



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Evaluación de créditos y morosidad en Mibanco Agencia Las Mercedes, Distrito San Román – Puno, periodo 2022.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTORES:

Jara Calancho, Alexander (orcid.org/0000-0003-1966-8556)

Quiñonez Ticona, Roxana (orcid.org/0000-0001-7957-9577)

ASESORA:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedico este estudio principalmente a nuestro Divino Creador, porque es gracias a él que he completado mis estudios. Sobre todo, estoy agradecido con mis padres por enseñarnos a enfrentar los desafíos. Finalmente, a todos aquellos que me han ayudado a alcanzar mis metas académicas.

Alexander Jara Calancho

Dedicatoria

A Dios quien ha sido mi guía, fortaleza y su mano de fidelidad y amor han estado conmigo hasta el día de hoy. A mis padres Mario y Maria quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre. A mi esposo por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias.

Roxana Quiñonez Ticona

Agradecimiento

A mis padres, hermanos, hijas y a todas las personas que me apoyaron de alguna manera en este proceso, este logro es tanto para mí como para ellos, este logro es considerado como un avance significativo en mi formación profesional.

Alexander Jara Calancho

Agradecimiento

A dios por darme vida y esta oportunidad, por darme fuerzas y sostenerme en los momentos difíciles que he vivido iluminando mi camino con conocimiento y llaves de tesoros de conocimiento. A mis hijas por su tolerancia, paciencia, su amor incondicional y por ser la parte fundamental que me impulsa a seguir creciendo como profesional en el día a día.

Roxana Quiñonez Ticona

Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vii
Resumen	viii
Abstract.....	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2. Variables y Operacionalización.....	17
3.3. Población, muestra y muestreo.....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5. Procedimientos.....	19
3.6. Metodo de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN.....	42
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES.....	46
REFERENCIAS.....	47
ANEXOS.....	52

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Validación de Juicios de expertos</i>	19
Tabla 2. <i>Alfa de Cronbach de las preguntas del cuestionario</i>	20
Tabla 3 <i>Alfa de Cronbach de las dimensiones y variable</i>	20
Tabla 4. <i>Pruebas de normalidad de las dimensiones y Variables</i>	21
Tabla 5 <i>Correlación de la evaluación de créditos y la relación con Morosidad</i>	22
Tabla 6 <i>Hipótesis específica 1 prueba de normalidad Políticas de crédito y morosidad</i>	22
Tabla 7 <i>Prueba de Spearman para la hipótesis específica 1 Correlación entre Políticas de créditos y Morosidad</i>	23
Tabla 8 <i>Hipótesis específica 2 prueba de Normalidad Evaluación Cualitativa y Morosidad</i>	23
Tabla 9 <i>Prueba de Spearman para la hipótesis específica 2 Correlación entre Evaluación Cualitativa y Morosidad</i>	24
Tabla 10 <i>Hipótesis específica 3 prueba de Normalidad de la Evaluación Cuantitativa y Morosidad</i>	25
Tabla 11 <i>Prueba de Spearman para la hipótesis específica 3 Correlación entre la Evaluación Cuantitativa y Morosidad</i>	25
Tabla 12 <i>Se realiza capacitaciones y/o actualizaciones sobre evaluación de créditos</i>	26
Tabla 13 <i>La empresa cuenta con un manual de procedimientos para otorgar créditos</i>	27
Tabla 14 <i>Cree usted que los analistas de créditos verifican correctamente los documentos para poder otorgar créditos</i>	28
Tabla 15 <i>Considera que la información de las centrales de riesgos es determinante para aceptar o descartar a los posibles clientes</i>	29
Tabla 16 <i>En la empresa en la que usted trabaja los analistas verifican la capacidad de pago del cliente en la central de riesgo INFOCORP y/o SBS</i>	30
Tabla 17 <i>Se debe identificar cuanto tiempo de experiencia tiene el negocio de un cliente</i>	31
Tabla 18 <i>Considera como procedimiento importante la visita domiciliaria y/o de negocio para la calificación del cliente</i>	32
Tabla19 <i>Le pregunta a su posible cliente si además de los ingresos de su empresa, posee otros ingresos</i>	33

Tabla 20 <i>Evalúa rigurosamente los ingresos y egresos económicos del cliente.</i>	34
Tabla 21 <i>Verifica que el monto que le solicita su cliente vaya de acuerdo con su capacidad de pago.</i>	35
Tabla 22 <i>Se realiza la cobranza de colocaciones vencidas de alto riesgo de manera eficaz y eficiente.</i>	36
Tabla 23 <i>Cree que se están realizando los refinanciamientos a la cartera de colocaciones de crédito en el tiempo oportuno.</i>	37
Tabla 24 <i>Las garantías que solicitas al cliente permiten que el área de cobranzas llegue al acuerdo de pago.</i>	38
Tabla 25 <i>Reportar al cliente moroso ayuda a que el crédito sea pagado.</i>	39
Tabla 26 <i>Realizan acuerdo de pagos con clientes con más de 30 días de atraso.</i>	40

Índice de gráficos y figuras

<i>Gráfico 1: Se realiza capacitaciones y/o actualizaciones sobre evaluación de créditos</i>	<i>26</i>
<i>Gráfico 2: La empresa cuenta con un manual de procedimientos para otorgar créditos.</i>	<i>27</i>
<i>Gráfico 3: Cree usted que los analistas de créditos verifican correctamente los documentos para poder otorgar créditos.</i>	<i>28</i>
<i>Gráfico 4: Considera que la información de las centrales de riesgos es determinante para aceptar o descartar a los posibles clientes.</i>	<i>29</i>
<i>Gráfico 5: En la empresa en la que usted trabaja los analistas verifican la capacidad de pago del cliente en la central de riesgo INFOCORP y/o SBS....</i>	<i>30</i>
<i>Gráfico 6: Se realiza capacitaciones y/o actualizaciones sobre evaluación de créditos</i>	<i>31</i>
<i>Gráfico 7: Considera como procedimiento importante la visita domiciliaria y/o de negocio para la calificación del cliente.</i>	<i>32</i>
<i>Gráfico 8: Le pregunta a su posible cliente si además de los ingresos de su empresa, posee otros ingresos</i>	<i>33</i>
<i>Gráfico 9: Evalúa rigurosamente los ingresos y egresos económicos del cliente.</i>	<i>34</i>
<i>Gráfico 10: Verifica que el monto que le solicita su cliente vaya de acuerdo con su capacidad de pago</i>	<i>35</i>
<i>Gráfico 11: Se realiza la cobranza de colocaciones vencidas de alto riesgo de manera eficaz y eficiente.....</i>	<i>36</i>
<i>Gráfico 12: Cree que se están realizando los refinanciamientos a la cartera de colocaciones de crédito en el tiempo oportuno.....</i>	<i>37</i>
<i>Gráfico 13: Las garantías que solicitas al cliente permiten que el área de cobranzas llegue al acuerdo de pago.....</i>	<i>39</i>
<i>Gráfico 14: Las garantías que solicitas al cliente permiten que el área de</i>	

<i>cobranzas llegue al acuerdo de pago.....</i>	<i>40</i>
<i>Gráfico 15: Realizan acuerdo de pagos con clientes con más de 30 días de atraso.....</i>	<i>41</i>

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la evaluación de créditos y morosidad en Mibanco Agencia las Mercedes, Distrito San Román – Puno, periodo 2022. El tipo de estudio es descriptivo básico, de diseño no experimental, corte transversal y de enfoque cuantitativo. La población y la muestra estuvo constituida por 30 colaboradores, la técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario, formado por 11 preguntas de la variable evaluación créditos y 11 preguntas sobre morosidad. Para el procesamiento de la información se utilizó la herramienta estadística SPSS v26. Se utilizó el criterio de juicio de expertos para la validez de los instrumentos también se usó el Alfa de Cronbach para la confiabilidad por variables y para verificar como influye la evaluación de créditos en la morosidad se utilizó la prueba estadística de Rho Spearman (0.603) donde demuestra que existe correlación positiva moderada entre ambas variables de estudio.

Palabras clave: Evaluación de créditos, morosidad y banco.

Abstract

The present investigation had as general objective to determine the relationship that exists between the evaluation of credits and delinquency in Mibanco Agencia las Mercedes, San Román District - Puno, period 2022. The type of study is basic descriptive, non-experimental design, cross-sectional and quantitative approach. The population and the sample consisted of 30 employees, the technique was the survey and the instrument a questionnaire, consisting of 11 questions on the credit evaluation variable and 11 questions on delinquency. For the processing of the information, the statistical tool SPSS v26 was used. The expert judgment criteria were used for the validity of the instruments, Cronbach's Alpha was also used for reliability by variables and to verify how credit evaluation influences delinquency, the Rho Spearman statistical test (0.603) was used where shows that there is a moderate positive correlation between both study variables.

Keywords: Evaluation of credits, delinquency and bank.

I. INTRODUCCIÓN

Periche et al. (2020) la morosidad causada por la pandemia del virus COVID-19 continúa causando estragos en todo el mundo. Las cifras ya muestran el fuerte golpe de la pandemia en temas económicos en todo el mundo es enorme, con millones de puestos de trabajo y medios de subsistencia en riesgo. Esta realidad pospandemia subraya la importancia del tema financiero y la gestión de riesgos para las empresas, los trabajadores y los hogares son temas prioritarios para la economía mundial, las instituciones financieras realizan grandes esfuerzos por el éxito de la gestión, la sostenibilidad y la rentabilidad, si no cumplen con este objetivo, estas empresas simplemente deberían reorientar sus planes y estrategias, pues la desorganización afectaría el comportamiento económico y financiero. puede llevar a la quiebra porque no logra ni mantiene una rentabilidad para cubrir sus gastos, lo que afecta negativamente sus utilidades. Por su naturaleza, las instituciones financieras manejan una gran cantidad de cartera crediticia entregada al cliente, por lo que es importante explicar el comportamiento de la cartera morosa y brindar orientación para administrar el crédito y mejorar la rentabilidad mediante la implementación de estrategias de evaluación crediticia, en línea con nuestra situación competitiva actual.

Gutierrez (2020) refiere que la coyuntura económica actual afecta a las entidades de microcrédito, las mismas que atienden a gran parte de los grupos que perciben menores ingresos en el país. Las estimaciones del impacto del coronavirus en las poblaciones pobres verían aumentar, la morosidad en las instituciones se elevaría hasta cuatro veces (p. 2).

En el ámbito internacional citamos a Morales et al. (2022) tomando en cuenta que, a inicios del 2021, el Banco de México alcanzó el mayor número de incumplimientos en cinco años, este estudio mostró que el incumplimiento depende de varios factores macroeconómicos como: el Producto Interno Bruto, la tasa de interés, el alto índice de desempleo relacionado directamente con los clientes en esta crisis económica ocasionada por la pandemia y como los procesos específicos que el banco debe tener en cuenta al momento de realizar la evaluación de un crédito. En el primer trimestre de 2020, la pandemia incrementó el desempleo y elevó las tasas de interés de los hogares,

aumentando el riesgo de incumplimientos especulativos ya que la delincuencia puede aumentar, especialmente Banco de México (2020), al mismo tiempo los programas de asistencia al moroso impidieron que la lista de morosos se acrecentara. Sabemos que la morosidad en el rubro financiero es un indicador relevante, a la vez se manifiesta como una alerta anticipada para la empresa, por lo que las decisiones deben tomarse ahora, ya que a menudo se considera un paso antes de que una institución financiera quiebre.

Romdhane & Kenzari (2020), los determinantes de los préstamos morosos de Túnez, el estudio se centró en una muestra de 18 bancos tunecinos observados durante el período 2008-2018. El documento busca identificar el impacto de factores cruciales macro, microeconómicos y de gobernanza. Teniendo en cuenta que el riesgo de liquidez tiene una correlación positiva y significativa con la morosidad de los bancos tunecinos. Descubrieron las dificultades y vicisitudes de la COVID-19 pone en evidencia la volatilidad de clientes con deuda retrasada o sin pagar, a consecuencia de hacerle frente a una caída de los ingresos bancarios netos y los depósitos de los clientes, lo que reduce la calidad de las carteras de préstamos.

Alcívar & Bravo (2020) en el Ecuador concluye que el método de pronóstico no basta para dar luz verde al crédito, se analiza la conducta crediticia del cliente, como uno de los factores más sobresalientes al inicio de la evaluación, por lo se hace de vital importancia contar con personal altamente calificado y herramientas óptimas e infalibles.

Polat (2018) examinó los determinantes macroeconómicos de la morosidad, el caso de Turquía y Arabia Saudita de 2000 a 2016. Afirma que los promedios de morosidad están determinados por variables macroeconómicas. En Turquía, la inflación y capitalizar el mercado de finanzas, así mismo están efectivamente relacionadas con la insolvencia. En el caso de Arabia Saudita, el PIB, la inflación, la deuda, la capitalización de mercado, la oferta de la moneda y la falta de empleo están relacionados significativamente con la morosidad.

Según el contexto nacional Bobadilla (2019), precisa que, en la actualidad se presentó un considerable crecimiento en la deuda y los préstamos de los hogares de nuestro país, lo cual es un indicador importante en las finanzas según la

Asociación de Bancos del Perú (Asbanc). La morosidad puede ser causado por varios factores macroeconómicos o microeconómicos, el desconocimiento de la población, se afirma que menos del 5 % de la población sabe sobre cuestiones financieras y tasas de interés. En todo caso la morosidad se convierte en una cartera difícil, sea por reestructuración o refinanciación, la devolución de la deuda en muchos casos será aún más difícil.

Pérez & Pérez (2019) Cusco, en la Oficina de Mi Banco sede Wanchaq, al momento de realizar la evaluación crediticia para otorgar préstamos a clientes bancarios, se recomienda que sea más estrictos al evaluar la capacidad de pago y garantías, donde se deben tomar nota de los ingresos y gastos y no debe ser una simple declaración; Por otro lado, la revisión de documentos personales y comerciales se debe analizar para luego ser confrontada y verificada yendo así al lugar de trabajo del solicitante, y por último, se complica con la revisión del historial crediticio, esto solo garantiza la devolución del préstamo otorgado, y por último ser más estricto, los analistas deben hacerlo. éticamente al colocar préstamos, no solo cumplir por cumplir. También tenemos a Quispe (2019) Los problemas surgen cuando los clientes no efectúan los acuerdos de cancelación de deuda de acuerdo con el calendario previsto. Esto, a su vez, causa un daño financiero a la empresa, aquejando y reduciendo la utilidad y la liquidez, así mismo recalcar que lo más importante es que afecta la rentabilidad. Sumado a lo anterior Bueno y Arias (2022) mencionan en su artículo que el virus de la pandemia ha causado daños de indole económico en todos los grupos productores del país. El mencionado resultado negativo provocó el retraso de pago de muchos créditos por parte de las microempresas, lo que incrementó los indicadores y el nivel de morosidad de los denominados intermediarios financieros, como las financieras de capital administradas por la municipalidades en todo el país. Enfatizando la importancia de atender indicadores relacionados con la asignación de recursos a sectores como la microempresa, la calidad de las carteras y cómo afecta esto a la entidad financiera.

En cuanto a Nivel Local en Mibanco Agencia las Mercedes – Juliaca, actualmente presenta, síntomas como cobranza dudosa o incobrabilidad de créditos, estos representan para la empresa disminuciones de ingresos debido a que no se realiza una estricta evaluación crediticia, todo ello, trae las siguientes causas, Presión comercial, falta de garantías adecuadas, falta de control sobre

la asignación de fondos, no rentabilidad de algunas actividades y proyectos. Anteriormente mencionada, permite pronosticar consecuencias como el retraso de pago por parte del deudor que daña las ganancias a la vez que se produce un rompimiento en el giro de los fondos de la empresa, por tanto, el control de pronóstico se da cuando se implementan estrategias rigurosas al momento de analizar el crédito y así reducir la tasa de morosidad.

Teniendo en cuenta esto se propuso como problema general ¿Qué relación existe entre evaluación de créditos y la morosidad en Mibanco Agencia las Mercedes, San Román - Puno, periodo 2022?. Y como problemas específicos: ¿Cuál es la relación de las políticas de crédito con la morosidad en Mibanco Agencia las Mercedes, Distrito San Román – Puno, periodo 2022?; ¿Cuál es la relación de la evaluación cualitativa con la morosidad en Mibanco Agencia las Mercedes, Distrito San Román – Puno, periodo 2022?; ¿Cuál es la relación de la evaluación cuantitativa con la morosidad en Mibanco Agencia las Mercedes, Distrito San Román – Puno, periodo 2022?

A continuación presentamos la justificación teórica, ya que el propósito es investigar, profundizar y ampliar los saberes o competencias en el área de la contabilidad en los temas referidos a evaluación de crediticia y morosidad; en tal sentido, surgieron diferentes teorías; dentro de la justificación práctica siendo un instrumento de asesoramiento útil aplicado por varios expertos, esta indagación les permite obtener una comprensión clara de evaluación de créditos y reducir la morosidad en las entidades financieras. De igual manera, existe una justificación metodológica del trabajo de investigación, pues en su elaboración se tienen en cuenta los pasos metodológicos determinados por la casa de estudios para la producción de la investigación.

Considerando la propuesta y al justificarla se formuló el objetivo general: Determinar la relación que existe entre evaluación de créditos y morosidad en Mibanco Agencia las Mercedes, Distrito San Román – Puno, periodo 2022. Y como objetivos específicos: Determinar la relación de las políticas de crédito con la morosidad en Mibanco Agencia las Mercedes, Distrito San Román – Puno, periodo 2022; Determinar la relación de la evaluación cualitativa con la morosidad en Mibanco Agencia las Mercedes, Distrito San Román – Puno,

periodo 2022; Determinar la relación de la evaluación cuantitativa con la morosidad en Mibanco Agencia las Mercedes, Distrito San Román – Puno, periodo 2022.

Y como consta en sus objetivos, se propuso hipótesis general: Existe relación significativa entre evaluación de créditos y la morosidad en Mibanco Agencia las Mercedes, Distrito San Román – Puno, periodo 2022. Y como hipótesis específicas: Existe relación significativa entre las políticas de crédito y la morosidad en Mibanco Agencia las Mercedes, Distrito San Román – Puno, periodo 2022, Existe relación significativa de la evaluación cualitativa con la morosidad en Mibanco Agencia las Mercedes, Distrito San Román – Puno, periodo 2022; Existe relación significativa de la evaluación cuantitativa con la morosidad en Mibanco Agencia las Mercedes, Distrito San Román – Puno, periodo 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Cuando se analiza el tema de evaluación crediticia y morosidad, encontramos antecedentes nacionales los que desarrollamos a continuación:

Siccos & Choque (2021) en su tesis el objetivo fue establecer la semejanza entre el nivel de conformidad de la calificación de créditos y categorización de clientes en medio de morosidad en la empresa financiera Mibanco San Jerónimo de Cusco, según los resultados del coeficiente de Pearson de 0,714**, existe una alta correlación positiva entre la variable calificación crediticia y la clasificación crediticia, y su interpretación económica hace que cuantos más criterios se sigan en la calificación crediticia cuantitativa y cualitativa, mejores resultados se obtendrán en la evaluación crediticia en los periodos financieros y viceversa. Así mismo se recomienda capacitarse más en el desempeño de la evaluación crediticia cuantitativa, debido a que el estudio revela que existe un mayor cumplimiento en la evaluación crediticia cualitativa que en la evaluación crediticia cuantitativa.

Pacori et al.(2021), en su tesis, cuyo objetivo, es la determinación de la relación entre las calificaciones crediticias y la morosidad de los clientes de las entidades financieras. Demostrar la importancia para una evaluación crediticia efectiva, reducir las tasas de incumplimiento y promover el bienestar financiero de una institución financiera. Así, se demostró que los clientes con mayor puntaje crediticio eran aquellos clientes que presentaban una frecuente morosidad con respecto a los días de retraso son significativos, por lo que se concluyó en utilizar en detalle la prueba de significación del 5% en el ensayo de la chi-cuadrada, se indicó el puntaje crediticio se asoció significativamente con la morosidad.

Por otro lado Estrada & Romualdo (2020), en su investigación se planeó como objetivo, determinar cómo afecta la Gestión de riesgos en capacidad financiera, en el cual concluye que, la implementación inadecuada en la Gestión de riesgos en la política de crédito afecta un aumento en la tasa de incumplimiento en las financieras municipales de tesoro y crédito en Pasco en 2019. Dichos bancos de la ciudad no enfatizan la implementación adecuada de la gestión de riesgos de la política de préstamos, por lo tanto, se tiene que realizar una identificación adecuada, gestión de riesgos evaluación y gestión para lograr una sólida gestión crediticia

Irigoin (2020) en su tesis, Concluye que, al identificar la clase de evaluación de créditos que se utiliza en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Sipán S.A. primero que el 40% el profesional tiene poco conocimiento sobre el proceso más adecuado que se debe tener en cuenta a la hora del análisis de los distintos créditos que brinda la entidad, por ello es necesario que en la fase del desembolso del crédito es inadecuado, por tal razón el 87% indicó que se cumplir bajo un proceso minucioso, evitando así que crezca la tasa de clientes morosos y finalmente el 60% reveló que en las microempresas no se realiza una perfecta evaluación rigurosa.

Ordoñez (2022) en su tesis que, como propósito es establecer la dependencia entre evaluación de créditos y morosidad en colaboradores de entidades como: las cooperativas de ahorro y crédito. Llegando a concluir que no se evidencia la correspondencia entre evaluación crediticia y morosidad, mucho menos entre políticas de evaluación y los clientes morosos, tampoco entre supervisión y morosidad en el personal que trabaja en las cooperativas de tesoro y crédito de Lima Metropolitana,2022.

Al analizar el proceso complejo de la evaluación crediticia y por consecuente la morosidad, encontramos trabajos con antecedentes internacionales como:

Ulloa (2020) Cuenca – Ecuador, efectuó un trabajo investigativo sobre “Analizar el nivel de morosidad en el portafolio que conserva la Cooperativa de Ahorros y Crédito Fasayñan” cuyo principal objetivo es alcanzar a examinar los elementos que ayudan a la insolvencia de la cartera de clientes y así puntualizar posibles medidas para aconsejar y optimizar el mercado de créditos. En esta tesis se aplicó la metodología descriptiva, camino cuantitativo con indagaciones y vislumbradas, realizadas a las accionistas que conservan créditos sometidos. Como consecuencia de las pesquisas que afirman que se incumple con realizar un correcto rastreo en la etapa del post crédito, del mismo modo se evidencia un desacuerdo en el proceso de la gestión al momento de otorgar de determinado crédito, y realizar un adecuado monitoreo del empleo del crédito. En conclusión, se priorizará plantear como sugerencia una proposición y restructuramiento en el transcurso de otorgar el crédito y cobranza, sin dejar de lado una comunicación

efectiva entre los coagentes de la empresa.

Caiza (2020) en su tesis y por ende, su finalidad es introducir y delinear una guía para la evaluación crediticia y así mejorar todos los procesos de crédito bancario, utilizando una metodología de indagación mixta, cuantitativa por la inferencia lógica para la elaboración de conjeturas cuando se investiga cualitativamente en los estudios de datos, establecida en el estudio de la conducta, como respuesta, se registra que está insuficiente y débil en este proceso de la evaluación crediticia, es preciso introducir un nuevo patrón crediticio como las 5 Cs que permita una precisa evaluación de créditos. En la conclusión se especifica que dicha herramienta mejora la productividad empresarial en cuanto a la morosidad, debido a que las personas encargadas de realizar el análisis de créditos consiguen decidir y elegir sobre las mejores medidas de acuerdo a los criterios.

Gabilondo (2020) en su tesis, el objeto de esta investigación es averiguar la realidad de morosidad en las entidades financieras españolas, tras las dificultades. Durante los últimos diez años, los retrasos en los pagos fueron, son y siguen hasta hoy como una constante y representa una de las mayores impaciencias de los bancos. Por tanto, concluye cómo la crisis financiera tuvo un fuerte impacto en la morosidad bancaria, y redujo el aumento económico, en consecuencia, la empleabilidad se vio afectado en España. Posteriormente terminó en un aumento en la tasa de clientes morosos, insolvencia de empresas financieras, etc. Ampliando así los problemas durante una etapa larga en el cual se agudizó y superó y que actualmente quedan secuelas. Por lo tanto, este estudio posibilitó que el problema de la economía es la apertura de los bancos a contextos de crisis y lo significativo que es para el segmento financiero realizar una relevante gestión crediticia y advertir el avistamiento de eventos críticos. Actualmente vivimos tiempos de incertidumbre debido a la pandemia, las consecuencias de seguro serán de magnitudes impredecibles en el tema económico, en donde la experticia y la implicación de estrategias financieras de todos los organismos internacionales, conseguirán afrontar con la mayor premura viable sobre los efectos de las enormes dificultades que se vive a nivel mundial.

Khan et. al (2020), en su investigación concluye que el sector bancario juega un papel clave en la economía del país y es considerada como la columna vertebral en la transacción financiera del país. Comparado a otros países, el sector bancario de Pakistán también se enfrenta a los problemas de la morosidad. El propósito principal es alcanzar a comprender los elementos bancarios que determinan la morosidad en el sector bancario de Pakistán. El modelo de mínimos cuadrados de sección de efectos aleatorios del modelo evidencia que la rentabilidad tiene una señal negativa y significativa en la morosidad. Esto indica que la rentabilidad de los bancos está fuertemente influida por el aumento del importe de la morosidad. Se incrementa el nivel de morosidad por diversos factores como la injerencia política en el sistema bancario del país y decisiones de inversión equivocadas por parte de la gerencia. Con base en el resultado, concluimos que los formuladores de políticas deberían adquirir una sólida posición financiera de los bancos al obtener más ganancias; al hacerlo, los bancos serán capaces de realizar procesos adecuados de gestión de préstamos, como comprobar la solvencia de los acreedores. Del mismo modo, la alta dirección del banco debe invertir en cosas útiles para que no haya posibilidad de pérdida, y como resultado, los bancos ganarán más ganancias. Los resultados también mostraron que la eficiencia operativa tiene efectos negativos y significativos. impacto en la morosidad. Por lo tanto, cuando los gastos del sector bancario son más en comparación con ingresos, los bancos tendrán más gastos en comparación con los ingresos y la ganancia total será baja, influyendo en la morosidad de los bancos. Entonces, para una mejor posición financiera del sector bancario, la eficiencia operativa debe mantenerse lo más baja posible.

Villalobos (2018) se planteó el objetivo de establecer la morosidad de los créditos de consumo emitidos por el Banco de Costa Rica sucursal del cantón central del primer distrito de la provincia de Puntarenas entre los años 2015 y 2017. En el cual colige que los créditos de gasto que concede el Banco de Costa Rica, son obtenidos por los clientes con incapacidad al no requerir garantías tangibles. Así mismo coexiste una afectación directa al Banco de Costa Rica en correspondencia con las evaluaciones para cuentas abandonadas o incobrables, las admisiones de activos por ganancias, la necesidad de apreciación y la reserva que debe tener el Banco para cubrir estas pérdidas originadas por la

morosidad.

Los factores que aquejan en mayor medida a los clientes insolventes de crédito al consumo son las altas tasas de falta de empleo y la reducción de la actividad económica por el bajo interés de invertir por empresas nacionales e internacionales, otros factores que provocan la idea de menores ganancias económicas. Los adeudados buscan trabajo o cambian de profesión.

Para desarrollar la exploración es preciso entablar bases teóricas en base a la bibliografía, por ello definimos nuestra principal variable: Evaluación de créditos, que precisa las siguientes concepciones:

Al estudiar un microcrédito, los analistas primero deben observar la política y los procedimientos aprobados del expediente que direcciona y orienta a la agencia, especialmente el tener que cumplir con el proceso de calificación al momento de obtener el crédito. Además, es fundamental implementar y seguir los procedimientos, evaluación, otorgamiento, supervisión, control y recuperación de créditos (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2011).

Así mismo también se presenta las bases conceptuales de diferentes autores en cuanto a la variable Evaluación de Créditos:

En ese sentido, Aguirre et al. (2020) “La evaluación del microcrédito consiste en encontrar la disposición y capacidad de pago del cliente, así como la capacidad para determinar si puede otorgar crédito” (p.2). Por consiguiente, da a conocer si cuenta con algún trabajo o negocio para realizar los pagos, previa evaluación. Con respecto a Lozano (2019). La evaluación holística que se realiza al negocio y seno familiar del cliente potencial. Es insuficiente con cronometrar los gastos, que se realizan en un negocio, es transcendental evaluar los consumos en el que infringe cualquier miembro del hogar.

Westreicher, (2018) “el análisis de crédito (credit análisis) es un informe realizado para establecer el consentimiento o privación de un préstamo. El acreedor evalúa la posibilidad de que el dinero concedido sea reembolsado o devuelto, reflexionando sobre los aspectos cuantitativos como cualitativos”.

La evaluación crediticia tiene como objetivo averiguar si el cliente está solvente para ser acreedor de un crédito mediante la aplicación de unos criterios determinados por la financiera, los mismos que tienen ser precisos y comprendidos en su política crediticia y estrategias de gestión de riesgos. Se

deben incluir entre otros el perfil crediticio del cliente, por lo cual se debe identificar de manera correcta e incluir estos datos sobre el riesgo del cliente, el motivo por la cual solicita el crédito, el tipo de crédito solicitado y la situación financiera del cliente para otorgar el crédito, habilidad para cumplir con el deber. (Esan, 2016)

Otorgar un préstamo por parte de una institución bancaria siempre es un proceso que lleva mucho tiempo, donde se deben seguir varios pasos, reglas y normas para saber si el cliente cumple con los requisitos de la empresa (SAX, 2022).

Hernández et al. (2017), la evaluación de una solicitud de crédito, en una entidad financiera, es efectuada por un analista quien debe considerar necesariamente los, normas, criterios, políticas y manuales de la empresa y con tal conocimiento base en ello aplica su sabiduría profesional para otorgar o negar la solicitud, lo cual incorpora componentes cualitativos y subjetivos en el otorgamiento del crédito, lo que ocasionan que los criterios no sean uniformes dentro de un corto tiempo (p. 6).

Dentro de los factores que afectan a las ventas el más importante es el crédito, por lo que debe promoverse y otorgarse con criterios y bases bien definidos. Antes de otorgar un préstamo, se debe hacer un análisis profundo de las características y condiciones de los solicitantes. En la gestión financiera, la herramienta utilizada en el análisis crediticio es el 5C de crédito. Y con base en esta herramienta, tome una decisión sobre si es práctico dar crédito y bajo muchas condiciones. (p. 6)

Las 5 Cs se entiende como un grupo de factores que las entidades financieras manejan al momento de analizar una petición de crédito. Se deriva de cada factor: carácter, capacidad, capital, colateral y condiciones (p. 7).

El carácter, hace referencia a la particularidad moral del cliente, su reputación, antecedentes crediticios, cómo cumplió con sus obligaciones (p. 7).

La capacidad, calcula la probabilidad de que el cliente pueda cumplir con su obligación en los días en que se requiere el cumplir con pagar el crédito (p.7)

El capital, radica en medir la solidez financiera, bienes y activos principalmente

a los no circulantes (p. 7).

Las colaterales, corresponde a las garantías otorgadas para cubrir el posible incumplimiento del crédito otorgado (p. 7).

Las condiciones, este factor tiene en cuenta la situación financiera de la empresa y su entorno. Y esto puede tener un impacto directo en la generación de ingresos de la empresa (p. 7).

Después de ser desarrollados estos conceptos de la variable de investigación, conseguiremos las dimensiones como: Política de Crédito, Ludeña (2021) La política crediticia es parte de la capacidad monetaria de un país respecto a su economía. El objetivo principal es moderar los recursos crediticios adecuados en el mercado, de tal modo se regulariza y define su uso. Esta política puede ser medianamente flexible valiéndose de la situación económica del país en cuestión. Según en qué período te encuentres, se aplican medidas expansivas o restrictivas”. La intención es corregir irrefutables fallas que se vuelven ineficaz el sistema crediticio. La política de crédito de la empresa consiste en determinar las condiciones que se ofrecen a los clientes para el pago de las compras. En general, hay casos en los que el cliente no paga inmediatamente el precio total del producto adquirido.

Brítez (2019) Un buen análisis de riesgos crediticios incluye un análisis cuantitativo y otro cualitativo. Análisis cuantitativo es el análisis de estados financieros mientras que el análisis cualitativo se refiere al análisis del negocio, el mercado, la eficacia de los productos, la competencia de la administración y la identificación de la causa del préstamo. Un análisis cuantitativo, realizado sin información cualitativa, no provee información para comprender cabalmente los riesgos, para tomar decisiones con confianza, anticipar impactos o evaluar la proyección de la empresa en el futuro.

Aguirre et al. (2020) “El método de evaluación del microcrédito reside aplicar la evaluación cualitativa y cuantitativa de la clientela, tal y como se expone en este apartado”.

En el préstamo de un microcrédito se analiza la información cualitativa sobre el perfil y conducta del cliente, el medio familiar y la gestión del negocio (p. 271).

En seguida, se explica cómo se debe realizar este proceso:

Carácter y comportamiento del cliente, el personal encargado de evaluar el crédito, primero tiene que revisar el sistema informático de la entidad para ver si el usuario ha admitido algún crédito en el pasado, para así estar informado sobre su conducta respecto al pago de sus créditos; También debes verificar si has alguna vez se le ha negado un crédito y que impulsó el mismo; se realizará una investigación para estar enterados si esta situación de la negación del crédito cambio, si es así se realiza proceder con analizar el crédito requerido. También tenemos a la realidad familiar, Gestión del negocio.

En cuanto a la evaluación cuantitativa, la búsqueda de información que se debe saber sobre la capacidad de pago del cliente se analiza especialmente a través de los estados financieros del negocio (p.275).

Los estados financieros se deben elaborar a partir de la información recopilada durante el diálogo con el cliente, así como lo acopiado en la inspección de campo al negocio. En la elaboración del balance se tuvo en cuenta la estructura de sus activos, pasivos y patrimonio, y observando la ecuación de este estado financiero. Cuando se elabora el estado de resultados es importante precisar los ingresos y otro tipo de por ventas y otros tipos de ingresos, a ello se le descuenta el costo de fabricación o venta, los gastos operantes, los gastos financieros y la cancelación de los impuestos. Estos indicadores financieros son importantes para el desarrollo de estadísticas financieras que permitan un mejor análisis de la gestión empresarial. (p.275)

Al construir un flujo de caja, se debe elaborar un pronóstico de flujo de caja, el que evalúa un crédito debe tener toda la investigación respecto al cliente, ya que gracias a este instrumento se determinará si el cliente garantiza su capacidad real de pago de deudas. Todos los ingresos del cliente deben ser reales y cuantificales, si el cónyuge o hijo tiene ingresos, también se incluye en esta sección, y también debe tener información sobre todos los gastos (p.275).

Como segunda variable de análisis morosidad, recurriremos a definir conceptualmente de acuerdo a: Pedrosa (2016) la morosidad es la práctica de un deudor, ya sea persona natural o jurídica, de no cumplir a tiempo con sus obligaciones. La tasa de morosidad, suele ser la tasa de interés tanto para el sector financiero como para el empresarial. Por eso es importante conocer el

índice de préstamos y deudas pendientes, tanto en general y como en una parte determinada, protegerse de los peligros que pueden ocasionar algunos operadores.

Alvarez y Apaza (2019) La demora en el pago se entiende como una característica en el ámbito económico, es una situación jurídica en la que un objeto jurídico o natural obligado a cumplir una obligación asumida por medio de un interés económico se encuentra en mora. Se trata de un retraso en el cumplimiento de cualquier tipo de obligación que pueda existir. Aunque generalmente es un ámbito social, suele identificarse principalmente por la demora en el pago de las deudas exigibles. (p.28).

Hinostroza (2021) El aumento de la morosidad es el resultado de una evaluación deficiente resultante de la capacitación insuficiente de los asesores, lo que sugiere factores que influyen en los incumplimientos de pago. Las tasas de morosidad tienen un impacto directo en el desarrollo de las distintas entidades financieras y en la gestión financiera de las Mypes. Por lo tanto, según un cuerpo de investigación basado en el análisis de evaluaciones de microcrédito, este es un apoyo para generar conocimiento factual sobre los factores clave que influyen en las tasas de morosidad. (p.73).

Causas de la morosidad según Grasso (2017), la morosidad se genera por no pagar sus créditos, muchas personas tienen problemas para pagar sus préstamos debido a una deuda excesiva; Un cliente puntual y los pagos a tiempo significan que ese cliente tiene un buen historial crediticio. El no hacerlo resultará en costos de pago más altos para el cliente y dañará su historial crediticio. Grasso recomienda al cliente, en caso de dificultades de pago, que se ponga en contacto con el banco, caja de ahorros o financiera que recibió el crédito, para explicar los motivos o causas y llegar a un consenso, además hacer pensar que el teléfono móvil se ha perdido o sin respuesta no ayuda con el pago y crea un problema espinoso cuando los clientes no pagan. En este caso, la medida es que el cliente no tome un préstamo si no puede pagar.

Vanegas (2018), El riesgo de crédito es la falta de pago por parte de los prestatarios a consecuencia de varios factores, uno de ellos es la ausencia de liquidez, la reducción de los ingresos, las pérdidas, la quiebra, el desempleo, las altas tasas de interés, pero también puede surgir de la falta de voluntad de pago.

(p.15).

Identificados las definiciones de nuestra variable a investigar, se tienen dos dimensiones:

Paco (2021) Índice de morosidad, el segmento crediticio resulta de la suma de los préstamos aptos y es responsabilidad del analista de crédito. Después de un cierto período de tiempo, estos préstamos se convierten en activos para la empresa financiera, estos necesariamente tienen que ser administrados de forma adecuada, eficaz y oportunamente.

SBS (2015) “Las evidencias de calidad respecto al grupo de personas publicados por la Superintendencia de Banca y Seguros nuestro país, refiere a las carteras rezagadas”. El cual se define como el ratio entre cartera vencida y cartera en cobranza judicial entre colocaciones totales

Chávez (2017) Incumplimiento de pago, se da cuando una empresa u organización se enfrenta a un incumplimiento de pago, lo primero que se debe hacer y analizar es identificar el problema de incumplimiento del cliente, pues es muy importante determinar el procedimiento. A continuación, esto se debe a que hay varias razones por las que un cliente no está cumpliendo con sus obligaciones de pago, por lo que se tomarán medidas.

Martin (2017) Clasificación del deudor, determina una apreciación del crédito le da la oportunidad de recopilar datos importantes sobre el cliente, a partir de otros préstamos que ha obtenido como medio para reducir el riesgo financiero.

Los clientes insolventes que hayan recibido crédito serán identificados de acuerdo a las categorías o clasificaciones establecidas de la siguiente manera: evaluación estándar, con dificultades altamente potenciales, defectuoso, inexacto y con evaluación en merma.

Roldán (2017) tasa de incumplimiento de créditos: “Se mide como el cociente entre los créditos morosos y el total de créditos concedidos a los clientes”.

Se identifican 5 tipos de clientes morosos y están clasificados de acuerdo a los días de retraso:

a) Deudor normal, se evidencia cuando el cliente se atrasa en el pago de la cuota crediticia que no exceda de los 8 días calendarios.

- b) El deudor con dificultades potenciales se da cuando el deudor incide en mora comenzando del día 9 hasta los 30 días.
- c) Deudor deficiente, es aquel cliente que no presenta problemas para pagar sus cuotas crediticias debido a la falta de poder adquisitivo, la mora asciende entre los 31 hasta 60 días.
- d) Deudor dudoso, es aquel cliente que posee facilidad de pago y esto debido al tiempo, pues la mora asciende entre los 61 hasta 120 días y
- e) Los deudores iniciados por pérdidas son los clientes morosos que han sufrido graves consecuencias y han causado pérdidas de las que sus empresas no pueden recuperar sus deudas (Superintendencia de Banca Seguros, 2015)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El actual estudio es de tipo descriptivo, básico porque busca profundizar y adquirir conocimiento científico sobre el fenómeno actual de las instituciones financieras, como lo es la evaluación crediticia de los asesores y la morosidad en la oficina de Mibanco las Mercedes, Se deben analizar y especificar las características y perfiles importantes de este fenómeno es por eso que es descriptiva. (Hernández, et al (2018) p.117).

Hernández (2018), es de enfoque cuantitativo porque es secuencial y probatorio, donde se utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de formar pautas de comportamiento y probar teorías (p.4).

Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental transversal Mousalli (2016), “establece que en la investigación no experimental se presentan variables en el cual se estudia los fenómenos en su contexto natural o como se encuentra realmente” (p.30).

3.2. Variables y operacionalización:

Variable X: Evaluación de créditos

Definición conceptual:

Aguirre et al. (2020) “La evaluación del microcrédito consiste en encontrar

la disposición y capacidad de pago del cliente, así como la capacidad para determinar si puede otorgar crédito” (p.2).

Definición operacional:

Hernández et al. (2017), la evaluación de una solicitud de crédito, en una entidad financiera, es efectuada por un analista quien debe considerar necesariamente los, normas, criterios, políticas y manuales de la

empresa y con tal conocimiento base en ello aplica su sabiduría profesional para otorgar o negar la solicitud, lo cual incorpora componentes cualitativos y subjetivos en el otorgamiento del crédito, lo que ocasionan que los criterios no sean uniformes dentro de un corto tiempo (p. 6).

Variable Y: Morosidad

Definición conceptual:

Pedrosa (2016), “la morosidad es la práctica de un deudor, ya sea persona natural o jurídica, de no cumplir a tiempo con sus obligaciones”.

Definición operacional:

Hinostroza (2021) El aumento de la morosidad es el resultado de una evaluación deficiente resultante de la capacitación insuficiente de los asesores, lo que sugiere factores que influyen en los incumplimientos de pago. Las tasas de morosidad tienen un impacto directo en el desarrollo de las distintas entidades financieras y en la gestión financiera de las Mypes. Por lo tanto, según un cuerpo de investigación basado en el análisis de evaluaciones de microcrédito, este es un apoyo para generar conocimiento factual sobre los factores clave que influyen en las tasas de morosidad (p.73).

3.3. Población, muestra y muestreo:

Población.

Hernández & Mendoza (2018), precisa que la población de un estudio, es la representación del total de elementos que inciden directamente en la investigación (p. 198), podemos decir, que participan todas las personas en el estudio. Por eso, se tomará como población los trabajadores que son parte del área administrativa y el área contable de la empresa Mibanco agencia las Mercedes.

Muestra.

Ramirez (2012) establece que una muestra censal es una muestra en la que todos los elementos de la encuesta se consideran muestras de

análisis, a partir de la cual la población también se considera como un censo, y que la población y la muestra se analizan en paralelo. (p. 58)

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

En la investigación utilizamos la técnica de la encuesta a través de preguntas, como Gallardo (2017) manifiesta que la encuesta se define como un conjunto de instrucciones estandarizadas para recolectar un conjunto de datos que permite el análisis de una población y con ello la descripción y predicción de un conjunto de características o relaciones, ofrece un cuestionario para recopilar datos y poder medir el tratamiento de la encuesta (p. 73).

Tabla 1

Validación de Juicios de expertos

Experto	Grado Académico	Nombres y Apellidos	Dictamen
01	Magister	Edwin Isidro Flores Ortega	<i>Aplicable</i>
02	Magister	Gloria Calancho Chura	<i>Aplicable</i>
03	Magister	Marces Puma Concha	<i>Aplicable</i>

Fuente: Elaboración propia.

3.5. Procedimientos

Los procedimientos son mecanismos para realizar investigaciones después de la recopilación de datos y procedimientos para obtener los resultados previstos.

3.6. Método de Análisis de datos

Los métodos de análisis utilizaron una hoja de cálculo de Excel y el sistema SPSS versión 26.0, ya que se analizó los datos recabados de los analistas de créditos.

3.7. Aspectos éticos

En el plano ético se tomó como prioridad en esta tesis es de carácter confidencial, la veracidad de la investigación entregada por los colaboradores de Mibanco, la cual se realiza con base en los parámetros de consideraciones éticas, debido a que toda la información recolectada sobre los colaboradores a través de encuestas se toma de manera general.

IV. RESULTADOS

4.1. Prueba de Confiabilidad

Las pruebas de confiabilidad del instrumento se realizarán en IBM SPSS utilizando el coeficiente alfa de Cronbach.

Tabla 2

Alfa de Cronbach de las preguntas del cuestionario.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.897	22

Nota: Resultados obtenidos del software SPSS

Interpretación.

En el instrumento se tuvo 22 factores o ítems y que sea confiable las interrogantes y el análisis Alfa de Cronbach que se aplicó arrojó un resultado de 0,897, lo que indica alta confiabilidad, es decir, que existe coherencia entre los ítems.

Tabla 3

Alfa de Cronbach de las dimensiones y variables

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.880	8

Nota: Resultados obtenidos del software SPSS

Como la confiabilidad se puede visualizar a través de alfa de Cronbach, muestra un valor de 0,887 tanto para las dimensiones como para las variables, lo que indica que la herramienta tiene un alto nivel de

confiabilidad que va desde 0,72 a 0,99.

4.2. Pruebas de normalidad

Se trabajó con la prueba de Shapiro y así se determinó la aceptabilidad del instrumento, debido al tamaño de la muestra que es inferior a 50. Es importante entender que en estadística donde se usa un tamaño de prueba variable, es importante interpretar los resultados para establecer si la segmentación es uniforme o no.

Tabla 4

Dimensiones y Variables

	Normalidad		
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Políticas de Crédito	.916	30	.021
Evaluación Cualitativa	.949	30	.156
Evaluación cuantitativa.	.950	30	.171
Índice de Morosidad	.953	30	.199
Incumplimiento de pago	.927	30	.041
Clasificación del deudor	.947	30	.139
Evaluación de Créditos	.927	30	.042
Morosidad	.825	30	.001

Los resultados de la Tabla 4 se someten a una prueba de normalidad con respecto a las dimensiones y variables, que muestran que el puntaje de la evaluación de créditos tiene un valor sig. es 0,042, la morosidad es 0,01, menos de 0,05 no sigue una distribución normal, se acepte H1, por lo que se utilizará estadísticas no paramétricas. Por ello se utilizará la correlación de Spearman.

4.3. Prueba de la Rho de Spearman

Tabla 5

Evaluación de créditos y la relación con Morosidad

		Correlaciones	
		Evaluación de Créditos	Morosidad
Rho de Spearman	Evaluación de Créditos	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	30
	Morosidad	Coeficiente de correlación	.603**
		Sig. (bilateral)	.001
		N	30

Interpretación:

Al realizar una prueba de correlación, la Tabla 5 muestra las variables evaluación de créditos y morosidad (valores sig. obtenidos por la prueba Rho de Spearman). Menos de 0.05 igual a 0.001, esto quiere decir que se evidencia la correspondencia significativa existente entre ambas variables. El coeficiente obtenido en la prueba de correlación arroja 0.603, por lo que nuestras variables están relacionadas en un 60.3%, la correlación es moderadamente positiva y se evalúa una relación positiva entre la calificación crediticia y la morosidad

Hipótesis específica 1 prueba de normalidad

Tabla 6

Políticas de crédito y morosidad

	Normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Políticas de crédito	.157	30	.056	.916	30	.021
Morosidad	.216	30	.001	.825	30	.001

Interpretación

La tabla 6, muestra resultados de la prueba de normalidad a la dimensión políticas de créditos, lo que conduce al valor sig. es 0.021, la variable de morosidad es 0.01, distribución no normal, se acepta H1, por lo que se aplica el estadístico no paramétrico de Spearman.

Prueba de Spearman para la hipótesis específica 1

Tabla 7

Correlación entre Políticas de créditos y Morosidad

			Políticas de crédito	Morosidad
Rho de Spearman	Políticas de crédito	Coeficiente de correlación	1.000	.277
		Sig. (bilateral)	.	.139
		N	30	30
	Morosidad	Coeficiente de correlación	.277	1.000
		Sig. (bilateral)	.139	.
		N	30	30

Interpretación

Después de ejecutar la prueba de correlación, obtenemos la Tabla 7. Los valores sig. para las políticas de crédito y morosidad se obtienen según la prueba de Rho Spearman es igual a 0.277 mayor a 0.05. Por tanto, se acepta la hipótesis nula. Esto significa que no existe una correlación significativa entre la política de crédito y los retrasos en los pagos. El coeficiente de correlación muestra un 0,277. Podemos manifestar que las variables están vinculadas en un 27,7%. Esto significa que la correlación es baja.

Hipótesis específica 2 prueba de Normalidad

Tabla 8

Evaluación Cualitativa y Morosidad - Prueba de Shapiro

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Evaluación Cualitativa	.141	30	.132	.949	30	.156
Morosidad	.216	30	.001	.825	30	.001

Interpretación:

En la Tabla 8, el valor de sig. para la dimensión cualitativa de resultados es 0,156, indica que los datos resultan de una distribución normal. El nivel de significancia para la variable morosidad es 0.001, de donde provienen los datos de una distribución anormal. Por ende, se utiliza la herramienta estadística de Spearman.

Prueba de Spearman para la hipótesis específica 2

Tabla 9

Correlación entre Evaluación Cualitativa y Morosidad

Correlaciones

		Análisis		
		Cualitativo	Morosidad	
Rho de Spearman	Evaluación Cualitativa	Coeficiente de correlación	1.000	.697**
		Sig. (bilateral)	.	.001
		N	30	30
	Morosidad	Coeficiente de correlación	.697**	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	.
		N	30	30

Interpretación

Tabla 9, los resultados obtenidos sobre la dimensión Evaluación Cualitativa y la variable Morosidad en ambos casos muestran un 0.001 siendo inferior al valor $\alpha = 0.05$, aceptando que la correspondencia es propia y significativa.

Hipótesis específica 3 prueba de Normalidad

Tabla 10*Evaluación Cuantitativa y Morosidad de la prueba de Shapiro*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Evaluación Cuantitativa	.108	30	.200*	.950	30	.171
Morosidad	.216	30	.001	.825	30	.001

Interpretación

En la Tabla 10, la prueba de normalidad para la dimensión de la evaluación cuantitativa muestra una significancia de 0.171 y la significancia de la variable morosidad es de 0.001, por lo que es claro que los datos procedentes de una distribución no normal. Por lo tanto, dado que los datos no son paramétricos, se utiliza la estadística de correlación de Spearman

Prueba de Spearman para la hipótesis específica 3**Tabla 11***Correlación entre la Evaluación Cuantitativa y Morosidad*

			Correlaciones	
			Evaluación Cuantitativa	Morosidad
Rho de Spearman	Evaluación Cuantitativa	Coeficiente de correlación	1.000	.471**
		Sig. (bilateral)	.	.009
		N	30	30
	Morosidad	Coeficiente de correlación	.471**	1.000
		Sig. (bilateral)	.009	.
		N	30	30

Interpretación

Al observar la Tabla 11, obtenemos un resultado del coeficiente de correlación de Spearman 0,471 y su significación es 0,009, Nos muestra una correlación débil entre la dimensión evaluación cuantitativa y morosidad, por lo que rechazamos la hipótesis específica sobre la correlación.

4.4. Análisis de distribución de frecuencias (tablas y gráficos)

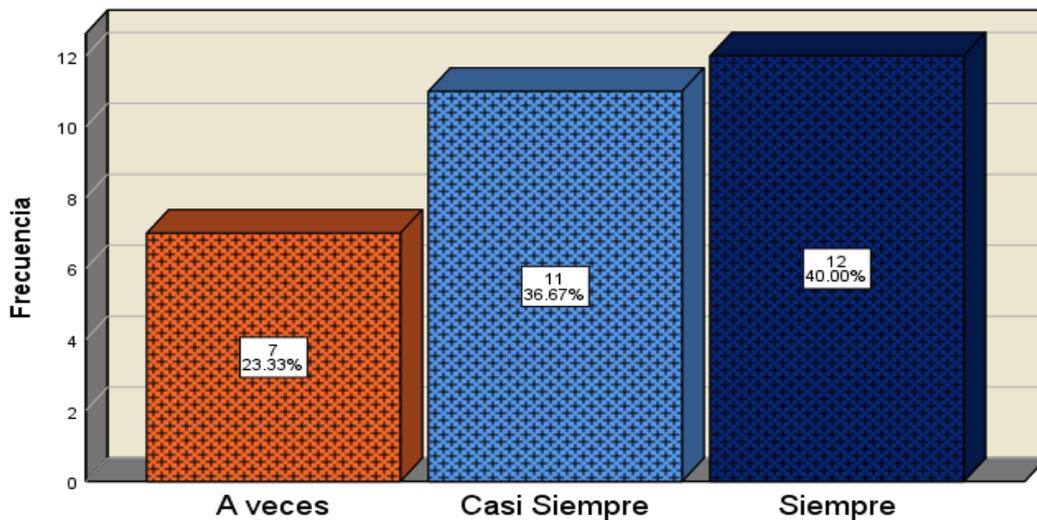
1. Se realiza capacitaciones y/o actualizaciones sobre evaluación de créditos

Tabla 12

Ítems 1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	7	23.3	23.3	23.3
	Casi Siempre	11	36.7	36.7	60.0
	Siempre	12	40.0	40.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Gráfico 1: Se realiza capacitaciones y/o actualizaciones sobre evaluación de créditos



Interpretación.

En el gráfico se muestra las respuestas de los 30 colaboradores sobre la frecuencia de capacitaciones brindadas por la empresa; 7 analistas indican (a veces), que representa un 23.33% casi siempre. 11 profesionales respondieron casi siempre que hace un 36.67% y finalmente 12 respondieron siempre que hace un total de 40.00%.

Comentario.

De acuerdo a la tabla y gráfico se deduce que existe relación las entre las capacitaciones permanentes del personal con evaluación de crédito por tener un 40%.

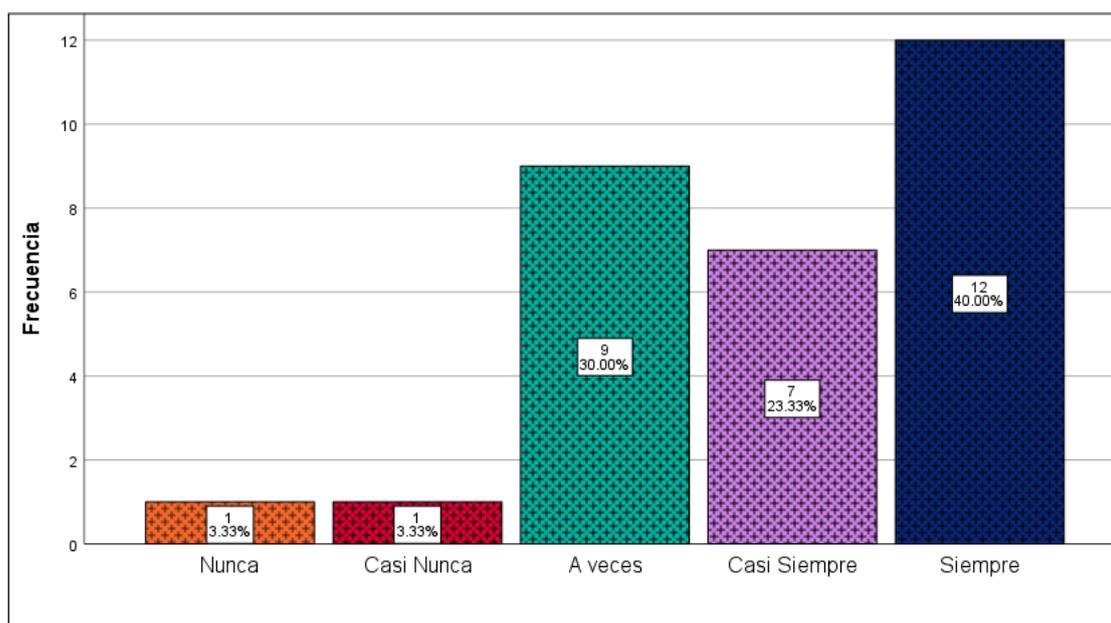
2. La empresa cuenta con un manual de procedimientos para otorgar créditos

Tabla 13

Ítems 2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3.3	3.3	3.3
	Casi Nunca	1	3.3	3.3	6.7
	A veces	9	30.0	30.0	36.7
	Casi Siempre	7	23.3	23.3	60.0
	Siempre	12	40.0	40.0	100.0
	Total		30	100.0	100.0

Gráfico 2: La empresa cuenta con un manual de procedimientos para otorgar créditos.



Interpretación.

En la tabla y gráfico se muestra las respuestas de los 30 colaboradores sobre si

Mibanco, agencia Las Mercedes posee un manual de instrucciones para consentir créditos; de los cuales un 3% (Nunca), (a veces)30%, (Casi siempre) 23 % finalmente (Siempre) respondieron y representa un 40 %.

Comentario.

En relación a estos ítems se percibe que la mayoría de analistas tienen como referencia el documento que permite orientar a los colaboradores sobre los procedimientos a seguir al momento de evaluar un préstamo.

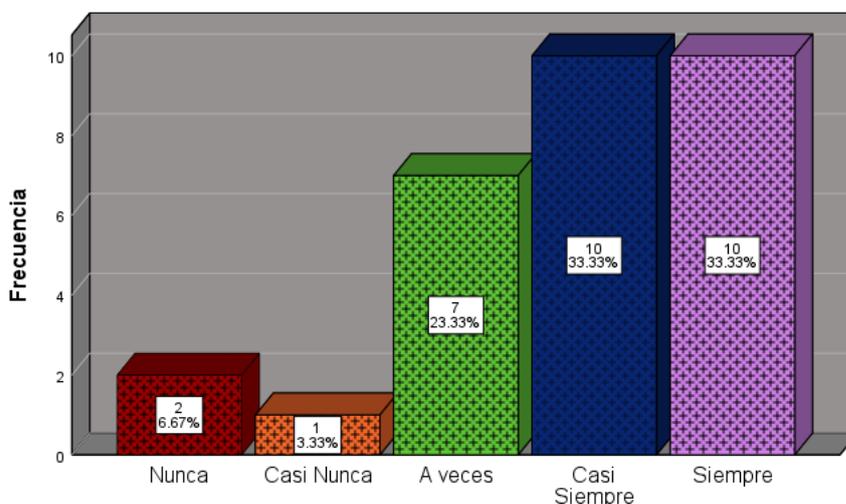
3. Cree usted que los analistas de créditos verifican acertadamente los documentos para poder otorgar créditos.

Tabla 14

Ítems 3

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6.7	6.7	6.7
	Casi Nunca	1	3.3	3.3	10.0
	A veces	7	23.3	23.3	33.3
	Casi Siempre	10	33.3	33.3	66.7
	Siempre	10	33.3	33.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Gráfico 3: Cree usted que los analistas de créditos verifican acertadamente los documentos para poder otorgar créditos.



Interpretación.

La tabla y representación gráfica nos muestra las respuestas de 30 analistas de créditos quienes cotejan fielmente los documentos para poder conceder créditos; / (Nunca) 6.7%, (Casi Nunca), 3.3% (a veces) 23.3%, (Casi siempre) 33.3 % finalmente (Siempre) respondieron y representa un 33 %.

Comentario.

De acuerdo a lo que se evidencia, en la agencia las Mercedes el personal de analizar los créditos casi siempre revisan los documentos de referencia para otorgar un préstamo

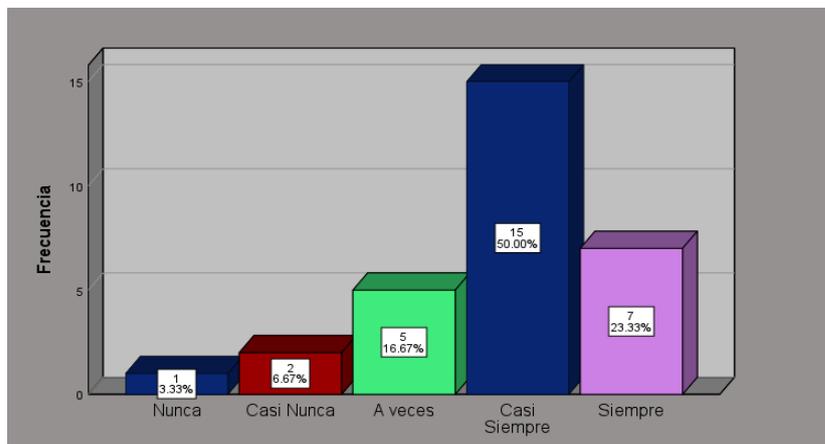
4. Considera que la información de las centrales de riesgos es determinante para admitir o denegar a los posibles clientes.

Tabla 15

Ítems 4

		Frecuencia	Porcenta je	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3.3	3.3	3.3
	Casi Nunca	2	6.7	6.7	10.0
	A veces	5	16.7	16.7	26.7
	Casi Siempre	15	50.0	50.0	76.7
	Siempre	7	23.3	23.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Gráfico 4: Considera que la información de las centrales de riesgos es determinante para admitir o denegar a los posibles clientes.



En el gráfico y la tabla se muestran las respuestas de 30 colaboradores sobre la información a consultar en las centrales de riesgos y cuán determinante es

para aceptar o denegar el crédito a los posibles clientes. 3.3% nunca, 6.7 casi nunca, 16.7% respondieron (a veces), un 50% (casi siempre) y finalmente 7 analistas respondieron siempre que representa 23.3%.

Comentario.

De acuerdo a los resultados mostrados, los encuestados en su mayoría casi siempre realizan consultas a las centrales de riesgo para tomar como información relevante y referente al momento de realizar el préstamo.

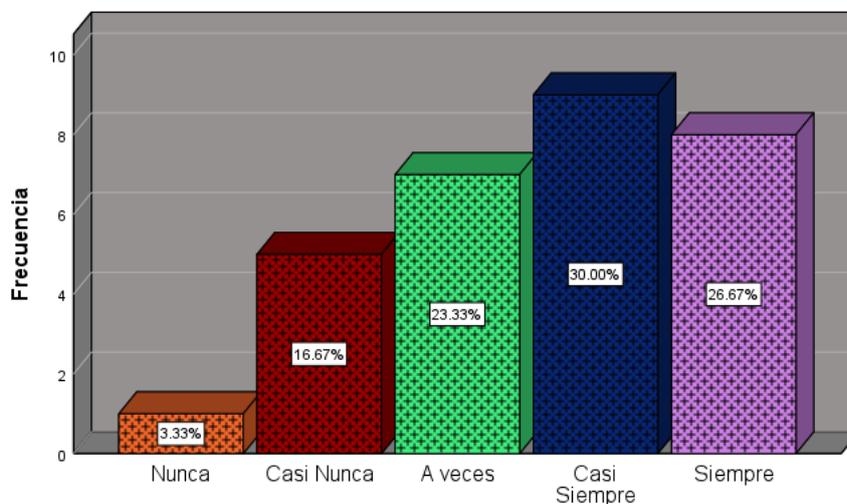
5. En la empresa en la que usted trabaja los analistas comprueban la capacidad de pago del cliente en la central de riesgo INFOCORP y/o SBS

Tabla 16

Ítems 5

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3.3	3.3	3.3
	Casi Nunca	5	16.7	16.7	20.0
	A veces	7	23.3	23.3	43.3
	Casi Siempre	9	30.0	30.0	73.3
	Siempre	8	26.7	26.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Gráfico 5: En la empresa en la que usted trabaja los analistas comprueban la capacidad de pago del cliente en la central de riesgo INFOCORP y/o SBS.



Interpretación.

El resultado del gráfico y tabla evidencia las respuestas de 30 colaboradores sobre las acciones que realizan los analistas, y si estos comprueban la posibilidad de pago que tiene el cliente, consultando a la central de riesgo INFOCORP y/o SBS. Del total un 3% (Nunca), 16.7% (Casi Nunca), 16% respondieron (a veces), un 30% (casi siempre) y finalmente 7 analistas respondieron (siempre) que representa 26%.

Comentario.

Por lo mostrado la mayoría de los analistas refieren que es una condicionante cotejar información en las centrales de riesgo e estos lo realizan (Casi Siempre) de analizar un posible préstamo.

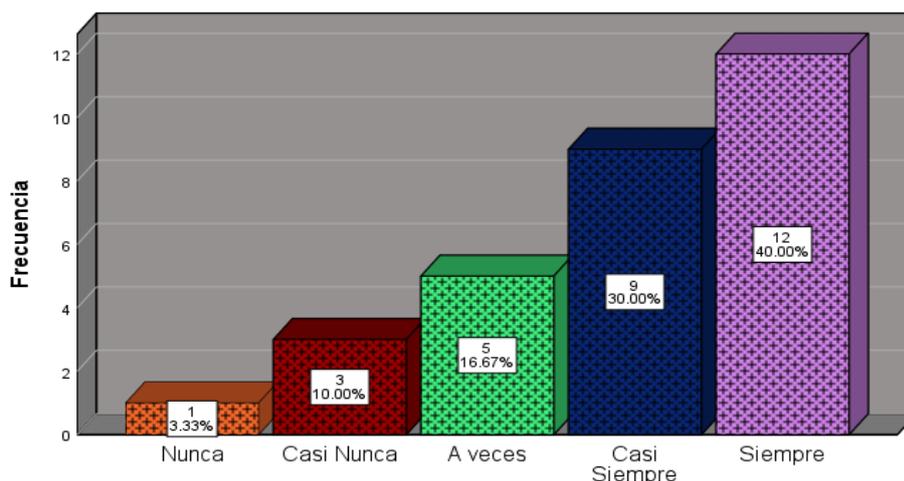
6. Se debe identificar cuanto tiempo de experiencia tiene el negocio de un cliente

Tabla 17

Ítems 6.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3.3	3.3	3.3
	Casi Nunca	3	10.0	10.0	13.3
	A veces	5	16.7	16.7	30.0
	Casi Siempre	9	30.0	30.0	60.0
	Siempre	12	40.0	40.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Gráfico 6: Se debe identificar cuanto tiempo de experiencia tiene el negocio de un cliente.



Interpretación.

El resultado de la tabla y el gráfico evidencia las respuestas sobre la identificación del tiempo sobre la experiencia que posee un negocio de un cliente, del total un 3% (Nunca), 10%(Casi Nunca), 16% respondieron (a veces), un 30% (casi siempre) y finalmente 12 analistas respondieron (siempre) que representa 40%.

Comentario.

Por lo mostrado la mayoría de los analistas refieren que antes de otorgar un préstamo verifican los documentos que el cliente cuenta como su negocio, esto servirá como garantía, así respondieron la mayoría del total (siempre).

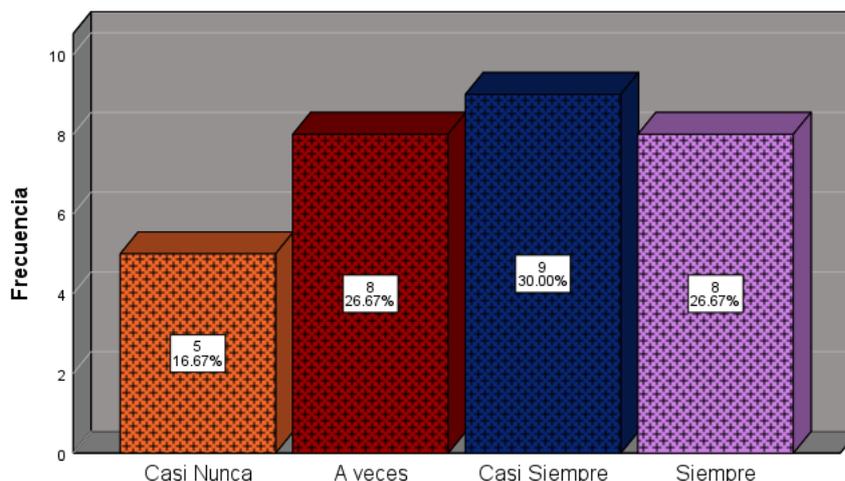
7. Considera como procedimiento importante la visita domiciliaria y/o de negocio para la calificación del cliente

Tabla 18

Ítems 7

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	5	16.7	16.7	16.7
	A veces	8	26.7	26.7	43.3
	Casi Siempre	9	30.0	30.0	73.3
	Siempre	8	26.7	26.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Gráfico 7: Considera como procedimiento importante la visita domiciliaria y/o de negocio para la calificación del cliente.



Interpretación.

La tabla y el gráfico nos muestra las respuestas sobre procedimiento trascendental de la comprobación y visita a domicilio y su negocio para la evaluación del cliente, del total un 16%(Casi Nunca), 26% respondieron (a veces), un 30% (casi siempre) y finalmente 8 analistas respondieron (siempre) que representa 26%.

Comentario.

La mayoría de los analistas manifiestan que casi siempre recurren a visitar el negocio del cliente esto para cerciorarse si cuenta con la posibilidad de pago, esto para reducir la morosidad.

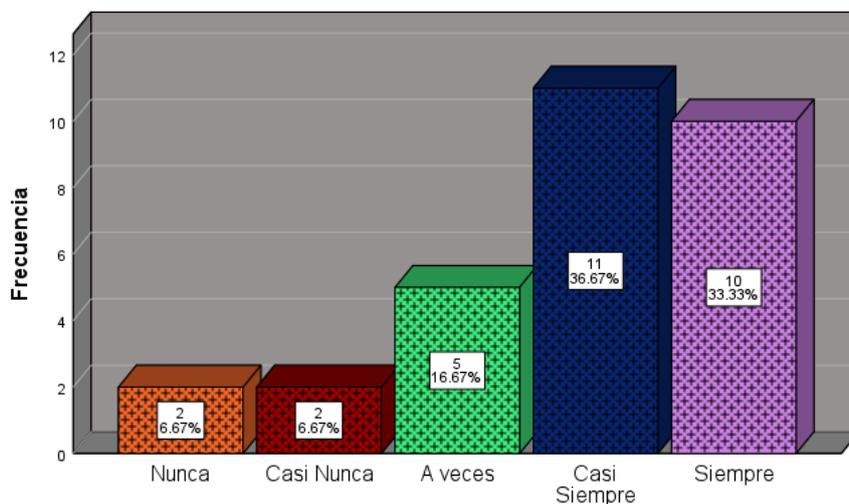
8. Le pregunta a su posible cliente si además de los ingresos de su empresa, posee otros ingresos.

Tabla19

Ítems 8

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6.7	6.7	6.7
	Casi Nunca	2	6.7	6.7	13.3
	A veces	5	16.7	16.7	30.0
	Casi Siempre	11	36.7	36.7	66.7
	Siempre	10	33.3	33.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Gráfico 8: Le pregunta a su posible cliente si además de los ingresos de su empresa, posee otros ingresos.



Interpretación.

La tabla y el gráfico permiten distinguir de las respuestas sobre la interrogante a su potencial cliente si además cuenta con otros ingresos a parte de su empresa, 6% respondieron (Nunca), 6% (Casi Nunca), 16% respondieron (a veces), un 36% (casi siempre) y finalmente 8 analistas respondieron (siempre) que representa 33%.

Comentario.

En su mayoría, los analistas manifiestan que es importante realizar la interrogante al cliente si registra otros ingresos a parte del negocio y así tener referencia sobre la posibilidad de cumplir con los pagos establecidos.

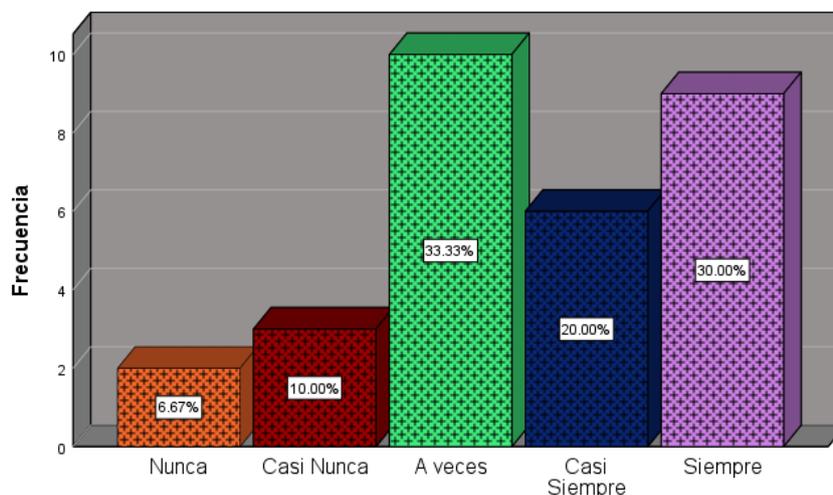
9. Evalúa rigurosamente los ingresos y egresos económicos del cliente.

Tabla 20.

Ítems 9.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6.7	6.7	6.7
	Casi Nunca	3	10.0	10.0	16.7
	A veces	10	33.3	33.3	50.0
	Casi Siempre	6	20.0	20.0	70.0
	Siempre	9	30.0	30.0	100.0
	Total		30	100.0	100.0

Gráfico 9: Evalúa rigurosamente los ingresos y egresos económicos del cliente.



Interpretación.

La tabla y el gráfico nos da a conocer sobre la rigurosa evaluación que realizan de los ingresos y egresos monetarios del evaluado, 6% respondieron (Nunca), 10%(Casi Nunca), 33% respondieron (a veces), un 20% (casi siempre) y finalmente 8 analistas respondieron (siempre) que representa 30%.

Comentario.

Del total de colaboradores manifiesta que es crucial dentro del proceso de evaluación de ingresos y gastos del cliente con la finalidad de reducir clientes morosos.

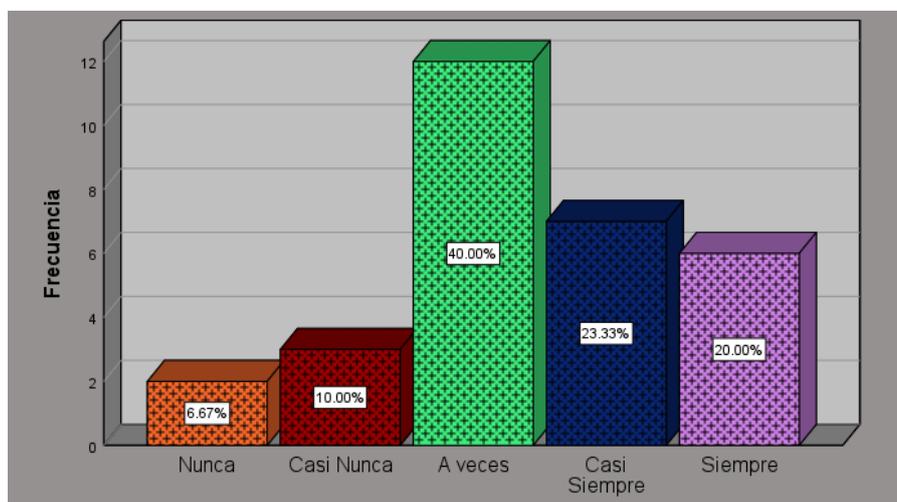
10. Comprueba que el monto que le solicita su cliente vaya de acuerdo con su capacidad de pago

Tabla 21

Ítems 10

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6.7	6.7	6.7
	Casi Nunca	3	10.0	10.0	16.7
	A veces	12	40.0	40.0	56.7
	Casi Siempre	7	23.3	23.3	80.0
	Siempre	6	20.0	20.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Gráfico 10: Comprueba que el monto que le solicita su cliente vaya de acuerdo con su capacidad de pago



Interpretación.

La tabla y el gráfico se desprende si el profesional confronta la cantidad que le requiere su cliente sea de acuerdo con su capacidad de cancelar su deuda, de un total 6% respondieron (Nunca), 10%(Casi Nunca), 40% respondieron (a veces), un 23% (casi siempre) y finalmente 8 analistas respondieron (siempre) que representa 20%.

Comentario.

La mayoría manifiesta que es importante la confrontación del monto requerido y la capacidad de pago del cliente, este proceso permítase realizar para minimizar la cartera de morosidad en los clientes.

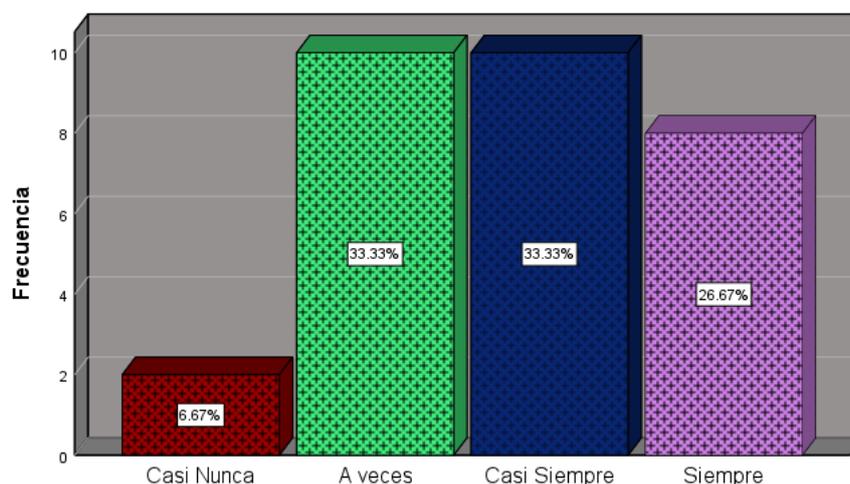
11. Se realiza la cobranza de colocaciones vencidas de alto riesgo de manera eficaz y eficiente.

Tabla 22

Ítems 11

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	2	6.7	6.7	6.7
	A veces	10	33.3	33.3	40.0
	Casi Siempre	10	33.3	33.3	73.3
	Siempre	8	26.7	26.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Gráfico 11: Se realiza la cobranza de colocaciones vencidas de alto riesgo de manera eficaz y eficiente.



La tabla y el gráfico demuestra si el evaluador garantiza la recaudación de préstamos caducos de profundo riesgo de manera cohesionada al cliente, del total contestaron 6% (Casi Nunca), 33% respondieron (a veces), un 33% (casi siempre) y finalmente 8 analistas respondieron (siempre) que representa 26%.

Comentario.

La mayoría concuerda que a veces y casi siempre evalúan el alto riesgo del monto impago que tiene el cliente en MiBanco, la agencia las Mercedes Juliaca periodo 2022.

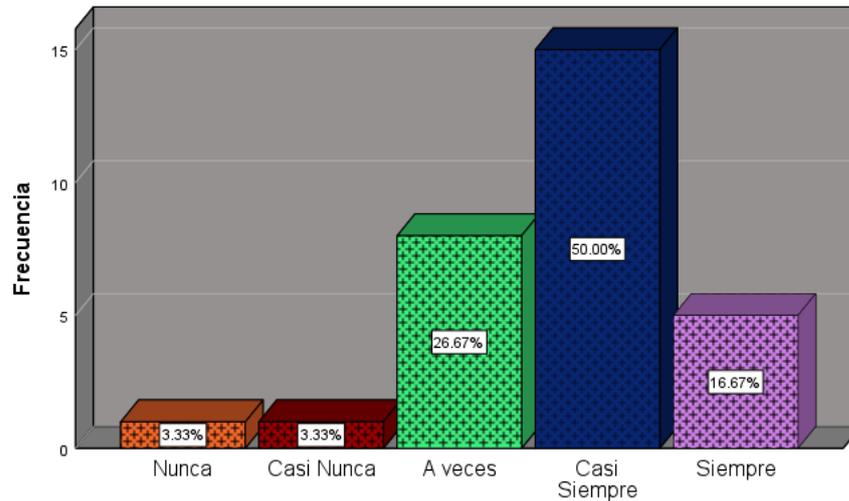
12. Cree que se están realizando los refinanciamientos a la cartera de colocaciones de crédito en el tiempo oportuno.

Tabla 23

Ítems 12

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3.3	3.3	3.3
	Casi Nunca	1	3.3	3.3	6.7
	A veces	8	26.7	26.7	33.3
	Casi Siempre	15	50.0	50.0	83.3
	Siempre	5	16.7	16.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Gráfico 12: Cree que se están realizando los refinanciamientos a la cartera de colocaciones de crédito en el tiempo oportuno.



La tabla y el gráfico señala que los colaboradores vienen efectuando los refinanciamientos a la cartera de colocaciones de crédito en el tiempo oportuno, del total contestaron 6%(Casi Nunca), 33% respondieron (a veces), un 33% (casi siempre) y finalmente 8 analistas respondieron (siempre) que representa 26%.

Comentario.

La mayoría concuerda que a veces y casi siempre evalúan el alto riesgo del monto impago que tiene el cliente en MiBanco, la agencia las Mercedes Juliaca periodo 2022.

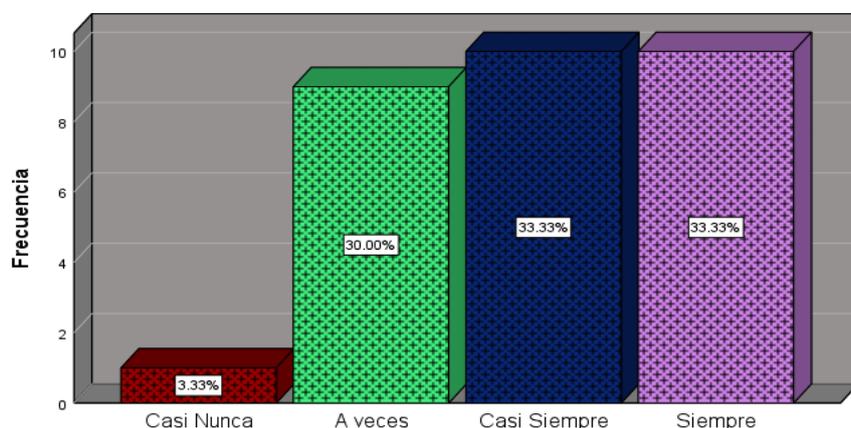
13. Las garantías que requieres al cliente admiten que el área de cobranzas consiga un acuerdo de pago.

Tabla 24

Ítems 13

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3.3	3.3	3.3
	Casi Nunca	1	3.3	3.3	6.7
	A veces	7	23.3	23.3	30.0
	Casi Siempre	13	43.3	43.3	73.3
	Siempre	8	26.7	26.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Gráfico 13: Las garantías que requieres al cliente admiten que el área de cobranzas consiga el acuerdo de pago.



En el cuadro y el gráfico demuestran resultados sobre las garantías solicitadas al cliente para que el rubro cobranzas consiga un contrato sobre la cancelación de la deuda del cliente, en general las respuestas fueron 3%(Casi Nunca), 30% respondieron (a veces), un 33% (casi siempre) y finalmente 8 analistas respondieron (siempre) que representa 33%.

Comentario.

La mayoría de encuestados ve la necesidad de exigir las garantías que servirán en el caso que el cliente incumpla los pagos a destiempo en MiBanco, agencia las Mercedes Juliaca periodo 2022.

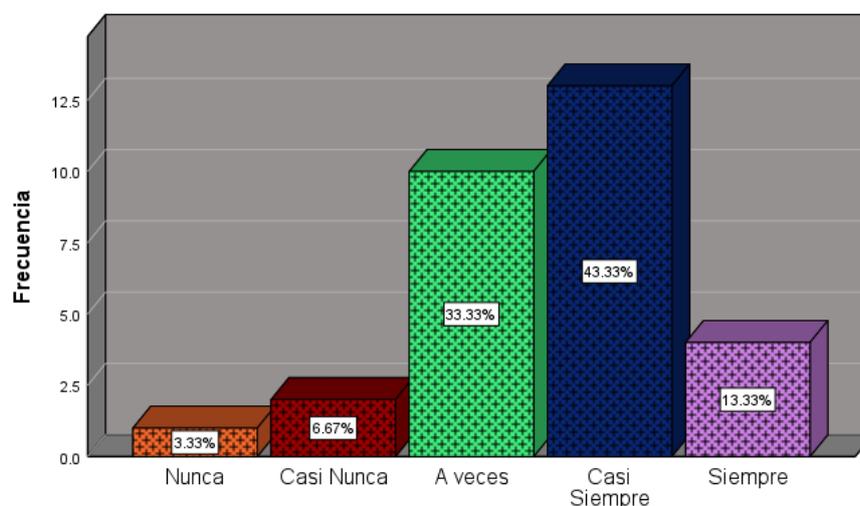
14. Las garantías que demandas al cliente permiten que el área de cobranzas consiga un acuerdo de pago.

Tabla 25

Ítems 14.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3.3	3.3	3.3
	Casi Nunca	2	6.7	6.7	10.0
	A veces	10	33.3	33.3	43.3
	Casi Siempre	13	43.3	43.3	86.7
	Siempre	4	13.3	13.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Gráfico 14: Las garantías que demandas al cliente permiten que el área de cobranzas consiga un acuerdo de pago.



La tabla y el gráfico demuestran resultados de las garantías solicitadas al cliente para que el área de cobranzas consiga un acuerdo de pago, las respuestas son: 3%(Nunca), 6%(Casi Nunca), 33% respondieron (a veces), un 43% (casi siempre) y finalmente respondieron (siempre) que representa 13%.

Comentario.

La mayoría de colaboradores de este trabajo de investigación detallan que es importante reportar al cliente con los pagos tardíos, es necesario esta acción para prevenir la larga lista de morosidad.

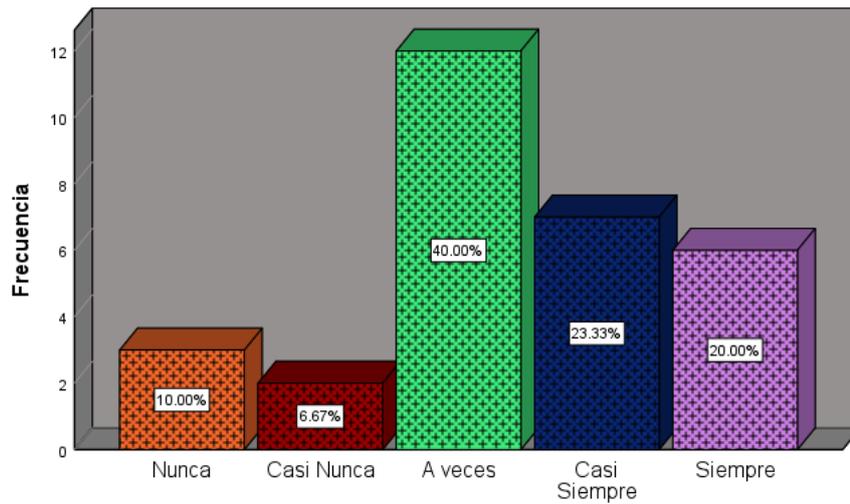
15. *Efectúan convenios de pagos con clientes con más de 30 días de retraso.*

Tabla 26

Ítems 15

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	10.0	10.0	10.0
	Casi Nunca	2	6.7	6.7	16.7
	A veces	12	40.0	40.0	56.7
	Casi Siempre	7	23.3	23.3	80.0
	Siempre	6	20.0	20.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Gráfico 15: Efectúan convenios de pagos con clientes con más de 30 días de retraso.



En la siguiente tabla y conforme al gráfico, contamos con resultados sobre el pacto de cancelaciones económicas con los clientes con más de un mes de retraso, las respuestas fueron 10% (Nunca), 6%(Casi Nunca), 40% respondieron (a veces), un 23% (casi siempre) y finalmente respondieron (siempre) que representa 20%.

Comentario.

La mayoría de encuestados asevera que a veces se llegan a nuevos entendimientos sobre los pagos retrasados para aminorar la cartera de clientes pendientes de pago.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo con los resultados obtenidos, y las hipótesis propuestas en este estudio se puede discutir de la siguiente manera.

Estadísticamente, bajo la hipótesis general, existe una correlación entre la calificación crediticia de Mibanco Agencia las Mercedes y el índice de morosidad, ya que el resultado de la prueba de normalidad de Shapiro Wilk es menor a 0.005. Se utilizó la prueba de Spearman con un coeficiente de correlación de 0,603 y un valor sig. de 0.001. Y cuando es menor a 0.05, concluimos que la calificación crediticia está relacionada con los incumplimientos de pago de Mibanco Agencia las Mercedes, por lo que decidimos rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa.

En tanto Quispe (2019) revela la relación que guardan los puntajes de los préstamos con el cliente moroso en las instituciones de microfinanzas de Progresá. Los resultados se basan en una encuesta a socios comerciales, en la que dijeron que las empresas enfrentan retrasos en los pagos sin una buena calificación crediticia. Rho de Spearman mostró un nivel de significancia binaria inferior a 0.000, por lo que se rechazó la hipótesis nula. Asimismo, el coeficiente de correlación de estas dos variables es de 0,956, lo que indica una relación significativa y completa. En otras palabras, la institución de microfinanzas Progresá aceptó la hipótesis del trabajo investigado muestran una relación entre puntajes de crédito y morosidad.

En cuanto a la primera hipótesis, se propone fijar la relación entre la política de crédito y la morosidad tributaria para los contribuyentes de Mibanco Agencia las Mercedes mediante un cuestionario de escala tipo Likert seguido de una ensayo estadístico no paramétrica de Rho de Spearman mostrando, un valor de 0.277, por ello se puede afirmar que no existe relación entre la primera dimensión y la segunda variable, mientras que los resultados de esta prueba arrojan un valor de Sig de 0.139 considerando >0.05 nulo. Se rechaza la hipótesis y la hipótesis alternativa, por lo que no existe correlación entre la política de crédito y la morosidad.

De lo contrario en el estudio de Irigoin (2020) sobre evaluación crediticia y morosidad en una caja Rural, mostró que existe una correlación positiva $r = 0.828$, además que el 40% de los empleados no conocen el proceso de evaluación. Ahora bien, en la encuesta actual sobre la relación que muestra el análisis crediticio y la morosidad, se encuentra que existe una relación significativa y en el proceso de evaluación de créditos es del 34% dice que es débil y el 32% dice que es regular.

La contribución del estudio actual es que cuando se requiere que los clientes alcancen un puntaje crediticio alto, es más probable que se atrasen en los pagos o se atrasen significativamente en el futuro y, por lo tanto, no reciban crédito.

La segunda hipótesis señala la relación entre calificaciones cualitativas y de morosidad en Mibanco Agencia las Mercedes. Después de aplicar la prueba estadística no paramétrica, el valor de la prueba de Spearman es de 0,697, lo que confirma una correlación moderadamente positiva entre la dimensión 2 y la variable 2, lo que también demuestra la validez de los resultados de esta prueba. Cuando es $0.001, < 0.05$, se admite la hipótesis alterna y se refuta la hipótesis nula, por lo que existe una relación positiva entre la evaluación cualitativa y la morosidad. En contraste con el estudio de Caiza (2020), "Modelo de calificación crediticia del modelo de calificación crediticia destinado a reducir los términos de pago en Sumak Samy Deposit and Credit Union Ltd. Proponer modelos que puedan mejorar las calificaciones crediticias es un estudio comprobable. Es de gran valor en créditos ya que se enfoca en las características históricas (información cualitativa) del cliente, reduciendo la morosidad en los créditos y reduciendo la morosidad. Manejar información importante. Estos resultados respaldan la importancia del análisis cualitativo en las metodologías de evaluación crediticia para reducir los atrasos, y un análisis cualitativo mejorado puede minimizar los pagos con retraso.

Concluimos que no existe correlación entre la evaluación cuantitativa y la morosidad obtenido en la tercera hipótesis cualitativa, debido a que el coeficiente de correlación es 0,471 y el valor de Sig. es igual a 0,009 al realizar la prueba

Rho de Spearman. Como es mayor a 0.05 se acepta la hipótesis nula, se rechaza la hipótesis alternativa. De esta manera precisamos que no existe relación entre la evaluación cuantitativa y la morosidad Mibanco Agencia las Mercedes.

Lo contrario según Siccós y Choque determinaron una correlación positiva con un valor promedio de 0.530* a partir del coeficiente de Pearson calculado por SPSS. Los resultados de correlación según los diagramas de dispersión muestran que, si bien los criterios se cumplen mejor al momento de evaluar el crédito cuantitativamente, los resultados obtenidos en la evaluación crediticia son mejores en el período de reporte y viceversa. La calificación crediticia cuantitativa es 15% adecuada y 85% muy adecuada.

Está claro que existe una estrecha relación entre las evaluaciones cuantitativas de los préstamos y morosidad, aunque a pesar de las estimaciones cuantitativas no se efectúa de manera precisa, dado que no hay una calificación adecuada del ingreso familiar, así como la evaluación de ingresos fijos como los variables.

VI. CONCLUSIONES

El objetivo general de la presente investigación es identificar la reciprocidad que existe entre las calificaciones crediticias y la morosidad de Mibanco Agencia las Mercedes, Distrito de San Román - Puno, periodo 2022, y concluir que la correlación 0.603 es positiva, según Spearman. Por lo tanto, la hipótesis alternativa es que cuanto más estricta sea la calificación crediticia, menor será la tasa de incumplimiento.

Para el primer objetivo específico, fijar la correspondencia entre la política de crédito y la morosidad en Mibanco Agencia las Mercedes, distrito de San Román – Puno, periodo 2022. Posterior a la aplicación de la prueba Rho de Spearman, el resultado obtenido es 0,277 con un nivel de significancia de 0,139, aceptando la hipótesis nula (H_0) y por tanto rechazando la hipótesis alternativa (H_1). Esto significa que no hay enlaces importantes.

Un segundo objetivo específico es establecer una relación de estimación cualitativa con las deudas morosas en el Mibanco Agencia las Mercedes, distrito de San Román - Puno, periodo 2022. Al mismo tiempo, obtenga el valor de Sig correspondiente. 0,001 es inferior a 0,05, por lo que se objeta la hipótesis nula (H_0) y se admite la hipótesis alternativa (H_1). Concluyen que cuanto mejor sea la evaluación cualitativa, menor será la tasa de morosidad.

Finalmente, un tercer objetivo específico es establecer la relación entre la evaluación cuantitativa y morosidad en Mibanco Agencia Las Mercedes, distrito de San Román-Puno en el año 2022. Usando el estadístico no paramétrico Spearman Rho, pudimos conseguir un valor de 0.471 a un nivel de significancia de 0.009. Por lo tanto, se ha confirmado que no existe un vínculo entre la evaluación cuantitativa y la morosidad.

VII. RECOMENDACIONES

Recomendamos al jefe de negocios, al encargado de operaciones o plataforma y encargado de caja, realizar las correcciones necesarias para establecer los mejores e infalibles lineamientos generales de préstamos, tomando en cuenta los detalles necesarios para mejorar la evaluación de créditos.

Se recomienda al gerente de agencia fortalecer la supervisión e inspección y seguimiento al momento de la evaluación de créditos, para evitar un mayor aumento en el número de clientes morosos en el futuro, buscando implementar políticas de calificación y así aplicar estrategias para fortalecer las capacidades en el rubro crediticio de los profesionales para realizar el trabajo de forma eficaz y eficiente

Se recomienda a los asesores de crédito Implementar un plan estratégico de seguimiento a los clientes, esto evitará el incremento de la morosidad, es importante realizar antes, durante, y después de brindar el crédito, sin embargo, muchos encargados de otorgar créditos en la agencia Mibanco, agencia Las Mercedes dejan de realizar el seguimiento luego del desembolso del dinero, en ese proceso muchos clientes presentan morosidad.

Recomendamos a los colaboradores de plataforma encargados de realizar el análisis de créditos, en lo posible no aprueben los préstamos apoyados en su intuición; la tendencia de hoy es establecer y realizar un verdadero análisis documental y legajo personal, teniendo en cuenta los datos objetivos sin excepción. Se debe tener la certeza de que el cliente es responsable y oportuno con sus pagos.

REFERENCIAS

- Aguirre Landa , J., Garro Aburdo, L. L., & Alcalde Martínez, E. A. (2020). Evaluación de un crédito en las microfinanzas: cartografía conceptual desde la socioformación. *Revista espacios*.
- Alcívar Moreira , X. K., & Bravo Santana , V. P. (2020). Índice del riesgo de morosidad en los microcréditos simples; caso cooperativa de ahorro y crédito Chone Ltda. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada Yachasun*, <https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/90>.
- Belizón, A. (2017). *afín*. Obtenido de Diferencias sobre el destino de la financiación para tu empresa: <https://afinsgr.es/diferencias-sobre-el-destino-de-la-financiacion-para-tu-empresa/>
- Belizón, A. (13 de setiembre de 2017). *Diferencias sobre el destino de la financiación para tu empresa*. Obtenido de afin: <https://afinsgr.es/diferencias-sobre-el-destino-de-la-financiacion-para-tu-empresa/>
- Bobadilla, E. (25 de 03 de 2019). *Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/publiirreportaje/2018-aumento-morosidad-credicia-peru-255634-noticia/>
- Britez Balzarini, G. R. (15 de Octubre de 2019). *LinkedIn*. Obtenido de Semilla de Análisis de Creditos: El análisis cualitativo para evaluar riesgos crediticios: <https://es.linkedin.com/pulse/semilla-de-an%C3%A1lisis-creditos-el-cualitativo-para-britez-balzarini>
- Bueno Mariaca, W. A., & Arias Vascones, G. R. (18 de 04 de 2022). La morosidad de las Cajas Municipales del Perú en la era pre y post covid. Análisis del sector microempresarial. <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/eyn/article/view/1352>.
- Caiza Chaluis, J. I. (2020). Modelo de evaluación crediticia para minimizar el índice de morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Sumak Samy Ltda, de la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua Latacunga, Ecuador.
- Castillo Mori, A. M., & Cárdenas Gallardo, F. (2016). Factores determinantes de la morosidad en las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú.
- ESAN. (22 de Marzo de 2017). *esan conexión*. Obtenido de

- <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/cinco-tipos-de-clientes-morosos>
- Estrada, T. N., & Romualdo Robles, R. N. (2020). La administración de riesgos en las políticas de crédito y su incidencia en la morosidad, en las cajas municipales de ahorro y crédito, en la provincia de Pasco, año 2019.
- Gabilondo Cámara, I. (27 de Abril de 2020). Análisis de la morosidad bancaria. Madrid.
- Gallardo Echenique, E. E. (2017). *Metodología de la Investigación*. Huancayo: Universidad Continental.
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación*. Universidad Continental. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- Grasso Vecchio, J. (14 de Mayo de 2017). *Finanzas digital*. Obtenido de <https://finanzasdigital.com/2017/05/causas-la-morosidad/>
- Gutierrez, F. (20 de mayo de 2020). *portal FinDev*. Obtenido de Obtenido de FinDev:: <https://www.findevgateway.org/es/noticias/morosidad-en-microfinanzascreceria-hasta-cuatro-veces-segunexpertos>
- Hernández Sampieri, R. (2018). *Metodología de la investigación*. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta: <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>.
- Hernández Silva, V., Galeana Figueroa, E., Valenzo Jiménez, M. A., & Chávez Lugo, P. (2017). *Estudios organizacionales en las ciencias administrativas ante los retos del siglo XXI*. Morelia Michoacan Mexico: Universidad Michoacana de San Nicolas de Hidalgo.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill Education. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/Hern%C3%A1ndez-%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n.pdf>
- Hinostroza Hermoza, H. (2021). Gestión Crediticia y la morosidad del Banco Pichincha del Perú, Período 2019. *Quipukamayoc*, 73.
- Inés, G. C. (27 de 04 de 2020). Análisis de la Morosidad Bancaria. Madrid.
- Irigoin Irigoin, R. Y. (2020). Evaluación de créditos y su relación con la morosidad de los clientes de la caja rural de ahorro y crédito Sipan S.A – 2018.

- Iván, L. (23 de Marzo de 2019). *La evaluación crediticia en las Microfinanzas*. Obtenido de El Analista: <http://elanalista.com/microfinanzas/la-evaluacion-crediticia-en-las-microfinanzas/>
- Khan, M. A., Siddique, A., & Sarwar, Z. (2020). Determinants of non-performing loans in the banking sector in developing state. *Asian Journal of Accounting*. 135-145. <http://doi.org/10.1108/ajar-10-2019-0080>
- Ludeña, J. (27 de Marzo de 2021). *Economipedia*. Obtenido de Política crediticia: <https://economipedia.com/definiciones/politica-crediticia.html>
- Morales Castro, J. A., Espinosa Jiménez, P. M., & Morales Castro, A. (2022). Probabilidad de aumento de morosidad bancaria en México, antes y durante la pandemia de COVID-19. *Revista del Centro de Investigación de la Universidad La Salle*.
- Mousalli Kayat, G. (Octubre de 2016). Métodos y diseños de investigación cuantitativa. Merida.
- Ordoñez Lavado , N. (2022). Evaluación crediticia y morosidad en colaboradores de cooperativas de ahorro y crédito de Lima Metropolitana, 2022.
- Paco Ninaja, C. A. (2021). *La tasa de referencia influye en la tasa activa de interes de colocación de créditos de las empresas Bancarias del Perú, periodo 2015-2021*.
- Pacori Calsin, R. M., Ruelas Cari, Y., & Luque Caceres, K. M. (2021). Evaluación Crediticia: Un recurso para reducir la morosidad de los clientes en una entidad financiera, Arequipa 2020. Arequipa.
- Paredes, S. (2020). Utilidad neta y generación de valor económico agregado, en empresas del sector minero del Perú, periodo 2012-2016. *Revista De Investigación Valor Contable*, 5(1), 45-57. doi:10.17162/rivc.v5i1.1249
- Pedrosa, S. J. (12 de Enero de 2016). *Economipedia.com*. Obtenido de Morosidad: <https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>
- Pérez Vallenas, N. P., & Pérez Vallenas, M. (2019). Evaluación crediticia y morosidad en clientes de Mibanco, oficina principal Cusco 2019. Cusco.
- Periche Delgado, G. S., Ramos-Farroñan, E. V., & Chamolí Falcón, A. W. (2020). La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú. <https://doi.org/10.33554/riv.14.4.801>.
- Polat, A. (2018). Macroeconomic Determinants of Non-Performing Loans: Case of Turkey and Saudi Arabia. *Business Research--Turk*.

- Quispe Machaca , Y. (2019). La evaluación crediticia y la morosidad en la Microfinanciera Progres, Lurigancho - Chosica 2019. Lima.
- Ramirez, T. (2012). Como hacer un proyecto de investigación. PANAPO.
- Ramírez, T. (2012). *Cómo hacer un proyecto de Investigación*. Editorial Panapo. Obtenido de <https://drive.google.com/file/d/1ab7OkjZ3qz5NTBTJ1H4aMIb4HeVq108J/view>
- Roldán, P. N. (07 de junio de 2017). *Economipedia*. Obtenido de Morosidad bancaria: <https://economipedia.com/definiciones/morosidad-bancaria.html>
- Romdhane, S. B., & Kenzari, K. (2020). The Determinants of the Volatility of Non-Performing Loans of Tunisian Banks: Revolution Versus COVID-19. *Review of Economics and Finance*.
- SAX. (22 de Diciembre de 2021). *Otorgamiento de un crédito*. Obtenido de <https://www.sax.software/blog/otorgamiento-de-un-credito>
- Siccos Quispe , C. K., & Choque Roque, K. M. (2021). “Nivel de Cumplimiento de la Evaluación Crediticia y clasificación Crediticia para clientes independientes en situación de morosidad de la Entidad Financiera Mibanco en la Agencia San Jerónimo en la Provincia de Cusco al Primer Semestre 2018”. Cusco, Perú.
- Ulloa Zuñiga, G. (2020). analisis del nivel de morosidad dela cartera que mantiene la cooperativa de ahorro y credito fasayñan. Cuenca, Ecuador.
- Vanega Peña, J. A. (2018). Modelo de Gestión de Riesgo de crédito para empresas que fabrican partes en acero para el sistema de suspensión de vehículos de la ciudad de cuenca. Cuenca, Ecuador.
- Vanegas Peña, J. A. (2018). “Modelo de gestión de riesgo de crédito para empresas que fabrican partes en acero para el sistema de suspensión de vehículos de la ciudad de Cuenca”. Ecuador.
- Vega, L., Seminario, R., & Romero, W. (2020). Planeamiento tributario en el área contable de la empresa Representaciones Naret S.A.C. - La Molina, 2019. *Revista de Investigación Científica Ágora*, 7(1), 38-43. doi:10.21679/arc.v7i1.145
- Villalobos Solano, K. V. (2018). “Comportamiento de la morosidad en los créditos de consumo, otorgados en la Sucursal del Banco De Costa Rica ubicada

en el Distrito Primero del Cantón Central de la Provincia De Puntarenas desde el año 2015 hasta el año 2017”. Puntarenas, Costa Rica.

Westreicher, G. (24 de mayo de 2018). *Análisis de Crédito*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/analisis-de-credito.html>

ANEXOS



Mibanco, Banco de la Microempresa S.A
RUC 20382036655

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Yo, Luis David Ortiz Ortiz identificado con DNI N° 01256629 en mi condición de Gerente de Agencia Las Mercedes de la empresa Mibanco ubicada en el Jr. Jorge Chávez 501 Urb. Las Mercedes.

OTORGÓ AUTORIZACIÓN

Al Sr. Alexander Jara Calancho y Sra. Roxana Quiñonez Ticona identificado con DNI N° 44117289 – 45479804 egresado de la Escuela Profesional de Contabilidad y finanzas de la Universidad para que:

- Utilice la información de mi representada
- Aplique los instrumentos de recolección de datos
- Publique en su la tesis de los resultados obtenidos

Con la finalidad que pueda desarrollar la investigación relacionada al tema de:

Evaluación de créditos y morosidad en Mibanco Agencia las Mercedes, Juliaca - 2022

para optar el título profesional de Contador Público ante la Universidad Cesar Vallejo.

Juliaca, 14 de noviembre de 2022

Luis David Ortiz Ortiz
Gerente de Agencia
Mibanco

Firma y sello del representante
de la empresa o entidad pública

	<p>natural o jurídica, de no cumplir a tiempo con sus obligaciones. La tasa de morosidad, suele ser la tasa de interés tanto para el sector financiero como para el empresarial. Por eso es importante conocer el índice de préstamos y deudas pendientes, tanto en general y como en una parte determinada, protegerse de los peligros que pueden ocasionar algunos operadores.</p>	<p>cuestionario o conjunto de preguntas que permitió la obtención de información importante acerca de una población a partir de una muestra seleccionada.</p>	<p>Incumplimiento de pago</p>	<p>El contrato Garantías Obligación del pago</p>	<p>2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi Siempre 5= Siempre</p>
<p>Clasificación deudor</p>	<p>Calificación normal Calificación con problemas potenciales Calificación dudoso y perdida.</p>				

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “Evaluación de créditos y morosidad en Mibanco Agencia las Mercedes, Distrito San Román – Puno, periodo 2022”.

Autor: Jara Calancho Alexander, Quiñonez Ticona Roxana

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1 a) Evaluación de créditos			
			DIMENSIONES	INDICADORES	CRITERIO, ENUNCIADO, REACTIVOS, ITEMS	CRITERIO DE MEDICION
¿Qué relación existe entre evaluación de créditos y la morosidad en Mibanco Agencia las Mercedes, San Román - Puno, periodo 2022?.	Determinar la relación que existe evaluación de créditos y morosidad en Mibanco Agencia las Mercedes, Distrito San Román – Puno, periodo 2022.	Existe relación significativa entre evaluación de créditos y la morosidad en Mibanco Agencia las Mercedes, Distrito San Román – Puno, periodo 2022.	Políticas de Crédito	. Procedimientos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se realiza capacitaciones y/o actualizaciones sobre evaluación de créditos. 2. La empresa cuenta con un manual de procedimientos para otorgar créditos. 3. Los analistas de créditos verifican correctamente los documentos para poder otorgar créditos. 	1= Nunca

			Evaluación cualitativa Referencias. Visitas domiciliarias	4. Considera que la información de las centrales de riesgos son determinantes para aceptar o descartar a los posibles clientes. 5. En la empresa en la que usted trabaja los analistas verifican la capacidad de pago del cliente en la central de riesgo INFOCORP y/o SBS. 6. Se debe pedir referencias a los familiares, vecinos u otros sobre los clientes antes de otorgarle un crédito. 7. Se debe identificar cuanto tiempo de experiencia tiene el negocio de un cliente. 8. Considera como procedimiento importante la visita domiciliaria y/o de negocio para la calificación del cliente.	2= Casi nunca. 3= A veces
			Evaluación cuantitativa Posibilidad de Pago. Ingresos y egresos.	9. Le pregunta a su posible cliente si además de los ingresos de su empresa, posee otros ingresos. 10. Evalúa rigurosamente los ingresos y egresos económicos del cliente. 11. Verifica que el monto que le solicita su cliente vaya de acuerdo con su capacidad de pago	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas	Variable 2 b) Morosidad		

<p>¿Cuál es la relación de las políticas de crédito con la morosidad en Mibanco Agencia las Mercedes, Distrito San Román – Puno, periodo 2022?</p>	<p>Determinar la relación de las políticas de crédito con la morosidad en Mibanco Agencia las Mercedes, Distrito San Román – Puno, periodo 2022.</p>	<p>Existe relación significativa entre las políticas de crédito y la morosidad en Mibanco Agencia las Mercedes, Distrito San Román – Puno, periodo 2022.</p>	<p>Índice de Morosidad</p>	<p>Cartera atrasada Cartera de alto riesgo Cartera pesada</p>	<p>12. Se realiza la cobranza de colocaciones vencidas de alto riesgo de manera eficaz y eficiente. 13. Se están realizando los refinanciamientos a la cartera de colocaciones de crédito en el tiempo oportuno. 14. Las garantías que solicitas al cliente permiten que el área de cobranzas llegue al acuerdo de pago.</p>	<p>4= Casi siempre</p>
<p>¿Cuál es la relación de la evaluación cualitativa con la morosidad en Mibanco Agencia las Mercedes, Distrito San Román – Puno, periodo 2022?.</p>	<p>Determinar la relación de la evaluación cualitativa con la morosidad en Mibanco Agencia las Mercedes, Distrito San Román – Puno, periodo 2022.</p>	<p>Existe relación significativa de la evaluación cualitativa con la morosidad en Mibanco Agencia las Mercedes, Distrito San Román – Puno, periodo 2022.</p>	<p>Incumplimiento de pago</p>	<p>El contrato Garantías Obligación del pago</p>	<p>15. El contrato de préstamo para el cliente es accesible y de fácil comprensión. 16. Las garantías que solicitas al cliente permiten que el área de cobranzas llegue al acuerdo de pago. 17. Realizan acuerdo de pagos con clientes con más de 30 días de atraso</p>	<p>5= Siempre</p>

<p>¿Cuál es la relación de la evaluación cuantitativa con la morosidad en Mibanco Agencia las Mercedes, Distrito San Román – Puno, periodo 2022?.</p>	<p>Determinar la relación de la evaluación cuantitativa con la morosidad en Mibanco Agencia las Mercedes, Distrito San Román – Puno, periodo 2022</p>	<p>Existe relación significativa de la evaluación cuantitativa con la morosidad en Mibanco Agencia las Mercedes, Distrito San Román – Puno, periodo 2022.</p>	<p>Clasificación del deudor</p>	<p>Calificación normal Calificación con problemas potenciales Calificación dudoso y perdida.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 18. Reportar al cliente moroso ayuda a que el crédito sea pagado. 19. Un cliente en calificación CPP está determinado como un cliente no apto para préstamos futuros. 20. Considera usted que un cliente con calificación CPP es porque no se dio una buena evaluación. 21. Considera usted que la mayoría de las colocaciones de crédito tienen morosidad. 22. La clasificación del deudor le permite identificar cuáles fueron los errores al momento de la evaluación. 	
---	---	---	--	--	---	--

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor : Mg. CPCC. Edwin Isidro Flores Ortega

Presente

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

Por medio del presente me dirijo a usted para expresarle mi saludo y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Taller de Elaboración de Tesis, de la EP de Contabilidad promoción 2022, requiero validar los instrumentos con los cuales debo recoger la información necesaria para poder desarrollar la investigación y posteriormente optar el Título Profesional de Contador Público.

El título o nombre del Informe de investigación es: **“Evaluación de créditos y morosidad en Mibanco Agencia las Mercedes, Distrito San Román – Puno, periodo 2022”**.

y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recorro y apelo a su connotada experiencia a efecto que se sirva aprobar el instrumento aludido.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización.
- Matriz de consistencia.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Cuestionario de encuesta.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Jara Calancho Alexander
DNI: 44117289



Quiñonez Ticona Roxana
DNI: 45479804

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. CPCC. Flores Ortega Edwin Isidro
- I.2. Especialidad del Validador: Auditoria
- I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente Universidad Andina del Cusco
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta
- I.5. Autor del instrumento: Jara Calancho Alexander, Quiñonez Ticona Roxana

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					100%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					95%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					100%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					95%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					100%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					95%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					100%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					95%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

94%

Lima, 20 de enero del 2023.


Mg. C.P.C.C. Edwin I. Flores Ortega
MATRICULA Nº 7713
Firma de experto informante

DNI: 80025020

Teléfono: 930413381

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: EVALUACIÓN DE CRÉDITOS

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	X		
Ítem 2	X		
Ítem 3	X		
Ítem 4	X		
Ítem 5	X		
Ítem 6	X		
Ítem 7	X		
Ítem 8	X		
Ítem 9	X		
Ítem 10	X		
Ítem 11	X		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. Calancho Chura Gloria
- I.2. Especialidad del Validador: Gerencia Publica y Gobernabilidad
- I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente Universidad Nacional del Altiplano
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta
- I.5. Autor del instrumento: Jara Calancho Alexander, Quiñonez Ticona Roxana

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					90%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					100%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					90%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					95%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					100%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					100%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					100%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					95%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

.....
.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

93%

Lima, 20 de enero del 2023.


Mg. Gloria Calancho Chura
DNI. 45575306
Con Mención en Gerencia Publica y Gobernabilidad

.....
Firma de experto informante

Teléfono: 965613154

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: EVALUACIÓN DE CRÉDITOS

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	x		
Ítem 2	x		
Ítem 3	x		
Ítem 4	X		
Ítem 5	X		
Ítem 6	X		
Ítem 7	X		
Ítem 8	X		
Ítem 9	X		
Ítem 10	X		
Ítem 11	X		

Variable 2: MOROSIDAD

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 12	x		
Ítem 13		x	
Ítem 14	x		
Ítem 15	x		
Ítem 16	x		
Ítem 17	x		
Ítem 18	x		
Ítem 19		x	
Ítem 20	x		
Ítem 21	x		
Ítem 22	x		

Lima, 20 de enero del 2023.


.....
Mg. Gloria Calancho Chura
DNI. 45575506
*Con Mención en Gerencia Pública y
Gobernabilidad*

.....
Firma de experto informante

Teléfono: 965613154

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. Puma Concha Marces
- I.2. Especialidad del Validador: Gerencia Pública y Gobernabilidad
- I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta
- I.5. Autor del instrumento: Jara Calancho Alexander, Quiñonez Ticona Roxana

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					95%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					90%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					95%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					95%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					100%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					100%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					95%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					95%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

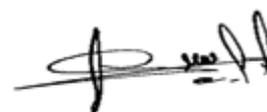
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

92%

Lima, 20 de enero del 2023.



Firma de experto informante

DNI: 41662775

Teléfono: 984638691

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: EVALUACIÓN DE CRÉDITOS

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	X		
Ítem 2	X		
Ítem 3	X		
Ítem 4	X		
Ítem 5	X		
Ítem 6	X		
Ítem 7	X		
Ítem 8	X		
Ítem 9	X		
Ítem 10	X		
Ítem 11	X		

Variable 2: MOROSIDAD

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 12	x		
Ítem 13		x	
Ítem 14	x		
Ítem 15	x		
Ítem 16		x	
Ítem 17	x		
Ítem 18	x		
Ítem 19	x		
Ítem 20	x		
Ítem 21	x		
Ítem 22	x		

Lima, 20 de enero del 2023.



.....
Firma de experto informante

DNI: 41662775

Teléfono: 984638691

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

CUESTIONARIO DE ENCUESTA REFERIDO A “Evaluación de créditos y morosidad en Mibanco Agencia las Mercedes, Distrito San Román – Puno, periodo 2022”.

Estimado(a) comerciante reciba mis saludos cordiales, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad obtener información para elaborar una tesis acerca de “**Evaluación de créditos y morosidad en Mibanco Agencia las Mercedes, Distrito San Román – Puno, periodo 2022**”.

Solicito su colaboración para que responda con sinceridad el presente instrumento que es confidencial y de carácter anónimo.

Las opiniones de todos los encuestados serán el sustento de la tesis para optar el grado de Contador Público; nunca se comunicarán los datos individuales a terceros.

Con las afirmaciones que a continuación se exponen, algunos encuestados estarán de acuerdo y otros en desacuerdo. Por favor, exprese con sinceridad marcando con “**X**” en una sola casilla de las siguientes alternativas:

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

VARIABLE 1: EVALUACIÓN DE CRÉDITOS

Nº	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
Dimensión 1. Políticas de crédito						
01	Se realiza capacitaciones y/o actualizaciones sobre evaluación de créditos.					
02	La empresa cuenta con un manual de procedimientos para otorgar créditos.					
03	Cree usted que los analistas de créditos verifican acertadamente los documentos para poder otorgar créditos.					
Dimensión 2. Análisis Cualitativa						
04	Considera que la información de las centrales de riesgos es determinante para admitir o denegar a los posibles clientes.					
05	En la empresa en la que usted trabaja los analistas comprueban la capacidad de pago del cliente en la central de riesgo INFOCORP y/o SBS.					
06	Se debe identificar cuanto tiempo de experiencia tiene el negocio de un cliente					

07	Considera como procedimiento importante la visita domiciliaria y/o de negocio para la calificación del cliente					
08	Considera usted que se debe pedir referencias a los familiares, vecinos u otros sobre los clientes antes de otorgarle un crédito.					
Dimensión 3. Análisis Cuantitativo						
09	Le pregunta a su posible cliente si además de los ingresos de su empresa, posee otros ingresos					
10	Evalúa rigurosamente los ingresos y egresos económicos del cliente.					
11	Comprueba que el monto que le solicita su cliente vaya de acuerdo con su capacidad de pago.					

VARIABLE 2: MOROSIDAD

Nº	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
Dimensión 1. Índice de morosidad						
12	Se realiza la cobranza de colocaciones vencidas de alto riesgo de manera eficaz y eficiente.					
13	Cree que se están realizando los refinanciamientos a la cartera de colocaciones de crédito en el tiempo oportuno.					
14	Las garantías que demandas al cliente permiten que el área de cobranzas consiga un acuerdo de pago.					
Dimensión 2. Incumplimiento de pago						
15	Efectúan convenios de pagos con clientes con más de 30 días de retraso.					
16	Las garantías que solicitas al cliente permiten que el área de cobranzas llegue al acuerdo de pago.					
17	El contrato de préstamo para el cliente es accesible y de fácil comprensión.					
Dimensión 3. Clasificación del deudor						
18	Reportar al cliente moroso ayuda a que el crédito sea pagado.					
19	Un cliente en calificación CPP está determinado como un cliente no apto para préstamos futuros.					
20	Considera usted que un cliente con calificación CPP es porque no se dio una buena evaluación.					
21	Considera usted que la mayoría de las colocaciones de crédito tienen morosidad.					
22	La clasificación del deudor le permite identificar cuáles fueron los errores al momento de la evaluación.					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SAENZ ARENAS ESTHER ROSA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Evaluación de créditos y morosidad en Mibanco Agencia las Mercedes, Distrito San Román – Puno, periodo 2022", cuyos autores son QUIÑONEZ TICONA ROXANA, JARA CALANCHO ALEXANDER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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, 04 de Marzo del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SAENZ ARENAS ESTHER ROSA DNI: 08150222 ORCID: 0000-0003-0340-2198	Firmado electrónicamente por: ESAENZAR el 21-03- 2023 12:58:37

Código documento Trilce: TRI - 0535635