



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Índice de morosidad y proceso de colocación de créditos en la  
Institución Financiera San Juan de Miraflores 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

**AUTORES:**

Rojas Fernández Jeefre Leonel (ORCID: 0000-0003-3947-8485)

**ASESOR:**

Mg. Victor Fabian Romero Escalante (ORCID: 0000-0002-7186-9411)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

LIMA – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

Dedico esta tesis a mis padres por su apoyo incondicional y a mis hijos quienes son mi motivo y fortaleza para seguir adelante.

*Rojas Fernandez Jeefre Leonell*

## **Agradecimiento**

A Dios, porque él fue el principal guía de este proceso, el me dio las fuerzas para culminar exitosamente el proyecto ante los obstáculos que pudieron existir en el camino y a nuestros docentes.

*Rojas Fernández Jeefre Leonell*

## Índice de contenido

	Pág.
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. MARCO TEÓRICO.....	10
III. METODOLOGÍA.....	22
3.1. Diseño de investigación.....	22
3.2. Variable, Operacionalización.....	22
3.3. Población y muestra.....	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	24
3.5. Procedimientos.....	25
3.6. Métodos de análisis de datos.....	26
3.7. Aspectos éticos.....	26
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN.....	32
VI. CONCLUSIONES.....	36
VII. RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS.....	47

## Índice de tablas

	<b>Pág</b>
Tabla 1: Variables y dimensiones	20
Tabla 2: <i>Prueba del alfa de Cronbach para el índice de morosidad</i>	23
Tabla 3: <i>Prueba del alfa de Cronbach para el proceso de colocación de crédito</i>	23
Tabla 4: <i>Distribución de frecuencia de la primera variable índice de morosidad</i>	25
Tabla 5: <i>Distribución de frecuencia del Incumplimiento de pago</i>	26
Tabla 6: <i>Distribución de frecuencia de la Clasificación del deudor</i>	27
Tabla 7: <i>Distribución de frecuencia del indicador de morosidad</i>	28
Tabla 8: <i>Distribución de frecuencia del proceso de colocación de crédito</i>	29
Tabla 9: Prueba de normalidad	30
Tabla 10: <i>Relación de índice de morosidad y proceso de colocación de créditos</i>	31
Tabla 11: <i>Relación entre el Incumplimiento de pago y proceso colocación de colocación de crédito</i>	32
Tabla 12: <i>Relación entre la clasificación del deudor y proceso de colocación de crédito</i>	32
Tabla 13: <i>Relación entre la indicador de morosidad y proceso de colocación de crédito</i>	33

## Índice de figuras

		<b>Pág</b>
Figura 1	<i>Diagrama de barras del índice de morosidad</i>	25
Figura 2	<i>Diagrama de barras de la dimensión Incumplimiento de pago</i>	26
Figura 3	<i>Diagrama de barras de la dimensión Clasificación del deudor</i>	27
Figura 4	<i>Diagrama de barras de la dimensión indicador de morosidad</i>	28
Figura 5	<i>Diagrama de barras de la variable proceso de colocación de crédito</i>	29

## Resumen

El estudio tuvo como objetivo Identificar como el índice de morosidad se relaciona con el proceso de colocación de créditos en la Institución Financiera El método de investigación aplicado al trabajo es de tipo aplicado, de diseño no experimental, transversal. Mientras que la población estuvo dada por 3500 asesores de la financiera Institución Financiera, así mismo, se aplicó una fórmula de población finita, estableciendo una muestra de 346 asesores. Por otro lado, a partir del cuestionario de 18 preguntas para el índice de morosidad, y 25 preguntas para el proceso de colocación de créditos. Así mismo, para describir las variables se tuvo el empleo de bases teóricas de Brachfield (2015) para el índice de morosidad; también se aludió al autor Morales (2016) para definir al proceso de colocación de créditos. El Alpha de Cronbach para el cuestionario sobre índice de morosidad fue de 0.851 y para el proceso de colocación de créditos fue 0.891. Otro es el caso, de los resultados mediante la evaluación del Rho de Spearman cuyo valor correlación fue de 0.496 y un nivel significativo de 0,000; aceptando la hipótesis alterna, donde se afirmó la relación entre el índice de morosidad y el proceso de colocación de crédito.

**Palabras clave:** Índice de morosidad, Incumplimiento de pago, Clasificación del deudor, indicador de morosidad, proceso de colocación de créditos.

## **Abstract**

The objective of the study was to identify how the delinquency rate is related to the credit placement process in Institución Financiera. The research method applied to the work is applied, non-experimental, cross-sectional design. While the population was given by 3500 advisors of the financial institution Institución Financiera, likewise, a finite population formula was applied, establishing a sample of 346 advisors. On the other hand, based on the questionnaire of 18 questions for the delinquency rate, and 25 questions for the credit placement process. Likewise, to describe the variables, the theoretical bases of Brachfield (2015) were used for the delinquency rate; the author Morales (2016) was also alluded to in order to define the credit placement process. Cronbach's Alpha for the delinquency index questionnaire was 0.851 and for the credit placement process was 0.891. Another is the case, of the results through the evaluation of Spearman's Rho whose correlation value was 0.496 and a significant level of 0.000; accepting the alternate hypothesis, where the relationship between the delinquency index and the credit placement process was affirmed.

**Key words:** delinquency rate, default, debtor classification, delinquency indicator, credit placement process.



## I. INTRODUCCIÓN

En el presente mundo globalizado en el cual convivimos, el dinero es el principal recurso para satisfacer las necesidades económicas, ya que a raíz de esta se expresa el valor. Por lo tanto, Okechukwu & Anyamele (2018) declararon que, es importante recalcar que el sistema financiero tiene un rol muy participativo en la economía, las instituciones financieras fluyen eficientemente permitiendo a que los consumidores aprovechen mediante el crédito tener la oportunidad de invertir en sus negocios.

De lo anteriormente expuesto Acolin, Hoek & Eloy (2019) afirmaron que, la importancia del dinero en el sistema financiero especialmente son los bancos ya que es parte fundamental para el crecimiento y desarrollo de la economía del país; por consiguiente es natural que exista una dependencia entre las entidades financieras y el gobierno del país. Sin embargo las instituciones financieras corren el riesgo de una alteración económica debido al no saber controlar el índice de morosidad que se pueden presentar por la colocación de un crédito.

Por otro lado a nivel internacional, según el artículo de Hossain & Li (2018) menciona que el riesgo bancario en el entorno del mercado emergente en Bangladesh, sobre temas de morosidad y rentabilidad en Ecuador menciona que sistema financiero influye en el crecimiento de las empresas pero no siempre es así debido a que existe el riesgo crediticio, además según Uquillas & Flores (2020) se tuvo interés por conocer la cantidad de créditos colocados que no son suficientes para los clientes, ya que esto provoca que aumente el índice de morosidad, así mismo, sobre la relación de cartera de crédito, cobranza y rentabilidad del Ecuador mencionan que las personas carecen de conocimiento de créditos por el cual eso conlleva a que los clientes incumplan sus pagos, también conforme al artículo de Correa, Marins, Neves & Silva (2016) realizó una investigación empírica de los préstamos minoristas brasileños mencionan que el índice de morosidad es a causado del sobre endeudamiento, los problemas sociales y psicológicos y que esto tiene un impacto negativo en el sistema financiero.

A nivel nacional las entidades financieras han crecido mucho y a su vez la competencia, por el cual la demanda de clientes va en aumento debido a sus necesidades económicas, hoy en día las cajas municipales tienen una importante

participación en el sector micro financiero debido a que ofrecen variedad de servicios bancarios los cuales implican la colocación de créditos y también como la captación de nuevos clientes. De acuerdo a Gallegos, Ruiz & Gutiérrez (2017) para disminuir el índice de morosidad en una empresa prestadora de servicios de cobranza, en el cual los micros empresarios adquieran créditos y pueda invertir y a la vez hacer crecer su negocio, sin embargo las entidades financieras también pasan por problemas de índice de morosidad y que esto genera un desequilibrio financiero, de manera que, el índice de morosidad se ha incrementado de forma rápida por lo que se requiere analizar minuciosamente en el aspecto de evaluación del crédito, ya que algunos clientes no entran en mora cuando ya dejan de pagar. Otro fue el caso del artículo de Periche, Ramos & Chamolí (2020), que la morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, surge porque todo riesgo es inherente y marcha paralelo al otorgar el crédito sino también a lo largo de todo el proceso de cobranza, hasta la total liquidación de este.

Por otro lado, Álvarez & Apaza (2020), detallaron el riesgo de crédito y morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Qorilazo, donde el índice de morosidad se basa a la gran cantidad de cartera de contingencias que genere cada organización, la utilidad que deja de percibir la institución financiera por concepto de cartera de mora.

A nivel local, el 2 de noviembre del 2020 la agencia peruana de noticias "ANDINAS" dio a conocer un reportaje de embargo de 500 viviendas por morosidad en el distrito de san juan de Miraflores, esto debido a que el 10% de personas no cumplen con el pago de créditos al igual que los tributos; entonces así como las entidades grandes las cajas municipales también se han incrementado de forma rápida debido a la demanda de los clientes, en el cual los micros empresarios adquieran créditos y puedan invertir y a la vez hacer crecer su negocio, sin embargo el aumento del nivel de morosidad también fue y aun continua siendo un problema para las cajas municipales, la entidad financiera Institución Financiera agencia en san juan de Miraflores adaptado a las necesidades de cada región del país; está dividida en dos áreas que son créditos y operaciones. Es considerada dentro de las agencias más grandes y con mayor influencia de público atendiendo más de 500 personas al día en dos áreas y esto hace que la entidad sea reconocida en el rubro debido al potencial como financiera, lo que se desea con este trabajo de

investigación es descubrir las contingencias de la colocación de créditos y la tasa de morosidad de la Institución Financiera a través del análisis de la problemática dentro de entidad, como también identificar las características o factores de las variables y por último en los resultados obtenidos.

Por otro lado, mediante las distintas razones por el cual se decide realizar este estudio; todo parte de la razón principal que es la realidad problemática de la entidad financiera Institución Financiera agencia san juan de Miraflores. En este caso la problemática de la empresa es determinar la incorrecta colocación de crédito que se realiza y del porque afecta el índice de morosidad en los clientes, dicho esto la presente problemática son causados por aumentar el crédito más de lo debido para que el cliente pueda calificar, no se verifica correctamente los documentos por lo que se presentan expedientes alterados, no se verifique correctamente los ingresos del cliente; es decir el cliente tiene que ser monitoreado que confirme que tenga un salario que pueda pagar su crédito, no se monitorea a los familiares ya que algunos de ellos puede estar registrado en Infocorp y eso hace que se otorgue el préstamo a un cliente irresponsable. Por otro lado, con respecto al índice de morosidad que afecta a la Institución Financiera son causados porque los clientes no pagan su crédito, porque su inversión no fue lo que esperaban tener buenos resultados y por ultimo clientes morosos. Por lo tanto, todas estas deficiencias que se presentan en la entidad hacen que no se realice una correcta colocación de crédito por parte de los trabajadores y por ende el índice de morosidad aumente.

Además, para poder dar solución ante la problemática el presente estudio tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre el proceso de colocación de crédito y el índice de morosidad por asesor financiero en la Institución Financiera SJM, 2020, en el cual implica la justificación, la delimitación y viabilidad del estudio. Como también para dar solución a la problemática se tiene como objetivos específicos describir o establecer la relación entre la colocación de crédito, la validación documentaria y el estado de endeudamiento con la colocación de crédito y su conceptualización mencionando sus dimensiones. Así mismo, tenemos las hipótesis generales que son las probabilidades en el cual definan de ser cierta o no la relación que existe entre ambas variables a tomar en cuenta y por ultimo las hipótesis específicas que también van a definir si existe o no relación

entre las dimensiones de la variable colocación de crédito con el índice de morosidad.

Prosiguiendo se efectuó los problemas del estudio, donde está el problema general y los problemas específicos, de manera que el problema general es ¿Cómo se relaciona el índice de morosidad y proceso de colocación de créditos por asesor financiero en la Institución Financiera San Juan de Miraflores 2020? Así mismo, se planteó los problemas específicos: a) ¿Cómo se relaciona el incumplimiento de pago y el proceso de la colocación de créditos?, b) ¿Cómo se relaciona la clasificación del deudor y el proceso de colocación de créditos?, c) ¿Cómo se relaciona el indicador de morosidad y el proceso de colocación de créditos?

Asimismo, está la justificación que se clasifica en Justificación teórica, el estudio es de gran relevancia porque es útil para los investigadores que también plantean el uso de la variables, de modo que se conoce sobre los fundamentos desarrollados con respecto al índice de morosidad como es Brachfield (2015) y a Morales (2016) para la variable proceso de colocación de créditos, con el fin de garantizar la inspección de riesgos crediticios, por lo tanto, este proceso es notable para ratificar un crédito, estimando el tiempo de experiencia que tiene el negocio de un cliente, así mismo, se puede realizar la evaluación de la capacidad de pago, con la valoración de los estados financieros.

Justificación metodológica, se cuenta con la elaboración de un cuestionario valido por el juicio de expertos, donde las preguntas está en base de la escala de Likert para poder adquirir respuestas relevantes, de manera que, son procesadas en una data para luego poder adquirir resultados por el análisis descriptivo, prueba de normalidad y la evaluación inferencial, donde se comprende las razones o punto de vista de los encuestados sobre la problemática que se encontró en la Institución Financiera

Justificación social, donde la investigación fue esencial para dar a conocer a la comunidad intelectual sobre el entorno que engloba al índice de morosidad, de manera que, se conoció el escenario final que puede llegar la persona natural o jurídica, que no cumple con los acuerdos de pago establecidos en un tiempo y forma, por lo tanto, la evaluación o medición del riesgo de crédito fue fundamental para demostrar el concepto y los estándares sobre la falta de interés o por incapacidad del deudor para pagar.

Por consiguiente, se presentó la hipótesis general como el índice de morosidad se relación con el proceso de colocación de créditos en la Institución Financiera San Juan de Miraflores 2021, así mismo, están las hipótesis específicas como, a) existe relación entre el incumplimiento de pago y el proceso de colocación de créditos por asesor financiero en la Institución Financiera San Juan de Miraflores 2020, b) Existe relación entre la clasificación del deudor y el proceso de colocación de créditos en la Institución Financiera San Juan de Miraflores 2020, c) Existe relación entre el indicador de morosidad y el proceso de colocación de créditos en la Institución Financiera San Juan de Miraflores 2020.

Así mismo, estuvo el objetivo general de, Identificar como el índice de morosidad se relaciona con el proceso de colocación de créditos en la Institución Financiera San Juan de Miraflores 2020. Otro fue el caso, los objetivos específicos, a) Identificar como el incumplimiento de pago se relaciona con el proceso de colocación de créditos en la Institución Financiera San Juan de Miraflores 2020, b) Identificar como la clasificación del deudor que se relaciona con el proceso de colocación de créditos en la Institución Financiera San Juan de Miraflores 2020, c) Identificar como el indicador de morosidad se relaciona con el proceso de colocación de créditos en la Institución Financiera San Juan de Miraflores 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Por consiguiente, estuvo el segundo capítulo donde se detallan los antecedentes internacionales como:

Dentro de los antecedentes internacionales se tomó en cuenta a Lligalo (2017) cuyo objetivo fue gestionar las cuentas por cobrar; es decir llevar un control del cobro de los deudores, mantener el saldo de cuentas por cobrar perfectamente controlado y explicado, como referencias de bases teóricas fueron Montesinos Julve (1999), Fischer y Hempell (2005) con el concepto de deudores. La metodología de esta investigación fue cualitativa de diseño no experimental y de nivel descriptivo correlacional, la técnica de estudio fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, además tuvo como población finita y la muestra de 382 socios, también el nivel de confianza fue de 95%, se utilizó el alfa de cronbach de 0.786 con un nivel de correlación de spearman de 0.753 para ambas variables, además, se tuvo un valor de correlación de spearman de 0.529 y un nivel significativo de 0.001, de manera que, los planes de acción se relacionan con el incumplimiento de los pagos en la cooperativa de ahorro y crédito kullki wasiltda. Se llegó a la conclusión que el riesgo de crédito es en esencia la posibilidad de incurrir en perdidas, como resultado de incumplimiento de los compromisos de pago por parte del deudor, en operaciones de créditos, el incremento de índice de morosidad constituye un problema a resolver y por otro lado también como conclusión fue de que existe relación entre ambas variables de forma directa con un porcentaje de 0.753. El aporte de esta investigación para esta tesis fue las pequeñas modificaciones de las políticas de crédito para combatir la morosidad en la financiera Institución Financiera SJM proponiendo modificaciones con la intención de reducir flexibilidad y atenuar los riesgos inherentes. Por lo tanto, estas razones aportaron al desarrollo del proyecto de investigación debido a los estudios empíricos que sirvieron como base o evidencias de tal manera que se llegó a obtener resultados.

Así mismo Sánchez (2017) en su tesis, tuvo como objetivo principal analizar la gestión financiera y la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito mujeres líderes Ltda. Los autores teóricos de apoyo fueron Porret (2010), Padilla (2012), Toro (2010), Jaramillo (2009) con sus libros de gestión financiera; la metodología de investigación fue de modalidad cuali – cuantitativa de tipo explicativa, la técnica

fue la entrevista y la encuesta y el instrumento fue de guía de entrevista y el cuestionario, la población fue todos los trabajadores de la empresa, además el nivel de confianza es 0.756 con un nivel de correlación de Pearson de 0.826 para ambas variables, así mismo, se tuvo una correlación de Pearson de 0.643 y un nivel significativo de 0.000, de modo que se aceptó la hipótesis alterna donde se evidencia que la gestión financiera y se relaciona con el indicador de morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito mujeres líderes Ltda. Se llegó a la conclusión las políticas y estrategias de crédito que no se gestiona correctamente lo que conlleva a otorgar créditos sin un análisis previo de la capacidad de pago del socio y por otro lado que si determino la correlación que existe entre ambas variables. El aporte de esta investigación contribuyo en la correlación que existe entre ambas variables, también de las cuales sus dimensiones se asemejan para esta el proyecto de investigación, como también los resultados como la prueba de spearman que es la correlación de las variables, entonces mediante estas evidencias ayudaron con el desarrollo de la tesis.

Carrera (2017) en su tesis, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el índice de morosidad con la gestión de cobro en la empresa industrial en el periodo 2015 a través del método COSO que permita identificar las falencias en la cobrabilidad, con respecto a los autores de apoyo fueron Herz (2015), Fierro y Martínez (2015) en sus libros de gestión financiera. El estudio de investigación fue de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental de corte transversal, además con una población de personal administrativo de 7 colaboradores, la técnica que se utilizo fue la entrevista y el instrumento de cuestionario, se utilizó la prueba estadística de correlación 0.700 para ambas variables, así mismo, se tuvo un coeficiente de correlación de spearman de 0.683 y un valor significativo de 0.000, que al ser menor al margen de error se demuestra que se acepta la hipótesis alterna, evidenciando que existe relación entre el incumplimiento del pago con la gestión de cuentas por cobrar en la empresa induplasma S.A. Se llegó a la conclusión que la empresa tiene un nivel de confianza del 30% y el 70% de correlación directa moderada, esto a causa que la empresa carece de un manual de funciones y de monitoreo por el cual el cobro no es efectiva. Este antecedente aportó en la tesis en el marco teórico citando autores que brindan

la información acerca del tema, de las variables y sus dimensiones; como también las pruebas estadísticas que se asemejaron y sirvieron la contrastar y comparar con los resultados de la tesis.

Dentro de los antecedentes a nivel nacional se tomó en cuenta a Ticona (2018) con su tesis que tuvo como objetivo principal la influencia de la evaluación de crédito en el índice de morosidad de mi banco – banco de la microempresa S.A. Agencia Juliaca del periodo 2015. Las teorías que se utilizaron fueron Vazquez (2010), Hernandez, Meneses y Benavides (2005) en sus libros de ratios financieros, el estudio de investigación fue de diseño cuantitativo no experimental, con una población de 13 funcionarios que laboran en la agencia, además la técnica de estudio que se utilizó fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, también como para la evaluación de datos se utilizó el programa spss y prueba estadística de confiabilidad alfa de crombach de 0.831 y un coeficiente de correlación de spearman de 0.418 con un nivel de significancia de 0.000 que indica que existe relación entre ambas variables, además, se tuvo el coeficiente de correlación de spearman 0.386 y un nivel de Significancia 0.010 de modo que, la evaluación de crédito se relaciona con el indicador de morosidad de mi banco - banco de la microempresa S.A. Agencia Juliaca del 2015. Por lo tanto, se llegó a la conclusión que existe incidencia de la evaluación de crédito en el índice de morosidad de mi banco - banco de la micro empresa S.A. agencia Juliaca 2015. De tal manera que si se reduce la cartera de morosidad habrá mayor liquidez. El aporte de este antecedente por lo que contribuyó al desarrollo de este proyecto de investigación fue las pruebas estadísticas que se utilizaron para hallar los resultados esperados, como también los aportes teóricos y las variables similares que fueron evidencias suficientes para la construcción de dicho proyecto.

Vásquez y Gamarra (2019) con su tesis que tuvo como objetivo principal identificar la incidencia del riesgo crediticio en la morosidad del periodo 2016 al 2018 de la financiera efectiva S.A. sede Chimbote, las teorías que se utilizaron Caldas (2013), Bejar (2015) y la SBS (2011). La metodología de investigación fue de tipo descriptiva correlacional, la población fueron los estados financieros del año 2003 al 2018 y como muestra la cartera de morosidad de los periodos de 2016 al 2018, la técnica que se utilizó fue la entrevista y el instrumento el cuestionario, además las pruebas estadísticas que se utilizaron fueron la correlación de Pearson



que tuvo un 0.978 de correlación y el nivel de significancia de 0.00. La tesis llegó a la conclusión de que existe una correlación entre ambas variables, se logró medir el riesgo crediticio en la morosidad aplicando los activos y por último se realizó el análisis la incidencia del riesgo de crédito en la morosidad. El aporte que brindó este antecedente fue las teorías que explican el tema a tratar, también de las dimensiones por el cual se plantea los objetivos, por otro lado, la metodología de investigación fueron similares e tal manera que si existen evidencias para poder contribuir con el desarrollo de la investigación.

Quispe (2019) en su tesis, el objetivo general fue describir la relación que existe entre la evaluación crediticia y la morosidad en la micro financiera progres, san juan de Lurigancho 2019, las teorías que se utilizaron fueron Ross, Westerfield y Jaffe (2012), Sbarcea (2017) y Adedeji, Olabisi y Babatolu (2018), la metodología de investigación fue de tipo aplicada con un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional de diseño no experimental, la población fue conformada de 32 colaboradores, la técnica de que se utilizó y para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, con un alfa de cronbach de 0.947 y 0.894 para ambas variables de confiabilidad, y la prueba de correlación de spearman fue 0.956 y la sig. Bilateral 0.000, además, se tuvo un valor de correlación de spearman que fue de 0.956 y la sig. Bilateral 0.000, de modo que, La evaluación crediticia con la clasificación del deudor en la micro financiera progres, san juan de Lurigancho Chosica 2019. La conclusión de la tesis fue que se identificó la relación que existe entre ambas variables, por lo tanto, si se realiza y se gestiona una correcta evaluación crediticia se reducirá el nivel de morosidad. El aporte de este antecedente contribuyó con el proyecto de investigación con las variables idénticas y por ende las dimensiones, también apporto con las teorías en el cual explican el tema de investigación. Por lo tanto, existieron hechos empíricos para el desarrollo de proyecto de investigación.

En el marco teórico, para la primera variable índice de morosidad, según Brachfield (2015) lo definió como el retraso o incumplimiento de una obligación y que se denomina jurídicamente como mora y eso significa que el cliente se considere como deudor por falta de pago sin embargo la mora no significa solamente no pagar si no que un cumplimiento tardío de las obligaciones y como

consecuencia genera problemas de liquidez (p.6). Así mismo, este concepto se refuerza con lo planteado por el artículo de Rodríguez (2016), señaló que, la morosidad sucede a causa de la insolencia, de modo que, la entidad financiera debe limitar la morosidad hasta niveles aceptable, con el fin que la institución no sufra perdidas excesivas (p.78).

Por lo tanto, el autor Brachfield (2015) destacó una serie de dimensiones para definir el índice de morosidad, tales como:

Dimensión 1: Incumplimiento de pago, es una situación que ocurre cuando un prestatario no ha hecho pagos en el tiempo establecido, de manera que, se verifica el contrato con el cliente, evidenciando si se cuenta con los procesos aplicados para la cobranza de crédito en mora, comprendiendo también las garantías para llegar a un acuerdo de pago, sin embargo, hay casos donde no se cumplen las obligaciones según la política y el reglamento de la entidad (p.25).

Dimensión 2: Clasificación del deudor, es la evaluación de los clientes morosos, en el cual se puede reportar al cliente y asegurar que el crédito sea pagado, sin embargo, también se presenta la calificación con problemas potenciales, donde los clientes no están aptos para préstamos futuros, a su vez si la calificación es dudosa entonces se presentarían errores al momento de la evaluación (p. 26).

Dimensión 3: Indicador de morosidad, es un aspecto primordial en una institución financiera en el cual se mide la eficiencia de cobro o recuperación de la cartera, evidenciando la cobranza de colocaciones vencidas de alto riesgo y se puede analizar la cartera pesada, con el cociente entre las colocaciones y créditos contingentes clasificados como deficientes, dudosos y perdidas (p. 28).

Así mismo, Martínez & López (2020) mencionó que las características de la morosidad son las evaluaciones incorrectas hacia los clientes para poder otorgarles el crédito, la evaluación crediticia poco profesional y que genera riesgo en el cliente al venderle el crédito; esta característica hace que no se tiene la verdad absoluta y la confianza de poder otorgar el crédito al cliente; ya que los antecedentes crediticios hacen que el prestamista no acceda al crédito (p.225). Otro fue el caso de, Wei & Vytlačil (2016) que destacaron que, la morosidad es considerada como mora, así mismo, se considera al cliente como moroso, ya que se demora o incumple sus obligaciones de pago, por lo tanto, esta situación se presenta cuando el pago se encuentra vencida y se retrasa el pago (p.9).

Por su parte, Giannopoulos & Aggelopoulos (2019) afirmaron que, la morosidad viene a ser el retraso de los pagos de los préstamos, incumplimiento de pago por un crédito solicitado, lo cual impide el ingreso de las entradas previstas, trastorna las expectativas de utilidades, disminuye la liquidez, de manera que, disminuye la capacidad de afrontar las obligaciones dando origen la insolvencia en la organización (p.74). Este concepto coincide con lo expuesto por Ghosh (2019) se puede identificar que la causa de la morosidad se genera debido a altos niveles de las provisiones, como también las políticas de los riesgos críticos es decir que no se genere una adecuada validación de datos de los clientes, el mal análisis de las dificultades en cobranzas que generan riesgos de pagos (p.224).

Por otro lado, conforme al artículo de Davis & Katchova (2020), destacaron que, los causantes de la morosidad es no tener definido los objetivos, políticas y normativas de créditos, de modo que, se puede no se debe incrementa la cartera de colocaciones para lograr resultados esperados, por lo tanto se debe incentivar a los colaboradores encargados de otorgar los créditos, que logren sus metas de colocaciones, flexibilizando su estimación (p.12). De modo que, Aron & Muellbauer (2016) afirmaron que, la morosidad se debe a factores internos como la deficiente estimación financiera del negocio, que influir en la capacidad de pago de los clientes, ocasionando sobreendeudamiento como la falta de seguimiento de la cartera en mora por la falta de controles tanto en el sistema como a nivel de la gerencia y del oficial de crédito (p.35).

En el estudio se tuvo como la segunda variable al proceso de colocación de créditos, cuyo autor principal es Morales (2016) señaló que, se basa en un acreedor y un deudor que implica la transacción del dinero a raíz de un contrato por ciertas reglas económicas como los intereses y los seguros; sin embargo el incumplimiento de las responsabilidades de pago de los créditos por parte de los prestamistas generan pérdidas para la empresa a causa de la morosidad y que el dinero está dejando de generar utilidades” (p.23). En consecuencia, el autor León, Josefina, & Alvarado, César. (2016) detallaron que, es el desembolso del dinero a cada prestamista, sean empresarios, consumidores a raíz de la capacidad de pago que califique cada cliente y además que no tiene un origen de ahorro voluntario (p.84).

Por lo tanto, Morales (2016) determinó una serie de dimensiones para verificar el otorgamiento de préstamos monetarios que se emiten a un cliente, que

puede ser una persona, empresas u organizaciones, de manera que, las dimensiones fueron las siguientes:

Dimensión 1: Análisis cualitativo, es un proceso donde se extraen datos con el objetivo de conocer los aspectos financieros del cliente, de manera que, se emplean técnicas específicas para determinar la voluntad de pago del deudor, ya sea, con el control de riesgos crediticios para aprobar el crédito e identificando las referencias del cliente a los familiares, vecinos u otros, antes de otorgar un crédito (p.32).

Dimensión 2: Análisis cuantitativo, es un proceso que brinda los elementos de juicio para tomar una decisión de crédito, ya sea positiva o negativa, evaluando los estados financieros para demostrar la capacidad de pago del cliente, como también los antecedentes crediticios y la capacidad de pago proyectado con la fuente de ingresos (p. 35).

Dimensión 3: Densidad del crédito, es la consistencia o concentración de crédito, en el cual se considera el crédito de capital de trabajo, conociendo el destino del crédito para otorgarse al cliente, mientras que se puede otorgar un crédito de consumo, donde el préstamo se otorga para comprar un bien o servicio de uso personal con un determinado plazo, y el crédito hipotecario, con el producto financiero adquirido mediante un préstamo a largo plazo (p.41).

Por su parte, Krichene, A. (2017) afirmó que, se puede comprender las herramientas empleadas para la colocación de crédito son indispensables para tomar buenas decisiones crediticias y disminuir el riesgo (p.11). Así mismo, conforme a Valizadeh, Kashani & Rezaei (2019) destacaron que, el otorgamiento del crédito al cliente se puede dar bajo un acuerdo pactado entre ambos, con las condiciones acordadas, además se puede optar por administrar correctamente los pagos de los préstamos es importante ya que limita a poder perder liquidez y no perder ventas (p.371).

Prosiguiendo, este artículo de Cancino & Cancino (2020) comprenden que para otorgar un préstamo se puede evaluar la capacidad futura del prestatario, con el fin de generar recursos, capitalizarse, logrando beneficios y atendiendo compromisos más importantes de endeudamiento que tenga pactados (p.19). Así mismo, Zaslavska, Potyshniak, Poliakova, Prokhorchuk & Nezdoimynoha (2020) detallaron que, es la prestación de dinero, lo que significa que cada prestamista se

compromete en devolver el dinero prestado con un margen de interés, seguros, costes asociados y con un plazo definido (p.37).

Finalmente, estaba el artículo de Drobyazko, Bondarevska, Klymenko, Pletenetska, & Pylypenko (2019) que detallaron que, se basa en un acreedor y un deudor que implica la transacción del dinero a raíz de un contrato por ciertas reglas económicas como los intereses y los seguros; sin embargo el incumplimiento de las responsabilidades de pago de los créditos por parte de los prestamistas generan pérdidas para la empresa a causa de la morosidad y que el dinero está dejando de generar utilidades (p.204). Mientras que, Palacín, Canto & di-Pietro (2019) afirmaron que, los créditos tienen políticas de cobro de las cuales son normas planteadas por la dirección de la organización que va de acorde con las estrategias de riesgo y de la política de marketing; estas políticas sirven para determinar los cronogramas de pago para todos los clientes de acuerdo a su categoría (p.187).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Diseño de investigación

##### Tipo de estudio

Según Sánchez, Reyes y Mejía (2018), señaló que “es aplicada, porque se corrobora que la información sobre los factores o variables es concisa para conocer mejor la problemática” (p.79).

El tipo de estudio es aplicado, porque se puede conocer mejor la variable índice de morosidad y el proceso de colocación de créditos, de manera que se puede tener un énfasis sobre los detalles de estos factores, para atribuir una investigación de manera más eficiente para explicar las causas de un problema.

##### Diseño de investigación

Hernández et al. (2018) manifestaron que, “Cuando el estudio está enfocado en poder definir una observación entonces se habla del diseño no experimental, ya que se puede describir ciertas variables, pero mas no va a poder experimentar sobre estas” (p. 94).

Así mismo, este estudio es diseño no experimental, ya que no se buscará manipulación sobre los factores sino más bien una descripción. También es de corte transversal donde el estudio fue elaborado en base a un momento de un año.

Otro fue el caso de, González (2016) quien concuerda señalando que, “Los diseños de investigación transversal recaudan datos o información, en un periodo establecido” (p.11).

De modo que, este estudio fue transversal, porque se puede determinar una etapa especifica en el cual se desarrolla el estudio en favor de comprender la creación de la indagación sobre la financiera Institución Financiera, en un periodo dado.

#### 3.2. Variable, Operacionalización

Tabla 1. *Variables y dimensiones*

Variable	Dimensiones	Escala
Índice de morosidad	Incumplimiento de pago Clasificación del deudor Indicador de morosidad	Ordinal
Proceso de colocación de créditos	Análisis cualitativa Análisis cuantitativa Destino del crédito	Ordinal

Fuente: Elaboración propia

### 3.3. Población y muestra

#### Población

Explica Gallardo (2017) que es el conjunto de elementos que posee una característica llamada universo y es el total de un fenómeno a estudiar (p.63).

De manera que, el estudio de la investigación está constituido por una población conformada por 3500 asesores de la financiera Institución Financiera, que desean los servicios de créditos al alcance de sus requerimientos a fin de pagarlos en tiempo determinado.

#### Muestra

La muestra se tomó en cuenta de una parte de la población que es 346 asesores, con el fin de ser representativa.

Baena (2017) afirman que “es un subconjunto el cual está conformado por personas que tienen cierta similitud en propiedades o característico, así mismo, con la muestra se puede tener una perspectiva sobre la población, con un ahorro económico y de tiempo” (p.52).

$$N = \frac{NZ^2 pq}{(N - 1)E^2 + Z^2 pq}$$

N: Tamaño de la población: 3500

Z: nivel de confianza deseado: 96%

P: Valor de porcentaje (como decimal): 0.5

Q: Valor de porcentaje (como decimal):0.5

E: Nivel de error dispuesto a cometer: 0.05

$$n = \frac{(3500)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(3500 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

n= 346 asesores

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

#### **Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

Baena (2017) detalla que, “Una técnica primordial para estimar una respuesta concisa de las personas, es la encuesta, con el fin de seguir un procedimiento descriptivo, atrayendo y procesando información de manera más eficiente” (p.82).

Para la investigación se tomó en cuenta al cuestionario para tener al alcance información sobre la financiera Institución Financiera, con estimación de conocimiento sobre la opinión de los encuestados, con la finalidad de poder explicar mediante sus respuestas y poder brindar posibles sugerencias como mejora durante los procesos que tiene la institución. De manera que, será aprobado por los docentes, que verificarán el grado de similitud y fiabilidad del cuestionario.

#### **Instrumento**

Baena (2017) manifiesta que, el instrumento mejor empleado es el cuestionario, ya que es el conjunto de cuestiones o preguntas, de manera que son elaborados según escalas para poder encuestar a un grupo de personas” (p.84).

#### **Validez**

Sánchez, Reyes y Mejía (2018), propuso que, “es la conformidad del cuestionario, a partir de la calificación de expertos, evaluando las preguntas y verificar si se elaboraron de manera coherente para medir las variables” (p.125).

Para determinar si un cuestionario es realmente valido o eficaz para ejercer una encuesta entonces se debe valer de una crítica o calificación de profesionales, para diagnosticar cada ítem o pregunta, y si cumple con aspectos como la claridad, relevancia y pertinencia.

#### **Confiabilidad**

Sánchez, Reyes y Mejía (2018) afirmaron que, “Es la seguridad sobre un cuestionario, donde se verifica si es aplicable para tener información útil que al ser procesada se lograra resultados estadísticos favorables para definir la relación de factores o variables” (p.95). De esta forma se puede comprender el grado en que es fiable un instrumento, se identificara si es aplicable, siempre y cuando el Cronbach hallado de los datos procesados, debe ser mayor al 70%, es decir entre los niveles del 0.70 al 1, y por ende el cuestionario será eficiente ya que al obtener



respuestas y luego de procesarla se comprenderá resultados referentes al problema identificado en la financiera Institución Financiera.

Tabla 2.

*Prueba del alfa de Cronbach para el índice de morosidad*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
, 851	18

**Interpretación:** Se demostró conforme a la medida estadística sobre los datos procesados, se halló el valor de Cronbach para el instrumento de índice de morosidad, se llegó a obtener un grado de confiabilidad de 0.851 de una cantidad de Ítems, que en total fueron 18, y que fue dirigido a una muestra de 346 asesores. De manera que, al ser mayor al 0.70 y menor a 1, entonces se definió que el cuestionario es confiable en un nivel aceptable.

Tabla 3.

*Prueba del alfa de Cronbach para el proceso de colocación de crédito*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
, 891	25

**Interpretación:** Se demostró conforme a la medida estadística sobre los datos procesados, se halló el valor de Cronbach para el instrumento de índice de morosidad, se llegó a obtener un grado de confiabilidad de 0.891 de una cantidad de Ítems, que en total fueron 25, y que fue dirigido a una muestra de 346 asesores. De manera que, al ser mayor al 0.70 y menor a 1, entonces se definió que el cuestionario es confiable en un nivel aceptable.

### **3.5. Procedimientos**

El cuestionario se realizara con los 346 asesores tomados como muestra de la población de la Institución Financiera, de manera que, se realizó una encuesta

dirigida a los asesores, que respondieron preguntas de un cuestionario de 18 preguntas para el índice de morosidad y 25 preguntas para el proceso de colocación de créditos, con una escala de Likert, por otro lado ya culminada la información los datos se ingresan en un Excel y por último la información se ingresan al programa de SPSS versión 25 y así determinar si los cuestionarios son confiables, a partir de la evaluación de cronbach para ambas variables.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

El estudio fue correlacional ya que nos permitirá conocer información de las variables. Por lo tanto, se utilizará el SPSS v25 para el análisis de datos, para el procesamiento, del cual se podrá tener alcance de resultantes, como el análisis inferencial y el análisis descriptivo, motivando a un estudio estadístico más relevante en favor de entender la relación entre el índice de morosidad y el proceso de colocación de créditos.

### **3.7. Aspectos éticos**

El estudio será confiable para poder respetar la autoridad sobre los fundamentos que llevan a cabo otros teóricos, de manera que las citas serán bien redactadas de acuerdo al APA. Como también se tendrá cuidado para no mostrar ninguna disposición de una acción de semejanza, gracias al uso del Turnitin, evidenciando también que todo el conocimiento es verídico y respetando a los involucrados como son los clientes que necesitan servicios de la financiera Institución Financiera.

## IV. RESULTADOS

Análisis de resultados descriptivos

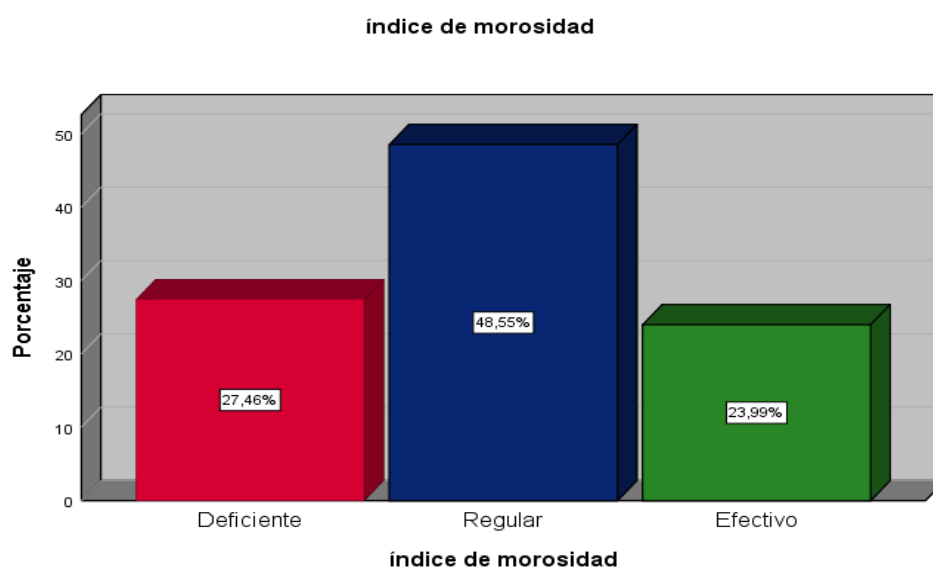
Tabla 4

*Distribución de frecuencia de la primera variable índice de morosidad*

		índice de morosidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	95	27,5	27,5	27,5
	Regular	168	48,5	48,5	76,0
	Efectivo	83	24,0	24,0	100,0
	Total	346	100,0	100,0	

**Figura 1**

*Diagrama de barras del índice de morosidad*



### Interpretación:

A partir de los datos procesados se tuvo un análisis descriptivo sobre el 100% de los encuestados, donde se evidenció que, el 48.5% manifestó que el índice de morosidad de un nivel regular en la Institución Financiera; sin embargo, el 27.5% manifestó que el índice de morosidad es de un nivel deficiente. Por último, se llegó a evidenciar que el 24% identifica que el índice de morosidad es de un nivel efectivo.

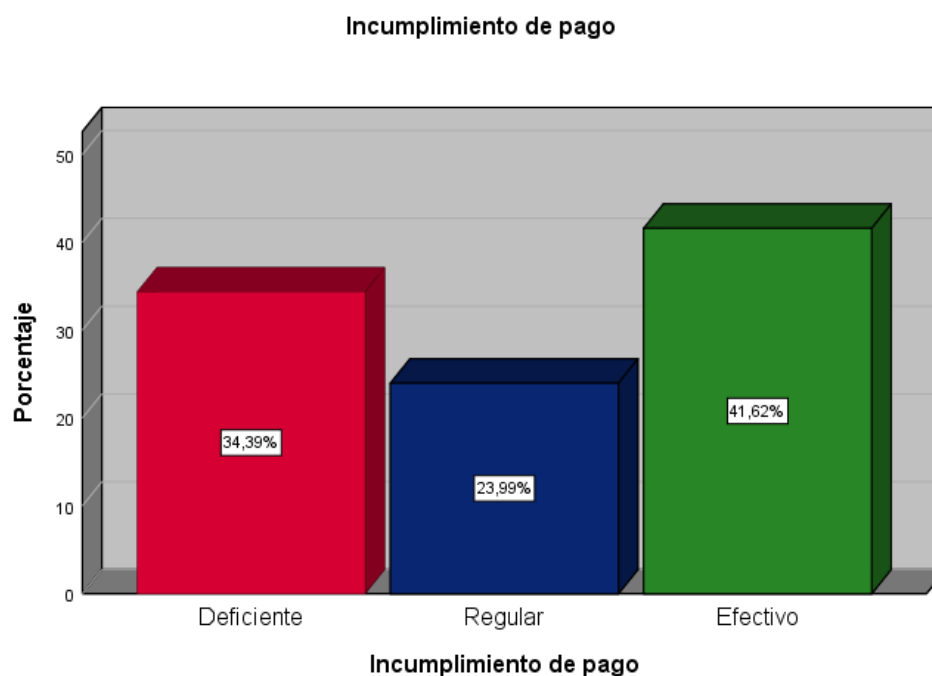
Tabla 5

*Distribución de frecuencia de la primera dimensión Incumplimiento de pago*

		<b>Incumplimiento de pago</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	119	34,4	34,4	34,4
	Regular	83	24,0	24,0	58,4
	Efectivo	144	41,6	41,6	100,0
	Total	346	100,0	100,0	

**Figura 2**

*Diagrama de barras de la dimensión Incumplimiento de pago*



**Interpretación:**

A partir de los datos procesados se tuvo un análisis descriptivo sobre el 100% de los encuestados, donde se evidenció que el 41.6% manifestó que el incumplimiento de pago fue de un nivel efectivo en la Institución Financiera; sin embargo, el 34.4% manifestó que el índice de morosidad fue de un nivel deficiente. Por último, se llegó a evidenciar que el 24% identifica que el incumplimiento de pago fue de un nivel efectivo.

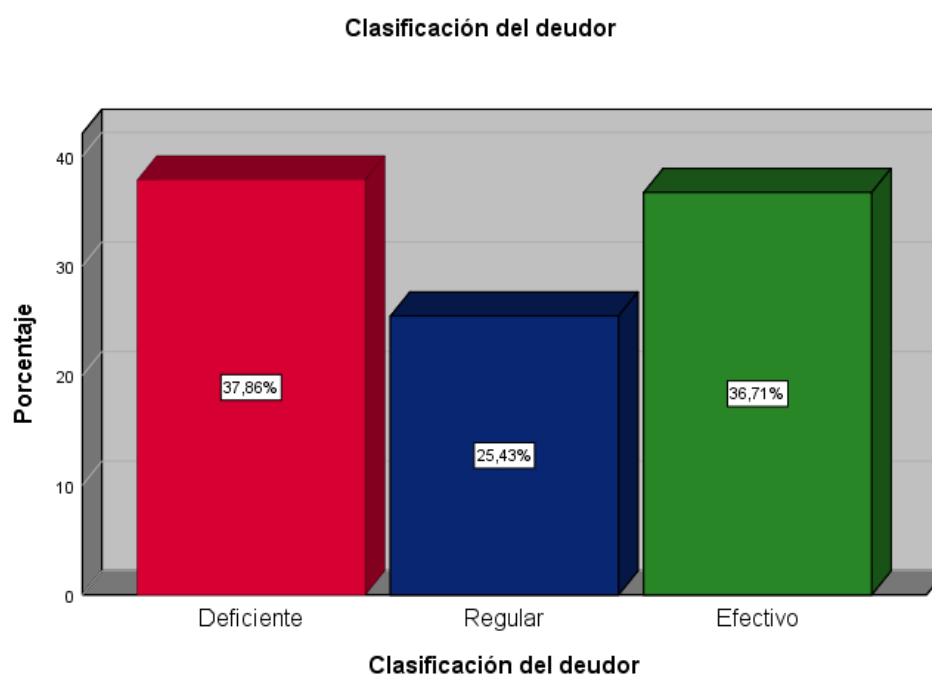
Tabla 6

*Distribución de frecuencia de la segunda dimensión Clasificación del deudor*

		<b>Clasificación del deudor</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	131	37,9	37,9	37,9
	Regular	88	25,4	25,4	63,3
	Efectivo	127	36,7	36,7	100,0
	Total	346	100,0	100,0	

**Figura 3**

*Diagrama de barras de la dimensión Clasificación del deudor*



**Interpretación:**

A partir de los datos procesados se tuvo un análisis descriptivo sobre el 100% de los encuestados, donde se evidenció que el 37.9% manifestó que la calificación del deudor fue de un nivel deficiente en la Institución Financiera; sin embargo, el 36.7% manifestó que la calificación del deudor fue de un nivel efectivo en la Institución Financiera. Por último, se llegó a evidenciar que el 25.4% identifica que la calificación del deudor fue de un nivel efectivo.

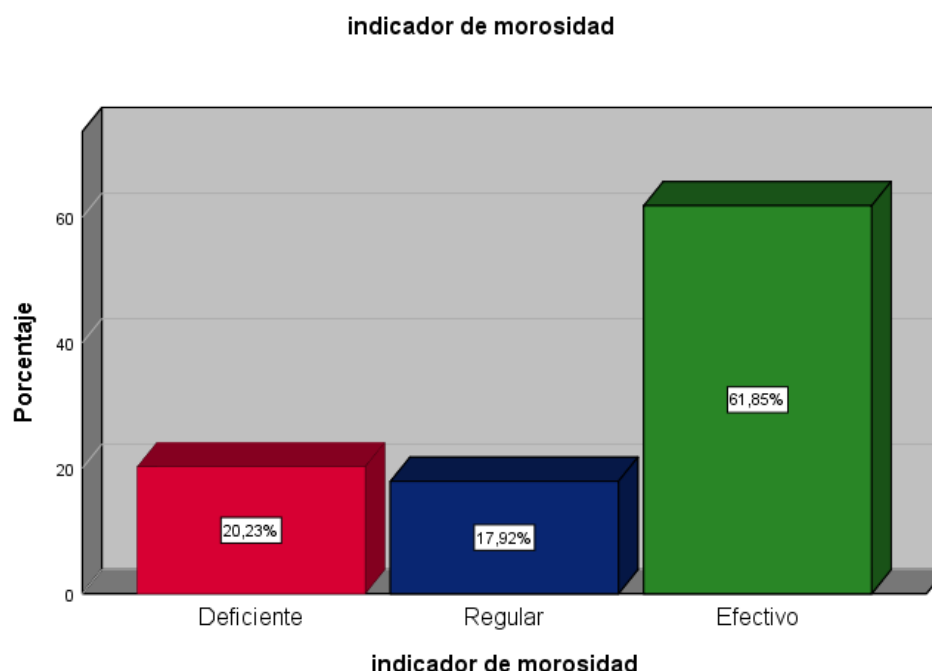
Tabla 7

*Distribución de frecuencia de la tercera dimensión indicador de morosidad*

		indicador de morosidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	70	20,2	20,2	20,2
	Regular	62	17,9	17,9	38,1
	Efectivo	214	61,9	61,9	100,0
	Total	346	100,0	100,0	

Figura 4

*Diagrama de barras de la dimensión indicador de morosidad*



**Interpretación:**

A partir de los datos procesados se tuvo un análisis descriptivo sobre el 100% de los encuestados, donde se evidenció que el 61.9% manifestó que indicador de morosidad fue de un nivel efectivo en la Institución Financiera; sin embargo, el 17.9 manifestó que el indicador de morosidad fue de un nivel regular en la Institución Financiera. Por último, se llegó a evidenciar que el 20.2% identifica que el indicador de morosidad fue de un nivel deficiente.

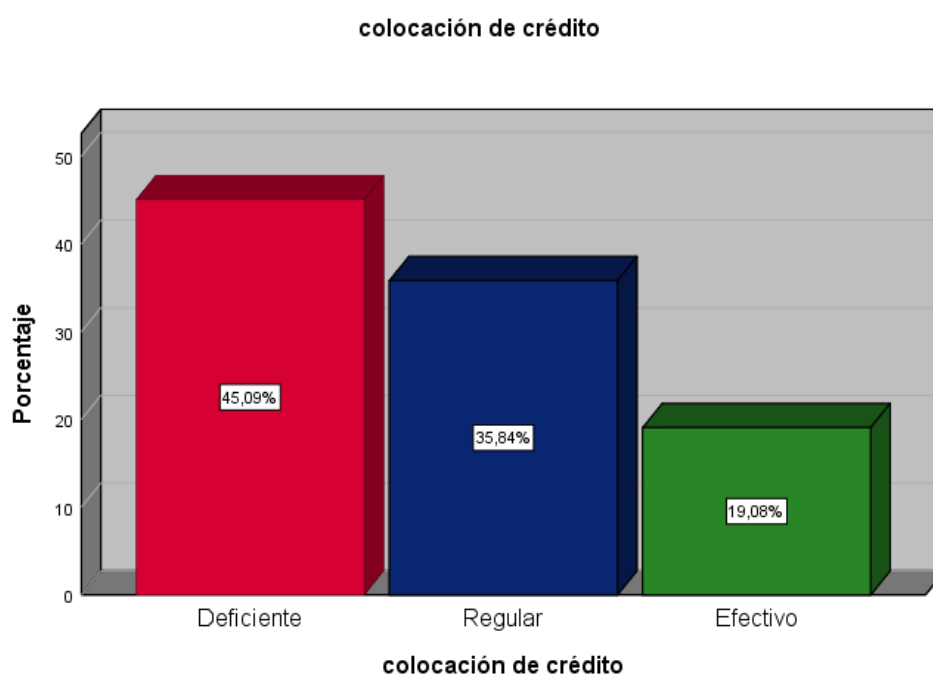
Tabla 8

*Distribución de frecuencia del proceso de colocación de crédito*

		<b>proceso de colocación de crédito</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	156	45,1	45,1	45,1
	Regular	124	35,8	35,8	80,9
	Efectivo	66	19,1	19,1	100,0
	Total	346	100,0	100,0	

**Figura 5**

*Diagrama de barras de la variable proceso de colocación de crédito*



**Interpretación:**

A partir de los datos procesados se tuvo un análisis descriptivo sobre el 100% de los encuestados, donde se evidenció que el 45.1% manifestó que la colocación de crédito fue de un nivel deficiente en la Institución Financiera; sin embargo, el 19.1% manifestó que el proceso de colocación de crédito fue de un nivel efectivo en la Institución Financiera. Por último, se llegó a evidenciar que el 35.8% identifica que el proceso de colocación de crédito fue de un nivel deficiente.

Tabla 9

Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
*índice de morosidad	,245	346	,000	,808	346	,000
*proceso de colocación de crédito	,286	346	,000	,777	346	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación.

En la siguiente tabla, se aceptó la evaluación de Kolmogorov-Smirnov, ya que el estudio consideró una muestra con 346 asesores, el cual fue mayor a 30 elementos, a su vez se demostró que en las variables se obtuvo el valor  $p=0,000 \leq 0,05$ ; de manera que, es aceptable la hipótesis, verificando que los datos son corroborados de manera no normal. Finalmente, se tomará como evaluación de hipótesis la correlación de spearman.



### Hipótesis general de la investigación

**Ho:** El índice de morosidad se relaciona con el proceso de colocación de crédito en la Institución Financiera S.A San Juan de Miraflores.

**Ha:** El índice de morosidad se relaciona con el proceso de colocación de crédito en la Institución Financiera S.A San Juan de Miraflores.

Tabla 10

*Relación entre la variable índice de morosidad y proceso de colocación de crédito*

<b>Correlaciones</b>				
			índice de morosidad	Proceso de colocación de crédito
Rho de Spearman	índice de morosidad	Coeficiente de correlación	1,000	,496**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	346	346
	Proceso de colocación de crédito	Coeficiente de correlación	,496**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	346	346

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

### Interpretación:

Mediante los resultados del análisis estadístico se pudo establecer una evaluación de Spearman sobre el índice de morosidad y el proceso de colocación de créditos, donde se tuvo un valor de correlación de 0.496, el cual fue un rango moderado, mientras que, se tuvo un valor significativo de 0.000, el cual demostró que fue aceptable la hipótesis general, corroborando que el índice de morosidad se relaciona con el proceso de colocación de crédito en la Institución Financiera

Tabla 11

*Relación entre el Incumplimiento de pago y proceso colocación de crédito*

<b>Correlaciones</b>			Incumplimiento de pago	Proceso de colocación de crédito
Rho de Spearman	Incumplimiento de pago	Coeficiente de correlación	1,000	,313*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	346	346
	Proceso de colocación de crédito	Coeficiente de correlación	,313*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	346	346

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

### Interpretación:

Mediante los resultados del análisis estadístico se pudo establecer una evaluación de Spearman sobre el incumplimiento de pago y el proceso de colocación de crédito, donde se tuvo un valor de correlación de 0.313, el cual fue un rango bajo, mientras que, se tuvo un valor significativo de 0.000, el cual demostró que fue aceptable la hipótesis general, corroborando que el incumplimiento de pago se relaciona con el proceso de colocación de crédito en la Institución Financiera

Tabla 12

*Relación entre la clasificación del deudor y proceso de colocación de crédito*

<b>Correlaciones</b>			Clasificación del deudor	Proceso de colocación de crédito
Rho de Spearman	Clasificación del deudor	Coeficiente de correlación	1,000	,331*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	346	346
	Proceso de colocación de crédito	Coeficiente de correlación	,331*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	346	346

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

### Interpretación:

Mediante los resultados del análisis estadístico se pudo establecer una evaluación de Spearman sobre la clasificación del deudor y el proceso de colocación de crédito, donde se tuvo un valor de correlación de 0.331, el cual fue un rango bajo, mientras que, se tuvo un valor significativo de 0.000, el cual demostró que fue aceptable la hipótesis general, corroborando que la calificación del deudor se relaciona con el proceso de colocación de crédito en la Institución Financiera

Tabla 13

*Relación entre la indicador de morosidad y proceso de colocación de crédito*

Correlaciones				
			indicador de morosidad	Proceso de colocación de crédito
Rho de Spearman	indicador de morosidad	Coeficiente de correlación	1,000	,251*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	346	346
	Proceso de colocación de crédito	Coeficiente de correlación	,251*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	346	346

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

### Interpretación:

Mediante los resultados del análisis estadístico se pudo establecer una evaluación de Spearman sobre el indicador de morosidad y el proceso de colocación de crédito, donde se tuvo un valor de correlación de 0.251, el cual fue un rango bajo, mientras que, se tuvo un valor significativo de 0.000, el cual demostró que fue aceptable la hipótesis general, corroborando que el indicador de morosidad se relaciona con el proceso de colocación de crédito en la Institución Financiera

## V. DISCUSIÓN

En la investigación realizada a fin de estudiar las variables Índice de morosidad y proceso de colocación de créditos, tuvo como finalidad Determinar la relación que existe entre el índice de morosidad y el proceso de colocación de créditos en la Institución Financiera San Juan de Miraflores 2020. Así mismo se estableció como los fines secundarios para verificar la relación entre las dimensiones de la primera variable índice de morosidad, contrastadas con la segunda variable proceso de colocación de créditos.

Por consiguiente, para poder efectuar la discusión de los resultados, se contó con la hipótesis general donde existe relación entre el índice de morosidad y el proceso de colocación de créditos en la Institución Financiera San Juan de Miraflores 2020, comparados con los resultados de los trabajos previos internacionales y nacionales, de manera que, se hace mención de los resultados del análisis descriptivo univariado donde se demostró que la variable índice de morosidad mostró que el 48.6% manifestó que el índice de morosidad de un nivel regular en la Institución Financiera; sin embargo, el 27.5% manifestó que el índice de morosidad es de un nivel deficiente, por último, se llegó a evidenciar que el 24% identifica que el índice de morosidad es de un nivel efectivo. Otro es el caso, de la segunda variable proceso de colocación de créditos, donde se verificó que, el 45.1% manifestó que la colocación de crédito fue de un nivel deficiente en la Institución Financiera; sin embargo, el 19.1% manifestó que el proceso de colocación de crédito fue de un nivel efectivo en la Institución Financiera, y por último, se llegó a evidenciar que el 35.8% identifica que el proceso de colocación de crédito fue de un nivel deficiente. Mientras que, en el análisis inferencial bivariado, se pudo demostrar el cruce entre las variables, en el cual se tuvo un valor de coeficiente de correlación de spearman de 0.496, evidenciando una correlación positiva moderada, mientras el nivel de significancia fue de 0.000, que al ser menor al 0.05, se afirmó que el índice de morosidad se relaciona con el proceso de colocación de créditos. De manera que, se comparó este resultado con lo expuesto por Ticona (2018), demostrando que sus resultados fueron menores con el coeficiente de correlación de spearman de 0.418, mientras que el nivel significativo fue de 0.000, que motiva a. afirmar que existe incidencia de la evaluación de crédito en el índice de morosidad de mi banco - banco de la micro empresa S.A. Agencia Juliaca 2015, de tal manera que si se reduce la

cartera de morosidad habrá mayor liquidez. Otro fue el caso de Sánchez (2017) demostrando que sus resultados fueron mayores basados en el resultado de la prueba de Spearman de 0.826 y un nivel significativo de 0.000, de manera que, la Gestión financiera y la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito mujeres líderes LTDA, así mismo, las políticas y estrategias de crédito que no se gestionan correctamente lo que conlleva a otorgar créditos sin un análisis previo de la capacidad de pago del socio y por otro lado que si determino la correlación que existe entre ambas variables. Finalmente, estuvo los resultados de Vásquez y Gamarra (2019) cuyo resultados fueron mayores con la correlación de Pearson que tuvo un 0.978 de correlación y el nivel de significancia de 0.00, además, se logró medir el riesgo crediticio en la morosidad aplicando los activos y por último se realizó el análisis la incidencia del riesgo de crédito en la morosidad.

De acuerdo a la primera hipótesis específica se demostró que existe relación entre el Incumplimiento de pago y proceso colocación de crédito, y por consiguiente, se hace mención de los resultados del análisis descriptivo univariado para la dimensión incumplimiento de pago, donde se demostró que el 41.6% manifestó que el incumplimiento de pago fue de un nivel efectivo en la Institución Financiera; sin embargo, el 34.4% manifestó que el índice de morosidad fue de un nivel deficiente. Por último, se llegó a evidenciar que el 24% identifica que el incumplimiento de pago fue de un nivel efectivo, y por consiguiente, se expusieron resultados de la estadística inferencial en el cual se tuvo resultados de correlación de Spearman de 0.313, que fue una correlación positiva baja, así mismo se tuvo un valor significativa de 0.000, que es menor al 0.05, entonces se acepta la primera hipótesis específica, demostrando que existe relación entre Incumplimiento de pago y proceso colocación de crédito. Por lo tanto, este resultado fue menor a los expuestos por Carrera (2017), donde se tuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.683 y un valor significativo de 0.000, que al ser menor al margen de error se demuestra que se acepta la hipótesis alterna, evidenciando que existe relación entre el incumplimiento del pago con la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A, así mismo, la empresa carece de un manual de funciones y de monitoreo por el cual el cobro no es efectiva. Y por último, LLigalo (2017) cuyos resultados fueron mayores con una correlación de Spearman de 0.529 y un nivel significativo de 0.001, de manera que, los planes de acción se relacionan con el incumplimiento de los pagos

en la cooperativa de ahorro y crédito kullki wasiltda, así mismo, el riesgo de crédito es en esencia la posibilidad de incurrir en pérdidas, como resultado de incumplimiento de los compromisos de pago por parte del deudor.

Por otro lado, de acuerdo a la contrastación de hipótesis específica de la segunda dimensión clasificación del deudor y la variable proceso de colocación de crédito, y por consiguiente, se hace mención de los resultados del análisis descriptivo univariado para la dimensión clasificación del deudor, se evidenció que el 37.9% manifestó que la calificación del deudor fue de un nivel deficiente en la Institución Financiera; sin embargo, el 36.7% manifestó que la calificación del deudor fue de un nivel efectivo en la Institución Financiera. Por último, se llegó a evidenciar que el 25.4% identifica que la calificación del deudor fue de un nivel efectivo, y por consiguiente, se expusieron resultados de la estadística inferencial en el cual se tuvo resultados de correlación de Spearman de 0.331, que fue una correlación positiva baja, así mismo se tuvo un valor significativo de 0.000, que es menor al 0.05, entonces se acepta la primera hipótesis específica, demostrando que existe relación entre la clasificación del deudor y proceso de colocación de crédito. Estos resultados fueron menores al estudio de Quispe (2019) donde detalló la correlación de Spearman que fue de 0.956 y la sig. Bilateral 0.000, de modo que, La evaluación crediticia con la clasificación del deudor en la micro financiera progresiva, San Juan de Lurigancho Chosica 2019, así mismo, si se realiza y se gestiona una correcta evaluación crediticia se reducirá el nivel de morosidad.

En relación de la tercera hipótesis específica entre la tercera dimensión indicador de morosidad y la variable proceso de colocación de crédito, y por consiguiente, se hace mención de los resultados del análisis descriptivo univariado para la dimensión indicador de morosidad, se evidenció que, el 61.8% manifestó que el indicador de morosidad fue de un nivel efectivo en la Institución Financiera; sin embargo, el 17.9% manifestó que el indicador de morosidad fue de un nivel regular en la Institución Financiera. Por último, se llegó a evidenciar que el 20.2% identifica que el indicador de morosidad fue de un nivel deficiente, y por consiguiente, se expusieron resultados de la estadística inferencial en el cual se tuvo resultados de correlación de Spearman de 0.251, que fue una correlación positiva baja, así mismo se tuvo un valor significativo de 0.000, que es menor al 0.05, entonces se acepta la tercera hipótesis específica, demostrando que existe relación entre el indicador de

morosidad con el proceso de colocación de crédito. Estos resultados fueron menores a los resultados del estudio de Ticona (2018) donde detalló el coeficiente de correlación de spearman 0.386 y un nivel de Significancia 0.010 de modo que, la evaluación de crédito se relaciona con el indicador de morosidad de mi banco - banco de la microempresa S.A. Agencia Juliaca del 2015. Finalmente, Sánchez (2017) presentó resultados que fueron mayores con el valor de correlación de Pearson de 0.643 y un nivel significativo de 0.000, de modo que se aceptó la hipótesis alterna donde se evidencia que la gestión financiera y se relaciona con el indicador de morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito mujeres líderes Ltda.

En conclusión, se consideró que los resultados del estudio con los expuestos por los trabajos previos tanto internacionales como nacionales, se demostró que existe relación entre el índice de morosidad con el proceso de colocación de créditos en diferentes tipos de organizaciones, como fueron las considerables para estos resultados, así mismo, se indicó que si se mejora las dimensiones del índice de morosidad entonces se puede tener un mejor proceso de colocación de créditos, ya que se comprende el tiempo de experiencia que tiene el negocio de un cliente, y evaluar su capacidad de pago mediante la evaluación de estados financieros.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **Primera**

Se evidenció un resultado a partir de la evaluación o prueba de hipótesis donde se tuvo el coeficiente de correlación de Spearman entre el índice de morosidad y proceso de colocación de crédito en la Institución Financiera S.A San Juan de Miraflores, de manera que, se tuvo un rango de correlación positiva media con el valor de 0.496, así mismo, se tuvo un grado de significancia de 0.000, que al ser mínimo o menor al margen de error de 0.05, se pudo aceptar la hipótesis general donde existe relación entre índice de morosidad con el proceso de colocación de crédito en la Institución Financiera S.A San Juan de Miraflores.

### **Segunda**

Se evidenció un resultado a partir de la evaluación o prueba de hipótesis donde se tuvo el coeficiente de correlación de Spearman entre el incumplimiento de pago y proceso de colocación de crédito en la Institución Financiera S.A San Juan de Miraflores, de manera que, se tuvo un rango de correlación positiva media con el valor de 0.313, así mismo, se tuvo un grado de significancia de 0.000, que al ser mínimo o menor al margen de error de 0.05, se pudo aceptar la hipótesis general donde existe relación entre el incumplimiento de pago con el proceso de colocación de crédito en la Institución Financiera S.A San Juan de Miraflores.

### **Tercera**

Se evidenció un resultado a partir de la evaluación o prueba de hipótesis donde se tuvo el coeficiente de correlación de Spearman entre el clasificador del deudor y proceso de colocación de crédito en la Institución Financiera S.A San Juan de Miraflores, de manera que, se tuvo un rango de correlación positiva media con el valor de 0.331, así mismo, se tuvo un grado de significancia de 0.000, que al ser mínimo o menor al margen de error de 0.05, se pudo aceptar la hipótesis general donde existe relación entre el clasificador del deudor con el proceso de colocación de crédito en la Institución Financiera S.A San Juan de Miraflores.



#### **Cuarta**

Se evidenció un resultado a partir de la evaluación o prueba de hipótesis donde se tuvo el coeficiente de correlación de Spearman entre el indicador de morosidad y proceso de colocación de crédito en la Institución Financiera S.A San Juan de Miraflores, de manera que, se tuvo un rango de correlación positiva débil con el valor de 0.251, así mismo, se tuvo un grado de significancia de 0.000, que al ser mínimo o menor al margen de error de 0.05, se pudo aceptar la hipótesis general donde existe relación entre el indicador de morosidad con el proceso de colocación de crédito en la Institución Financiera S.A San Juan de Miraflores.

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **Primero**

Conforme a los resultados conferidos para la variable índice de morosidad se puede recomendar que, se debe mantener un contrato es accesible para el cliente en cuanto a su comprensión, además, se puede realizan acuerdos de pagos con clientes con más de 30 días de atraso. Así mismo, se debe reportar al cliente moroso con el fin de que el crédito sea pagado a tiempo, por lo tanto se puede mantener un control de riesgos crediticios de manera eficaz para aprobar un crédito, ya sea solicitando o exigiendo referencias a los familiares, vecinos u otros sobre los clientes antes de otorgarle un crédito.

### **Segundo**

De acuerdo a los resultados conferidos para la dimensión incumplimiento de pago, se debe mantener los procesos aplicados para garantizar la cobranza de créditos en mora, además, se deben tomar acciones de cobranza, coordinadas con las áreas o personas involucradas, con la finalidad de dar garantías que solicita el cliente para que el área de cobranzas llegue al acuerdo de pago, y también se puedan realizar las cobranzas a colocaciones en vía judicial en el tiempo establecido según la política y reglamento de la entidad.

### **Tercero**

Según los resultados conferidos para la dimensión clasificación del deudor, se debe informar al cliente sobre su calificación a un crédito, de manera que, se puede identificar cuáles fueron los errores al momento de la evaluación, y verificar si está determinado como apto o no apto para préstamos futuros. Por lo tanto, esta recomendación es importante para identificar la capacidad de pago de los clientes, que es un aspecto primordial o clave para asignar montos de crédito.

### **Cuarto**

En relación a los resultados conferidos para la dimensión indicador de morosidad, se recomienda que, se debe realizar la cobranza de colocaciones vencidas de alto riesgo de manera eficiente, así mismo, se debe garantizar los refinanciamientos a la cartera de colocaciones de crédito en el tiempo oportuno, ya que de esta forma se podrá mantener un adecuado manejo de la cartera de alto riesgo, y asegurar la gestión adecuada de las colocaciones morosas.

## REFERENCIAS

- Gallegos V, Galarreta O, Ruiz Gomez, P. & Gutiérrez, E. (2017). Estudio De Métodos Para Disminuir El Índice De Morosidad en Una Empresa Prestadora De Servicios De Cobranza. *Revista Científica INGENIERÍA: Ciencia, Tecnología e Innovación*, 4(1), 233-296. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/535/510>
- Periche, G., Ramos, E., & Chamolí, A. (2020). La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú. *Investigación Valdizana*, 14(4), 206-212. <https://doi.org/10.33554/riv.14.4.801>
- Alvarez Callahue, W., & Apaza Tarqui, E. E. (2020). Riesgo de crédito y morosidad, en la cooperativa de ahorro y crédito Qorilazo. *Revista de Investigación Valor Contable*; Vol. 6 Núm. 1 (2019): *Revista Científica Valor Contable*; 26 - 32. <file:///C:/Users/acer/Downloads/1255-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2109-1-10-20200303.pdf>
- Acolin, A., Hoek-Smit, M. C., & Eloy, C. M. (2019). High delinquency rates in Brazil's Minha Casa Minha Vida housing program: Possible causes and necessary reforms. *Habitat International*, 83, 99–110. <https://doi.org/10.1016/j.habitatint.2018.11.007>
- Rodríguez, R. (2016). Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México. *Revista Mexicana de Economía y finanzas*, 10(1), pp. 73-85. <http://www.scielo.org.mx/pdf/rmef/v10n1/1665-5346-rmef-10-01-00073.pdf>
- Martínez, M., & López, F. (2020). Causas económicas de morosidad en la cartera hipotecaria titulizada en México. *Análisis Económico*, 35(89), 215–238. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ane/v35n89/2448-6655-ane-35-89-215.pdf>
- Sánchez, H., Reyes, C. & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Perú. Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Hernandez, A., Ramos, M., Placencia, B. & Moreno, L. (2018). *Metodología de investigación científica*. España: Área de Innovación y Desarrollo, S.L. [https://www.researchgate.net/profile/Marcos-Ramos-Rodriguez/publication/322938332\\_Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_cientif](https://www.researchgate.net/profile/Marcos-Ramos-Rodriguez/publication/322938332_Metodologia_de_la_investigacion_cientif)

ica/links/5aa14866aca272d448b36198/Metodologia-de-la-investigacion-cientifica.pdf

- González, M. (2016). *Compras y contrataciones en el exterior de la dirección general de relaciones económicas internacionales*. (Tesis de Maestría). Universidad de Chile. Recuperado de: [http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2016/cf-gonzalez\\_mg/pdfAmont/cf-gonzalez\\_mg.pdf](http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2016/cf-gonzalez_mg/pdfAmont/cf-gonzalez_mg.pdf)
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación: manual autoformativo interactivo*. Perú: Universidad Continental. Recuperado de: [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)
- Hossain, T., & Li, X. (2018). Bank risk and performance in an emerging market setting: the case of Bangladesh. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 23(46), 199-229. <http://www.scielo.org.pe/pdf/jefas/v23n46/a02v23n46.pdf>
- Uquillas, A., & Flores, F. (2020). Economic and financial determinants of bankruptcy: evidence from Ecuador's private banks and the impact of dollarization on financial fragility. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, 22(4), 949-972. <https://doi.org/10.7819/rbgn.v22i4.4080>
- Correa, A., Marins, J., Neves, M., & Silva, A. (2016). Credit Default and Business Cycles: An Empirical Investigation of Brazilian Retail Loans. *Revista Brasileira de Economia*, 68(3), 337-362. <https://doi.org/10.1590/S0034-71402014000300003>
- Wei, N. & Vytlačil, E. (2016). Liar's Loan? Effects of Origination Channel and Information Falsification on Mortgage Delinquency. *Review of Economics & Statistics*, 96(1), 1–18. [https://doi.org/10.1162/REST\\_a\\_00387](https://doi.org/10.1162/REST_a_00387)
- Giannopoulos, V., & Aggelopoulos, E. (2019). Predicting SME loan delinquencies during recession using accounting data and SME characteristics: The case of Greece. *Intelligent Systems in Accounting, Finance & Management*, 26(2), 71–82. <https://doi.org/10.1002/isaf.1456>
- Ghosh, S. (2019). Loan delinquency in banking systems: How effective are credit reporting systems? *Research in International Business and Finance*, 47, 220–236. <https://doi.org/10.1016/j.ribaf.2018.07.011>

- Baena, P. (2017). Metodología de la investigación. (3era ed.). México: Editorial Patria. Recuperado de: [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- LLigalo, A. (2017). Las políticas y plan de acciones para la gestión de la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito kullki wasiltda. (Tesis de titulación). Universidad Indoamérica, Ecuador.
- Sánchez, A. (2017). Gestión financiera y la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito mujeres líderes ltda. (Tesis de titulación). Universidad regional autónoma de los andes, Ecuador.
- Carrera, S. (2017). Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa induplasma S.A. en el año 2015. (Tesis de titulación). Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador.
- Krichene, A. (2017). Using a naive Bayesian classifier methodology for loan risk assessment: Evidence from a Tunisian commercial bank. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 22(42), 3-24. <http://www.scielo.org.pe/pdf/jefas/v22n42/a02v22n42.pdf>
- Cancino, S., & Cancino, G. (2020). CREDIT DECISION-MAKING AND INFORMATION REQUIREMENTS. *Dimensión Empresarial*, 18(1), 12-27. [https://doi.org/10.15665/dem.v18i\(1\).2140](https://doi.org/10.15665/dem.v18i(1).2140)
- Zaslavska, O., Potyshniak, O., Poliakova, Y., Prokhorchuk, S., & Nezdoimynoha, O. Y. (2020). Synchronization of Credit Risks of Commercial Banks. *Journal of Management Information & Decision Sciences*, 23(2), 35–40. <https://www.abacademies.org/articles/SYNCHRONIZATION%20OF%20CREDIT%20RISKS%20OF%20COMMERCIAL%20BANKS-1532-5806-23-2-178.pdf>
- Droblyazko, S., Bondarevska, O., Klymenko, D., Pletenetska, S., & Pylypenko, O. (2019). Model for Forming of Optimal Credit Portfolio of Commercial Bank. *Journal of Management Information & Decision Sciences*, 22(4), 201–206.
- Okechukwu D. Anyamele. (2018). Differences in Household Loan Delinquency Rate in recent financial crisis: Evidence from 2007 and 2010 Survey of Consumer Finances. *Journal of Applied Finance & Banking*, 3, 1.

- Palacín-Sánchez, M.-J., Canto-Cuevas, F.-J., & di-Pietro, F. (2019). Trade credit versus bank credit: a simultaneous analysis in European SMEs. *Small Business Economics*, 53(4), 179–196. <https://doi.org/10.1007/s11187-018-0101-x>
- Ticona, E. (2018). Evaluación de crédito y su incidencia en el índice de mi banco – banco de la microempresa S.A. agencia juliaca del 2015. (Testis de titulación). Universidad peruana Union, Perú.
- Vásquez, A., & Gamarra, B. (2019). Riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad del periodo 2016 al 2018 de la financiera efectiva S.A – sede Chimbote. (Tesis de titulación). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Quispe, Y. (2019). La evaluación crediticia y la morosidad en la micro financiera progres, san juan de Lurigancho Chosica 2019. (Tesis de titulación). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- León, Josefina, & Alvarado, César. (2016). México: estabilidad de precios y limitaciones del canal de crédito bancario. *Problemas del desarrollo*, 46(181), 75-99. <http://www.scielo.org.mx/pdf/prode/v46n181/v46n181a4.pdf>
- Valizadeh, E., Kashani, N., & Rezaei, G. (2019). Aprendizaje sobre el papel del capital de mercado en la mejora del sistema de crédito d los bancos para el conocimiento de la producción y el empleo. (Spanish). *Apuntes Universitarios: Revista de Investigación*, 11(2), 368–382. <https://doi.org/10.17162/au.v11i2.671>
- Davis, E. C., & Katchova, A. L. (2020). The Impact of Bank Deregulations on Farm Financial Stress and Stability. *Sustainability*, 12(4), p.1-14. <https://doi.org/10.3390/su12041684>
- Aron, J., & Muellbauer, J. (2016). “Modelling and forecasting mortgage delinquency and foreclosure in the UK.” *Journal of Urban Economics*, 94, 32–53. <https://doi.org/10.1016/j.jue.2016.03.005>
- González, M., & Difabio, H. (2016). Enfoque transversal y longitudinal en el estudio de patrones de aprendizaje en alumnos universitarios de ingeniería. *Revista Electrónica Actualidades Investigativas en Educación*, 16(3), p. 1-20. <https://www.redalyc.org/pdf/447/44746861009.pdf>

## ANEXOS

### 1. Cuestionario de la variable - índice de morosidad

El presente cuestionario está conformado por 3 dimensiones, en lo cual usted podrá indicar sobre su criterio con respecto al índice de morosidad que se presenta en la financiera Institución Financiera en san juan de Miraflores. El cuestionario debe ser llenado marcando con una (x) en la alternativa que considere apropiada, en cada una de las preguntas que verá a continuación:

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

V1. INDICE DE MOROSIDAD						
DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALAS				
		1	2	3	4	5
Incumplimiento de pago	<b>El contrato</b>					
	El contrato es accesible para el cliente en cuanto a su comprensión					
	Los procesos aplicados para la cobranza de créditos en mora son los adecuados					
	<b>Garantías</b>					
	Las acciones de cobranza están siendo coordinadas con las áreas o personas involucradas					
	Las garantías que solicita el cliente permiten que el área de cobranzas llegue al acuerdo de pago					
	<b>Obligación del pago</b>					
	Se realizan acuerdos de pagos con clientes con más de 30 días de atraso					
	Se realizan las cobranzas a colocaciones en vía judicial en el tiempo establecido según la política y reglamento de la entidad					
Clasificación del deudor	<b>Calificación normal</b>					
	Se debe informar al cliente sobre su calificación					
	Reportar al cliente moroso ayuda a que el crédito sea pagado					
	<b>Calificación con problemas potenciales</b>					
	Un cliente en calificación CPP está determinado como no apto para préstamos futuros					
	Los clientes están en calificación CPP cuando no se dio una buena evaluación					
	<b>Calificación dudoso de perdida</b>					
	La gran mayoría de las colocaciones de crédito tienen morosidad					
La clasificación del deudor permite identificar cuáles fueron los errores al momento de la evaluación						
Indicador de moro	<b>Cartera atrasada</b>					

	Se logra realizar la cobranza total de las colocaciones de créditos otorgados					
	Se realiza la cobranza de colocaciones vencidas de alto riesgo de manera eficiente					
	<b>Cartera de alto riesgo</b>					
	Se están realizando los refinanciamientos a la cartera de colocaciones de crédito en el tiempo oportuno					
	Se realiza un adecuado manejo de la cartera de alto riesgo					
	<b>Cartera pesada</b>					
	Se realiza una gestión adecuada de las colocaciones morosas					
	Se emplea un adecuado manejo de la cartera pesada					



## 2. Cuestionario de la variable – proceso de colocación de crédito

El presente cuestionario está conformado por 3 dimensiones, en lo cual usted podrá indicar sobre su criterio con respecto al índice de morosidad que se presenta en la financiera Institución Financiera en san juan de Miraflores. El cuestionario debe ser llenado marcando con una (x) en la alternativa que considere apropiada, en cada una de las preguntar que vera a continuación:

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

V2. COLOCACION DE CREDITOS						
DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALAS				
Análisis cualitativa	<b>Centrales de riesgo</b>	1	2	3	4	5
	El control de riesgos crediticio es importante para aprobar un crédito					
	Se trabaja con centrales de riesgos obtener periódicamente la calificación crediticia de los clientes actuales					
	<b>Referencias</b>					
	Se identifica cuanto tiempo de experiencia tiene el negocio de un cliente					
	Se debe pedir referencias a los familiares, vecinos u otros sobre los clientes antes de otorgarle un crédito					
	<b>Visita domiciliaria</b>					
	Se debe realizar la visita a los clientes antes de otorgar un crédito					
Análisis cuantitativa	Se emplea un procedimiento importante como la visita domiciliaria					
	<b>Capacidad de pago</b>					
	Se evalúa la capacidad de pago del cliente mediante la evaluación de estados financieros					
	Se verifica que el monto que solicita el cliente está de acuerdo con su capacidad de pago					
	La capacidad de pago del posible cliente tiene importancia					
	La capacidad de pago de los clientes es un aspecto clave en la asignación de los montos de crédito					
	<b>Antecedentes crediticios</b>					
	Los clientes son puntuales en sus pagos					
	Las deudas fueron pagadas satisfactoriamente					
	Se evidenció que los clientes presentan deudas vencidas					
	Se percibe que el cliente tiene o tuvo cuentas reportadas					
	<b>Capacidad de endeudamiento</b>					
	El cliente tiene capacidad de endeudamiento para poder adquirir un crédito					
El cliente tiene inversiones como sustento para optar por un crédito						
Los clientes presentan depósitos bancarios para sustentar su capacidad de endeudamiento						

	<b>Capacidad de pago proyectado</b>					
	Los clientes tienen una fuente de ingresos como negocio que avale su capacidad de pago proyectado					
	Se cuenta con una fuente alterna de ingresos como negocio que avale su capacidad de pago proyectado					
<b>Destino del crédito</b>	<b>Crédito capital de trabajo</b>					
	Es importante saber el destino del crédito para aprobar un crédito de un cliente nuevo					
	Si el solicitante no brinda información del destino de crédito se omite esta política					
	<b>Crédito de consumo</b>					
	El destino de crédito es viable cuando es para capital de trabajo					
	El destino del crédito es riesgoso cuando es para consumo					
	<b>Crédito hipotecario</b>					
	Los solicitantes brindan información del destino de crédito para facilitar su solicitud					
	No se debe brindar un crédito si se comprueba que es para otro destino					

Anexo 3. Validación de expertos

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		M	D	M	D	M	D	
	<b>DIMENSION 1: INCUMPLIMIENTO DE PAGO</b>							
1	El contrato es accesible para el cliente en cuanto a su comprensión							
2	Los procesos aplicados para la cobranza de créditos en mora son los adecuados							
3	Las acciones de cobranza están siendo coordinadas con las áreas o personas involucradas							
4	Las garantías que solicita el cliente permiten que el área de cobranzas llegue al acuerdo de pago							Las garantías que se solicitan al cliente permiten que el área de cobranzas llegue al acuerdo de pago
5	Se realizan acuerdos de pagos con clientes con más de 30 días de atraso							
6	Se realizan las cobranzas a colocaciones en vía judicial en el tiempo establecido según la política y reglamento de la entidad							
	<b>DIMENSION 2: CLASIFICACION DEL DEUDOR</b>							
7	Se debe informar al cliente sobre su calificación							Se informa al cliente sobre su calificación
8	Reportar al cliente moroso ayuda a que el crédito sea pagado							
9	Un cliente en calificación CPP está determinado como no apto para préstamos futuros							
10	Los clientes están en calificación CPP cuando no se dio una buena evaluación							
11	La gran mayoría de las colocaciones de crédito tienen morosidad							La gran mayoría de las colocaciones de crédito que se dieron con excepción tienen morosidad
12	La clasificación del deudor permite identificar cuáles fueron los errores al momento de la evaluación							La clasificación del deudor después de 6 meses permite identificar cuáles fueron los errores al momento de la evaluación
	<b>DIMENSION 3: INDICADOR DE MOROSIDAD</b>							
13	Se logra realizar la cobranza total de las colocaciones de créditos otorgados							Se visitan todos los negocios que entran en mora
14	Se realiza la cobranza de colocaciones vencidas de alto riesgo de manera eficiente							
15	Se están realizando los refinanciamientos a la cartera de colocaciones de crédito en el tiempo oportuno							
16	Se realiza un adecuado manejo de la cartera de alto riesgo							
17	Se realiza una gestión adecuada de las colocaciones morosas							
18	Se emplea un adecuado manejo de la cartera pesada							



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ X ]  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Alvarez Rodriguez Juliana Cristina DNI: 03304074

Especialidad del validador: Licenciada en Administración - Magister en Gerencia Empresarial

10 de 6 del 2021

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Especialidad



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Gestión de almacenes**

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
	<b>DIMENSION 1: INCUMPLIMIENTO DE PAGO</b>										
1	El contrato es accesible para el cliente en cuanto a su comprensión			X			X				X
2	Los procesos aplicados para la cobranza de créditos en mora son los adecuados			X			X				X
3	Las acciones de cobranza están siendo coordinadas con las áreas o personas involucradas			X			X				X
4	Las garantías que solicita el cliente permiten que el área de cobranzas llegue al acuerdo de pago			X			X				X
5	Se realizan acuerdos de pagos con clientes con más de 30 días de atraso			X			X				X
6	Se realizan las cobranzas a colocaciones en vía judicial en el tiempo establecido según la política y reglamento de la entidad			X			X				X
	<b>DIMENSION 2: CLASIFICACION DEL DEUDOR</b>										
7	Se debe informar al cliente sobre su calificación			X			X				X
8	Reportar al cliente moroso ayuda a que el crédito sea pagado			X			X				X
9	Un cliente en calificación CPP está determinado como no apto para préstamos futuros			X			X				X
10	Los clientes están en calificación CPP cuando no se dio una buena evaluación			X			X				X
11	La gran mayoría de las colocaciones de crédito tienen morosidad			X			X				X
12	La clasificación del deudor permite identificar cuáles fueron los errores al momento de la evaluación			X			X				X
	<b>DIMENSION 3: INDICADOR DE MOROSIDAD</b>										
13	Se logra realizar la cobranza total de las colocaciones de créditos obligados			X			X				X
14	Se realiza la cobranza de colocaciones vencidas de alto riesgo de manera eficiente			X			X				X
15	Se están realizando los refinanciamientos a la cartera de colocaciones de crédito en el tiempo oportuno			X			X				X
16	Se realiza un adecuado manejo de la cartera de alto riesgo			X			X				X
17	Se realiza una gestión adecuada de las colocaciones morosas			X			X				X
18	Se emplea un adecuado manejo de la cartera pesada			X			X				X

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Ernesto Fausto Mayorga Sánchez.    DNI: 06133929

Especialidad del validador: Economía / Administración

03 de julio del 2021

- 1) Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- 2) Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- 3) Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
Firma del Experto Informante.

Especialidad

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M D	A	M	M	D	A	M	D	A	
	<b>DIMENSION 1: ANALISIS CUALITATIVO</b>										
1	El control de riesgos crediticio es importante para aprobar un crédito										
2	Se trabaja con centrales de riesgos para obtener periódicamente la calificación crediticia de los clientes actuales										
3	Se identifica cuanto tiempo de experiencia tiene el negocio de un cliente										
4	Se debe pedir referencias a los familiares, vecinos u otros sobre los clientes antes de otorgarle un crédito										
5	Se debe realizar la visita a los clientes antes de otorgar un crédito										
6	Se emplea un procedimiento importante como la visita domiciliaria										
	<b>DIMENSION 2: ANALISIS CUANTITATIVO</b>										
9	Se evalúa la capacidad de pago del cliente mediante la evaluación de estados financieros										
10	Se verifica que el monto que solicita el cliente está de acuerdo con su capacidad de pago										
11	La capacidad de pago del posible cliente tiene importancia										
12	La capacidad de pago de los clientes es un aspecto clave en la asignación de los montos de crédito										
13	Los clientes son puntuales en sus pagos										
14	Las deudas fueron pagadas satisfactoriamente										
15	Se evidenció que los clientes presentan deudas vencidas										
16	Se percibe que el cliente tiene o tuvo cuentas reportadas										
17	El cliente tiene capacidad de endeudamiento para poder adquirir un crédito										
18	El cliente tiene inversiones como sustento para optar por un crédito										
19	Los clientes presentan depósitos bancarios para sustentar su capacidad de endeudamiento										
19	Los clientes tienen una fuente de ingresos como negocio que avale su capacidad de pago proyectado										
20	Se cuenta con una fuente alterna de ingresos como negocio que avale su capacidad de pago proyectado										
	<b>DIMENSION 3: DESTINO DEL CREDITO</b>										
21	Es importante saber el destino del crédito para aprobar un crédito de un cliente nuevo										





Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
	<b>DIMENSION 1: ANALISIS CUALITATIVO</b>										
1	El control de riesgos crediticio es importante para aprobar un crédito										Las centrales de riesgos permiten perfilar un cliente
2	Se trabaja con centrales de riesgos obteniendo periódicamente la calificación crediticia de los clientes actuales										La calificación de un cliente es importante para otorgarle un préstamo
3	Se identifica cuanto tiempo de experiencia tiene el negocio de un cliente										La experiencia del negocio es un factor determinante para otorgar un crédito
4	Se debe pedir referencias a los familiares, vecinos u otros sobre los clientes antes de otorgarle un crédito										Se piden referencias a los familiares, vecinos u otros sobre los clientes antes de otorgarle un crédito
5	Se realiza la visita a los clientes antes de otorgar un crédito										Se realiza la visita al negocio y todos los locales anexos de los clientes antes de otorgar un crédito
6	Se emplea un procedimiento importante como la visita domiciliaria										Se realiza la visita al domicilio del cliente en todos los casos antes de otorgar un crédito
	<b>DIMENSION 2: ANALISIS CUANTITATIVO</b>										
7	Se evalúa la capacidad de pago del cliente mediante la evaluación de estados financieros										Se utilizan los estados financieros para evaluar la capacidad de pago de los clientes
8	Se verifica que el monto que solicita el cliente está de acuerdo con su capacidad de pago										Se considera las deudas avaladas en el flujo de caja del negocio para determinar su capacidad de pago
9	La capacidad de pago del posible cliente tiene importancia										Se evalúan otros ingresos del cliente y su grupo familiar directo para determinar su capacidad de pago
10	La capacidad de pago de los clientes es un aspecto clave en la asignación de los montos de crédito										
11	Los clientes son puntuales en sus pagos										La puntualidad en los pagos es determinante para aumentar la línea de créditos a los clientes
12	Las deudas fueron pagadas satisfactoriamente										El historial crediticio es determinante para atender a clientes nuevos
13	Se evidenció que los clientes presentan deudas vencidas										Las deudas vencidas en periodos anteriores son determinantes para atender a clientes nuevos
14	Se percibe que el cliente tiene o tuvo cuentas reportadas										Se aplican restricciones cuando el cliente cuenta con antecedentes negativos
15	El cliente tiene capacidad de endeudamiento para poder adquirir un crédito										El endeudamiento de un cliente es determinante para atender a clientes nuevos



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

16	El cliente tiene inversiones como sustento para optar por un crédito																			El nivel de patrimonio es determinante para atender a clientes nuevos
17	Los clientes presentan depósitos bancarios para sustentar su capacidad de endeudamiento																			La bancarización es un factor determinante para atender a clientes nuevos
18	Los clientes tienen una fuente de ingresos como negocio que avale su capacidad de pago proyectado																			Se realiza proyecciones de capacidad de pago para otorgar un nuevo crédito a los clientes
19	Se cuenta con una fuente alterna de ingresos como negocio que avale su capacidad de pago proyectado																			Las fuentes alternas de ingresos son determinantes para atender a clientes nuevos
<b>DIMENSION 3: DESTINO DEL CREDITO</b>																				
20	Es importante saber el destino del crédito para aprobar un crédito de un cliente nuevo																			Se verifica siempre el destino del crédito solicitado
21	Si el solicitante no brinda información del destino de crédito se omite esta política																			Se realiza seguimiento del crédito otorgado
22	El destino de crédito es viable cuando es para capital de trabajo																			Los créditos de consumo son más flexibles de otorgar
23	El destino del crédito es riesgoso cuando es para consumo																			Los créditos de consumo tienen un mayor riesgos que los otros productos
24	Los solicitantes brindan información del destino de crédito para facilitar su solicitud																			Los créditos hipotecarios son importantes para el crecimiento de la cartera
25	No se debe brindar un crédito si se comprueba que es para otro destino																			Se verifica que los créditos hipotecarios sean destinados para vivienda y no para otro fin

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ ]**    **Aplicable después de corregir [ x ]**    **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador Mg. Víctor Fabian Romero Escalante    **DNI: 40786760**

Especialidad del validador: **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

### 3. MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE INDICE DE MOROSIDAD

	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
<b>INDICE DE MOROSIDAD</b>	Según Brachfield (2015) señaló que, “la morosidad es el retraso o incumplimiento de una obligación y que se denomina jurídicamente como mora y eso significa que el cliente se considere como deudor por falta de pago sin embargo la mora no significa solamente no pagar si no que un cumplimiento tardío de las obligaciones y como consecuencia genera problemas de liquidez” (p.6).	La morosidad se analiza teniendo en cuenta las condiciones de la morosidad, riesgos de la morosidad en las ventas a crédito y su impacto en la empresa, consideración de sus características observables a través de un cuestionario de respuestas cerradas de escala de Likert	Incumplimiento de pago	El contrato	1-2	Escala de Likert: (1) nunca (2) casi nunca a veces (3) casi siempre (4) siempre (5)
				Garantías	3-4	
				Obligación del pago	5-6	
			Clasificación del deudor	Calificación normal	7-8	
				Calificación con problemas potenciales	9-10	
				Calificación dudoso de pérdida	11-12	
			Indicador de morosidad	Cartera atrasada	13-14	
				Cartera de alto riesgo	15-16	
				Cartera pesada	17-18	

#### 4. MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLE PROCESO DE COLOCACIÓN DE CRÉDITO

	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	
<b>PROCESO DE COLOCACION DE CREDITO</b>	Según Morales J. (2016) "la colocación de crédito se basa en un acreedor y un deudor que implica la transacción del dinero a raíz de un contrato por ciertas reglas económicas como los intereses y los seguros; sin embargo el incumplimiento de las responsabilidades de pago de los créditos por parte de los prestamistas generan pérdidas para la empresa a causa de la morosidad y que el dinero está dejando de generar utilidades" (p.23).	Se obtendrá datos, mediante la técnica de cuestionario y determina como las técnicas del análisis en la entrega de créditos ayudan a prevenir y reducir la morosidad y existe en la empresa en la financiera Institución Financiera, una relación idéntica, se establecerán con los demás componentes de los indicadores	Análisis cualitativa	Centrales de riesgo	1-2	Escala de Likert: (1) nunca (2) casi nunca a veces (3) casi siempre (4) siempre (5)	
				Referencias	3-4		
				Visita domiciliaria	5-6		
				Capacidad de pago	7-8-9-10		
			Análisis cuantitativa	Antecedentes crediticios	11-12-13-14		
				Capacidad de endeudamiento	15-16-17		
				Capacidad de pago proyectado	18-19		
				Crédito capital de trabajo	20-21		
				Destino del crédito	Crédito de consumo		22-23
					Crédito hipotecario		24-25

## 5. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	dimensiones	Metodología
<p><b>Problema General:</b> ¿Cómo se relaciona el índice de morosidad y proceso de colocación de créditos por en la Institución Financiera San Juan de Miraflores 2021?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b> PE 1. ¿Cómo se relaciona el incumplimiento de pago y proceso de colocación de créditos en la Institución Financiera San Juan de Miraflores 2021?</p> <p>PE 2. ¿Cómo se relaciona la clasificación del deudor y proceso de colocación de créditos en la Institución Financiera San Juan de Miraflores 2021?</p> <p>PE 3. ¿Cómo se relaciona el indicador de morosidad y proceso de colocación de créditos por asesor financiero en la Institución Financiera San Juan de Miraflores 2021?</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> El índice de morosidad se relaciona con el proceso de colocación de créditos en la Institución Financiera San Juan de Miraflores 2021</p> <p><b>Hipótesis Específicos:</b> HE 1. El incumplimiento de pago se relaciona con el proceso de colocación de créditos por asesor financiero en la Institución Financiera San Juan de Miraflores 2021</p> <p>HE 2. La clasificación del deudor se relaciona con el proceso de colocación de créditos en la Institución Financiera San Juan de Miraflores 2021</p> <p>HE 3. El indicador de morosidad se relaciona con el proceso de colocación de créditos en la Institución Financiera San Juan de Miraflores 2021</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Identificar como el índice de morosidad se relaciona con el proceso de colocación de créditos en la Institución Financiera San Juan de Miraflores 2021.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b> OE 1. Identificar como el incumplimiento de pago se relaciona con el proceso de colocación de créditos en la Institución Financiera San Juan de Miraflores 2021.</p> <p>OE 2. Identificar como la clasificación del deudor se relaciona con el proceso de colocación de créditos en la Institución Financiera San Juan de Miraflores 2021.</p> <p>OE 3. Identificar como el indicador de morosidad se relaciona con el proceso de colocación de créditos en la Institución Financiera San Juan de Miraflores 2021.</p>	<p><b>Índice de morosidad</b></p> <p><b>Proceso de colocación de créditos</b></p>	<p>Incumplimiento de pago</p> <p>Clasificación del deudor</p> <p>Indicador de morosidad</p> <p>Análisis cualitativa</p> <p>Análisis cuantitativa</p> <p>Destino del crédito</p>	<p><b>Tipo: Aplicada</b></p> <p><b>Diseño: no experimental de corte transversal</b></p> <p><b>Población: 3500 asesores de la financiera Institución Financiera</b></p> <p><b>Muestra: 346 asesores</b></p>

