



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Gestión de créditos en los niveles de morosidad de una  
institución financiera del Ecuador, 2023.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Administración de Negocios - MBA**

**AUTOR:**

Barragan Bosquez, Vicente Marcelo ([orcid.org/0000-0001-8476-8524](https://orcid.org/0000-0001-8476-8524))

**ASESORES:**

Dr. Mendivez Espinoza, Yvan Alexander ([orcid.org/0000-0002-7848-7002](https://orcid.org/0000-0002-7848-7002))

Dr. Salazar Salazar, Elmer Bagner ([orcid.org/0000-0002-8889-9676](https://orcid.org/0000-0002-8889-9676))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos y Herramientas Gerenciales

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA - PERÚ

2023

## DEDICATORIA

A Dios por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, a mis padres Laura y Luis quien con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir mi sueño, inculcándome en mi el ejemplo del esfuerzo y valentía. Y para finalizar a mis hijos Emerson y Ketzia por ser mi mayor motivación para nunca rendirme y ser un ejemplo en sus vidas.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero empezar mi agradecimiento a Dios por darme fuerzas y acompañarme en el desarrollo de mi tesis con éxito, a mis padres por brindarme el apoyo incondicional, a todos los docentes que me acompañaron durante este proceso. Debo agradecer de manera especial a la señorita María Elena Mendoza Minaya por el apoyo, ánimo y compañía en los momentos que más los necesite, finalmente a mis amigos por el apoyo y estar siempre pendientes de mí.

# DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

## Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, MENDIVEZ ESPINOZA YVAN ALEXANDER, SALAZAR SALAZAR ELMER BAGNER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesores de Tesis titulada: "GESTIÓN DE CRÉDITOS EN LOS NIVELES DE MOROSIDAD DE UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA DEL ECUADOR, 2023.", cuyo autor es BARRAGAN BOSQUEZ VICENTE MARCELO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos 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, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 16 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MENDIVEZ ESPINOZA YVAN ALEXANDER, SALAZAR SALAZAR ELMER BAGNER DNI: 19188655 ORCID: 0000-0002-7848-7002	Firmado electrónicamente por: MENDIVEZ el 16-07-2023 22:59:45
MENDIVEZ ESPINOZA YVAN ALEXANDER, SALAZAR SALAZAR ELMER BAGNER DNI: 16786640 ORCID: 0000-0002-8889-9676	Firmado electrónicamente por: SSALAZAREB el 17-07-2023 08:20:29

Código documento Trilce: TRI - 0595399



# DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/ AUTORES



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

## **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, BARRAGAN BOSQUEZ VICENTE MARCELO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GESTIÓN DE CRÉDITOS EN LOS NIVELES DE MOROSIDAD DE UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA DEL ECUADOR, 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
VICENTE MARCELO BARRAGAN BOSQUEZ PASAPORTE: 0201959169 ORCID: 0000-0001-8476-8524	Firmado electrónicamente por: VBARRAGAN el 16-07- 2023 06:25:27

Código documento Trilce: TRI - 0595398



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR .....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/ AUTORES .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	13
3.1. Tipo y diseño de Investigación .....	13
3.2. Variables y operacionalización .....	13
3.3. Población, muestra y muestreo .....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos .....	16
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos .....	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES .....	32
VII.RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS .....	40

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Expertos para juicio.....	15
<b>Tabla 2.</b> Gestión de Créditos .....	17
<b>Tabla 3.</b> Dimensiones de la variable Gestión de Créditos .....	18
<b>Tabla 4.</b> Morosidad .....	19
<b>Tabla 5.</b> Dimensiones de la variable Morosidad .....	20
<b>Tabla 6.</b> Relación entre Gestión de Créditos y Morosidad .....	21
<b>Tabla 7.</b> Relación entre Evaluación crediticia y Morosidad.....	22
<b>Tabla 8.</b> Relación entre Riesgo Crediticio y Morosidad .....	23
<b>Tabla 9.</b> Relación entre Cartera Vencida y Morosidad.....	24
<b>Tabla 10.</b> Prueba de la Normalidad .....	25
<b>Tabla 11.</b> Confiabilidad de variable gestión de créditos.....	44
<b>Tabla 12.</b> Confiabilidad de variable morosidad .....	44

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Gestión de Créditos.....	17
<b>Figura 2.</b> Resultados por dimensiones de la variable Gestión de Créditos .....	18
<b>Figura 3.</b> Morosidad.....	19
<b>Figura 4.</b> Resultados por dimensiones de la variable Morosidad .....	20



## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la gestión de créditos en los niveles de morosidad de una institución financiera del Ecuador, 2023. Para realizar este trabajo de investigación, se aplicó el método cuantitativo, con un diseño no experimental de tipo corte transversal. La muestra estuvo conformada por los 60 colaboradores del área de gestión de crédito. Con el estudio realizado, se concluyó que existe una relación significativa y negativa entre la gestión de créditos y la morosidad, respaldada por una correlación de Rho Spearman de -0.834, la cual es alta y una significancia del 0.027 lo cual es un valor menor a 0.05. Con los objetivos específicos se concluyó que existe una relación significativa y negativa entre la evaluación crediticia y la morosidad, mientras que la relación del riesgo crediticio y la morosidad fue alta y positiva. También se concluyó que existe una relación significativa y directa entre la cartera vencida y la morosidad. Por lo tanto, no se encontró evidencia suficiente para rechazar la hipótesis general que plantea que mejorar la gestión de créditos conduce a una disminución en la morosidad de la entidad financiera.

Palabras claves: gestión de crédito, niveles de morosidad, cooperativa de ahorro, crédito.

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the influence of credit management on the delinquency levels of a financial institution in Ecuador, 2023. To carry out this research work, the quantitative method was applied, with a non-experimental cross-sectional design. The sample consisted of 60 employees in the credit management area. With the study carried out, it was concluded that there is a significant and negative relationship between credit management and delinquency, supported by a Rho Spearman correlation of -0.834, which is high, and a significance of 0.027, which is a lower value. at 0.05. With the specific objectives, it was concluded that there is a significant and negative relationship between credit evaluation and delinquency, while the relationship between credit risk and delinquency was high and positive. It was also concluded that there is a significant and direct relationship between the overdue portfolio and delinquency. Therefore, not enough evidence was found to reject the general hypothesis that improving credit management leads to a decrease in delinquency of the financial institution.

Keywords: credit management, delinquency levels, savings cooperative, credit.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, Barboza Navarro et al. (2023) analizaron la forma como la morosidad afecta la rentabilidad de las empresas financieras, indicando que la manera de fortalecer esto sería promoviendo la industria de las microfinanzas en todo Latinoamérica ya que así podrían mejorar y se les haría más fácil su inclusión financiera; asimismo, Hermitaño Castro (2022) en su publicación en revista científica de la Universidad de Lima, indicó que la gestión de créditos puede subdividirse de una forma que se vea reflejada en los riesgos crediticios, siendo este uno de los más importantes dentro del sistema de financiamientos; además, Cox Merton y Venegas Martínez (2021) consideraron que la gestión de crédito en períodos de crisis económica garantiza los niveles óptimos en la gestión financiera de la institución; es así que Chong (2021), refirieron lo que ocurre en países de la talla de Dubái, Grecia, EEUU e Irlanda, las cuales vienen mostrando el error de la facilidad para los créditos otorgados que llevan a niveles de endeudamiento y dejaran antecedentes del mal manejo correspondiente en gestión de los créditos; asimismo, Clavellina Miller (2020) en su publicación a una revista mexicana, afirmó que la pandemia dejó implicaciones en múltiples aspectos de la economía; sin embargo, la situación sigue siendo incierta y en constante cambio, lo que hace difícil prever exactamente cuáles serán los efectos y cómo se deben abordar; asimismo, Mackay Véliz et al. (2020) refirieron que tal situación ha tenido un efecto negativo en la estabilidad económica de la población europea, y dicho fenómeno ha afectado a países en vías de desarrollo que suministran materias primas no demandadas actualmente en la misma cuantía que en períodos anteriores al impacto negativo del COVID-19; así pues, Martínez y Navarro (2020) sostuvieron que los niveles de morosidad impacta negativamente en los niveles de fluidez de las instituciones financieras, las cuales deben desviar recursos para implementar acciones de recuperación de cartera que garanticen el rescate de dichos recursos financieros a la mayor brevedad; asimismo, Pérez Álvarez (2019) refirió que el incremento de los niveles de morosidad se revela como un resultado directo de la contracción económica mundial que afecta a economías desarrolladas pero que tiene un particular efecto negativo en los países en desarrollo o en proceso de desarrollo económico de países latinoamericanos.

En lo que respecta al marco nacional y local tenemos que, Sarango et al. (2023) en la provincia de Bolívar, verificaron múltiples instituciones financieras que respaldan el crecimiento económico de la región, desarrollando sus actividades financieras a través de la canalización de recursos económicos hacia los emprendedores que demandan de fluidez para la agilización en recuperación de economía de la región fuertemente afectada durante la pandemia COVID-19; asimismo, Campaña Arroba y Teneda Llerena (2021) indicaron que a nivel nacional en Ecuador no es la excepción los riesgos tomados a las medidas económicas desencadenando graves problemas sociales, en el primer trimestre del 2020 la crisis a nivel nacional provocó un estado de excepción, ocasionando cierre de negocios y disminuciones salariales; además, Jumbo Ordóñez et al. (2020) señalaron que al microcrédito y las microfinanzas en Ecuador, se observa que todavía no han logrado cumplir con los objetivos establecidos para satisfacer la demanda de los pequeños comerciantes pertenecientes al sector informal. De hecho, muchos de ellos aún no han podido acceder a un crédito por parte del sistema financiero formal.

Brito Cabrera y Vásquez Acuña (2022), indicaron que las instituciones financieras a causa del Covid-19 se encuentran con peligros de liquidez por lo que en el desenvolvimiento de funciones han caído en limitaciones financieras; es así que Belaunde (2021) explicó las cinco fases de gestión crediticia que deben adoptar las instituciones, planificando recursos, evaluando historial crediticio, aprobando créditos y recuperando carteras con morosidad, todo esto con la finalidad de mejorar la evaluación de un algún nuevo socio crediticio (Nieto Cuadrado, 2021) ; por otro lado la Asociación de bancas del Ecuador, indica que hasta febrero del 2020, antes de pandemia los préstamos bordeaban los 31 millones de dólares entre las diferentes segmentaciones del mercado de negocios, lo que ha ocasionado que el sector financiero se vea afectado con la pérdida de liquidez debido al incremento por la falta de pago en los clientes (Tenemea y otros, 2020); asimismo, Arciniegas & Pantoja (2020) indicaron que las diferentes entidades a través de sus sectoristas deberían estar preparados para la recuperación y fidelización de los clientes con altos y bajos caídas de créditos evitando la falta de pago por la emergencia sanitaria.

En la actualidad, se observó una insuficiencia en los créditos por parte de una institución financiera en Ecuador, lo que ha resultado en un aumento de su índice

de morosidad y un deterioro en sus aspectos de desempeño. Esto se debe a que la entidad financiera está manejando de manera inadecuada sus mecanismos de control, dirección y planificación. Por lo tanto, las variables investigativas relevantes para abordar este problema incluyeron la gestión de crédito y los niveles de morosidad, estableciéndose como principal problema ¿Cuál es la influencia de la gestión de créditos en los niveles de morosidad de una institución financiera del Ecuador, 2023?

Esta investigación tuvo una justificación práctica, debido a la relevancia y urgencia de abordar este problema en el contexto financiero. Al analizar y proponer mejoras en las prácticas de gestión de créditos, se busca proporcionar aportes concretos y prácticos que puedan ser implementados para reducir los niveles de morosidad y promover una gestión financiera sólida y sostenible. Justificación teórica, ya que se afianzó por las diferentes teorías (teoría del portafolio de Markowitz y Teoría del financiamiento) y enfoques por cada una de nuestras variables analizadas; justificación metodológica, radicó en que la utilización de cuestionarios adecuadamente diseñados puede proporcionar información y tomar decisiones fundamentadas para mejorar los procesos internos y el servicio al cliente. Al mejorar estos aspectos, la población en general puede verse beneficiada.

El objetivo general estuvo dado por: Determinar la influencia de la gestión de créditos en los niveles de morosidad de una institución financiera del Ecuador, 2023; como objetivos específicos: Determinar la influencia de la evaluación crediticia en los niveles de morosidad de una institución financiera del Ecuador, 2023; Determinar la influencia del riesgo crediticio en los niveles de morosidad de una institución financiera del Ecuador, 2023; Determinar la influencia de la cartera vencida en los niveles de morosidad de una institución financiera del Ecuador, 2023.

Se planteó como hipótesis de investigación: Existe influencia de la gestión de créditos en los niveles de morosidad de una institución financiera del Ecuador, 2023; como hipótesis nula: No existe influencia de la gestión de créditos en los niveles de morosidad de una institución financiera del Ecuador, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Respecto a los antecedentes internacionales, Pizango Tenazoa (2023), buscó analizar la relación existente entre la evaluación de créditos y morosidad. Para ello, se empleó un cuestionario aprobado por expertos aplicándolo a una muestra de 31 colaboradores. Se obtuvieron resultados mediante un análisis estadístico cuyo coeficiente Rho de Spearman mostraron correlación positiva, significativa y alta entre ambas variables estudiadas. Esto indica que existe una fuerte asociación entre la evaluación de créditos y el nivel de morosidad observado.

Santa María Relaiza et al. (2023) en su investigación se propusieron examinar el posible nexo a través de las variables responsabilidad social y control financiero, observaron un nexo directamente significativo y positivo entre RSE y control financiero, con un valor de Rho de Spearman de 0.769 y  $p=0.000$ . En resumen, concluyeron que las instituciones educativas pueden mejorar su control financiero bajo supervisión de la UGEL, y que la RSE juega un papel importante en este proceso.

Alvarado Perez (2022) se propuso analizar la relación entre la gestión crediticia y la morosidad en la entidad financiera objeto de estudio. Los resultados obtenidos revelaron una correlación significativa entre ambas variables, específicamente en relación a la gestión de cartera, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.590. Estos hallazgos confirman la existencia de una relación entre la gestión crediticia y el nivel de morosidad observado en la entidad financiera estudiada.

Martínez Fernández (2022) el estudio se enfocó en la evaluación del uso de estrategias de cobranza como herramienta para reducir la morosidad en una compañía colombiana. El principal objetivo fue proponer estrategias para reducir los niveles de morosidad en la empresa, basándose en información recopilada de una muestra de 6 empleados del área de cobranza de la empresa, a través de un cuestionario diseñado para recopilar datos relevantes. Los resultados revelaron que la empresa carecía de planes de cobranza efectivos, así como de capacitación para sus empleados, lo que estaba contribuyendo a un aumento en los niveles de morosidad y, por ende, a un impacto negativo en las ganancias de la compañía.

Pizzán Tomanguillo et al. (2022), en su estudio tuvieron como propósito determinar la incidencia entre las variables investigadas en la ciudad de Tarapoto, presentó un diseño transversal de alcance no experimental transversal y un nivel explicativo utilizando un método deductivo como análisis utilizando entrevistas y documentación para obtener información, encontrando que la empresa cuenta con documentación y registros de la empresa pero sin actualizar por lo que los procesos empleados de cobranza inciden de manera no positiva en la morosidad de la organización.

Gonzales Duany (2021) la investigación tuvo como objetivo examinar y entender el potencial de la falta de liquidez en el sector bancario. Los resultados indicaron que la evaluación del riesgo es importante para generar liquidez en el banco, lo que permite verificar su viabilidad como una alternativa metodológica para el seguimiento y la valoración a través del análisis y la flexibilidad. Además, se crearon prototipos y opciones para evaluar los riesgos de liquidez, lo que constituye una base principal para la propuesta metodológica que busca mejorar los resultados, los resultados resaltaron la relevancia de realizar evaluaciones de riesgo en los bancos, ya que estas contribuyen a generar liquidez, promover la viabilidad y facilitar el seguimiento mediante un análisis preciso y la aplicación de medidas flexibles.

Muñoz Perez (2021), tuvo como objetivo evaluar la afectación de la gestión de riesgos en la rentabilidad de una institución financiera en Yarinacocha. Los datos fueron recopilados a través de un modelo de puntaje propuesto y los resultados obtenidos indicaron que una gestión efectiva de riesgos tuvo un impacto positivo en la rentabilidad de la entidad financiera en cuestión.

Hinostroza Hermoza (2021), los resultados obtenidos en su investigación revelaron una correlación negativa de  $-0.027$  entre los créditos y la morosidad. Estos hallazgos destacan la relevancia de aplicar este tipo de investigación en otras entidades financieras con el fin de mejorar sus prácticas de seguimiento y reducir los riesgos asociados a la morosidad.

Lescay Batista (2021) elaboró una investigación con el objetivo de analizar diversas variables asociadas al clima, la tierra y la población, con el fin de evaluar el

desempeño y las condiciones de las cooperativas de crédito y servicios en Jiguaní; en la cual según indica la investigación, evaluación de créditos es una herramienta eficaz para garantizar el cumplimiento del cliente en cuanto al pago de las tasas o cuotas fijadas por la entidad. Los resultados demostraron que la evaluación de créditos se convierte en un instrumento útil para el cumplimiento de los clientes en relación al pago de las tasas o cuotas estipuladas por la entidad. Además, esta valoración es efectiva en la minimización del riesgo de morosidad, lo que favorece la salud financiera y la rentabilidad deseada por la entidad.

Pacori Calsin et al. (2021) tuvo como objetivo relacionar las variables evaluación crediticia y morosidad, con el propósito de disminuir los pagos tardíos. Los hallazgos de la investigación indicaron que el 20% de los clientes estaban en situación de morosidad, el 22% presentaban una morosidad normal y el 42% habían recibido una baja evaluación crediticia. Además, el 56% de los clientes informó haber obtenido una evaluación regular o normal, el 2% había obtenido una evaluación alta y el 22% tenía morosidad total. En conclusión, se determinó que los clientes con una evaluación crediticia baja tendían a tener una mayor tendencia a la morosidad, mientras que aquellos con una evaluación alta registraban menor morosidad.

Periche Delgado et al. (2020) en la investigación se buscó describir los cambios en el incumplimiento de pagos en la mencionada entidad financiera durante la situación de aislamiento social generada por el Covid-19. Los resultados obtenidos indicaron que la empresa experimentó un aumento en la morosidad durante el periodo analizado, debido a factores macroeconómicos y microeconómicos, entre los que destaca la crisis por el COVID-19. Llegaron a concluir que el incumplimiento de los pagos crediticios ocurrió en un lapso de entre 30 y 60 días.

Cahuaza Ramos (2020) el propósito principal consistía en si existía una relación entre clasificación del deudor y cumplimiento de las políticas de cobranza y crédito. Los resultados obtenidos indicaron que el 54.4% de los deudores eran deudores crediticios, lo que sugiere que la gestión de cobranza no resultó efectiva. Además, el 55.1% y el 36.8% de los clientes no reunían los requisitos necesarios para obtener un préstamo. En conclusión, el autor encontró que existía una relación



entre la clasificación del deudor como deudor crediticio y el cumplimiento de las políticas de cobranza, según se desprende del análisis estadístico de los resultados obtenidos.

Andrade Delgado y Cortéz Guillén (2018) tuvieron como objetivo principal contribuir al desarrollo del área de cobranza con el fin de lograr una buena gestión y aumentar la liquidez mediante un planeamiento de créditos. En los resultados obtenidos, el autor constató un aumento en la morosidad debido a la falta de análisis en el pago de los clientes, la ausencia de políticas de crédito y la falta de compromiso en las ventas. En tal sentido, el autor concluyó la necesidad de desarrollar un plan de políticas que se apliquen en el otorgamiento o cobro de créditos a fin de solventar la problemática.

En el ámbito nacional, Yucailla Yucailla (2022) tuvo como objetivo principal analizar la incidencia entre cartera de crédito y rentabilidad en una cooperativa, la investigación tuvo una muestra de 76 trabajadores de la cooperativa de Ambato que fueron analizados obteniéndose una correlación de Pearson obteniendo una buena correlación lineal positiva con resultado de 0.825 por lo que se define como una correlación significativa entre las variables.

Nieto Cuadrado (2021) en su publicación en revista científica, tuvo como objetivo investigar los movimientos crediticios previa emergencia sanitaria de las microempresas en Ecuador, los resultados arrojaron que en Ecuador no se genera confianza financieramente ya que entre los periodos de 2019-2020 tenía un 5.09% como indicador de morosidad, llegando a concluir la indicación de ajuste a la realidad actual del país y empiece una reestructuración financiera para lograr equilibrar los créditos con los índices de morosidad presentados.

Arce Gonzáles (2021) en su investigación tuvo como objetivo principal convertir las cuentas por cobrar en dinero líquido, con el fin de reducir la morosidad y sus consecuencias negativas en la empresa. En relación a los resultados cada asesor contactó únicamente a 1 de cada 20 clientes en un día, lo cual se consideró un índice bajo para la recuperación de clientes. Además, concluyeron que el Banco brindó alternativas para la cancelación de deudas, como refinanciamientos y diferidos, lo que permitió un incremento en los ingresos del 36.41%. Por otro lado,

debido a la pandemia del Covid-19, muchos clientes optaron por continuar con sus deudas.

Soria Manitio (2021) según investigación publicada en revista científica ecuatoriana, su objetivo fue determinar la morosidad de microempresas de Ecuador, la recolección de datos se realizó a través de un instrumento de recolección (cuestionario), concluyendo que la base del crecimiento para una nación son las micro empresas.

Ordoñez Parra et al. (2021) analizaron la morosidad en el sector bancario de Ecuador durante la pandemia de COVID-19, con el objetivo de proporcionar una explicación científica y calificar la afectación de crisis en la morosidad de los créditos otorgados por los bancos ecuatorianos. Los resultados obtenidos revelaron una disminución del producto interno bruto (PIB) entre el 6% y el 12% para el año 2021. Estos hallazgos brindan información valiosa sobre el panorama económico y crediticio del país en el contexto de la pandemia.

Chávez García et al. (2021) en su investigación utilizaron una metodología básica y no experimental, y se enfocaron en dos empresas bancarias utilizando una técnica de encuesta y un cuestionario. Los resultados de la evaluación socioeconómica no consideraron los flujos y procedimientos adecuados, y se encontraron errores en el historial crediticio que resultaron en retrasos en los pagos e ingresos y contribuyeron al aumento del índice de morosidad. La investigación se basó en revisar aleatoriamente los trámites y en la aplicación de encuestas. En resumen, concluyeron que los procedimientos y flujos adecuados no se consideran en la evaluación socioeconómica y los errores en el historial crediticio pueden aumentar el índice de morosidad en las empresas bancarias analizadas.

Ainaguano Sisa (2020) su objetivo fue estudiar los factores que inciden en la morosidad de la cooperativa Financrédit, la conclusión del estudio impulsó la realización de alianzas estratégicas con instituciones financieras que puedan ayudar en la recuperación de la cartera. Además, se recomendaron acciones específicas para abordar las causas de la morosidad y mejorar su cartera crediticia.

Con la base teórica de gestión de crédito, tenemos autores que basados en la teoría del portafolio de Markowitz (1952), Teoría del financiamiento de Miller y Modigliani

(1958), Teoría de gestión del riesgo crediticio de Basel Committee on Banking Supervision (2006), definen la variable gestión de crédito.

Es así que, Hinostroza Hermoza (2021) basado en la teoría del portafolio de Markowitz (1952), definió la gestión de créditos como una serie de directrices que guían el proceso para lograr objetivos en un plazo más corto, enfatizando la importancia de comprender el procedimiento de concesión de créditos y los indicadores de riesgo para aquellos involucrados en el proceso de obtención de crédito; asimismo, Mogollón Gómez (2021) definió la gestión de crédito como esencial para potenciar a los empleados y obtener más valor para la entidad, lo que permite lograr los objetivos con éxito, esta gestión se centra en la venta de créditos y en la recaudación de valores en caja.

Por otro lado, Chiriani Cabello et al. (2020) la definieron como la encargada de liderar toda la gestión en conformidad con las regulaciones, con el objetivo de recaudar los créditos otorgados, así pues, la dirección es responsable de supervisar y dirigir todos los procesos de gestión, garantizando el cumplimiento de las normativas aplicables, para lograr la recaudación efectiva de los créditos concedidos.

Además, Guerrero Cuña y Muñoz Pérez (2019) definieron la gestión de crédito implica varias etapas, desde la planificación y promoción hasta la evaluación, aprobación y recuperación de los créditos otorgados. Estas etapas son cruciales para determinar los resultados financieros de una entidad en un tiempo determinado, la gestión crediticia es un proceso completo y crítico para el funcionamiento de una entidad financiera.

La teoría del portafolio de Markowitz es relevante para la variable de gestión de crédito, ya que sostiene que un activo financiero no debe ser analizado de manera aislada, sino considerando todo su entorno y la relación conjunta entre el rendimiento y el riesgo. Esta teoría demuestra que es posible construir una cartera diversificada de activos para aumentar el rendimiento esperado para un nivel de riesgo determinado (Herrera Echevarría, 2018). Al aplicar esta teoría, se pueden tomar decisiones más informadas y estratégicas en la gestión de crédito, considerando no solo los riesgos individuales, sino también las interacciones y

sinergias entre los diferentes activos en una cartera. Esto puede contribuir a optimizar la rentabilidad y mitigar los riesgos asociados a la gestión de crédito.

La gestión de crédito puede definirse como un enfoque diseñado para manejar la incertidumbre mediante procesos que incluyen la identificación y el análisis de los posibles riesgos; se establecen estrategias para tratarlos adecuadamente mediante la utilización de los recursos organizacionales disponibles. Las estrategias para gestionar el riesgo pueden involucrar diversas acciones, como la transferencia del riesgo a otras partes, la reducción de su impacto negativo y la aceptación informada de los resultados asociados a un riesgo específico. Es importante destacar que todas las organizaciones enfrentan una variedad de riesgos, por lo que es fundamental identificarlos de manera temprana y establecer procesos efectivos para su mitigación o eliminación. Al adoptar un enfoque proactivo en la gestión de riesgos, las organizaciones pueden protegerse mejor y tomar decisiones informadas que les permitan enfrentar los desafíos y aprovechar las oportunidades de manera más efectiva. En este sentido, el objetivo de la Gestión de Créditos es lograr un mayor rendimiento para la institución financiera en cuestión, manteniendo un nivel de exposición al riesgo de crédito que resulte aceptable para sus accionistas (Rehman y otros, 2019).

En relación a las dimensiones de la gestión de crédito, Gutiérrez Peralta et al. (2021) señalan que las políticas crediticias desempeñan un papel fundamental al proporcionar los recursos necesarios para llevar a cabo los procedimientos comerciales de manera efectiva. Estas políticas también sirven como guía para la toma de decisiones, brindando los recursos y la orientación necesarios para llevar a cabo transacciones comerciales exitosas y tomar decisiones informadas. Las políticas crediticias son un elemento clave para el éxito de las operaciones comerciales al proporcionar una base sólida y un marco de referencia para la gestión de crédito.

Así mismo mencionan 3 dimensiones: a) Evaluación crediticia: Este proceso consiste en determinar si un cliente califica para un crédito y el monto que puede ser otorgado. Para esto, se requiere obtener información crediticia precisa y utilizar métodos de análisis crediticios adecuados. Los indicadores de evaluación se basan

en la calificación crediticia del cliente, que puede ser normal, con problemas potenciales, deficiente, dudosa o en pérdida. b) Riesgo crediticio: Es el proceso de gestionar el nivel de riesgo asociado a los créditos otorgados, estableciendo políticas y procedimientos aprobados por la dirección para cumplir con los objetivos de rentabilidad y eficiencia. Los indicadores de riesgo crediticio incluyen la capacidad de pago del cliente y su historial crediticio. c) Cartera vencida: Se refiere a los pagos pendientes requeridos de los clientes con créditos. Los indicadores de la cartera vencida se relacionan con los esfuerzos de cobranza, que pueden ser administrativos, prejudiciales y judiciales, para recuperar los pagos atrasados.

Con respecto a la base teórica de morosidad, Bravo Santana y Alcívar Moreira (2020) basados en la teoría del financiamiento de Miller y Modigliani (1958), definieron morosidad como riesgo inevitable del sector financiero, medido mediante la cantidad de días de atraso en los pagos sin considerar factores como el comportamiento y las características de los usuarios; Asimismo, Vallejo Ramírez et al. (2021) definieron la morosidad como una condición legal en la que se encuentran los deudores debido al incumplimiento de sus compromisos de préstamo. Es una característica que identifica a aquellos que no han cumplido con las obligaciones de pago de los préstamos que les han sido concedidos.

Según King Mantilla (2019) señalaron que el índice de morosidad es un indicador importante ya que controla la cantidad de morosidades que ocurren en una entidad específica, el índice de morosidad es una medida significativa para evaluar la morosidad; según Golman y Bekerman (2018), la morosidad no siempre resulta en una pérdida total para la entidad financiera, pero sí requiere la realización de una provisión contable. Esta provisión se realiza con el fin de asegurar que el préstamo sea pagado en su totalidad o en parte, garantizando así la recuperación de los fondos prestados.

Con respecto a las dimensiones de la variable morosidad, Periche et al. (2020) indicaron que se refiere tanto a los préstamos vencidos como a aquellos que se vuelven incobrables debido al incumplimiento de los deudores. Los clientes que experimentan morosidad suelen tener un vínculo directo con los contratos de préstamo, los cuales especifican los plazos de pago y requieren que ambas partes

los respeten, sostienen que la morosidad se relaciona con los clientes que no cumplen con sus pagos de préstamos y está directamente vinculada a los términos y plazos del contrato de préstamo; asimismo, Choquepuma Olarte y Umasi Olarte (2020) mencionaron tres dimensiones: a) Cartera atrasada: referido a créditos que se encuentran vencidos o en proceso inicial de cobranza; b) Cartera de alto riesgo: referida a los socios con probabilidad de temas de atraso por motivos directos o indirectos; c) Cartera pesada: referida a los créditos vencidos que se presentan con atraso en un periodo de tiempo determinado volviéndose un crédito incobrable.

### III. METODOLOGÍA

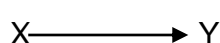
#### 3.1. Tipo y diseño de Investigación

El estudio adoptó un enfoque básico, al formular hipótesis con el objetivo de comprender y proporcionar recomendaciones para los problemas analizados. El estudio se centró en la comprensión de los fenómenos subyacentes y en la generación de conocimiento que pueda ser aplicado en la resolución de los problemas identificados.

La investigación tuvo una naturaleza descriptiva, correlacional y causal, ya que su propósito es comprender el nivel de relación que existe entre las variables examinadas en un lugar particular, con el fin de determinar su comportamiento (Mendoza & Hernández, 2018).

Esta investigación está basada en un enfoque cuantitativo, diseño no experimental de tipo corte transversal. En este diseño, se analizaron las variables en su estado actual en una población y ubicación específica, sin intervenir en las condiciones naturales en las que se presentan. Esto permitió obtener una instantánea de las variables y su relación en un momento determinado, proporcionando un panorama objetivo de la situación.

Esquema:



Dónde:

V1 : Gestión de créditos

V2 : Morosidad

#### 3.2. Variables y operacionalización

##### Variable Gestión de créditos (V1):

**Definición conceptual:** Hinostroza Hermoza (2021) basado en Teoría del financiamiento de Miller y Modigliani (1958), definió la gestión de créditos como una serie de directrices que guían el proceso para lograr objetivos en un plazo más corto, enfatizando la importancia de comprender el procedimiento de concesión de créditos y los indicadores de riesgo para aquellos involucrados en el proceso de obtención de crédito.

**Definición Operacional:** la gestión de créditos en la organización analiza los posibles riesgos en los procesos financieros, por lo que esta variable será medida con tres dimensiones a través de una encuesta que será calificada mediante una escala de Likert.

**Indicadores:** Estos indicadores incluyen la Evaluación Crediticia, que se basa en calificaciones como "Normal", "Con problemas potenciales", "Deficiente", "Dudosa" y "Pérdida". También se consideró el Riesgo Crediticio, que se evalúa mediante indicadores como la Capacidad de Pago, Comportamiento, Carácter, Colateral y Capital. Por otro lado, se analizó la Cartera Vencida, que se desglosa en Cobranza Administrativa, Cobranza Prejudicial y Cobranza Judicial.

**Escala de medición:** En cuanto a la escala de medición utilizada en el estudio, se empleó una escala ordinal tipo Likert.

#### **Variable Morosidad (V2):**

**Definición conceptual:** Bravo Santana y Alcívar Moreira (2020) basados en la teoría del financiamiento, la definieron como un riesgo inevitable en el sector financiero, medido mediante la cantidad de días de atraso en los pagos sin considerar factores como el comportamiento y las características de los usuarios; aseguran que las instituciones financieras realizan un seguimiento estadístico de este riesgo.

**Definición Operacional:** Es un riesgo latente en el sistema financiero, cuyo nivel puede evaluarse mediante la cantidad de días de retraso en los pagos, las instituciones financieras llevan un seguimiento estadístico para controlar este riesgo.

**Indicadores:** Estos indicadores incluyeron la cartera atrasada, que se subdividió en colocaciones vendidas y cobranza judicial. Además, se consideró la cartera de alto riesgo, que abarcó la calidad de activos, colocaciones vendidas, cobranza refinanciada y cobranzas reestructuradas. Por último, se evaluó la cartera pesada, que englobó los créditos deficientes, créditos dudosos, pérdida de créditos directos y contingentes totales.



**Escala de medición:** En cuanto a la escala de medición utilizada en el estudio, se empleó una escala ordinal tipo Likert.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

La población objeto de estudio en esta investigación fueron 60 empleados correspondientes al área de créditos en una institución financiera en Ecuador. Se recopiló la información necesaria de todos los colaboradores para analizar la correlación entre las variables. La muestra utilizada en el estudio estuvo compuesta por la totalidad de los 60 colaboradores del área de gestión de crédito, lo que implica que se utilizó un muestreo no probabilístico al incluir a todos los miembros de la población en el análisis. Los sujetos analizados fueron los trabajadores que forman parte del área de gestión de créditos de una institución financiera en Ecuador. La unidad de análisis se centrará en estos colaboradores específicos.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

**Técnicas de recolección de datos:** Se utilizó la encuesta.

**Instrumentos de recolección de datos:** Se aplicaron dos cuestionarios, cada uno de los cuales se adaptó a las dimensiones de las variables, de modo que pudieron ser evaluados por expertos y aplicados a cada trabajador del área de estudio. Nuestros validadores expertos fueron:

**Tabla 1**

*Expertos para juicio*

<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Validación</b>
Pino García Geovanna Katherine	MBA	Válido
Vera Flores Verónica Patricia	MBA	Válido
García Meza Yolanda Paola	MBA	Válido

Nota: Elaboración propia.

Fue utilizado un alfa de Cronbach para medir la confiabilidad de las variables, utilizando la información recopilada en una evaluación preliminar realizada a un grupo de 25 participantes en nuestra encuesta. Los resultados obtenidos indicaron que tanto VI como VD tuvieron una fiabilidad aceptable, con un coeficiente de 0,795 para VI y 0,782 para VD.

### **3.5. Procedimientos**

El propósito de esta investigación consistió en examinar la problemática relacionada con gestión de créditos en una institución financiera en Ecuador, con el objetivo de analizar la correlación entre la gestión de créditos y la morosidad. Se empleó un enfoque metodológico correlacional y se diseñaron cuestionarios que fueron evaluados por tres expertos antes de ser distribuidos entre los colaboradores de la institución financiera. Los datos recolectados fueron analizados utilizando el software SPSS y se presentaron a través de tablas y gráficos para su interpretación y descripción. Por último, se llevaron a cabo discusiones y se extrajeron conclusiones pertinentes, además de proponer recomendaciones basadas en resultados encontrados.

### **3.6. Método de análisis de datos**

En esta investigación, se desarrollaron herramientas específicas para la recolección de datos utilizando el software Ms Word 2018. Luego, se utilizó el software SPSS para procesar los datos obtenidos, después de su recolección; dichos resultados fueron presentados y se cruzaron con la hipótesis para obtener una determinada asociación a través de un Rho de Spearman (Greenland et al., 2019).

### **3.7. Aspectos éticos**

Este trabajo de investigación se redactó siguiendo la normativa APA en su séptima edición y los criterios establecidos por la institución académica a la que pertenecemos, con el fin de asegurar la integridad, transparencia y eficiencia en la estructura, contexto y contenido del trabajo, tal como lo establece el código de ética RCU N° 0340-2021-UCV (2021). También se garantizó el derecho de imagen de los trabajadores durante la recolección de datos, en cumplimiento con el principio de integridad.

Se realizó la investigación con la cooperación voluntaria de los participantes, sin causar daño a terceros, con el fin de obtener una visión realista del entorno actual y cumpliendo con el principio de no hacer daño (no maleficencia).

Después de obtener los resultados de la investigación, se garantiza que no se manipularon en beneficio propio, respetando el principio de transparencia.

## IV. RESULTADOS

### Descripción de resultados generales de las variables Gestión de Créditos y Morosidad

**Tabla 2**

*Gestión de Créditos*

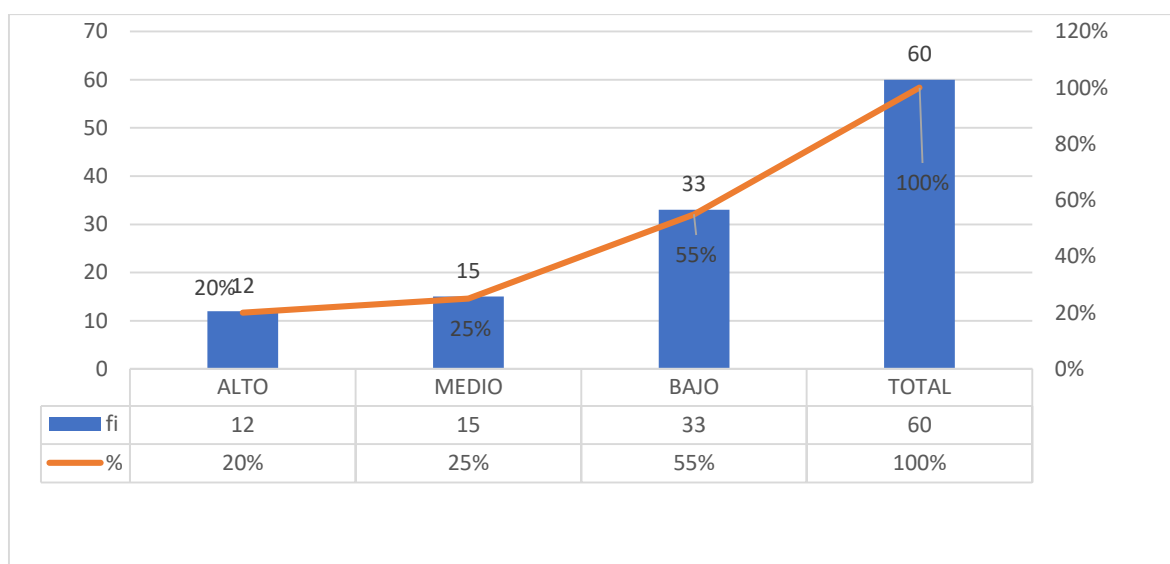
Nivel	fi	%
ALTO	12	20%
MEDIO	15	25%
BAJO	33	55%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Nota: datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

De acuerdo con los datos presentados en la Tabla 2, se indica que, de todos los empleados encuestados en una institución financiera en Ecuador, un 55% señala un nivel deficiente de gestión crediticia, mientras que un 25% destaca un nivel medio y un preocupante 20% reporta un nivel alto. Esto sugiere la presencia de diversos problemas en el área de gestión de créditos de la entidad financiera.

**Figura 1**

*Gestión de Créditos*



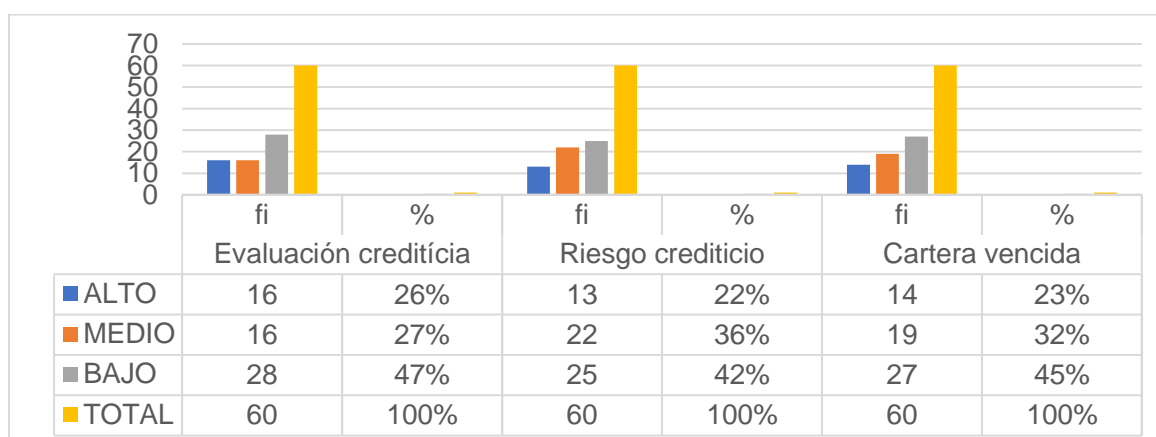
Nota: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

**Tabla 3***Dimensiones de la variable Gestión de Créditos*

Nivel	Evaluación crediticia		Riesgo crediticio		Cartera vencida	
	fi	%	fi	%	fi	%
ALTO	16	26%	13	22%	14	23%
MEDIO	16	27%	22	36%	19	32%
BAJO	28	47%	25	42%	27	45%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario.

Según los datos presentados en la Tabla 3, se observa que todos los encuestados expresaron su percepción en relación a las dimensiones de la variable de gestión de créditos. En cuanto a la evaluación crediticia, el 47% de los encuestados considera que se encuentra en un nivel bajo, mientras que el 27% lo clasifica en un nivel medio y el 26% restante lo sitúa en un nivel alto. En relación al riesgo crediticio, el 42% de los encuestados lo evalúa en un nivel bajo, el 36% en un nivel medio y el 22% considera que se encuentra en un nivel alto. Por último, en cuanto a la dimensión de cartera vencida, el 45% de los encuestados la califica en un nivel bajo, el 32% en un nivel medio y el 23% la clasifica en un nivel alto. Estos resultados evidencian que las dimensiones de la variable de gestión de créditos mayormente se encuentran en niveles bajos y medios, lo que puede generar deficiencias en el área de créditos de la entidad financiera.

**Figura 2***Resultados por dimensiones de la variable Gestión de Créditos*

Nota: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

**Tabla 4**

*Morosidad*

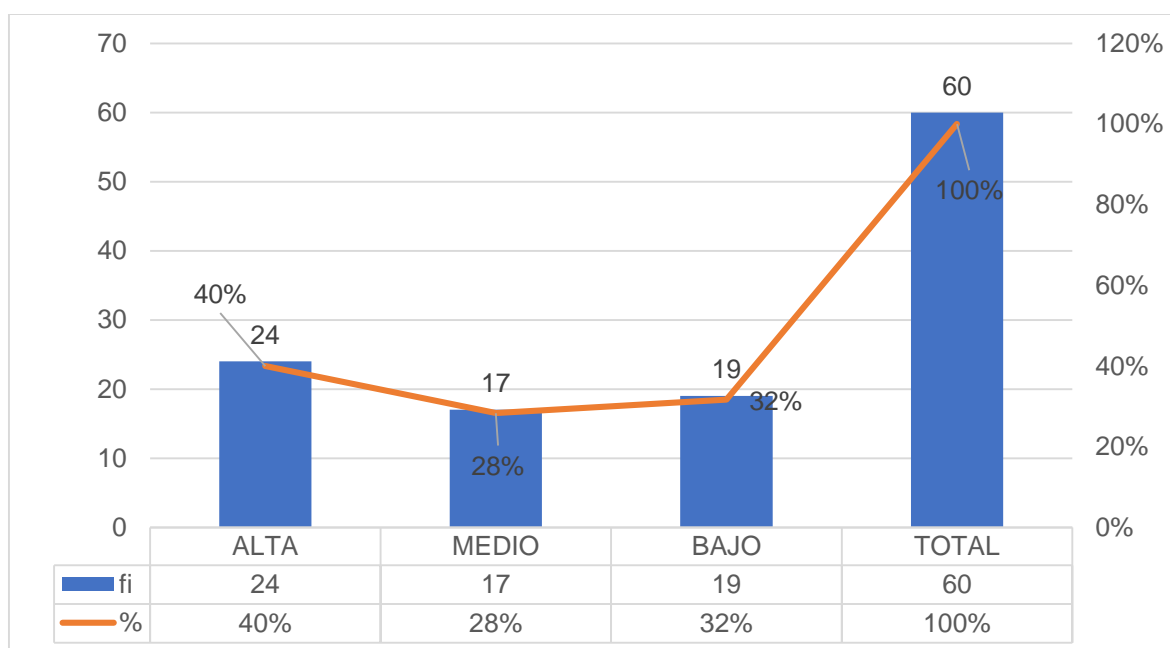
Nivel	fi	%
ALTA	24	40%
MEDIO	17	28%
BAJO	19	32%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Nota: datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Al analizar los datos presentados en la Tabla 4, se aprecia que el 40% de los encuestados percibe que la variable de morosidad se encuentra en un nivel bajo. Además, el 28% de los encuestados la clasifica en un nivel medio. Sin embargo, resulta sorprendente que un 40% de los encuestados la sitúa en un nivel alto. Estos resultados sugieren la existencia de niveles significativos de morosidad en la entidad financiera evaluada en Ecuador.

**Figura 3**

*Morosidad*



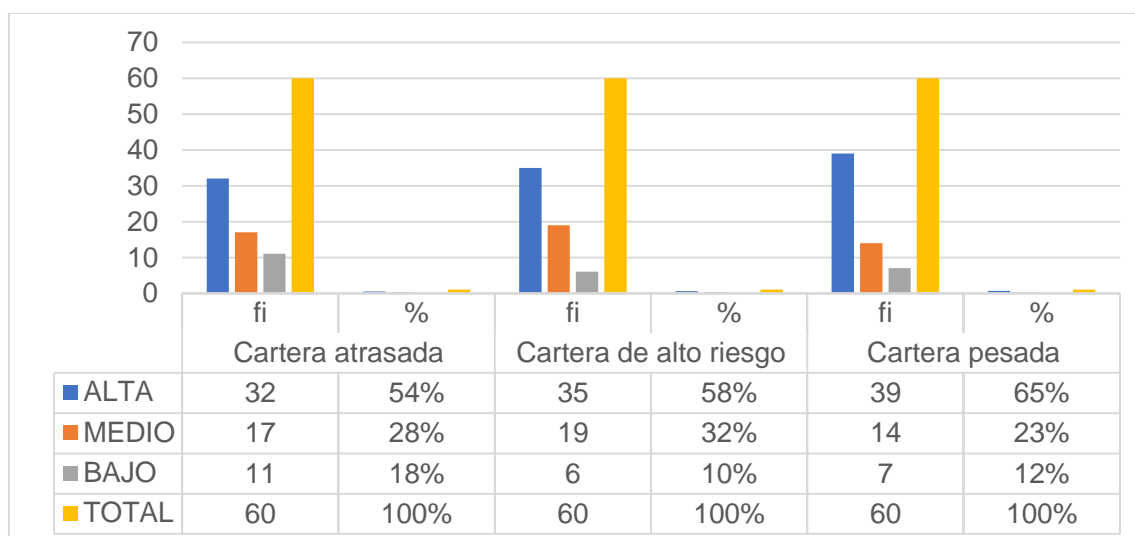
Nota: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

**Tabla 5***Dimensiones de la variable Morosidad*

Nivel	Cartera atrasada		Cartera de alto riesgo		Cartera pesada	
	fi	%	fi	%	fi	%
ALTA	32	54%	35	58%	39	65%
MEDIO	17	28%	19	32%	14	23%
BAJO	11	18%	6	10%	7	12%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Nota: datos obtenidos de la aplicación del cuestionario.

Al analizar los datos presentados en la Tabla 5, se observa que el 54% de los encuestados considera que la dimensión de Cartera atrasada se encuentra en un nivel alto. Además, el 28% la sitúa en un nivel medio y el 18% en un nivel bajo. En cuanto a la dimensión de Cartera de alto riesgo, el 58% de los encuestados menciona que se encuentra en un nivel alto, mientras que el 32% la clasifica en un nivel medio y solo el 10% la ubica en un nivel bajo. Por último, en relación a la dimensión de Cartera pesada, el 65% de los encuestados indica que se encuentra en un nivel alto, el 23% en un nivel medio y el 12% en un nivel bajo. Estos resultados sugieren que las dimensiones de la variable de morosidad predominan en niveles altos y medios en la entidad financiera evaluada.

**Figura 4***Resultados por dimensiones de la variable Morosidad*

Nota: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario.

## Descripción de resultados del grado de correlación entre las variables Gestión de Créditos y Morosidad

**Objetivo General:** Determinar la influencia de la gestión de créditos en los niveles de morosidad de una institución financiera del Ecuador, 2023.

**Tabla 6**

*Relación entre Gestión de Créditos y Morosidad*

Correlaciones		Gestion de Créditos	Morosidad	
Rho de Spearman	Gestion de Créditos	Coefficiente de correlación	1	-0.834
		Sig. (bilateral)		0.027
		N	60	60
	Morosidad	Coefficiente de correlación	-0.834	1
		Sig. (bilateral)	0.027	
		N	60	60

Nota: \*\*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

Según lo presentado en la Tabla 6, muestra los resultados de la correlación entre la gestión de créditos y la morosidad. Según el coeficiente de correlación de Spearman (Rho), se encontró una correlación negativa significativa de -0.834 entre la gestión de créditos y la morosidad. Esto indica que a medida que la gestión de créditos mejora, la morosidad tiende a disminuir. El valor p bilateral asociado a esta correlación es de 0.027, lo que indica que la relación observada es estadísticamente significativa al nivel de confianza del 0.01. Estos hallazgos sugieren que existe una asociación inversa entre la gestión de créditos y la morosidad en la entidad financiera evaluada.

Se sintetiza que, ante un alto nivel de gestión crediticia, la morosidad disminuye lo que permitirá mejorar las actividades en el área de créditos por parte de los trabajadores, de tal manera que puedan aplicar las medidas respectivas antes de emitir un crédito a un cliente para que no aumente la tasa de morosidad en la empresa.

**Objetivo específico 1:** Determinar la influencia de la evaluación crediticia en los niveles de morosidad de una institución financiera del Ecuador, 2023.

**Tabla 7**

*Relación entre Evaluación crediticia y Morosidad*

Correlaciones		Evaluación Crediticia	Morosidad
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Evaluación Crediticia</b>	<b>Coefficiente de correlación</b>	1
		<b>Sig. (bilateral)</b>	-0.724
		<b>N</b>	60
	<b>Morosidad</b>	<b>Coefficiente de correlación</b>	60
		<b>Sig. (bilateral)</b>	-0.724
		<b>N</b>	0.016
		<b>N</b>	60

Nota: \*\*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

Al ver lo expresado en la Tabla 7 presenta los resultados de la correlación entre la evaluación crediticia y la morosidad. Según el coeficiente de correlación de Spearman (Rho), se encontró una correlación negativa significativa de -0.724 entre la evaluación crediticia y la morosidad. Esto indica que a medida que la evaluación crediticia mejora, la morosidad tiende a disminuir. El valor p bilateral asociado a esta correlación es de 0.016, lo que indica que la relación observada es estadísticamente significativa al nivel de confianza del 0.01; Por lo que no existe evidencia suficiente para rechazar la siguiente hipótesis: Existe influencia de la evaluación crediticia en los niveles de morosidad de una institución financiera del Ecuador, 2023.

Es necesario aplicar una mejor evaluación crediticia a los clientes para que los trabajadores de la entidad financiera no puedan entrar en un proceso de morosidad en la entidad, ya que es necesario que al trabajador pueda llevar a cabo una evaluación eficiente y correctiva en el área de créditos.



**Objetivo específico 2:** Determinar la influencia del riesgo crediticio en los niveles de morosidad de una institución financiera del Ecuador, 2023.

**Tabla 8**

*Relación entre Riesgo Crediticio y Morosidad*

Correlaciones		Riesgo Crediticio	Morosidad	
Rho de Spearman	Riesgo Crediticio	Coefficiente de correlación	1	0.885
		Sig. (bilateral)		0.021
	N		60	60
	Morosidad	Coefficiente de correlación	0.885	1
		Sig. (bilateral)	0.021	
		N		60

Nota: \*\*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

Al conocer los resultados expresado la Tabla 8 muestra los resultados de la correlación entre el riesgo crediticio y la morosidad. Según el coeficiente de correlación de Spearman (Rho), se encontró una correlación positiva significativa de 0.885 entre el riesgo crediticio y la morosidad. Esto indica que a medida que aumenta el riesgo crediticio, también aumenta la morosidad en la entidad financiera evaluada. El valor p bilateral asociado a esta correlación es de 0.021, lo que indica que la relación observada es estadísticamente significativa al nivel de confianza del 0.01; Además no existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis: Existe influencia del riesgo crediticio en los niveles de morosidad de una institución financiera del Ecuador, 2023.

Es por tal motivo que la entidad financiera a través de sus trabajadores debe prevenir el riesgo crediticio, a través de un análisis exhaustivo en el área de créditos para mitigar la morosidad a través de una mejor recopilación de información del cliente lo que permitirá ver su historial crediticio, su capacidad de pago, información financiera, y todos sus antecedentes financieros y personales que pudiera tener antes de brindarle un crédito y así prevenir elevadas tasas de morosidad.

**Objetivo específico 3:** Determinar la influencia de la cartera vencida en los niveles de morosidad de una institución financiera del Ecuador, 2023.

**Tabla 9**

*Relación entre Cartera Vencida y Morosidad*

Correlaciones		Cartera Vencida	Morosidad	
Rho de Spearman	Cartera Vencida	Coefficiente de correlación	1	0.643
		Sig. (bilateral)		0.044
	Morosidad	N	60	60
		Coefficiente de correlación	0.643	1
		Sig. (bilateral)	0.044	
		N	60	60

Nota: \*\*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

Viendo lo expresado por la Tabla 9, se presentan los resultados de la correlación entre la cartera vencida y la morosidad. De acuerdo con el coeficiente de correlación de Spearman (Rho), se encontró una correlación positiva de 0.643 entre la cartera vencida y la morosidad. Esto indica que a medida que aumenta la cartera vencida, también aumenta la morosidad en la entidad financiera analizada. El valor p bilateral asociado a esta correlación es de 0.044, lo que indica que la relación observada es estadísticamente significativa al nivel de confianza del 0.01; Asimismo no existe evidencia suficiente para rechazar a hipótesis: Existe influencia de la cartera vencida en los niveles de morosidad de una institución financiera del Ecuador, 2023.

Del mismo modo se considera que la cartera vencida es perjudicial para una entidad financiera ya que pone en riesgo su liquidez y solvencia financiera, ya que al tener clientes con problemas de morosidad trae como consecuencia pérdidas financieras, por lo que se debe de revisar de manera constante los créditos emitidos y a si mismo hacer seguimiento a los clientes por parte de los trabajadores de la entidad financiera para no tener problemas de morosidad y poder ayudar al cliente estar al día en sus pagos.

## Prueba de normalidad

**Tabla 10**

*Prueba de la Normalidad*

Pruebas de normalidad	Kolmogórov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestion de Créditos	,098	60	,000*	,942	60	,007
Morosidad	,116	60	,000	,953	60	,022

Nota: a. Corrección de la significación de Lilliefors

Por lo presentado en la tabla 10, se puede destacar que el tamaño de la población es superior a 50, lo cual justifica el uso del test de Kolmogórov-Smirnov. Además, el valor p obtenido fue de 0,000, el cual es menor a 0,05. Esto implica que no se cuenta con suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. En consecuencia, los datos encontrados para ambas variables no siguen una distribución normal, por lo que se recomienda aplicar el test de conexión de Spearman.

## V. DISCUSIÓN

En relación al objetivo general de determinar la influencia de la gestión de créditos en los niveles de morosidad de una institución financiera en Ecuador en 2023, se encontró, mediante el uso del coeficiente de Spearman, que existe una conexión alta y negativa de -0.834 (83.4%) entre la gestión de créditos y la morosidad.

Esto significa que, al mejorar la gestión de créditos, se observa una disminución en los niveles de morosidad en la entidad financiera en Ecuador en 2023. Además, se encontró un nivel de significancia de 0.027, lo cual respalda la relevancia estadística de la relación. Estos fundamentos sustentan la hipótesis general planteada de que la gestión de créditos tiene influencia en los niveles de morosidad de una institución financiera en Ecuador en 2023.

De igual forma se consideran algunos antecedentes internacionales y nacionales, tales como Relaiza et al., (2023) en su investigación propusieron examinar el posible nexo a través de las variables responsabilidad social y control financiero, encontraron que el 96.7% de los promotores mostraron una alta responsabilidad social y un control financiero satisfactorio en las instituciones que gestionan.

Asimismo, observaron un nexo directamente significativo y positivo entre RSE y control financiero, con un valor de Rho de Spearman de 0.769 y  $p=0.000$ . En resumen, concluyeron que las instituciones educativas pueden mejorar su control financiero bajo supervisión de la UGEL, y que la RSE juega un papel importante en este proceso, especialmente en la actualidad donde se le presta mayor atención a las actividades económicas y su impacto en la sociedad y medio ambiente.

Además, Alvarado (2022) en su investigación, tiene como objetivo principal fue analizar la correlación entre gestión crediticia y morosidad de la entidad financiera estudiada. Los resultados arrojaron una correlación significativa entre las variables, con un valor de Rho de Spearman de 0.590 para la gestión de cartera, lo cual confirma la relación entre ambas variables analizadas.

No obstante Borda (2022), en su investigación documental, empleó una técnica de análisis de documentos para recopilar datos, los cuales luego fueron procesados estadísticamente. Los resultados mostraron una correlación positiva moderada

entre las variables con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.594 y un nivel de significancia de cero.

Se hace referencia al estudio realizado por Ordoñez et al. (2021) a nivel nacional, donde se resultó el índice de morosidad en el sector bancario de Ecuador durante la pandemia del COVID-19. El objetivo del estudio fue proporcionar una explicación científica y evaluar la morosidad de los créditos otorgados por los bancos ecuatorianos en el contexto de la crisis sanitaria. Los resultados obtenidos indicaron una disminución del producto interno bruto (PIB) entre el 6% y el 12% para el año 2021.

Asimismo, se hace énfasis algunos autores en las definiciones de la variable gestión de créditos y de morosidad, siendo Chiriani et al. (2020) la definen como la encargada de liderar toda la gestión, incluyendo el diseño y la implementación de los procesos de crédito y cobro, en conformidad con las regulaciones, con el objetivo de recaudar los créditos otorgados, así pues la dirección es responsable de supervisar y dirigir todos los procesos de gestión, garantizando el cumplimiento de las normativas aplicables, para lograr la recaudación efectiva de los créditos concedidos.

Además, Guerrero y Muñoz (2019) definen la gestión de crédito implica varias etapas, desde la planificación y promoción hasta la evaluación, aprobación y recuperación de los créditos otorgados. Estas etapas son cruciales para determinar los resultados financieros de una entidad en un tiempo determinado, la gestión crediticia es un proceso completo y crítico para el funcionamiento de una entidad financiera.

Por el lado de la definición de morosidad Miller y Modigliani (1958) describieron la morosidad como un riesgo inherente en el sector financiero, que se mide mediante la cantidad de días de atraso en los pagos. Ellos señalan que las instituciones financieras hacen un seguimiento estadístico de este riesgo; Por otro lado, Vallejo et al. (2021) define la morosidad como una característica de los deudores y como una situación jurídica en la que se encuentran debido al incumplimiento de sus compromisos con préstamos concedidos.

En relación al objetivo específico 1 de la investigación, que busca analizar la influencia de la evaluación crediticia en los niveles de morosidad de una institución financiera en el Ecuador en 2023, se encontró una correlación significativa entre la evaluación crediticia y la variable de morosidad.

El coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue de -0.724, lo que indica una relación alta y negativa entre ambas variables. Estos resultados sugieren que mejorar la evaluación crediticia puede conducir a una disminución en los niveles de morosidad en la entidad financiera en el contexto mencionado. Además, los hallazgos respaldan la hipótesis planteada en la investigación, la cual afirma la existencia de una influencia de la evaluación crediticia en los niveles de morosidad de la institución financiera en el Ecuador en 2023.

Además, la dimensión de evaluación crediticia, es primordial ya que permite tener una información detallada del cliente para cual se le pueda brindar un crédito a través de los diversos métodos crediticios por lo que los indicadores podrán brindar una calificación acorde a la situación real del cliente, es por ello que para Gutiérrez et al. (2021), la evaluación crediticia es un proceso de selección que implica determinar si se otorgará crédito al cliente y en qué cantidad.

Para llevar a cabo esta evaluación, es necesario contar con la información crediticia adecuada y utilizar métodos de análisis crediticio disponibles. Estos métodos de análisis generan indicadores que se clasifican según la calificación del cliente, que puede ser normal, con problemas potenciales, deficiente, dudosa o en pérdida.

Es por ello que de acuerdo a lo anterior por el autor y lo evidenciado por la definición de la dimensión de evaluación crediticia, es importante para el manejo y conocimiento para el proceso de la emisión de créditos que el cliente solicita, el cual se le evaluara si clasifica dentro del rango establecido por la entidad financiera, dado que el cliente puede estar en un estado situacional de accesibilidad a cualquier crédito financiero, o pueda tener problemas de solvencia financiera en el sistema.

Por lo tanto, es necesario la aplicación y el análisis de indicadores de créditos que puedan reflejar la situación económica y financiera de los clientes.

En relación al objetivo específico 2 de la investigación, que consiste en determinar la influencia del riesgo crediticio en los niveles de morosidad de una institución financiera en Ecuador en 2023, se encontró una conexión significativa. El coeficiente de coincidencias Rho de Spearman obtuvo fue de 0.885 (88.5%), lo que indica una relación alta y positiva entre el riesgo crediticio y la morosidad. Estos resultados sugieren que cuando el riesgo crediticio disminuye, también lo hace la morosidad en la entidad financiera.

En consecuencia, no se encontró evidencia suficiente para rechazar la hipótesis planteada en la investigación, que afirma la existencia de una influencia del riesgo crediticio en los niveles financieros de morosidad en una institución de Ecuador en 2023.

De lo anterior se establece que la dimensión de riesgo crediticio es una medida que ayuda al manejo de los créditos emitidos por una entidad financiera, sino que además logra sus objetivos a través de los indicadores de créditos permitiendo una información detallada sobre el historial financiero, así como su capacidad de pago que pueda tener clientes, antes de emitir un crédito por parte de un trabajador del área de créditos.

Es por ello que para Gutiérrez et al. (2021), el riesgo crediticio se refiere al proceso de gestionar el riesgo dentro de límites aceptables, mediante la implementación de políticas y procedimientos previamente aprobados por la dirección. El objetivo es alcanzar la rentabilidad y eficiencia deseadas. Para evaluar el riesgo crediticio, se consideran indicadores como la capacidad de pago del cliente y su historial crediticio.

En base a lo prescrito por el autor y en sus resultados hallados en su trabajo de investigación, y comparado con la definición del autor sobre la dimensión de riesgo crediticio, se considera muy importante ya que no solo ayuda a mejorar el diseño de las medidas de políticas crediticias por parte de la entidad financiera sino que además mejora los procedimientos para una mejor información sobre la situación financiera de los clientes como la capacidad de pago que puede tener al otorgársele un crédito.

Para concluir se hace énfasis al objetivo específico 3, que busca determinar la influencia de la cartera vencida en los niveles de morosidad de una institución financiera en Ecuador en 2023, se encontró un resultado significativo en la prueba de conexiones de Spearman, con un valor de 0.643 (64,3%).

Esto indica que existe una relación moderada y positiva entre la dimensión de la cartera vencida y la morosidad en la entidad financiera. Los resultados sugieren que, si la cartera vencida disminuye, se observará una reducción en los niveles de morosidad. Estos hallazgos respaldan la hipótesis planteada en la investigación, que postula la influencia de la cartera vencida en los niveles de morosidad de la institución financiera en Ecuador en 2023.

Los resultados obtenidos indican que la cartera vencida juega un papel importante en la morosidad de la entidad financiera, y se recomienda prestar atención a la gestión de la cartera vencida como medida para reducir los niveles de morosidad.

Por otra parte, La dimensión de la cartera vencida se refiere a una medida institucional adoptada por las entidades financieras cuando los clientes no cumplen con los pagos establecidos según los términos del contrato de crédito. En estos casos, la entidad financiera debe tomar acciones para recuperar los pagos pendientes de acuerdo con las disposiciones legales aplicables.

Estas acciones pueden incluir mecanismos de cobro y procedimientos judiciales, con el objetivo de facilitar que el cliente cumpla con sus obligaciones de pago y regularice su situación crediticia. La cartera vencida representa una situación en la que los clientes no han cumplido con los pagos establecidos, lo que lleva a la entidad financiera a implementar medidas legales para garantizar el cumplimiento de los compromisos crediticios.

Es por ello que nuevamente mencionamos a Gutiérrez et al. (2021), quienes resaltan la importancia de la cartera vencida, la cual se refiere a los pagos pendientes que se requieren de los clientes en la gestión crediticia.

Según los autores, esta cartera se evalúa mediante indicadores como la cobranza administrativa, la cobranza perjudicial y la cobranza judicial. Estos términos de pago



son fundamentales en el proceso de administración de crédito y permiten medir el desempeño y la eficacia en la recuperación de los pagos pendientes.

Comparando los resultados que ha obtenido el autor, con lo establecido en la definición de la dimensión cartera vencida nos señala que la entidad financiera en el Ecuador debe tener muy en cuenta ante cualquier situación de falta de pago de los clientes, por lo que se debe tomar medidas asertivas en base al contrato que se estableció antes de acceder a un crédito financiero, por lo que muchas entidades optan por lo judicial, cobrando solo el capital sin ganar intereses que antes de perder todo el crédito, mientras otras entidades buscan soluciones de pago para no perder la capacidad de pago del cliente, sino que además se le debe brindar asesoría financiera para que sus ingresos no puedan exceder a sus gastos y así pueda cumplir con sus pagos con la entidad financiera, lo cual ayudaría a no tener riesgo crediticio en la entidad financiera.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se llega a la conclusión de que existe una relación significativa y negativa entre la gestión de créditos y la morosidad en la entidad financiera, respaldada por un Rho de Spearman de - 0.834, lo cual indica una asociación fuerte entre ambas variables. Además, se encontró que esta relación es estadísticamente significativa, con un nivel de significancia de 0.027, que es menor a 0.05 utilizado para determinar la significancia.

2. Los resultados obtenidos permiten concluir que se presenta una relación significativa y negativa entre la evaluación crediticia y la morosidad en la entidad financiera del Ecuador en el año 2023. El coeficiente de Rho Spearman es -0.724, que refleja una fuerte asociación entre ambas variables, respalda esta conclusión. Además, se encontró que esta relación es estadísticamente significativa, ya que el valor de significancia obtenido (0.016) es inferior al nivel de confianza establecido de 0.05. Estas determinaciones indican que mejorar la evaluación crediticia está asociada con una disminución de la morosidad en la entidad financiera durante el período analizado en Ecuador.

3. Los resultados obtenidos indican que hay una relación significativa y positiva entre el riesgo crediticio y la morosidad en la entidad financiera de Ecuador en el año 2023. El coeficiente de Spearman obtenido, con un valor de 0.885, demuestra una fuerte asociación entre ambas variables, respaldando la conclusión. Además, se encontró que esta relación es estadísticamente significativa, ya que el valor de significancia obtenido (0.021) es menor al nivel de confianza establecido de 0.05.

4. Tras el análisis realizado, se puede concluir que existe una relación significativa y directa entre la cartera vencida y la morosidad en la entidad financiera de Ecuador durante el año 2023, una asociación moderada entre ambas variables. Además, se encontró que esta relación es significativa, dado que el valor de significancia obtenido (0.044) es inferior al nivel de confianza establecido de 0.05. Estos resultados indican que, al disminuir la cartera vencida de créditos, se espera una reducción en los niveles de morosidad en la entidad financiera durante el período analizado en Ecuador.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se recomienda al área de negocios implementar estrategias para mejorar la gestión de créditos. Esto implica establecer políticas y procedimientos claros que permitan una evaluación adecuada de los solicitantes de crédito, incluyendo un análisis detallado del historial crediticio y la capacidad de pago. Además, se deben establecer mecanismos de monitoreo continuo para identificar posibles señales de incumplimiento y tomar medidas preventivas a tiempo.

Se recomienda al área de crédito fortalecer los criterios de evaluación, asegurando que se tomen en cuenta aspectos relevantes como el historial crediticio y la capacidad de pago de los solicitantes. Además, capacitar al personal encargado de la evaluación también puede ser mejorado para garantizar una evaluación crediticia sólida y precisa.

Se recomienda al área de riesgos mejorar la gestión del riesgo crediticio. Esto implica identificar y analizar de manera exhaustiva los riesgos asociados con la concesión de créditos, establecer límites y políticas de riesgo adecuado, así como implementar estrategias de diversificación de la cartera de créditos. Asimismo, es importante monitorear los indicadores de riesgo y tomar medidas proactivas para mitigar los riesgos identificados.

Se recomienda al departamento de cobranzas implementar estrategias efectivas de cobranza y recuperación de créditos, como establecer un sistema de seguimiento activo de los pagos vencidos, ofrecer opciones de refinanciamiento o reestructuración de deudas a los clientes en situación de morosidad y fortalecer los mecanismos legales para el cobro de deudas.

## REFERENCIAS

- Ainaguano Sisa, M. D. (2020). *Estudio de factores que inciden en la morosidad en los socios de la Cooperativa De Ahorro Y Crédito Financredit*. Tesis Pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2995>
- Alvarado Perez, T. V. (2022). *La gestión crediticia y su relación con la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco agencia Tingo María 2022*. Tesis Pregrado, Universidad de Huanuco. <http://200.37.135.58/bitstream/handle/123456789/3755/Alvarado%20Perez%2c%20Tania%20Vanessa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Andrade Delgado, J., & Cortéz Guillén, J. M. (2018). *Diseño de políticas de crédito y cobranzas para incrementar la liquidez de la compañía UCICORP S.A.* Tesis Pregrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Guayaquil. <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/aumentar-liquidez-ucicorpsa.html>
- Arce Gonzáles, C. E. (2021). *Gestión operativa financiera y su incidencia en el área de cobranza a los clientes Banco Pichincha cantón Quevedo 2020. Plan de canales electrónicos en tiempos de pandemia*. Tesis Posgrado, Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Quevedo. <https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/6387>
- Arciniegas, O., & Pantoja, M. (2020). Analysis of the credit situation in the Savings and Credit Cooperatives of Imbabura (Ecuador). *Espacios*, 41(27), 30-39. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n27/a20v41n27p04.pdf>
- Barboza Navarro, D., Solórzano Thompson, J., & Paniagua-Molina, J. (2023). Efecto de la morosidad sobre la rentabilidad en una Institución microfinanciera de Costa Rica: Propuesta de un modelo financiero. *Revista Tecnología En Marcha*, 36(2), 59–74. <https://doi.org/https://doi.org/10.18845/tm.v36i2.6107>
- Belaunde, G. (2021). *El proceso crediticio: una mirada panorámica*. <https://gestion.pe/blog/riesgosfinancieros/2012/01/el-proceso-crediticio-una-mira.html/>
- Borda Luna, H. E. (2022). *Gestión de Créditos y Rentabilidad de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, en el Contexto de la Pandemia Covid-19, Periodo del 2018 - 2021*. Tesis Posgrado, Universidad César Vallejo, Lima. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86046/Borda\\_LHE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86046/Borda_LHE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bravo Santana, V., & Alcívar Moreira, X. (2020). Índice del riesgo de morosidad en los microcréditos simples; caso cooperativo de ahorro y crédito Chone LTDA. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada Yachasun*, 4(7 Ed. esp.), 182-198. <https://doi.org/https://doi.org/10.46296/yc.v4i7edesp.0080>

- Brito Cabrera, D. A., & Vásconez Acuña, L. G. (2022). Gestión crediticia y su incidencia en la liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 7(1), 404-429.  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v7i1.1808>
- Cahuaza Ramos, A. I. (2020). *Políticas de gestión de créditos y cobranzas y su relación con la clasificación del deudor crediticio en la Asociación Dignidad Perú-2020*. Tesis Pregrado, Universidad Privada de la Selva Peruana, Iquitos. <http://repositorio.ups.edu.pe/handle/UPS/82>
- Campaña Arroba, L., & Teneda Llerena, W. (2021). Impacto del COVID-19 en el sector financiero a nivel de cooperativas del segmento 1. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(5), 251-264.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.33386/593dp.2021.5.704>
- Chávez García, E., Rivera Piñaloza, D., Arguello Delgado, V., & Arguello Pazmiño, A. (2021). Analysis of the placement of credits and its contribution to the financial system of the Cooperative of Savings and Credit Sumak Samay, 2020. *Pro Sciences: Revista De Producción, Ciencias E Investigación*, 5(38), 11-23.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol5iss38.2021pp11-23>
- Chiriani Cabello, J. E., Alegre Brítez, M. Á., & Chung, C. (2020). Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sustentabilidad financiera, Asunción, 2017. *Revista Científica de la UCSA*, 7(1), 23-30.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2020.007.01.023-030>
- Chong, F. (2021). Loan Delinquency: Some Determining Factors. *Journal of Risk and Financial Management*, 14(7), 320.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.3390/jrfm14070320>
- Choquepuma Olarte, V., & Umasi Olarte, B. (2020). Tendencia de las cuentas por cobrar y ratios de actividad en una empresa privada de Lima, en los periodos 2011 -2015. *Revista De Investigación Valor Contable*, 4(1), 69-79.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.17162/rivc.v4i1.1241>
- Clavellina Miller, J. L. (2020). Política fiscal ante la crisis del COVID-19 en América Latina. *Instituto Belisario Domínguez*(87).  
<http://bibliodigitalibd.senado.gob.mx/handle/123456789/4846>
- Cox Merton, R., & Venegas Martínez, F. (2021). Financial Science Trends and Perspectives:A Review Article. *Revista mexicana de economía y finanzas*, 16(1), 1-14. <https://doi.org/https://doi.org/10.21919/remef.v16i1.581>
- Golman, M., & Bekerman, M. (2018). ¿Qué determina la morosidad en las microfinanzas? El caso de la Asociación Civil Avanzar. *Problemas del desarrollo*, 49(195), 127-151.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.22201/iiec.20078951e.2018.195.62527>

- Gonzales Duany, A. (2021). Methodology for the Evaluation of the Liquidity Risk at the Credit Bank and Commerce. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 9(1). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2308-01322021000100016&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2308-01322021000100016&script=sci_arttext&tlng=en)
- Greenland, S., McShane, B., & Amrhein, V. (2019). Retire statistical significance. *Nature*, 567, 305-307. <https://doi.org/https://doi.org/10.1038/d41586-019-00857-9>
- Guerrero Cuña, Y. M., & Muñoz Pérez, F. I. (2019). *Gestión crediticia y su impacto en los resultados de la Caja Rural Lambayeque S.A.* Tesis Pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1599/1/TL\\_GuerreoCu%c3%b1aYeny\\_Mu%c3%b1ozPerezFlor.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1599/1/TL_GuerreoCu%c3%b1aYeny_Mu%c3%b1ozPerezFlor.pdf)
- Gutiérrez Peralta, S. D., Peralta Castillo, A. L., Bellorín, M., & Ulises, M. (2021). Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, S.A. de la ciudad de Estelí, Nicaragua, durante el primer semestre del año 2020. *Revista Científica De FAREM-Estelí*(38), 149-165. <https://doi.org/https://doi.org/10.5377/farem.v0i38.11949>
- Hermitaño Castro, J. A. (2022). Aplicación de Machine Learning en la Gestión de Riesgo de Crédito Financiero: Una revisión sistemática. *Interfases*(15), 160-178. <https://doi.org/https://doi.org/10.26439/interfases2022.n015.5898>
- Herrera Echevarría, N. (2018). *Análisis sobre la gestión de un portafolio de inversiones con perfil de riesgo moderado y sobre la influencia de las instituciones en el crecimiento económico.* Tesis Pregrado, Universidad de Piura, Piura. [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3661/TSP\\_ECO\\_002.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3661/TSP_ECO_002.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hinostroza Hermoza, H. (2021). Credit Management And Default Of Banco Pichincha del Perú, Period 2019. *Quipukamayoc*, 29(59), 69-75. <https://doi.org/https://doi.org/10.15381/quipu.v29i59.20354>
- Jumbo Ordóñez, D. P., Campuzano Vásquez, J. A., Vega Jaramillo, F. Y., & Luna Romero, Á. E. (2020). Crisis económicas y covid-19 en Ecuador: Impacto en las exportaciones. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(6), 103-110. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000600103](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000600103)
- King Mantilla, K. (2019). Banca pública, seguridad social y acceso a financiamiento de vivienda en Ecuador. *Revista ECA Sinergia Salesiana*(31), 119-139. <https://doi.org/https://doi.org/10.17163/uni.n31.2019.06>

- Lescay Batista, E. (2021). Evaluation of edafoclimatic and demographic indicators in cooperatives of credits and services of Jiguaní municipality. *Avances*, 23(3). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=637869395007>
- Mackay Véliz, R., León Palacios, B., & Bedor Vargas, D. (2020). El contexto de la economía mundial ante el Covid 19 y sus posibles efectos. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 5(9), 67-83. <https://doi.org/10.23857/pc.v5i9.1676>
- Martínez Fernández, F. M., Collazos Vargas, M. A., & Castro Suárez, D. A. (2022). Estrategias de cobranza como instrumento para reducir la morosidad en la empresa Martyni Campestre, Garzón, Colombia. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 1665-1683. [https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i2.1984](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.1984)
- Martínez, E., & Navarro, J. (2020). *La modalidad de administración directa y la liquidación financiera de los proyectos productivos de la Dirección Regional de Agricultura Ayacucho*. Tesis Pregrado, Universidad Peruana Los Andes, Huancayo. <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/1982>
- Mendoza, C., & Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigación*. México, México: Editorial Mc Graw Hill Education. [http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICsv9n18p92\\_95.pdf](http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICsv9n18p92_95.pdf)
- Mogollón Gómez, J. (2021). Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PP S.A: Periodo 2014-2016. *PURIQ*, 3(1), 151-164. <https://doi.org/https://doi.org/10.37073/puriq.3.1.121>
- Muñoz Perez, J. T. (2021). *Gestión de Riesgo de Crédito y su Influencia en la Rentabilidad de una Caja Municipal en Yarinacocha 2020*. Tesis Posgrado, Universidad César Vallejo, Yarinacocha. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76094/Mu%c3%b1oz\\_PJT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76094/Mu%c3%b1oz_PJT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Nieto Cuadrado, F. X. (2021). Microenterprises Credit operations in Ecuador, prior to the Sanitary Emergency. *PODIUM*(39), 37-52. <https://doi.org/https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.3>
- Ordoñez Parra, J., Hernandez Campos, A., & Mendieta Andrade, P. (2021). Índice de morosidad en la banca ecuatoriana durante la pandemia del COVID-19. *Centro Sur*, 4(3). <https://www.centrosureditorial.com/index.php/revista/article/view/193>
- Pacori Calsin, R., 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*. Tesis Pregrado, Universidad Peruana Unión, Juliaca. [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/5296/Reyshel\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/5296/Reyshel_Tesis_Licenciatura_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Pérez Álvarez, R. (2019). Las finanzas: Una mirada desde el enfoque ciencia, tecnología y sociedad. *COFIN*, 13(2).  
<https://revistas.uh.cu/cofinhab/article/view/858>
- Periche Delgado, G., Ramos Farroñan, E., & Chamolí Falcón, A. (2020). La morosidad ante un confinamiento provocado por el COVID-19 en la caja rural de ahorro y crédito Raíz, Perú. *Revista científica de Investigación Valdizana*, 14(4), 206-212.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.33554/riv.14.4.801>
- Pizango Tenazoa, S. E. (2023). *Evaluación de créditos y morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto - 2022*. Tesis Posgrado, Universidad César Vallejo, Tarapoto.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/108065/Pizango\\_TSE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/108065/Pizango_TSE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pizzán Tomanguillo, N. d., García Delgado, E. E., Rosales Bardalez, C. D., & Pizzán-Tomanguillo, S. L. (2022). Collection and delinquency processes in a marketing services company. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1), 462-477.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.237>
- Rehman, Z. U., Muhammad, N., Sarwar, B., & Raz, M. A. (2019). Impact of risk management strategies on the credit risk faced by commercial banks of Balochistan. *Financial Innovation* 5, 44(1), 1-13.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1186/s40854-019-0159-8>
- Santa María Relaiza, H. R., Lira Núñez, L. A., Sánchez Temple, M. M., Yabar Miranda, P. S., & Aybar Bellido, I. E. (2023). Corporate Social Responsibility and Financial Control. *International Journal of Professional Business Review*, 8(1), e936.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i1.936>
- Sarango, A., Quinga, L., Angamarca, J., Salazar, A., & Auquilla, M. (2023). Indebtedness in SMEs: What happened during the Covid-19 pandemic? *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.464>
- Soria Manitio, N. K. (2021). Determinantes de la morosidad en las microempresas en Ecuador: Análisis y estudio Banco Central. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la Investigación y Publicación Científico, Administrativa, Económica y Contable)*, 6(3), 222-236.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.397>
- Tenemea, J., Moreno, V., & Váscquez, L. (2020). Credit risk management in the popular and solidarity financial system under the COVID-19 situation. *Cienciamatria*, 6(2), 397-426.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.35381/cm.v6i2.374>



- Universidad César Vallejo. (2021). *Actualización de código de ética de la UCV*. Universidad César Vallejo, Trujillo - Perú.  
<https://www.studocu.com/pe/document/universidad-cesar-vallejo/tecnicas-e-instrumentos-para-la-investigacion/anexo-01-rcun00340-2021-ucv-actualizacion-codigo-de-etica/25236211>
- Vallejo Ramírez, J. B., Torres Quille, D. J., & Ochoa Herrera, J. M. (2021). Morosidad del sistema bancario producido por efectos de la pandemia. *Eca Sinergia*, 12(2), 17-24.  
[https://doi.org/https://doi.org/10.33936/eca\\_sinergia.v12i2.2959](https://doi.org/https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v12i2.2959)
- Yucailla Yucailla, M. J. (2022). *Gestión de cartera de crédito y la rentabilidad para las cooperativas de ahorro y crédito*. Tesis Posgrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato.  
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3780/1/78214.pdf>

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de Operacionalización

Título de la investigación: Gestión de créditos en los niveles de morosidad de una institución financiera del Ecuador, 2023.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
<b>Gestión de créditos</b>	Hinostraza Hermoza (2021) basado en la teoría del portafolio de Markowitz (1952), define la gestión de créditos como una serie de directrices que guían el proceso para lograr objetivos en un plazo más corto, enfatizando la importancia de comprender el procedimiento de concesión de créditos y los indicadores de riesgo para aquellos involucrados en el proceso de obtención de crédito	La gestión de créditos en la organización analiza los posibles riesgos en los procesos financieros, por lo que esta variable será medida con tres dimensiones a través de una encuesta que será calificada mediante una escala de Likert.	<b>Evaluación crediticia</b>	Calificación normal	Ordinal, Tipo Likert 1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
				Calificación con problemas potenciales	
				Calificación deficiente	
				Calificación dudosa	
				Calificación de pérdida	
			<b>Riesgo crediticio</b>	Capacidad de pago	
				Comportamiento	
				Carácter	
				Colateral	
				Capital	
<b>Cartera vencida</b>	Cobranza administrativa				
	Cobranza Prejudicial				
	Cobranza Judicial				
<b>Morosidad</b>	Bravo Santana y Alcívar Moreira (2020) basados en la teoría del financiamiento de Miller y Modigliani (1958), definen la morosidad como un riesgo inevitable en el sector financiero, medido mediante la cantidad de días de atraso en los pagos sin considerar factores como el comportamiento y las características de los clientes; aseguran que las instituciones financieras realizan un seguimiento estadístico de este riesgo.	La morosidad es un riesgo latente en el sistema financiero, cuyo nivel puede evaluarse mediante la cantidad de días de retraso en los pagos, las instituciones financieras llevan un seguimiento estadístico para controlar este riesgo.	<b>Cartera atrasada</b>	Colocaciones vendidas	Ordinal, Tipo Likert 1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
				Cobranza judicial	
			<b>Cartera de alto riesgo</b>	Calidad de activos	
				Colocaciones vendidas	
				Cobranza refinanciada	
			<b>Cartera pesada</b>	Cobranzas reestructuradas	
				Créditos deficientes	
				Créditos dudosos	
				Perdida de créditos directos	
				Contingentes totales	

Nota: Elaboración propia

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario de Gestión de Créditos

Se presenta un conjunto de interrogantes que ayudarán en una investigación, por lo que solicito a usted marcar con una (x) cualquiera de las opciones que se presentan.

Agradeciendo su disposición para llenar esta encuesta facilitando la información que será útil en la investigación.

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

<b>Variable: Gestión de Créditos</b>	<b>Escala de medición</b>				
<b>Evaluación crediticia</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
¿Se debe implementar políticas más flexibles de otorgamiento de créditos para aquellos excelentes socios que tengan una calificación normal?					
¿La institución financiera debe evaluar la situación de aquellos socios con calificación de problemas potenciales, para poder otórgales un crédito exclusivo?					
¿El manual de créditos debe establecer productos crediticios para poder ser otorgados a los socios con calificación deficiente?					
¿Se debe implementar políticas de tratamiento especial para aquellos socios con calificación dudosa, para que no se retiren incentivándoles a ahorrar en la entidad financiera?					
¿Los asesores de crédito deben orientar y recomendar a los socios con calificación de pérdida a cumplir con sus obligaciones para que pueda seguir obteniendo préstamos?					
<b>Riesgo crediticio</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
¿La entidad financiera tiene tecnologías para determinar la verdadera capacidad de pago del socio sujeto a crédito?					
¿La entidad financiera ha implementado métodos para determinar las verdaderas condiciones de los créditos otorgados a los socios?					
¿Los asesores de créditos están en la capacidad de detectar el verdadero carácter de los socios para afrontar los créditos?					
¿La entidad financiera tiene un listado de todas las garantías válidas para otorgar los créditos?					
¿La entidad financiera tiene aplicativos informáticos que ayuden a los asesores a determinar el verdadero capital de los socios sujetos a crédito?					
<b>Cartera vencida</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
¿La gerencia general ha implementado una gerencia de cobranza administrativa en la entidad financiera?					
¿En la entidad financiera existe un manual de cobranzas y un plan anual de recuperación de la cartera vencida prejudicial?					
¿La entidad financiera cuenta con personal exclusivamente para el control, evaluación de la cobranza judicial?					

## Cuestionario de Morosidad

Se presenta un conjunto de interrogantes que ayudaran en una investigación, por lo que solicito a usted marcar con una (x) cualquiera de las opciones que se presentan.

Agradeciendo su disposición para llenar esta encuesta facilitando la información que será útil en la investigación.

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

<b>Variable: Morosidad</b>	<b>Escala de medición</b>				
<b>Cartera atrasada</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
¿Con qué frecuencia las colocaciones vendidas en su mayoría no son canceladas en su fecha de vencimiento?					
¿La entidad financiera cuenta con un alto porcentaje de créditos cuya recuperación se encuentra en cobranza judicial?					
<b>Cartera de alto riesgo</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
¿La calidad de activos se encuentra equilibrada y posee mantenimiento en todas las cuentas por cobrar?					
¿Con qué frecuencia las colocaciones vendidas se someten a un proceso de reestructuración, refinanciamiento y/o cobranza judicial?					
¿La entidad debe refinanciar los créditos otorgados a los clientes que han tenido dificultades en la capacidad de pago?					
¿El mayor porcentaje de créditos que otorga la entidad son aquellos que están sujetos a reprogramación y han sido aprobados en el proceso de reestructuración?					
<b>Cartera pesada</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
¿La entidad posee créditos deficientes que no le permite cobrar porque el deudor tiene una situación financiera débil?					
¿La entidad aplica la política de reducción de créditos dudosos a través de una evaluación crediticia más exhaustiva?					
¿Los créditos directos otorgados a los clientes son cancelados a tiempo sin reestructuración o refinanciamiento?					
¿La entidad presenta contingentes totales superiores a su patrimonio en efectivo?					

### Anexo 3: Confiabilidad Alfa de Cronbach

**Tabla 11**

*Confiabilidad de variable gestión de créditos*

<b>Estadística de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
.795	13

Nota: Elaboración propia tomado de SPSS

**Tabla 12**

*Confiabilidad de variable morosidad*

<b>Estadística de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
.782	10

Nota: Elaboración propia tomado de SPSS

## Anexo 4: Validación profesional

Validador 01: Mgtr. Pino García Geovanna Katherine

Variable *Gestión de Créditos*



### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario *Gestión de Créditos*". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Pino García Geovanna Katherine		
Grado profesional:	Maestría ( x )	Doctor	( )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional	( x )
Áreas de experiencia profesional:			
Institución donde labora:			
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	( )	
	Más de 5 años	( x )	
Experiencia en Investigación Psicométrica:	_____		

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario:
Autor:	Barragán Bósquez, Vicente Marcelo
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	10 min
Ámbito de aplicación:	Mayo 2023, Caluma (Ecuador)
Significación:	Cuestionario compuesto de 13 ítems en base a sus tres dimensiones con el objetivo de medir la variable gestión de créditos.

#### 4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión de créditos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación crediticia</li> <li>- Riesgo crediticio</li> <li>- Cartera vencida</li> </ul>	Hinostroza Hermoza (2021) quién define la gestión de créditos como una serie de directrices que guían el proceso para lograr objetivos en un plazo más corto, enfatizando la importancia de comprender el procedimiento de concesión de créditos y los indicadores de riesgo para aquellos involucrados en el proceso de obtención de crédito, basándose en directrices para lograr objetivos en un plazo establecido y depende de un conocimiento sólido del procedimiento de concesión de créditos y de la detección de riesgos crediticios.

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Gestión de créditos elaborado por Barraquán Bósquez, Vicente Marcelo en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*



1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:**

- Primera dimensión: Evaluación Crediticia
- Objetivos de la Dimensión: Procesa la información seleccionada que incluye si se acreditará al cliente y el monto solicitado.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calificación normal	1	4	4	4	-
Calificación con problemas potenciales.	2	4	4	4	-
Calificación deficiente	3	4	4	4	-
Calificación dudosa	4	4	4	4	-
Calificación de pérdida	5	4	4	4	-

- Segunda dimensión: Riesgo crediticio
- Objetivos de la Dimensión: Ubicar el riesgo dentro de parámetros accesibles.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad de pago	6	4	4	4	-
Comportamiento	7	4	4	4	-
Carácter	8	4	4	4	-
Colateral	9	4	4	4	-
Capital	10	4	4	4	-

- Tercera dimensión: Cartera vencida
- Objetivos de la Dimensión: Mencionar los términos de pago requeridos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cobranza administrativa	11	4	4	4	-
Cobranza Prejudicial	12	4	4	4	-
Cobranza Judicial	13	4	4	4	-

  
 Firma del evaluador  
 Cédula: 1206111567

## Variable Morosidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario Morosidad". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Pino García Geovanna Katherine
Grado profesional:	Maestría ( X )      Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( )      Social ( ) Educativa ( )      Organizacional ( X )
Áreas de experiencia profesional:	
Institución donde labora:	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
Experiencia en Investigación Psicométrica:	_____

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario:
Autor:	Barragán Bósquez, Vicente Marcelo
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	10 min
Ámbito de aplicación:	Mayo 2023, Caluma (Ecuador)
Significación:	Cuestionario compuesto de 10 ítems en base a sus tres dimensiones con el objetivo de medir la variable morosidad.

#### 4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Morosidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cartera atrasada</li> <li>- Cartera de alto riesgo</li> <li>- Cartera pesada</li> </ul>	Bravo Santana y Alcívar Moreira (2020) señalan que la morosidad es un riesgo inevitable en el sector financiero, que se mide mediante la cantidad de días de atraso en los pagos sin considerar factores como el comportamiento y las características de los clientes; aseguran que las instituciones financieras realizan un seguimiento estadístico de este riesgo.

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario *Morosidad* elaborado por *Barragán Bósquez, Vicente Marcelo* en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos bnde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:**

- Primera dimensión: Cartera atrasada
- Objetivos de la Dimensión: Referirse a créditos que se encuentran por vencer.


Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Colocaciones vendidas	1	3	3	3	-
Cobranza judicial	2	3	3	3	-

- Segunda dimensión: Cartera de alto riesgo
- Objetivos de la Dimensión: Referirse a socios con probabilidad de temas de atraso.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad de activos	3	4	4	4	-
Colocaciones vendidas	4	4	4	4	-
Cobranza refinanciada	5	4	4	4	-
Cobranzas reestructuradas	6	4	4	4	-

- Tercera dimensión: Cartera pesada
- Objetivos de la Dimensión: Referirse a los créditos vencidos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Créditos deficientes	7	4	4	4	-
Créditos dudosos	8	4	4	4	-
Perdida de créditos directos	9	4	4	4	-
Contingentes totales	10	4	4	4	-



Firma del evaluador  
Cédula: 1206111567

## Validador 02: Mgtr. Vera Flores Verónica Patricia

### Variable Gestión de Créditos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario Gestión de Créditos". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Vera Flores Verónica Patricia
Grado profesional:	Maestría ( x )    Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( )    Social ( ) Educativa ( )    Organizacional ( x )
Áreas de experiencia profesional:	
Institución donde labora:	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( x )
Experiencia en Investigación Psicométrica:	_____

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario:
Autor:	Barragán Bósquez, Vicente Marcelo
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	10 min
Ambito de aplicación:	Mayo 2023, Caluma (Ecuador)
Significación:	Cuestionario compuesto de 13 ítems en base a sus tres dimensiones con el objetivo de medir la variable gestión de créditos.



4. **Soporte teórico**

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión de créditos	- Evaluación crediticia - Riesgo crediticio - Cartera vencida	Hinostrza Hermoza (2021) quién define la gestión de créditos como una serie de directrices que guían el proceso para lograr objetivos en un plazo más corto, enfatizando la importancia de comprender el procedimiento de concesión de créditos y los indicadores de riesgo para aquellos involucrados en el proceso de obtención de crédito, basándose en directrices para lograr objetivos en un plazo establecido y depende de un conocimiento sólido del procedimiento de concesión de créditos y de la detección de riesgos crediticios.

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario *Gestión de créditos* elaborado por *Barraquán Bósquez, Vicente Marcelo* en el año *2023*. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:**

- Primera dimensión: Evaluación Crediticia
- Objetivos de la Dimensión: Procesa la información seleccionada que incluye si se acreditará al cliente y el monto solicitado.



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calificación normal	1	4	4	4	-
Calificación con problemas potenciales.	2	4	4	4	-
Calificación deficiente	3	4	4	4	-
Calificación dudosa	4	4	4	4	-
Calificación de pérdida	5	4	4	4	-

- Segunda dimensión: Riesgo crediticio
- Objetivos de la Dimensión: Ubicar el riesgo dentro de parámetros accesibles.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad de pago	6	4	4	4	-
Comportamiento	7	4	4	4	-
Carácter	8	4	4	4	-
Colateral	9	4	4	4	-
Capital	10	4	4	4	-

- Tercera dimensión: Cartera vencida
- Objetivos de la Dimensión: Mencionar los términos de pago requeridos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cobranza administrativa	11	4	4	4	-
Cobranza Prejudicial	12	4	4	4	-
Cobranza Judicial	13	4	4	4	-

  
 Firma del evaluador  
 Cédula: 0201720216  


## Variable Morosidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario Morosidad". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Vera Flores Verónica Patricia
Grado profesional:	Maestría ( X )    Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( )    Social ( ) Educativa ( )    Organizacional ( X )
Áreas de experiencia profesional:	
Institución donde labora:	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
Experiencia en Investigación Psicométrica:	_____

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario:
Autor:	Barragán Bósquez, Vicente Marcelo
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	10 min
Ámbito de aplicación:	Mayo 2023, Caluma (Ecuador)
Significación:	Cuestionario compuesto de 10 ítems en base a sus tres dimensiones con el objetivo de medir la variable morosidad.



#### 4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Morosidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cartera atrasada</li> <li>- Cartera de alto riesgo</li> <li>- Cartera pesada</li> </ul>	Bravo Santana y Alcívar Moreira (2020) señalan que la morosidad es un riesgo inevitable en el sector financiero, que se mide mediante la cantidad de días de atraso en los pagos sin considerar factores como el comportamiento y las características de los clientes; aseguran que las instituciones financieras realizan un seguimiento estadístico de este riesgo.

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario *Morosidad* elaborado por *Barragán Bósquez, Vicente Marcelo* en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:**

- Primera dimensión: Cartera atrasada
- Objetivos de la Dimensión: Referirse a créditos que se encuentran por vencer.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Colocaciones vendidas	1	3	3	3	-
Cobranza judicial	2	3	3	3	-

- Segunda dimensión: Cartera de alto riesgo
- Objetivos de la Dimensión: Referirse a socios con probabilidad de temas de atraso.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad de activos	3	4	4	4	-
Colocaciones vendidas	4	4	4	4	-
Cobranza refinanciada	5	4	4	4	-
Cobranzas reestructuradas	6	4	4	4	-

- Tercera dimensión: Cartera pesada
- Objetivos de la Dimensión: Referirse a los créditos vencidos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Créditos deficientes	7	4	4	4	-
Créditos dudosos	8	4	4	4	-
Perdida de créditos directos	9	4	4	4	-
Contingentes totales	10	4	4	4	-

  
 Firma del evaluador  
 Cédula: 0201720216  


Validador 03: Mgtr. García Meza Yolanda Paola

Variable Gestión de Créditos



### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario Gestión de Créditos". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	García Meza Yolanda Paola
Grado profesional:	Maestría ( x )    Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( )    Social ( ) Educativa ( )    Organizacional ( x )
Áreas de experiencia profesional:	
Institución donde labora:	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( x )
Experiencia en Investigación Psicométrica:	_____

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario:
Autor:	Barragán Bósquez, Vicente Marcelo
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	10 min
Ámbito de aplicación:	Mayo 2023, Caluma (Ecuador)
Significación:	Cuestionario compuesto de 13 ítems en base a sus tres dimensiones con el objetivo de medir la variable gestión de créditos.



4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión de créditos	- Evaluación crediticia - Riesgo crediticio - Cartera vencida	Hinostrza Hermoza (2021) quién define la gestión de créditos como una serie de directrices que guían el proceso para lograr objetivos en un plazo más corto, enfatizando la importancia de comprender el procedimiento de concesión de créditos y los indicadores de riesgo para aquellos involucrados en el proceso de obtención de crédito, basándose en directrices para lograr objetivos en un plazo establecido y depende de un conocimiento sólido del procedimiento de concesión de créditos y de la detección de riesgos crediticios.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Gestión de créditos elaborado por Barraquán Bósquez, Vicente Marcelo en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*



1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del Instrumento:**

- Primera dimensión: Evaluación Crediticia
- Objetivos de la Dimensión: Procesa la información seleccionada que incluye si se acreditará al cliente y el monto solicitado.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calificación normal	1	4	4	4	-
Calificación con problemas potenciales.	2	4	4	4	-
Calificación deficiente	3	4	4	4	-
Calificación dudosa	4	4	4	4	-
Calificación de pérdida	5	4	4	4	-

- Segunda dimensión: Riesgo crediticio
- Objetivos de la Dimensión: Ubicar el riesgo dentro de parámetros accesibles.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad de pago	6	4	4	4	-
Comportamiento	7	4	4	4	-
Carácter	8	4	4	4	-
Colateral	9	4	4	4	-
Capital	10	4	4	4	-

- Tercera dimensión: Cartera vencida
- Objetivos de la Dimensión: Mencionar los términos de pago requeridos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cobranza administrativa	11	4	4	4	-
Cobranza Prejudicial	12	4	4	4	-
Cobranza Judicial	13	4	4	4	-

Firma del evaluado:

Cédula: 020117383



## Variable Morosidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario Morosidad". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	García Meza Yolanda Paola	
Grado profesional:	Maestría ( X )	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( X )
Áreas de experiencia profesional:		
Institución donde labora:		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años ( X )	
Experiencia en Investigación Psicométrica:	_____	

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario:
Autor:	Barragán Bósquez, Vicente Marcelo
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	10 min
Ámbito de aplicación:	Mayo 2023, Caluma (Ecuador)
Significación:	Cuestionario compuesto de 10 ítems en base a sus tres dimensiones con el objetivo de medir la variable morosidad.



4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Morosidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cartera atrasada</li> <li>- Cartera de alto riesgo</li> <li>- Cartera pesada</li> </ul>	Bravo Santana y Alcívar Moreira (2020) señalan que la morosidad es un riesgo inevitable en el sector financiero, que se mide mediante la cantidad de días de atraso en los pagos sin considerar factores como el comportamiento y las características de los clientes; aseguran que las instituciones financieras realizan un seguimiento estadístico de este riesgo.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Morosidad elaborado por Barragán Bósquez, Vicente Marcelo en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente



1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:**

- Primera dimensión: Cartera atrasada
- Objetivos de la Dimensión: Referirse a créditos que se encuentran por vencer.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Colocaciones vendidas	1	3	3	3	-
Cobranza judicial	2	3	3	3	-

- Segunda dimensión: Cartera de alto riesgo
- Objetivos de la Dimensión: Referirse a socios con probabilidad de temas de atraso.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad de activos	3	4	4	4	-
Colocaciones vendidas	4	4	4	4	-
Cobranza refinanciada	5	4	4	4	-
Cobranzas reestructuradas	6	4	4	4	-

- Tercera dimensión: Cartera pesada
- Objetivos de la Dimensión: Referirse a los créditos vencidos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Créditos deficientes	7	4	4	4	-
Créditos dudosos	8	4	4	4	-
Pérdida de créditos directos	9	4	4	4	-
Contingentes totales	10	4	4	4	-

*Tarifa González*

*Rolando*  
Firma del evaluador  
Cédula: 0201177388

