



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE
NEGOCIOS Y RELACIONES INTERNACIONALES - MBA

Tipo de crédito microempresa y su influencia en la morosidad de los clientes de la
Financiera Crediscotia, Provincia de San Martín 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Administración de Negocios y Relaciones Internacionales - MBA

AUTOR:

Br. López Gonzales, Carlos Augusto (ORCID: 0000-0002-5346-7902)

ASESOR:

Mg. Sánchez Dávila, Keller (ORCID: 0000-0003-3911-3806)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias funcionales

TARAPOTO – PERÚ

2019

Dedicatoria

A mis hijos, Alondra Estefanía y Enzo Leonardo, que son mi inspiración para lograrlo todo.

Carlos

Agradecimiento

A mi esposa María de los Ángeles, que sin su valioso soporte no habría logrado terminar este trabajo.

El autor.

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad



DECLARACIÓN DE AUTORIA

Yo, **CARLOS AUGUSTO LÓPEZ GONZALES**, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Filial Tarapoto, declaro que el trabajo académico titulado: **“TIPO DE CRÉDITO MICROEMPRESA Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA FINANCIERA CREDISCOTIA, PROVINCIA DE SAN MARTÍN 2019”**, presentado en 60 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Administración de Negocios y Relaciones Internacionales – MBA es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios. De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Tarapoto, 29 de junio de 2020

Br. Carlos Augusto López Gonzales
DNI N° 41873927

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratori de Autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO.....	13
2.1 Tipo y diseño de investigación	13
2.2. Variables, operacionalización.....	13
2.3. Población, muestra y muestreo	15
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	15
2.5. Procedimiento	17
2.6. Métodos de análisis de datos	18
2.7. Aspectos éticos	18
III. RESULTADOS.....	19
IV. DISCUSIÓN	25
V. CONCLUSIONES	27
VI. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS	32
Matriz de consistencia	33
Instrumentos de recolección de datos.....	34
Validación de instrumentos	36
Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación	42
Base de datos	43
Autorización de publicación de tesis al repositorio	46
Informe de originalidad	47

Acta de aprobación de originalidad	48
Autorización de la versión final del trabajo de investigación	49

Índice de tablas

Tabla 1. Factores de morosidad en función al crédito autoconstrucción.....	19
Tabla 2. Factores de morosidad en función al crédito capital de trabajo	20
Tabla 3. Factores de morosidad en función al crédito activo fijo.....	21
Tabla 4. Nivel de morosidad de los clientes del rubro microempresa.....	22
Tabla 5. Tabla de contingencia de las variables tipo de crédito microempresa y la morosidad.....	23
Tabla 6. Prueba de chi-cuadrado de las variables tipo de crédito microempresa y la morosidad.....	24

Índice de figuras

Figura 1. Factores de morosidad en función al crédito autoconstrucción (%)	19
Figura 2. Factores de morosidad en función al crédito capital de trabajo (%)	20
Figura 3. Factores de morosidad en función al crédito activo fijo (%)	21
Figura 4. Nivel de morosidad de los clientes del rubro microempresa (%)	22

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar cómo el tipo de crédito microempresa influye en la morosidad de los clientes de la Financiera Crediscotia, Provincia de San Martín -2019. El tipo de investigación fue no experimental, que responde a un diseño correlacional y mediante la fórmula de población finita, la muestra de estudio fue 90 clientes con morosidad del rubro microempresa. La técnica utilizada fueron la encuesta y el análisis documental, a través del cuestionario y la guía de análisis documental como instrumentos de recolección de datos. En los resultados descriptivos, se ubicó en la escala valorativa “Mucho” los factores de morosidad en función al tipo de crédito microempresa. El factor personal con un 56,7% influyó en la morosidad del crédito autoconstrucción; mientras que el factor económico respectivamente influyó en un 56,7% y 66,7% en la morosidad del crédito capital de trabajo y en la del crédito activo fijo. Y según calificación de la SBS por días de morosidad de los clientes del rubro microempresa, esta se ubicó en la categoría “Problemas potenciales” con un 41%, las cuales tuvieron retrasos de pago entre 9 a 30 días. En tal sentido, se concluyó que el tipo de crédito microempresa no influye de manera significativa en la morosidad de los clientes de la Financiera Crediscotia, Provincia de San Martín -2019; hallándose una sig. bilateral ($0,947 > 0,05$) y un Chí Cuadrado de Pearson ($X^2=1,675$) notablemente menor al Chi tabular con 6 grados de libertad (12,592); corroborando al 95% ($\alpha = 0.05$) de confianza que ambas variables no son dependientes, y de esta manera no existe una relación significativa entre ellas.

Palabras claves: Tipo de crédito microempresa, morosidad, financiera Crediscotia.

ABSTRACT

The general objective of this research work was to determine how the type of microenterprise credit influences the delinquency of the clients of Financiera Crediscotia, Province of San Martín -2019. The type of research was non-experimental, which responds to a correlational design and through the finite population formula, the study sample was 90 clients with microenterprise delinquencies. The technique used was the survey and the documentary analysis, through the questionnaire and the guide of documentary analysis as instruments of data collection. In the descriptive results, the factors of delinquency according to the type of microenterprise credit were placed in the rating scale "Mucho". The personal factor with 66.7% influenced the delinquency of the self-construction credit line; while the economic factor respectively influenced 56.7% and 66.7% in the delinquency of the working capital credit line and in the fixed asset line. And according to the SBS rating for days of delinquency of clients of the microenterprise category, it was placed in the category "Potential problems" with 41%, which had payment delays between 9 and 30 days. In this sense, it was concluded that the type of microenterprise credit does not significantly influence the delinquency of the clients of Financiera Crediscotia, Province of San Martín - 2019; being a sig. bilateral ($0.947 > 0.05$) and a Square Chi of Pearson ($X^2=1.675$) notably lower than the tabular Chi with 6 degrees of freedom (12.592); corroborating at 95% ($\alpha=0.05$) confidence that both variables are not dependent, and thus there is no significant relationship between them.

Keywords: Type of microenterprise credit, Delinquency. Financial Crediscotia.

I. INTRODUCCIÓN

Los bancos extranjeros son enormes instituciones financieras que sostienen lo difícil de prestar a pequeñas empresas independientes que no tienen muchos datos para forjar este tipo de relación. En El Salvador, los problemas de acceso al crédito para pequeñas empresas se manifiestan, en primer lugar, en la duda de que los bancos de primer nivel permitan el crédito; y, en segundo lugar, en la trascendencia de los préstamos del capital de trabajo destinados a proyectos de inversión. Uno de los elementos que hace que el acceso al crédito sea cada vez más problemático es la falta de capacidad de pago ante las garantías solicitadas por los especialistas en dinero. Con el fin de disminuir los problemas de escasez y asimetría de datos, estos operadores solicitan la inclusión fraccionada o total de la deuda, en general con activos que, en caso de incumplimiento, se trasladan como un tipo de pago del préstamo (Ferraro & Goldstein, 2011, p. 22).

El sistema financiero peruano es un factor usurario por el sorprendente alto costo en efectivo, por la conducta crematoria y desaprensiva de los intermediarios con respecto a la cuota del préstamo, que ha afectado desfavorablemente a los inversionistas. El costo de crédito para grandes organizaciones o corporativas es barato, mientras que para el resto de personas características y legales tiene un efecto antagónico, dado que este servicio dado por las instituciones financieras es una necesidad, a la que se acercan todos los individuos, en particular las microempresas a altas tasas y que posteriormente evitan un desarrollo más notable y una mayor rentabilidad del negocio (Ferrer, 2009, p. 20).

Según Pereda (2016) la fuerte esencial de remuneración de las Entidades Financieras es la concesión de préstamos, por lo que se debe realizar una potente evaluación antes de obtener beneficios para los clientes, con el fin de reducir el peligro de los créditos. En consecuencia, la evaluación de crédito es extremadamente valiosa cuando se investiga el crédito que permite los créditos (p. 11). Existen Instituciones financieras que han elaborado créditos indebidamente, lo que influye en el estado de reparación de los créditos con cantidades anormales de morosidad, una realidad que plasma una circunstancia problemática que puede emplazar peligro el estado presupuestario de la entidad prestataria. Además, el procedimiento de acumulación tiene algunas deficiencias, por ejemplo, ausencia de instrumentos colectivos de gestión de

cobranzas, menor comienzo para cobrar por medio de otras instituciones, y ausencia de dispositivos para ayudar a los clientes que le es imposible pagar sus cuotas crediticias (Valdivia, 2017, p. 13).

Las Entidades Financieras no elaboran una poderosa valoración crediticia de los clientes, que cuando se hace de manera efectiva no tendría un riesgo extraordinario al momento de otorgar el crédito, al igual que disminuiría la mala conducta moratoria de los clientes. El examen de crédito adecuado para lograr el bienestar monetario de las entidades financieras, ya que este impacto tendrá como ganancia la rentabilidad de la entidad, la expansión de la productividad y la mejora del servicio que se da a los socios (Pereda, 2016, p. 12).

En Perú, el crecimiento las microfinanzas es destacable y ha producido un reto más notable y útil para los propios emprendedores, ya que últimamente el marco monetario ha fijado su entusiasmo por recoger las necesidades de los visionarios empresariales, lo cual no era el caso antes. Empero, las microempresas no poseen capital de trabajo adicional para lograr grandes soluciones que amplifiquen el rendimiento de la organización y limiten las oportunidades que no influyen en la gestión de su unidad empresarial para que ésta cumpla con los deseos de los clientes (Velorio, 2016, p. 19).

No obstante, la morosidad en el marco financiero peruano es un tema impredecible con varias aristas. Para Vásquez (2016), la acción fundamental de los bancos es la intermediación monetaria, por ejemplo, capturar activos presupuestarios y ponerlos a disposición de los agentes económicos que los necesiten (p. 17); esta acción implica aceptar una progresión de riesgos explícitos a la actividad, por ejemplo; el riesgo de impago a plazos, el peligro de iliquidez de los bancos cuando no pueden cumplir con sus compromisos con sus contribuyentes y la oportunidad de mercado en sí misma cuando influye en sus beneficios.

Es importante, mencionar que el financiamiento es un activo relacionado con el dinero para que el empresario tenga la opción de abastecerse y obtener el importante flujo de efectivo para realizar sus tareas y mejorar las circunstancias de su negocio, el microempresario pone mucho en su unidad de especialidad en busca de seguridad monetaria , acceso a innovaciones y formalización; es importante, mencionar que el financiamiento es un activo presupuestario para que los pequeños empresarios

visionarios tengan la opción de buscar y recaudar capital que se espera que dirijan sus actividades y mejoren las circunstancias de su negocio, el microempresario invierte mucho en su unidad especializada que busca solidez monetaria, acceso a innovaciones y la formalización. Es por ello, que en la entidad financiera Crediscotia de Tarapoto existe una elevada oferta de créditos para las microempresas a través de sus créditos: autoconstrucción, capital de trabajo y de activos fijos (préstamos para maquinarias, equipos, muebles), pero al no contar con una apropiada gestión para poseer un control del efectivo y registro de cobros, la entidad financiera reveló una predilección de incremento del saldo de la cantidad de morosidad, dado por los diferentes factores que influyen en el cumplimiento de pago que muestran algunos clientes del rubro microempresa.

La investigación dependió de fundamentos teóricos, entre los cuales podemos referirnos a los siguientes estudios: A nivel internacional tenemos a Tutillo, G. (2018) con su investigación: *Análisis de los factores que inciden en la cartera vencida del área microempresa del banco Guayaquil agencia Latacunga, período 2010-2015*. Concluyó que: en la cartera vencida presente en Banco Guayaquil influye principalmente el monto de crédito otorgado a los clientes, pues no existe un adecuado análisis crediticio de acuerdo a las condiciones económicas tanto del negocio como personales, que evidencie que el monto concedido sea el valor que el cliente pueda pagar. Descriptivamente, se constató que el 56,7% del total de la cartera vencida pertenece a usuarios que obtuvieron Microcréditos dentro del segmento Acumulación Simple, siendo la actividad económica Comercio al por mayor y menor representa el 46,5% de la cartera vencida, a diferencia de las actividades de agricultura con un 17,9%.

Villalobos, K. (2018). En su trabajo de investigación titulado: *Comportamiento de la morosidad en los créditos de consumo, otorgados en la Sucursal del Banco De Costa Rica ubicada en el Distrito Primero del Cantón Central de la Provincia De Puntarenas desde el año 2015 hasta el año 2017*. (Tesis de maestría). Concluyó que: existe una designación inmediata al Banco de Costa Rica de acuerdo con el estipendio para las cuentas que no puede ser cobrado, el salario de la prima y la retención que el Banco debe necesitar para cubrir estas pérdidas debido a la morosidad. Descriptivamente, se consideró que los motivos del incumplimiento eran el alto ritmo

de desempleo y la disminución del movimiento económico, donde los prestatarios con sus ingresos independientes experimentaban problemas para pagar los anticipos de su crédito.

Medina, M. (2015) en su estudio: *El proceso de otorgamiento de créditos y su relación con el índice de morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito La Merced del Cantón Ambato*. (Tesis de maestría). Concluyó que: el desarrollo de concesión de créditos tiene un vínculo significativo con el ritmo de pagos atrasados de la Cooperativa (Morosidad) ($Z_c = 4,4 > Z_t = 1,96$). La cooperativa no tiene instructivos ni controles diferentes que lo supervisen, prueba de ello es que no se evalúa la forma de otorgar créditos para analizar la calidad y consistencia de los mismos, razón por la cual la tasa de morosidad es alta en contraste con otras instituciones financieras.

A nivel nacional encontramos a Velorio, M. (2016) en su estudio titulado: *El crédito financiero y su incidencia en el desarrollo de la gestión financiera de las Micro y Pequeña Empresas (MYPES) del Distrito de Los Olivos - Lima 2014*. (Tesis de maestría). Concluyó que: el crédito monetario es de gran magnitud en la ejecución de tareas, dado que influyó directamente en el mejoramiento de la administración presupuestaria de los MYPES del distrito de Los Olivos ($\text{Chi}^2 \text{ Pearson} = 14,993 > \text{Chi}^2 \text{ tabular} = 3,842$). Asimismo, se descubrió que la ausencia de registro de reembolso de préstamos, líneas de crédito ofrecidas, garantías y requisitos solicitados por las instituciones relacionados con el dinero influyen de manera contraria en la capacidad de obtener financiamiento externo.

Arbieto, L. (2017). En su trabajo de investigación titulado: *Créditos y morosidad en la cartera de consumo del grupo Scotiabank, Independencia 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima. Concluyó que: la morosidad se relaciona significativamente con el préstamo en dinero ($\text{Rho} = 0.988; p = 0.000$), con el plazo definido ($\text{Rho} = 0.968; p = 0.000$), con los intereses devengados ($\text{Rho} = 0.984; p = 0.000$). Se constató, que la mala posición crediticia por parte de los asesores afecta en la morosidad de la misma, dado que la mayoría no verifican si los clientes están sobre endeudados en otras instituciones financieras.

Venegas, P. (2018). En su estudio titulado: *Tipos de créditos otorgados a los microempresarios y su incidencia en la cartera morosa de MiBanco - Puno periodo*

2015. (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Antiplano. Concluyó que: los tipos de créditos que otorga Mibanco son de mucha importancia para los clientes, porque les permitirá determinar el tipo de crédito que desean solicitar de acuerdo a las demandas que existen, siendo el 45.45% por los créditos a microempresa, un 33.33% por los créditos de consumo o personales, 9.85 % por los créditos comerciales y el 11.36% a los créditos hipotecarios. Además, se constató que existen cantidades altas de faltas de conducta debido a la falta de capacidad de pago y de atención al crédito con respecto a los clientes, lo que parece indicar que la mayoría tiene problemas para pagar sus cuotas.

A nivel local, tenemos a Díaz, Y. y Hernández, H. (2018) con su estudio titulado: *La Morosidad y el crecimiento empresarial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Tumi provincia de San Martín en el año 2015*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú. Concluyeron que: los factores de morosidad limitan el crecimiento empresarial de la cooperativa estudiada ($r = 0.91$; correlación lineal positiva alta). Descriptivamente, los clientes consideran que los factores económicos, personales y técnicos casi siempre con un 29.3% en promedio influyen en la morosidad de la cooperativa, es por ello que en 2014 registró un descenso de 1.35%, y en 2015 registró un descenso a 1.22%.

Quintanilla, C. (2017). En su trabajo de investigación titulado: *Análisis de la gestión de riesgo crediticio y su incidencia de morosidad de la entidad Financiera Crediscotia, Tarapoto, año 2016*. (Tesis de maestría). Concluyó que: la gestión de riesgos crediticios incide de manera directa en la morosidad de la entidad financiera estudiada ($r = -0.951$; $p = 0.006 < 0.05$). La institución financiera tiene un nivel de incumplimiento alto en actividades que permiten un correcto continuar el análisis de los peligros del crédito, perjudicando ampliamente la confiabilidad monetaria de la institución.

Vásquez, Z. (2017) en su estudio titulado: *Gestión de otorgamiento de crédito y su influencia en la liquidez de la empresa Tableros San Martín E.I.R.L, Tarapoto 2016*. (Tesis de maestría). Concluyó que: es deficiente la gestión de otorgamiento e influye negativamente con la liquidez de Tableros San Martín E.I.R.L (χ^2 Pearson=13,571 > χ^2 tabular = 3,842; Sig. < 0.05). Descriptivamente, se constató que

la calidad de la información adquirida a partir de las necesidades del cliente, además, la correspondencia con el cliente no era coherente, es decir, la propia organización no mostraba importancia en la obtención de la información.

Las teorías relacionadas con las variables estudiadas se encuentran en Meza (2003), quien sostuvo que el crédito es un compromiso por el cual un jefe de préstamos anticipados da una proporción particular de dinero a una persona por seguridad o confianza, con la probabilidad, disposición y confiabilidad de cumplir con una determinada limitación de tiempo con la entrega total del reembolso adquirido, a pesar de sus intereses, después de una investigación dirigida por el prestamista (p. 10).

Para Morales y Morales (2014), el crédito es un préstamo, donde la persona se compromete a reembolsar el importe total mencionado dentro del período descrito en las condiciones establecidas para dicho anticipo, además de la prima acumulada, la protección y los gastos conexos que asuma (p. 23). Al final es cuando el acreedor del préstamo da dinero en efectivo al prestatario y el titular se compromete en regresar a tiempo, además de la prima acordada (Arbieto, 2017, p. 37).

La capacidad crediticia es accesible en unas pocas zonas monetarias, específicamente el crédito comprador, que consiste en un desarrollo ofrecido por un elemento presupuestario a un individuo u organización para que pueda obtener mercancías o tener una cantidad específica de efectivo para una acción determinada con la obligación de reembolsar según lo acordado (Ferrer, 2009, p. 15).

Según Díaz y Hernández (2018), mediante la Resolución SBS No. 11356-2008, la clasificación de una cartera de créditos para cualquier institución financiera será: Créditos corporativos: permitieron a aquellos que han registrado ingresos de más de S/. 200 mllns en los últimos (2) años, esto según los estados financieros evaluados anualmente por persona endeudada (p. 14); Créditos a grandes empresas: permitieron a las personas legales que en cualquier caso tuvieran una de estas cualidades: a) Operaciones anuales mayores que S/. 200 mllns en los últimos (2) años, como lo demuestran los resúmenes anuales del endeudado (p. 15); Créditos a empresas medianas: Aquellos créditos permitidos a las personas que tienen un plan de juego fiscal de más de S/. 300,000 en los últimos seis (6) meses y no están de acuerdo en que los atributos sean designados para créditos corporativos (p. 15); Créditos a pequeñas

empresas: vinculados a ejercicios de generación, comercialización o prestación de servicios, cuyo compromiso total en el marco presupuestario este dentro del rango de S/. 20,000 a S/. 300,000 en los últimos (6) meses (p. 16); Créditos a microempresas: vinculados a la producción, prestación de servicios o comercialización concedidos a personas jurídicas o naturales, cuyo compromiso absoluto en el marco monetario que no supera los S/. 20,000 en los últimos (6) meses (p. 16).

En las características de la oferta de crédito bancario, Villacorta (2019) sostiene que el suministro de crédito a los bancos comerciales que han tenido alguna participación en pequeñas y medianas empresas, reservando dinero en efectivo y sobre todo ofreciendo crédito a este territorio, en esta línea. Reconocen qué tipo de crédito se ofrece y bajo qué condiciones se permite (p. 21). El cliente podrá realizar pagos a plazos o propulsados en su totalidad o en alguna medida, sin la utilización de costos, gastos y castigos de ningún tipo. cuotas con anticipación son más de dos cuotas a plazos y se aplican a la proporción crucial del crédito, con la consiguiente disminución de intrigas, comisiones y gastos hasta el día de la cuota. El desarrollo de las porciones es una cuota que no es comparable a lo que bien podría llamarse dos cargos y está conectado en conjunto con la obligación de pago tardío vencida luego de compromisos inmediatos, sin causar una disminución en los intereses, comisiones y gastos de restringir legalmente las terminaciones (p. 22).

Dentro de las características de créditos: Una actividad crediticia es retratada por la participación de dos partes, donde una de ellas se mantendrá apretada durante un tiempo específico para que la otra consienta en la ejecución del compromiso contraído, de esta manera debe haber confianza, que es el mayor ángulo para permitir un crédito (Morales & Morales, 2014, p. 55). Como indica Arbieton (2017), existen varios significados de autores que describen con una razón similar: cliente - banco y su amplio surtido de productos (créditos) a ofrecer. Cada elemento relacionado con la financiera que otorga crédito denota su propia convención sobre el tema que caracteriza (p. 41).

Morales y Morales (2014) caracterizan los siguientes criterios para obtener un crédito: en el perfil del cliente, su conducta, es decidir la calidad ética y la capacidad de pago del cliente, a través de una investigación subjetiva del riesgo del titular de la cuenta, que incorpora la evaluación (p. 55); en la situación del riesgo, el objetivo de la evaluación de conducta es decidir la calidad ética y la capacidad de pago del cliente, a través de una investigación subjetiva del riesgo del titular de la cuenta, que incorpora la evaluación de la calidad y veracidad de los datos del cliente (p. 55); y en situación de la empresa, es decidir la conducta de la empresa en general, para decidir el impacto que tiene en el límite y la calidad relacionada con el dinero del titular de la cuenta. La circunstancia y el punto de vista de desarrollo, a la que la persona endeudada tiene un lugar dentro del marco del perfil macroeconómico de la nación (p. 56).

Por otro lado, para el análisis del tipo de crédito microempresa de la Financiera Crediscotia en la Provincia de San Martín se tomaron como dimensiones los créditos evaluados y otorgados de los clientes: Crédito autoconstrucción: Préstamo para la construcción, mejora o ampliación de vivienda propia o local. Los montos a financiar se encuentran entre S/1,500 a S/70,000. Crédito capital de trabajo: Las cantidades a financiar van de S/1.500 a S/90.000. Además, el crédito de recursos fijos (anticipos para aparatos, equipos, mobiliario): Crédito con el objetivo de que pueda comprar vehículos y locales comerciales para su negocio. Las sumas a financiar van desde S/1.500 a S/120.000 soles. La morosidad en el marco de las microfinanzas es el incumplimiento o el aplazamiento de las cuotas otorgados concedidos en el momento del plazo, previstos para el desarrollo y la mejora de los negocios para los pequeños y medianos empresarios (Díaz y Hernández, 2018, p. 8). En virtud de los créditos concedidos por las asociaciones relacionadas con el dinero, se suele anunciar como el resto entre los créditos no realizados y los anticipos totales permitidos. Su impacto se distingue de las tasas de pago de beneficios, debido a las provisiones relacionada con el dinero, y de no pago que se están afirmando (Arbieto, 2017, p. 51).

Como indica Recarte (2009) citado por Pereda (2016), sostiene que la morosidad es un cumplimiento tardío, cuando se da cuenta de ello a una persona u organización con largos períodos de aplazamiento debido al incumplimiento de la deuda, se refiere a la última cuota de la medida principal de la obligación sumada, de acuerdo al retraso de los días (p. 11). La morosidad se caracteriza por el incumplimiento de lo exigido

previos de un deber contraído, este término se utiliza cuando la persona natural o jurídica no paga la intriga o el capital de sus obligaciones y descuida el pago de otros compromisos relacionados con el vencimiento de la cuota (Guillen, 2001, p. 129).

Según Salvador (2015), la mora crediticia es el acuerdo abrumador de los clientes que han incumplido en su responsabilidad de pago a plazos; el incumplimiento es el resultado de un crédito de cualificación mala, en cuanto a datos, garantías y administración. La preocupación de la sustancia será limitar la conducta moratoria a niveles aceptables, es decir, a niveles en los que el elemento no dure más allá de pérdidas excesivas (p. 19). Para que puedan ser consideradas legítimamente como moroso, ambas partes deben tener un archivo legítimamente percibido en que el deudor esté obligado a efectuar estos pagos (Coronel, 2016, p. 52).

Para Guillen (2001) hay algunas causas que expresan o reflejan la mala conducta de morosidad: políticas flexibles de crédito, insuficiente límite en cuotas de pago, incapacidad del deudor en su microempresa, fin inadecuado del préstamo y excesivo endeudamiento del cliente, causando problemas en las entidades acreedoras (p.129). Pereda (2016) sostiene que la morosidad financiera alude a ratios que deciden el nivel de endeudamiento de una entidad bancaria, es vital conocer la tasa de morosidad que muestra una entidad, para que al momento de hacer un análisis de morosidad se pueda explicar con precisión lo siguiente: la tasa de morosidad nos revela el porcentaje de créditos dudosos entre el total de créditos; la tasa de morosidad del crédito muestra la tasa de moratoria del crédito otorgado (p. 11).

Por otro lado, el analista financiero demostró que las Instituciones Financieras estaban más prestos a re proyectar y renegociar los créditos de los clientes que tuvieran dificultades con el cumplimiento de sus compromisos. Para prevenir que se atrasaran en los pagos, los bancos se acercan a estas personas para brindarles la posibilidad de renegociar las condiciones de sus préstamos con el objetivo de que pudieran seguir pagando sus deudas. Este score considera también la obligación hacia el sistema financiero, pero además con diferentes segmentos de negocio que mostrarían que muy pronto este cliente sería reprobado con los bancos (Quintanilla, 2017, p. 37).

En la mayor parte de casos, los clientes con estos asuntos comienzan a eludir con los préstamos corrientes, por ejemplo, tarjetas de créditos, e intentan evitar la obligación

del préstamo hipotecario. Mirado con las posibles deudas impagadas que los titulares de cuentas pueden generar, donde las gerencias de cobranza bancaria hacen llamadas preventivas o envían mensajes para garantizar la consistencia de sus obligaciones. En el marco de la microfinanciación, se entiende por morosidad la incapacidad de pago o el retraso de las cuotas de los avances permitidos cuando caducan, previstos para su avance y crecimiento del empresario pequeño o microempresario (Quintanilla, 2017, p. 38).

Según, Coronel (2016), no todos los deudores son equivalentes; por lo tanto, lo principal que debe hacer es recopilar datos sobre cada uno de ellos (disolución, liquidez, obligación, etc.), de modo que probablemente distinguirá qué tipo de cliente moroso está tratando: Morosos fortuitos, aquellos que no son aptos para pagar sus deudas en las fechas de caducidad, ya que no tienen liquidez o métodos diferentes de pago a plazos (p. 52). En los morosos intencionales, los individuos que pueden pagar la obligación, pero se inclinan por no hacerlo. También, utilizan el altruismo de sus prestamistas en el grado concebible (p. 53); en los Morosos negligentes, deudores que demuestran no tener expectativas de realizar cuál es su nivelación excepcional (p. 53); en los Morosos circunstanciales, clientes que voluntariamente bloquean la cuota debido a un error o decepción de los productos o servicios obtenidos (p. 54); y en los Morosos despreocupados, estos son los individuos que no tienen la menor idea de que tienen una ecualización excepcional debido a que su gestión administrativa es confusa, sin embargo existen morosos con ganas de pagar, pero como están preocupados, pasan por alto las obligaciones presupuestarias que deben esperar (p. 54).

Y para el análisis del comportamiento de morosidad de los clientes en la Financiera Crediscotia, Provincia de San Martín se tomó en cuenta al autor Díaz y Hernández (2018) para las dimensiones que se estudiara: en los Factores económicos, se presenta una valoración de esta perspectiva, que destaca entre las más reconocidas y refleja la verdad de los propios clientes, donde la paga es deficiente, en este sentido se crean las obligaciones y por lo tanto parecen individuos considerablemente más endeudados ampliando la mala morosidad de la organización; en los Factores personales, se propone evaluar los atributos individuales de cada cliente, es decir, la bondad y la gran notoriedad tanto en la condición del negocio como en su vida privada, dado que las cuestiones familiares, enfermedades, fallecimiento, etc., son factores que inciden en la

satisfacción de la cuota del crédito permitido; y en los Factores técnicos, se propone evaluar las características técnicas que maneja el personal laboral del área de créditos y cobranzas, dado que el enfoque crediticio depende de una relación (cliente y banco) (p. 23).

Y de acuerdo, a este contexto es importante indicar que el problema que tienen las microfinancieras es la recuperación de los créditos permitidos a los clientes una vez que han sido entregados, ya que existe una vulnerabilidad en cuanto a la no ejecución de las obligaciones de las personas endeudadas. El comportamiento de la morosidad es significativo, ya que permite a la entidad financiera saber si recupera los créditos concedidos dentro de los plazos establecidos, ya que esto influye en la rentabilidad de la financiera.

Además, teniendo en cuenta lo anterior, surge el problema central: ¿De qué manera el tipo de crédito microempresa influye en la morosidad de los clientes de la Financiera Crediscotia, Provincia de San Martín -2019? Se planteó las siguientes preguntas: ¿Cuáles son los factores de morosidad en función al tipo de crédito microempresa de los clientes de la Financiera Crediscotia?, ¿Cuál es la morosidad de los clientes del rubro microempresa de la Financiera Crediscotia?

El estudio presenta una justificación de relevancia social, porque las conclusiones obtenidas beneficiarán a la Entidad Financiera Crediscotia de la ciudad de Tarapoto, ya que se brinda información de cómo la entidad se ve afectada en el ámbito económico y los resultados que genera la morosidad de los clientes del rubro microempresa. A nivel conveniencia, fue porque permitió con los resultados captados, el conocer que impacto tiene el tipo de crédito microempresa frente a los factores que influyen significativamente en la morosidad de los clientes, y de qué manera se ven relacionados con los resultados económico-financieros en la Entidad Financiera estudiada. Valor teórico, dio conocer la influencia que genera el tipo de crédito microempresa en la morosidad a través teorías validas de tipos de créditos otorgados a los microempresarios. Implicancia práctica, este estudio inicio a la luz de un problema genuino y existente, en consecuencia, en que se resuelve el problema de la garantía con respecto al nivel de relación e impacto entre estos factores, se suma a la disposición del problema particular de maltratar esa carga a fundaciones relacionadas

con el dinero para tener una liquidez y productividad más notables. A nivel metodológico, se construyó un instrumento para interconectar el tipo de crédito de microempresas en la morosidad del cliente y para tener la opción de crear técnicas adecuadas con respecto al objetivo planteado.

Como objetivo general se buscó diagnosticar cómo el tipo de crédito microempresa influye en la morosidad de los clientes de la Financiera Crediscotia, Provincia de San Martín -2019. Los objetivos específicos son la de evaluar los factores de morosidad en función al tipo de crédito microempresa de los clientes de la Financiera Crediscotia; y describir la morosidad de los clientes del rubro microempresa de la Financiera Crediscotia.

A través de la prueba inferencial Chi-Cuadrado (X^2), se responderá la hipótesis general si en, H_a : El tipo de crédito microempresa influye de manera significativa en la morosidad de los clientes de la Financiera Crediscotia, Provincia de San Martín – 2019; y de H_o : El tipo de crédito microempresa no influye de manera significativa en la morosidad de los clientes de la Financiera Crediscotia, Provincia de San Martín – 2019. En cuanto a H_1 : Los factores de morosidad en función al tipo de crédito microempresa en los clientes de la Financiera Crediscotia son de un nivel regular; y H_2 : El nivel de morosidad de los clientes del rubro microempresa de la Financiera Crediscotia según calificación del SBS es dudoso.

II. MÉTODO

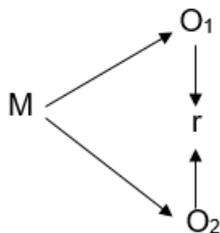
2.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Fue no experimental, ya que es adecuada para variables que no pueden o deben ser empleadas o resulta complicado realizarlo; de corte transversal ya que se estudió en una sola etapa (Hernández et al., 2014, p. 153).

Diseño de investigación

Se utilizó un diseño correlacional, de corte transversal causal, ya que busca caracterizar la conducta y relación de las variables involucradas dentro de una unidad de exploración similar en un momento dado, en un tiempo único.



Dónde:

M = Representa a la muestra de estudio

O₁ = Tipo de crédito microempresa

O₂ = Morosidad

r = Relación entre ambas variables

2.2 Variables, operacionalización

Variable

V₁: Tipo de crédito microempresa

V₂: La morosidad

Operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Tipo de crédito microempresa	Un crédito de efectivo que el Banco otorga a personas comunes o jurídicas para satisfacer diferentes necesidades de financiamiento hacia actividades productivas, comerciales o servicios (Velorio, 2016, p. 30).	Créditos que se otorgan a microempresas en función del tipo de necesidad de financiamiento ya sea para inversiones, capital de trabajo, oportunidades de comercialización, etc. El comportamiento o dependerá del crédito evaluado y otorgado al cliente.	Crédito autoconstrucción	<ul style="list-style-type: none"> - Monto a prestar - Cuotas a pagar - Tipo de garantía - Plazo máximo de pago - Tiempo retraso de pago 	Nominal
			Crédito capital de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Monto a prestar - Cuotas a pagar - Tipo de garantía - Plazo máximo de pago - Tiempo retraso de pago 	
			Crédito activo fijo	<ul style="list-style-type: none"> - Monto a prestar - Cuotas a pagar - Tipo de garantía - Plazo máximo de pago - Tiempo retraso de pago 	
La morosidad	Situación jurídica en la que un deudor se encuentra en mora, es decir, el aplazamiento de la presentación de una cesión, lo que provoca onerosas cargas monetarias y administrativas para organizaciones de cualquier tipo (Díaz y Hernández, 2018, p. 23).	Incumplimiento o en el pago de créditos entregados en el momento de su vencimiento. Este comportamiento o depende de ciertos factores como económicos, personales y técnicos.	Factores económicos	<ul style="list-style-type: none"> - Pérdida o quiebra del negocio - Descenso de actividades económicas - Pérdida de puestos de trabajo - Tasa (TEA) otorgado 	Ordinal
			Factores personales	<ul style="list-style-type: none"> - Problemas familiares - Muerte o descenso del cliente - Enfermedades de algún familiar 	
			Factores técnicos	<ul style="list-style-type: none"> - Periodo de cobranza - Seguimiento y control de los créditos - Funciones del departamento de recuperación de créditos 	

2.2. Población, muestra y muestreo

Población

Constituida por 255 clientes periodo 2019 con morosidad del rubro micro empresa de la Financiera Crediscotia - Tarapoto, Provincia de San Martín.

Muestra

Según un muestreo probabilístico, la muestra fue de 90 clientes con morosidad del rubro microempresa, que según la fórmula fue 89,89.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q} = \frac{(255 * 1.96^2 * 0.9 * 0.1)}{(0.05^2 * 254) + (1.96^2 * 0.9 * 0.1)} = 89,89 \approx 90$$

n	Muestra buscada	90
N	Tamaño de Población	256
z	Nivel de confianza 95.0%	1.96
P	Probabilidad de éxito.	0.9
q	Probabilidad de fracaso	0.1
d	precisión (Error máximo estimación)	0.05
Nivel de confianza		95%

Muestreo

Probabilístico para la fijación de muestra en la que todos los elementos de la población (clientes con morosidad) tienen la misma posibilidad de ser seleccionadas.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnicas

La técnica utilizada fue la Encuesta y el Análisis documental. Los mismos que ayudaron a asegurar la información adquirida por la muestra examinada, y es que estas estrategias lograron un mayor acopio de datos más notable que permitió aclarar la cuestión.

Instrumentos

Pensando en la idea del problema para la acumulación de información, se eligió utilizar el Cuestionario y la Guía de análisis documental que definirá los

elementos que influyen en la fechoría del cliente, y el examen directo del informe que reconoció la tasa de mala conducta indicada por el crédito concedido a los clientes en el rubro de la microempresa.

Validación y confiabilidad del instrumento

Validez:

Se da por juicio de expertos y confirma los instrumentos utilizados que presentan resultados satisfactorios. La autenticidad de los instrumentos se da por el juicio de tres (03) expertos:

Mg. Keller Sánchez Dávila, Metodólogo

Dr. Wilson Torres Delgado, Metodólogo

MBA. Ángel Cárdenas García, Metodólogo

Confiabilidad:

En cuanto a la confiabilidad se aplicó la Escala Alfa de Cronbach, para ello se empleó una prueba piloto con el fin de evidenciar la fiabilidad del instrumento. Se realizó la prueba piloto a 20 clientes con morosidad del rubro micro empresa de la Financiera Crediscotia - Tarapoto para determinar la confiabilidad de los instrumentos utilizados para el análisis de cada variable.

A través del Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Nivel de confiabilidad del coeficiente alfa de Cronbach

Rango	Nivel
0,9 – 1,0	Excelente
0,8 – 0,9	Muy bueno
0,7 – 0,8	Aceptable
0,6 – 0,7	Cuestionable
0,5 – 0,6	Pobre
0,0 – 0,5	No aceptable

Fuente: George y Mallery (2003)

Estadísticos de fiabilidad – Tipo de crédito microempresa

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,862	7

Fuente: Base de datos – SPSS VER 24.

Para la variable evaluada Tipo de crédito a la microempresa se obtuvo un coeficiente de 0,862; siendo esto como “Muy bueno”.

Estadísticos de fiabilidad – La morosidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,956	12

Fuente: Base de datos – SPSS VER 24.

Para la variable evaluada Morosidad se obtuvo un coeficiente de 0,956; siendo esto como “Excelente”.

2.4. Procedimiento

Se solicitó al gerente de agencia de la Financiera Crediscotia-Tarapoto, el consentimiento y el aval de paso para la ejecución de este estudio, en el que la fase principal fue la obtención de información a través de la observación y el estudio de la situación morosa de los clientes del rubro microempresa (cartera morosa), además de que se identificó la muestra de clientes morosos del banco a evaluar.

La etapa posterior consistió en el perfeccionamiento de los instrumentos, tales como la guía de análisis documental y cuestionario, que dependía de las mediciones y las dimensiones propuestos por el investigador.

La tercera etapa consistió en la aplicación de estos instrumentos, desde la ejecución del cuestionario y del análisis respectivo de la cartera morosa que se maneja en la Financiera Crediscotia- Tarapoto, que, con previa autorización del personal encargado, esta información le fue accedida al investigador.

La última etapa consistió en la preparación de la información previamente reunida, lo que permitió obtener los resultados de los instrumentos utilizados.

2.5. Métodos de análisis de datos

Después de obtener información de los instrumentos aplicados, estas fueron clasificadas y analizadas por el SPSS 24 y Excel. Descriptivamente, los resultados fueron reflejados en tablas y figuras para una mejor comprensión, inferencialmente se utilizó la prueba del Chi-cuadrado (X^2), esta prueba nos permite constatar la hipótesis planteada de la investigación.

2.6. Aspectos éticos

La información adquirida del estudio se utilizó para fines académicos, asegurando la identidad del usuario para evitar el condicionamiento, y por los contenidos utilizados.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis de los factores de morosidad en función al tipo de crédito microempresa de los clientes de la Financiera Crediscotia, Provincia de San Martín -2019.

Tabla 1

Factores de morosidad en función al crédito autoconstrucción

Factores de morosidad	Poco		Regular		Mucho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Factores económicos	4	13,3%	12	40,0%	14	46,7%	30	100%
Factores personales	2	6,7%	8	26,7%	20	66,7%	30	100%
Factores técnicos	5	16,7%	15	50,0%	10	33,3%	30	100%

Fuente: Base de datos elaboración propia, Crediscotia, Provincia de San Martín -2019.

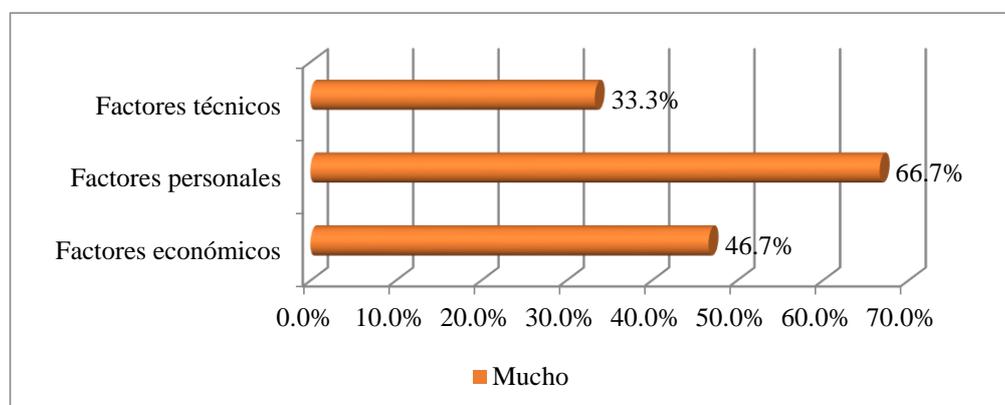


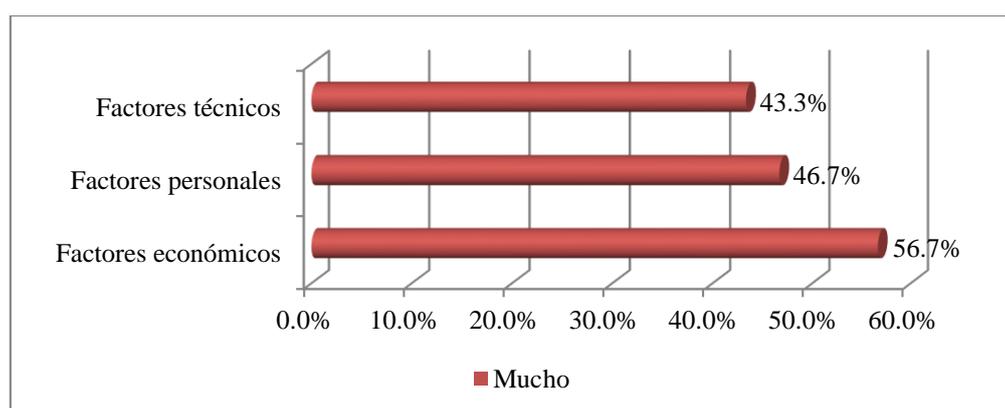
Figura 1. *Factores de morosidad en función al crédito autoconstrucción (%)*

Fuente: Base de datos elaboración propia, Crediscotia, Provincia de San Martín -2019.

Interpretación: Se muestra el número y porcentaje de clientes con morosidad del rubro microempresa de la Financiera Crediscotia - Tarapoto, Provincia de San Martín, periodo 2019, donde se puede observar: que los factores de morosidad en función al crédito autoconstrucción se ubicaron en la escala valorativa “Mucho” por tener mayor concentración de respuesta, siendo el factor personal del cliente un motivo de incumplimiento de pago con un 66,7%, a diferencia del factor económico del cliente en un 46,7% y 33,3% por el factor técnico.

Tabla 2*Factores de morosidad en función al crédito capital de trabajo*

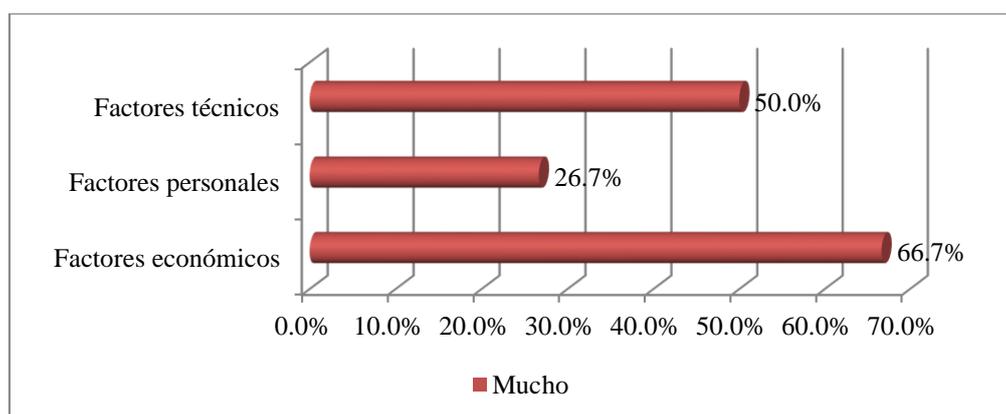
Factores de morosidad	Poco		Regular		Mucho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Factores económicos	3	10,0%	10	33,3%	17	56,7%	30	100%
Factores personales	3	10,0%	13	43,3%	14	46,7%	30	100%
Factores técnicos	8	26,7%	9	30,0%	13	43,3%	30	100%

Fuente: Base de datos elaboración propia, Crediscotia, Provincia de San Martín -2019.**Figura 2.** *Factores de morosidad en función al crédito capital de trabajo (%)**Fuente:* Base de datos elaboración propia, Crediscotia, Provincia de San Martín -2019.

Interpretación: Se muestra el número y porcentaje de clientes con morosidad del rubro microempresa de la Financiera Crediscotia - Tarapoto, Provincia de San Martín, periodo 2019, donde se puede observar: que los factores de morosidad en función al crédito capital de trabajo se ubicaron en la escala valorativa “Mucho” por tener mayor concentración de respuesta, siendo el factor económico del cliente un motivo de incumplimiento de pago con un 56,7%, a diferencia del factor personal del cliente en un 46,7% y 43,3% por el factor técnico.

Tabla 3*Factores de morosidad en función al crédito activo fijo*

Factores de morosidad	Poco		Regular		Mucho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Factores económicos	2	6,7%	8	26,7%	20	66,7%	30	100%
Factores personales	5	16,7%	17	56,7%	8	26,7%	30	100%
Factores técnicos	5	16,7%	10	33,3%	15	50,0%	30	100%

Fuente: Base de datos elaboración propia, Crediscotia, Provincia de San Martín -2019.**Figura 3.** *Factores de morosidad en función al crédito activo fijo (%)**Fuente:* Base de datos elaboración propia, Crediscotia, Provincia de San Martín -2019.

Interpretación: Se muestra el número y porcentaje de clientes con morosidad del rubro microempresa de la Financiera Crediscotia - Tarapoto, donde se puede observar: que los factores de morosidad en función al crédito activo fijo se ubicaron en la escala valorativa “Mucho” por tener mayor concentración de respuesta, siendo el factor económico del cliente un motivo de incumplimiento de pago con un 66,7%, a diferencia del factor técnico del cliente en un 50,0% y 26,7% por el factor personal.

3.2. Análisis del nivel de morosidad de los clientes del rubro microempresa de la Financiera Crediscotia, Provincia de San Martín -2019.

Tabla 4

Nivel de morosidad de los clientes del rubro microempresa

Calificación SBS	N° clientes	% clientes
Problemas potenciales	37	41%
Deficiente	28	31%
Dudoso	17	19%
Pérdida	8	9%
Total	90	100%

Fuente: Base de datos elaboración propia, Crediscotia - 2019.

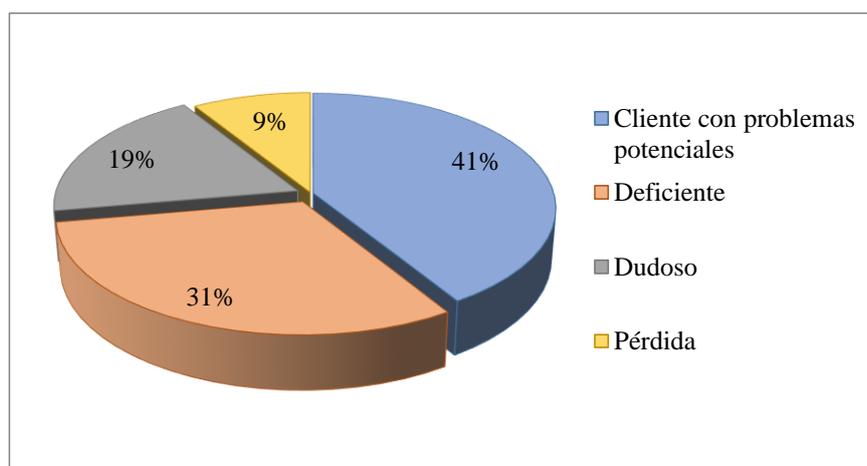


Figura 4. *Nivel de morosidad de los clientes del rubro microempresa (%)*

Fuente: Base de datos elaboración propia, Crediscotia, Provincia de San Martín -2019.

Interpretación: Se muestra el número y porcentaje de clientes con morosidad del rubro microempresa de la Financiera Crediscotia - Tarapoto, donde se puede observar: que el 41% de clientes según calificación de la SBS por días de morosidad se ubicaron como “Problemas potenciales” por tener retrasos de pago entre 9 a 30 días, mientras que el 31% de clientes fueron calificados como “Deficientes” por presentar retrasos de pago entre 31 y 60 días, el 19% fueron calificados como “Dudosos” por tener retrasos de pago entre 61 y 120 días, y solo el 9% fueron calificados como “Pérdida” por acumular atrasos de pago por más de 120 días.

3.3. Análisis de la influencia del tipo de crédito microempresa en la morosidad de los clientes de la Financiera Crediscotia, Provincia de San Martín -2019.

Para el análisis inferencial se aplicó la prueba estadística Chi-cuadrado de Pearson (χ^2) al 95% de confianza.

Contrastación de hipótesis:

H₀: El tipo de crédito microempresa no influye de manera significativa en la morosidad de los clientes de la Financiera Crediscotia, Provincia de San Martín -2019.

H_a: El tipo de crédito microempresa influye de manera significativa en la morosidad de los clientes de la Financiera Crediscotia, Provincia de San Martín -2019.

Tabla 5

Tabla de contingencia de las variables tipo de crédito microempresa y la morosidad

Tipo de crédito	Problemas potenciales	Morosidad			Total
		Deficiente	Dudoso	Pérdida	
Crédito autoconstrucción	11	11	5	3	30
Crédito capital de trabajo	12	10	6	2	30
Crédito activo fijo	14	7	6	3	30
Total	37	28	17	8	90

Fuente: SPSS VER. 24

Interpretación: En la tabla 5, se observa el cruce de respuestas entre las variables tipo de crédito microempresa y la morosidad y ver si existe asociación significativa, del cruce de respuestas podemos indicar que cuando el tipo de crédito microempresa se ubica en el crédito capital de trabajo, entonces el nivel de morosidad de los clientes según calificación de la SBS será deficiente.

Tabla 6

Prueba de chi-cuadrado de las variables tipo de crédito microempresa y la morosidad

	Pruebas de chi-cuadrado		
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,675 ^a	6	,947
Razón de verosimilitudes	1,724	6	,943
Asociación lineal por lineal	,069	1	,793
N de casos válidos	90		

a. 3 casillas (25,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 2,67.

Fuente: SPSS VER. 24

Interpretación: En la tabla 6, se observa que la prueba de Chi-cuadrado de Pearson ($X^2=1,675$) no es significativa, dado que su valor fue notablemente menor al Chí tabular con 6 grados de libertad (12,592), hallándose una sig. bilateral ($0,947 > 0,05$), lo que demuestra que: El tipo de crédito microempresa no influye de manera significativa en la morosidad de los clientes de la Financiera Crediscotia, Provincia de San Martín -2019.

IV. DISCUSIÓN

Sobre los factores de morosidad que indica el tipo de crédito microempresarial de los clientes de la Financiera Crediscotia, Provincia de San Martín - 2019; se fijó en la escala de valoración de "Mucho", ya que en promedio obtuvo la respuesta más notable. El crédito autoconstrucción presentó el mayor problema de morosidad que fue reflejado por el factor personal del cliente en un 66,7%; a diferencia del factor económico en el crédito capital de trabajo con un 56,7% y 66,7% en el crédito activo fijo; estos resultados corroboran en la investigación de Díaz y Hernández (2018) quienes concluyeron que los factores de morosidad limitan el crecimiento empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito El Tumi ($r=0.91$; correlación lineal positiva alta), y según la percepción de los clientes consideraron que los factores económicos, personales y técnicos casi siempre influyen en la morosidad de la cooperativa (29.3%). Asimismo, Villalobos (2018) en su investigación sostuvo que los motivos de incumplimiento de pagos en los créditos de consumo del Banco de Costa Rica fueron el alto ritmo de desempleo y la disminución del movimiento monetario, en el que los titulares de cuentas con ingresos independientes tuvieron problemas para pagarlos. Es importante, que la Financiera Crediscotia – Tarapoto gestione talleres de educación financiera dirigidos a los clientes del rubro microempresa que se solicitaron algún tipo de crédito, esto con la finalidad de que conozcan otras modalidades de pago y tengan la facilidad de poder efectuarlas a tiempo y no sufrir las consecuencias que conlleva el pagarlos con retraso.

Sobre el nivel de morosidad de los clientes del rubro microempresa de la Financiera Crediscotia; que según calificación de la SBS por días de morosidad del cliente se ubicó en categoría “Problemas potenciales” con un 41%, las cuales tuvieron retrasos de pago entre 9 a 30 días. También Andrade y Muñoz (2006) en su investigación sostuvo que la entrega de microcréditos implica un riesgo crediticio más notable y, de este modo, los establecimientos microfinanzas se enfrentan a un grado de irregularidad mayor y más inestable que las instituciones bancarias. No obstante, hay algunas causas que expresan o reflejan irregularidades, por ejemplo, estrategias de crédito adaptables, límite de pago inadecuado, inexperiencia del titular de la cuenta en su microempresa, finalización inadecuada del anticipo y una obligación excesiva del cliente; causando un problema en las bases presupuestarias arrendadas. De la misma manera, Medina

(2015) en su investigación manifestó que el desarrollo de concesión de créditos tiene un vínculo significativo con el ritmo de pagos atrasados de la Cooperativa (Morosidad) ($Z_c = 4,4 > Z_t = 1,96$). Es fundamental reforzar las deficiencias del procedimiento de cobranzas, por ejemplo: base de datos desactualizados de clientes, ausencia de instrumentos para ayudar a los clientes que no pueden pagar sus cuotas y la escasa receptividad a la hora de pagar.

Se determinó que el tipo de crédito microempresa no influye de manera significativa en la morosidad de los clientes de la Financiera Crediscotia, Provincia de San Martín -2019; hallándose una sig. bilateral ($0,947 > 0,05$), y un Chí Cuadrado de Pearson ($X^2=1,675$) que corrobora que ambas variables no son dependientes, es decir no existe una relación significativa entre ellas. Del resultado obtenido, podemos mencionar a Arbieto (2017) quien concluyó que la morosidad se relaciona con el préstamo en dinero ($Rho=0.988$; $p=0.000$), con el plazo definido ($Rho=0.968$; $p=0.000$), con los intereses devengados ($Rho=0.984$; $p=0.000$). Asimismo, en el estudio realizado por Venegas (2018) sostuvo que existen cantidades altas de faltas de conducta debido a la falta de capacidad de pago y de atención al crédito con respecto a los clientes, lo que parece indicar que la mayoría tiene problemas para pagar sus cuotas. Es por ello, la importancia de analizar adecuadamente la capacidad de pago de los clientes de la Financiera Crediscotia según el tipo de crédito microempresa que solicitan (autoconstrucción, capital de trabajo y activo fijo), y es que al no poder cumplir con sus obligaciones de pago puntual son en casos de sobreendeudamiento con otras instituciones financieras, y por otro factores que afectan también al cliente tales como: económicos, personales y técnicos que indican directamente a la cartera de la Financiera Crediscotia.

V. CONCLUSIONES

- 5.1** El tipo de crédito microempresa no influye de manera significativa en la morosidad de los clientes de la Financiera Crediscotia, Provincia de San Martín -2019; hallándose una sig. bilateral ($0,947 > 0,05$), y un Chí Cuadrado de Pearson ($X^2=1,675$) notablemente menor al Chi tabular con 6 grados de libertad (12,592); corroborando al 95% ($\alpha =0.05$) de confianza que ambas variables no son dependientes.
- 5.2** Los factores de morosidad en función al tipo de crédito microempresa de los clientes de la Financiera Crediscotia, Provincia de San Martín -2019; se ubicó en la escala valorativa “Mucho”. El crédito autoconstrucción presentó el mayor problema de morosidad que fue reflejado por el factor personal del cliente en un 66,7%; a diferencia del factor económico en el crédito capital de trabajo con un 56,7% y 66,7% en el crédito de activo fijo.
- 5.3** El nivel de morosidad de los clientes del rubro microempresa de la Financiera Crediscotia, Provincia de San Martín -2019; que según calificación de la SBS por días de morosidad del cliente se ubicó en categoría “Problemas potenciales” con un 41% que tuvieron retrasos de pago entre 9 a 30 días, a diferencia del 9% de clientes que fueron calificados como “Pérdida” por acumular atrasos por más de 120 días.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1.** Para el personal del área de créditos, realizar las verificaciones en situ de los clientes, que abarquen lugar de trabajo, residencia y contrastar con la base de datos el perfil del cliente, si es necesario verificar la información con algunos vecinos la información brindada por el cliente, esto conllevará que los créditos se efectúen cumpliendo con los procesos establecidos y de esa manera aminorar el riesgo de morosidad.

- 6.2.** Para los clientes; informarse de todo el proceso de crédito de la financiera teniendo en cuenta sus necesidades con su capacidad de pago, esto conllevará a tener un historial crediticio óptimo y ser cliente recurrente como buen pagador.

- 6.3.** Para los clientes con morosidad; deben buscar la comunicación rápida con su analista responsable, para poder refinanciar o buscar formas de pago que se adecuen a su capacidad de pago y no afectar su historial crediticio para los próximos préstamos.

REFERENCIAS

- Aguilar, G., Camargo, G., & Morales, R. (2006). Análisis de la morosidad en el sistema bancario peruano. *Revista Economía y Sociedad* 62 (CIES), 74-81.
- Andrade, M., & Muñoz, M. (2006). *Morosidad: microfinancieras vs. bancos*. Revista de la Facultad de Economía - BUAP, 11(33), 145–154.
- Arbieto, L. (2017). *Créditos y morosidad en la cartera de consumo del grupo Scotiabank, Independencia 2016* (Tesis de maestría). Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad César Vallejo: Lima, Perú.
- Buero, E. (2005). *Como cobrarle a un deudor que no quiere pagar*. (2ª Ed.). Argentina: Gran aldea editores.
- Castro, W. (2010). *Economía*. Trujillo: Editorial Bautista Moya.
- Coronel, L. (2016). *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la Entidad Financiera Mi Banco - Jaén 2015* (Tesis de pregrado). Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Señor de Sipán: Pimentel, Perú.
- Díaz, Y., & Hernández, H. (2018). *La Morosidad y el crecimiento empresarial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Tumi Provincia de San Martín en el año 2015* (Tesis de maestría). Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de San Martín: Tarapoto, Perú.
- Ferrer, R. (2009). *El impacto del crédito financiero en las personas naturales y jurídicas del Sistema Financiero Peruano periodo 2000 - 2008* (Tesis de maestría). Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras, Universidad de San Martín de Porres: Lima, Perú.
- Ferraro, C., & Goldstein, E. (2011). *Políticas de acceso al financiamiento para las pequeñas y medianas empresas en América Latina*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL): Santiago de Chile.
- Guillen, J. (2001). *Morosidad crediticia y tamaño: un análisis de la crisis bancaria peruana*. Investigación para Jóvenes.

- Medina, M. (2015). *El proceso de otorgamiento de créditos y su relación con el índice de morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito La Merced del Cantón Ambato* (Tesis de maestría). Facultad de Contabilidad y Auditoría, Universidad Técnica de Ambato: Ambato, Ecuador.
- Meza, G. (2003). *Medición del riesgo en la evaluación del crédito a la microempresa*. Lima: Del Autor.
- Mogollón, V. (2016). *Gestión de Riesgos de Crédito y su incidencia en la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII de Trujillo año 2015* (Tesis de pregrado). Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad César Vallejo: Trujillo, Perú.
- Morales, J., & Morales, A. (2014). *Crédito y cobranza*. México, Grupo editorial patria, S.A. de C.V.
- Pereda, B. (2016). *La Evaluación Crediticia y su Incidencia en la Morosidad de los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Lorenzo Ltda. 104 del Distrito de Trujillo, 2015* (Tesis de pregrado). Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad César Vallejo: Trujillo, Perú.
- Quintanilla, C. (2017). *Análisis de la gestión de riesgo crediticio y su incidencia de morosidad de la entidad Financiera Crediscotia, Tarapoto, año 2016* (Tesis de maestría). Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad César Vallejo: Tarapoto, Perú.
- Salvador, F. (2015). *La administración del riesgo de crédito y la morosidad en Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora Del Rosario LTDA. N° 222, Agencia Huamachuco* (Tesis de pregrado). Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Trujillo: Huamachuco, Perú.
- Tutillo, G. (2018). *Análisis de los factores que inciden en la cartera vencida del área microempresa del banco Guayaquil agencia Latacunga, período 2010-2015* (Tesis de maestría). Escuela Politécnica Nacional: Quito, Ecuador.

- Valdivia, Y. (2017). *La morosidad y la rentabilidad en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado periodo - 2016* (Tesis de pregrado). Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Universidad Andina del Cusco: San Jerónimo, Perú.
- Vásquez, E. (2016). *Estrategias en la administración del riesgo de los prestamos multired para disminuir la morosidad en el Banco de la Nación - Huancayo* (Tesis de maestría). Facultad de Contabilidad, Universidad Nacional del Centro del Perú: Huancayo, Perú.
- Vásquez, Z. (2017). *Gestión de otorgamiento de crédito y su influencia en la liquidez de la empresa Tableros San Martín E.I.R.L, Tarapoto 2016* (Tesis de maestría). Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad César Vallejo: Lima, Perú.
- Velorio, M. (2016). *El crédito financiero y su incidencia en el desarrollo de la gestión financiera de las MYPES del Distrito de Los Olivos - Lima 2014* (Tesis de maestría). Universidad de San Martín de Porres: Lima, Perú.
- Venegas, P. (2018). *Tipos de créditos otorgados a los microempresarios y su incidencia en la cartera morosa de MiBanco - Puno periodo 2015* (Tesis de maestría). Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, Universidad Nacional del Antiplano: Puno, Perú.
- Villacorta, J. (2019). *Condiciones de crédito y su incidencia en el nivel de morosidad de la Financiera TFC Sucursal Tarapoto años 2008-2018* (Tesis de pregrado). Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad César Vallejo: Tarapoto, Perú.
- Villalobos, K. (2018). *Comportamiento de la morosidad en los créditos de consumo, otorgados en la Sucursal del Banco De Costa Rica ubicada en el Distrito Primero del Cantón Central de la Provincia De Puntarenas desde el año 2015 hasta el año 2017* (Tesis de maestría). Universidad Técnica Nacional: Quesada, Costa Rica.

ANEXOS

Matriz de consistencia

Título: “Tipo de crédito microempresa y su implicancia en la morosidad de los clientes de la Financiera Crediscotia, Provincia de San Martín 2019”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos										
<p>Problema general ¿De qué manera el tipo de crédito microempresa influye en la morosidad de los clientes de la Financiera Crediscotia, Provincia de San Martín -2019?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuáles son los factores de morosidad en función al tipo de crédito microempresa de los clientes de la Financiera Crediscotia, Provincia de San Martín -2019? ¿Cuál es la morosidad de los clientes del rubro microempresa de la Financiera Crediscotia, Provincia de San Martín -2019?</p>	<p>Objetivo general Determinar cómo el tipo de crédito microempresa influye en la morosidad de los clientes de la Financiera Crediscotia, Provincia de San Martín -2019.</p> <p>Objetivos específicos Evaluar los factores de morosidad en función al tipo de crédito microempresa de los clientes de la Financiera Crediscotia, Provincia de San Martín -2019. Describir la morosidad de los clientes del rubro microempresa de la Financiera Crediscotia, Provincia de San Martín -2019.</p>	<p>Hipótesis general H_i: El tipo de crédito microempresa si influye de manera significativa en la morosidad de los clientes de la Financiera Crediscotia, Provincia de San Martín -2019. H_o: El tipo de crédito microempresa no influye de manera significativa en la morosidad de los clientes de la Financiera Crediscotia, Provincia de San Martín -2019.</p> <p>Hipótesis específicas H₁: Los factores de morosidad en función al tipo de crédito microempresa en los clientes de la Financiera Crediscotia, Provincia de San Martín -2019 son de un nivel regular. H₂: El nivel de morosidad de los clientes del rubro microempresa de la Financiera Crediscotia, Provincia de San Martín -2019 según calificación del SBS es dudoso.</p>	<p>Técnica La técnica que se utilizó fueron la Encuesta y el Análisis documental, cuyas técnicas lograron un mayor acopio de información que nos permitió explicar el problema.</p> <p>Instrumentos Considerando la naturaleza del problema y sus objetivos para la recolección de datos, se optó por utilizar el cuestionario que describirá los factores que inciden la morosidad del cliente, y la guía de análisis documental que identificó el índice de morosidad según los tipos de crédito otorgado a los clientes del rubro microempresa.</p>										
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones											
<p>La presente investigación se desarrolló siguiendo un diseño correlacional, de nivel no experimental de estudio, que siguió el siguiente esquema:</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O1 <--> r O2 </pre> </div> <p>Dónde: M = Representa a la muestra de estudio O₁ = Tipo de crédito microempresa O₂ = La morosidad r = Relación entre ambas variables</p>	<p>Población La población estuvo conformada por 255 clientes con morosidad del rubro micro empresa de la Financiera Crediscotia - Tarapoto, Provincia de San Martín, periodo 2019.</p> <p>Muestra Según un muestreo probabilístico, la muestra estuvo conformada por 90 clientes con morosidad del rubro microempresa.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Tipo de crédito microempresa</td> <td style="text-align: center;">Crédito autoconstrucción</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Crédito capital de trabajo</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Crédito activo fijo</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">La Morosidad</td> <td style="text-align: center;">Factores económicos</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Factores personales</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Factores técnicos</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Tipo de crédito microempresa	Crédito autoconstrucción	Crédito capital de trabajo	Crédito activo fijo	La Morosidad	Factores económicos	Factores personales	Factores técnicos
Variables	Dimensiones												
Tipo de crédito microempresa	Crédito autoconstrucción												
	Crédito capital de trabajo												
	Crédito activo fijo												
La Morosidad	Factores económicos												
	Factores personales												
	Factores técnicos												

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario para conocer los factores que inciden la morosidad del cliente del rubro microempresa de la Financiera Crediscotia.

I. Datos generales:

Nº de cuestionario:

Fecha de recolección:/...../.....

II. Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las tres alternativas, que sea la más apropiada para usted. Los fines son académicos por lo que agradeceríamos su cooperación, para lo cual se le pide que conteste de manera objetiva las preguntas indicadas, marcando con una (X) en el recuadro que crea conveniente:

1= Nunca

2= A veces

3= Siempre

Dimensiones	Ítems	Indicadores	Valoración		
			1	2	3
Factores económicos	1	¿Considera usted, que la pérdida o quiebra del negocio influyen en el cumplimiento de pago del crédito otorgado?			
	2	¿Considera usted, que el descenso de las actividades económicas del cliente influye en el cumplimiento de pago del crédito otorgado?			
	3	¿Considera usted, que la pérdida de puestos de trabajo influye en el cumplimiento de pago del crédito otorgado?			
	4	¿Considera usted, que la tasa (TEA) que la entidad financiera Crediscotia ofrece son atractivas para su cumplimiento?			
Factores personales	5	¿Considera usted, que los problemas familiares del cliente influyen en el cumplimiento de pago de su crédito otorgado?			
	6	¿Considera usted, que la muerte o deceso del cliente influyen en el cumplimiento de pago de su crédito otorgado?			
	7	¿Considera usted, que las enfermedades de algún familiar del cliente influyen en el cumplimiento de pago de su crédito otorgado?			
	8	¿Considera usted, que los factores personales del cliente influyen en el alto índice de morosidad de la entidad financiera Crediscotia?			
Factores técnicos	9	¿Considera usted, que el periodo de cobranza y facilidades de pago brindadas al cliente por el crédito otorgado son adecuadas?			
	10	¿Considera usted, muy exigente el seguimiento de los créditos en demanda judicial, y control en registros independientes?			
	11	¿Considera usted, que el área de créditos informa sobre los niveles de morosidad frecuentemente?			
	12	¿Considera usted, que la gestión realizada en la entidad financiera para enfrentar el alto índice de morosidad es adecuada?			

Fuente: Adaptado de Díaz & Hernández (2018).

Antes de entregar el cuestionario, revisa que todas las preguntas hayan sido contestadas

¡Muchas gracias!

**Guía de Análisis de los créditos evaluados y otorgados a los clientes de la Financiera
Crediscotia, Provincia de San Martín 2019**

La presente ficha tiene por finalidad identificar los créditos evaluados y otorgados a los clientes del rubro microempresa de la Financiera Crediscotia, Provincia de San Martín -2019.

Nº cliente	Crédito microempresa	Créditos vigentes - refinanciados - vencidos					% Morosidad	Calificación SBS
		Monto solicitado	Cuotas a pagar	Tipo de garantía	Plazo máximo de pago	Tiempo de retraso pago		
1	Crédito autoconstrucción							
2	Crédito autoconstrucción							
3	Crédito autoconstrucción							
4	Crédito autoconstrucción							
5	Crédito autoconstrucción							
6	Crédito autoconstrucción							
7	Crédito autoconstrucción							
.	.							
.	.							
30	Crédito autoconstrucción							
31	Crédito capital de trabajo							
32	Crédito capital de trabajo							
33	Crédito capital de trabajo							
34	Crédito capital de trabajo							
35	Crédito capital de trabajo							
36	Crédito capital de trabajo							
37	Crédito capital de trabajo							
.	.							
.	.							
60	Crédito capital de trabajo							
61	Crédito activo fijo							
62	Crédito activo fijo							
63	Crédito activo fijo							
64	Crédito activo fijo							
65	Crédito activo fijo							
66	Crédito activo fijo							
67	Crédito activo fijo							
.	.							
.	.							
90	Crédito activo fijo							

Fuente: Elaboracion propia

Validación de instrumentos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Sánchez Dávila Keller.
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo / UNSM-T.
 Especialidad : Magister en Gestión y Políticas Públicas.
 Instrumento de evaluación : Ficha de análisis de datos: Tipo de crédito microempresa.
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. López Gonzales, Carlos Augusto.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Tipo de crédito microempresa en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Tipo de crédito microempresa.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable Tipo de crédito microempresa.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		45				

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente metodológicamente y articulado con los elementos de investigación; el mismo que se encuentra apto para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 45

Tarapoto, 08 de Junio de 2019.



 Mg. Keller Sánchez Dávila
 DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Torres Delgado Wilson
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Licenciado en Estadística
 Instrumento de evaluación : Ficha de análisis de datos: Tipo de crédito microempresa.
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. López Gonzales, Carlos Augusto

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Tipo de crédito microempresa en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Tipo de crédito microempresa.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable Tipo de crédito microempresa.				X	X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					45	

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

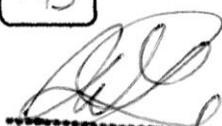
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente metodológicamente y articulado con los elementos de investigación; el mismo que se encuentra apto para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45

Tarapoto, 05 de Julio de 2019.



Dr. Wilson Torres Delgado
 Docente en Metodología
 UNSM

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Cárdenas García Angel
 Institución donde labora : UNSM-T
 Especialidad : Ingeniería de Sistemas - Metodólogo
 Instrumento de evaluación : Ficha de análisis de datos: Tipo de crédito microempresa.
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. López Gonzales, Carlos Augusto

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente metodológicamente y articulado con los elementos de investigación; el mismo que se encuentra apto para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

42


 MBA. Angel Cárdenas García
 DOCENTE EN METODOLOGÍA
 UNSM

Tarapoto, 05 de Julio de 2019.

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Sánchez Dávila Keller.
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo / UNSM-T.
 Especialidad : Magister en Gestión y Políticas Públicas.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Morosidad.
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. López Gonzales, Carlos Augusto.

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: La morosidad en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: La morosidad.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable La morosidad.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		45				

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

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente metodológicamente y articulado con los elementos de investigación; el mismo que se encuentra apto para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45

Tarapoto, 08 de Junio de 2019.



 Mg. Keller Sánchez Dávila
 DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Torres Delgado Wilson
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Licenciado en Estadística
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Morosidad.
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. López Gonzales, Carlos Augusto.

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente metodológicamente y articulado con los elementos de investigación; el mismo que se encuentra apto para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Tarapoto, 05 de Julio de 2019.



Dr. Wilson Torres Delgado
 Docente en Metodología
 UNSM

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Cárdenas García Angel
 Institución donde labora : UNSM-T
 Especialidad : Ingeniería de Sistemas- Metodología
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Morosidad.
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. López Gonzales, Carlos Augusto.

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente metodológicamente y articulado con los elementos de investigación; el mismo que se encuentra apto para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

42

Tarapoto, 05 de Julio de 2019.


MBA. Angel Cárdenas García
DOCENTE EN METODOLOGÍA
UNSM

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



FINANCIERA CREDISCOTIA AGENCIA TARAPOTO

CONSTANCIA

El Gerente de Agencia de Financiera Crediscotia Agencia Tarapoto, Región San Martín.

HACE CONSTAR:

Que el estudiante Br. Carlos Augusto López Gonzales, de la Maestría en Administración de Negocios y Relaciones Internacionales de la Universidad Cesar Vallejo sede Tarapoto, puso en conocimiento y realizó la investigación de su Tesis Titulada "Tipo de crédito microempresa y su influencia en la morosidad de los clientes de la Financiera Crediscotia, Provincia de San Martín 2019".

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

Tarapoto 05 de Julio del 2019



Arturo Rojas Huanc
GERENTE DE AGENCIA

Base de datos

Nº	Tipo de crédito microempresa	Morosidad
1	1	1
2	1	1
3	1	1
4	1	1
5	1	1
6	1	1
7	1	1
8	1	1
9	1	1
10	1	1
11	1	1
12	1	2
13	1	2
14	1	2
15	1	2
16	1	2
17	1	2
18	1	2
19	1	2
20	1	2
21	1	2
22	1	2
23	1	3
24	1	3
25	1	3
26	1	3
27	1	3
28	1	4
29	1	4
30	1	4
31	2	1
32	2	1
33	2	1
34	2	1
35	2	1
36	2	1
37	2	1
38	2	1
39	2	1

40	2	1
41	2	1
42	2	1
43	2	2
44	2	2
45	2	2
46	2	2
47	2	2
48	2	2
49	2	2
50	2	2
51	2	2
52	2	2
53	2	3
54	2	3
55	2	3
56	2	3
57	2	3
58	2	3
59	2	4
60	2	4
61	3	1
62	3	1
63	3	1
64	3	1
65	3	1
66	3	1
67	3	1
68	3	1
69	3	1
70	3	1
71	3	1
72	3	1
73	3	1
74	3	1
75	3	2
76	3	2
77	3	2
78	3	2
79	3	2
80	3	2
81	3	2
82	3	3
83	3	3

84	3	3
85	3	3
86	3	3
87	3	3
88	3	4
89	3	4
90	3	4