradores sobre las gestiones de mora tardía.

Tabla 38 – V2 Pregunta 6

Los clientes tienen conocimiento que en morosidad del crédito existe el vencimiento de documentos mercantiles.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	15	27,3	27,3	27,3
	CASI NUNCA	25	45,5	45,5	72,7
	A VECES	3	5,5	5,5	78,2
	CASI SIEMPRE	8	14,5	14,5	92,7
	SIEMPRE	4	7,3	7,3	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Los clientes tienen conocimiento que en morosidad del crédito existe el vencimiento de documentos mercantiles.



Los clientes tienen conocimiento que en morosidad del crédito existe e...

Figura 10. Porcentajes de respuesta de ítems 1.

Fuente: Aplicación del **SPSS V.25**

Interpretación: En la tabla 38 como en la figura 26 se puede observar que el 27,27% es “nunca” , el 45.45% “casi nunca” seguido de 5,45% en la opción “A veces”, seguido de 14,55% se ubica en la opción “Casi siempre” y el 7,27% es “Siempre”. Esto permite comprender que casi nunca los clientes tienen conocimiento que en morosidad del crédito existe el vencimiento de documentos mercantiles.

Tabla 39 – V2 Pregunta 7

Los colaboradores recibieron los manuales en el proceso de inducción de la tasa de recuperación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	10	18,2	18,2	18,2
	CASI NUNCA	19	34,5	34,5	52,7
	A VECES	8	14,5	14,5	67,3
	CASI SIEMPRE	18	32,7	32,7	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Los colaboradores recibieron los manuales en el proceso de inducción de la tasa de recuperación.

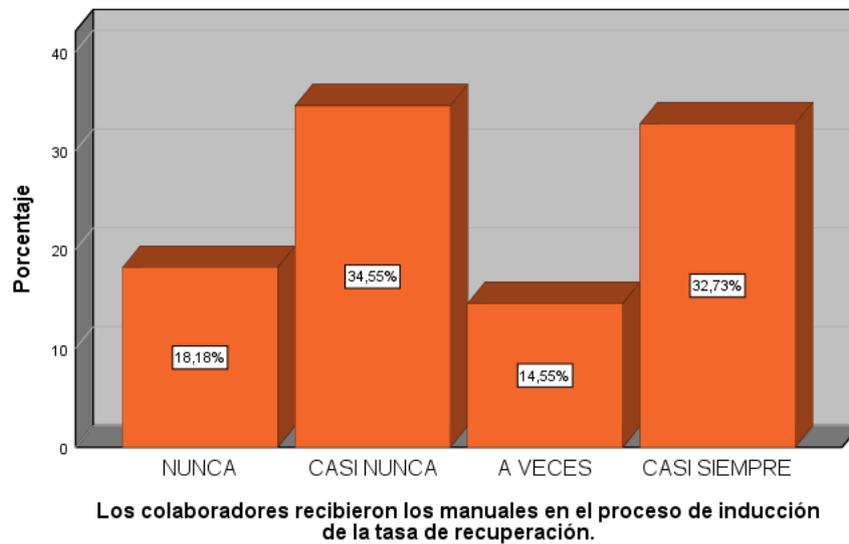


Figura 27. Porcentajes de respuesta de ítems 1.

Fuente: Aplicación del **SPSS V.25**

Interpretación: En la tabla 39 como en la figura 27 se puede observar que el 20,00% es “casi nunca” seguido de 60,00% en la opción “A veces”, seguido de 20,00% se ubica en la opción “Casi siempre”. Esto permite comprender que A veces los jefes de área realizan inducciones los colaboradores para que realicen las actividades en el puesto a desempeñar.

Tabla 40 – V2 Pregunta 8

El jefe de área realiza supervisiones de la información de la tasa de recuperación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	10	18,2	18,2	18,2
	CASI NUNCA	11	20,0	20,0	38,2
	A VECES	12	21,8	21,8	60,0
	CASI SIEMPRE	22	40,0	40,0	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

El jefe de área realiza supervisiones de la información de la tasa de recuperación.

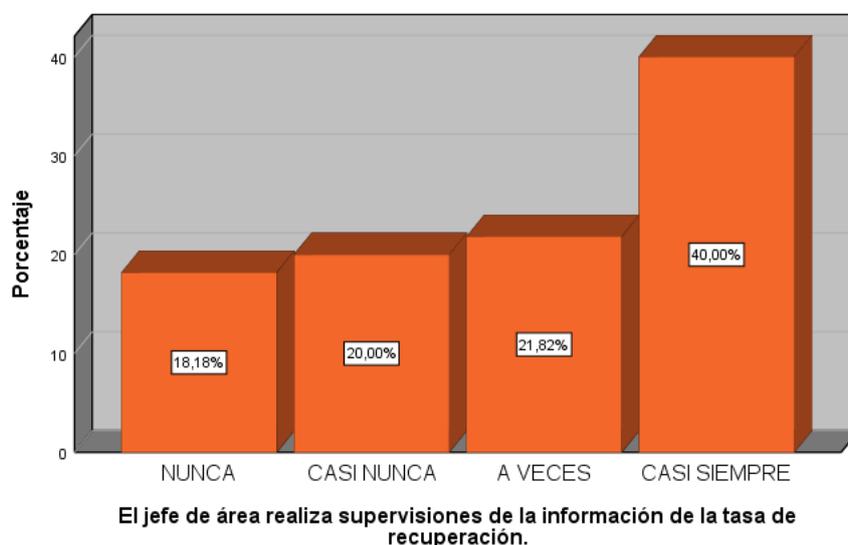


Figura 28. Porcentajes de respuesta de ítems 1.

Fuente: Aplicación del **SPSS V.25**

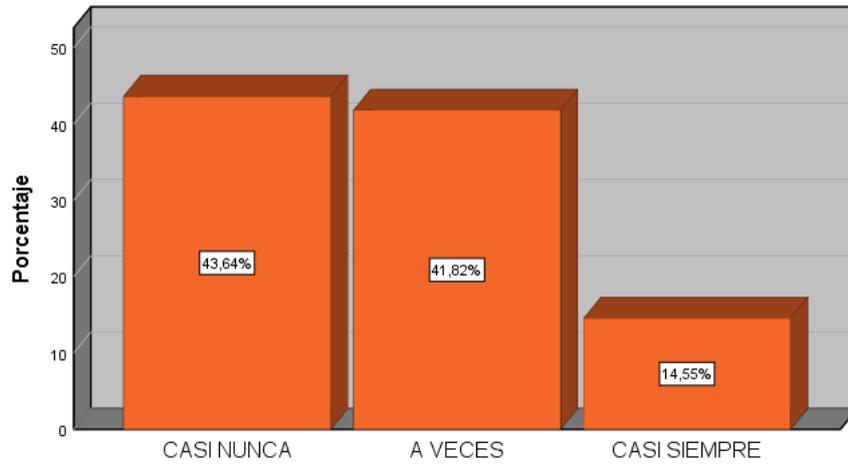
Interpretación: En la tabla 40 como en la figura 28 se puede observar que el 18,18% es “Nunca” el 20,00% “casi nunca” seguido de 21,82% en la opción “A veces”, seguido de 40,00% se ubica en la opción “Casi siempre”. Esto permite comprender que A veces los El jefe de área realiza supervisiones de la información de la tasa de recuperación.

Tabla 41 – V2 Pregunta 9

Los colaboradores tienen información de los procesos legales de cobranza incluyendo los gastos administrativos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	24	43,6	43,6	43,6
	A VECES	23	41,8	41,8	85,5
	CASI SIEMPRE	8	14,5	14,5	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Los colaboradores tienen información de los procesos legales de cobranza incluyendolos gastos administrativos.



Los colaboradores tienen información de los procesos legales de cobranza incluyendolos gastos administrativos.

Figura 29. Porcentajes de respuesta de ítems 1.

Fuente: Aplicación del **SPSS V.25**

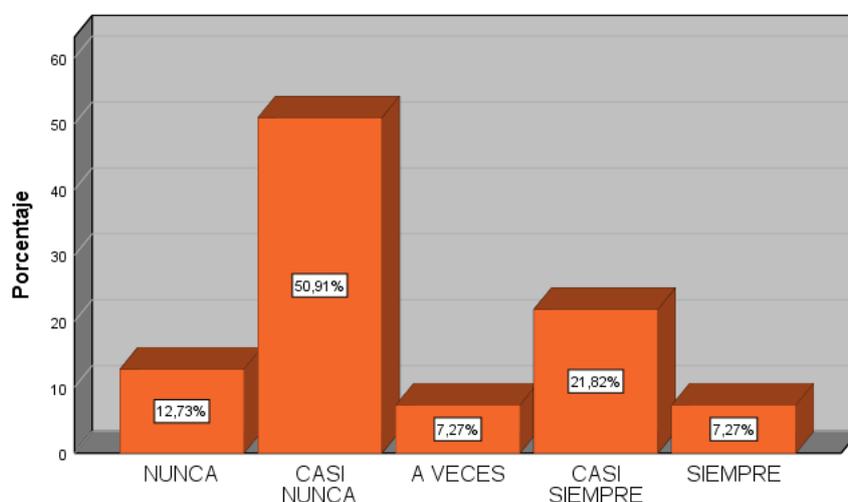
Interpretación: En la tabla 41 como en la figura 29 se puede observar que el 43,64% es “casi nunca” seguido de 41,82% en la opción “A veces”, seguido de 14,55% se ubica en la opción “Casi siempre”. Esto permite comprender que Casi nunca Los colaboradores tienen información de los procesos legales de cobranza incluyendo los gastos administrativos.

Tabla 42 – V2 Pregunta 10

El jefe de área brinda las herramientas en la gestión de los gastos administrativos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	7	12,7	12,7	12,7
	CASI NUNCA	28	50,9	50,9	63,6
	A VECES	4	7,3	7,3	70,9
	CASI SIEMPRE	12	21,8	21,8	92,7
	SIEMPRE	4	7,3	7,3	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

El jefe de área brinda las herramientas en la gestión de los gastos administrativos.



El jefe de área brinda las herramientas en la gestión de los gastos ...

Figura 30. Porcentajes de respuesta de ítems 1.

Fuente: Aplicación del **SPSS V.25**

Interpretación: En la tabla 42 como en la figura 30 se puede observar que el 12,73% es “Nunca” y el 50,91% es “casi nunca” seguido de 7,27% en la opción “A veces”, seguido de 21,82% se ubica en la opción “Casi siempre” y el 7,27% “Siempre”. Esto permite comprender que A veces los El jefe de área brinda las herramientas en la gestión de los gastos administrativos.

Tabla 43 – V2 Pregunta 11

Existe seguimiento de los jefes de área en las gestiones del cobro de intereses.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	10,9	10,9	10,9
	CASI NUNCA	34	61,8	61,8	72,7
	A VECES	7	12,7	12,7	85,5
	CASI SIEMPRE	8	14,5	14,5	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Existe seguimiento de los jefes de área en las gestiones del cobro de intereses.

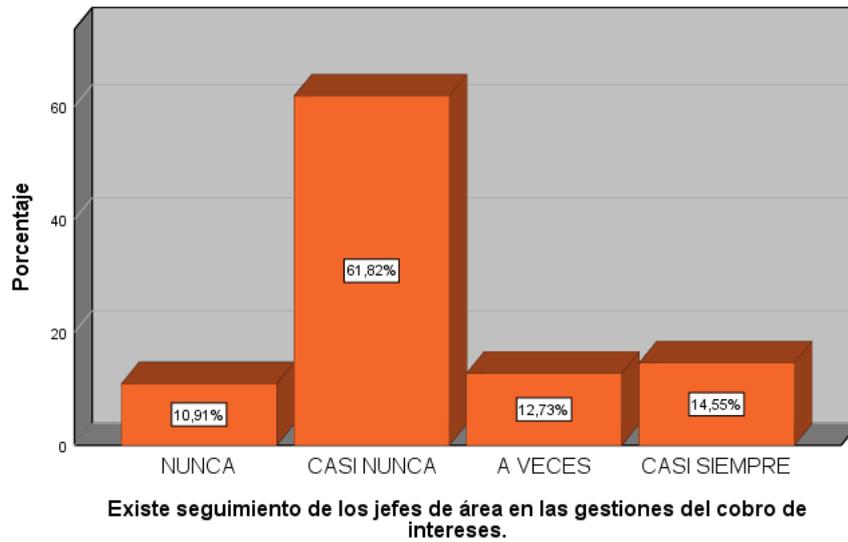


Figura 10. Porcentajes de respuesta de ítems 1.

Fuente: Aplicación del **SPSS V.25**

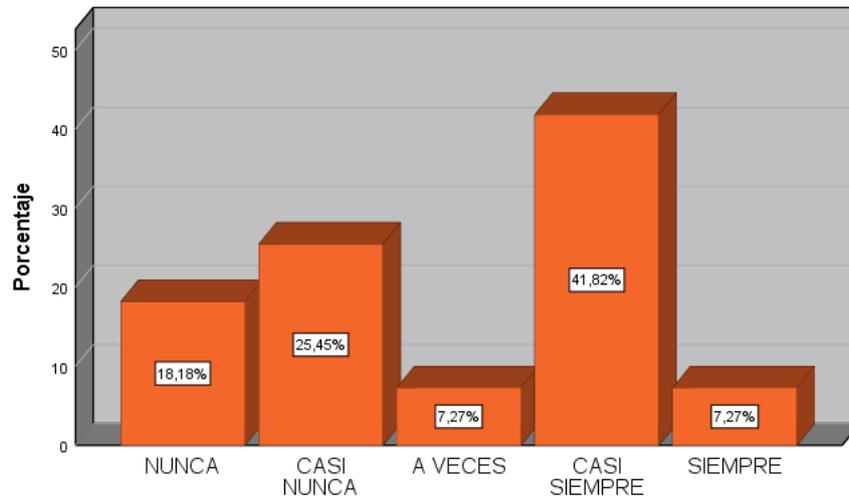
Interpretación: En la tabla 43 como en la figura 31 se puede observar que el 10,91% es “nunca”, el 61,82% “casi nunca” seguido de 12,73% en la opción “A veces”, seguido de 14,55% se ubica en la opción “Casi siempre”. Esto permite comprender que A veces los jefes de área realizan inducciones los colaboradores para que realicen las actividades en el puesto a desempeñar

Tabla 44 – V2 Pregunta 12

Los colaboradores recibieron inducción del tarifario en el cobro de intereses de los créditos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	10	18,2	18,2	18,2
	CASI NUNCA	14	25,5	25,5	43,6
	A VECES	4	7,3	7,3	50,9
	CASI SIEMPRE	23	41,8	41,8	92,7
	SIEMPRE	4	7,3	7,3	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Los colaboradores recibieron inducción del tarifario en el cobro de intereses de los créditos.



Los colaboradores recibieron inducción del tarifario en el cobro de ...

Figura 10. Porcentajes de respuesta de ítems 1.

Fuente: Aplicación del **SPSS V.25**

Interpretación: En la tabla 44 como en la figura 32 se puede observar que el 18,18% es “nunca” y el 25,45% seguido de 7,27% en la opción “A veces”, seguido de 41,82% se ubica en la opción “Casi siempre”. Esto permite comprender que Casi siempre los colaboradores recibieron inducción del tarifario en el cobro de intereses de los créditos.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MAURTUA GURMENDI LUZMILA GABRIELA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Evaluación del crédito y control de morosidad de una entidad financiera de Ate, 2021", cuyo autor es CAVERO CABRERA WENDY ROSARIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 22 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MAURTUA GURMENDI LUZMILA GABRIELA DNI: 07379211 ORCID: 0000-0002-0812-3473	Firmado electrónicamente por: LMAURTUA el 01-12- 2022 16:45:03

Código documento Trilce: TRI - 0450588