



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Evaluación Crediticia y su Relación con el Índice de
Morosidad de la Caja Piura, Agencia Tarapoto**

2020.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Cusma Estrella, Sharon (ORCID: 0000-0002-3774-0411)

Arévalo Vela, Rubi Jhoana (ORCID: 0000-0002-8062-9575)

ASESOR:

Mtro. Paz Vílchez, José Eber (ORCID: 0000-0002-1711-3795)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

TARAPOTO - PERÚ

2020

Dedicatoria

A mis padres, porque todo lo que soy se lo debo a ellos por estímulo y el apoyo incondicional en todo momento, y por ser la inspiración para finalizar este proyecto.

Rubi Jhoana

A mi madre, quien es mi inspiración de lucha constante y gracias a ella estoy donde estoy, a mi padre por su amor incondicional y a mi esposo y mi hijo quienes son mi razón de ser.

Sharon Stefany

Agradecimiento

A Dios primeramente por darnos la sabiduría, valentía y la fuerza para el logro exitoso de este proyecto.

A mi familia, por su comprensión y estímulo constante, además de su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios.

Y a todas las personas que una u otra forma me apoyaron en la realización de este proyecto.

A mi madre quien, con mucho esfuerzo y sacrificio nos mantuvo con valores y principios y con esas ganas de verme una mujer realizada y exitosa, a mi padre quien me adopto políticamente y me apoyo pagando la universidad para poder ser profesional.

A mi esposo quien me mantuvo firme para seguir adelante y estuvo siempre apoyándome incondicionalmente.

Y a todas las personas que una u otra forma me apoyaron en la realización de este proyecto.

Las Autoras

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES.....	27
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS.....	29
ANEXOS	34

Índice de tablas

Tabla 1. Pruebas de normalidad	19
Tabla 2. Correlaciones entre la evaluación crediticia y el índice de morosidad.....	20
Tabla 3. Correlaciones entre la evaluación de documentos personales y del negocio y el Índice de morosidad.....	21
Tabla 4. Correlaciones entre la evaluación del historial crediticio y el Índice de morosidad	22
Tabla 5. Correlaciones entre la evaluación de la capacidad de pago y el Índice de morosidad	23

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo, determinar la relación entre la evaluación crediticia y el índice de morosidad de la Caja Piura, agencia Tarapoto 2020, el tipo de investigación fue aplicada, de diseño no experimental, nivel correlacional, la muestra objeto de estudio estuvo conformada por 30 trabajadores, la técnica que se utilizó fue la encuesta, el instrumento el cuestionario estructurado, se tiene como resultado, existe una relación positiva media de (0,571) entre el Evaluación crediticia y Índice de la Caja Piura, con un p valor o significancia menor ($0,001 < 0,005$) y prueba bilateral. Concluyendo que, la evaluación crediticia se relaciona positivamente y de manera significativa con el Índice de morosidad, acorde con la correlación de 0,571 con un p valor o significancia menor ($0,001 < 0,005$) es decir que el Evaluación crediticia incide favorablemente en un 32.60% en el Índice de morosidad de la Caja Piura, agencia Tarapoto.

Palabras clave: evaluación crediticia, índice de morosidad, agencia.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between the credit evaluation and the delinquency rate of Caja Piura, Tarapoto 2020 agency, the type of research was applied, non-experimental design, correlational level, the sample under study was made up For 30 workers, the technique used was the survey, the instrument the structured questionnaire, the result is that there is a positive average relationship of (0.571) between the Credit Evaluation and the Caja Piura Index, with a p value or significance lower ($0.001 < 0.005$) and bilateral test. Concluding that, the credit evaluation is positively and significantly related to the delinquency index, in accordance with the correlation of 0.571 with a lower p value or significance ($0.001 < 0.005$) that is to say that the credit evaluation has a favorable effect of 32.60% on the delinquency index of Caja Piura, agency Tarapoto.

Keywords: credit evaluation, delinquency rate, agency.

I. INTRODUCCIÓN

Las empresas se encuentran afectadas por las condiciones que ha generado la pandemia, según Bartik et al., (2020) mencionan que un 43% de las empresas fueron cerrados transitoriamente y, en promedio, estas han reducido el número de empleados en 40% con respecto a enero. En segundo lugar, de acuerdo con la literatura anterior, encontramos que muchas pequeñas empresas son financieramente frágiles, de esta manera la situación se pone difícil en el contexto mundial para poder acceder a una adecuada evaluación crediticia, por otro lado, Chetty et al., (2020), mencionan que, los créditos del Programa de Protección de Cheques de Pago aumentaron el empleo en las pequeñas empresas en solo un 2%, lo que implica un costo de \$ 377,000 por trabajo ahorrado. Las herramientas macroeconómicas tradicionales para estimular la demanda agregada o proporcionar liquidez a las empresas han rebajado la capacidad de restaurar el empleo cuando el egreso de los clientes se observa restringido por preocupaciones de su salud. Durante la pandemia, puede ser más ventajoso aminorar la dificultad económica mediante un seguro social.

Asimismo, según Shafi et al., (2020), un gran número de empresas que son afectados y han tenido muchos problemas en el aspecto financiero por la interrupción de la cadena de suministros Asimismo por la baja demanda de los productos y además de la reducción de las ganancias y las ventas entre estos aspectos se pueden identificar que el 83% de estas empresas se encontraba poco preparadas inclusive muchas de ellas no contaban con un plan para hacer frente a estas condiciones además cabe Resaltar que los dos tercios de las mismas dieron a conocer que quizás no podrían siquiera lograr superar esta situación económica y generalmente pensaba encerrar en dos meses. Existen recomendaciones de políticas para aliviar los efectos adversos del brote en las MIPYMES, pero sin embargo el proceso de recuperación se va realizando de manera lenta por lo cual el índice de morosidad sigue aumentando en las empresas del mundo.

La economía peruana 2020, está sufriendo una profunda recesión, con dos trimestres consecutivos el crecimiento es negativo, así como se ha caído la producción, también se perdido puestos trabajos, por tanto, los ingresos han sufrido en una gran cantidad, las consecuencias de esta pandemia y pare de la economía, es la pobreza y la informalidad laboral, por lo tanto, viene el deterioro de la economía a nivel nacional.

Los créditos para el consumo al igual que el crédito hipotecario están generando serias dificultades para el cumplimiento de las mismas obligaciones y pagas por esta situación ha generado que los préstamos se duerman revolventes aquellos que fueron realizados a través de tarjetas de crédito. En este periodo el retraso los pagos y sobre todo los préstamos ha ido incrementando desde el 17.67% hasta lograr el 44.52% solo en este periodo junto muchas de estas empresas tienen la imposibilidad de pagar sus deudas por consecuencia el COVID 19 a generado grandes estragos a pesar de todo ello las pequeñas y microempresas han generado una sorpresa en este contexto muchas de ellas son vistas como empresas de riesgo y además las instituciones financieras les brindan préstamos con tasas demasiado elevadas y generalmente tienden a ser el que tiene menor morosidad en el sistema bancario inclusive muy debajo por el de las grandes empresas con un 4.76% es decir que las micro y pequeñas empresas han sido menos afecta en este proceso de pandemia (Zúñiga, 2020)

Las Pymes se han visto afectadas por la pandemia, y las disposiciones realizadas por el gobierno de cierres de negocios o activación de negocios de manera limitada, han hecho que no tengan ingresos de manera normal, al contrario se efectuó con las instituciones financieras mediante decretos de urgencia sanitaria, lo obligo a que realicemos alternativas de congelamiento de deuda (feriado informáticos), reprogramaciones, creaciones de programas nacionales como reactiva y FAE MYPE , FAE Turismo, FAE Agrícola, todo esto ha perjudicado grandemente a la institución, ya que no ha percibido en todo este tiempo ingresos, lo se realizo es

prolongar el tiempo de pago a 90 días, 180 días a mas, campañas de refinanciamiento, para los clientes (Periche-Delgado et al., 2020)

El impacto por gastos administrativos y financieros que se debió pagar de manera oportuna durante la pandemia (interés de los créditos), se vio afrontado por su patrimonio, realizando con gran responsabilidad, pagando a sus trabajadores sin reducción de sueldo, pago de alquiler, de servicio, etc., pago los intereses los ahorristas, etc.

Caja Piura en esta coyuntura a pesar de la difícil situación, vio una oportunidad de mejora, una infraestructura nueva, una de ellas es implementar estrategias para afrontar esta nueva era, de la tecnología, que va permitir mejorar las evaluaciones de créditos, contratos digitales, mejoramientos de app, microcréditos por web, una de ellas es el otorgamiento de crédito plazo fijo, y prendario, asesores de negocios junior, senior y master (cada uno de ellos con una función efectiva de atención al cliente según categoría) ejemplo (un solo asesor podrá brindar créditos de negocios, consumos e hipotecario), capacitaciones constantes, etc.,(Información interna Cmac Piura 2020)

Alianzas estratégicas, como KasNet, Yape y Plin próximamente, que se efectuara con la app Caja Piura, esto ayudara a brindar a los clientes muchos más beneficios, para poder ayudar a reactivar la economía con cada uno de los negocios, todo esto es un avance para mejorar nuestras evaluaciones de crédito y bajar el índice de morosidad actual y futuro de nuestros créditos, con lo cual se tiene como propósito determinar la relación entre la evaluación crediticia y el índice de morosidad de la Caja Piura, agencia Tarapoto 2020, la cual tiene como problema general, ¿Qué relación existe entre la evaluación crediticia y el índice de morosidad de la Caja Piura, agencia Tarapoto 2020? asimismo cuenta con problemas específicos, ¿Cuál es la relación entre la evaluación de documentos personales y del negocio y el índice de morosidad de la Caja Piura, agencia Tarapoto 2020?. ¿Cuál es la relación entre la evaluación del historial crediticio y el índice de morosidad de la Caja Piura, agencia Tarapoto 2020?, ¿Cuál es la relación entre la evaluación de la capacidad

de pago y garantías y el índice de morosidad de la Caja Piura, agencia Tarapoto 2020?

La justificación por conveniencia, nos permite realizar la investigación porque la Caja Piura en su agencia Tarapoto cuenta con personal administrativo accesible que permite el desarrollo de la investigación, facilitando la información que se requiere para el desarrollo de la misma y el tema que estamos abordando se encuentra muy acorde con la coyuntura actual y crucial en la que estamos pasando. Respecto a la justificación social, permitirá conocer la situación en la cual se desarrolla la evaluación de los créditos para acceder al financiamiento lo cual es de importancia tanto para los empresarios como aquellos emprendedores que desean acceder a la oportunidad de reactivar económicamente su empresa, además de fortalecer las competencias de los investigadores en esta importante especialidad como lo son las finanzas. La justificación teórica se encuentra en el estudio de las variables evaluación crediticia y el índice de morosidad, la cual es descrita a través de autores reconocidos y también servirá para el desarrollo de futuras investigaciones, la justificación metodológica de la investigación, se encuentra fundamentada en el tipo y diseño de la investigación que permite obtener los resultados para contrastar la hipótesis y cumplir con los objetivos, además la metodología aplicada será de utilidad para el desarrollo de futuras investigaciones relacionado al rubro de las finanzas.

Se propone como objetivo general, determinar la relación entre la evaluación crediticia y el índice de morosidad de la Caja Piura, agencia Tarapoto 2020. Asimismo, cuenta con objetivos específicos, establecer la relación entre la evaluación de documentos personales y del negocio y el índice de morosidad de la Caja Piura, agencia Tarapoto 2020. Establecer la relación entre la evaluación del historial crediticio y el índice de morosidad de la Caja Piura, agencia Tarapoto 2020. Establecer la relación entre la evaluación y la capacidad de pago y garantías y el índice de morosidad de la Caja Piura, agencia Tarapoto 2020.

Finalmente se plantea la hipótesis general, H_i : Existe relación significativa entre la evaluación crediticia y el índice de morosidad de la Caja Piura, agencia Tarapoto 2020 y las hipótesis específicas, H_1 : Existe relación entre la evaluación de documentos personales y del negocio y el índice de morosidad de la Caja Piura, agencia Tarapoto 2020. H_2 : Existe relación entre la evaluación del historial crediticio y el índice de morosidad de la Caja Piura, agencia Tarapoto 2020. H_3 : Existe relación entre la evaluación de la capacidad de pago y garantías y el índice de morosidad de la Caja Piura, agencia Tarapoto 2020.

II. MARCO TEÓRICO

En el contexto internacional se tiene, Leal et al., (2017) en la investigación que tiene por título, *Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo credit scoring*, (Artículo científico), Universidad Católica De La Santísima Concepción, Chile, es de tipo aplicada, cuantitativa, se aplicó como instrumento la encuesta, muestra 11 clientes, se tuvo como resultado, fue informado el área de gerencia de los resultados y dio conformidad representados por el 81,8% sin embargo el 18,12% hizo observación pero no rechazó el resultado, por lo cual se indica que el modelo que se desarrolló en la empresa Fantasía S.A., es adecuado y funcional, se concluye, a través del sistema credit scoring se logró mejorar la gestión de los créditos, obteniendo flexibilidad, permitiendo a los trabajadores evaluar a los clientes que clasifican para brindarles créditos y aquellos que no tienen las condiciones de calificación.

Por otro lado, Marrero & Daniel, (2014) en la investigación que tiene por título, *La evaluación crediticia aplicada por los bancos universales y la situación financiera de las PYMES*, (Artículo científico), Universidad de Oriente, Venezuela. Es de tipo aplicada se aplicó como instrumento la encuesta la muestra estuvo conformada por 15 bancos, se tiene como resultado, se percibe que existe un $r = 0,63$ entre las variables de estudio, es decir se relacionan positivamente, puesto que es directamente, indicando que al incrementarse la evaluación crediticia ello se verá reflejada en el incremento de la situación financiera de las empresas, concluyendo, las variables estudiadas son de útil referencia para los bancos universales, además

se establece que son relevantes para su aplicación en la evaluación de las empresas las cuales a través del cumplimiento y su capacidad de negociación pueden acceder a los créditos, por lo cual pueden cumplir con las obligaciones de pago sin caer en el riesgo crediticio y menos aún en la morosidad, beneficiando tanto a las entidades prestadoras de los servicios de financiamiento y la PYMES .

Asimismo, Trejo et al., (2017) en la investigación de título, *Administración del riesgo crediticio al menudeo en México: una mejora econométrica en la selección de variables y cambios en sus características*, (artículo científico), Instituto Politécnico Nacional, se tiene como resultado que la pérdida en el ROA de la entidad financiera en el contexto nacional es de 2,20%, el cual es conforme con los parámetros del acuerdo de Basilea II, referente a las consideraciones de riesgo, por lo cual se llega a la conclusión, la evaluación del riesgo crediticio desarrollado hacia el menudeo, generan morosidad puesto que su evaluación está directamente enfocada al uso de tarjetas de crédito también considerados como créditos revolventes, sin embargo generan una alta rentabilidad para las empresa financieras.

En el contexto nacional se encuentra, Mayumi, (2018), en la investigación titulada, *Evaluación crediticia y riesgo crediticio cooperativa de ahorro y crédito la rehabilitadora LTDA.24 2019*, (Tesis de pregrado), Universidad Peruana de las Américas, Lima Perú, El tipo de investigación fue correlacional, de diseño no experimental y transversal. La muestra de estudio fue de 22 trabajadores. La técnica utilizada es la encuesta y su instrumento el cuestionario. Se logra obtener como resultado, la existencia de un nivel de significativo a $p= 0.00$ al ser menos a 0.005 se acepta la hipótesis teniendo como coeficiente de correlación a 0,95 considerada, la correlación positiva alta, teniendo como conclusión, que la correlación existente entre las variables es positiva y significativa entre ambas variables estudiadas, al incrementar las dimensiones de la evaluación crediticia el riesgo de morosidad se verá notablemente mejorado en la institución, lo cual permite continuar con el desarrollo de los servicios financieros entre los socios.

Asimismo Tarifa, Y. y Moreno, H. (2020), en la investigación que lleva por título, *Evaluación crediticia y la morosidad en el pago en los clientes pymes de Financiera CrediScotia en el Distrito del Cusco, periodo-2019*, (tesis de pregrado), Universidad Peruana Austral del Cusco, Cusco, Perú, el enfoque de investigación cuantitativa, siendo el alcance de estudio temporal, el diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por los trabajadores de la Entidad Financiera CrediScotia del distrito de Cusco, la muestra aplicada es no probabilística por especialidad en el Índice de morosidad en la financiera, concluye que, existe la relación directa y significativa entre la evaluación crediticia y la morosidad en el pago de los clientes pymes de la financiera CrediScotia del Distrito de Cusco Periodo 2019.

Del mismo modo, Alvarez, (2020), en su investigación que lleva por título, *Riesgo crediticio y la morosidad en la Financiera Credinka S.A, Agencia Paucartambo Periodo 2018*, (tesis de pregrado), Universidad Peruana Unión, Lima, Perú, Una investigación básica enfoque cuantitativo la recolección de datos se dio mediante el uso de instrumento la encuesta a una población de 40 personas obteniendo como resultado la existencia de una relación positiva entre ambas variables con resultado de Pearson de 0.24 lo cual concluye que existe una relación entre la evaluación del riesgo de cumplimiento y la morosidad en la empresa financiera en la agencia de Paucartambo período 2018.

En el contexto regional, Ramírez, (2019), en la investigación titulada, *Análisis de crédito y morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo de la ciudad de Tarapoto, año 2019*, (tesis de pregrado), Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú, el enfoque cuantitativo, tipo básica, no experimental, se aplicó una lista de cotejo, se tiene como resultado, el 2.73% de las colocaciones totales en el periodo sujeto de estudio son créditos vencidos y judiciales, cabe aclarar que aun estando vencidas muchas de ellas pueden ser canceladas dependiendo de la condición del solicitante de crédito, de no ser así serán consideradas como de dudosa cobranza contablemente. Se concluye que, el análisis de crédito efectuado

en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo S.A. de la ciudad de Tarapoto, año 2019, ha sido deficiente y ha incidido desfavorablemente en los indicadores de morosidad.

En cuanto a la **evaluación crediticia**, son un conjunto de acciones que realiza la entidad financiera a través del operador de créditos para evaluar a las empresas sujetas a la obtención de un crédito, Sun et al., (2018), mencionan que es proceso por el cual pasan las empresas que desean acceder a un crédito o financiamiento, para lo cual deben brindar información de sus estados financieros. Para Yang et al., (2020), menciona que actualmente las empresas son evaluadas utilizando un sistema que proporcionan sugerencias para el acceso al financiamiento, finalmente, Yang et al., (2019), indica que en su conjunto las políticas y las practicas son necesarias para realizar un proceso que permita filtrar los clientes que desean adquirir fondos económicos para invertir o revertirlos a la empresa con el fin de lograr mayor rentabilidad.

Según Cabrera, (2020) menciona que la capacidad de evaluación que tiene una agencia financiera ayuda a disminuir los riesgo financieros, por otro lado, Cruz & Jaimes, (2020), mencionan que los créditos deben pasar por una rigurosa evaluación, para obtener una mayor rentabilidad para la entidad financiera, asimismo Perez, (2020), las evaluaciones deben reflejar las condiciones en las se encuentran las empresas que requieren el financiamiento, además de permitir conocer sus estados financieros, además De La Cruz & Ramirez, (2020) menciona que la rentabilidad de un entidad financiera se encuentra en disminuir los índices de morosidad a través de una adecuada evaluación crediticia.

Asimismo Alarcón et al., (2021), mencionan que los modelos que se realizan para mejorar la evaluación crediticia son cada vez más sofisticados y además se apoyan de la tecnología, por otro lado Yapo, (2021) menciona que una adecuada evaluación crediticia disminuye la cartera morosa de una entidad financiera, además, (Zuleta, 2018), menciona que las entidades financieras están prestas a brindar financiamiento a las empresas que no tienen condiciones morosidad, desde luego

así lo afirma también Bustillo et al., (2018), considera que la mejor manera de mantener la rentabilidad de una entidad financiera es tener modelos adecuados para realizar el financiamiento además, (Fernández, 2017) la gestión de riesgo se debe retomar medidas que permitan a todos generar logro y reducir riesgo.

Además, es importante el modelo de evaluación crediticia, según Leal Fica et al., (2017), mencionan que se implementó el modelo de creditscoring, el cual se desarrolla a través de la evaluación cuantitativa y cualitativa de los clientes, permitiendo obtener información valiosa para realizar de manera adecuada la calidad crediticia, por lo cual se aplica la estrategia de Delphi, brindando las facilidades mediante mentorías y capacitaciones de los gerentes y operadores crediticios a través de un equipo de consultores que transmiten el desarrollo de la estrategia.

Por otro lado tenemos a Arce & Mejía, (2014), quien indican que los modelos tiene el propósito, de medir los riesgos en los créditos tomando como base la información de los clientes, desde el desarrollo histórico de crédito, además de las condiciones actuales de su desempeño financiero, por lo cual esta metodología se aplica en mercados de amplia dispersión, siendo que cada uno tiene limitada influencia en el mercado, por lo cual se realiza mediante un análisis estadístico y se determina mediante rangos a los distintos tipos y categorías de clientes.

Finalmente tenemos a Meneses & Macuacé, (2011) quienes indican que, los procesos de análisis de los créditos se encuentran definidos, para lo cual se encuentran las variables cuantitativas y también las cualitativas, tomando la referencia del comportamiento del cliente frente a los compromisos financieros, condiciones del mercado acorde con el sector comercial, condiciones que ofrezcan garantías y la cultura crediticia del cliente.

Como **dimensiones**, según Gessinger, (2009), tenemos: **Evaluacion de documentos personales y de negocio**, que permite el análisis de la situación financiera de la empresa a través de los estados financieros, los documentos del

titula, el RUC, los documentos de emisión como boletas y facturas, las declaraciones y pagos realizados a la SUNAT. **Evaluación del historial crediticio**, son aquellas condiciones que permite un mejor acceso al financiamiento, para ello se debe verificar en la central de riesgo crediticio como es INFOCORP, donde se obtiene el historial crediticio del cliente. **Evaluación de la capacidad de pago y garantías**, el cliente debe tener organizada su información de tal manera que pueda presentar la información financiera relevante para el logro del financiamiento.

En cuanto al **índice de morosidad**, son un conjunto de actitudes que tienen los clientes cuando incumplen con el pago de sus cuotas de pago, lo cual los hace caer en infracciones y penalidades por lo cual la entidad financiera les brinda condiciones que permitan el cumplimiento de sus deberes. Al respecto, Yoshino & Taghizadeh, (2019), mencionan que otorgar garantías crediticias mejora las condiciones de recuperación de pago de los créditos brindados a empresas PYME reduciendo la asimetría de información. Para Thornton & Tommaso (2018) dice que las labores que accede a colaborador eficaz de las personas para conseguir los objetivos de una organización y de la persona. Lee, (2016) objeta que es un indicador que permite conocer las condiciones en las que la empresa cumple con el pago a tiempo de sus compromisos financieros.

Por otro lado Wadud et al., (2020) un efecto positivo significativo de la tasa de desempleo y un efecto mayormente adverso del ingreso per cápita sobre las tasas de morosidad de los préstamos hipotecarios y de automóviles. Los resultados proporcionan alguna evidencia convincente con respecto al efecto de la confianza del consumidor en las tasas de morosidad crediticia de los hogares en varios estados de los EE. UU. Y son sólidos para medidas alternativas de tasas de ingresos e hipotecarias.

Asimismo, según Kim et al., (2018), el reciente aumento en el número de cuentas gravemente morosas puede atribuirse a cambios en la distribución por edades de los prestatarios. Tercero, Las condiciones macroeconómicas , especialmente la diferencia es en el crecimiento del PIB y del consumo, han provocado el reciente

aumento de las cuentas morosas. En cuarto lugar, la relación deuda-ingresos (DTI) tiene un efecto profundo en las transiciones entre estados de morosidad y, por lo tanto, afecta tanto la recuperación como la morosidad. Además, este resultado es robusto a los controles de factores demográficos y macroeconómicos.

Además, según Brown & Tousey, (2018) menciona que, los riesgos potenciales para el sector financiero por el aumento de las tasas de morosidad entre los prestatarios de alto riesgo ameritan un seguimiento continuo en caso de que la calidad crediticia comience a relajarse o el crecimiento económico y del empleo se desacelere.

Asimismo Gessinger, (2009), menciona que la morosidad crediticia, es el incumplimiento de pago en las fechas previstas mediante un contrato crédito con una persona o empresa, afectando el desarrollo financiero de la entidad y la planificación financiera de la persona o empresa.

Según Córdova, (2020) menciona que la morosidad afectan directamente a las entidades financieras y también en el récord crediticio de las Mypes, ello les imposibilita el acceso a nuevos financiamientos, del mismo modo indica Lopez et al., (2020) consideran que las finanzas se ven deterioradas por la morosidad de los clientes para su calificación de créditos, por otro lado (Periche-Delgado et al., 2020).

Además la morosidad según, Fernández, (2017), son los procesos de gestionar los créditos, donde se evalúa la capacidad de pago así como la intención de pago, por otro lado

Finalmente según Pérez & Pérez, (2019) la morosidad crediticia es cuando una persona, empresa o corporación pide un préstamo a una entidad bancaria, se llega a un acuerdo con la forma y fecha de pago; pese a, no efectúa con lo acordado en el tiempo pactado, a tal punto que realiza los pagos fuera de la fecha afectado su historial crediticio.

Como **dimensiones**, según Gessinger, (2009), tenemos: **Cartera atrasada** se tiene determinado a aquellos clientes que incumplieron con los pagos de cuotas y vencimientos atrasados que superan los ocho días luego de la fecha límite de pago, y que si prosiguen hasta los treinta días se consideran para realizar procesos judiciales. **Cartera de alto riesgo**, se consideran a los créditos que fueron refinanciados, y con procesos judiciales de cobranza, por lo cual el analista de créditos se ve la necesidad de clasificarlos, identificándolos y notificando la condición de los deudores, para que la entidad financiera tome las acciones necesarias para la recuperación de los créditos. **Cartera pesada**, aquellos que han pasado por una serie de acciones de refinanciamiento y notificaciones judiciales de recuperación de créditos, de los cuales la recuperación es baja y en muchos de los casos es nula por lo cual pasa a procesos de cobranza judicial.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

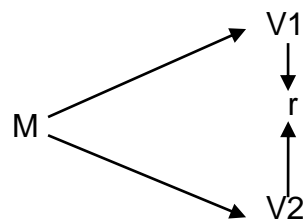
Tipo de Estudio

La investigación es de tipo aplicada según Concytec, (2018) indica que se realiza con la finalidad brindar soluciones a problemas reales a través de metodologías que generan el desarrollo de actividades, que permiten realizarse, además se pudo computar la hipótesis, más no se manipula las variables. Según Hernández et al., (2014) declara que es, el análisis de las variables en su estado natural sin alterar o generar algún cambio en la variable.

Diseño de investigación

Diseño no experimental: de nivel correlacional porque se analizó en un momento dado (Vano et al., 2015) la investigación fue realizada sin generar ninguna manipulación de las variables, solo a través de la observación llega a obtener resultados para ser el contraste de las hipótesis y el cumplimiento de los objetivos que son plasmado en la discusión y conclusiones para dar paso a las recomendaciones que servirán para la muestra y población objeto del estudio.

Para la presente investigación se utilizó el siguiente diseño:



Dónde:

- M: Trabajadores de la Caja Piura
- r : Relación
- V1: Evaluación crediticia.
- V2: Morosidad.

3.2. Variables y operacionalización.

Variables:

V1: Evaluación crediticia.

V2: Morosidad.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población estará conformada por los 30 trabajadores de Caja Piura.

Criterios de selección

Inclusión: Estará conformada por todos los trabajadores que cuentan con contrato laboral.

Exclusión: Estará conformada por los trabajadores que se encuentren con permiso médico o se encuentren de vacaciones.

Muestra:

La muestra se estableció mediante la muestra censal, es decir la muestra está conformada por el 100% de la población que son 30 trabajadores de la Caja Piura, agencia Tarapoto.

Muestreo: Se aplicó en muestreo considerado no probabilístico, se realizó por conveniencia por las facilidades que se tiene para acceder a cada miembro de la muestra.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Fue aplicada la denominada encuesta teniendo las debidas evaluaciones de confiabilidad y validez, lo cual permitió la adecuada automatización de la información para el logro de los resultados para la redacción de la presente tesis.

Instrumentos: el instrumento que se utilizó fue el cuestionario estructurado. En la variable: Evaluación crediticia se utilizó el instrumento del Pérez y Pérez, (2019), conformado por la dimensión Evaluación de documentos

personales y del negocio, 8 preguntas, la dimensión Evaluación del historial crediticio, con 5 preguntas, finalmente la dimensión, 3. Evaluación de la capacidad de pago y garantías con 2 preguntas, haciendo un total de 12 preguntas, con la escala de Likert: Nunca (1), del mismo modo se puso, Algunas veces (2), por otro lado, Siempre (3).

La variable morosidad se realizó con 8 preguntas, la dimensión cartera atrasada con 2 preguntas, la dimensión cartera de alto riesgo con 2 preguntas, la dimensión cartera pesada con 4 preguntas con la escala de Likert: Nunca (1), del mismo modo se puso, Pocos (2), por otro lado, Muchos (3)

Validez: Fue realizada a través de la validación de expertos con experiencias en el uso de las variables estudiadas, para generar las condiciones que permitan la evaluación de estudio de investigación.

Dr. Regner Nicolás Castillo Salazar, Licenciado en Administración.

Mg. Roger Burgos Bardales, Licenciado en Administración

Mg. María Carmen Verónica , Licenciada en Administración

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Evaluación crediticia	1	Doctor en Gestión pública y Gobernabilidad	4.7	Existe suficiencia
	2	Mg. en Gestión pública	4.8	Existe suficiencia
	3	Mg. en Gestión pública	4.6	Existe suficiencia

	1	Doctor en Gestión pública y Gobernabilidad	4.6	Existe suficiencia
Morosidad	2	Mg. en Gestión pública	4.7	Existe suficiencia
	3	Mg. en Gestión pública	4.5	Existe suficiencia

Las encuestas estuvieron sometidas a los juicios de los expertos, el cual tuvo una puntuación de promedio de 4.65, logrando el 93.3% de validez lo que indica que el instrumento tiene un alto grado de validez para la elaboración y recaudación de la información en la muestra.

Confiabilidad

Se realizó mediante el estadístico Alfa de Cronbach en cual aplico la siguiente fórmula:

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \times \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Variable:

Evaluación crediticia.

Fiabilidad (alfa de cronbach): 0.900

Variable: Morosidad

Fiabilidad (alfa de cronbach): 0.895

Los valores obtenidos en el promedio son de 0,8975, que ha superado el índice de 0,7 generando

3.5. Procedimientos

Para desarrollar la investigación se realiza con las siguientes acciones:

- La redacción mediante lo lineamiento del proyecto de tesis, donde se consigno la problemática, objetivos e hipótesis, también se logro identificar el presupuesto y elaboro el cronograma de tiempo para la presentación de la tesis.
- Se realizo la validación de los instrumentos con la participación de expertos para la evaluación correspondiente.
- La solicitud para el desarrollo de la evaluación mediante los instrumentos fue presentada a la gerencia.
- La gerencia emitió carta de aceptación permitiendo el desarrollo de las encuestas en un horario y tiempo adecuado, por lo cual se procedio a realizarlo.
- Luego del recojo de los instrumentos se realizó la tabulación de la información.

3.6. Método de análisis de datos

Plan de tratamiento se realizo los siguientes procesos estadísticos:

- Análisis bivariado. Se determino la relación entre las dimensiones de la primera variable con la segunda variable de estudio, mediante la correlación de Pearson, para medir el grado de significancia entre los datos de normalidad evaluados (Ramírez 2010, p. 227)
- Se tomó en cuenta, según Ramírez, (2010, p. 228): “Los títulos consignados en cada tabla debe reflejar las condiciones de estudio de los objetivos planteados. La cual debe consignar los principales hallazgos encontrados y

el análisis descrito de cada variable evaluada, así como de las dimensiones correlacionadas”

Plan de análisis e interpretación de datos

- Las interpretaciones obtenidas reflejan las condiciones en las que se encuentran las dimensiones y variables correlacionadas a través de Pearson, las cuales fueron evaluadas a través de cuestionarios con respuestas en escala de Likert, estas fueron clasificadas y también contrastadas con el SPSS.

3.7. Aspectos éticos

Se hizo uso del código de ética del investigador con el fin de lograr el respeto a los autores y participante de la investigación, dando paso a nuevos conocimientos desde la metodología aplicada, además se hizo el uso de las normas APA, para la consignación de los autores y referencias bibliográficas, respetando los aportes teóricos, también se cumplió con el reglamento de investigación y ética de la universidad, se solicitó los permisos pertinentes a la institución con el fin de publicar los resultados obtenidos para la difusión y aporte científico.

IV. RESULTADOS

Evaluación de la distribución y normalidad de los datos recabados de la fuente primaria a través de los instrumentos empleados para la medición de variables.

Tabla 1.

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Evaluación crediticia	,162	30	,043	,944	30	,115
Índice de Morosidad	,286	30	,000	,742	30	,000

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Cuestionarios realizados a los trabajadores

Regla de decisión

Cuando $p > 0.05$ Aceptamos la Hipótesis

Cuando $p < 0.05$ Rechazamos la Hipótesis de manera significativa

Interpretación: Se aplicó el estadístico Shapiro Wilk, por la cantidad de datos evaluados menor a 30, el resultado que se obtuvo fue 0.0573 $p > 0.050$, por lo tanto, los datos tienen una distribución normal, por lo cual se aplicará el estadístico Pearson.

Determinar la relación entre la evaluación crediticia y el índice de morosidad de la Caja Piura, agencia Tarapoto 2020.

Tabla 2.*Correlaciones entre la evaluación crediticia y el índice de morosidad*

		Evaluación crediticia	Índice de morosidad
Evaluación crediticia	Correlación de Pearson	1	,571**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	30	30
Índice de morosidad	Correlación de Pearson	,571**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	30	30

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

Fuente: Cuestionarios realizados al personal

Interpretación.

En la tabla 2, se aprecia el resultado del objetivo general, notándose una relación positiva media de (0,571) entre la evaluación crediticia y índice de la Caja Piura, con un p valor o significancia menor ($0,001 < 0,005$) y prueba bilateral. Permitiendo la aceptación de la hipótesis de la investigación. Existe relación significativa entre la evaluación crediticia y el índice de morosidad de la Caja Piura, agencia Tarapoto 2020; confirmándose que, la evaluación crediticia incide favorablemente en mejorar el índice de morosidad de la Caja Piura.

Establecer la relación entre la evaluación de documentos personales y del negocio y el índice de morosidad de la Caja Piura, agencia Tarapoto 2020

Tabla 3.

Correlaciones entre la evaluación de documentos personales y del negocio y el Índice de morosidad

<i>Correlaciones</i>		Evaluación de documentos personales y del negocio	<i>Índice de morosidad</i>
Evaluación de documentos personales y del negocio	Correlación de Pearson	1	,359
	Sig. (bilateral)		,051
	N	30	30
<i>Índice de morosidad</i>	Correlación de Pearson	,359	1
	Sig. (bilateral)	,051	
	N	30	30

Fuente: Cuestionarios realizados al personal

Interpretación.

En la tabla 3, se aprecia el resultado del primer objetivo específico, notándose no existe relación entre las variables evaluación de documentos personales y del negocio y el índice de morosidad, con un p valor o significancia mayor ($0,051 > 0,005$) y prueba bilateral. Entonces, según la regla de decisión, la hipótesis de la investigación es rechazada. Es decir, No existe relación entre la evaluación de documentos personales y del negocio y el índice de morosidad de la Caja Piura, agencia Tarapoto 2020.; confirmándose que, la evaluación de documentos personales y del negocio no incide favorablemente en el Índice de morosidad que contribuya a la Caja Piura.

Establecer la relación entre la evaluación del historial crediticio y el índice de morosidad de la Caja Piura, agencia Tarapoto 2020.

Tabla 4.

Correlaciones entre la evaluación del historial crediticio y el Índice de morosidad

<i>Correlaciones</i>		Historial crediticio	Índice de morosidad
Historial crediticio	Correlación de Pearson	1	,568**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	30	30
Índice de morosidad	Correlación de Pearson	,568**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	30	30

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

Fuente: Cuestionarios realizados al personal

Regla de decisión

Interpretación.

En la tabla 4, se aprecia el resultado del segundo objetivo específico, notándose una relación positiva media de (0,568) entre las variables la evaluación del historial crediticio y el Índice de morosidad, con un p valor o significancia menor ($0,001 < 0,005$) y prueba bilateral. Entonces, según la regla de decisión, la hipótesis de la investigación es aceptada. Es decir, existe relación entre la evaluación del historial crediticio y el índice de morosidad de la Caja Piura, agencia Tarapoto 2020; confirmándose que, la evaluación del historial crediticio incide favorablemente mejorando del Índice de morosidad de la Caja Piura, agencia Tarapoto.

Establecer la relación entre la evaluación de la capacidad de pago y garantías y el índice de morosidad de la Caja Piura, agencia Tarapoto 2020.

Tabla 5.

Correlaciones entre la evaluación de la capacidad de pago y el Índice de morosidad

Correlaciones

		Evaluación de la capacidad de pago	Índice de morosidad
Evaluación de la capacidad de pago	Correlación de Pearson	1	,276
	Sig. (bilateral)		,139
	N	30	30
Índice de morosidad	Correlación de Pearson	,276	1
	Sig. (bilateral)	,139	
	N	30	30

Fuente: Cuestionarios realizados al personal

Interpretación.

En la tabla 5, se aprecia el resultado del tercer objetivo específico, notándose no existe relación entre las variables evaluación la capacidad de pago y el índice de morosidad, con un p valor o significancia mayor ($0,139 > 0,005$) y prueba bilateral. Entonces, según la regla de decisión, la hipótesis de la investigación es rechazada. Es decir: No Existe relación entre la evaluación de la capacidad de pago y garantías y el índice de morosidad de la Caja Piura, agencia Tarapoto 2020; confirmándose que, la evaluación de la capacidad de pago y garantías no incide favorablemente en el Índice de morosidad que contribuya a la Caja Piura.

V. DISCUSIÓN

El objetivo general, tiene una relación positiva media de (0,571) entre el Evaluación crediticia y Índice de la Caja Piura, con un p valor o significancia menor ($0,001 < 0,005$) y prueba bilateral. Entonces, según la regla de decisión, estos resultados contrastan la hipótesis de la investigación. Existe relación significativa entre la evaluación crediticia y el índice de morosidad de la Caja Piura, agencia Tarapoto 2020; confirmándose que, el Evaluación crediticia incide favorablemente en mejorar el Índice de morosidad de la Caja Piura. Asimismo, Tarifa, y Moreno, (2020) mencionan que, existe la relación directa y significativa entre la evaluación crediticia y la morosidad en el pago de los clientes pymes de la financiera CrediScotia del Distrito de Cusco Periodo 2019. En cuanto a los resultados absueltos por el cumplimiento del objetivo y la contrastación de la hipótesis, el método aplicado por el autor tiene el mismo resultado al de la investigación realizada.

En cuanto al primer objetivo específico, no existe relación entre las variables Evaluación de documentos personales y del negocio y el índice de morosidad, con un p valor o significancia mayor ($0,051 > 0,005$) y prueba bilateral. Entonces, según la regla de decisión, la hipótesis de la investigación es rechazada. Es decir, No existe relación entre la evaluación de documentos personales y del negocio y el índice de morosidad de la Caja Piura, agencia Tarapoto 2020.; confirmándose que, la evaluación de documentos personales y del negocio no incide favorablemente en el Índice de morosidad que contribuya a la Caja Piura. Según, Álvarez, (2020), conclusión que, la existencia de una relación positiva entre ambas variables con resultado de Pearson de 0.24 lo cual concluye que existe una relación entre la evaluación del riesgo de cumplimiento y la morosidad en la empresa financiera en la agencia de Paucartambo período 2018. Teniendo la determinación de la relación del riesgo crediticio y la morosidad se llega al 95 % de confiabilidad de la relación mediante el estadístico Chi cuadrado $X^2 = 0,020$, y la correlación de Pearson es $r = 0.024$ en cual nos indica que la relación es

positiva, por ende la morosidad es un alto índice que eleva el nivel de riesgo crediticio de la financiera Credinka, teniendo claro que existen clientes que no llegan a pagar en el tiempo establecido y hasta algunos se olvidan o se desentiende del préstamo, teniendo como resultado los mismos encontrados en la investigación lo cual nos indica que la metodología aplicada fue adecuada para el cumplimiento del objetivo.

Del mismo modo en el segundo objetivo específico, una relación positiva media de (0,568) entre las variables la evaluación del historial crediticio y el Índice de morosidad, con un p valor o significancia menor ($0,001 < 0,005$) y prueba bilateral. Entonces, según la regla de decisión, la hipótesis de la investigación es aceptada. Es decir, existe relación entre la evaluación del historial crediticio y el índice de morosidad de la Caja Piura, agencia Tarapoto 2020; confirmándose que, la evaluación del historial crediticio incide favorablemente mejorando del Índice de morosidad de la Caja Piura, agencia Tarapoto. Leal et al., (2017) en la investigación que tiene por título, *Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo credit scoring*, (Artículo científico), Universidad Católica De La Santísima Concepción, Chile. se tuvo como resultado, fue informado ante la gerencia los resultado y dio conformidad representados por el 81,8% sin embargo el 18.12% hizo observación pero no rechazo el resultado, por lo cual se indica que el modelo que se desarrolló en la empresa Fantasía S.A., es adecuado y funcional, se concluye, a través de sistema credit scoring se logró mejorar la gestión de los créditos, obteniendo flexibilidad, permitiendo a los trabajadores evaluar a los clientes que clasifican para brindarles créditos y aquellos de no tienen las condiciones de calificación. Denota que la evaluación del historial crediticio es relevante para mejorar el índice de morosidad.

En cuanto al tercer objetivo específico, no existe relación entre las variables Evaluación la capacidad de pago y el índice de morosidad, con un p valor o significancia mayor ($0,139 > 0,005$) y prueba bilateral. Entonces, según la regla de decisión, la hipótesis de la investigación es rechazada. Es decir: No Existe

relación entre la evaluación de la capacidad de pago y garantías y el índice de morosidad de la Caja Piura, agencia Tarapoto 2020; confirmándose que, la evaluación de la capacidad de pago y garantías no incide favorablemente en el Índice de morosidad que contribuya a la Caja Piura. Asimismo, Marrero & Daniel, (2014), se tiene como resultado, se percibe que existe un $r = 0,63$ entre las variables de estudio, es decir se relacionan positivamente, puesto que es directamente, indicando que al incrementarse la evaluación crediticia ello se verá reflejada en el incremento de la situación financiera de las empresas, concluyendo, las variables estudiadas son de útil referencia para los bancos universales, además se establece que son relevantes para su aplicación en la evaluación de las empresas las cuales a través del cumplimiento y su capacidad de negociación pueden acceder a los créditos, por lo cual pueden cumplir con las obligaciones de pago sin caer en el riesgo crediticio y menos aún en la morosidad, beneficiando tanto a las entidades prestadoras de los servicios de financiamiento y la PYMES. Mediante la metodología y el estadístico aplicado obtuvo resultados con menor significancia, las dimensiones evaluadas contienen un menor grado de elección.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. La evaluación crediticia muestra la existencia de una relación positiva y de manera significativa media con el Índice de morosidad, acorde con la correlación de 0,571 con un p valor o significancia menor ($0,001 < 0,005$) es decir que el Evaluación crediticia incide favorablemente en un 32.60% en el Índice de morosidad de la Caja Piura, agencia Tarapoto.
- 6.2. La evaluación de documentos personales y del negocio no se relaciona con el Índice de morosidad, con un p valor o significancia mayor ($0,051 > 0,005$) y prueba bilateral, es decir la evaluación de documentos personales y del negocio no incide favorablemente en el Índice de morosidad que contribuya a la Caja Piura, agencia Tarapoto 2020.
- 6.3. La evaluación del historial crediticio demuestra la existencia de una relación positiva y de manera significativa media con el Índice de morosidad, acorde con la correlación de 0,568 con un p valor o significancia menor ($0,001 < 0,005$) es decir que la evaluación del historial crediticio incide favorablemente en un 32.26% en el Índice de morosidad de la Caja Piura, agencia Tarapoto.
- 6.4. La evaluación de la capacidad de pago no demuestra la existencia de una relación con el Índice de morosidad, con un p valor o significancia mayor ($0,139 > 0,005$) y prueba bilateral, es decir la evaluación de la capacidad de pago no incide favorablemente en el Índice de morosidad que contribuya a la Caja Piura, agencia Tarapoto 2020.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al gerente de la agencia Tarapoto de la Caja Piura, mejorar los procesos de la evaluación crediticia, evaluación del historial crediticio, con la elaboración de un nuevo manual de procedimientos de evaluación crediticia, donde se contemplen las nuevas condiciones de los empresarial asi mismo que establezcan actividades estratégicas que mejoren el índice de morosidad.
- 7.2. Al gerente de la agencia Tarapoto de la Caja Piura, tomar en cuenta el historial crediticio de los clientes para desarrollar las estrategias crediticias como la parte cualitativa y cuantiaba, no solo con el cliente sino con la unión familiar (evaluación de score o puntuación en sistema experia, calificación normal, cpp, dudoso o deficiente , número de entidades financieras y sumatoria con el vínculo, con cuanto de monto de dinero ha trabajado y su desempeño sobre esta en el tiempo y la inversión realizada, si ha tenido avales con otras instituciones investigar cual ha sido el motivo, todas estas estrategias en esta dimensión ayudarían a disminuir el índice de riesgo de la agencia.
- 7.3. Al gerente de la agencia Tarapoto de la Caja Piura, enfocarse en el análisis del historial crediticio de las empresas para brindarles mayores facilidades a aquellas que se encuentran realizando una adecuada gestión en cuanto al pago de sus créditos, aunado a actividades preventivas para disminuir el índice de morosidad.
- 7.4. Al gerente de la agencia Tarapoto de la Caja Piura, utilizar otros indicadores que determinen con mayor eficiencia como es el caso de la voluntad de pago, existe muchas empresas que tienen capacidad de pago, sin embargo, terminan retrasándose con los gagos y generando morosidad, por lo cual se debe tomar en cuenta una evaluación cualitativa para poder conocer estos aspectos.

REFERENCIAS

- Alarcón, M., Manuel, E., Ramos, M., & Javier, B. (2021). *Modelo para la evaluación del riesgo crediticio para los clientes de las microfinancieras del Perú* [Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].
<http://hdl.handle.net/10757/650407>
- Alvarez, Y. (2020). *Riesgo crediticio y la morosidad en la Financiera Credinka S.A, Agencia Paucartambo Periodo 2018*. Universidad Peruana Unión.
- Arce, E., & Mejía, M. (2014). Aplicación de un modelo de evaluación crediticia para reducir el riesgo en la cartera de clientes de una compañía aseguradora. *Industrial Data*, 14(2), 059. <https://doi.org/10.15381/idata.v14i2.6224>
- Bartik, A., Bertrand, M., Cullen, Z., Glaeser, E., Luca, M., & Stanton, C. (2020). *How Are Small Businesses Adjusting to COVID-19? Early Evidence from a Survey*. <https://doi.org/10.3386/w26989>
- Brown, B. J. P., & Tousey, C. (2018). *Auto Loan Delinquency Rates Are Rising , but Mostly among Subprime Borrowers*. 2–5.
- Bustillo, I., Perrotti, D., & Velloso, H. (2018). Sovereign credit ratings in Latin America and the Caribbean. *CEPAL*.
<https://repositorio.cepal.org/handle/11362/44336>
- Cabrera, K. (2020). *NIVELES DE MOROSIDAD EN CLIENTES DE LA EMPRESA “MI BANCO” S.A. AGENCIA JAÉN II* [Universidad Señor de Sipan].
<http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7244>
- Chetty, R., Friedman, J., Hendren, N., Stepner, M., & Team, T. O. I. (2020). *The Economic Impacts of COVID-19: Evidence from a New Public Database Built Using Private Sector Data*. <https://doi.org/10.3386/w27431>
- Concytec. (2018). Reglamento De Calificación, Clasificación Y Registro De Los Investigadores Del Sistema Nacional De Ciencia, Tecnología E Innovación

Tecnológica - Reglamento Renacyt. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 1689–1699.

Córdova, L. J. (2020). *FINANCIEROS DE LA COOPAC NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO – AGENCIA CAJABAMBA 2018* [Universidad Señor de Sipan].
<http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7375>

Cruz, L., & Jaimes, L. (2020). *Nivel de morosidad de los clientes y su incidencia en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, año 2019* [Universidad Peruana Austral].
<http://www.repositorio.uaustral.edu.pe/handle/UAUSTRAL/95>

De La Cruz, M., & Ramirez, V. (2020). *FACTORES QUE INFLUYEN EN LA RENTABILIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE TRUJILLO, 2014 – 2018* [Universidad de Huánuco].
<http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/2441>

Fernández, M. L. (2017). *GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y LA MOROSIDAD DE LOS CRÉDITOS. CENTRO POBLADO LA PUCARA MI BANCO – CHOTA - 2017* [Universidad Señor de Sipan].
<http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7244>

Gessinger, G. H. (2009). Financial Management of a Company. In *Materials and Innovative Product Development* (pp. 139–180). Elsevier.
<https://doi.org/10.1016/B978-1-85617-559-3.00007-7>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed., Issue 9). McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Kim, H., Cho, H., & Ryu, D. (2018). An empirical study on credit card loan delinquency. *Economic Systems*, 42(3), 437–449.
<https://doi.org/10.1016/j.ecosys.2017.11.003>

- Leal Fica, A. L., Aranguiz Casanova, M. A., & Gallegos Mardones, J. (2017). Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo credit scoring. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 26(1). <https://doi.org/10.18359/rfce.2666>
- Lee, D. (2016). The Information in Credit Default Swap Volume. *Journal of Derivatives and Quantitative Studies*, 24(3), 479–504. <https://doi.org/10.1108/JDQS-03-2016-B0005>
- Lopez, C., Villaba, C., & Dianderas, E. (2020). *Evaluación del impacto de la cuarentena en el índice de morosidad de una entidad financiera en el contexto del Covid- 19, Juliaca, 2020* [Universidad Peruana Unión]. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/3623>
- Marrero, M., & Daniel, J. (2014). *La evaluación crediticia aplicada por los bancos universales y la situación financiera de las PYMES*.
- Mayumi, V. (2018). *Evaluación crediticia y riesgo crediticio cooperativa de ahorro y crédito la rehabilitadora LTDA.24 2019*. Universidad Peruana de las Americas.
- Meneses, L., & Macuacé, R. (2011). *Valuation and credit risk in Colombia*. 3(2), 65–82.
- Perez, J. (2020). *FACTORES QUE INFLUYEN “ EN EL RIESGO DE LOS CREDITOS OTORGADOS A LAS MEDIANAS EMPRESAS” EN LA BANCA MÚLTIPLE DEL PERÚ, PERIODO 2014-2018* [Universidad Privada de Tacna]. <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/1528>
- Pérez, N., & Pérez, M. (2019). EVALUACIÓN CREDITICIA Y MOROSIDAD EN CLIENTES DE MI- BANCO, OFICINA PRINCIPAL CUSCO 2019 [UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO]. In *Universidades* (Vol. 70, Issue 80). <https://doi.org/10.36888/udual.universidades.2019.80.19>
- Periche-Delgado, G. S., Ramos-Farroñan, E. V., & Chamolí-Falcón, A. W. (2020). La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro

y Crédito Raíz, Perú. *Investigación Valdizana*, 14(4), 206–212.
<https://doi.org/10.33554/riv.14.4.801>

Ramírez, J. (2019). *Análisis de crédito y morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo de la ciudad de Tarapoto , año 2019*. Universidad César Vallejo.

Shafi, M., Liu, J., & Ren, W. (2020). Impact of COVID-19 pandemic on micro, small, and medium-sized Enterprises operating in Pakistan. *Research in Globalization*, 2, 100018. <https://doi.org/10.1016/j.resglo.2020.100018>

Sun, J., Lang, J., Fujita, H., & Li, H. (2018). Imbalanced enterprise credit evaluation with DTE-SBD: Decision tree ensemble based on SMOTE and bagging with differentiated sampling rates. *Information Sciences*, 425, 76–91.
<https://doi.org/10.1016/j.ins.2017.10.017>

Tarifa, Y., & Moreno, H. P. (2020). *Evaluación crediticia y la morosidad en el pago en los clientes pymes de Financiera CrediScotia en el Distrito del Cusco, periodo-2019*. Universidad Peruana Austral del Cusco.

Thornton, J., & Tommaso, C. di. (2018). Credit default swaps and regulatory capital relief: Evidence from European banks. *Finance Research Letters*, 26, 255–260. <https://doi.org/10.1016/j.frl.2018.02.008>

Trejo, J. C., Martínez, M. Á., & Venegas, F. (2017). Administración del riesgo crediticio al menudeo en México: una mejora econométrica en la selección de variables y cambios en sus características. *Contaduría y Administración*, 62(2), 377–398. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2017.01.003>

Vano, M., Gennai, S., Karapetsa, D., Miceli, M., Giuca, M., Gabriele, M., & Graziani, F. (2015). The influence of educational level and oral hygiene behaviours on DMFT index and CPITN index in an adult Italian population: an epidemiological study. *International Journal of Dental Hygiene*, 13(2), 151–157. <https://doi.org/10.1111/idh.12098>

- Wadud, M., Ali Ahmed, H. J., & Tang, X. (2020). Factors affecting delinquency of household credit in the U.S.: Does consumer sentiment play a role? *The North American Journal of Economics and Finance*, 52, 101132. <https://doi.org/10.1016/j.najef.2019.101132>
- Yang, C.-C., Ou, S.-L., & Hsu, L.-C. (2019). A Hybrid Multi-Criteria Decision-Making Model for Evaluating Companies' Green Credit Rating. *Sustainability*, 11(6), 1506. <https://doi.org/10.3390/su11061506>
- Yang, J., Vargas, L. G., Jin, X., & Zhou, L. (2020). QUALITY CREDIT EVALUATION IN THE INTERNET COMPANY: A SYSTEM BASED ON THE ANALYTIC HIERARCHY PROCESS. *Journal of Business Economics and Management*, 21(2), 344–372. <https://doi.org/10.3846/jbem.2020.11409>
- Yapo, Y. (2021). *ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE LA CARTERA MOROSA EN LA RENTABILIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL CUSCO, AGENCIA PUNO - BELLAVISTA, 2017 – 2018* [Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/14995>
- Yoshino, N., & Taghizadeh, F. (2019). Optimal credit guarantee ratio for small and medium-sized enterprises' financing: Evidence from Asia. *Economic Analysis and Policy*, 62, 342–356. <https://doi.org/10.1016/j.eap.2018.09.011>
- Zuleta, L. (2018). *Inclusión financiera de la pequeña y mediana empresa en Colombia*. <https://ideas.repec.org/p/ecl/col035/40771.html>
- Zúñiga, J. (2020, September). *La morosidad después de la pandemia*. AP Noticias Perú.

ANEXOS

Operacionalización de variables

Dimensiones	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Evaluación crediticia	Es proceso por el cual pasan las empresas que desean acceder a un crédito o financiamiento, para lo cual deben brindar información de sus estados financieros (Sun et al., 2018).	Se evaluó mediante las dimensiones establecida por la entidad financiera, aplicado por a los trabajadores a través de un cuestionario con una medición ordinal.	Evaluación de documentos personales y del negocio	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos del titular • Documentos de conyugue • Comprobantes de compra • Comprobantes de venta • Impuestos pagados a SUNAT • Boletas de pago 	Ordinal
			Evaluación del historial crediticio	<ul style="list-style-type: none"> • Central de riesgo INFOCORP • Historial crediticio proveedores • Historial crediticio otras entidades. • Reporte de posición del cliente • Tiempo y lugar del negocio 	
			Evaluación de la capacidad de pago y garantías	<ul style="list-style-type: none"> • ingresos debidamente documentados • gastos debidamente documentados • Enseñanza • Cambio organizacional 	
Índice de morosidad	Es un indicador que permite conocer las condiciones en las que la empresa cumple con el pago a tiempo de sus compromisos financieros (Lee, 2016).	El índice de morosidad se evaluó desde la perspectiva del trabajador a través de la morosidad de los clientes de la institución mediante un cuestionario con escala de medición ordinal	Cartera atrasada	<ul style="list-style-type: none"> • clientes se atrasan en sus pagos hasta 8 Días • clientes se atrasan en sus pagos hasta 30 Días 	Ordinal
			Cartera de alto riesgo	<ul style="list-style-type: none"> • créditos refinanciados • créditos reestructurados 	
			Cartera pesada	<ul style="list-style-type: none"> • cobranza judicial • calificación deficiente • calificación dudosa • calificación perdida 	

Matriz de consistencia

Título: Evaluación crediticia y su relación con el índice de morosidad de la Caja Piura, agencia Tarapoto 2020

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos										
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre la evaluación crediticia y el índice de morosidad de la Caja Piura, agencia Tarapoto 2020?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la evaluación de documentos personales y del negocio y el índice de morosidad de la Caja Piura, agencia Tarapoto 2020? ¿Cuál es la relación entre la evaluación del historial crediticio y el índice de morosidad de la Caja Piura, agencia Tarapoto 2020? ¿Cuál es la relación entre la evaluación de la capacidad de pago y garantías y el índice de morosidad de la Caja Piura, agencia Tarapoto 2020?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la evaluación crediticia y el índice de morosidad de la Caja Piura, agencia Tarapoto 2020.</p> <p>Objetivos específicos: Establecer la relación entre la evaluación de documentos personales y del negocio y el índice de morosidad de la Caja Piura, agencia Tarapoto 2020. Establecer la relación entre la evaluación del historial crediticio y el índice de morosidad de la Caja Piura, agencia Tarapoto 2020. Establecer la relación entre la evaluación de la capacidad de pago y garantías y el índice de morosidad de la Caja Piura, agencia Tarapoto 2020. .</p>	<p>Hipótesis general H_i: Existe relación significativa entre la evaluación crediticia y el índice de morosidad de la Caja Piura, agencia Tarapoto 2020.</p> <p>Hipótesis específicas: H₁: Existe relación entre la evaluación de documentos personales y del negocio y el índice de morosidad de la Caja Piura, agencia Tarapoto 2020. H₂: Existe relación entre la evaluación del historial crediticio y el índice de morosidad de la Caja Piura, agencia Tarapoto 2020. H₃: Existe relación entre la evaluación de la capacidad de pago y garantías y el índice de morosidad de la Caja Piura, agencia Tarapoto 2020. .</p>	<p>Técnica La técnica que se utilizó es la encuesta</p> <p>Instrumentos Los instrumentos que se utilizaron son los cuestionarios.</p>										
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones											
<p>Diseño: El tipo es aplicada y el diseño correlacional, porque pretende medir y describir la asociación entre las variables de estudio. (Hernández et al., 2014)</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M[M] --> V1[V1] M --> V2[V2] V1 -- r --> V2 </pre> </div> <p>Dónde</p> <p>V1= Evaluación crediticia V2= Morosidad M= Muestra r= Relación</p>	<p>Población La población estuvo conformada por 30 trabajadores de la Caja Piura, agencia Tarapoto, 2020.</p> <p>Muestra Por las características de la población, la muestra fue conformada por los 30 trabajadores de la Caja Piura, agencia Tarapoto, 2020.</p>	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th data-bbox="1163 950 1308 977">Variables</th> <th data-bbox="1308 950 1598 977">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1163 977 1308 1203" rowspan="3">Evaluación crediticia</td> <td data-bbox="1308 977 1598 1065">Evaluación de documentos personales y del negocio</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1308 1065 1598 1153">Evaluación del historial crediticio</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1308 1153 1598 1240">Evaluación de la capacidad de pago y garantías</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1163 1240 1308 1312" rowspan="3">Morosidad</td> <td data-bbox="1308 1240 1598 1268">Cartera atrasada</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1308 1268 1598 1295">Cartera de alto riesgo</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1308 1295 1598 1323">Cartera pesada</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Evaluación crediticia	Evaluación de documentos personales y del negocio	Evaluación del historial crediticio	Evaluación de la capacidad de pago y garantías	Morosidad	Cartera atrasada	Cartera de alto riesgo	Cartera pesada
Variables	Dimensiones												
Evaluación crediticia	Evaluación de documentos personales y del negocio												
	Evaluación del historial crediticio												
	Evaluación de la capacidad de pago y garantías												
Morosidad	Cartera atrasada												
	Cartera de alto riesgo												
	Cartera pesada												

Cuestionario: Evaluación crediticia

Estimado trabajador(a), por favor sugiero llenar el cuestionario, en su totalidad, emitiendo información de acuerdo a como se presentan cada enunciado.

Instrucciones: Marcar con (X) la respuesta que considere la correcta de acuerdo a cada enunciado, teniendo en cuenta la escala:

1=Nunca	2= Algunas veces	3= Siempre
---------	------------------	------------

Variable: Evaluación crediticia	Nunca	Algunas veces	Siempre
1. Evaluación de documentos personales y del negocio			
• El cliente o titular presenta la copia de su DNI			
• El conyugue del titular presenta la copia de su DNI			
• El cliente presenta la copia de su RUC o la copia de su licencia de funcionamiento			
• El cliente presenta el documento de propiedad del domicilio o contrato de alquiler			
• El cliente presenta los comprobantes de compra.			
• El cliente presenta los comprobantes de venta.			
• Se verifica los pagos que los clientes pagan por impuestos mensuales a la SUNAT			
• El cliente tiene sus boletas de pago como trabajador dependiente			
2. Evaluación del historial crediticio			
• Los analistas verifican la capacidad de pago del cliente en la central de riesgo INFOCORP			
• Los analistas verifican el historial crediticio con otras entidades financieras del cliente			
• Los analistas verifican el historial crediticio con sus proveedores			
• Los analistas realizan el reporte de posición del cliente			

• Los analistas verifican el tiempo en lugar de negocio o empleo			
3. Evaluación de la capacidad de pago y garantías			
• El cliente presenta todos sus ingresos debidamente documentados			
• El cliente presenta todos sus gastos debidamente documentados			

Cuestionario: índice de morosidad

Estimado trabajador(a), por favor sugiero llenar el cuestionario, en su totalidad, emitiendo información de acuerdo a como se presentan cada enunciado.

Instrucciones: Marcar con (X) la respuesta que considere la correcta de acuerdo a cada enunciado, teniendo en cuenta la escala:

1=Nunca	2= Pocos	3=Muchos
---------	----------	----------

Variable:	Nunca	Pocos	Muchos
Dimensión: Cartera atrasada			
• En la experiencia del analista los clientes se atrasan en sus pagos hasta 8 Días			
• En la experiencia del analista los clientes se atrasan en sus pagos hasta 30 Días			
Dimensión: Cartera de alto riesgo			
• En la experiencia del analista los clientes tienen créditos refinanciados			
• En la experiencia del analista los clientes tienen créditos reestructurados			
Dimensión: Cartera pesada			
• En la experiencia del analista los clientes tienen créditos en cobranza judicial			
• En la experiencia del analista los clientes tienen créditos de calificación deficiente			
• En la experiencia del analista los clientes tienen créditos de calificación dudosa			
• En la experiencia del analista los clientes tienen créditos de calificación perdida			

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Burgos Bardales Roger
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Evaluación crediticia
 Autor (s) del instrumento (s) : Cusma Estrella, Sharon- Arévalo Vela, Rubi Jhoana

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Evaluación crediticia					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Evaluación crediticia					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Evaluación crediticia					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

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

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Moyobamba, 29 de noviembre de 2020



Dr. Roger Burgos Bardales
 CLAD: 9284

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Daza Santa María Carmen Verónica
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Evaluación crediticia
 Autor (s) del instrumento (s) : Cusma Estrella, Sharon- Arévalo Vela, Rubi Jhoana

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Moyobamba, 30 de noviembre de 2020



Carmen Verónica Daza Santa María
 Ing. Industrial y Administrativa
 DP: 115215

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Castillo Salazar, Regner Nicolás
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo – Jefe de Investigación
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : índice de morosidad
 Autor (s) del instrumento (s) : Cusma Estrella, Sharon- Arévalo Vela, Rubi Jhoana

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Moyobamba, 29 de noviembre de 2020



Regner N. Castillo Salazar
 CLAO, N° 09750



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Burgos Bardales Roger
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : índice de morosidad
 Autor (s) del instrumento (s) : Cusma Estrella, Sharon- Arévalo Vela, Rubi Jhoana

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: índice de morosidad.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: índice de morosidad.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: índice de morosidad.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						47

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


III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Moyobamba, 29 de noviembre de 2020


 Dr. Roger Burgos Bardales
 CLAB: 0204

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Daza Santa María Carmen Verónica
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : índice de morosidad
 Autor (s) del instrumento (s) : Cusma Estrella, Sharon- Arévalo Vela, Rubi Jhoana

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

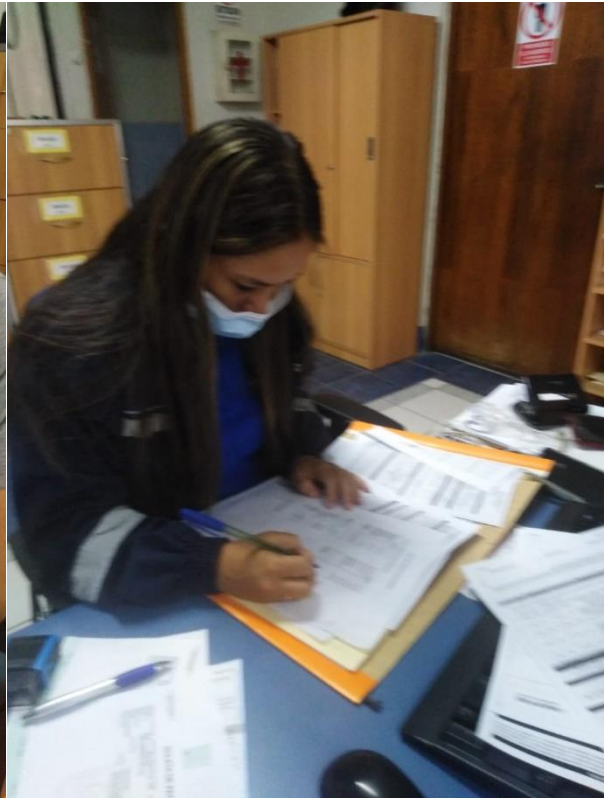
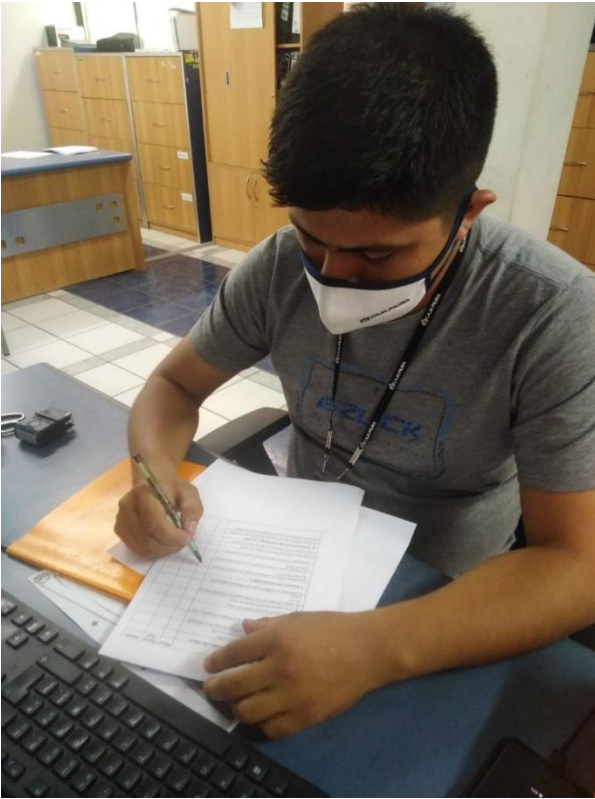
4.5

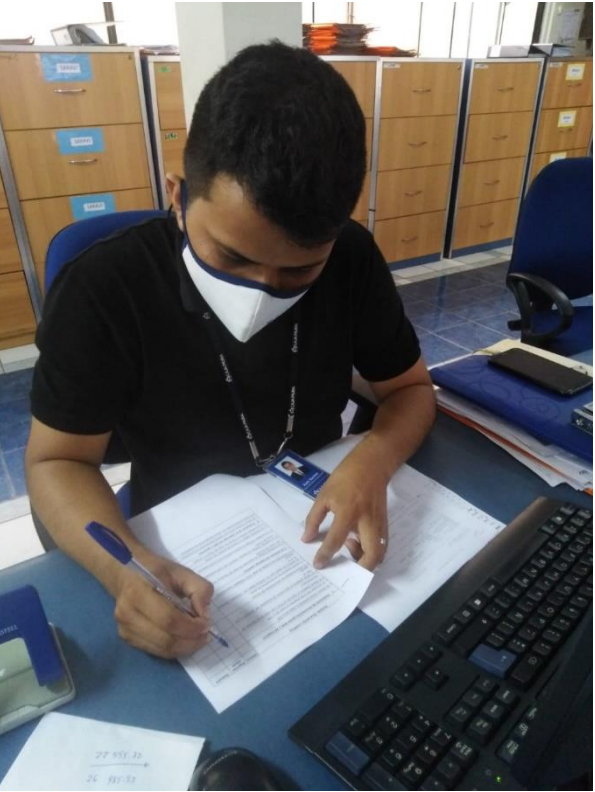
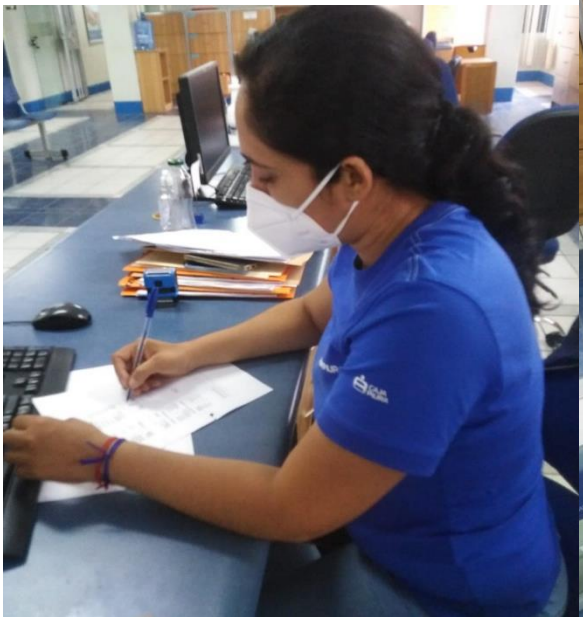
Moyobamba, 30 de noviembre de 2020

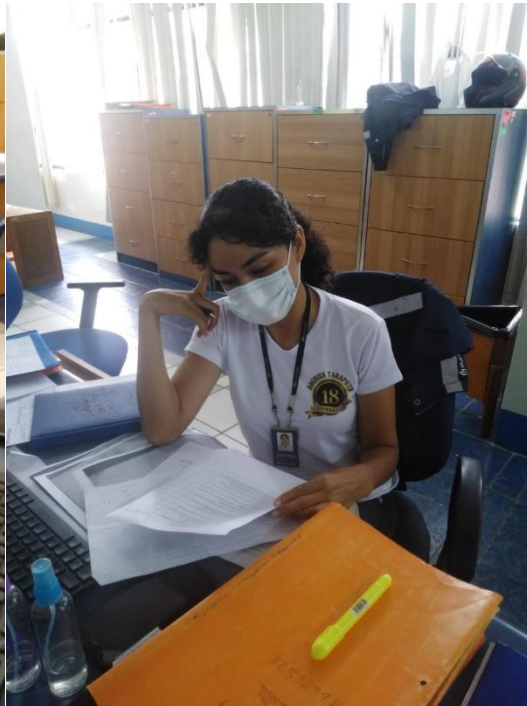
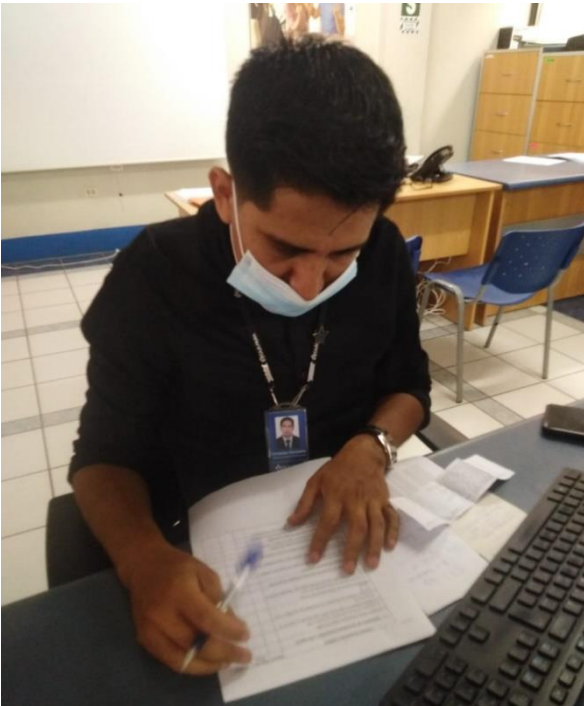
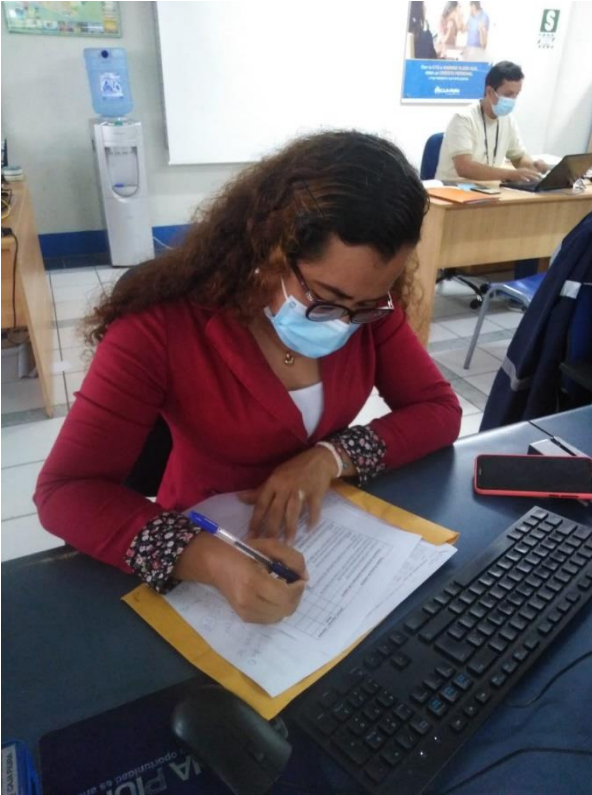


Carmen Verónica Daza Santa María
 Ing. Industrial / Instrumental
 OP: 115215

Fotos del desarrollo de la encuesta









“Año De La Universalización De La Salud”

CARTA DE ACEPTACION

DE : Elmer E. Bruno Mechato
Encargado de la administración y Supervisor de crédito

C.C : James Paima Del Aguila
Administrador de CMAC PIURA, Agencia Tarapoto.

PARA : Sharon Stefany Cusma Estrella
Rubi Jhoana Arevalo Vela
Bachiller en Administración y negocios internacionales.


ASUNTO : **Se acepta Realizar Investigación De Proyecto De Tesis**

FECHA : 15 de Diciembre 2020

Tengo el honor de dirigirme a usted para saludarte cordialmente a nombre de la Caja Piura – Agencia Tarapoto y al mismo tiempo informarle que se acepta realizar el proceso de investigación del proyecto de tesis **“Evaluación Crediticia Y Su Relación Con El Índice De Morosidad Cmac Piura, Agencia Tarapoto – 2020”**, en nuestra institución, para que pueda obtener el grado de Título Profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Cesar Vallejo sede – Tarapoto, dicha acción a investigar ayudara a nuestra institución a seguir mejorando para brindarles la mejor atención a nuestros clientes

Me despido agradeciendo de su atención, deseandoles muchos éxitos en su investigación..

Atentamente


Elmer E. Bruno Mechato
JEFE DE CREDITOS DE AGENCIA
Elmer E. Bruno Mechato.

N°	Evaluación crediticia													Índice de Morosidad							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8
1	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
2	3	2	1	3	2	2	3	3	1	3	3	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1
3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2
4	3	2	2	3	2	3	3	3	1	2	2	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1
5	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
6	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
7	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2
8	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
9	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
10	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
11	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
12	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2
13	2	2	2	2	2	3	3	3	1	3	3	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1
14	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
15	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1
16	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
17	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
18	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2
19	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
20	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
21	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
22	2	2	2	2	2	3	3	3	1	3	3	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1
23	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
24	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1
25	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
26	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
27	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2
28	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
29	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1
30	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2

Procesamiento del SPSS

datos.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 29 de 29 variables

	Genero	Edad	Tiempode servicio	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
1	2,00	1,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00
2	2,00	1,00	1,00	3,00	2,00	1,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	2,00
3	2,00	1,00	4,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00
4	2,00	1,00	1,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	1,00	2,00	2,00	3,00
5	2,00	1,00	1,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00
6	1,00	1,00	4,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00
7	1,00	1,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00
8	1,00	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00
9	2,00	1,00	4,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00
10	1,00	1,00	4,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00
11	1,00	1,00	4,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00
12	2,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00
13	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	2,00
14	2,00	2,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00
15	2,00	1,00	6,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00
16	2,00	1,00	1,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00
17	1,00	1,00	4,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00
18	1,00	1,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00
19	1,00	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00
20	2,00	1,00	4,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00
21	1,00	1,00	4,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00
22	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	2,00

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

datos.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 29 de 29 variables

	Genero	Edad	Tiempode servicio	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
1	2,00	1,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00
2	2,00	1,00	1,00	3,00	2,00	1,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	2,00
3	2,00	1,00	4,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00
4	2,00	1,00	1,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00
5	2,00	1,00	1,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
6	1,00	1,00	4,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00
7	1,00	1,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00
8	1,00	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00
9	2,00	1,00	4,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00
10	1,00	1,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00
11	1,00	1,00	4,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00
12	2,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00
13	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	2,00
14	2,00	2,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00
15	2,00	1,00	6,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00
16	2,00	1,00	1,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00
17	1,00	1,00	4,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00
18	1,00	1,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00
19	1,00	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00
20	2,00	1,00	4,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00
21	1,00	1,00	4,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00
22	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	2,00

Correlaciones bivariadas

Variables:

- Q3
- Q4
- Q5
- Q6
- Q7
- Q8
- DIMENSION1
- DIMENSION2
- DIMENSION3
- EVALUACION
- MOROSIDAD

Coeficientes de correlación

Pearson Tau-b de Kendall Spearman

Prueba de significación

Bilateral Unilateral

Señalar las correlaciones significativas

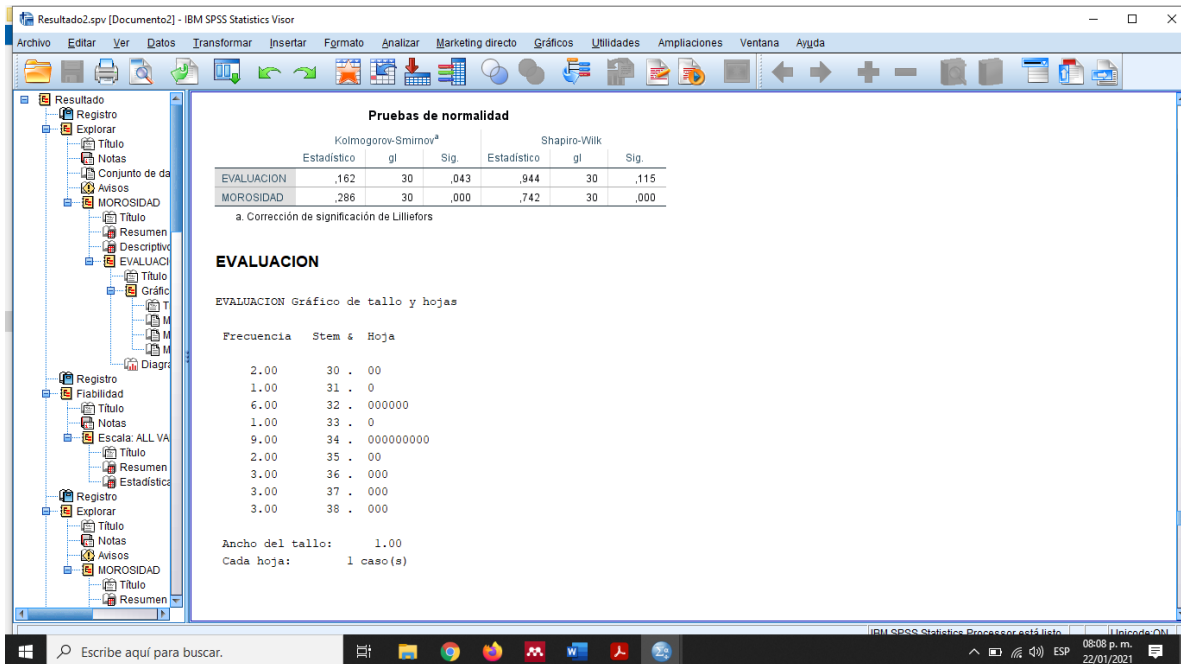
Aceptar Pegar Restablecer Cancelar Ayuda

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

Escribe aquí para buscar.

08:06 p. m. 22/01/2021



Cuadro comparativo del índice de morosidad en la Caja Piura Agencia Tarapoto

Índice de mora AÑO 2021		a AÑO 2021		VARIACION JUL-21 / JUN-21
31-Dic-19	31-Dic-20	30-Jun	15-Jul	
1,095,002.10	942,399.37	936,099.62	936,099.62	0.00
113,045.68	76,742.85	119,499.41	148,137.31	28,637.90
169,508.31	218,378.13	280,766.88	381,895.00	101,128.12
	0.00	0.00	600.92	600.92
36,179.00	57,237.13	154,387.86	290,267.53	135,879.67
301,075.55	308,391.66	310,496.03	399,647.70	89,151.67
0.00	0.00	0.00	33,007.01	33,007.01
140,022.05	329,980.62	410,134.32	425,504.23	15,369.91
114,912.44	179,829.24	240,095.39	346,439.89	106,344.50
308,519.98	154,758.68	928,807.25	831,823.43	-96,983.82
	268,871.30	200,296.67	200,296.67	0.00
	44,165.76	123,903.36	221,395.30	97,491.94
	0.00	0.00	0.00	0.00
159,536.38	127,646.29	128,664.50	184,545.08	55,880.58
23,117.81	64,340.31	327,528.52	432,171.78	104,643.26
383,305.32	325,502.64	354,934.00	614,968.81	260,034.81
278,475.20	970,892.80	1,140,473.63	1,626,785.42	486,311.79
	16,555.21	46,498.17	56,044.27	9,546.10
324,213.28	241,476.30	434,977.07	690,608.87	255,631.80
7,559.52	171,963.81	0.00	0.00	0.00
617,478.92	391,502.71	339,967.79	339,722.69	-245.10
	7,815.14	32,086.79	44,520.29	12,433.50
5,754,946.09	4,898,449.95	6,509,617.26	8,204,481.82	1,694,864.56