



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

Proceso de evaluación crediticia y la morosidad percibidos por los
analistas de crédito en la Caja del Santa - Chimbote, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Sihuas Gonzales, Manuel Alexander (orcid.org/ 0009-0001-0965-7557)

ASESORES:

Dr. Casusol Morales, David Omar Fernando (orcid.org/0000-0002-7580-6573)

Mg. Aparicio Ballena, Jorge Alberto (orcid.org/0000-0001-7107-5964)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

CHIMBOTE - PERÚ

2023

DEDICATORA

A Dios, ser supremo que ilumina mis caminos y guía mis pasos.

A mi Esposa e hijos, quienes constituyen la razón para seguir afianzado mi formación profesional.

AGRADECIMIENTO

A los directivos, jefes, analistas y personal de la Financiera Caja de Santa, por haber contribuido con el desarrollo de la investigación, autorizando la aplicación de los instrumentos, así como el proporcionar información valiosa para la redacción de los resultados.

A los docentes del programa de Maestría que, durante estos años de preparación profesional, contribuyeron con sus conocimientos en este camino de fortalecimiento, de ellos me llevo grandes aprendizajes que me serán de provecho en el ejercicio profesional.

A mi asesor de tesis, el Doctor Casusol Morales, David Omar Fernando quien a través de sus enseñanzas y orientaciones ha marcado no solo el desarrollo del presente trabajo de investigación; sino también constituye el soporte profesional y de conocimiento para poder completar con éxito los procesos temáticos y metodológicos del estudio realizado; sin duda sus aportes profesionales y personales serán de mucha ayuda, mi infinito agradecimiento a su persona.



Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, APARICIO BALLENA JORGE ALBERTO, CASUSOL MORALES DAVID OMAR FERNANDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesores de Tesis titulada: "Proceso de evaluación crediticia y la morosidad percibidos por los analistas de crédito en la Caja del Santa - Chimbote, 2023", cuyo autor es SIHUAS GONZALES MANUEL ALEXANDER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11.00%, 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.

CHIMBOTE, 04 de Setiembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
APARICIO BALLENA JORGE ALBERTO DNI: 16475031 ORCID: 0000-0001-7107-5964	Firmado electrónicamente por: JAAPARICIOA el 04- 09-2023 10:38:58
CASUSOL MORALES DAVID OMAR FERNANDO DNI: 17636498 ORCID: 0000-0002-7580-6573	Firmado electrónicamente por: DOFCASUSOLM el 04-09-2023 13:44:22

Código documento Trilce: TRI - 0650767



Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, SIHUAS GONZALES MANUEL ALEXANDER estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Proceso de evaluación crediticia y la morosidad percibidos por los analistas de crédito en la Caja del Santa - Chimbote, 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
SIHUAS GONZALES MANUEL ALEXANDER DNI: 32962201 ORCID: 0009-0001-0965-7557	Firmado electrónicamente por: MSIHUASG el 09-08- 2023 16:07:56

Código documento Trilce: INV - 1273716

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población y muestra.....	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.4.1. Técnica	19
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES.....	35
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1

Percepción del proceso de evaluación crediticia en los analistas de crédito de la Caja del Santa23

Tabla 2

Percepción de la morosidad en los analistas de crédito de la Caja del Santa24

Tabla 3

Prueba de distribución de normalidad25

Tabla 4

Relación entre el proceso de evaluación crediticia y la dimensión cartera morosa25

Tabla 5

Relación entre el proceso de evaluación crediticia y la dimensión cartera vencida26

Tabla 6

Relación entre el proceso de evaluación crediticia y la morosidad27

RESUMEN

La presente investigación ha considerado como objetivo, determinar la relación entre el proceso de evaluación crediticia y la morosidad percibidos por los analistas de crédito en la Caja del Santa – Chimbote; asimismo, se estableció como hipótesis general, el proceso de evaluación crediticia se relaciona positiva y significativamente con la morosidad percibidos por los analistas de crédito; además, se consideró un tipo de investigación básica, con diseño no experimental – transversal – correlacional, siendo la población 37 trabajadores de las gerencias de crédito, misma cantidad para la muestra; como técnica asumió la encuesta, y como instrumento el cuestionario validado mediante juicio de expertos donde la confiabilidad indica 0,72 para el cuestionario de evaluación crediticia y 0,71 para el cuestionario de morosidad; los resultados indica que el proceso de evaluación crediticia es eficiente al 78,38 %, la percepción de la morosidad es calificada como gestión eficiente al 94,59 %; asimismo, el proceso de evaluación crediticia presenta relación positiva moderada con la morosidad al 0,674 del coeficiente de Spearman; en conclusión, el proceso de evaluación crediticia se relaciona positiva y significativamente con la morosidad con una significancia bilateral de 0,000 inferior al nivel 0,01.

Palabras clave: Proceso de evaluación crediticia, cartera morosa, cartera vencida, morosidad.

ABSTRACT

The present investigation has considered as objective, to determine the relationship between the credit evaluation process and the delinquency perceived by the credit analysts in the Caja del Santa - Chimbote; likewise, it was established as a general hypothesis, the credit evaluation process is positively and significantly related to delinquency perceived by credit analysts; In addition, a type of basic research was considered, with a non-experimental - transversal - correlational design, with the population being 37 workers from credit management, the same number for the sample; The survey was used as a technique, and the questionnaire validated by expert judgment as an instrument, where reliability indicates 0.72 for the credit evaluation questionnaire and 0.71 for the delinquency questionnaire; The results indicate that the credit evaluation process is efficient at 78.38%, the perception of delinquency is qualified as efficient management at 94.59%; Likewise, the credit evaluation process presents a moderate positive relationship with delinquency at 0.674 of the Spearman coefficient; In conclusion, the credit evaluation process is positively and significantly related to delinquency with a bilateral significance of 0.000 below the 0.01 level.

Keywords: Credit evaluation process, delinquent portfolio, overdue portfolio, delinquency.

I. INTRODUCCIÓN

Los sistemas financieros implementados en diversas partes del mundo desempeñan un rol primordial en el funcionamiento de economía nacional, regularizando los recursos financieros para generar oportunidades de negocio y de consumo; sin embargo, debido a factores que, por años han determinado la productividad de las financieras, los indicadores de morosidad aumentaron considerablemente, con el pasar del tiempo; lo cual es proporcional al número de personas que acceden a un crédito, que cada vez es mayor, pasando por procesos de evaluación crediticia que se hacen menos rigurosos (Aranguiz, et. al. 2018); en esa línea la investigación asumió como variables la evaluación crediticia y la morosidad.

Con relación a lo indicado se puede citar la afirmación, sobre la variable relacionada con el proceso de evaluación crediticia, planteada por los autores Aguirre et al. (2020) quienes mencionaron que, constituye un factor fundamental utilizado principalmente por las instituciones financieras para ejecutar análisis minuciosos de los antecedentes del potencial cliente, con la finalidad de determinar información valiosa del cliente para tomar una decisión; asimismo, conforme a lo señalado se debe indicar que la morosidad, es asumida como la situación en una persona, que incumple con los pagos obligatorios en su tiempo y forma (García, et. al. 2019); y es a partir de estas conceptualizaciones de las variables que se puede percibir la relación entre ambas.

Dentro de la realidad internacional se ubicaron países como México, que de acuerdo con el estudio realizado por Torres (2019) las instituciones financieras en años recientes han puesto en riesgo los créditos que desembolsan a sus usuarios, debido a que no consideran unos procesos exigentes de evaluación respectiva, lo cual según el autor disminuiría el nivel de riesgo. Dentro de una realidad más cercana, en Ecuador, según Pérez y Titelman (2018), el 70% de las financieras se ven expuesta a situaciones que afectan negativamente a su rentabilidad, muchos de sus clientes, debido a diversas circunstancias, no han podido sostener los ingresos declarados en el proceso de evaluación crediticia realizada, por tanto se ha generado retrasos en los pagos de sus cuotas acordadas, lo cual conlleva que

el índice de morosidad se incrementa de un 2% a 9.5%, viéndose la necesidad de refinanciar las deudas.

Al igual que lo descrito en el párrafo anterior, la problemática fue encontrada en Paraguay, que según señalan Flores, et. al. (2021), las financieras han optado por evaluar las consecuencias de la presencia de morosidad dentro de las entidades, estableciendo que se están afectando significativamente el cumplimiento de los objetivos institucionales, lo cual trae como resultado, la afectación del crecimiento de su rentabilidad.

Por tanto, se presentan los altos niveles de pérdidas económicas llevando muchas veces a la banca rota a la empresa, afectando no solamente a sus propietarios, sino también al personal que pierde su empleo (Orazi, et. al. 2019).

Dentro de la realidad nacional, en el Perú, Tineo y Pérez (2019) señalaron que, si bien las entidades financieras ubicadas en las distintas regiones han dado muestra de crecimiento económico; son pocas las que han implementado lineamientos para reducir los índices de morosidad que puedan presentarse; que consecuentemente, en un futuro afecte la rentabilidad. La situación descrita no excluye a entidades como el Banco Central de Reserva (BCR) que a finales del 2017 presentó un índice de morosidad de 3.5% siendo el principal factor identificado la desaceleración económica nacional; sin embargo, el capital con el que cuenta la entidad le permite hacer frente a esta realidad; situación distinta es la de las financieras que no cuentan con dicho respaldo (Tramontana, 2018).

En consecuencia, de la realidad vivida en el país, muchas de las entidades financieras, según indican Uriarte, et. al. (2019) se ven obligadas a aplicar estrategias, que les permite recabar información de la Central de Riesgos, base de datos que actualmente es de las más utilizadas, permitiendo informarse del historial crediticio de los clientes, de ese modo se puede tener mayor certeza de la aprobación del crédito, favoreciendo los procesos de evaluación respectiva, pero que no la hacen totalmente eficiente; sin embargo, en el Perú, hay entidades como el Banco de Crédito (BCP) que de acuerdo con Equilibrium Clasificadora de Riesgo S.A (2018), dicha entidad financiera que realiza rigurosos procesos de aprobación crediticia, consecuentemente la morosidad se ubica a nivel mínimo, los encargados

de las evaluaciones las realizan minuciosamente, con lo cual determinan si el prestatario pueda cumplir con las obligaciones que conlleva un préstamo.

Dentro de la realidad local se ubicó a la Financiera Caja del Santa, que se ha constituido en una empresa líder y de reconocimiento dentro de la región Ancash, en el norte del Perú, especialmente dentro del sector de la pequeña y microempresa; que para el desarrollo de sus actividades crediticias tiene su sede central en la ciudad de Chimbote, donde viene funcionando desde el año 1986, con presencia de diversas filiales; actualmente, cuenta con siete oficinas en Ancash, una en la Libertad, dos en Lima, sumando así un total de diez agencias.

La financiera, se encuentra regulada en su funcionamiento por el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP); se supervisa y controla por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), la Federación Peruana de Cajas Municipales (FEPCMAC) y además por la Contraloría de la República; sin embargo, ello no garantiza la eficacia en los servicios brindados, ya que los reportes brindados en los últimos años dan cuenta de dificultades relacionadas a la evaluación crediticia y los índices de morosidad de sus clientes, siendo el balance general de créditos al 28 de febrero del 2023, anexado al presente informe, el que indica que la Financiera Caja del Santa ha tenido un crédito vigentes de 81 353 millones , de los cuales 80 104 es en préstamos, 2 985 refinanciados y reestructurados; 6 214 atrasados, de los cuales 3 261 vencidos, y 2 953 en Cobranza Judicial; respecto a los índices de morosidad, el reporte indica que estos se distribuyen en morosidad de créditos otorgados a la mediana empresa 29,85 %, pequeña empresa 5,17 % a la microempresa 5.21 % de consumo 7,13 % y los créditos directos 6,86%, los porcentajes indican que la morosidad proviene de diversas fuentes, cuyo procesos de evaluación no se realizaron apropiadamente.

La situación descrita, determinó que los analistas tomen mayor interés en los procesos de evaluación de los prestatarios, pues se consideró que los procedimientos evaluativos, se muestran debilitados reduciendo su eficiencia; de otra parte se han planteado diversos mecanismos para la recuperación de créditos impagos, lo cual deja de lado la prestación de servicios a nuevos clientes; dicha situación problemática trae consecuencias negativas a la rentabilidad institucional,

siendo un obstáculo para alcanzar los objetivos financieros institucionales; esta situación no solo afecta la rentabilidad, sino también, quebranta la imagen con la que cuenta la institución financiera. De acuerdo a lo descrito, a partir de la evaluación de las variables seleccionadas se buscó determinar su relación y en base a ello plantear sugerencias que permitan reducir las dificultades vivenciadas.

En sentido de lo afirmado, para la ejecución del estudio, se asumió como problema el siguiente:

¿Cuál es la relación que existe entre el proceso de evaluación crediticia y la morosidad percibidos por los analistas de crédito en la Caja del Santa - Chimbote, 2023?

Asimismo, para darle el soporte a la investigación se tomaron en cuenta algunos aspectos sobre los cuales se justifica la realización del estudio; en esa línea, su justificación teórica radica en su aporte referido a los conocimientos estudiados (variables), en tal sentido, se buscó profundizar en los conocimientos respecto a los procesos de evaluación crediticia y la morosidad, tomando en cuenta enfoques conceptuales y teóricos sustentados en la operacionalización de las variables, datos a partir de los cuales se permite proponer acciones para reorientar los procesos hacia una óptima gestión financiera.

Asimismo, la investigación presenta un aporte práctico, considerando el punto de partida el diagnóstico que se obtuvo de ambas variables, recopilando datos objetivos y actuales respecto al proceso de evaluación crediticia y la morosidad, a partir de los cuales se pudo establecer estrategias a modo de recomendación buscando favorecer el desarrollo de procedimientos financieros, a través de propuestas que se alineen a los resultados y objetivos investigados; que deriven en beneficios para los usuarios y la financiera.

El estudio considera también un alcance metodológico, donde se asume que constituye un referente para futuras investigaciones, siendo su aporte los procedimientos, métodos, técnicas e instrumentos entorno a las variables evaluadas, con lo cual se establecieron conclusiones que pueden ser asumidas como puntos referenciales a otras investigaciones.

Considerando, lo antes señalado el objetivo que orientó el presente estudio es determinar la relación entre el proceso de evaluación crediticia y la morosidad percibidos por los analistas de crédito en la Caja del Santa - Chimbote, objetivo que se vio canalizado a través de los objetivos específicos que parten de establecer la percepción del proceso de evaluación crediticia en los analistas de crédito de la Caja del Santa; junto con establecer la percepción de la morosidad en los analistas de crédito de la Caja del Santa; posterior a ello, identificar la relación entre proceso de evaluación crediticia y la dimensión cartera morosa; así como, identificar la relación entre el proceso de evaluación crediticia y la dimensión cartera vencida.

Frente a estos objetivos se estableció como hipótesis general de investigación el proceso de evaluación crediticia se relaciona positiva y significativamente con la morosidad percibidos por los analistas de crédito en la Caja del Santa - Chimbote; mientras como hipótesis nula el proceso de evaluación crediticia no se relaciona positiva ni significativamente con la morosidad percibidos por los analistas de crédito en la Caja del Santa - Chimbote; siendo las hipótesis específicas: El proceso de evaluación crediticia se relaciona positiva y significativamente con la dimensión cartera morosa en la Caja del Santa; también, el proceso de evaluación crediticia se relaciona positiva y significativamente con la dimensión cartera vencida en la Caja del Santa.

II. MARCO TEÓRICO

En la formulación del marco teórico, las acciones realizadas por el investigador consideraron el análisis de diversas investigaciones y artículos científicos relacionados a las variables seleccionadas para el presente estudio; se incluyeron las siguientes:

Dentro de los estudios internacionales, se tomó en consideración el estudio realizado por Flores, et. ál. (2021) con el artículo científico realizado en Ecuador, que se planteó el objetivo de analizar las probabilidades de riesgo crediticio, considerando dentro de su propuesta metodológica el análisis estadístico, tipo inferencial, a través de la cual se asumió un modelo de regresión logística. Los resultados evidencian que las empresas de mayor liquidez son las más propensas al riesgo en proporción, así como al riesgo crediticio. Concluyen que se debería desarrollar un análisis de impacto financiero del riesgo crediticio; a través de métodos cuasi experimentales considerando las variables y elementos como son la planificación y administración de deudas por cobrar, tipos de regulaciones de puntaje de crédito, evaluación de prestatarios, auditoría de procesos, gestión de aversión al riesgo, entre otros.

López (2019) en su tesis de maestría relacionada al riesgo crediticio en la cartera de consumo respecto al sobreendeudamiento, que fue ejecutada en Guayaquil, cuyo enfoque metodológico fue cuantitativo correlacional, en una población conformada por 219 personas, se seleccionó una muestra de 79 personas a quienes se aplicó la encuesta mediante el cuestionario, donde el resultado indica que el riesgo de crédito del comprador se haya valorado como alto, del puntaje crediticio. Finalmente, se concluyó que las variables están definitivamente asociadas, deduciéndose que, al aumentar los puntos de endeudamiento, también aumentará la amenaza crediticia, por lo que para disminuir el peligro crediticio se tiene que disminuir el endeudamiento.

Ludovic, et. al. (2018) con el artículo científico denominado análisis de riesgo crediticio, en la ciudad de Concepción, Chile, estudio que tomo en cuenta un modelo crediticio orientado a disminuir el riesgo de crédito o incobrables; en ese sentido la metodología de la investigación incluyó la descripción de procedimientos evaluativos de los créditos a través de entrevistas a los profesionales, definiendo

las variables cuantitativas y cualitativas vitales a recoger en un método de gestión crediticia. Los resultados de la evaluación del puntaje crediticio propuesto muestran que el 82 % de créditos otorgados han pasado la etapa mínima de evaluación o aprobación restringida por medio del empleador. Concluyen los autores que un modelo de puntaje crediticio les otorga mayor flexibilidad y objetividad en la forma de gestión crediticia, permitiéndoles clasificar a los clientes que califican para el otorgamiento de los créditos y a las personas que sin duda ya no califican.

Dentro de la realidad nacional se consideró el aporte de Zevallos (2022) con el estudio realizado en Huancayo referido a la relación entre la gestión de riesgo crediticio y morosidad siendo su objetivo, establecer el nivel de relación existente entre las variables de estudio, bajo una metodología de tipo cuantitativa, con un diseño no experimental, con una población de trabajadores de 8 cajas de ahorro y crédito aplicándose un cuestionario para recoger información de las variables; de cuyos resultados se concluye en una reflexión que parte de la presencia de una relación vertical entre gestión de riesgo crediticio respecto a la presencia de morosidad en las financieras donde se realizaron los estudios.

Asimismo, se tuvo en cuenta a Vilca y Torres (2021), con su artículo publicado en Lima, relacionado al manejo del riesgo crediticio y la morosidad; donde estableció como objetivo determinar la relación que existe entre variables, bajo un enfoque cuantitativo, no experimental, de naturaleza descriptiva – correlacional con corte transversal, donde la muestra la integraron 122 trabajadores aplicándoseles una escala de estimación para riesgo crediticio y otra referida a morosidad, pudiéndose encontrar entre los resultados relaciones de tipo negativas de calidad moderada, que conllevaron a la aceptación de la hipótesis establecida, concluyéndose en la presencia de una relación significativa en las variables que formaron parte del estudio.

Del mismo modo, se acogió a Hinostroza (2021) a través del artículo titulado la gestión crediticia y la morosidad, realizado en la ciudad de Lima bajo un estudio descriptivo, para un enfoque cuantitativo no experimental, en una muestra conformada por 124 créditos vencidos en el año 2019. Los resultados evidencian incidencia de la gestión crediticia en la morosidad, al igual que la gestión crediticia muestra relación negativa respecto a la evaluación de créditos en una puntuación

de -0,023 en cuanto a condiciones de crédito. El autor estableció como conclusión que las condiciones crediticias tienen un efecto apreciable sobre la morosidad en la ubicación de microfinanzas del Banco, que tiene una relación amplia en puntaje por naturaleza negativa.

Así también, Villegas, et. al. (2020), presentaron el estudio referido a un plan de mejora del proceso de evaluación crediticia, teniendo como objetivo principal la mejora del proceso en la Cooperativa, en la ciudad de Parinacochas de la región Ayacucho, siendo la metodología de tipo no experimental descriptivo, el diseño descriptivo propositivo, como técnica utilizó la entrevista y el cuestionario para la recolección de datos, seleccionando como muestra a los diferentes funcionarios y administradores de las agencias de la cooperativa. Se concluye que el índice de morosidad alto en la Cooperativa se genera por la mala evaluación crediticia, la cual se genera por tener asesores de negocios no capacitados; asimismo, que la cooperativa no cuenta con procesos de recuperación de créditos, lo cual también influye en los altos índices de morosidad; del mismo modo, constituyen factores de morosidad los instrumentos de trabajo: fichas de productos desactualizadas.

Por su parte, Irigoin (2020) con la tesis de maestría denominada evaluación de créditos con la morosidad en clientes, en la ciudad de Pimentel, en la región de Lambayeque cuyo estudio tuvo una metodología descriptiva – correlacional para un diseño no experimental, su muestra la integraron 15 personas de la entidad, la encuesta ha sido la utilizada como técnica y el cuestionario como instrumento. Los resultados indicaron que puede haber una relación bastante marcada entre la evaluación del crédito con la morosidad del cliente para un valor Pearson de 0,828. Entre las conclusiones se indicaron que el personal desconoce el proceso de evaluación de créditos otorgados por la financiera, asimismo, que la mora de la microempresa no devenga intereses, por lo cual se asume que las políticas de cobranza no están siendo efectivas.

Asimismo, Pérez (2019) desarrolló la investigación sobre la evaluación crediticia y con el riesgo en el crédito, en la ciudad de Lima; siendo la metodología de estudio tipo descriptivo, de diseño correlacional, tipo análisis de caso con la intencionalidad de determinar el grado de relación, para lo cual se seleccionó de manera aleatoria una muestra de 272 créditos. Los resultados indicaron sobre la verificación que, si

existe una relación entre la evaluación crediticia y la probabilidad de crédito, porque la correlación es baja, igual a -0.36 . como conclusión de la investigación, se pudo establecer el grado de relación existente entre el sistema de evaluación crediticia y la amenaza del puntaje crediticio, lo que lo convierte en una contribución importante a la sostenibilidad del ahorro financiero y puntaje crediticio.

A nivel local se ubicó el aporte de Rosario (2018) con la tesis de maestría relacionada a la gestión de calidad de las políticas, realizada en la ciudad Huaraz, desarrollando una investigación correlacional de diseño no experimental transversal, para una muestra de 10 funcionarios de la cooperativa de distintas sedes aplicándoles la encuesta como técnica, con el instrumento de cuestionario; los resultados implican que la morosidad es producto de la pésima evaluación o en la falta de información de la normativa crediticia por parte de unos pocos funcionarios. Se pudo establecer como conclusión que, si los manuales o guías de cobertura del puntaje crediticio se utilizan con éxito, esto es, siendo rigurosos en la evaluación de los clientes que buscan acceso al puntaje crediticio, el riesgo de tener clientes con necesidad de crédito que no lo hacen cumplir con ciertas necesidades dentro de la evaluación crediticia se reduciría.

Sobre el enfoque teórico, dentro del aspecto financiero del estudio se consideró la teoría relacionada con el enfoque de calidad total, sobre lo cual, la International Organization for Standardization (ISO, 2015) citado en Gorotiza y Romero (2021), entidad máxima en temas de calidad, en la última publicación de la norma ISO 9001, refiere que “adoptar una gestión de la calidad constituye una estrategia que contribuye a mejorar el desempeño global y proporcionar una base sólida a las empresas y alcanzar la sostenibilidad” (p. 7); sustentando sus principios de gestión de calidad citados por la Norma ISO 9001, como el enfoque al cliente y su compromiso; al igual que, el enfoque de procesos, también la mejora continua, entre otros principios; algunos de los beneficios que el enfoque de calidad total genera se orienta a detectar errores a tiempo, evitar procesos repetitivos y aumentar la satisfacción de los clientes (Mansour, et. al. 2017).

Asimismo, se analizaron diversas concepciones en relación a las variables, en referencia a las concepciones para la variable Proceso de evaluación crediticia los autores Alcívar y Bravo (2020) señalan que permite descubrir si el comprador que

solicita la hipoteca tiene posibilidades para el cumplimiento de las responsabilidades asociadas al crédito solicitado, para lo cual es vital realizarlo adecuadamente, pensando desde sus ganancias hasta las pertenencias que posee. Así también, se tiene a Broseta (2018) quien menciona que evaluar los créditos a ser otorgados es el procedimiento realizado por los analistas responsables dentro de la entidad financiera con la finalidad de acopiar información necesaria para poder otorgar el crédito, de ese modo se determina si el cliente llega a cumplir o no con los requisitos para aprobarle el crédito.

Dentro de un sentido más amplio el crédito se explica como el compromiso de pago asumido por la persona que obtiene el préstamo, también se puede referir a éste como el compromiso económico (Golman y Bekerman, 2018). De igual modo, se entiende como crédito como la acción de tomar prestado un dinero en la actualidad con la finalidad de invertirlo y obtener una inversión mañana (Lozano, 2019). El crédito constituye una parte importante en el crecimiento de diversos tipos de negocio o para el cumplimiento de objetivos personales, pero muchos prestatarios tienen dificultades, considerando el hecho de que manipulan para exceder su restricción de deuda, por lo que es fundamental investigar sus ganancias personales y evaluar si tiene posibilidad de asumir el pago de los gastos dentro del tiempo acordado en sus respectivos pasatiempos (Bignozzi, et al. 2020).

De acuerdo con el Banco Central de Reserva del Perú (2017) el crédito viene a ser la “operación económica donde se presenta la predisposición al pago respecto a algún bien, servicio o dinero para el futuro” (p. 45). Por tanto, desde la investigación se asume para el puntaje crediticio, el financiamiento realizado en un cliente está relacionado con la venta de un producto o servicio, y la causa principal para otorgar puntaje crediticio, es generar y aumentar las ventas (Bobadilla, 2019).

Para realizar el proceso de evaluación crediticia es necesario el uso de estadísticas económicas es muy beneficioso dentro del análisis y control del crédito (Rojas et al. 2022) debido a que enfatiza poder definir las regulaciones de ingresos, inversiones y condiciones de pago; de la misma manera, identificando y gestionando el peligro de un dinero terrible adeudado, y posteriormente deja entrar para configurar las gestiones que permitan asegurar la recuperación de los fondos invertidos en dinero adeudado por cobrar (Márquez, et al. 2022).

En el caso de clientes nuevos o de créditos altos, la garantía es esencial para garantizar el pago; por otro lado, hay seguros que están siendo activados para asegurar que el crédito sea cobrado (Becerra et al, 2019). En cuanto a las características del financiamiento u otorgamiento del crédito, el autor García (2016) destaca, el plazo del puntaje crediticio debe estar relacionado a la inversión; observó que el puntaje crediticio debe estar acorde con el deseo del cliente; Además, la cantidad del puntaje crediticio debe ser acorde a la necesidad del consumidor y que el puntaje crediticio debe otorgarse individualmente, lo que debe ampliar los accionares independientes.

En lo que se refiere al análisis de crédito Rojas, et. al. (2022) mencionan que, para la aprobación de un crédito, se deben cumplir con métodos seguros por el motivo de estudiar los registros crediticios y la potencialidad del cliente para pagar el crédito solicitado, que puede completarse utilizando un carácter o personería jurídica, debiendo, los mismos, contar con variedad de fuentes de ingresos en las actividades que habitualmente despliegan, siendo éstas de fabricación y mercadeo de bienes o de servicios.

La evaluación de créditos de acuerdo con los autores Aguirre, et. al. (2020) debe considerar tres elementos importantes, éstos son los siguientes:

Primero el proceso de evaluación, que considera que el otorgamiento del crédito está ligado a encontrar formas para la toma de decisiones y gestión de los riesgos que se asumen con clientes que muestran una debilidad en la gestión de empresas, ante la ausencia de información contable, porcentaje de informalidad, ausencia de documentos que sustente las compras y ventas en su negocio (Clarke et al., 2020).

En ese sentido, el proceso de evaluación de créditos dispone como procedimiento (a) la captación y solicitud del cliente, a través de cual el cliente es acercado a la financiera, obteniéndose los datos para solicitar el préstamo; siendo los datos básico la cantidad de dinero a prestar y los plazos para el prestamos; luego (b) la aprobación crediticia, que se da posterior al haber finalizado la evaluación, lo cual deriva en aprobar el proceso en la solicitud presentada; de ese modo pasa a una instancia superior para su aprobación. Seguidamente se tiene (c) el desembolso crediticio, en esta parte se considera que la solicitud ha completado los niveles para aprobar y generar el crédito al cliente, en esta parte se tienen documentos como el

contrato, el cronograma de pago, siempre que sean necesarias, además de las firmas y huellas del cliente, la financiera hace la entrega de documentos válidos (Aguirre, et. al. 2020).

Como segundo elemento, se ubica el control y seguimiento, que de acuerdo con los autores hace referencia a las visitas periódicas realizadas por el analista o asesor de negocios al cliente o persona jurídica, que obtuvo el préstamo, de ese modo se obtiene una valoración real y actual del negocio, y, por lo tanto, la probabilidad de pagos al crédito otorgado (Aguirre, et. al. 2020). Si los asesores o analistas visitan con frecuencia al prestamista, se logra identificar opciones de negocios entre el cliente y la financiera.

Asimismo, si de las visitas se concluye que el cliente no podrá cumplir con el crédito asumido en términos claramente establecidos, el comité crediticio por sugerencia del analista puede tomar medidas de carácter especial de control que incluye: Incrementar garantías, para que mejore la factible de recuperar los créditos, a mediante disponibilidades de pago. Reducir la publicidad o cantidad de pagos acordados al mecenas, utilizando ya no renovar préstamos a corto plazo; entrando a tallar, los informes periódicos sobre el control del empleador y emplear un auditor como parte de la corporación económica (Flores y Naval, 2018).

El tercer elemento viene a ser el destino del crédito, en este caso el uso del destino puede variar y llegar a influir en la decisión crediticia de la financiera otorgante del crédito. Se debe considerar que cuando el crédito es utilizado para financiar el inventario, para la compra de dispositivos o para cubrir necesidades de capital de funcionamiento; puede asumirse facilidades de ruta ordinaria de interés industrial o también como un detalle habilitante de la explotación de una posibilidad estratégica (Chuke y Okeke, 2018). Los créditos, pero, también se pueden utilizar para la compra de acciones, pago de dividendos o financiamientos diferentes operaciones que elijan los accionistas de la organización, aunque, los referidos créditos se consideran de alto riesgo, porque su fin es beneficiar a los accionistas y no de la organización (Lozano, 2013 citado en Periche. et. al. 2020).

De acuerdo a las variaciones del destino del crédito se puede señalar (a) la adquisición de mercadería, que constituye un acuerdo interno en la contabilidad centrada en el aprovisionamiento realizado por la organización de diversos bienes

que serán comercializados posteriormente; también, se tiene (b) la ampliación del negocio, en este caso el crédito puede destinarse a la mejora del negocio ya sea para la compra de accesorios nuevos que favorecerán el negocio de este modo ser más competitivo dentro del mercado laboral que se desenvuelve, como tercera posibilidad se tiene (c) la compra de insumos, asumiendo que los insumos vienen a ser los bienes o productos empleados en la creación o producción de productos nuevos; dicha gestión de insumos es fundamental, ya que asegura la correcta producción dentro de la empresa prestataria y puede favorecer la reducción de costos (Periche, et al. 2020).

En cuanto a estrategias de recuperación de créditos morosos, según indican Akingunola, et. al. (2018) las estrategias son primero (a) la gestión preventiva: la cual se refiere a que una calificación crediticia no siempre es antisocial, pero puede existir la posibilidad de que se convierta en una calificación crediticia morosa. Para mantenerse alejado de este peligro, es muy importante aplicar la forma vital de comunicación con el usuario, que son mensajes a través de WhatsApp, correo electrónico, mediante llamadas o mensajes de texto (García, et. al. 2019).

Una segunda estrategia se denomina (b) Mora temprana, a través de la cual se debe utilizar la forma máxima de bajo costo para llevar a cabo las estrategias, el cual, puede utilizar cuando el puntaje crediticio en mora se ubica entre el primer o el día noventa, siendo necesario el uso de herramientas necesarias para evitar avisos de vencimientos (Georgios, 2019). La siguiente estrategia es denominada (c) Incumplimiento extrajudicial avanzado, se refiere a cuando la demora es superior a los 90 días, en esta situación se defiende que es muy satisfactorio cancelar ese cliente y hacer un control subcontratado. “Las acciones deben segmentarse en línea con la cartera, en especial al no poder ubicar al cliente, de ese modo los costos para la financiera son menores, aunque todavía el deudor puede acogerse a algún beneficio de pago” (Loeffler, 2020).

Una cuarta estrategia se denomina (d) Mora avanzada judicial, mediante la cual las acciones de recuperación del crédito pueden iniciar a partir de los 90 días con la intervención de estudios jurídicos o abogados de la financiera. “para los referidos asuntos, las acciones deberán ser efectivas evitando la prescripción de la deuda y poder recuperar el crédito” (Ngugi, et. al. 2017), paralelamente se pueden enviar

correos electrónicos, mensajes de texto, o mensajes whatsapp a los deudores, así como campañas a las cuales se acoja el deudor. Otra de las estrategias sería (e) la venta de cartera se considera esta cuando la deuda ha sobrepasado los 360 días y se agotaron todos los trámites, se ofrece la cartera (Orlova, 2020).

Sobre los conceptos referidos a morosidad de acuerdo con lo manifestado por Aladejebi (2019) la morosidad viene a ser la demora, que legalmente se denomina morosidad y por lo tanto se toma en consideración como mal pagador a la persona que no cumple con la responsabilidad respecto a sus obligaciones de pago; en consecuencia, es asumido como cliente en estado de mora cuando la obligación de pago se ha vencido y retrasado en su cumplimiento (Civelek, et. al. 2019).

Dentro del sistema financiero la morosidad viene a ser el incumplimiento o retraso de los pagos, que han llegado a su fecha de vencimientos, supuestamente utilizada en su auge y desarrollo empresarial, según indica la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS, 2015). Por su parte los investigadores Leal, et. al. (2018), en su estudio explican que el período de tiempo de morosidad proviene de una frase en el idioma español que tiene un impacto agradable en el oyente, sin importar un significado ahora no bueno. Es así, que un moroso viene a ser la persona física o jurídica reconocida como deudora. Dentro del campo legal, para ser reconocido como moroso debe tenerse desde ambas partes un documento reconocido por el deudor, donde se evidencie que está obligado a efectuar dichos pagos, siendo el de referencia el contrato (Uriarte, et. al. 2016).

Consecuentemente, a lo indicado se considera que el cliente está en mora cuando sus obligaciones de pago se encuentran vencidas y retrasadas en su cumplimiento. La morosidad del propio deudor no sugiere un incumplimiento definitivo, sino el cumplimiento vencido de la obligación; en ese sentido la consecuencia inmediata para el deudor es la acumulación de un pasatiempo en mora como reembolso de los daños ocasionados al acreedor por el aplazamiento en serie. En consecuencia, la atención o intimidación con la ayuda de la empresa comercial económica no es importante para que el cliente se vuelva antisocial y para la acumulación de intereses delictivos. La morosidad de una entidad refleja la no comisión de los créditos que sus clientes habían destinado a realizar, acumulando, al menos, 3

meses de impago. Siendo uno de los peligros mayores a los cuales se expone una financiera, si se aumenta considerablemente (Romero, et. al. 2017).

Sobre las dimensiones asumidas para esta variable se tiene (a) cartera morosa, donde la morosidad en palabras de Aladejebi (2019) viene a ser la imposibilidad de llegar a completar las exigencias legales u obligaciones contraídas previamente; en el caso del término mora, el mismo autor la señala como el retardo en el cumplimiento de la obligación, que incita el devengo de interés moratorios, lo que constituye para las financieras a adoptar mejores prácticas de otorgamiento de créditos, destacando entre las opciones más rigor en la evaluación de capacidad de los potenciales clientes y en las técnicas de recuperación crediticia. Dentro de este rubro, se considera moroso a la persona que incumple obligaciones contraídas junto al crédito al cual accedió.

La otra dimensión asumida es la (b) Cartera vencida, que según el mismo Aladejebi (2019) se refiere a la parte de los activos constituida por el uso de los archivos y en novedad con la ayuda de los créditos ahora no pagados dentro de la fecha programada. Asimismo, constituye una parte de los bienes colocados en dinero adeudado pendiente de cobro y con vencimiento en las fechas previstas, para lo cual requieren naturaleza legal para ser cobrado. Para la situación de cartera vencida, es necesario investigar y decidir las pautas a seguir para un método de crédito adecuado, analizando el cargo de morosidad de las diversas variedades de crédito que se brindan mediante el uso de la organización económica.

Como parte de esta dimensión se ubicó la mora generado por la deficiente labor de los colaboradores, que se orientan sobre la presión que tienen los analistas para alcanzar los objetivos, queriendo alcanzar resultados óptimos dentro de los plazos propuestos, lo cual tiene consecuencias en que no se realice una adecuada evaluación del crédito (Orazi, et al. 2020); también, se tiene como dificultad generadora de la morosidad, las deficiencias en la identificación de sus capacidades y obligaciones dentro del económico, lo que motiva a los empleados a otorgar crédito evaluado deficientemente, por falta de pericia de las funciones, principal la morosidad (Salamanca y Benitez, 2018).

Una siguiente posibilidad es el favoritismo al personal, en este caso dentro de las financieras, los responsables de la evaluación crediticia inicial se valen de su

cercanía a los miembros del comité que brinda la aprobación, lo cual eleva el nivel de confianza en éstos, dar la fuerza para el crecimiento de las carteras con clientes evaluados deficientemente y con potencial para ser morosos (Orazi, et. al. 2020).

Seguidamente se tiene al producto crediticio inadecuado, que tiene su raíz en la ignorancia de las peculiaridades de productos ofertados y las necesidades surgidas en el cliente ocasionando en financiamiento inadecuado del crédito, lo cual puede conllevar a que el cliente se vuelva moroso producto de una mala inversión (Siekelova et al., 2017)

También se puede citar la deficiente capacitación al personal, lo cual ocasiona que se encuentren desactualizados, considerando que en muchas ocasiones no leen las normas y políticas de la financiera, ocasionando deficiencias en sus funciones como el desconocer los procedimientos de identificación si el cliente es potencial moroso (Orazi, et. al. 2020).

Por último, se señalan las moras causadas por las deficiencias en el proceso de evaluación, siendo una de las primeras probabilidades (1) la evaluación crediticia basada en la garantía, considerando que en diversas oportunidades se otorga la importancia debida a la garantía de que el consumidor o su aval pueda apartarse; sin embargo no, se le da importancia a la posibilidad tarifaria y su solvencia moral del usuario, que tiene con el cumplimiento de la obligación asumida, otras de las posibilidades es (2) los créditos aprobados por amistad o parentesco, donde se señala que en ocasiones los evaluadores aprueban créditos a personas de su entorno familiar o amical, conllevando a que se incremente su morosidad, ya que son los créditos brindados sin evaluar la capacidad de pago; como tercera posibilidad se tiene (3) la escasa información que se posee del cliente, que, en ocasiones al buscar aumentar la cartera, en ocasiones se tiene como acción errónea el no realizar indagaciones sobre el cliente, dejándose tentar por las apariencias o por la presión de cumplir metas establecidas, descuidando la evaluación de la capacidad para realizar los pagos o solvencia moral, también no dar a conocer al cliente sobre la tasa de intereses, fechas de pago, etc; conllevando al otorgamiento de créditos inadecuados (Orazi, et. al. 2020 y Tramontana, 2018).

III. METODOLOGÍA

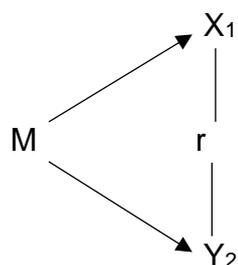
3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Los autores Sánchez, et. al. (2017) indican que la investigación, respecto a su tipología; ésta se determina según la información que pueda recolectar, así como el procedimiento estadístico; en este caso investigación básica, pues a través de las respuestas que se recoja de la muestra se pudo profundizar en el conocimiento de las variables y poder cumplir con los propósitos establecidos en los objetivos de establecer la relación entre las mismas, mediante procedimiento estadísticos descriptivos y no paramétricos.

3.1.2. Diseño de investigación

De acuerdo con los autores Hernández y Mendoza (2018) un diseño orienta el procedimiento desarrollado por la investigación; siendo para el presente estudio no experimental – transversal – correlacional, el mismo, que según indican sus procedimientos, que parte del diagnóstico de las variables sin manipularlas; para posteriormente establecer la relación entre ambas, en el caso del presente se estableció como gráfico:



M= muestra

X₁= variable evaluación crediticia

r = relación entre variables

Y₂= variable morosidad

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1 Evaluación crediticia

En consideración de los fundamentos teóricos analizados, es el procedimiento realizado por los analistas responsables dentro de la entidad financiera con la finalidad de acopiar información necesaria para poder otorgar el crédito al prestamista o solicitante (Broseta, 2018). La variable, indicada, teniendo en cuenta su operacionalización, fue evaluada mediante un cuestionario aplicado a los 37 trabajadores de las gerencias de crédito que laboran en las 3 agencias de la Financiera Caja Del Santa considerando ítems para las 3 dimensiones establecidas.

Entre los indicadores de proceso de evaluación se tienen los requisitos, las etapas a seguir, la calificación, el control y seguimiento, la aprobación; cuotas de pago, el destino del crédito, la compra de mercadería y la ampliación del negocio; teniendo como escala de medición la ordinal.

Variable 2 Morosidad

En palabras textuales de García, et. al. (2019) viene ser la medición de las situaciones en la que una persona, incumple con los pagos obligatorios en su tiempo y forma; según las obligaciones asumidas. La variable; en cuanto a su operacionalización fue evaluada mediante un cuestionario aplicado a los 37 trabajadores de las gerencias de crédito que laboran en las 3 agencias de la Financiera Caja Del Santa considerando ítems para las 2 dimensiones como son la cartera morosa y cartera vencida.

Entre los indicadores de cartera morosa se tiene a nivel de morosidad, retraso en los pagos, percepción de los intereses del crédito, la cartera vencida, el nivel de afectación a la institución, percepción de las políticas de cobranza y valoración del crédito, teniendo como escala de medición ordinal.

3.3. Población y muestra

Teniendo en consideración a los autores Hernández, et. al. (2017) la población la constituyen todos los sujetos elegidos como parte de un contexto determinado; eligiendo de ellos la muestra; comprendida por los 37 trabajadores de las gerencias de crédito que laboran en las 3 agencias de la Financiera Caja Del Santa (ver anexo 2) seleccionada teniendo como criterios de inclusión: Analista de créditos varones y mujeres que tenían como mínimo 6 meses en la institución, en el que se desarrolló la investigación y a quienes el investigador tenía acceso.

Respecto a la selección de la muestra, Sánchez, et. al. (2017) indican que puede ser elegido por una parte que represente a la población mediante métodos estadísticos; para la realización del presente estudio, dada la accesibilidad que se tiene a la totalidad de la población, se tomó en cuenta los 37 trabajadores señalados en el párrafo anterior; de ese modo se le consideró como muestra (Hernández et al., 2014).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

Según lo indican Hernández y Mendoza (2018) viene a ser el recurso que se aplica para la recolección de información, incluyendo observaciones, cuestionarios, encuestas y entrevistas, para el estudio actual, en su ejecución se consideró la “encuesta”, que según Baena (2017), los investigadores recolectan datos a través de los formularios señalados anteriormente (cuestionarios en este estudio).

3.4.2. Instrumento

Con base en lo anterior, sobre los instrumentos, Navarro, et. al. (2017) mencionan que “una herramienta como el instrumento de investigación es un recurso que brinda respuestas, preguntas debidamente sistematizadas o impresas” (p. 67), para este estudio se eligió como herramienta de recojo de información el cuestionario, que, para Hernández, et. al. (2017) son las preguntas presentadas en forma de juicios, enunciados o afirmaciones que van precedidas de una valoración de la unidad de análisis que manejan (Ver anexo 3).

3.4.3. Validez

Considerando que para las variables en estudio se elaboraron instrumentos, ambos estuvieron sujetos a juicio de expertos, según lo señala Hernández et al. (2017), con el fin de revisar las propuestas que sean consistentes con el tema propuesto y que los lineamientos sean claros y específicos, se incluyó la participación para ello a propósito de tres expertos que decidieron sobre la aprobación de ambos cuestionarios para su aplicación; siendo elegidos el Mg. Luis Alberto Vigo Bardales, con experiencia en metodología de la investigación; el Mg. Carlos Iván Pingo Lector y el Mg. Arquimidez Daniel Cueva Huaraz validadores afines a la formación profesional del investigador y de la maestría a obtener (Ver anexo 04).

3.4.4. Confiabilidad

Respecto a la confiabilidad del instrumento, establecen Hernández y Mendoza (2018), se realizó mediante la aplicación de una prueba piloto a un grupo de 15 sujetos con características similares a la unidad de análisis; de los datos recopilados se estableció el puntaje de confiabilidad considerando la tabla de evaluación de Alfa de Cronbach siendo 0,72 para el cuestionario de evaluación crediticia y 0,71 para el cuestionario de morosidad, en ambos casos son calificados como confiabilidad aceptable (ver anexo 05 y 06).

3.5. Procedimientos

La investigación durante su puesta en marcha asumió procesos como la elaboración de los instrumentos; seguido, de los procesos de validez y confiabilidad, bajo los parámetros establecidos por los métodos estadísticos indicados en el subtítulo anterior.

Luego, se aplicó la herramienta aprobada a la muestra, se administró la licencia por parte de la autoridad competente de la institución financiera seleccionada como sitio de la investigación y se notificó al sujeto de la muestra para obtener su aprobación. Para aplicaciones administrativas, a partir de la recolección de datos, se utilizó el software Excel 2016 y SPSS 26 para procesar la base de datos (Ver anexo 07) utilizando estadísticas descriptivas e inferenciales, para derivar resultados de sus tablas y gráficos, se derivaron resultados, conclusiones y

recomendaciones plasmadas en el presente informe de tesis, y que fueron comunicados en la sustentación final.

3.6. Método de análisis de datos

A partir de la aplicación de instrumentos al sujeto de la muestra o unidad de análisis, se diseñó la base para los datos en el programa informático de Excel 2016, la organización de los datos permitió aplicar la estadística descriptiva dando cumplimiento a las determinaciones realizadas en el estudio como primer y segundo objetivo específico, mostrar los resultados en tablas de frecuencia acumulada y frecuencia porcentual.

En el caso de las estadísticas inferenciales, primero usó el software SPSS 26 para determinar la distribución normal de las dos variables y, de acuerdo con los resultados, se determinó el uso estadístico el coeficiente de Spearman para identificar las relaciones entre las variables, la misma que se considera cuando ambas o una de las variables no tienen distribuciones normales (Hernández y Mendoza, 2018).

3.7. Aspectos éticos

Referente a los propósitos determinados en la investigación se asumieron aspectos éticos que a continuación se describen:

Originalidad, consistente con hacer uso de estándares técnicos de escritura establecidos por la Universidad, así como las Reglas de Escritura por Paráfrasis, Cita y Referencia (APA) como se indica en la séptima edición, esto se verificó en los resultados del programa Turnitin.

Consentimiento informado, se realizaron trámites con las autoridades financieras, se investigó la situación y se obtuvieron el permiso de los directivos; así mismo, se notificó al sujeto de la muestra y se obtuvieron su permiso para proporcionar los datos requeridos por el instrumento.

Confidencialidad de la información, asumiendo que el procesamiento de los datos solo se utilizó con fines de investigación, los datos de los informantes se mantuvieron estrictamente confidenciales para que los datos de los encuestados permanezcan anónimos y se procesen mediante códigos.

Beneficio, este principio se incluyó de acuerdo con el propósito del estudio, a saber, establecer relación entre variables que conducen a los resultados del método propuesto y su implementación, con el objetivo de mejorar la realidad contextual y la temática involucrada en la financiera en la cual se realizó la encuesta en la vida institucional.

IV. RESULTADOS

La investigación se orientó a evaluar la relación entre el proceso de evaluación crediticia y la morosidad considerando la percepción de los analistas de crédito en la Caja del Santa de la ciudad de Chimbote; para lo cual se aplicó 2 cuestionarios, recogiendo información de ambas variables, las cuales, después de su procesamiento permiten presentar el estado actual de las mismas, así como conocer los valores de relación, tomando en cuenta los objetivos e hipótesis establecidas.

4.1. De la variable evaluación crediticia

Tabla 1

Percepción del proceso de evaluación crediticia en los analistas de crédito de la Caja del Santa

Dimensiones / Variable	Deficiente		Regular		Eficiente		Total	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Proceso de evaluación	0	0	4	10,81	33	89,19	37	100
Control y seguimiento	0	0	8	21,62	29	78,38	37	100
Destino del crédito	7	18,92	19	51,35	11	29,73	37	100
Evaluación Crediticia	0	0	8	21,62	29	78,38	37	100

Nota: Datos tomados de la base de datos del cuestionario de evaluación crediticia

De acuerdo con los datos presentados en la tabla 1 referidos a la percepción del proceso de evaluación crediticia en los analistas de crédito de la Caja del Santa, se puede observar que la dimensión proceso de evaluación presenta nivel regular para el 10,81 % de la muestra y es eficiente para un 89,19 %; mientras que, para la dimensión, control y seguimiento es percibido como regular para el 21,62 % y como eficiente para el 78,38 %; en el caso de destino del crédito el 18,92 % la percibe como deficiente; el 51,35 % como regular y el 29,73 % como eficiente; en suma, la misma tabla muestra que la variable evaluación crediticia evidencia un 21,62 %

para el nivel regular; y un 78,38 % como eficiente; desde lo analizado se puede Interpretar que la variable evaluada presenta alto nivel de eficiencia según es percibido por los propios analistas de crédito de la Caja del Santa.

4.2. De la variable Morosidad

Tabla 2

Percepción de la morosidad en los analistas de crédito de la Caja del Santa

Dimensiones / Variable	Deficiente		Regular		Eficiente		Total	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Cartera morosa	0	0	3	8,11	34	91,89	37	100
Cartera vencida	0	0	7	18,92	30	81,08	37	100
Morosidad	0	0	2	5,41	35	94,59	37	100

Nota: Datos tomados de la base de datos del cuestionario de morosidad

Tomando en cuenta los datos ubicados en la tabla 2 relacionados a la percepción de la morosidad en los analistas de crédito de la Caja del Santa, se puede señalar que la dimensión cartera morosa es calificada como una gestión regular para el 8,11 % de la muestra y como eficiente para el 91,89 %; mientras que, la dimensión, cartera vencida, se califica como gestión regular para el 18,92 % y como eficiente para el 81,08 %; en el caso de la variable Morosidad, la misma tabla muestra que 5,41 % califica su gestión como regular; y el 94,59 % la señala como eficiente; a partir de lo analizado se puede interpretar que la variable evaluada se desarrolla a través de una gestión altamente eficiente, de acuerdo a la calificación hecha por los propios analistas de crédito de la Caja del Santa.

4.3. De la relación entre las variables

Tabla 3

Prueba de distribución de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Evaluación crediticia	,135	37	,088	,936	37	,036
Morosidad	,242	37	,000	,868	37	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Datos provenientes del análisis estadístico en el software SPSS 26.0

En consideración de los datos emitidos por el programa estadístico SPSS 26.0 respecto a la distribución de normalidad en las variables, la tabla 3 indica los resultados en la prueba Shapiro-Wilk, que en esta investigación, es asumida por tratarse una muestra menor a 50 sujetos, los datos cuantitativos presentes para evaluación crediticia $p = ,036 < 0,05$ y para morosidad $p = 0,000 < 0,05$ por consiguiente se asume que las resultantes no evidencian una distribución normal y recomendable el uso estadístico del coeficiente de Spearman.

Tabla 4

Relación entre el proceso de evaluación crediticia y la dimensión cartera morosa

	Coeficiente de correlación	Cartera morosa
	Rho de Spearman	,591**
Evaluación crediticia	Sig. (bilateral)	,000
	N	37

** Correlación significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Datos provenientes del análisis estadístico en el software SPSS 26.0

De acuerdo con los datos presentados en la tabla 4 referidos a los resultados para la relación entre el proceso de evaluación crediticia y la dimensión cartera morosa la información proveniente del software SPSS 26.0 señala un valor en el coeficiente

de Spearman de 0,591 calificada como positiva moderada; la misma tabla muestra un valor de significancia bilateral de 0,000 inferior al nivel 0,01 con lo cual se establece como válida la hipótesis planteada indicando que el proceso de evaluación crediticia se relaciona positiva y significativamente con la dimensión cartera morosa en la Caja del Santa.

Tabla 5

Relación entre el proceso de evaluación crediticia y la dimensión cartera vencida

	Coeficiente de correlación	Cartera vencida
	Rho de Spearman	,597**
Evaluación crediticia	Sig. (bilateral)	,000
	N	37

** Correlación significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Datos provenientes del análisis estadístico en el software SPSS 26.0

Según la información presentada por la tabla 5 referida al análisis de la relación entre el proceso de evaluación crediticia y la dimensión cartera vencida los datos provenientes del software SPSS 26.0 indican un valor en el coeficiente de Spearman de 0,597 calificado como positiva moderada; en la misma tabla se muestra un valor de significancia bilateral de 0,000 inferior al nivel 0,01 con lo cual se asume como válida la hipótesis planteada indicando que el proceso de evaluación crediticia se relaciona positiva y significativamente con la dimensión cartera vencida en la Caja del Santa.

Tabla 6*Relación entre el proceso de evaluación crediticia y la morosidad*

	Coeficiente de correlación	Morosidad
	Rho de Spearman	,674**
Evaluación crediticia	Sig. (bilateral)	,000
	N	37

** . Correlación significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Datos provenientes del análisis estadístico en el software SPSS 26.0

De acuerdo con los datos presentados en la tabla 6 concernientes a los resultados para la relación entre el proceso de evaluación crediticia y la morosidad, la información proporcionada por el software SPSS 26.0 señala un valor en el coeficiente de Spearman de 0,674 calificado como positiva moderada; en la misma tabla se muestra un valor de significancia bilateral de 0,000 inferior al nivel 0,01 con lo cual se asume como válida la hipótesis planteada indicando que el proceso de evaluación crediticia se relaciona positiva y significativamente con la morosidad en la Caja del Santa.

V. DISCUSIÓN

En la actualidad los sistemas económicos de distintas entidades financieras se ven expuesta a los problemas sociales propios de la coyuntura política, de emergencia sanitaria, desabastecimiento de alimentos entre otros, lo que genera inestabilidad en las dichas organizaciones; es por ello, que en la presente investigación se analizaron dos aspectos importantes como son el proceso de evaluación crediticia y la morosidad, a fin de establecer su estado actual y relación entre las mismas, según es percibida por los analistas de crédito de la Caja del Santa, los resultados son presentados y discutidos en los siguientes párrafos:

Referente al primer objetivo específico que se orientó al reconocimiento de la percepción del proceso de evaluación crediticia de parte de los analistas de crédito de la Caja del Santa, los resultados hallados indican que la dimensión proceso de evaluación presenta un nivel eficiente para el 89,19 % de la muestra; mientras que, la dimensión, control y seguimiento es percibido como eficiente en un 78,38 %; la dimensión destino del crédito se percibe como regular para el 51,35 % y en el caso de la variable un 78,38 % de los sujetos la califican como eficiente; por lo presentado se entiende que el proceso en cuestión está siguiendo los lineamiento de análisis establecidos por la organización, siendo los analistas de crédito los responsables de su cumplimiento; los datos dan cuenta de un proceso que cumple los criterios en su etapa de evaluación, control y seguimiento; sin embargo, también muestran que se deben evaluar modificaciones en cuanto al destino para el cual se otorga el crédito, que de acuerdo a experiencia propia, en muchas ocasiones lo declarado no concuerda con la inversión que realiza el prestamista.

Frente a lo manifestado en los hallazgos, la investigación realizada por Irigoin (2020) asume que para mantener niveles altos de la evaluación crediticia es necesario que el personal conozca claramente el proceso de evaluación de créditos otorgados por la financiera, de igual modo, se debe prestar atención a que el nivel de mora de la microempresa no devenga intereses, debiéndose asumir políticas de efectivas en cada uno de los procesos que se establezcan, tal como muestran los resultados del presente estudio; afirmación, que, además, se pueden ver fortalecido con lo concluido por el estudio realizado por Rosario (2018) quien sostiene que los

manuales o guías de cobertura del puntaje crediticio contribuyen al éxito del proceso de evaluación de los clientes; de esa manera, enfatiza el investigador, que el riesgo de tener clientes con necesidad de nuevos crédito se ve reducidos; asumiendo por tanto, lo indicado por Rojas, et. al. (2022) que en marco teórico sostiene que el proceso de evaluación crediticia debe ir acompañado del análisis estadístico de la situación económica del cliente, determinando si es muy beneficioso y pueda otorgársele el crédito; de igual modo, no se debe desestimar la responsabilidad del analista, tomando a bien lo expresado por Broseta (2018) quien refiere que la evaluación de créditos constituye un procedimiento responsable dentro de la entidad financiera con la finalidad de acopiar información necesaria que reduzca los valores de morosidad.

Respecto a los resultados para el objetivo referido al reconocimiento de la percepción de la morosidad de parte de los analistas de crédito de la Caja del Santa, la data presentada muestra que la dimensión cartera morosa es calificada como gestión eficiente para el 91,89 %; mientras que, la dimensión, cartera vencida, se califica como gestión eficiente para el 81,08 %; en el caso de la variable Morosidad, la misma tabla muestra que el 94,59 % la señala como eficiente; a partir de los datos resultantes se puede manifestar que la variable evaluada presenta una gestión altamente eficiente, que recaen en los reportes trimestrales de la financiera; ello, debido a las previsiones asumidas por los propios analistas de crédito, en salvaguarda de los fondos con los que cuenta la financiera, garantizando su vigencia frente a organización que se constituyen como competencia, haciendo de ésta una empresa que brinda las garantías para los inversionistas y que cumple las expectativas de los prestamista, orientada por su visión y misión establecida por sus directivos.

Asimismo, en complemento de las afirmaciones presentadas, en el estudio realizado por Flores, et. al. (2021) los investigadores, señalan que para fortalecer la gestión de la morosidad, la cual se evidencio en el presente estudio, debe evaluarse el impacto financiero del riesgo crediticio; es decir, realizar la planificación y administración de deudas por cobrar, tipos de regulaciones de puntaje de crédito, evaluación de compradores, auditoría de procesos, gestión de aversión al riesgo, entre otros, que deriven en la recuperación del activo de la empresa; con la finalidad

de que los porcentajes de morosidad no sean desfavorables, alcanzando puntuaciones como las presentadas en la esta investigación; en ese sentido una adecuada previsión resulta favorable; tal como lo menciona Hinostroza (2021) quien concluye en su investigación, que las condiciones crediticias tienen un efecto apreciable sobre la morosidad; la misma que se muestra a favor de la financiera; en lo cual se muestra similar a la presente; de igual modo, se deben desarrollar dentro de la financiera gestiones que permitan asegurar la recuperación de los fondos invertidos en dinero adeudado por cobrar, según lo expresa Márquez, et. al. (2022), asumiéndose, que dentro de la organización, la morosidad refleja uno de los peligros mayores a los cuales se expone una financiera, llevándola incluso a la quiebra, si se aumenta considerablemente, afirma Romero, et. al. (2017); debiéndose fortalecer la labor del analista en cuanto seguimiento del beneficiario, con la idea clara que es asumido a un cliente en estado de mora cuando la obligación de pago se ha vencido y retrasado en su cumplimiento (Civelek, et. al. 2019).

Con referencia al objetivo específico tres que se orientó al reconocimiento de la relación entre proceso de evaluación crediticia y la dimensión cartera morosa, considerando el análisis cuantitativo realizado por del software SPSS 26.0 el coeficiente de Spearman presenta un valor de 0,591 calificándola como relación positiva moderada; esos mismos datos presentados muestran un valor de significancia bilateral de 0,000 inferior al nivel 0,01 a partir del cual se establece como válida la hipótesis donde se considera que el proceso evaluativo del crédito se relaciona positiva y significativamente con la dimensión cartera morosa en la Caja del Santa; puntuaciones con lo cual se confirma la apreciación deducida los hallazgos en la evaluación realizada a cada una de las variable, pues, un nivel eficiente presenta tiene su sustento en el trabajo coordinado y con previsión de las consecuencias previniendo los riesgos en la gestión de la financiera, no es en vano el nivel de aceptación en las medianas y pequeñas empresas quienes depositan su confianza en la gestión de la organización.

Además de lo indicado, hay tomar en cuenta que los resultados de la presente investigación indican una relación positiva, favorable a la gestión que se realiza en la financiera, de modo que se puede indicar que hay similitud con los resultados de

Vilca y Torres (2021), quien en su conclusión menciona que se rechaza la hipótesis nula, dando cuenta de una relación significativa entre gestión de riesgo crediticio y la morosidad; dentro de ésta última, la dimensión en esta parte evaluada, cartera morosa; definitivamente, el riesgo en la entidad es bajo, dadas las puntuaciones analizadas; es claro que los analistas de crédito se encuentran comprometidos con la visión de la financiera; además, se debe sumar lo concluido por López (2019) quien también, sostiene que las variables evaluadas están definitivamente asociadas, lo que desde la percepción del investigador que al reducir los puntos de endeudamiento, también se ven reducidas las amenazas crediticia, por lo que para disminuir el peligro crediticio se tiene que disminuir los valores de morosidad; considerando que es fundamental, según lo indica Bigozzi, et. al. (2020) el investigar las ganancias personales del cliente, y evaluar si son suficientes para cubrir dichos gastos dentro del tiempo acordado, de ese modo garantizar que no se convierta en moroso; ya que como lo refiere en sus palabras Aladejebi (2019) un cliente en cartera morosa, es aquel que se encuentra en imposibilidad de llegar a completar las exigencias legales u obligaciones contraídas previamente, por tanto no podrá cumplir con los pagos que tengan pendientes o que haya dejado de realizar.

Respecto a los resultados para el objetivo específico cuarto establecido para evaluar la relación entre el proceso de evaluación crediticia y la dimensión cartera vencida el software SPSS 26.0 muestra datos que indican que el coeficiente de Spearman presenta un valor de 0,597 que es calificado como relación positiva moderada; esos mismos resultados muestran un valor de significancia bilateral de 0,000 inferior al nivel 0,01 con lo cual es asumida como válida la hipótesis donde se indica que el proceso de evaluación crediticia se relaciona positiva y significativamente con la dimensión cartera vencida; hallazgos que a la luz de la experiencia se pueden señalar como positivos para la financiera, favoreciendo los objetivos que se han trazado a corto y largo plazo, asimismo se constituyen en atractivos para los empresarios, micro empresarios, y personas con negocios independiente, pues en la actualidad, el país, en especial la región es calificada como corrupta, alejando la inversión; una muestra de ellos son últimos alcaldes de la municipalidad provincial del Santa, entidad ligada a la financiera, quienes al

culminar sus periodo de gestión han terminado presos o afrontando procesos judiciales.

A lo indicado anteriormente, se puede añadir que la relación ubica en el objetivo evaluado, es favorable para ambas variables, indicando una adecuada gestión de quienes laboran en la financiera; sin embargo, esto no tiene que llevar al conformismo dentro de la organización; muy por el contrario, debe generar compromisos asumiendo patrones de gestión; es allí donde se coincide con lo expresado por Ludovic, et. al. (2018) quien en su estudio estableció como conclusión que cuando una financiera asume un modelo de puntaje crediticio, les va a permitir otorgar mayor flexibilidad y objetividad en la forma de gestión crediticia, permitiéndoles clasificar a los clientes, evitando la afectación de los créditos; por tanto los resultados, ubicados, deben propiciar acciones de análisis y reflexión en los gestores de la organización; en ese sentido, Pérez (2019) en su estudio pudo establecer relación entre el sistema de evaluación crediticia y la amenaza del puntaje crediticio, con valores positivos, contribuyendo así de forma importante a la sostenibilidad de las cooperativas de ahorro financiero y puntaje crediticio; asimismo, no hay que dejar pasar lo afirmado por Gorotiza y Romero (2021), que al referirse a sistema de gestión en el manejo de los créditos, constituye una estrategia que contribuye no solo a mejorar los estados financieros de la organización, una base sólida a las empresas y alcanzar la sostenibilidad; de igual modo, Rojas, et. al. (2022) mencionan que, para contar con un modelo crediticio que evite los incrementos de la morosidad, la financiera debe asegurarse de contar con métodos seguros que favorezcan los créditos y potencien al cliente; de modo este se reconozca como deudor con responsabilidades contraídas, y se muestre predispuesto a efectuar dichos pagos, en cumplimiento del contrato firmado al obtener el préstamo (Uriarte, et. al. 2016).

Finalmente, se discuten los resultados referentes al objetivo general que la investigación estableció, con la intención de determinar la relación entre el proceso de evaluación crediticia y la morosidad, los datos proporcionados por el software SPSS 26.0 presentan un valor en el coeficiente de Spearman de 0,674 el cual es asumido como positivo moderado en la relación evaluada; esos mismos datos, indican un valor de significancia bilateral de 0,000 que resulta ser inferior al nivel

0,01 lo cual conlleva a asumir como válida la hipótesis donde el proceso de evaluación crediticia se relaciona positiva y significativamente con la morosidad en la Caja del Santa; este hallazgo no dista de la apreciación inicial que se tenía desde el planteamiento del problema frente a las observaciones y experiencias empíricas del investigador, el cual tomaba como referencia las distintas realidades que vivencia las financieras de la localidad, que en los últimos años se han visto expuesta y atraídas por los problemas socio políticos de la sociedad, en especial en los años de aislamiento social producto de la presencia del Covid 19; lo que conllevó entre los años 2020 y 2021 a grandes pérdidas económicas, el despido o reducción de personal, denuncias entre otros generados por la propia necesidad de sobrevivencia de la financiera, que realidad que dista los resultados objetivos para la financiera Caja del Santa.

Lo presentado anteriormente, debe constituir un punto de reflexión en la organización, asumiendo un análisis de los puntos débiles, aprovechando la relación encontrada entre las variables; en lo cual, se está de acuerdo con lo indicado por Zevallos (2022) quien como parte de sus conclusiones refuerza la idea de procesos de reflexión en las organización, a partir de la existencia de relaciones como se muestran en los resultados; tanto para la gestión de riesgo crediticio, así como para la morosidad en las cajas municipales; de igual manera, hay que considerar lo expresado por Villegas, et. al. (2020), quienes en sus conclusiones hace un llamado de atención a las diversas entidades financieras, sosteniendo que el índice de morosidad alto se genera por la mala evaluación crediticia, la cual se genera por tener asesores de negocios no capacitados; por tanto, se constituye en un criterio previo a la evaluación de los créditos, la preparación de los responsables del referido procedimiento; además señala se pueda integrar, procesos de recuperación de créditos, evitando así, los altos índices de morosidad.

En sintonía con lo afirmado anteriormente, Alcívar y Bravo (2020) señalan que el desarrollo de un proceso de evaluación crediticio favorable hay que tomar en cuenta la capacidad que debe tener el potencial cliente para cumplir con las responsabilidades asociadas al crédito solicitado, para lo cual es vital realizarlo adecuadamente, siendo minucioso en el análisis del perfil de cliente de la financiera, de ese modo los porcentajes de morosidad se mantienen en blanco, tal

cual se evidencia en los resultados que sucede en la financiera Caja del Santa; asimismo, tener en cuenta la familiaridad creada entre el analista y el cliente, la cual se debe respaldar en una comunicación frecuente, antes, durante y después del otorgamiento del prestamos; por tanto es muy importante aplicar la forma vital de comunicación con el usuario, a través de mensajes WhatsApp, correo electrónico, mediante llamadas o mensajes de texto, según recomienda García, et. al. (2019) ya que, dentro de la organización el garante es importante para el cumplimiento de las obligaciones contraídas por el prestamista o beneficiario del crédito.

VI. CONCLUSIONES

Primera

Los analistas de crédito en la Caja del Santa perciben que el proceso de evaluación crediticia tiene relación positiva moderada con la morosidad sustentada en un valor 0,674 según el coeficiente de Spearman; asimismo, se indica un valor 0,000 de significancia bilateral, a partir de la cual se acepta como válida la hipótesis que el proceso de evaluación crediticia se relaciona positiva y significativamente con la morosidad.

Segunda

La percepción de la evaluación crediticia de parte de los analistas de crédito de la Caja del Santa, indica que la dimensión proceso de evaluación al igual que control y seguimiento se perciben como eficientes con un porcentaje superior a las tres cuartas partes de la muestra; a diferencia de la dimensión destino del crédito que se percibe como regular para un poco más de la mitad de los sujetos y en el caso de la variable, es calificada como eficiente.

Tercera

La percepción de la morosidad de parte de los analistas de crédito de la Caja del Santa califica a las dimensiones establecidas como son cartera morosa y cartera vencida como gestión eficiente por casi la totalidad de la muestra; mientras que, en el caso de la variable Morosidad, es calificada como eficiente en un alto porcentaje.

Cuarta

El proceso de evaluación crediticia presenta una relación positiva moderada con la dimensión cartera morosa, sustentada en una puntuación de 0,591 establecida por el coeficiente de Spearman; asimismo, el mismo estadístico, presenta un valor de significancia bilateral de 0,000 del cual se asume como válida la hipótesis que indica que el proceso de evaluación crediticia se relaciona positiva y significativamente con la dimensión cartera morosa en la Caja del Santa.

Quinta

El proceso de evaluación crediticia presenta relación positiva moderada con la dimensión cartera vencida sustentada en una puntuación de 0,597 establecida por el coeficiente de Spearman; asimismo, el estadístico indica un valor de significancia bilateral de 0,000 del cual se asume como válida la hipótesis que el proceso de evaluación crediticia se relaciona positiva y significativamente con la dimensión cartera vencida.

VII. RECOMENDACIONES

- A la Gerencia de Créditos Caja del Santa se sugiere integrar en la gestión de la financiera, procesos y sistemas de recuperación de créditos, que fortalezcan la relación positiva entre variables evaluadas, que conlleven a la organización a alcanzar el liderazgo establecido en la visión; asimismo, se sugiere, asumir decisiones junto a los analistas de créditos, orientadas a mejorar el proceso de evaluación crediticia, en especial las referidas a la dimensión destino del crédito, aportando soluciones concretas y reales que mejoren la gestión del riesgo; por ende, disminuir la presencia de morosidad en la institución.
- A los analistas de crédito en la financiera Caja del Santa, se sugiere fortalecer los conocimientos relacionados a su labor, desarrollando estudios o especializaciones sobre la gestión de la morosidad, acciones y estrategias, que puedan implementarlas como parte de sus funciones en la financiera, acorde a la realidad de los clientes, para así, brindarle alternativas frente a la responsabilidad de pago puntual del préstamo adquirido. Asimismo, a los analistas, se sugiere, permanecer en comunicación frecuente con los clientes, con la intención de incentivar el pago oportuno y el otorgamiento de nuevos préstamos producto del cumplimiento del adquirido, el mismo que contribuirá al crecimiento de la empresa en la que labora.
- A los futuros investigadores interesados en el tema, se sugiere tomar en cuenta los resultados del presente estudio, complementándolos con otras acciones desde los enfoques cualitativo y cuantitativo partiendo de los datos y conclusiones surgidas en los hallazgos informados; para alcanzar la profundización y el conocimiento científico de las variables puestas en estudio.

REFERENCIAS

- Aguirre, J., Garro, L. y Alcalde, E. (2020). Evaluación de un crédito en las micro finanzas: cartografía conceptual desde la socio formación. *Revista Espacios* Vol 41(32) <https://www.revistaespacios.com/a20v41n32/a20v41n32p24.pdf>
- Agurto, H., y Córdova, H. (2017). *Determinantes de los niveles de morosidad en las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú - un estudio para el periodo 2001-2016* [Tesis de maestría, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima] http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2719/1/2017_Agurto_Determinante-de-los-niveles-de-morosidad.pdf
- Akingunola, R., Olowofela, E. y Yunusa L. (2018). Impact of the microfinance banks on micro and small enterprises in Ogun State, Nigeria. *Binus Business Review*, 9(2), 163-169. <https://doi.org/10.21512/bbr.v9i2.4253>
- Aladejebi, O. (2019). The impact of microfinance Banks on the growth of small and medium enterprises in Lagos Metropolis. *European Journal of Sustainable Development*, 8(3), 261-274. <https://doi.org/10.14207/ejsd.2019.v8n3p261>
- Alcívar, K., y Bravo, V. (2020). Índice del riesgo de morosidad en los microcréditos simples; caso Cooperativa de Ahorro y Crédito Chone LTDA.: Artículo de revisión bibliográfica. *Revista científica multidisciplinaria arbitrada Yachasun* - Issn: 2697-3456, 4(7 Ed. esp.), 182-198. <https://doi.org/10.46296/yc.v4i7edesp.0080>
- Aranguiz, M., Gallegos, J., y Leal, A. (2018). Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo credit scoring. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas*, 26(1), 181-207. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_nlinks&pid=S1609-8196202100010006900003&lng=en
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación. Serie integral por competencias* (3a. ed.). Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf

- Banco Central de Reserva del Perú (BCRP). (2017). *Definición de crédito*. <https://estadisticas.bcrp.gob.pe>
- Becerra, F., Andrade, A., y Díaz, L. (2019). Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación: Universidad de Otavalo, Ecuador. *Actualidades Investigativas En Educación*, 19(1), 1–32. <https://doi.org/10.15517/aie.v19i1.35235>
- Bignozzi, V., Burzoni, M. y Munari, C. (2020). Risk measures based on benchmark loss distributions [Medidas de riesgo basadas en distribuciones de pérdidas de referencia]. *Journal of Risk and Insurance*, 87(2), 437-475. <https://doi.org/10.1111/jori.12285>
- Bobadilla, E. (25 de marzo de 2019). *En el 2018 Aumentó la Morosidad Crediticia en el Perú*. <https://gestion.pe/publireportaje/2018-aumento-morosidad-credicia-peru255634-noticia/?ref=gesr>
- Broseta, A. (2018). ¿Qué es un Crédito? <https://www.rankia.cl>
- Chuke, E., y Okeke, C. (2018). Impact of Credit Risk Management on the Performance of Selected Nigerian Banks. [Impacto de la gestión del riesgo crediticio en el desempeño de Bancos nigerianos seleccionados] *International Journal of Economics and Financial Issues*, 2018, 8(2), 287-297 <https://www.econjournals.com/index.php/ijefi/article/view/6001/pdf>
- Civelek, M., Ključnikov, A., Krištofík, P., y Rozsa, Z. (2019). Barriers in financing microenterprises from the perspective of Czech and Slovak microentrepreneurs. *Journal of Business Economics and Management*, 20(2), 244-267. <https://doi.org/10.3846/jbem.2019.8114>
- Clarke, R., De Silva, H. y Thorley, S. (2020). Risk management and the optimal combination of equity market factors [La gestión de riesgos y la combinación óptima de factores del mercado de valores]. *Financial Analysts Journal*, 76(3), 57-59. <https://doi.org/10.1080/0015198X.2020.1756614>

- Equilibrium Clasificadora de Riesgo S.A. (2018). *Banco de Crédito del Perú*.
<http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc=%7BC0F86762-0000-CD12-86B9-26CCE21259C4%7D>
- Flores, G., Campoverde, J., Romero, A. y Coronel, K. (2021). Aproximación predictiva al riesgo crediticio comercial en empresas alimenticias ecuatorianas. *Estudios Gerenciales*, 37(160), 413-424.
<https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.160.4022>
- Flores, M. y Naval, Y. (2018). Gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la bolsa de valores de Lima, Períodos 2010 al 2014. *Revista de Investigación Universitaria*, 6(1), 21-36.
<https://doi.org/10.17162/riu.v6i1.1039>
- García, V. (2016). *Minimizar los riesgos crediticios: una necesidad en el financiamiento de las inversiones*. <https://ideas.repec.org>
- García, X., Maldonado, H., Galarza, C. y Grijalva, G. (2019). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador. *Espiraes Revista Multidisciplinaria de Investigación*, 3(26), 14-27.
<https://doi.org/10.31876/re.v3i26.456>
- Georgios, K. (2019). Credit risk evaluation and rating for SMES using statistical approaches: The case of European SMES manufacturing sector [Evaluación y calificación del riesgo crediticio para las PYME mediante enfoques estadísticos: el caso del sector manufacturero de las PYME europeas]. *Journal of Applied Finance and Banking*, 9(5), 59-83.
http://www.scienpress.com/Upload/JAFB%2FVol%209_5_4.pdf
- Golman, M., y 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/10.22201/iiec.20078951e.2018.195.62527>
- Gorotiza, G. y Romero, E. (2021). El sistema de gestión de calidad con ISO 9001:2015 como estrategia para el mejoramiento de los procesos de la

Comercializadora ITM. *Polo del conocimiento (Edición núm. 57)* Vol. 6, No 4, pp. 270-294. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7927020.pdf>

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Interamericana. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ta. Edición. Mc Graw Hill Interamericana. https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

Hernández, R., Mendez, S., Mendoza, C. y Cuevas, A. (2017). *Fundamentos de la investigación*. Mc Graw Hill Interamericana. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hinostroza, H. (2021). Gestión crediticia y la morosidad del banco Pichincha del Perú, período 2019. *QUIPUKAMAYOC* 29(59): 69-75. <http://dx.doi.org/10.15381/quipu.v29i59.20354>

Irigoin, R. (2020). *Evaluación de créditos y su relación con la morosidad de los clientes de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Sipán S.A, 2018* [Tesis de maestría, Universidad Señor de Sipán] <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7580/Irigoin%20Irigoin%20Rosa%20Yobany.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Leal, A., Aranguiz, M. y Gallegos, J. (2018). Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo Credit Scoring. *Investigación y Reflexión*, XXVI (1). <https://doi.org/10.18359/rfce.2666>

Loeffler, G. (2020). The systemic risk implications of using credit ratings versus quantitative measures to limit bond portfolio risk [Las implicaciones de riesgo sistémico del uso del crédito calificaciones versus medidas cuantitativas para limitar el riesgo de la cartera de bonos]. *Journal of Financial Services Research*, 58, 39-57. <https://doi.org/10.1007/s10693-019-00321-9>

- López, M. (2017). *El riesgo de crédito en la cartera de consumo y su relación con el sobreendeudamiento*. [Tesis de maestría, Universidad de Guayaquil] <http://repositorio.ug.edu.ec>
- Lozano, I. (23 de marzo de 2019). *La evaluación crediticia en las microfinanzas*. El analista.com. <http://elanalista.com/microfinanzas/la-evaluacion-crediticia-en-lasmicrofinanzas/>
- Ludovic, A., Aranguiz, M. y Gallegos, J. (2018). Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo Credit Scoring. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, XXVI (1), 181-207. ISSN: 0121-6805. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90953767010>
- Mansour, M., Abdulaziz, Z., y Abdul, A. (2017). The Total Quality Management in Banking. *International Advanced Research Journal in Science, Engineering and Technology*, 159-163.
- Márquez, J., Alba, M., Romero, W. y Mora, M. (2022). Modelo de gestión para empresas paletteras bajo la norma ISO 9001:2015. *Revista Sociedad & Tecnología*, 5(2), 241-259. <https://doi.org/10.51247/st.v5i2.212>
- Navarro, F., Jiménez, E., Rappoport, S. y Thoilliez, B. (2017). *Fundamentos de la investigación y la innovación educativa*. Universidad Internacional de La Rioja, S. A. https://www.unir.net/wp-content/uploads/2017/04/Investigacion_innovacion.pdf
- Ngugi, S., Gakure, R., Mouni, G. y Kahiri, J. (2017). Effects of organization size on accounts receivables management in the hotel industry in Kenya. [Efectos de la organización tamaño de la gestión de cuentas por cobrar en la industria hotelera en Kenia]. *American Journal of Accounting*, 1(1), 25-46. <https://doi.org/10.47672/ajacc.192>
- Orazi, S., Martínez L. y Vigier, H. (2019). La inclusión financiera en América Latina y Europa. *Ensayos de Economía*, 29 (55), 181-204. <https://doi.org/10.15446/ede.v29n55.79425>

- Orazi, S., Martínez, L. B. y Vigier, H. P. (2020). Las microfinanzas en Argentina: Una revisión sistemática de la literatura. *Visión del futuro*, 63, 41-58. <https://visiondefuturo.fce.unam.edu.ar/index.php/visiondefuturo/issue/view/17>
- Orlova, E. (2020). Decision-Making techniques for credit resource management using machine learning and optimization. [Técnicas de toma de decisiones para recursos crediticios gestión mediante aprendizaje automático y optimización]. *Information*, 11(3), p. 144. <https://doi.org/10.3390/info11030144>
- Pérez, C. (2019). *La evaluación crediticia y su relación con el riesgo crediticio, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Viator Ltda. Año 2018, Lima* [Tesis, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/7262>
- Pérez, E. y Titelman, A. (2018). *La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)*. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44213/1/S1800568_es.pdf
- Periche, G., Ramos, E. y Chamolí- Falcón, A. (2020) ¿Cómo ha evolucionado la morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz? *Investigación Valdizana*, vol. 14, núm. 4, 206-212. <https://www.redalyc.org/journal/5860/586066112004/html/>
- Rojas, M.; Morales, J. y Espinosa, P. (2022). Efecto de las variables macroeconómicas en los índices de morosidad de los bancos en México, durante el periodo COVID-19 versus el periodo previo. *Revista Academia & Negocios*, 8(1), 55-7. <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=560869828005>.

- Romero, C., Flores, C., Campoverde, J. y Coronel, K. (2017). Microempresas panificadoras en El Azuay (Ecuador) y su productividad. *Retos*, 7(14), 167-188. <https://doi.org/10.17163/ret.n14.2017.09>
- Rosario, D. (2018). *La gestión de calidad de las políticas crediticias reducen la morosidad en la Micro y pequeña empresa, caso BCP Huaraz – 2014* [Tesis, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2502>
- Salamanca, A. y Benitez, J. (2018). *Estimación de la probabilidad de incumplimiento de créditos para una empresa del sector siderúrgico en Colombia* [tesis de maestría, Universidad EAFIT. Colombia] <https://repository.eafit.edu.co/handle/10784/12870?locale-attribute=es>
- Sánchez, H. Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma. Libro Virtual. <https://bit.ly/33480qd>
- Serracin, H., y Ceballos, K. (2020). Negociación y evaluación crediticia: instrumentos financieros. *Revista Inclusiones*, junio, 187-202. <https://revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/1419>.
- Siekelova, A., Kliestik, T., Svabova, L., Androniceanu, A. y Schönfeld, J. (2017). Receivables management: The importance of financial indicators in assessing the creditworthiness. [Gestión de cuentas por cobrar: la importancia de los indicadores en la evaluación de la solvencia]. *Polish Journal of Management Studies*, 15(2), 217-28. <https://doi.org/10.17512/pjms.2017.15.2.20>
- Superintendencia de Banca Seguros y AFP (SBS, 2015). *Documento SBS N° 01-2015*. Página web principal SBS Perú. https://www.sbs.gob.pe/portals/0/jer/pub_otros/20150521_documentorsa.pdf

- Torres, Y. (2019). *Ganancias de cajas de ahorro crecen 35%*. <https://www.elfinanciero.com.mx/economia/ganancias-de-cajas-de-ahorro-crecen-35/>
- Tramontana, R. (2018). *Mora de los créditos bancarios en Perú es la más alta de la región, según FMI*. <https://gestion.pe/economia/mora-creditos-bancarios-peru-alta-region-fmi-233994-noticia/>
- Uriarte, F., Barrera, M., y Robles, M. (2019). Determinantes de la migración de deudores de consumo en el sistema. *Revista de Temas Financieros*, Vol. XII, 72-95. https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/ger/ddt_ano2016/20160920_SBS-DT-003-2016.pdf
- Viera, F. y Ipiales, C. (2017). *La Gestión del Riesgo Crediticio y su Influencia en la Liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Runapak Rikchari*. [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato] <http://repositorio.uta.edu.ec>
- Vilca, C. y Torres, J. (2021). Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en colaboradores de una entidad financiera del departamento de Puno. *Revista de Investigación Valor Agregado* Volumen 8, Número 1, 2021, páginas 70-85 https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/download/1632/1915/
- Villegas, Y., Aycho, P., Pinares, K. (2020). *Plan de mejora del proceso de evaluación crediticia para disminuir la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito “Virgen de las Nieves”*. Coracora – Parinacochas - Ayacucho. 2018 [Tesis, Universidad Católica Sedes Sapientiae]. <http://repositorio.ucss.edu.pe/handle/UCSS/880>
- Zevallos, J. (2022). *Gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en las cajas municipales de la provincia de Chupaca - 2020* [Tesis de maestría, Universidad Continental] Huancayo https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11733/2/IV_PG_MBA_TE_Zevallos_Toribio_2022.pdf

ANEXOS:

ANEXO 1. Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Evaluación crediticia	La evaluación crediticia es el procedimiento realizado por los analistas responsables dentro de la entidad financiera con la finalidad de acopiar información necesaria para poder otorgar el crédito (Broseta, 2018)	La variable evaluación crediticia se evalúa mediante un cuestionario aplicado a los 37 trabajadores de las gerencias de crédito que laboran en las 3 agencias de la Financiera Caja Del Santa considerando ítems para las 3 dimensiones de proceso de evaluación; control y seguimiento; destino del crédito.	Proceso de evaluación.	<ul style="list-style-type: none"> - Requisitos - Etapas a Seguir - Calificación 	Ordinal
			Control y seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Aprobación - Cuotas de pago 	
			Destino del crédito	<ul style="list-style-type: none"> - Compra de mercadería - Ampliación del negocio 	
Morosidad	La morosidad viene ser el nivel de medida de las situaciones en la que una persona, incumple con los pagos obligatorios en su tiempo y forma (García, et al., 2019).	La variable morosidad es evaluada mediante un cuestionario aplicado a los 37 trabajadores de las gerencias de crédito que laboran en las 3 agencias de la Financiera Caja Del Santa considerando ítems para las 2 dimensiones cartera morosa y cartera vencida.	Cartera morosa	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de morosidad - Retraso en los pagos - Percepción de los intereses del crédito 	Ordinal
			- Cartera vencida.	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de Afectación a la institución. - Percepción de las Políticas de cobranza. - Valoración Del Crédito. 	

ANEXO 2. Distribución de la población

Ciudad	Institución	Agencia	Personal de gerencia de crédito
		Agencia principal	15
Chimbote	Financiera Caja Del Santa	Agencia Nuevo Chimbote	11
		Agencia Bolognesi	11
	Total	3	37

Fuente: CAP de la financiera - 2023

ANEXO 3. Instrumentos de investigación

Cuestionario de evaluación crediticia

Nombre de la financiera:

Código

Sexo: varón () Mujer () Fecha:

Indicaciones:

Estimado amigo (a) a continuación se te presentan un conjunto de ítems que se te solicita respuestas marcando la alternativa que consideres de acuerdo a tu experiencia o conocimiento de la evaluación crediticia en la financiera que laboras, el presente cuestionario es anónimo y solo se usará la información para fines de investigación. Se te agradece que conteste con sinceridad cada una de los ítems.

	Ítems	Valoración		
		Con frecuencia	En ocasiones	Rara vez
	Proceso de evaluación			
1.	Los documentos que se solicita, son requisitos básicos.			
2.	Se exigen garantías de diversos tipos, para las variedades de productos.			
3.	Es de fácil atender la solicitud del monto de préstamo que solicita el cliente.			
4.	Las políticas de crédito son fáciles de aplicar para atender al monto solicitado.			
5.	Se evalúa rigurosamente de donde provienen los ingresos económicos del cliente.			
6.	Se tiene en cuenta, si los ingresos de los clientes son de carácter independiente o dependiente.			
	Control y seguimiento			
7.	La experiencia crediticia es un factor importante para acceder a un crédito.			
8.	Es fácil tener información de los clientes para medir el nivel de experiencia crediticia.			
9.	Se toma en cuenta los ingresos solo del prestamista o también de su cónyuge para medir la capacidad de pago.			
10.	Evalúa el tipo de ingresos que tiene el cliente, para medir la capacidad de pago.			
11.	Las tasas de interés se fijan según al tiempo y monto solicitado del cliente.			
12.	Se le explica al cliente que la tasa real de interés sobre el tipo de crédito que solicita.			
	Destino del crédito			
13.	La política de la empresa exige una garantía cuando el destino es activo fijo.			
14.	Se hace seguimiento post desembolso para el cumplimiento del destino del crédito.			
15.	El cliente está obligado a garantizar el crédito con un aval.			
16.	Cuentan con mecanismos para el control en desembolso de los créditos que fueron destinado para activo fijo.			

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

Cuestionario de evaluación crediticia

I. Datos Informativos:

- Autor : Sihuas Gonzales, Manuel Alexander (2023)
- Tipo de instrumento : Cuestionario alternativa múltiple
- Administración : Individual
- Duración aproximada : 20 minutos
- Materiales : Copias del instrumento, lapicero.
- Responsable de la aplicación : Investigador

II. Descripción y propósito:

El cuestionario consta de 16 ítems cuyo propósito es estimar el nivel de la evaluación crediticia desde la percepción de los analistas de crédito de la Financiera Caja Del Santa. Los ítems se encuentran alineados a 3 dimensiones pre establecidas, como son proceso de evaluación (06 ítems), control y seguimiento (06 ítems), destino del crédito (04 ítems), los cuales son evaluados por el propio investigador mediante una encuesta pactada y gestionada en la gerencia de la financiera considerando como escala de valoración: Rara vez (1), En ocasiones (2), Con frecuencia (3).

III. Tabla de Especificaciones:

Dimensión	Indicador de evaluación	Peso %	N° Ítems	Ítems	Puntaje
A. Proceso de evaluación	1. Requisitos	35 %	2	1, 2	1 - 3
	2. Etapas a Seguir		2	3, 4	1 - 3
	3. Calificación		2	5, 6	1 - 3
B. Control y seguimiento	4. Aprobación	35 %	3	7, 8, 9	1 - 3
	5. Cuotas de pago		3	10, 11, 12	1 - 3
C. Destino del crédito	6. Compra de mercadería	30 %	2	13, 14,	1 - 3
	7. Ampliación del negocio		2	15, 16	1 - 3
	TOTAL	100%	16	ítems	16 - 48

IV. Opciones de respuesta:

Nº de Ítems	Opción de respuesta	Puntaje
Del 1 a 16	- Con frecuencia	3
	- En ocasiones	2
	- Rara vez	1

V. Niveles de valoración:

5.1. Valoración de las dimensiones:

Escala de valoración de la dimensión A. Proceso de evaluación.

Nivel	Intervalo de valores
- Eficiente	16 - 18
- Regular	11 - 15
- Deficiente	6 - 10

Escala de valoración de la dimensión B. Control y seguimiento

Nivel	Intervalo de valores
- Eficiente	16 - 18
- Regular	11 - 15
- Deficiente	6 - 10

Escala de valoración de la dimensión C. Destino del crédito.

Nivel	Intervalo de valores
- Eficiente	11 - 12
- Regular	8 - 10
- Deficiente	4 - 7

Escala de Valoración de la Variable

Nivel	Intervalo de valores
- Eficiente	40 - 48
- Regular	28 - 39
- Deficiente	16 - 27

Cuestionario de morosidad

Nombre de la financiera:

Código

Sexo: varón () Mujer () Fecha:

Indicaciones:

Estimado amigo (a) a continuación se te presentan un conjunto de ítems que se te solicita respuestas marcando la alternativa que consideres de acuerdo a tu experiencia o conocimiento de la morosidad en la financiera que laboras, el presente cuestionario es anónimo y solo se usará la información para fines de investigación. Se te agradece que conteste con sinceridad cada una de los ítems.

	Ítems	Valoración		
		Con frecuencia	En ocasiones	Rara vez
	Cartera morosa			
1.	Se realizan seguimientos a las cuentas con 1 día de atraso para que cumplan el pago.			
2.	En la financiera se realiza el reporte de cartera morosa con fines de plantear estrategias para la recuperación de créditos			
3.	Se consideran los porcentajes que representan los créditos morosos sobre el total de la cartera de créditos que maneja el analista.			
4.	Se informa al cliente sobre la forma de pagos en días feriados y domingos.			
5.	Se hace recordar el día del pago de la cuota vencida al cliente.			
6.	Se utiliza medios virtuales para hacer llegar información de pagos al cliente.			
7.	Se le informa al cliente sobre el monto a pagar por mora, al vencimiento de día del pago.			
8.	Se estimula al cliente después de haber realizado el pago del monto de crédito y las moras generadas.			
9.	Se evalúa el tiempo estipulado en el contrato, en el cual el cliente debe de regresar el monto del crédito otorgado.			
	Cartera vencida			
10.	Se hace la consulta y revisión del reporte de créditos atrasados antes de notificar al cliente.			
11.	Si hay un atraso en el pago de la cuota, esta se registra en la central de riesgo.			
12.	Ante la solicitud de refinanciamiento de crédito, se establecen mecanismos de protección del capital institucional.			
13.	En caso se exceda tiempos mayor a 30 días le notifica al cliente por el atraso del pago de las deudas.			
14.	Se entrega las notificaciones y se realiza visitas de cobranza de manera responsable a los clientes.			
15.	Se recurre a servicio de cobranza especializado.			
16.	Se analiza el cargo de morosidad de las variedades de créditos otorgados.			
17.	Se toma en consideración primero los saldos vencidos y hacer seguimiento de la cartera de morosos.			
18.	Se prioriza las deudas morosas en relación al tiempo de atraso del pago de las cuotas.			

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

Cuestionario de morosidad

I. Datos Informativos:

- Autor : Sihuas Gonzales, Manuel Alexander (2023)
- Tipo de instrumento : Cuestionario alternativa múltiple
- Administración : Individual
- Duración aproximada : 20 minutos
- Materiales : Copias del instrumento, lapicero.
- Responsable de la aplicación : Investigador

II. Descripción y propósito:

El cuestionario consta de 18 ítems cuyo propósito es estimar el nivel de la gestión de la morosidad desde la percepción de los analistas de crédito de la Financiera Caja Del Santa. Los ítems se encuentran alineados a 2 dimensiones pre establecidas, como son Cartera morosa (09 ítems), Cartera vencida (09 ítems), los cuales son evaluados por el propio investigador mediante una encuesta pactada y gestionada en la gerencia de la financiera considerando como escala de valoración: Rara vez (1), En ocasiones (2), Con frecuencia (3).

III. Tabla de Especificaciones:

Dimensión	Indicador de evaluación	Peso %	N° Ítems	Ítems	Puntaje
A. Cartera morosa	1. Nivel de morosidad	50 %	3	1, 2, 3	1 - 3
	2. Retraso en los pagos		3	4, 5, 6	1 - 3
	3. Percepción de los intereses del crédito		3	7, 8, 9	1 - 3
B. Cartera vencida	4. Nivel de Afectación a la institución	50 %	3	10, 11, 12	1 - 3
	5. Percepción de las Políticas de cobranza		3	13, 14, 15	1 - 3
	6. Valoración Del Crédito		3	16, 17, 18	1 - 3
	TOTAL	100%	18	ítems	18 - 54

IV. Opciones de respuesta:

Nº de Ítems	Opción de respuesta	Puntaje
Del 1 a 18	- Con frecuencia	3
	- En ocasiones	2
	- Rara vez	1

V. Niveles de valoración:

5.1. Valoración de las dimensiones:

Escala de valoración de la dimensión A. Cartera morosa.

Nivel	Intervalo de valores
- Eficiente	23 - 27
- Regular	16 - 22
- Deficiente	9 - 15

Escala de valoración de la dimensión B. Cartera vencida

Nivel	Intervalo de valores
- Eficiente	23 - 27
- Regular	16 - 22
- Deficiente	9 - 15

Escala de Valoración de la Variable

Nivel	Intervalo de valores
- Eficiente	45 - 54
- Regular	31 - 44
- Deficiente	18 - 30

Ámbito de aplicación:	CAJA DE AHORRO Y CREDITO DEL SANTA S.A. AGENCIA PRINCIPAL, BOLOGNESI Y NUEVO CHIMBOTE
Significación:	<p>Escala: Ordinal.</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Proceso De Evaluación.</p> <p>Control y Seguimiento</p> <p>Destino Del Crédito.</p> <p>Entre los indicadores de proceso de evaluación se tienen los requisitos, las etapas a seguir, la calificación, en los indicadores de control y seguimiento, tenemos la aprobación; cuotas de pago y en los indicadores destino del crédito, tenemos a la compra de mercadería y la ampliación del negocio.</p>

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Evaluación Crediticia	Proceso De Evaluación.	En ese sentido, el proceso de evaluación de créditos dispone como procedimiento (a) la captación y solicitud del cliente, a través de cual el cliente es acercado a la financiera, obteniéndose los datos para solicitar el préstamo necesario (Aguirre et al., 2020).
Evaluación Crediticia	Control y Seguimiento.	De acuerdo con los autores Aguirre et al. (2020) hace referencia a las visitas periódicas realizadas por el analista o asesor de negocios al cliente o persona jurídica, que obtuvo el prestamos, de ese modo se obtiene una valoración real y actual del negocio, y, por lo tanto, la probabilidad de pagos al crédito otorgado.
Evaluación Crediticia	Destino Del Crédito.	Puede señalar la adquisición de mercadería, que constituye un acuerdo interno en la contabilidad centrada en el aprovisionamiento realizado por la organización de diversos bienes que serán comercializados posteriormente (Periche et al., 2020).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Evaluación Crediticia elaborado por Manuel Alexander Sihuas Gonzales en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores que cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem 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.
COHERENCIA 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.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente 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: Cuestionario de evaluación crediticia

- Primera dimensión: Proceso De Evaluación.
- Objetivos de la Dimensión: Medir el Proceso de Evaluación de créditos en la Financiera Caja Del Santa.



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Los documentos que se solicita, son requisitos básicos.	01	4	4	4	
Se exigen garantías de diversos tipos, para las variedades de productos.	02	4	4	4	
Es de fácil atender la solicitud del monto de préstamo que solicita el cliente.	03	4	4	4	
Las políticas de crédito son fáciles de aplicar para atender al monto solicitado.	04	4	4	4	
Se evalúa rigurosamente de donde provienen los ingresos económicos del cliente.	05	4	4	4	
Se tiene en cuenta, si los ingresos de los clientes son de carácter independiente o dependiente.	06	4	4	4	

- Segunda dimensión: Control y Seguimiento.
- Objetivos de la Dimensión: Medir el Control y Seguimiento del crédito en la Financiera Caja Del Santa.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
La experiencia crediticia es un factor importante para acceder a un crédito.	07	4	4	4	
Es fácil tener información de los clientes para medir el nivel de experiencia crediticia.	08	4	4	4	
Se toma en cuenta los ingresos solo del prestamista o también de su cónyuge para medir la capacidad de pago.	09	4	4	4	
Evalúa el tipo de ingresos que tiene el cliente, para medir la capacidad de pago.	10	4	4	4	
Las tasas de interés se fijan según al tiempo y monto solicitado del cliente.	11	4	4	4	
Se le explica al cliente que la tasa real de interés sobre el tipo de crédito que solicita.	12	4	4	4	

- Tercera dimensión: Destino Del Crédito.
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el Destino Del Crédito en La Financiera Caja Del Santa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
La política de la empresa exige una garantía cuando el destino es activo fijo	13	4	4	4	
Se hace seguimiento post desembolso para el cumplimiento del destino del crédito.	14	4	4	4	
El cliente está obligado a garantizar el crédito con un aval.	15	4	4	4	
Cuentan con mecanismos para el control en desembolso de los créditos que fueron destinado para activo fijo.	16	4	4	4	


 Firma del evaluador
 DNI 32949499

Ámbito de aplicación:	CAJA DE AHORRO Y CREDITO DEL SANTA S.A. AGENCIA PRINCIPAL, BOLOGNESI Y NUEVO CHIMBOTE
Significación:	<p>Escala: Ordinal.</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Cartera Morosa.</p> <p>Cartera Vencida.</p> <p>Entre los indicadores de cartera morosa se tienen a nivel de morosidad, retrasos en los pagos y percepción de los intereses del crédito y en los indicadores de cartera vencida, tenemos nivel de afectación a la institución, percepción de las políticas de cobranzas y valoración del crédito.</p>

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Morosidad.	Cartera Morosa.	En palabras de Aladejebi (2019) viene a ser la imposibilidad de llegar a completar las exigencias legales u obligaciones contraídas previamente; en el caso del término mora, el mismo autor la señala como el retardo en el cumplimiento de la obligación, que incita el devengo de interés moratorios.
Morosidad.	Cartera Vencida.	Según el mismo Aladejebi (2019) se refiere a la parte de los activos constituida por el uso de los archivos y en moda con la ayuda de los créditos ahora no pagados dentro de la fecha programada.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Morosidad elaborado por Manuel Alexander Sihuas Gonzales en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores que cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem es comprendido fácilmente, es decir, su sintáctico 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.
COHERENCIA 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.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente 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 brindes sus observaciones que considere pertinente

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

Dimensiones del instrumento: Cuestionario De Morosidad.

- Segunda dimensión: Cartera Morosa.
- Objetivos de la Dimensión: Medir la gestión de la Cartera Morosa en la Financiera Caja Del Santa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Se realizan seguimientos a las cuentas con 1 día de atraso para que cumplan el pago.	01	4	4	4	
En la financiera se realiza el reporte de cartera morosa con fines de plantear estrategias para la recuperación de créditos.	02	4	4	4	
Se consideran los porcentajes que representan los créditos morosos sobre el total de la cartera de créditos que maneja el analista.	03	4	4	4	
Se informa al cliente sobre la forma de pagos en días feriados y domingos.	04	4	4	4	
Se hace recordar el día del pago de la cuota vencida al cliente.	05	4	4	4	
Se utiliza medios virtuales para hacer llegar información de pagos al cliente.	06	4	4	4	
Se le informa al cliente sobre el monto a pagar por mora, al vencimiento de día del pago.	07	4	4	4	
Se estimula al cliente después de haber realizado el	08	4	4	4	

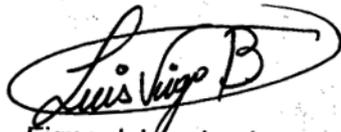


pago del monto de crédito y las moras generadas.					
Se evalúa el tiempo estipulado en el contrato, en el cual el cliente debe de regresar el monto del crédito otorgado.	09	4	4	4	

- Segunda dimensión: Cartera Vencida.
- Objetivos de la Dimensión: Medir la gestión de la Cartera Vencida en la Financiera Caja Del Santa.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Se hace la consulta y revisión del reporte de créditos atrasados antes de notificar al cliente.	10	4	4	4	
Si hay un atraso en el pago de la cuota, esta se registra en la central de riesgo.	11	4	4	4	
Ante la solicitud de refinanciamiento de crédito, se establecen mecanismos de protección del capital institucional.	12	4	4	4	
En caso se exceda tiempos mayor a 30 días le notifica al cliente por el atraso del pago de las deudas.	13	4	4	4	
Se entrega las notificaciones y se realiza visitas de cobranza de manera responsable a los clientes.	14	4	4	4	

Se recurre a servicio de cobranza especializado.	15	4	4	4	
Se analiza el cargo de morosidad de las variedades de créditos otorgados	16	4	4	4	
Se toma en consideración primero los saldos vencidos y hacer seguimiento de la cartera de morosos.	17	4	4	4	
Se prioriza las deudas morosas en relación al tiempo de atraso del pago de las cuotas.	18	4	4	4	


Firma del evaluador
DNI 32949499

Ámbito de aplicación:	CAJA DE AHORRO Y CREDITO DEL SANTA S.A. AGENCIA PRINCIPAL, BOLOGNESI Y NUEVO CHIMBOTE
Significación:	<p>Escala: Ordinal.</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Proceso De Evaluación.</p> <p>Control y Seguimiento</p> <p>Destino Del Crédito.</p> <p>Entre los indicadores de proceso de evaluación se tienen los requisitos, las etapas a seguir, la calificación, en los indicadores de control y seguimiento, tenemos la aprobación; cuotas de pago y en los indicadores destino del crédito, tenemos a la compra de mercadería y la ampliación del negocio.</p>

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Evaluación Crediticia	Proceso De Evaluación.	En ese sentido, el proceso de evaluación de créditos dispone como procedimiento (a) la captación y solicitud del cliente, a través de cual el cliente es acercado a la financiera, obteniéndose los datos para solicitar el préstamo necesario (Aguirre et al., 2020).
Evaluación Crediticia	Control y Seguimiento.	De acuerdo con los autores Aguirre et al. (2020) hace referencia a las visitas periódicas realizadas por el analista o asesor de negocios al cliente o persona jurídica, que obtuvo el prestamos, de ese modo se obtiene una valoración real y actual del negocio, y, por lo tanto, la probabilidad de pagos al crédito otorgado.
Evaluación Crediticia	Destino Del Crédito.	Puede señalar la adquisición de mercadería, que constituye un acuerdo interno en la contabilidad centrada en el aprovisionamiento realizado por la organización de diversos bienes que serán comercializados posteriormente (Periche et al., 2020).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Evaluación Crediticia elaborado por Manuel Alexander Sihuas Gonzales en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores que cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem es comprendido fácilmente, es decir, su sintáctico 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.
COHERENCIA 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.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente 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: Cuestionario de evaluación crediticia

- Primera dimensión: Proceso De Evaluación.
- Objetivos de la Dimensión: Medir el Proceso de Evaluación de créditos en la Financiera Caja Del Santa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Los documentos que se solicita, son requisitos básicos.	01	4	4	4	
Se exigen garantías de diversos tipos, para las variedades de productos.	02	4	4	4	
Es de fácil atender la solicitud del monto de préstamo que solicita el cliente.	03	4	4	4	
Las políticas de crédito son fáciles de aplicar para atender al monto solicitado.	04	4	4	4	
Se evalúa rigurosamente de donde provienen los ingresos económicos del cliente.	05	4	4	4	
Se tiene en cuenta, si los ingresos de los clientes son de carácter independiente o dependiente.	06	4	4	4	

- Segunda dimensión: Control y Seguimiento.
- Objetivos de la Dimensión: Medir el Control y Seguimiento del crédito en la Financiera Caja Del Santa.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
La experiencia crediticia es un factor importante para acceder a un crédito.	07	4	4	4	
Es fácil tener información de los clientes para medir el nivel de experiencia crediticia.	08	4	4	4	
Se toma en cuenta los ingresos solo del prestamista o también de su cónyuge para medir la capacidad de pago.	09	4	4	4	
Evalúa el tipo de ingresos que tiene el cliente, para medir la capacidad de pago.	10	4	4	4	
Las tasas de interés se fijan según al tiempo y monto solicitado del cliente.	11	4	4	4	
Se le explica al cliente que la tasa real de interés sobre el tipo de crédito que solicita.	12	4	4	4	

- Tercera dimensión: Destino Del Crédito.
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el Destino Del Crédito en La Financiera Caja Del Santa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
La política de la empresa exige una garantía cuando el destino es activo fijo	13	4	4	4	
Se hace seguimiento post desembolso para el cumplimiento del destino del crédito.	14	4	4	4	
El cliente está obligado a garantizar el crédito con un aval.	15	4	4	4	
Cuentan con mecanismos para el control en desembolso de los créditos que fueron destinado para activo fijo.	16	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI 32978826

Ámbito de aplicación:	CAJA DE AHORRO Y CREDITO DEL SANTA S.A. AGENCIA PRINCIPAL, BOLOGNESI Y NUEVO CHIMBOTE
Significación:	<p>Escala: Ordinal.</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Cartera Morosa.</p> <p>Cartera Vencida.</p> <p>Entre los indicadores de cartera morosa se tienen a nivel de morosidad, retrasos en los pagos y percepción de los intereses del crédito y en los indicadores de cartera vencida, tenemos nivel de afectación a la institución, percepción de las políticas de cobranzas y valoración del crédito.</p>

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Morosidad.	Cartera Morosa.	En palabras de Aladejebi (2019) viene a ser la imposibilidad de llegar a completar las exigencias legales u obligaciones contraídas previamente; en el caso del término mora, el mismo autor la señala como el retardo en el cumplimiento de la obligación, que incita el devengo de interés moratorios.
Morosidad.	Cartera Vencida.	Según el mismo Aladejebi (2019) se refiere a la parte de los activos constituida por el uso de los archivos y en moda con la ayuda de los créditos ahora no pagados dentro de la fecha programada.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Morosidad elaborado por Manuel Alexander Sihuas Gonzales en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores que cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem es comprendido fácilmente, es decir, su sintáctico 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.
COHERENCIA 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.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente 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 brindes sus observaciones que considere pertinente

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

Dimensiones del instrumento: Cuestionario De Morosidad.

- Segunda dimensión: Cartera Morosa.
- Objetivos de la Dimensión: Medir la gestión de la Cartera Morosa en la Financiera Caja Del Santa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Se realizan seguimientos a las cuentas con 1 día de atraso para que cumplan el pago.	01	4	4	4	
En la financiera se realiza el reporte de cartera morosa con fines de plantear estrategias para la recuperación de créditos.	02	4	4	4	
Se consideran los porcentajes que representan los créditos morosos sobre el total de la cartera de créditos que maneja el analista.	03	4	4	4	
Se informa al cliente sobre la forma de pagos en días feriados y domingos.	04	4	4	4	
Se hace recordar el día del pago de la cuota vencida al cliente.	05	4	4	4	
Se utiliza medios virtuales para hacer llegar información de pagos al cliente.	06	4	4	4	
Se le informa al cliente sobre el monto a pagar por mora, al vencimiento de día del pago.	07	4	4	4	
Se estimula al cliente después de haber realizado el	08	4	4	4	

pago del monto de crédito y las moras generadas.					
Se evalúa el tiempo estipulado en el contrato, en el cual el cliente debe de regresar el monto del crédito otorgado.	09	4	4	4	

- Segunda dimensión: Cartera Vencida.
- Objetivos de la Dimensión: Medir la gestión de la Cartera Vencida en la Financiera Caja Del Santa.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Se hace la consulta y revisión del reporte de créditos atrasados antes de notificar al cliente.	10	4	4	4	
Si hay un atraso en el pago de la cuota, esta se registra en la central de riesgo.	11	4	4	4	
Ante la solicitud de refinanciamiento de crédito, se establecen mecanismos de protección del capital institucional.	12	4	4	4	
En caso se exceda tiempos mayor a 30 días le notifica al cliente por el atraso del pago de las deudas.	13	4	4	4	
Se entrega las notificaciones y se realiza visitas de cobranza de manera responsable a los clientes.	14	4	4	4	

Se recurre a servicio de cobranza especializado.	15	4	4	4	
Se analiza el cargo de morosidad de las variedades de créditos otorgados	16	4	4	4	
Se toma en consideración primero los saldos vencidos y hacer seguimiento de la cartera de morosos.	17	4	4	4	
Se prioriza las deudas morosas en relación al tiempo de atraso del pago de las cuotas.	18	4	4	4	


Firma del evaluador
DNI 32978826

Ámbito de aplicación:	CAJA DE AHORRO Y CREDITO DEL SANTA S.A. AGENCIA PRINCIPAL, BOLOGNESI Y NUEVO CHIMBOTE
Significación:	<p>Escala: Ordinal.</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Proceso De Evaluación.</p> <p>Control y Seguimiento</p> <p>Destino Del Crédito.</p> <p>Entre los indicadores de proceso de evaluación se tienen los requisitos, las etapas a seguir, la calificación, en los indicadores de control y seguimiento, tenemos la aprobación; cuotas de pago y en los indicadores destino del crédito, tenemos a la compra de mercadería y la ampliación del negocio.</p>

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Evaluación Crediticia	Proceso De Evaluación.	En ese sentido, el proceso de evaluación de créditos dispone como procedimiento (a) la captación y solicitud del cliente, a través de cual el cliente es acercado a la financiera, obteniéndose los datos para solicitar el préstamo necesario (Aguirre et al., 2020).
Evaluación Crediticia	Control y Seguimiento.	De acuerdo con los autores Aguirre et al. (2020) hace referencia a las visitas periódicas realizadas por el analista o asesor de negocios al cliente o persona jurídica, que obtuvo el prestamos, de ese modo se obtiene una valoración real y actual del negocio, y, por lo tanto, la probabilidad de pagos al crédito otorgado.
Evaluación Crediticia	Destino Del Crédito.	Puede señalar la adquisición de mercadería, que constituye un acuerdo interno en la contabilidad centrada en el aprovisionamiento realizado por la organización de diversos bienes que serán comercializados posteriormente (Periche et al., 2020).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Evaluación Crediticia elaborado por Manuel Alexander Sihuas Gonzales en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores que cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem es comprendido fácilmente, es decir, su sintáctico y semántico son adecuados.	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.
COHERENCIA 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.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente 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: Cuestionario de evaluación crediticia

- Primera dimensión: Proceso De Evaluación.
- Objetivos de la Dimensión: Medir el Proceso de Evaluación de créditos en la Financiera Caja Del Santa.



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Los documentos que se solicita, son requisitos básicos.	01	4	4	4	
Se exigen garantías de diversos tipos, para las variedades de productos.	02	4	4	4	
Es de fácil atender la solicitud del monto de préstamo que solicita el cliente.	03	4	4	4	
Las políticas de crédito son fáciles de aplicar para atender al monto solicitado.	04	4	4	4	
Se evalúa rigurosamente de donde provienen los ingresos económicos del cliente.	05	4	4	4	
Se tiene en cuenta, si los ingresos de los clientes son de carácter independiente o dependiente.	06	4	4	4	

- Segunda dimensión: Control y Seguimiento.
- Objetivos de la Dimensión: Medir el Control y Seguimiento del crédito en la Financiera Caja Del Santa.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
La experiencia crediticia es un factor importante para acceder a un crédito.	07	4	4	4	
Es fácil tener información de los clientes para medir el nivel de experiencia crediticia.	08	4	4	4	
Se toma en cuenta los ingresos solo del prestamista o también de su cónyuge para medir la capacidad de pago.	09	4	4	4	
Evalúa el tipo de ingresos que tiene el cliente, para medir la capacidad de pago.	10	4	4	4	
Las tasas de interés se fijan según al tiempo y monto solicitado del cliente.	11	4	4	4	
Se le explica al cliente que la tasa real de interés sobre el tipo de crédito que solicita.	12	4	4	4	

- Tercera dimensión: Destino Del Crédito.
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el Destino Del Crédito en La Financiera Caja Del Santa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
La política de la empresa exige una garantía cuando el destino es activo fijo	13	4	4	4	
Se hace seguimiento post desembolso para el cumplimiento del destino del crédito.	14	4	4	4	
El cliente está obligado a garantizar el crédito con un aval.	15	4	4	4	
Cuentan con mecanismos para el control en desembolso de los créditos que fueron destinado para activo fijo.	16	4	4	4	


 Firma del evaluador
 DNI 41168403

Ámbito de aplicación:	CAJA DE AHORRO Y CREDITO DEL SANTA S.A. AGENCIA PRINCIPAL, BOLOGNESI Y NUEVO CHIMBOTE
Significación:	<p>Escala: Ordinal.</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Cartera Morosa.</p> <p>Cartera Vencida.</p> <p>Entre los indicadores de cartera morosa se tienen a nivel de morosidad, retrasos en los pagos y percepción de los intereses del crédito y en los indicadores de cartera vencida, tenemos nivel de afectación a la institución, percepción de las políticas de cobranzas y valoración del crédito.</p>

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Morosidad.	Cartera Morosa.	En palabras de Aladejebi (2019) viene a ser la imposibilidad de llegar a completar las exigencias legales u obligaciones contraídas previamente; en el caso del término mora, el mismo autor la señala como el retardo en el cumplimiento de la obligación, que incita el devengo de interés moratorios.
Morosidad.	Cartera Vencida.	Según el mismo Aladejebi (2019) se refiere a la parte de los activos constituida por el uso de los archivos y en moda con la ayuda de los créditos ahora no pagados dentro de la fecha programada.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Morosidad elaborado por Manuel Alexander Sihuas Gonzales en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores que cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem es comprendido fácilmente, es decir, su sintáctico 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.
COHERENCIA 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.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente 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 brindes sus observaciones que considere pertinente

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

Dimensiones del instrumento: Cuestionario De Morosidad.

- Segunda dimensión: Cartera Morosa.
- Objetivos de la Dimensión: Medir la gestión de la Cartera Morosa en la Financiera Caja Del Santa.



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Se realizan seguimientos a las cuentas con 1 día de atraso para que cumplan el pago.	01	4	4	4	
En la financiera se realiza el reporte de cartera morosa con fines de plantear estrategias para la recuperación de créditos.	02	4	4	4	
Se consideran los porcentajes que representan los créditos morosos sobre el total de la cartera de créditos que maneja el analista.	03	4	4	4	
Se informa al cliente sobre la forma de pagos en días feriados y domingos.	04	4	4	4	
Se hace recordar el día del pago de la cuota vencida al cliente.	05	4	4	4	
Se utiliza medios virtuales para hacer llegar información de pagos al cliente.	06	4	4	4	
Se le informa al cliente sobre el monto a pagar por mora, al vencimiento de día del pago.	07	4	4	4	
Se estimula al cliente después de haber realizado el	08	4	4	4	

pago del monto de crédito y las moras generadas.					
Se evalúa el tiempo estipulado en el contrato, en el cual el cliente debe de regresar el monto del crédito otorgado.	09	4	4	4	

- Segunda dimensión: Cartera Vencida.
- Objetivos de la Dimensión: Medir la gestión de la Cartera Vencida en la Financiera Caja Del Santa.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Se hace la consulta y revisión del reporte de créditos atrasados antes de notificar al cliente.	10	4	4	4	
Si hay un atraso en el pago de la cuota, esta se registra en la central de riesgo.	11	4	4	4	
Ante la solicitud de refinanciamiento de crédito, se establecen mecanismos de protección del capital institucional.	12	4	4	4	
En caso se exceda tiempos mayor a 30 días le notifica al cliente por el atraso del pago de las deudas.	13	4	4	4	
Se entrega las notificaciones y se realiza visitas de cobranza de manera responsable a los clientes.	14	4	4	4	

Se recurre a servicio de cobranza especializado.	15	4	4	4	
Se analiza el cargo de morosidad de las variedades de créditos otorgados	16	4	4	4	
Se toma en consideración primero los saldos vencidos y hacer seguimiento de la cartera de morosos.	17	4	4	4	
Se prioriza las deudas morosas en relación al tiempo de atraso del pago de las cuotas.	18	4	4	4	


 Firma del evaluador
 DNI 41168403

ANEXO 06: CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DE MOROSIDAD

Prueba de Confiabilidad: Estadístico de Alfa de Cronbach

Encuestados	ITEMS																		SUMATORIA			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18				
E1	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2				46	
E2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	3	3	2	3	3	2				48
E3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3				52
E4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3				52	
E5	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	1	2	3	3				46
E6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	2	2	2	3				48
E7	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3				46
E8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				54
E9	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3				51
E10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3				53
E11	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	2	2	3				45
E12	1	3	3	3	1	3	1	2	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3				44
E13	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	1	2	3	2	3	3	3				45
E14	3	3	2	2	1	3	1	2	2	3	3	3	3	3	1	2	2	1				40
E15	3	3	2	2	1	3	1	2	3	3	3	1	3	2	2	2	3	3				42
Varianza por ítem	0,29	0,06	0,16	0,20	0,65	0,20	0,60	0,37	0,24	0,12	0,22	0,65	0,12	0,12	0,60	0,25	0,20	0,33	####	####	####	16,25
Sumatoria de las varianzas de los ítems	5,35												$\alpha =$ Coeficiente de confiabilidad		0,710		Varianza total del instrumento.					

α	Coeficiente de confiabilidad	?
K	Número de ítems del instrumento	18
$\sum S_i^2$	Sumatoria de las varianzas de los ítems	5,35
S_T^2	Varianza total del instrumento.	16,25

Estadístico de Confiabilidad Alfa de Cronbach	

α	Coeficiente de confiabilidad	0,71
----------	------------------------------	------

Intervalo de valores	Nivel de Confiabilidad
0.90 - 1.00	Confiabilidad muy alta
0.80 - 0.89	Confiabilidad alta
0.70 - 0.79	Confiabilidad aceptable
0.60 - 0.69	Confiabilidad baja
0.50 - 0.59	Confiabilidad muy baja
<0.5	Confiabilidad nula

Fuente: Gliem, J.A. y Gliem, R.R. (2003) Calcular, interpretar y reportar el coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach para escalas tipo Likert.

$\alpha = 0,71$	<i>El instrumento presenta una confiabilidad Aceptable</i>
-----------------	--

ANEXO 07: BASE DE DATOS

BASE DE DATOS DEL CUESTIONARIO DE EVALUACION CREDITICIA																				
Sujeto	Proceso de evaluación							Control y seguimiento							Destino del credito					TOTAL
	1	2	3	4	5	6	ST	7	8	9	10	11	12	ST	13	14	15	16	ST	VARIABLE
1	3	2	3	3	3	3	17	2	3	3	3	3	3	17	1	2	1	1	5	39
2	3	3	1	1	3	3	14	2	3	3	3	3	3	17	3	1	2	1	7	38
3	2	3	2	2	2	3	14	3	2	3	3	3	3	17	2	2	2	2	8	39
4	3	3	2	3	3	3	17	3	3	3	3	2	3	17	1	2	2	2	7	41
5	3	3	2	2	3	2	15	3	3	3	3	3	3	18	1	3	2	2	8	41
6	3	3	2	2	3	3	16	2	2	3	2	3	3	15	2	2	1	2	7	38
7	3	2	2	3	3	3	16	2	3	2	3	3	2	15	2	3	2	3	10	41
8	3	2	2	3	3	3	16	2	3	3	3	3	2	16	2	3	2	3	10	42
9	3	3	2	3	3	3	17	3	3	3	3	3	3	18	2	3	2	2	9	44
10	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	48
11	3	3	2	2	2	3	15	3	3	3	3	2	3	17	3	2	2	3	10	42
12	3	3	3	3	3	3	18	3	2	3	3	3	2	16	3	3	2	2	10	44
13	3	2	3	3	3	3	17	2	3	3	2	2	1	13	1	2	1	2	6	36
14	3	2	2	3	3	3	16	2	2	2	3	2	3	14	2	3	2	2	9	39
15	3	3	2	2	3	3	16	2	2	3	3	2	3	15	2	3	2	2	9	40
16	3	2	3	3	3	3	17	2	3	3	2	2	1	13	1	2	1	2	6	36
17	3	3	3	3	3	3	18	3	2	3	3	2	3	16	2	3	2	3	10	44
18	3	3	3	3	3	3	18	3	2	3	3	3	2	16	3	3	2	2	10	44
19	3	2	3	3	3	3	17	2	3	3	2	2	1	13	1	2	1	2	6	36
20	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	48
21	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	2	3	2	2	9	45
22	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	2	3	3	2	10	46
23	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	2	3	2	2	9	45
24	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	48
25	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	48
26	3	3	2	3	3	3	17	2	3	3	3	2	3	16	2	3	2	3	10	43
27	3	3	3	3	3	2	17	3	3	2	3	3	2	16	3	3	3	3	12	45
28	3	3	2	2	3	3	16	2	2	3	3	2	3	15	2	3	2	3	10	41
29	3	3	3	3	3	3	18	3	3	2	3	3	3	17	3	3	3	3	12	47
30	3	3	2	2	3	3	16	3	3	3	3	2	3	17	3	2	3	3	11	44
31	3	3	3	3	2	3	17	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	47
32	3	3	2	3	3	3	17	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	47
33	3	3	2	3	3	3	17	3	3	3	3	3	2	17	3	2	2	3	10	44
34	3	3	2	2	3	3	16	3	3	3	3	2	2	16	2	3	2	3	10	42
35	3	3	2	2	3	3	16	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	46
36	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	48
37	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	2	3	3	2	10	46

BASE DE DATOS DEL CUESTIONARIO DE MOROSIDAD

Sujeto	CARTERA MOROSA										CARTERA VENCIDA										TOTAL VARIABLE
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10	11	12	13	14	15	16	17	18	ST	
1	2	3	2	3	3	1	3	2	1	20	3	3	3	3	3	1	2	3	3	24	44
2	3	3	3	3	3	1	3	2	2	23	3	2	2	3	2	2	3	3	2	22	45
3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	22	3	3	2	3	3	3	2	3	3	25	47
4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	25	3	2	3	3	3	2	3	3	3	25	50
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26	53
6	3	3	3	2	3	2	3	2	2	23	3	3	3	3	3	2	2	2	2	23	46
7	2	3	3	3	3	3	3	3	3	26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	53
8	2	3	3	3	2	2	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	51
9	2	3	3	3	2	2	3	3	3	24	2	3	3	3	2	2	3	3	2	23	47
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	54
11	2	3	3	3	3	2	3	2	2	23	1	2	3	3	2	2	3	2	3	21	44
12	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26	3	2	2	3	3	2	3	3	2	23	49
13	3	3	3	3	2	3	2	3	2	24	2	2	3	3	3	3	2	2	2	22	46
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	2	1	3	3	2	2	2	3	21	48
15	3	3	3	2	3	3	2	3	2	24	3	3	2	3	2	1	2	3	3	22	46
16	3	3	3	3	2	3	2	3	2	24	2	2	3	3	3	3	2	2	2	22	46
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	2	2	2	3	3	3	3	3	24	51
18	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26	3	2	3	3	3	2	3	3	2	24	50
19	3	2	3	3	2	3	2	3	2	23	2	2	3	3	3	3	2	2	2	22	45
20	3	3	3	3	3	2	3	2	3	25	3	3	3	3	3	2	3	2	3	25	50
21	3	3	3	2	3	2	3	3	3	25	3	3	2	3	3	2	3	3	3	25	50
22	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26	52
23	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26	52
24	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26	52
25	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26	52
26	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26	52
27	3	3	3	3	2	3	3	3	3	26	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26	52
28	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26	52
29	3	3	3	3	2	3	3	3	3	26	3	3	3	2	3	3	3	3	3	26	52
30	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	53
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	2	3	3	3	3	3	3	3	26	53
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	2	3	3	3	3	3	3	3	3	26	53
33	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26	3	2	3	3	3	3	3	3	3	26	52
34	2	3	3	3	3	3	2	1	2	22	3	3	2	3	3	2	2	3	3	24	46
35	2	3	3	3	3	3	3	3	3	26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	53
36	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26	52
37	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26	52

ANEXO 8



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Datos Generales

Nombre de la Organización:	20114105024
Caja Municipal De Ahorro y Crédito Del Santa	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: C.P.C. EUSEBIO RAMOS PABLO	DNI: 40776417

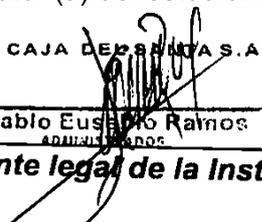
Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
Proceso de evaluación crediticia y la morosidad percibidos por los analistas de crédito en la Caja del Santa – Chimbote. 2023.	
Nombre del Programa Académico: MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - MBA	
Autor: Nombres y Apellidos Sihuas Gonzales Manuel Alexander	DNI: 32962201

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Chimbote, 31 de mayo de 2023

CAJA DE SANTA S.A.

 Pablo Eusebio Ramos
 Representante Legal

Firma: _____
(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal “ f ” Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



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

Datos Generales

Nombre de la Organización:	20114105024
Caja Municipal De Ahorro y Crédito Del Santa	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: C.P.C. CHAUCA CABALLERO CARLOS WILLIAMS	DNI: 80200986

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
Proceso de evaluación crediticia y la morosidad percibidos por los analistas de crédito en la Caja del Santa – Chimbote. 2023.	
Nombre del Programa Académico: MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - MBA	
Autor: Nombres y Apellidos Sihuas Gonzales Manuel Alexander	DNI: 32962201

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Chimbote, 31 de mayo de 2023

CAJA DEL SANTA S.A.
Carlos Chauca Caballero
ADMINISTRADOR

Firma: _____
(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal “ f ” Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

ANEXO 9

Autorización de Publicación en Repositorio Institucional

Yo, Sihuas Gonzales Manuel Alexander identificado con DNI N° 32962201, egresado de la Escuela de Posgrado y programa de maestría de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), no autorizo (), la divulgación y comunicación pública de mi Tesis, titulada: "Proceso de evaluación crediticia y la morosidad percibidos por los analistas de crédito en la Caja del Santa – Chimbote, 2023", en el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulada en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de **NO** autorización:

.....
.....

Chimbote, 21 de julio del 2023

Apellidos y Nombres del Autor Sihuas Gonzales Manuel Alexander	
DNI: 32962201	Firma 
ORCID: orcid.org/ 0009-0001-0965-7557	

Las filas de la tabla dependen del número de estudiantes implicados.

ANEXO 10

Balance General por Caja Municipal

Al 28 de febrero de 2023

(En Miles de Soles)

Activo	CMAC Arequipa			CMAC Cusco			CMAC Del Santa			Activo
	MN	ME	TOTAL	MN	ME	TOTAL	MN	ME	TOTAL	
DISPONIBLE	807 269	485 359	1 292 628	441 469	138 701	580 170	28 776	6 337	35 113	DISPONIBLE
Caja	317 532	101 695	419 227	125 946	16 013	141 959	4 280	857	5 137	Caja
Bancos y Corresponsales	485 023	155 150	640 174	313 721	122 688	436 409	23 809	5 408	29 217	Bancos y Corresponsales
Canje	3 238	269	3 507	66	-	66	-	-	-	Canje
Otros	1 476	228 244	229 720	1 735	-	1 735	686	72	759	Otros
FONDOS INTERBANCARIOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	FONDOS INTERBANCARIOS
INVERSIONES NETAS DE PROVISIONES	170 282	-	170 282	142 170	-	142 170	14 910	-	14 910	INVERSIONES NETAS DE PROVISIONES
Inversiones a Valor Razonable con Cambios en Resultados	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Inversiones a Valor Razonable con Cambios en Resultados
Inversiones Disponibles para la Venta	-	-	-	141 483	-	141 483	-	-	-	Inversiones Disponibles para la Venta
Inversiones a Vencimiento	168 973	-	168 973	-	-	-	12 972	-	12 972	Inversiones a Vencimiento
Inversiones en Subsidiarias, Asociadas y Negocios Conjuntos	1 309	-	1 309	1 687	-	1 687	1 938	-	1 938	Inversiones en Subsidiarias, Asociadas y Negocios Conjuntos
Provisiones	-	-	-	(999)	-	(999)	-	-	-	Provisiones
CRÉDITOS NETOS DE PROVISIONES Y DE INGRESOS NO DEVENGADOS	6 965 237	26 714	6 991 951	4 733 206	33 267	4 766 473	81 029	485	81 514	CRÉDITOS NETOS DE PROVISIONES Y DE INGRESOS NO DEVENGADOS
Vigentes*	7 131 692	26 184	7 157 876	4 747 208	31 895	4 779 103	81 353	-	81 353	Vigentes*
Tarjetas de Crédito	-	-	-	63	4	67	-	-	-	Tarjetas de Crédito
Descuentos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Descuentos
Factoring	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Factoring
Préstamos	6 946 981	17 075	6 964 057	4 552 560	27 700	4 580 259	80 104	-	80 104	Préstamos
Arrendamiento Financiero	-	-	-	49	302	350	-	-	-	Arrendamiento Financiero
Hipotecarios para Vivienda	179 912	9 109	189 021	192 556	3 890	196 446	-	-	-	Hipotecarios para Vivienda
Créditos por Liquidar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Créditos por Liquidar
Otros	4 798	-	4 798	1 980	-	1 980	1 249	-	1 249	Otros
Refinanciados y Reestructurados*	221 653	2 537	224 190	50 284	1 588	51 872	2 475	509	2 985	Refinanciados y Reestructurados*
Atrasados*	329 735	2 395	332 130	262 671	6 962	269 633	6 119	95	6 214	Atrasados*
Vencidos	242 226	43	242 269	158 494	4 802	163 295	3 261	-	3 261	Vencidos
En Cobranza Judicial	87 509	2 352	89 861	104 177	2 161	106 338	2 858	95	2 953	En Cobranza Judicial
Provisiones	(688 704)	(4 265)	(692 969)	(317 330)	(7 022)	(324 352)	(8 512)	(107)	(8 619)	Provisiones
Intereses y Comisiones no Devengados	(29 139)	(136)	(29 275)	(9 627)	(156)	(9 784)	(407)	(11)	(419)	Intereses y Comisiones no Devengados
CUENTAS POR COBRAR NETAS DE PROVISIONES	23 241	17	23 258	4 351	15 241	19 592	5 267	6	5 273	CUENTAS POR COBRAR NETAS DE PROVISIONES
RENDIMIENTOS POR COBRAR	148 901	2 956	151 857	72 059	818	72 877	2 811	()	2 811	RENDIMIENTOS POR COBRAR
Disponibles	2 915	2 824	5 739	299	-	299	2	()	2	Disponibles
Fondos Interbancarios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Fondos Interbancarios
Inversiones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Inversiones
Créditos	145 986	132	146 119	71 760	818	72 577	2 808	-	2 808	Créditos
Cuentas por Cobrar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Cuentas por Cobrar
BIENES REALIZABLES, RECIBIDOS EN PAGO Y ADJUDICADOS NETOS	1 721	782	2 503	-	-	-	11 615	-	11 615	BIENES REALIZABLES, RECIBIDOS EN PAGO Y ADJUDICADOS NETOS
INMUEBLE, MOBILIARIO Y EQUIPO NETO	172 842	-	172 842	98 685	-	98 685	4 750	-	4 750	INMUEBLE, MOBILIARIO Y EQUIPO NETO
OTROS ACTIVOS	159 442	9 129	168 571	72 965	14	72 979	3 997	324	4 321	OTROS ACTIVOS
TOTAL ACTIVO	8 448 936	524 956	8 973 892	5 564 905	188 041	5 752 946	153 154	7 152	160 306	TOTAL ACTIVO

Tipo de Cambio Contable: S/ 3.806

* A partir de enero de 2013, los saldos de créditos vigentes, reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial, se encuentran neteados de los ingresos no devengados por arrendamiento financiero y lease-back.

Tipo de Cambio Contable: S/ 3.806

* A partir de enero de 2013, los saldos de créditos vigentes, reestructurados, refinanciados, venci-

Morosidad según tipo y modalidad de crédito de las Cajas Municipales

Al 28 de Febrero de 2023

(En porcentaje)

Concepto	CMAC Arequipa	CMAC Cusco	CMAC Del Santa	CMAC Huancayo	CMAC Ica	CMAC Maynas	CMAC Piura	CMAC Piura	CMAC Sullana	CMAC Tacna	CMAC Trujillo	CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CREDITO	CMCP Lima	TOTAL CAJAS MUNICIPALES
Créditos a medianas empresas	3.29	14.04	29.85	25.47	10.37	3.06	27.17	10.59	33.56	16.96	16.66	13.69	15.83	13.69
Tarjetas de crédito														
Descontos														
Préstamos	3.29	14.05	29.85	24.40	10.37	3.06	27.17	10.48	33.64	11.66	24.45	13.78	33.16	13.85
Factoring														
Arrendamiento financiero y Lease-back				60.35								1.55	0.52	1.35
Comercio exterior														
Otros ^{1/}				65.33				12.46	6.59	100.00		18.19	4.85	17.98
Créditos pequeñas empresas	5.58	6.65	5.17	5.27	8.72	8.87	10.56	6.38	12.77	12.00	5.73	6.77	14.43	6.81
Tarjetas de crédito														
Descontos														
Préstamos	5.58	6.65	5.17	5.28	8.72	8.87	10.56	6.36	12.77	10.24	5.73	6.73	14.25	6.77
Factoring														
Arrendamiento financiero y Lease-back		36.41		-							100.00	33.78	26.71	27.37
Comercio exterior														
Otros ^{1/}								18.73		100.00		42.51		42.51
Créditos a microempresas	4.57	3.14	5.21	3.34	6.22	9.46	4.17	5.30	13.06	5.67	4.33	4.88	10.23	4.92
Tarjetas de crédito														
Descontos														
Préstamos	4.57	3.14	5.21	3.34	6.22	9.46	4.17	5.28	13.05	5.20	4.33	4.87	10.23	4.91
Factoring														
Arrendamiento financiero y Lease-back													100.00	100.00
Comercio exterior														
Otros ^{1/}								85.10	83.74	100.00		95.81		95.81
Créditos de consumo	2.09	1.77	7.13	1.88	3.89	3.11	2.39	3.87	10.42	4.47	2.61	2.77	3.21	2.78
Tarjetas de crédito														
Préstamos	2.08	1.76	7.56	1.88	3.90	3.50	2.57	3.93	11.45	4.38	2.58	2.76	2.83	2.76
Préstamos revolventes	-							3.24				0.01		0.01
Préstamos no revolventes	2.09	1.76	7.56	1.88	3.90	3.50	2.57	3.93	11.45	4.38	2.59	2.77	2.83	2.77
Préstamos autos	-			1.54	20.26							1.62		1.62
Arrendamiento financiero y Lease-back														
Pignoraticios	5.33	6.82	-	0.24	0.30	-	1.80	3.14	3.51	29.34	3.14	2.93	3.59	3.16
Otros ^{1/}								0.10	5.93			2.57		2.46
Créditos hipotecarios para	2.42	1.42		5.80	1.22	9.02		3.13	9.49	22.40	3.63	3.84	14.20	3.95
Préstamos	2.54	1.63		5.26	3.77	15.56		3.09	19.69	22.42	3.74	3.31		3.31
Préstamos Mivivienda	-	0.42		5.95	0.82	5.20		22.28		22.37	0.25	4.87	9.84	5.00
Otros ^{1/}										100.00		0.02	46.43	12.78
Total Créditos Directos	4.31	5.29	6.86	4.46	6.77	6.33	7.61	6.18	13.93	9.05	5.22	5.80	8.32	5.82

Nota 1: Información obtenida del Balance de Comprobación.

Nota 2: Las definiciones de los tipos de crédito se encuentran en el Numeral 4 del Capítulo I del Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones, aprobado mediante Resolución SBS N° 11356-2008

^{1/} Incluye créditos por liquidar, deudores por venta de cartera, por venta de bienes realizables, recibidos en pago y adjudicados, entre otros.

La información contenida en este cuadro se complementa con el cuadro "Estructura de los créditos según tipo y modalidad" que se encuentra dentro de la sección Estructura de las Principales Cuentas

* A partir de enero de 2013, los saldos de créditos vigentes, reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial se encuentran neteados de los ingresos no devengados por arrendamiento financiero y lease-back.