



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL CONTABILIDAD

Morosidad de pagos y su incidencia en la colocación de créditos del
Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO

AUTORA:

Madariaga Aragón, Krist Yelitza (ORCID: 0000-0003-1419-7003)

ASESOR:

Dr. Mucha Paitán, Mariano (ORCID: 0000-0002-0097-6869)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación se lo dedico a mis padres, por ser fuente infinita de motivación, ser quienes guían mis pasos, por estar siempre en los buenos y malos momentos.

Agradecimiento

Agradezco en primer lugar a Dios, por haberme ayudado a llegar hasta este punto y haberme dado salud para seguir adelante día a día, a mi familia por haberme apoyado en todo momento.

A mi asesor de investigación, ya que con su experiencia logro guiarme a que sea posible terminar la presente investigación de manera oportuna y correcta.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	vii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	22
4.1. Prueba de normalidad	22
4.2. Resultados descriptivos	22
4.3. Análisis inferencial	54
V. DISCUSIÓN	59
VI. CONCLUSIONES	63
VII. RECOMENDACIONES	64
REFERENCIAS.....	65
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población	17
Tabla 2. Escala de Likert	18
Tabla 3. Validez del instrumento	18
Tabla 4. Valoración de la fiabilidad de ítems según el coeficiente alfa de Cronbach	19
Tabla 5. Confiabilidad del instrumento de la variable Morosidad de pagos	19
Tabla 6. Confiabilidad del instrumento de la variable Colocación de créditos	19
Tabla 7. Prueba de Normalidad	22
Tabla 8. Morosidad de pagos.....	22
Tabla 9. Gestión de riesgos	23
Tabla 10. Sus superiores les brindan apoyo para la recuperación de créditos	24
Tabla 11. Las políticas crediticias influyen en el cliente para la obtención de un crédito.....	25
Tabla 12. Se cumple con la recuperación de crédito cuando se le brinda facilidad de pago a los clientes.	26
Tabla 13. Se le brinda apoyo a los colaboradores para que puedan gestionar cobranza.	27
Tabla 14. Los recursos que utilizan se basan en estrategias de cobranza.....	28
Tabla 15. Existe presión constante por parte de su superior para la colocación de créditos.	29
Tabla 16. Índice de morosidad.....	30
Tabla 17. Considera que existe un gran índice de créditos vencidos durante el periodo 2020.	31
Tabla 18. Se evalúa periódicamente la totalidad de la cartera de créditos en cada periodo.....	32
Tabla 19. Considera que se cuenta con una buena gestión de cobranzas.....	33
Tabla 20. Se comunica con los clientes que tienen un índice de morosidad de 15 días para la reprogramación de las cuotas.....	34
Tabla 21. A los clientes que tienen 30 días de morosidad de pagos se le hace seguimiento constante.	35

Tabla 22. A los clientes que tiene 60 días de morosidad de pago, se le manda una carta notarial.	36
Tabla 23. Colocación de créditos	37
Tabla 24. Condiciones del solicitante	38
Tabla 25. Se le realiza una evaluación rigurosa al cliente sobre su capacidad de endeudamiento.	39
Tabla 26. El cliente en que frecuencia lleva sus documentos en orden para solicitar un crédito.	40
Tabla 27. Con que frecuencia se le pide garantías crediticias al cliente.	41
Tabla 28. Condiciones del crédito	42
Tabla 29. Se le brinda al cliente algún documento donde esté especificado la tasa de interés u otros detalles referentes al crédito.	43
Tabla 30. Se le otorga al cliente un plazo de crédito considerable.	44
Tabla 31. Se tiene en cuenta los ingresos del cliente para poder brindarle un crédito.	45
Tabla 32. Evaluación del crédito	46
Tabla 33. En el caso el crédito sea para iniciar un negocio se le brinda otra tasa de interés.	47
Tabla 34. Se le pide detalles al cliente sobre para qué necesita el crédito.	48
Tabla 35. Evalúan si el cliente tiene capacidad de negocios, para posteriormente brindarle créditos.	49
Tabla 36. Aprobación del crédito.....	50
Tabla 37. La aprobación de crédito suele ser rápida.....	51
Tabla 38. Se verifica que los datos que brinda el cliente sean correctos y verdaderos.	52
Tabla 39. Se realiza seguimiento constante a los clientes para que puedan cumplir con sus obligaciones financieras.....	53
Tabla 40. Relación entre la morosidad de pagos y la colocación de créditos	54
Tabla 41. Relación entre la morosidad de pagos y las condiciones del solicitante	55
Tabla 42. Relación entre la morosidad de pagos y las condiciones de crédito	56
Tabla 43. Relación entre la morosidad de pagos y la evaluación del crédito.....	57
Tabla 44. Relación entre la morosidad de pagos y la aprobación del crédito	57

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Morosidad de pagos	23
Gráfico 2. Gestión de riesgos	24
Gráfico 3. Sus superiores les brindan apoyo para la recuperación de créditos....	25
Gráfico 4. Las políticas crediticias influyen en el cliente para la obtención de un crédito.....	26
Gráfico 5. Se cumple con la recuperación de crédito cuando se le brinda facilidad de pago a los clientes.	27
Gráfico 6. Se le brinda apoyo a los colaboradores para que puedan gestionar cobranza.....	28
Gráfico 7. Los recursos que utilizan se basan en estrategias de cobranza.....	29
Gráfico 8. Existe presión constante por parte de su superior para la colocación de créditos.....	30
Gráfico 9. Índice de morosidad.....	31
Gráfico 10. Considera que existe un gran índice de créditos vencidos durante el periodo 2020.....	32
Gráfico 11. Se evalúa periódicamente la totalidad de la cartera de créditos en cada periodo.....	33
Gráfico 12. Considera que se cuenta con una buena gestión de cobranzas.	34
Gráfico 13. Se comunica con los clientes que tienen un índice de morosidad de 15 días para la reprogramación de las cuotas.....	35
Gráfico 14. A los clientes que tienen 30 días de morosidad de pagos se le hace seguimiento constante.	36
Gráfico 15. A los clientes que tiene 60 días de morosidad de pago, se le manda una carta notarial.	37
Gráfico 16. Colocación de créditos.....	38
Gráfico 17. Condiciones del solicitante.....	39
Gráfico 18. Se le realiza una evaluación rigurosa al cliente sobre su capacidad de endeudamiento.	40
Gráfico 19. El cliente en que frecuencia lleva sus documentos en orden para solicitar un crédito.	41
Gráfico 20. Con que frecuencia se le pide garantías crediticias al cliente.....	42

Gráfico 21. Condiciones del crédito	43
Gráfico 22. Se le brinda al cliente algún documento donde esté especificado la tasa de interés u otros detalles referentes al crédito.	44
Gráfico 23. Se le otorga al cliente un plazo de crédito considerable.	45
Gráfico 24. Se tiene en cuenta los ingresos del cliente para poder brindarle un crédito.	46
Gráfico 25. Evaluación del crédito	47
Gráfico 26. En el caso el crédito sea para iniciar un negocio se le brinda otra tasa de interés.	48
Gráfico 27. Se le pide detalles al cliente sobre para qué necesita el crédito.	49
Gráfico 28. Evalúan si el cliente tiene capacidad de negocios, para posteriormente brindarle créditos	50
Gráfico 29. Aprobación del crédito	51
Gráfico 30. La aprobación de crédito suele ser rápida.	52
Gráfico 31. Se verifica que los datos que brinda el cliente sean correctos y verdaderos.	53
Gráfico 32. Se realiza seguimiento constante a los clientes para que puedan cumplir con sus obligaciones financieras.	54

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo general determinar la incidencia entre la morosidad de pago y la colocación de créditos del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, diseño no experimental, corte transversal y de nivel descriptiva, correlacional; considerando una muestra de 24 colaboradores del área de gestión de créditos, a quienes se les aplicó un instrumento por cada variable. En los resultados determinó que el 70,8% de los colaboradores considera que las políticas crediticias influyen en el cliente para la obtención de un crédito, no obstante, existe un gran índice de créditos vencidos en el 2020 los cuales provocan un problema de morosidad de pagos. Así mismo se obtuvo mediante Rho Spearman una relación entre la morosidad de pago y colocación de créditos ($r=0,464$; $p<0,05$). Se concluye que la morosidad de pago incide significativamente en la colocación de créditos del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020.

Palabras claves: Morosidad de pago, colocación de créditos, condiciones

Abstract

The general objective of this research work is to determine the incidence between payment delinquencies and the placement of credits of the Credit Bank of Juliaca, Puno, 2020. The methodology used was a quantitative approach, of an applied type, non-experimental design, cut cross-sectional and descriptive, correlational level; considering a sample of 24 collaborators from the credit management area, to whom an instrument was applied for each variable. In the results, it was determined that 70.8% of the collaborators consider that credit policies influence the client to obtain a loan, however, there is a large rate of overdue loans in 2020, which cause a delinquency problem of Payments. Likewise, a relationship between payment arrears and loan placement was obtained using Spearman's Rho ($r=0.464$; $p<0.05$). It is concluded that payment arrears have a significant impact on the placement of credits from the Credit Bank of Juliaca, Puno, 2020.

Keywords: Delinquency of payment, credit placement, credit conditions.

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto internacional, se encontró que existen deficiencias en el pago de créditos generando un incremento del índice de morosidad; tal es el caso de Nigeria, donde existe morosidad de pagos del 39 % en los bancos de microfinanzas; esto debido a que se cuenta con el respaldo del gobierno corporativo quienes llegan a manipular la base de datos para seguir otorgando créditos a clientes morosos. Otro caso similar, es lo observado en Venezuela, donde el 40 % de la población tienen alguna deuda morosa con entidades financieras.

En México, se han visto reducidos los ingresos a causa de la pandemia por el Covid-19 lo que ha generado impago de los créditos, ocasionando un aumento del 0.20 % de los índices de morosidad en las entidades bancarias hasta abril del 2020, llegando a 2.32 %. Los productos con las más altas tasas de morosidad son los créditos personales, con 7 % y tarjetas de crédito con 5.6 %. Esto ha generado que entidades bancarias como el Banco de Bienestar no otorgue más créditos a causa de los altos índices de morosidad, donde uno de cada cinco créditos no está siendo pagados, representando un índice del 19.9 % de morosidad.

En el contexto nacional, en el 2020 se vivió una crisis sanitaria a causa del Covid-19 lo que generó pérdidas de empleo y paralización de las actividades económicas, ello provocó que las personas y empresas no tengan las posibilidades de pago; así, a noviembre del 2020, la tasa de cartera atrasada llegó a 4.21 %, el índice de morosidad de los créditos de consumo se incrementó en 5.79 % y, en tarjetas de crédito la morosidad llegó hasta 9.83 %. Al cierre del 2020 se percibió un aumento de la deuda morosa en el sector financiero en un 41 % en comparación con el año 2019 (IEDEP, 2021; Equifax Perú, 2021).

Durante el 2020, las regiones que destacan por mayor morosidad fueron Lima, Arequipa y Lambayeque, mientras que las regiones con mayor número de morosos fueron Lima, Piura y La libertad. Asimismo, se observó que la morosidad en los créditos de consumo e hipotecarios se incrementaron. El producto tarjetas de créditos ha sido el que ha presentado un incremento de morosidad, debido al sobreendeudamiento de las personas y su falta de liquidez, además porque han

priorizado, en algunos casos, el pago de créditos a largo plazo como el hipotecario (Equifax Perú, 2021). En julio del año 2021, el índice de morosidad fue de 6.2 % mientras que en enero de este año era de 7.4 %, inclusive la morosidad en tarjetas de créditos se ha visto reducida hasta en un 50 %. Sin embargo, en empresas la morosidad ha ido en aumento, de 3.5 % en enero a 7.8 % a julio de este año (Andina, 2021).

En el contexto local, la problemática en la entidad financiera Banco de Crédito del Perú-BCP, radica en el aumento de la cartera morosa a raíz del confinamiento por el Covid – 19, generando que ciertas personas pierdan sus trabajos y negocios; por ende, no cumplieron con el pago de sus obligaciones financieras afectando su historial crediticio del usuario; además, esto afectó a la entidad enfrentándose a la reducción de ingresos y el deterioro del sistema financiero, por la baja colocación de créditos. Por lo tanto, en lo que respecta a la colocación de créditos, la gestión no ha sido eficiente ya que no se han tomado en cuenta las políticas necesarias para brindar el crédito, a su vez se compraron deudas a un interés menor a lo que el ciudadano pagaba, pero por el mismo tema de la pandemia algunos todavía no se reactivaban económicamente.

Por lo mismo, se formuló el siguiente problema general: ¿Cuál es la incidencia de la morosidad de pago en la colocación de créditos del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020? Y como problemas específicos se formularon los siguientes: (a) ¿Cuál es la incidencia de la morosidad de pago en las condiciones del solicitante del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020; (b) ¿Cuál es la incidencia de la morosidad de pago en las condiciones del crédito del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020; (c) ¿Cuál es la incidencia de la morosidad de pago en la evaluación del crédito del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020 y, (d) ¿Cuál es la incidencia de la morosidad de pago en la aprobación del crédito del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020.

Asimismo, la investigación se justifica teóricamente ya que se presentará información relevante sobre la morosidad de pagos y colocación de créditos, que aportará y ampliará los conocimientos sobre las mismas; además la investigación contribuirá teóricamente para futuros estudios similares, donde lo investigado

pueda ser tomado como modelo o guía. Así también, se justifica de manera práctica, permitiendo a la entidad financiera BCP que pueda realizar de manera real y verídica la información financiera, para evaluar la morosidad de pago por parte de sus clientes y así evitar inconsistencias en la cartera de crédito; por ello, es necesario contribuir con mejores estrategias con la finalidad de reducir la morosidad. Además, se justifica socialmente, ya que los beneficiados de esta investigación serán los clientes de la entidad bancaria y, se les podrá brindar un mejor asesoramiento para que cuando soliciten un crédito estén dentro de los parámetros adecuados y no exista problemas de atraso en sus pagos. Y finalmente, se justifica metodológicamente, puesto que se empleará un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y diseño no experimental, que permitirá presentar de una forma estructurada y ordenada información relevante sobre lo investigado.

A continuación, se plantea como objetivo general: Determinar la incidencia entre la morosidad de pago y la colocación de créditos del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020; y como objetivos específicos: (a) Determinar la incidencia entre la morosidad de pago y las condiciones del solicitante del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020; (b) Establecer la incidencia entre la morosidad de pago y las condiciones del crédito del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020; (c) Identificar la incidencia entre la morosidad de pago y la evaluación del crédito del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020 y, (d) Determinar la incidencia entre la morosidad de pago y la aprobación del crédito del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020.

Además, se trazó como hipótesis general: La morosidad de pago incide significativamente en la colocación de créditos del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020. Y como hipótesis específicas: (a) La morosidad de pago incide significativamente entre las condiciones del solicitante del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020; (b) La morosidad de pago incide significativamente entre las condiciones del crédito del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020; (c) La morosidad de pago incide significativamente entre la evaluación del crédito del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020 y; (d) La morosidad de pago incide significativamente entre la aprobación del crédito del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes internacionales se presentan los siguientes:

Mridul (2021) en su investigación “SME Banking Practice: A Case Study on Jamuna Bank” [Práctica bancaria para las PYME: un estudio de caso sobre Jamuna Bank Limited], su objetivo fue proponer la perspectiva de los créditos pyme en una sucursal de Jamuna Bank Ltd. Su metodología fue científica con método analítico y descriptivo. Se evidenció como resultado, que el banco ofrece el servicio Pyme a las empresas, pero con altas tasas de interés además de que al usar sus servicios tienen sobrecargos, lo cual hace que tengan mayor interés y no puedan cancelar a tiempo sus créditos, logrando la insatisfacción del cliente. Concluyendo que Jamuna Bank se está quedando sin cartera de clientes debido a su mala gestión y falta de estrategias e innovación en sus servicios, además de cobrar en exceso sus intereses.

Bhabra, Francois, Walker y Wang (2020) en su estudio “Credit Default Swaps and the Cost of Capital” [Los swaps de cumplimiento crediticio y el costo de capital], su objetivo fue examinar la relación de los swaps de incumplimiento crediticio de las grandes organizaciones y los cambios en el costo de capital. Su metodología fue correlacional con modelo de regresión. Sus resultados fueron que las grandes empresas tienen baja calificación en el sistema financiero, provocando una diferenciación de intereses para las empresas con mayor riesgo. Su conclusión, se evidenció que las firmas con incumplimientos alteran su colocación de deuda en las entidades bancarias y se le adiciona los costos de negociación, es decir se les aplica una mayor tasa de interés.

Yusuf y Ekundayo (2018) en su análisis de “Regulatory non-compliance and performance of deposit money banks in Nigeria” [Incumplimiento regulatorio y desempeño de los bancos de depósito de dinero en Nigeria], tuvo como objetivo evaluar las sanciones monetarias para determinar su impacto en el desempeño de los bancos nigerianos. Su diseño de investigación fue correlacional y regresión múltiple. Sus resultados evidencian que la industria bancaria impone sanciones monetarias, pero estas no tienen importancia significativa en los morosos, de la cual se concluyó que el incumplimiento de pago puntual de los clientes posee una

morosidad que está por debajo de los beneficios de la infracción cometida, es por ello que lo toman como irrelevante su costo de capital.

Así mismo, Puneri, Chora e Ilhamiddin (2020) en su indagación “The disclosure of Sharia non-compliance income: Comparative study between full-fledged and subsidiaries Malaysian Islamic Banks” [La divulgación de los ingresos por incumplimiento de la ley islámica: estudio comparativo entre bancos islámicos de Malasia de pleno derecho y subsidiarias], tuvo como objetivo analizar la propagación de sus ingresos que no cumplen la ley islámica y su forma de distribución de dichos créditos. Su metodología fue un enfoque cualitativo, exploratorio y analítico. Sus resultados comprobaron que el Bank Islam y sus subsidiarias revela los ingresos de los clientes que incumplen con el pago de sus obligaciones; es decir, en sus informes financieros se detallan las deudas no pagadas como pérdidas. Concluyen que la mayoría de bancos islámicos informan sobre los incumplimientos de pago, además de que su divulgación de cobros es baja.

En Ghana como lo indican Aidoo y Sessah (2018) en su estudio “The Causes of Default Loans Risk in Microfinance Institutions in Ghana: Case Study of Some Selected Microfinance Institutions in Kumasi and Accra” [Las causas del riesgo de incumplimiento de los préstamos en las instituciones de micro finanzas en Ghana: estudio de caso de algunas instituciones micro financieras seleccionadas en Kumasi y Accra]; tuvo como objetivo determinar la morosidad y su impacto en las utilidades operativas e ingresos por intereses en seis micro financieras. Su metodología fue el diseño de estudio de caso a nivel explicativo. En sus resultados se detectó que la mayor proporción de créditos dudosos son los concedidos al sector manufacturero, además poseen clientes morosos en recuperación, y en mayor simetría son los préstamos impagos. Concluyen que, el banco trabaja con una tasa de interés alta, es una de las más caras en Ghana, sus morosidades aumentan consecutivamente, por lo que afecta su rentabilidad.

Como antecedentes nacionales se presenta lo siguiente:

Nicho y Meza (2018) en su tesis “La colocación de créditos mypes y la relación con el nivel de morosidad en el sistema bancario peruano del 2011 al 2016”, tuvo como objetivo establecer la relación entre la colocación de créditos y el grado de

morosidad. Se desarrolló una metodología del tipo aplicada correlacional y con enfoque cuantitativo. Se encontró como resultado que su significancia de la conexión representa un 0.05, el cual, el aumento de la colocación de créditos hizo que el índice de mora varíe un 88%. Concluyendo que existe relación positiva y directa entre las variables.

Pereyra (2020) en su tesis “Criterios de la evaluación de créditos grupales y su incidencia en la morosidad de los clientes del sector microempresario de una Agencia Financiera de la ciudad de Trujillo, 2019” plantearon como objetivo determinar la incidencia de los criterios a evaluar al microempresario en la morosidad. Su metodología fue de tipo cuantitativa descriptiva y no experimental. Sus resultados fueron que algunos comerciantes brindan información y datos falsos; las cuotas atrasadas de enero a abril del 2019 ascendieron a S/. 169,730.28 SOLES, arrojando un índice de 23.08%, por lo que sus créditos grupales morosos ascienden al 76.92% del total de préstamos. Concluye que no hay planificación ni control de sus políticas internas en la otorgación de préstamos por parte de los analistas.

Así mismo, Laureano (2020) en su estudio “Evaluación crediticia y su incidencia en el índice de morosidad en créditos Ama agencia Trujillo - periodo 2017-2018” su objetivo fue determinar dicha implicancia. Se basó en el diseño no experimental, mixto descriptivo y método deductivo-analítico. Sus resultados comprobaron que hay errores en datos o falsos en 15 nuevos clientes (CN) y 35 en los recurrentes (CR), no se actualizaron sus datos del CN a 20 y a los CR 24, errores en los flujos de caja, no se considera la central de riesgos en los clientes nuevos a 25 y en los recurrentes a 50, los préstamos sin garantía fueron 12 CN y 33 CR y su índice de morosidad va desde 10.9% hasta el 20.6% que le perteneció a diciembre del 2018. Concluyó que la evaluación crediticia sí afecta al índice de morosidad y este es muy alto debido a la mala gestión interna en sus políticas de los créditos.

Flores y Constantino (2018) en la tesis titulada “Incidencia de la colocación y el manejo de cartera en el índice de morosidad en Financiera Edyficar en el distrito de José L. Ortiz” planteó como objetivo medir la influencia de dichas variables de estudio. Se empleó un tipo descriptivo correlacional cuantitativo y no experimental. Su principal resultado fue que la colocación de EDYFICAR – Moshoqueque

disminuyó en 34.75% debido a la rotación de analistas, la aplicación de castigo de cuentas y a la salida de clientes; mientras que la morosidad aumentó al 11.39% lo que se debe por la desatención de los analistas al realizar sus cobros ya que la mayoría no cuenta con experiencia. En conclusión, su cartera redujo un S/. 3,992,028.48 y su variación de morosidad anual ascendió un 3.15% llegando a un 11.4%, además que, si aumentan sus colocaciones, su base porcentual de mora disminuirá.

Quispe (2021) en su tesis “Las políticas de crédito y su incidencia en la cartera morosa de la financiera Mi Banco agencia Huancané periodos 2017-2018” planteó como objetivo evaluar el cumplimiento de las políticas de créditos y su implicancia en la morosidad de Mi Banco. Utilizó el tipo de investigación básica, descriptiva no experimental – transversal. Se obtuvo como resultados, que se cumple con las políticas internas, pero con deficiencia, los asesores aún siguen brindando préstamos sin los requisitos completos que se les solicita a los nuevos clientes, además de que once de quince analistas califican como riesgo crediticio. Se concluye afirmando que implicancia mencionada afecta negativamente a la entidad bancaria debido a que aplican las políticas, pero a nivel intermedio y no se evalúan para su mejora, además que su índice de morosidad concluye en el 2018 con el 1.20% significación una pérdida de S/. 103,144.30 soles.

Con respecto a las **teorías** aludidas en este escudriñamiento, se tiene a la teoría bancaria que fue acuñada por Leland y Pyle en 1977, según Samartín (2004) se centra en la regulación bancaria, en la cual se expresa que los bancos son los intermediarios y canalizadores entre las necesidades que tiene un individuo o empresa en solicitar dinero quien toma la figura de prestamista y otra persona u organización que posee dinero, el cual lo quiere invertir y resguardar en el banco; para que se concrete se requiere de la contemplación de una relación entre las partes interesadas, al brindar información asimétrica, el acuerdo mutuo de las condiciones y modalidades del crédito y la mantención de dicha relación mediante el seguimiento de su cumplimiento y si se reitera la operación; en esta intermediación se encuentran diversos conceptos, campos, normativas e instituciones involucradas que se requieren para su correcto funcionamiento entre la colocación de créditos y la colocación de inversiones.

Otra teoría concerniente a esta investigación es la teoría del crédito o del dinero circulante, se inició con Henry Dunning Macleod en 1889. Según Wang, Wright y Qian (2017) esta ideología es una compraventa mediante un crédito, en la que se realiza el pago como satisfacción con el crédito; también es el instrumento de pago con competidores. Se inicia con un análisis exhaustivo del entorno, tanto de la empresa como del solicitante; luego se busca el equilibrio y el acuerdo para definir los costos y demás intereses mutuos; posteriormente se consideran las alternativas para su respectiva evaluación y finalmente se concreta con la aprobación, adjudicando el compromiso por ambas partes. Esta teoría establece un parámetro de las reglas que se deben cumplir en un periodo determinado sobre el cual se pacta el crédito; además de concebir los indicadores a los que debe responder el solicitante y las imposiciones de la entidad acreedora.

En relación a la base teórica de la variable independiente, la morosidad de pagos para Salazar, Córdova, Villanueva y Merino (2021) es el atraso originado por la falta de cumplimiento de una deuda financiera, generando intereses moratorios. Además, es la denominación que se le atribuye a la cartera de créditos que no cancela hasta su último día de plazo que le otorga el prestamista (Tigselema y Manjarrez, 2020). Es un hecho inesperado que se da por el incumplimiento de las deudas asumidas, la cual provoca una insolvencia y la falta de liquidez hacia la entidad del sistema financiero (Heredia y Torres, 2019).

Las causas que emergen al demoro de pago por parte de los acreditados son: la deficiente articulación de las áreas encargadas de esta labor, la falta de capacitación que se refleja en el desempeño organizacional, las fluctuaciones del mercado financiero, inexistencia de estrategias de cobro, las variaciones de las normativas del país, el direccionamiento inadecuado de la gestión interna, otros (Salazar et al., 2021). Según Vallejo, Torres y Ochoa (2021) Lo que ocasiona que el cliente no cancele o se atrase en sus pagos son las crisis económicas que se viven en cada familia, que emerge por la difícil tarea de generar de ingresos para solventar sus gastos, adicionando las fluctuaciones de los precios de los productos de primera necesidad, el poco acceso a los trabajos, el desconocimiento de políticas, otros.

Las consecuencias por la falta de pago de los clientes son: falta de liquidez, la reducción de rentabilidad, retraso de la obtención de cumplir con los objetivos planificados por la empresa, incumplimiento de pagos remunerativos y de operación, reducción de capital, ambigua aplicación de créditos, otros (Salazar et al., 2021). Otros efectos son la rescisión del contrato sucesivo, mayor tasa de interés, pagar e indemnizar los daños y perjuicios que se ocasionaron por el incumplimiento siempre que sean acreditados (Ferro, 2019).

El impago del crédito se presenta en tres fases, en la primera es la amistosa o extrajudicial en la que solo interviene la entidad y su documentación formal para recalcarle e incitar a cancelar, la segunda fase es la pretenciosa en la se idealiza el proceso judicial como alternativa, y en la última etapa se declara el juicio en función al volumen de la deuda (Ferro, 2019).

La gestión del riesgo crediticio es el conjunto de estrategias que se adoptan para garantizar la mantención la optimización de los créditos con su manejo eficaz, por ello, es un predictor de la rentabilidad y el desempeño financiero de las entidades bancarias; en sus actividades se encuentran el análisis crediticio, de rating, la clasificación crediticia y sus informes (Ogunlade y Oseni, 2018). El primer factor de riesgo que afecta la morosidad del crédito es el mercado, ya que es una herramienta para que las empresas impulsen las ventas y aumenten su competitividad; el otro factor son los costos en que se incurren para proporcionar los créditos y los que se adhieren al convertirse en un retraso (Wu, Lee y Birge, 2020). Los niveles de riesgos se dividen en cinco: el efectivo que llega al 1%, el confiables de 2 a 15%, el medio de 16 al 30%, el alto abarca del 31 al 60% y el crítico del 70 al 100% (Tigselema y Manjarrez, 2020).

Esta inseguridad del crédito es la probabilidad de perder dinero, la asume el banco, pero indirectamente la asume los responsables; quienes son los que pactaron el contrato o los avales que se comprometieron a responder por él (Ferro, 2019). Para mitigar los riesgos en los créditos por parte del prestamista se debe administrar con inteligencia las líneas de solvencia de los clientes, su historial de puntuación, su reserva excesiva, los patrones de cambio (Ogunlade y Oseni, 2018). Nor, Ibbrahim y Daud (2020) informan que la recuperación de financiación es un proceso que el cliente intenta volver a buscar liquidez y confianza, en la cual depende del contrato

y sus garantías que conceda y de acuerdo a su sustentación de su actividad, además de tener una consideración monetaria que es el ahorro como base crediticia.

En el apoyo a los colaboradores, el ente financiero debe de capacitar y prestar mucha atención a sus gestor o analista, como su currículum, sus aptitudes y actitudes, en sus actitudes se encuentran: ser abierto al aprendizaje constante, ser de carácter fuerte ante los deudores, perseverante, organizado, versátil; y en sus aptitudes ser un buen negociador, comunicador, conocedor para argumentar sus cobros y sobre la normativa de la empresa y además de tener conocimientos informáticos (Ferro, 2019). Nor et al. (2020) para la mitigación de riesgos y al recuperar la obtención de otro préstamo se deben presentar garantías, la conformidad de su pago pendiente y su penalidad, un garante o aval que transmita confianza al tener una buena situación financiera y un depósito de seguridad que sirva como compensación.

La mora es el retraso deliberado en el cumplimiento del deber, en el cual se supone un incumplimiento parcial; está en mora cuando no se ha cumplido con el pago en el tiempo pactado, cuando se acuerda de manera interna que se va a retrasar, pero si va a cancelar y lo aprueba su analista y cuando se realice por caso fortuito (Ferro, 2019). Según Altuve y Hurtado (2018) su nivel dependerá de los indicadores, entre sus causas se encuentran los aspectos macro económicos en los que centran el PBI, los precios del mercado, la inflación, tipo de interés, otros; mientras que en los microeconómicos como son la proporción de la deuda respecto a todos sus bienes, la solvencia, el apalancamiento y la rentabilidad.

El índice de morosidad – IMOR, es un indicador de medida, se calcula al extraer la cantidad de créditos vencidos sobre la totalidad de la cartera total (Tigselema y Manjarrez, 2020). Es un ratio de gestión financiera de un banco, se divide por el total de créditos atrasados entre el universo de créditos vigentes que se mantengan en la fecha del cálculo, la cual repercute en la rentabilidad (Heredia y Torres, 2019). Dicha razón sirve para calibrar el impacto que se tiene del crecimiento sobre los descensos por el incumplimiento (Altuve y Hurtado, 2018). Su fórmula es la siguiente:

$$IMOR = \frac{\text{créditos atrasados}}{\text{créditos totales vigentes}} = \%$$

La gestión de cobranza se programa al sobrepasar los 15 días de la fecha límite de su obligación, al sobrepasar dicha demarcación se le denomina como morosa, si es cobro de efectivo se le solicita el saldo vencido y se propone un ultimátum, si es por convenio se paga el importe no menor del 50% y si en caso el cliente no pudiera cancelar se le realiza la recuperación del producto; superando los 30 días es equivalente a un riesgo medio la cual es una cobranza extrajudicial y no sirvió la gestión de cobranza; mientras que el riesgo alto que abarca del 31 al 60% y se inicia al superar los 60 días ya es una cobranza prejudicial y solo se persuade antes de obtener la cobranza judicial, es el último recurso (Tigselema y Manjarrez, 2020).

Por otro lado, la variable dependiente es la colocación de créditos. Esta es la estrategia de inversión de los bancos, los cuales determinan la distribución de los fondos recaudados para distribuirlos en el mercado como financiación o como inversión en valores; siendo vital para su estabilidad (Badawi, Nugroho y Hidayah, 2019). El negocio de las instituciones financieras es la intermediación, en la cual el dinero lo recibe la persona o empresa interesada y el intermediador se encarga de colocar créditos con el dinero que el inversor le proporciona para su fiel cuidado (Vallejo et al., 2021). Para Tigselema y Manjarrez (2020) es la otorgación de dinero por el que se retribuye con el pago de intereses y mediante las condiciones de acuerdo mutuo.

Para la otorgación de créditos según Badawi et al. (2019) el banco tiene que analizar a sus usuarios y aplicar sus instrumentos de acuerdo a las necesidades del mercado. Además, según Marhasova, Kovalenko, Bereslavskaya, Fedushyn y Kolesnik (2020) se debe de implementar políticas e instrumentos para la concesión de préstamos como son: la política de tipos de interés, de establecimiento y regulación de la reserva de garantía, refinanciamiento, de gestión de divisas, de operaciones al mercado abierto, gestión de tipo de cambio y las emisiones y transacción de las deudas.

En las condiciones del solicitante, él debe cumplir con las obligaciones declarativas, tener capacidad de pago, constituir una garantía, no presentar insolvencia (Ciumag,

2020). Entre los documentos que prueban una la necesidad de endeudarse son los pedidos, los constancias, facturas y pagos; entre los requisitos e información del solicitante se debe conocer la existencia de uno o más créditos, el esmero de cumplir con sus acreedores, la documentación de sus recursos y sus relaciones contractuales, la insolvencia real o aparente, sus garantías que puede entregar (Ferro, 2019).

En las condicionantes del préstamos, se debe mostrar la documentación respectiva, como es la copia de sus reportes de ingresos, situación de recibos y pagos de los meses anteriores, copia del saldo de verificación, si estuviese mal en el sistema el certificado de recuperación financiera, situación de los indicadores que muestren sus movimientos de saldos y otra información que la entidad bancaria crea conveniente (Ciumag, 2020). Según Lazaga, Pelayo, Loraine y Nayat (2020) la información debe ser real y transparente, la cual se ubica en una base de datos en la que se refleja su nivel de aceptación en los bancos, así como su historial y su periodo de permanencia; depende de ello su aprobación o desaprobación del préstamo.

En su evaluación se plantearán las condiciones del crédito, la cual inicia con solicitar los datos de identificación del solicitantes, acordar el monto y plazo del crédito, la justificación por la que se solicita la programación y las causas porque le falta de forma temporal el dinero, las facilidades de pago con base normativa y referencias a la propiedad (Ciumag, 2020). Para Ferro (2019) las medidas protectoras que debe solicitar e indagar el analista es documentación de las transacciones como contratos o órdenes de compra y de igual manera verificar su credibilidad de esos documentos, fijar las normas de pago, realizar un estudio de su patrimonio, establecer con criterio un límite de lo que se le puede alquilar, incitarlo a contratar seguros y brindar un seguimiento perenne.

Según Tejaswini, Kavya, Naga, Triveni y Maddumala (2020) la aprobación del crédito dependerá de la evaluación y corroboración que realice el asesor de la entidad, entre los datos a evaluar y comprobar suscitan los de identificación, su educación, su dependencia e independencia de su trabajo, los ingresos de él y de su aval, el monto solicitado, su historial crediticio, sus garantías y/o propiedades; de acuerdo a eso, el funcionario superior le aceptará o rechazará su solicitud; cada

característica posee un peso y de acuerdo a ello se predecirá dicha respuesta. De acuerdo a Pandey, Gurpta, Uniyal y Kumar (2021) la eficiencia y eficacia se refleja en la automatización que emplean los asesores y jefes, ya que depende de su sistematización se va a ahorrar tiempo, mejora la rapidez del servicio, aumenta la satisfacción del cliente y se ahorran costos operativos.

El seguimiento es la etapa final de la aprobación y de todo el proceso de la colocación de créditos, en la cual el analista se encarga de mantener comunicación con el cliente para su cumplimiento de las cuotas que se pactaron (Tigselema y Manjarrez, 2020). Para Lazaga et al. (2020) la supervisión de la cobranza se le asigna al analista encargado de su cartera y recae sobre él dicha responsabilidad; además de tratar de brindarle asesoría en cuanto a su próximo crédito o en otras modalidades como son la renovación o refinanciamiento.

Según el marco conceptual, la morosidad de pagos es el atraso por incumplimiento de pago, el cual, advierte al administrador sobre el riesgo de la cartera crediticia permitiéndole tomar las precauciones necesarias de manera oportuna y eficaz, por ello, se debe de tomar en cuenta una buena gestión de riesgo crediticio e índice de morosidad (Tigselema y Manjarrez, 2020).

Por otro lado, la Gestión de riesgo es un conjunto de estrategias que se aplican para asegurar el óptimo mantenimiento de los créditos con su eficiente gestión; por lo tanto, es un predictor de la rentabilidad y actividades financieras de las unidades bancarias; de tal forma, sus actividades incluyen análisis crediticio y la puntuación crediticia e informes del historial crediticio (Tigselema y Manjarrez, 2020).

Como siguiente dimensión del índice de morosidad, es definido como es un indicador de medida, que sirve para establecer un cálculo al extraer la cantidad de créditos vencidos sobre la totalidad de la cartera total, considerándose como un ratio de la gestión financiera de un banco (Tigselema y Manjarrez, 2020).

Como segunda variable, la colocación de créditos es la concesión de préstamos monetarios a un cliente, ya sea un individuo o entidad, por parte de una institución financiera; el cual, dicho cliente está obligado a cancelar la deuda con un interés adicional o intereses de colocación, y comisiones (Morales y Morales, 2014).

Como primera dimensión de las condiciones del solicitante, se refiere a los requisitos de capital que afectan a la oferta de crédito bancario al sector empresarial, al igual en el margen intensivo como extensivo, así como para diferentes tipos de crédito directos estipulados por las entidades financieras (Morales y Morales, 2014).

Por otro lado, la dimensión de las condiciones del crédito definido como el proceso que está relacionada con la colocación de créditos; el cual, el analista se encarga de mantener comunicación con el cliente para el cumplimiento de sus pagos (Morales y Morales, 2014).

Además, la dimensión de la evaluación del crédito, es definida como medidas protectoras que solicita in analista, el cual empieza con la solicitud de datos de identificación del solicitante pactando el monto y duración del crédito el motivo de la programación requerida y la causa de la falta temporal de fondos los métodos de pago (Morales y Morales, 2014).

Finalmente, la aprobación del crédito es conocido como un proceso que dependerá de una valoración que realice el asesor de la entidad entre los datos evaluados y verificados respecto a su identidad procedencia dependencia e independencia del público, verificar su empleo, ingresos y aval; por ello, cada rasgo tiene base para predecir dicha respuesta de la aprobación (Morales y Morales, 2014).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

a. Tipo de investigación

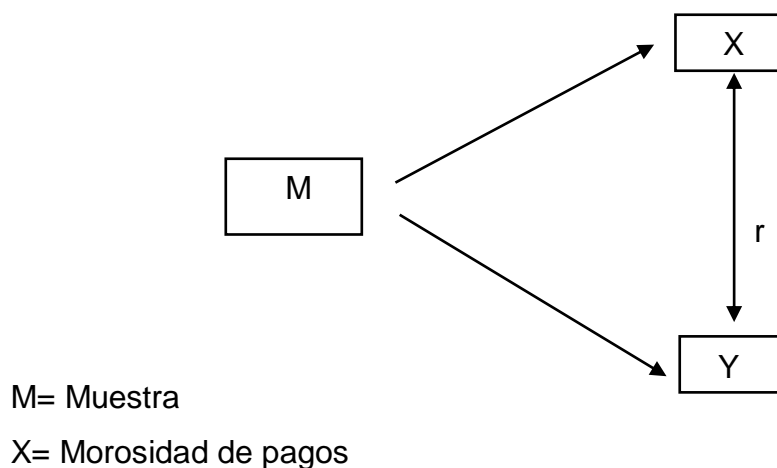
El tipo no aplicada es aquella que busca conocimiento con un estudio directo hacia las dificultades que concurre en la sociedad (Lozada, 2019). Por ello, en la presente investigación se aplicará la técnica de la encuesta que será directa a los colaboradores.

b. Diseño de la investigación

El diseño no experimental, realiza un estudio de los resultados sin manipulación de las variables, con el fin de evaluarlos en su ambiente natural (Hernández & Mendoza, 2018). Por ello, se tiene como diseño no experimental, evitando alterar los datos el estudio.

Además, la investigación es descriptivo, ya que busca especificar las propiedades y características importantes de cualquier fenómeno analizado; por otro lado, es correlacional por lo que se medirá dos variables, se valora la relación estadística entre ellas (Hernández & Mendoza, 2018).

En la investigación se medirá la relación que existe entre la variable colocación de créditos y morosidad de pagos, para hallar la correlación.



Y= Colocación de créditos

r= Correlación

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Morosidad de pagos

Práctica por la cual un deudor no paga en la fecha correspondiente su obligación, llegando posteriormente a notificarle legalmente (Tigselema y Manjarrez, 2020).

Variable 2: Colocación de créditos

Conjunto de acciones que necesitan de procedimientos necesarios para la gestión, promoción, selección y aprobación de créditos (Westreicher, 2020).

Se puede apreciar la Matriz de operacionalización de variables en el anexo 2.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Es un conjunto de personas o elementos que se relacionan y tienen alguna característica o condición que se le anexe con el objeto de estudio (Hernández & Mendoza, 2018). Por lo tanto, la población de estudio está representada por los 24 funcionarios y asesores del Banco De Crédito.

Criterios de inclusión:

Funcionarios y asesores que se encuentren laborando más de dos años en la entidad financiera.

Criterios de exclusión:

Colaboradores que no pertenezcan a las áreas de créditos.

Tabla 1. Población

ÁREAS	N° DE COLABORADORES
Funcionarios	11
Asesores	13
Total	24

Nota. Elaboración propia

Muestra

Está representada por un subgrupo de elementos los cuales pertenecen a un conjunto ya definido al que llamamos población que ya posee sus respectivas características (Hernández y Mendoza, 2018). Por ello, se considera como muestra a 24 colaboradores.

Muestreo

Se considera un muestreo no probabilístico censal y por conveniencia a 24 colaboradores de la entidad financiera BCP.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Encuesta: Hernández y Mendoza (2018), lo definen como una técnica más utilizada para recolectar información para un estudio; por ello, se aplicará la técnica de la encuesta a la población con la finalidad de recolectar los datos necesarios para llevar a cabo la investigación.

Instrumento

Hernández y Mendoza (2018), manifiestan que es el instrumento que servirá para medir las variables, el cual será hecho con preguntas pertinentes a la investigación. Se aplicará dos cuestionarios, con la finalidad de evaluar la colocación de créditos, ambos dirigidos a 24 colaboradores del área de gestión de créditos área de asesores de venta del Banco de Crédito, Juliaca – Puno, 2021.

Se ha utilizado como herramienta el cuestionario, que se elaboraron con preguntas cerradas y se aplicó a los trabajadores que conforman el Banco de Juliaca para recoger información sobre su percepción para ambas variables. La variable morosidad de pagos se consideró a 2 dimensiones: gestión de riesgo con seis ítems y el índice de morosidad con seis ítems. La variable colocación de créditos se trabajó por dimensiones: condiciones del solicitante con tres ítems, condiciones de crédito con tres ítems, evaluación del crédito con tres ítems y la aprobación del crédito con 3 ítems.

Se trabajó mediante la siguiente escala de Likert:

Tabla 2. Escala de Likert

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

Nota: Elaboración Propia

Validación y confiabilidad del instrumento

Validez

Para Hernández y Mendoza (2018), es un constructo se sirve para medir el grado en que un instrumento mide la variable. De tal manera, el instrumento utilizado en ambas variables es el cuestionario, la misma es validado por juicios de expertos, para la fiabilidad de la investigación se tomó en cuenta los criterios de: Pertinencia, relevancia y claridad de cada ítem.

Tabla 3. Validez del instrumento

Experto	Grado / Nombres y Apellidos	DNI	Porcentaje
1	Oruna Verastegui, Enrique	02365303	100%
2	Candia Palomino. Katherine	44657638	100%
3	Calsin Rodríguez, Candida	46324339	100%

Nota: Elaboración propia.

Confiabilidad

Hernández y Mendoza (2018), afirman que es el grado de fiabilidad que cuenta el instrumento, con el fin de verificar si este es consistente y coherente. Por lo tanto, para medir la confiabilidad de variables se aplicará el software “SPSS V.25” el cual analizará los datos.

Tabla 4. Valoración de la fiabilidad de ítems según el coeficiente alfa de Cronbach

Rango	Criterio
[0,81 a 1,00[Muy alta
[0,61 a 0,80[Alta
[0,41 a 0,60[Moderada
[0,21 a 0,40[Baja
[0,01 a 0,20[Muy baja

Nota: Elaboración propia de Lao y Takakuwa (2016)

Tabla 5. Confiabilidad del instrumento de la variable Morosidad de pagos

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,920	12

Nota. Elaboración propia por la SPSS 25

En la tabla 5, como resultado, al determinar la fiabilidad del instrumento de la “Morosidad de pagos”, se halló un coeficiente de 0,920 afirmando que el instrumento tiene una Muy alta confiabilidad.

Tabla 6. Confiabilidad del instrumento de la variable Colocación de créditos

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,772	12

Nota. Elaboración propia por la SPSS 25

En la tabla 6, como resultado, al determinar la fiabilidad del instrumento de la “Colocación de créditos”, se halló un coeficiente de 0,772 afirmando que el instrumento tiene una Muy alta confiabilidad.

3.5. Procedimientos

En el estudio, se inicia con la determinación de la muestra sujeta a criterios de selección de manera específica, se elaboró los instrumentos de investigación que son el cuestionario, los cuales fueron sometidos a la correspondiente validación y confiabilidad. Para el desarrollo del estudio, se procedió a aplicar los instrumentos en las unidades de estudio correspondientes para terminar de procesar la información obtenida y dar paso a los resultados.

3.6. Método de análisis de datos

Análisis de datos: Para el análisis y proceso de datos se recurrirá a solicitar la información a través del instrumento del cuestionario, para luego procesar los datos en el software estadístico SPSS.

Elección de técnicas de instrumentos: Con el fin de obtener la percepción de los administrativos, se realizó un cuestionario al personal administrativo.

Selección de población y muestra: Para obtener la información oportuna se trabajó con el personal de la entidad financiera.

3.7. Aspectos éticos

Durante la ejecución del proyecto, se tomaron ciertos criterios éticos más representativos: confidencialidad y originalidad en su desarrollo porque se obtendrá la información de diferentes fuentes y autores los cuales serán citados de acuerdo a las normas APA como se observará en las referencias (Hidalgo, 2021).

Confidencialidad: Se protegerá la información obtenida netamente para fines de la investigación, asimismo, no se divulgarán para otro propósito, sino

competente al cumplimiento de los objetivos de estudio los cuales serán brindados por el área administrativa por medio de los instrumentos.

Originalidad: El presente estudio es propio del autor, puesto que no se ha realizado una investigación similar o igual en la entidad financiera; puesto que la investigación será novedosa y estará sujeta a un problema de estudio, obteniendo resultados propios del investigador

IV. RESULTADOS

4.1. Prueba de normalidad

Tabla 7. Prueba de Normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Morosidad de pagos	,923	24	,068
Colocación de créditos	,873	24	,006

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 7, se presenta la Prueba de Normalidad, el cual se utilizó Shapiro - Wilk, por ser la muestra de 24 colaboradores del área de gestión de créditos del Banco de crédito de Juliaca. Se encontró en sus variables, morosidad de pagos y colocación de créditos, un ajuste a la distribución No Normal ($p < 0.05$). Por ende, se utilizó el Coeficiente de correlación Rho – Spearman, para contrastar las hipótesis.

4.2. Resultados descriptivos

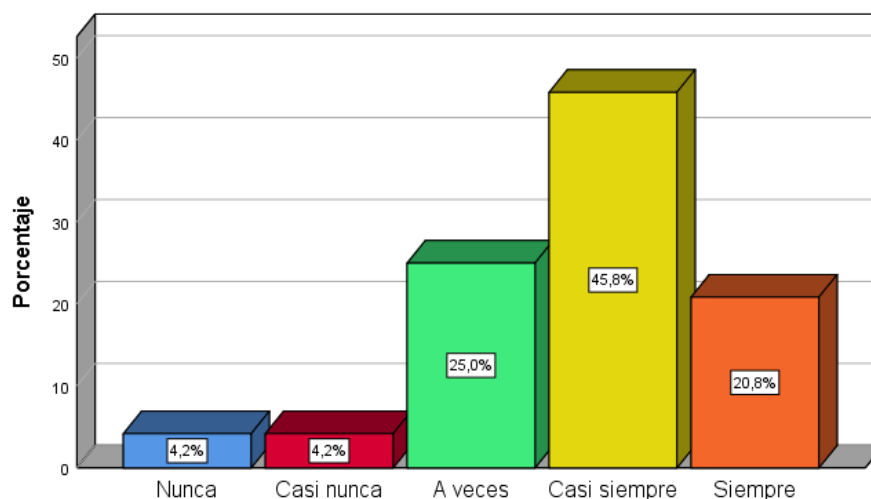
4.2.1. Variable: Morosidad de pagos

Tabla 8. Morosidad de pagos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	4,2	4,2	4,2
Casi nunca	1	4,2	4,2	8,3
A veces	6	25,0	25,0	33,3
Casi siempre	11	45,8	45,8	79,2
Siempre	5	20,8	20,8	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado mediante el programa SPSS versión 25.

Gráfico 1. Morosidad de pagos



Fuente: Elaborado mediante el programa SPSS versión 25.

En el gráfico 1, se analiza las respuestas de los 24 colaboradores de la empresa. El cual el 20,8% manifiesta que siempre se da la morosidad de pagos en la empresa, el 45,8% casi siempre, el 25% a veces, el 4,2% casi nunca, y el 4,2% nunca.

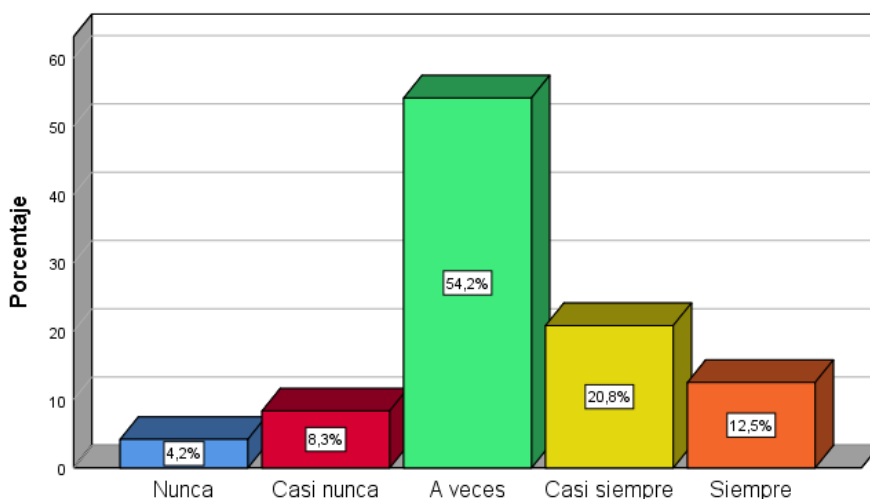
Dimensión Gestión de riesgos

Tabla 9. Gestión de riesgos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	4,2	4,2	4,2
Casi nunca	2	8,3	8,3	12,5
A veces	13	54,2	54,2	66,7
Casi siempre	5	20,8	20,8	87,5
Siempre	3	12,5	12,5	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado mediante el programa SPSS versión 25.

Gráfico 2. Gestión de riesgos



Fuente: Elaborado mediante el programa SPSS versión 25.

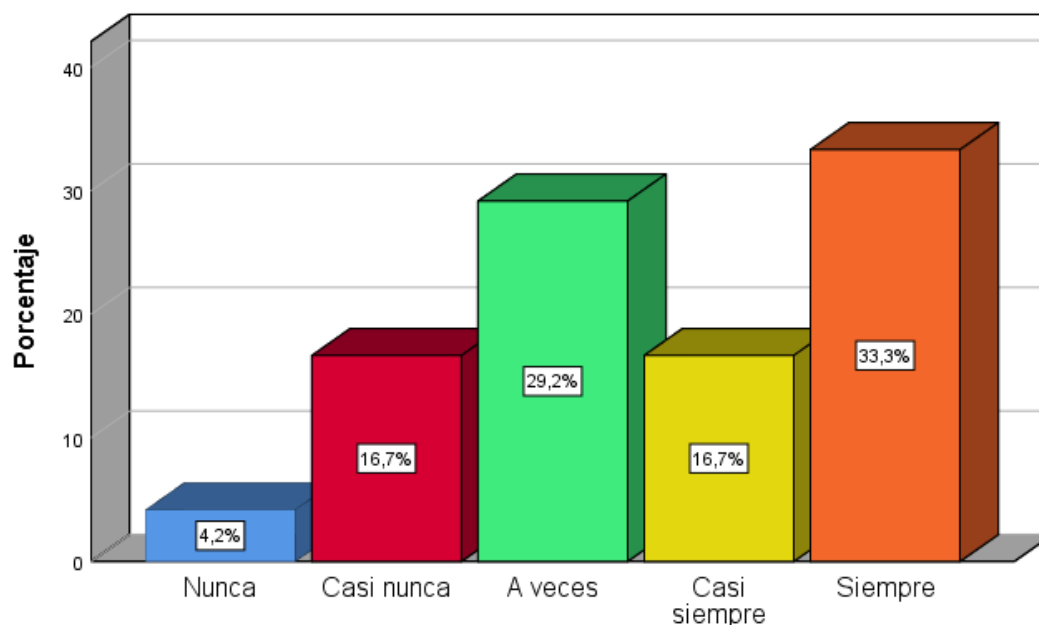
En el gráfico 2, se analiza que el 12,5% manifiesta que siempre se da la gestión de riesgos, el 20,8% casi siempre, el 54,2% a veces, el 8,3% casi nunca, y el 4,2% nunca.

Tabla 10. Sus superiores les brindan apoyo para la recuperación de créditos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	4,2	4,2	4,2
Casi nunca	4	16,7	16,7	20,8
A veces	7	29,2	29,2	50,0
Casi siempre	4	16,7	16,7	66,7
Siempre	8	33,3	33,3	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado mediante el programa SPSS versión 25.

Gráfico 3. *Sus superiores les brindan apoyo para la recuperación de créditos*



Fuente: Elaborado mediante el programa SPSS versión 25.

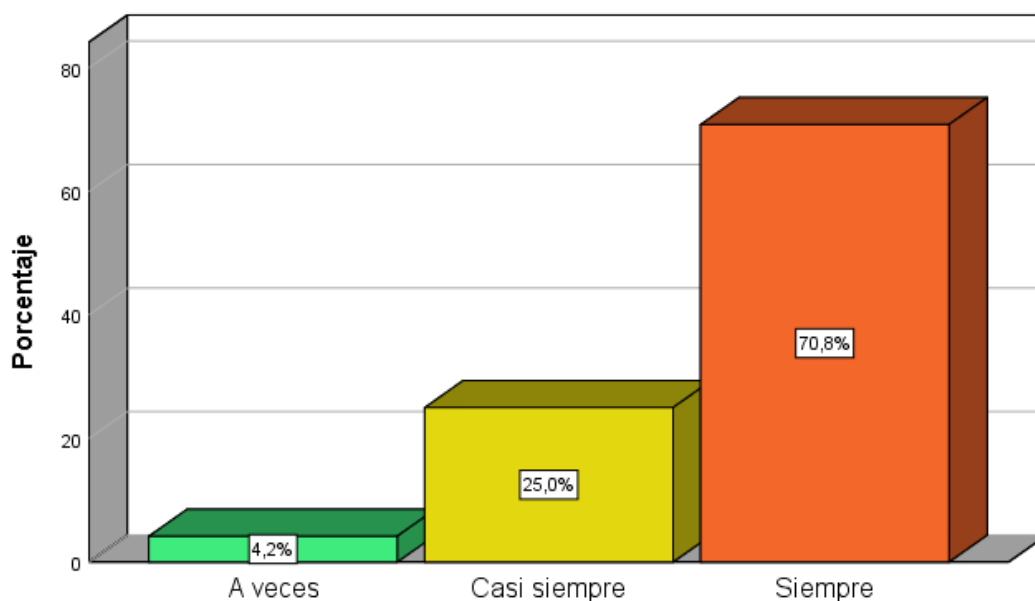
En el gráfico 3, se ha identificado que el 4,2% nunca han recibido apoyo por parte de sus superiores para la recuperación de créditos; el 16,7% casi nunca; el 29,2% a veces; el 16,7% casi siempre y el 33,3% siempre.

Tabla 11. *Las políticas crediticias influyen en el cliente para la obtención de un crédito.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Casi nunca	0	0	0	0
A veces	1	4,2	4,2	4,2
Casi siempre	6	25,0	25,0	29,2
Siempre	17	70,8	70,8	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado mediante el programa SPSS versión 25.

Gráfico 4. Las políticas crediticias influyen en el cliente para la obtención de un crédito.



Fuente: Elaborado mediante el programa SPSS versión 25.

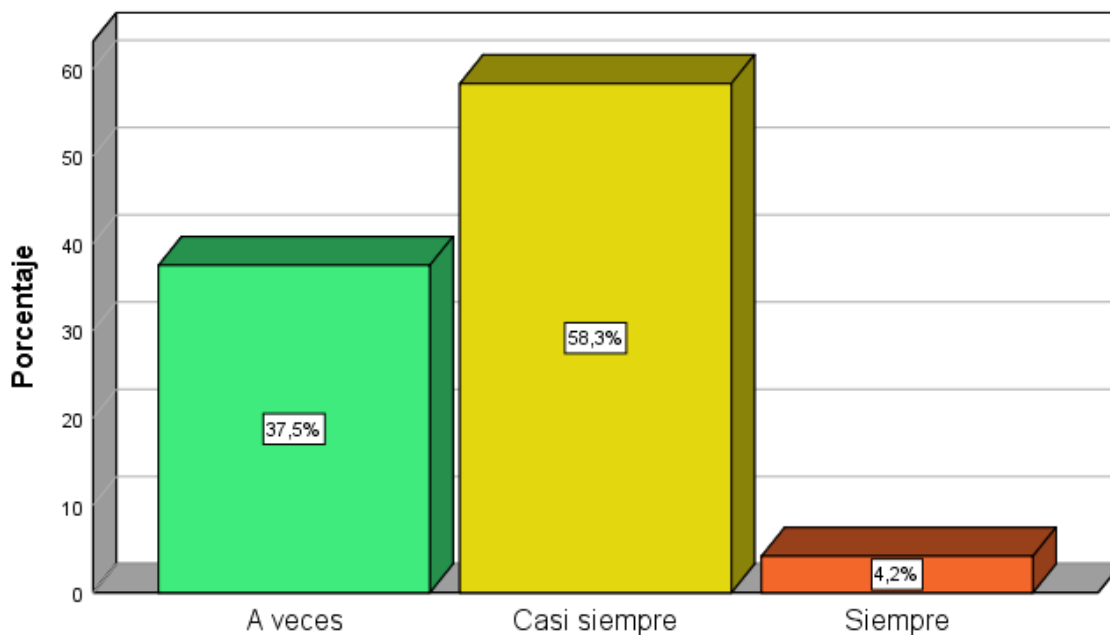
En el gráfico 4, se ha identificado que el 4,2% a veces de los que respondieron la encuesta creen que las políticas crediticias influyen en el cliente para la obtención de un crédito; el 25,0% casi siempre y el 70,8% siempre.

Tabla 12. Se cumple con la recuperación de crédito cuando se le brinda facilidad de pago a los clientes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Casi nunca	0	0	0	0
A veces	9	37,5	37,5	37,5
Casi siempre	14	58,3	58,3	95,8
Siempre	1	4,2	4,2	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado mediante el programa SPSS versión 25.

Gráfico 5. Se cumple con la recuperación de crédito cuando se le brinda facilidad de pago a los clientes.



Fuente: Elaborado mediante el programa SPSS versión 25.

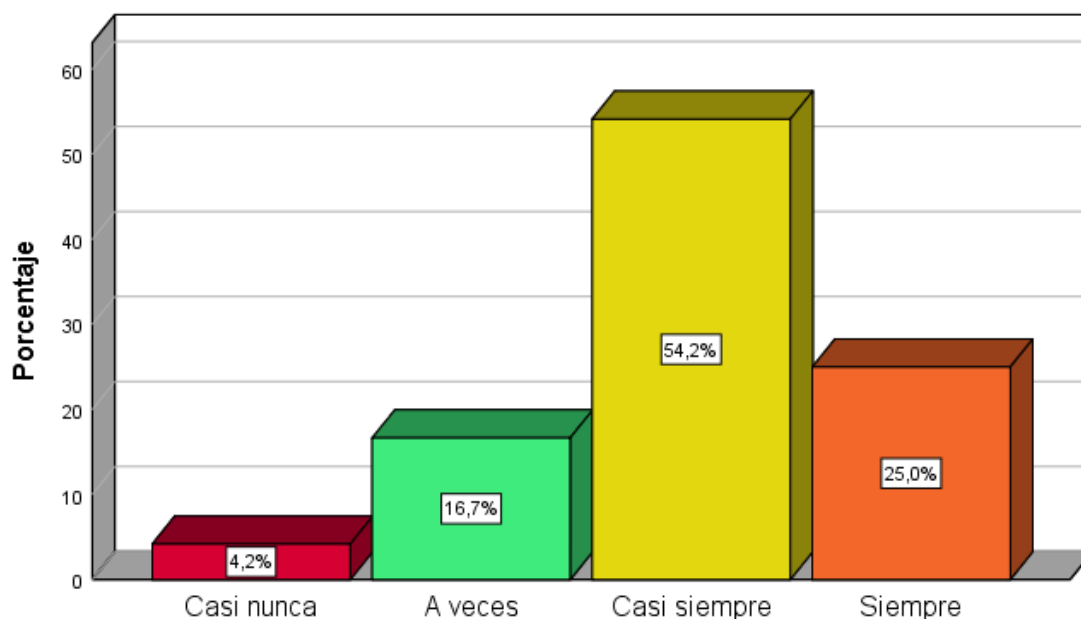
En el gráfico 5, se ha identificado que el 37,5% considera que a veces se cumple con la recuperación de crédito cuando se le brinda facilidad de pago a los clientes; mientras que el 58,3% casi siempre y el 4,2% siempre.

Tabla 13. Se le brinda apoyo a los colaboradores para que puedan gestionar cobranza.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Casi nunca	1	4,2	4,2	4,2
A veces	4	16,7	16,7	20,8
Casi siempre	13	54,2	54,2	75,0
Siempre	6	25,0	25,0	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado mediante el programa SPSS versión 25.

Gráfico 6. Se le brinda apoyo a los colaboradores para que puedan gestionar cobranza.



Fuente: Elaborado mediante el programa SPSS versión 25.

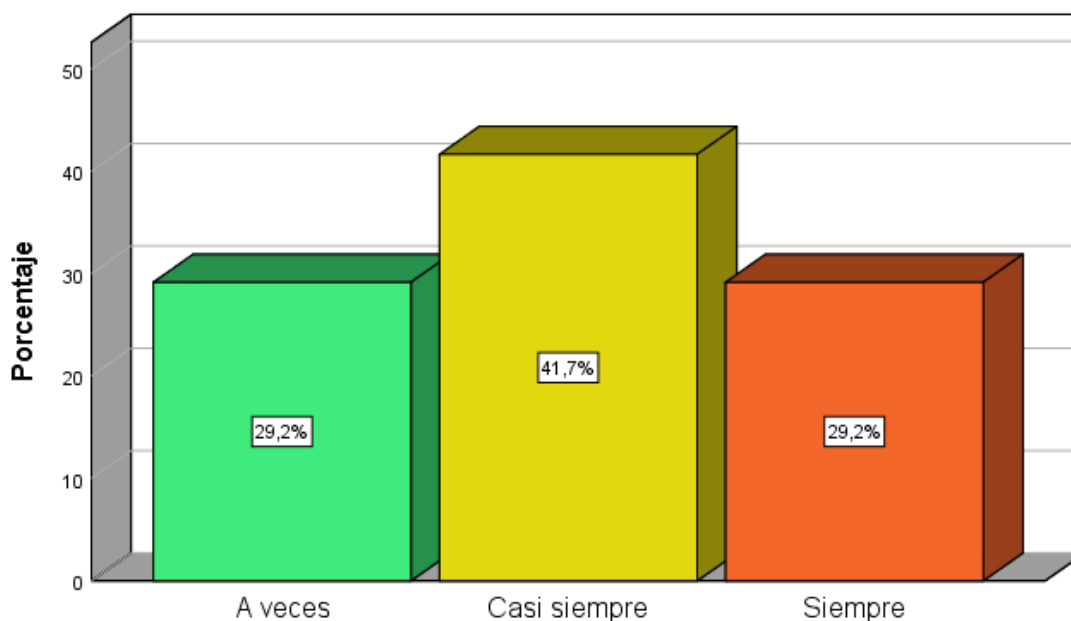
En el gráfico 6, se ha identificado que el 4,2% considera que casi nunca se le brinda apoyo a los colaboradores para que puedan gestionar cobranza; mientras que el 16,3% a veces; el 54,2% casi siempre y el 25% siempre.

Tabla 14. Los recursos que utilizan se basan en estrategias de cobranza.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Casi nunca	0	0	0	0
A veces	7	29,2	29,2	29,2
Casi siempre	10	41,7	41,7	70,8
Siempre	7	29,2	29,2	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado mediante el programa SPSS versión 25.

Gráfico 7. Los recursos que utilizan se basan en estrategias de cobranza.



Fuente: Elaborado mediante el programa SPSS versión 25.

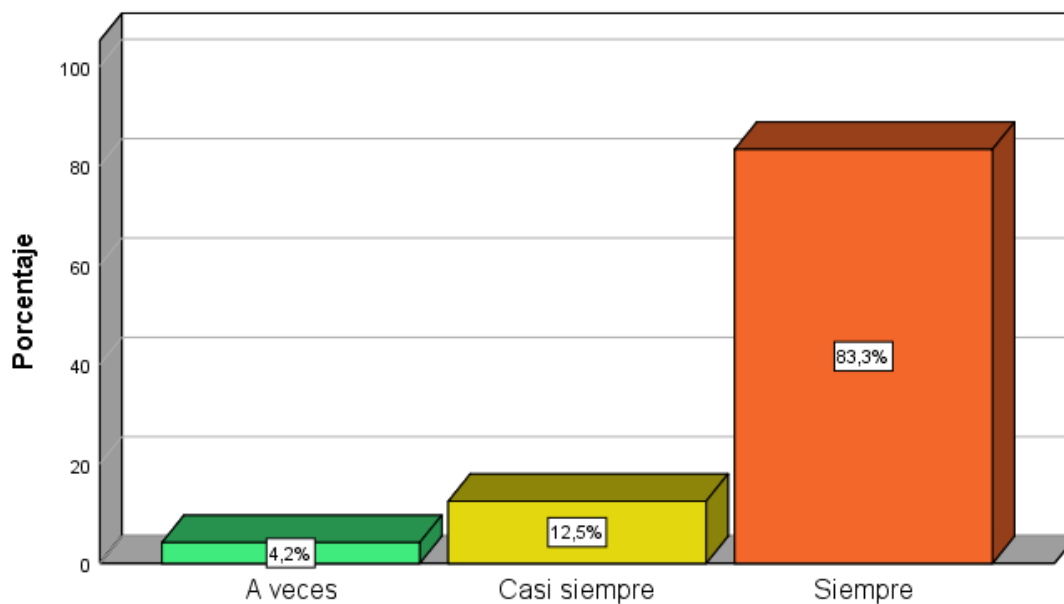
En el gráfico 7, se ha identificado que el 29,2% considera que a veces los recursos que utilizan se basan en estrategias de cobranza; mientras que el 41,7% casi siempre; el 29,2% siempre.

Tabla 15. Existe presión constante por parte de su superior para la colocación de créditos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Casi nunca	0	0	0	0
A veces	1	4,2	4,2	4,2
Casi siempre	3	12,5	12,5	16,7
Siempre	20	83,3	83,3	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado mediante el programa SPSS versión 25.

Gráfico 8. *Existe presión constante por parte de su superior para la colocación de créditos.*



Fuente: Elaborado mediante el programa SPSS versión 25.

En el gráfico 8, se ha identificado que el 4,2% considera que a veces existe presión constante por parte de su superior para la colocación de créditos; mientras que el 12,5% casi siempre; y el 83,3% siempre.

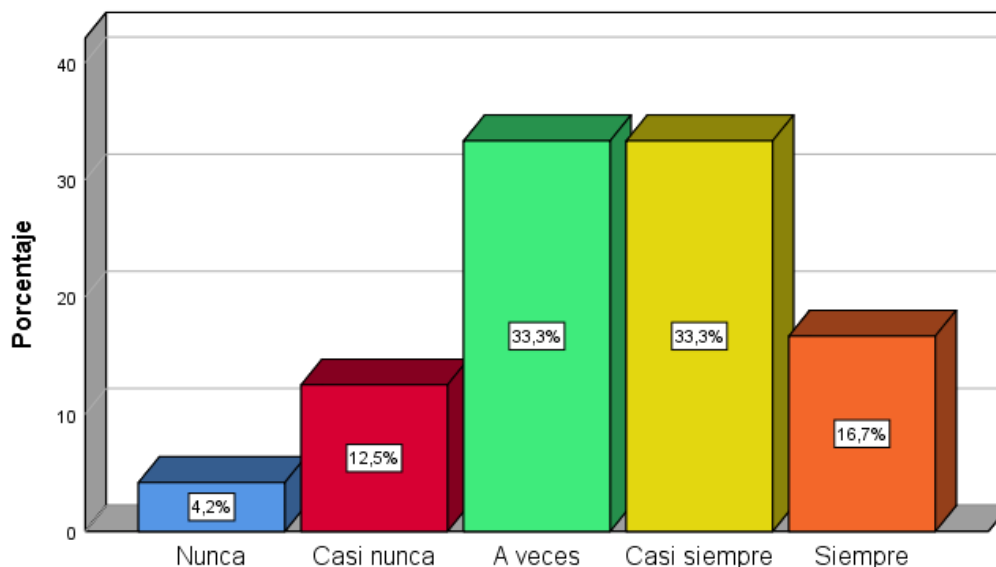
Dimensión Índice de morosidad

Tabla 16. *Índice de morosidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	4,2	4,2	4,2
Casi nunca	3	12,5	12,5	16,7
A veces	8	33,3	33,3	50,0
Casi siempre	8	33,3	33,3	83,3
Siempre	4	16,7	16,7	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado mediante el programa SPSS versión 25.

Gráfico 9. Índice de morosidad



Fuente: Elaborado mediante el programa SPSS versión 25.

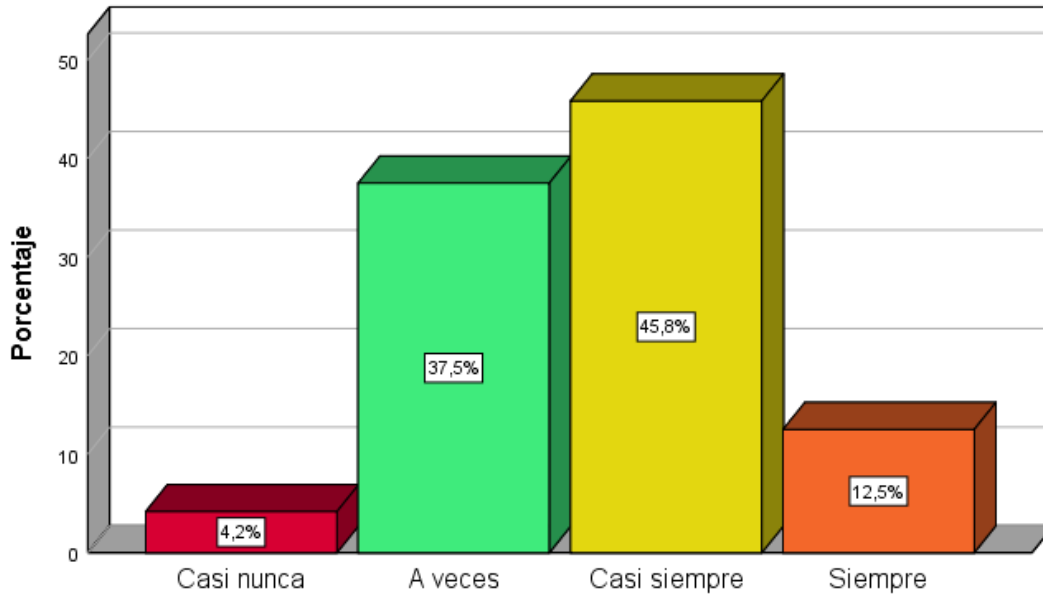
En el gráfico 9, se analiza las respuestas de los 24 colaboradores. El cual el 16,7% manifiesta que en la empresa siempre existe un índice de morosidad, el 33,3% casi siempre, al igual que aquellos que lo consideraron como a veces, el 12,5% casi nunca, y el 4,2% nunca.

Tabla 17. Considera que existe un gran índice de créditos vencidos durante el periodo 2020.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Casi nunca	1	4,2	4,2	4,2
A veces	9	37,5	37,5	41,7
Casi siempre	11	45,8	45,8	87,5
Siempre	3	12,5	12,5	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado mediante el programa SPSS versión 25.

Gráfico 10. Considera que existe un gran índice de créditos vencidos durante el periodo 2020.



Fuente: Elaborado mediante el programa SPSS versión 25.

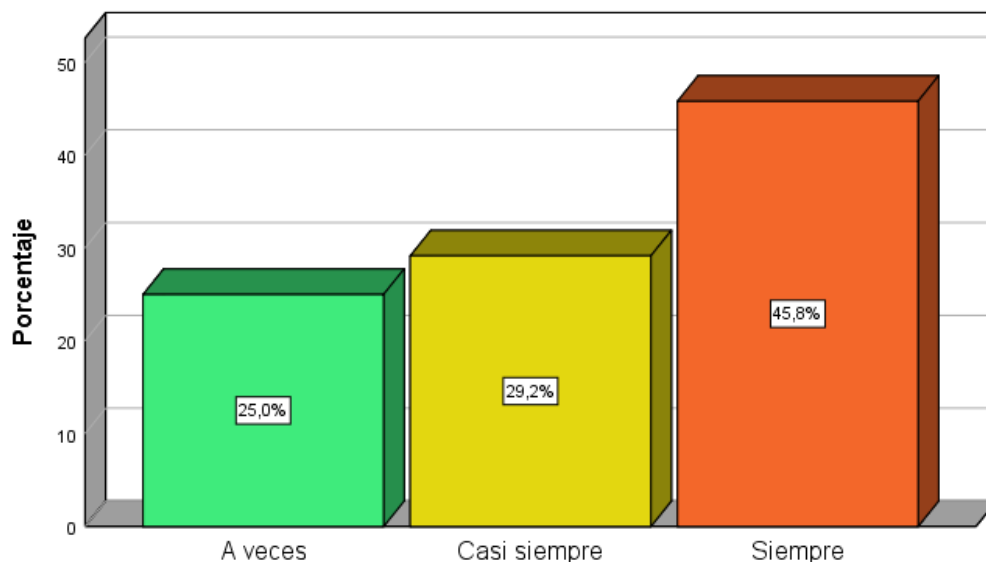
En el gráfico 10, se ha identificado que el 4,2% casi nunca consideran que existe un gran índice de créditos vencidos durante el periodo 2020.; mientras que el 37,5% a veces; el 45,8% casi siempre y el 12,5% siempre.

Tabla 18. Se evalúa periódicamente la totalidad de la cartera de créditos en cada periodo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Casi nunca	0	0	0	0
A veces	6	25,0	25,0	25,0
Casi siempre	7	29,2	29,2	54,2
Siempre	11	45,8	45,8	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado mediante el programa SPSS versión 25.

Gráfico 11. Se evalúa periódicamente la totalidad de la cartera de créditos en cada periodo.



Fuente: Elaborado mediante el programa SPSS versión 25.

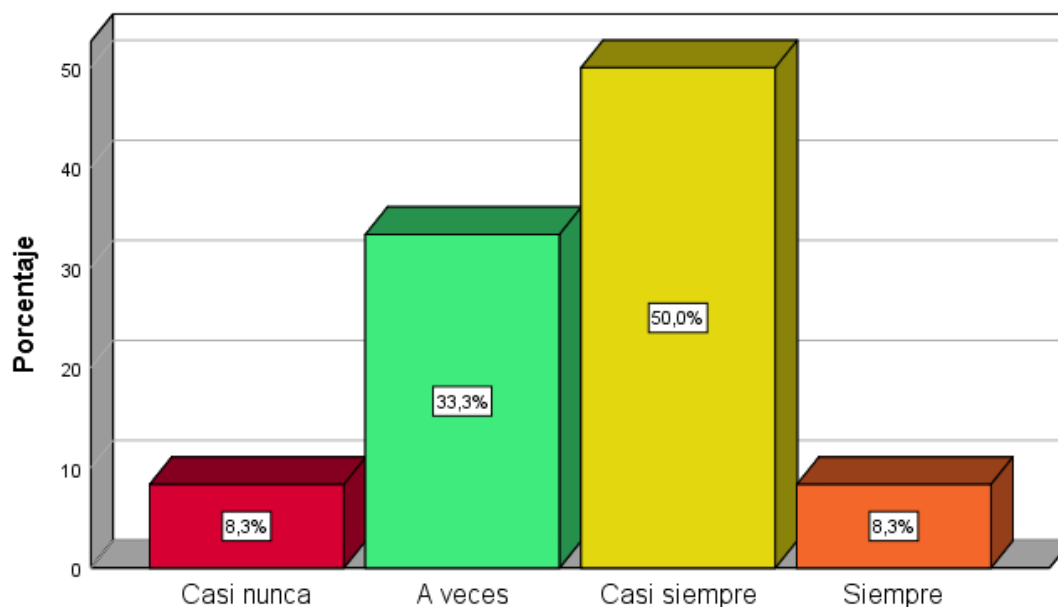
En el gráfico 11, se ha identificado que el 25% mencionan que a veces se evalúa periódicamente la totalidad de la cartera de créditos en cada periodo; el 29% casi siempre y el 45,8% siempre.

Tabla 19. Considera que se cuenta con una buena gestión de cobranzas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Casi nunca	2	8,3	8,3	8,3
A veces	8	33,3	33,3	41,7
Casi siempre	12	50,0	50,0	91,7
Siempre	2	8,3	8,3	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado mediante el programa SPSS versión 25.

Gráfico 12. Considera que se cuenta con una buena gestión de cobranzas.



Fuente: Elaborado mediante el programa SPSS versión 25.

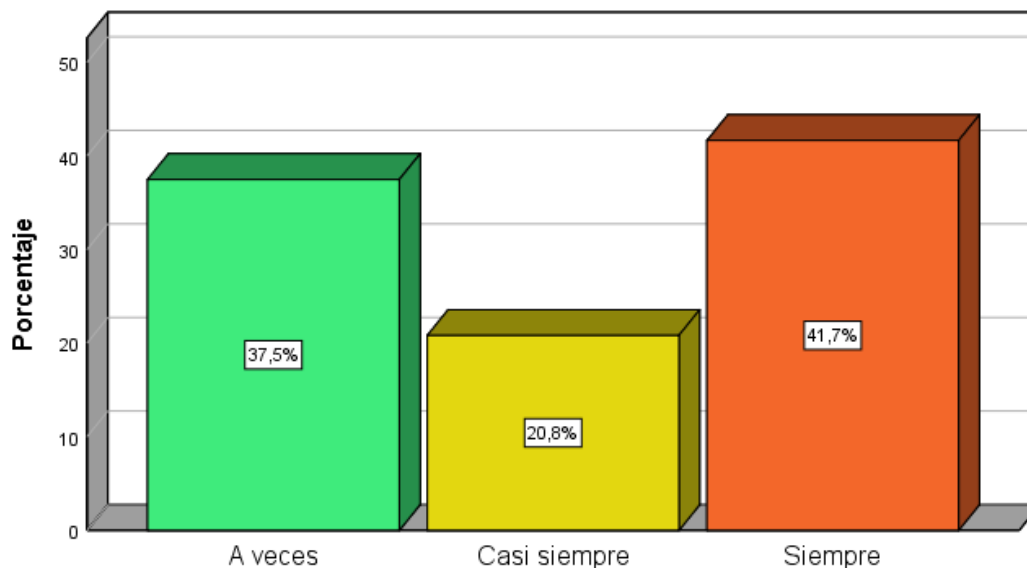
En el gráfico 12, se ha identificado que el 8,3% casi nunca consideran que se cuenta con una buena gestión de cobranzas; mientras que el 33,3% mencionan que a veces; el 50% casi siempre y el 8,3% siempre.

Tabla 20. Se comunica con los clientes que tienen un índice de morosidad de 15 días para la reprogramación de las cuotas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Casi nunca	0	0	0	0
A veces	9	37,5	37,5	37,5
Casi siempre	5	20,8	20,8	58,3
Siempre	10	41,7	41,7	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado mediante el programa SPSS versión 25.

Gráfico 13. Se comunica con los clientes que tienen un índice de morosidad de 15 días para la reprogramación de las cuotas.



Fuente: Elaborado mediante el programa SPSS versión 25.

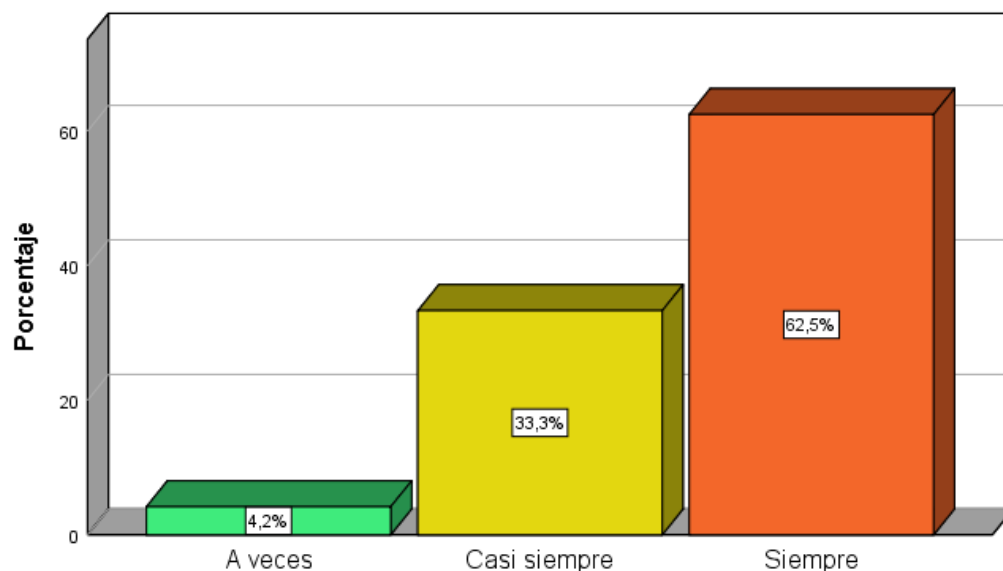
En el gráfico 13, se ha identificado que el 37,5% consideran que a veces se comunica con los clientes que tienen un índice de morosidad de 15 días para la reprogramación de las cuotas; mientras que el 20,8% mencionan que casi siempre; y el 41,7% siempre.

Tabla 21. A los clientes que tienen 30 días de morosidad de pagos se le hace seguimiento constante.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Casi nunca	0	0	0	0
A veces	1	4,2	4,2	4,2
Casi siempre	8	33,3	33,3	37,5
Siempre	15	62,5	62,5	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado mediante el programa SPSS versión 25.

Gráfico 14. A los clientes que tienen 30 días de morosidad de pagos se le hace seguimiento constante.



Fuente: Elaborado mediante el programa SPSS versión 25.

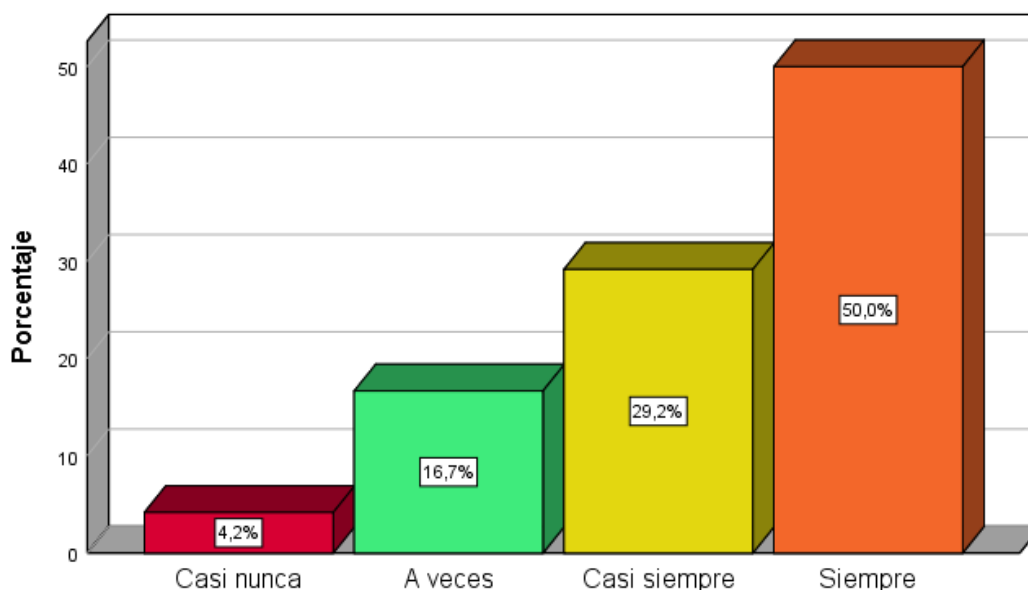
En el gráfico 14, se ha identificado que el 4,2% consideran que a veces a los clientes que tienen 30 días de morosidad de pagos se le hace seguimiento constante.; mientras que el 33,3% mencionan que casi siempre; y el 62,5% siempre.

Tabla 22. A los clientes que tiene 60 días de morosidad de pago, se le manda una carta notarial.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Casi nunca	1	4,2	4,2	4,2
A veces	4	16,7	16,7	20,8
Casi siempre	7	29,2	29,2	50,0
Siempre	12	50,0	50,0	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado mediante el programa SPSS versión 25.

Gráfico 15. A los clientes que tiene 60 días de morosidad de pago, se le manda una carta notarial.



Fuente: Elaborado mediante el programa SPSS versión 25.

En el gráfico 15, se ha identificado que el 4,2% consideran que casi nunca a los clientes que tiene 60 días de morosidad de pago, se le manda una carta notarial; 16,7% a veces; mientras que el 29,2% mencionan que casi siempre; y el 50% siempre.

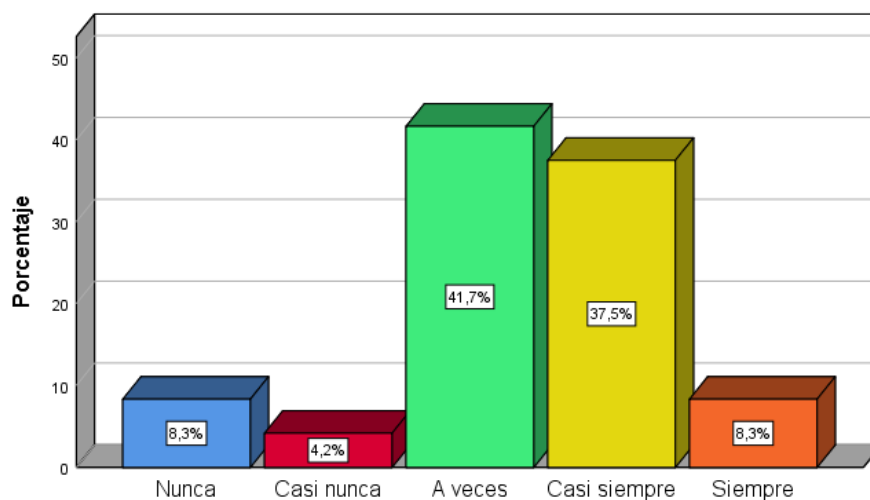
4.2.2. Variable: Colocación de créditos

Tabla 23. Colocación de créditos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	8,3	8,3	8,3
Casi nunca	1	4,2	4,2	12,5
A veces	10	41,7	41,7	54,2
Casi siempre	9	37,5	37,5	91,7
Siempre	2	8,3	8,3	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado mediante el programa SPSS versión 25.

Gráfico 16. Colocación de créditos



Fuente: Elaborado mediante el programa SPSS versión 25.

En el gráfico 16, En cuanto a la variable Colocación de créditos, el 8,3% manifiesta que se da siempre, el 37,5% siempre, 41,7% a veces, el 4,2% casi nunca y el 8,3% nunca.

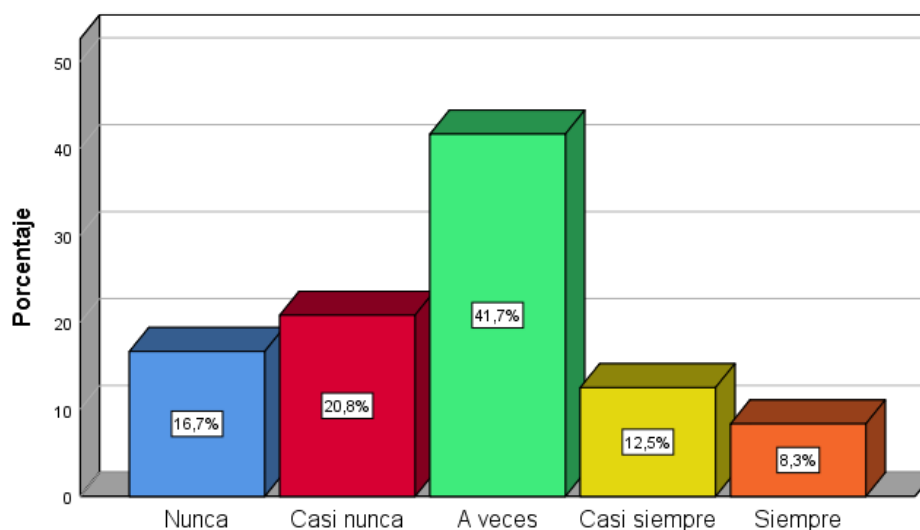
Dimensión Condiciones del solicitante

Tabla 24. Condiciones del solicitante

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	16,7	16,7	16,7
Casi nunca	5	20,8	20,8	37,5
A veces	10	41,7	41,7	79,2
Casi siempre	3	12,5	12,5	91,7
Siempre	2	8,3	8,3	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado mediante el programa SPSS versión 25.

Gráfico 17. Condiciones del solicitante



Fuente: Elaborado mediante el programa SPSS versión 25.

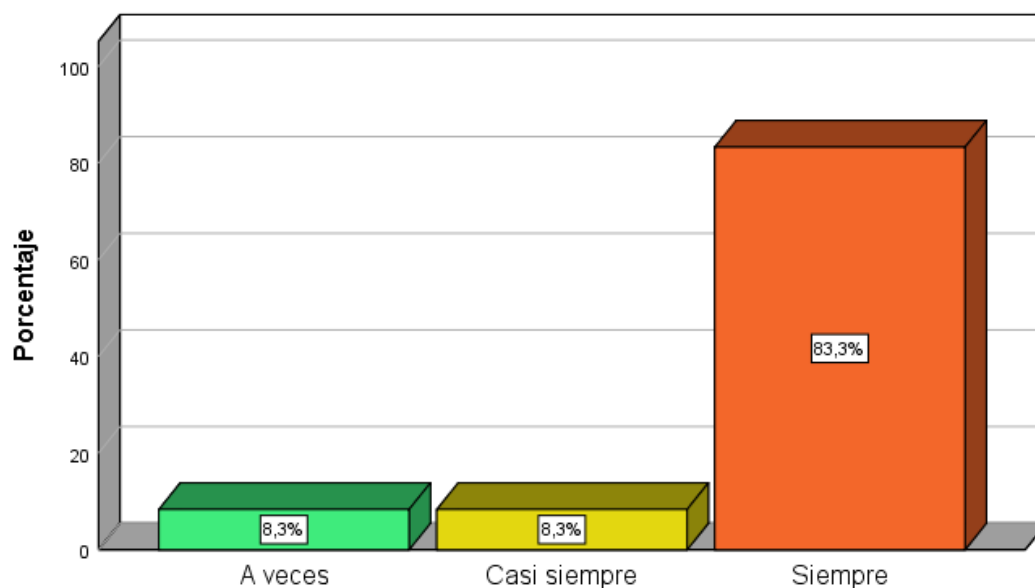
En el gráfico 17, En cuanto a la dimensión de las condiciones del solicitante para la otorgación de créditos, el 8,3% manifiesta que se da siempre, el 12,5% siempre, 41,7% a veces, el 20,8% casi nunca y el 16,7% nunca.

Tabla 25. Se le realiza una evaluación rigurosa al cliente sobre su capacidad de endeudamiento.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Casi nunca	0	0	0	0
A veces	2	8,3	8,3	8,3
Casi siempre	2	8,3	8,3	16,7
Siempre	20	83,3	83,3	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado mediante el programa SPSS versión 25.

Gráfico 18. Se le realiza una evaluación rigurosa al cliente sobre su capacidad de endeudamiento.



Fuente: Elaborado mediante el programa SPSS versión 25.

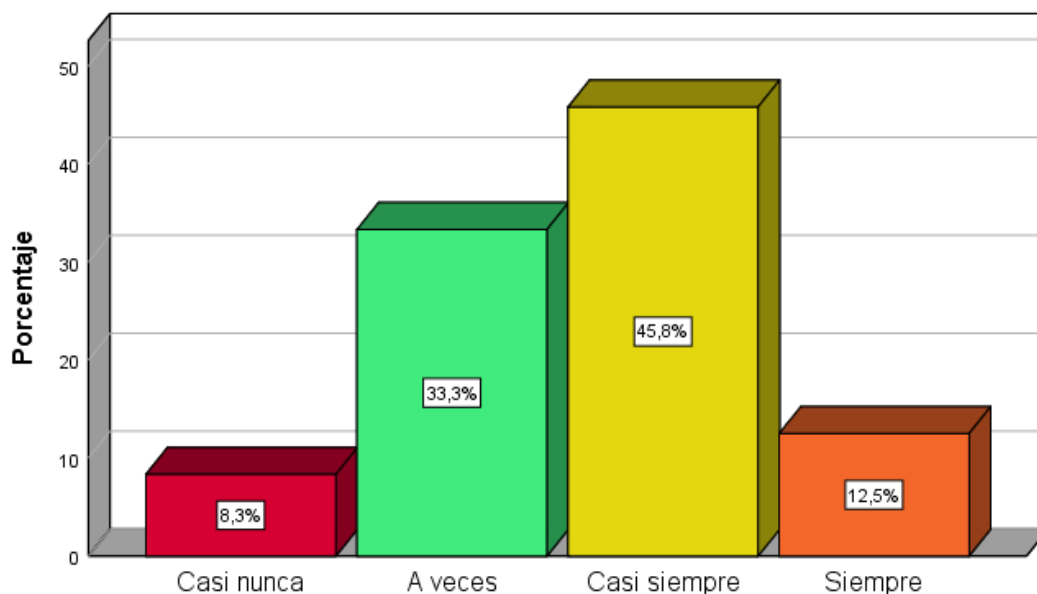
En el gráfico 18, se ha identificado que el 8,3% consideran que a veces se le realiza una evaluación rigurosa al cliente sobre su capacidad de endeudamiento; mientras que el 8,3% mencionan que casi siempre; y el 83,3% siempre.

Tabla 26. El cliente en que frecuencia lleva sus documentos en orden para solicitar un crédito.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Casi nunca	2	8,3	8,3	8,3
A veces	8	33,3	33,3	41,7
Casi siempre	11	45,8	45,8	87,5
Siempre	3	12,5	12,5	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado mediante el programa SPSS versión 25.

Gráfico 19. El cliente en que frecuencia lleva sus documentos en orden para solicitar un crédito.



Fuente: Elaborado mediante el programa SPSS versión 25.

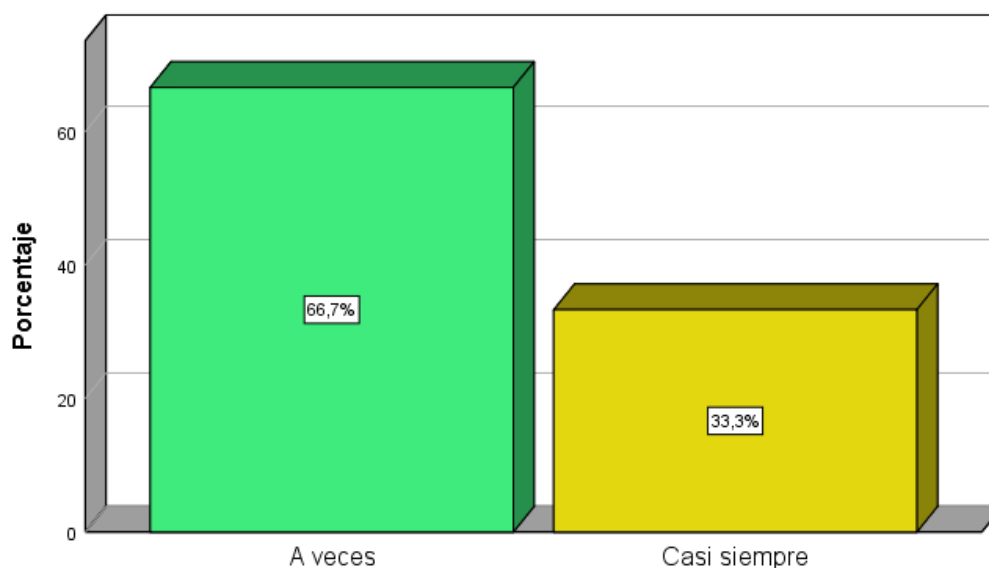
En el gráfico 19, se ha identificado que el 8,3% consideran que casi nunca el cliente en que frecuencia lleva sus documentos en orden para solicitar un crédito; mientras que el 33,3% a veces; el 45,8% mencionan que casi siempre; y el 12,5% siempre.

Tabla 27. Con que frecuencia se le pide garantías crediticias al cliente.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Casi nunca	0	0	0	0
A veces	16	66,7	66,7	66,7
Casi siempre	8	33,3	33,3	100,0
Siempre	0	0	0	0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado mediante el programa SPSS versión 25.

Gráfico 20. Con que frecuencia se le pide garantías crediticias al cliente.



Fuente: Elaborado mediante el programa SPSS versión 25.

En el gráfico 20, se ha identificado que el 66,7% consideran que a veces se le pide garantías crediticias al cliente; mientras que el 33,3% casi siempre.

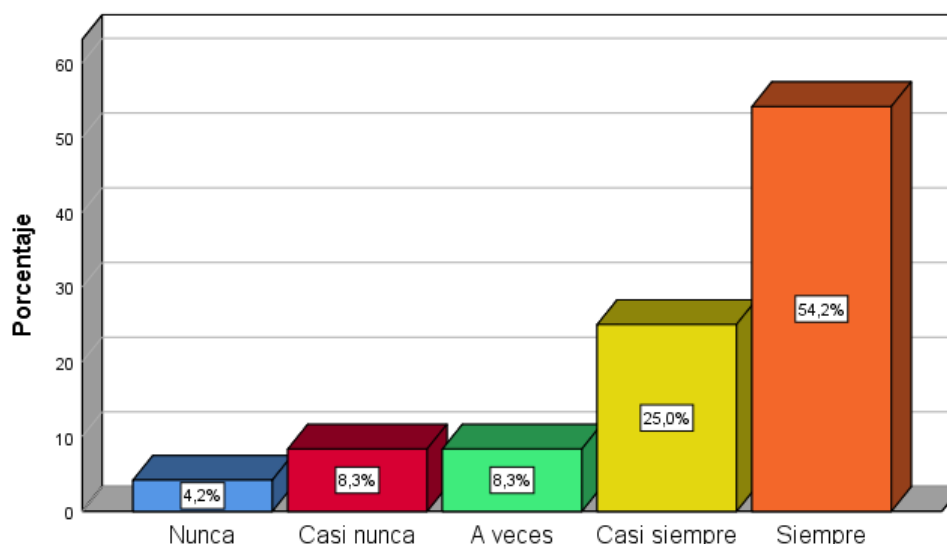
Dimensión Condiciones del crédito

Tabla 28. Condiciones del crédito

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	1	4,2	4,2	4,2
Media	4	16,7	16,7	20,8
Alta	19	79,2	79,2	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado mediante el programa SPSS versión 25.

Gráfico 21. Condiciones del crédito



Fuente: Elaborado mediante el programa SPSS versión 25.

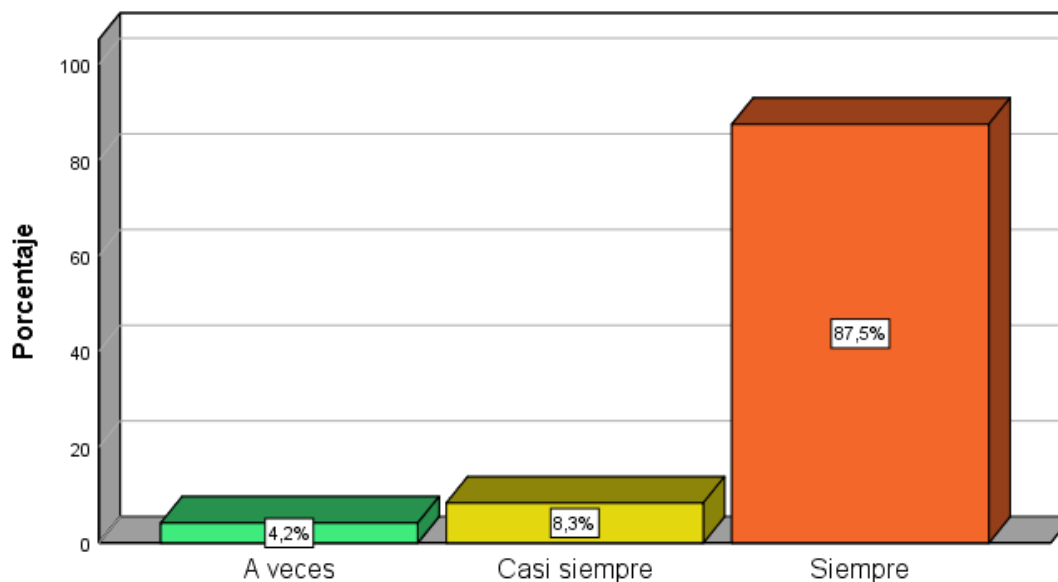
En el gráfico 21, En cuanto a la dimensión de las condiciones del crédito para la otorgación de créditos, el 54,2% manifiesta que se da siempre, el 25% siempre, 8.3% a veces, el 8,3% casi nunca y el 4,2% nunca.

Tabla 29. Se le brinda al cliente algún documento donde esté especificado la tasa de interés u otros detalles referentes al crédito.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Casi nunca	0	0	0	0
A veces	1	4,2	4,2	4,2
Casi siempre	2	8,3	8,3	12,5
Siempre	21	87,5	87,5	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado mediante el programa SPSS versión 25.

Gráfico 22. *Se le brinda al cliente algún documento donde esté especificado la tasa de interés u otros detalles referentes al crédito.*



Fuente: Elaborado mediante el programa SPSS versión 25.

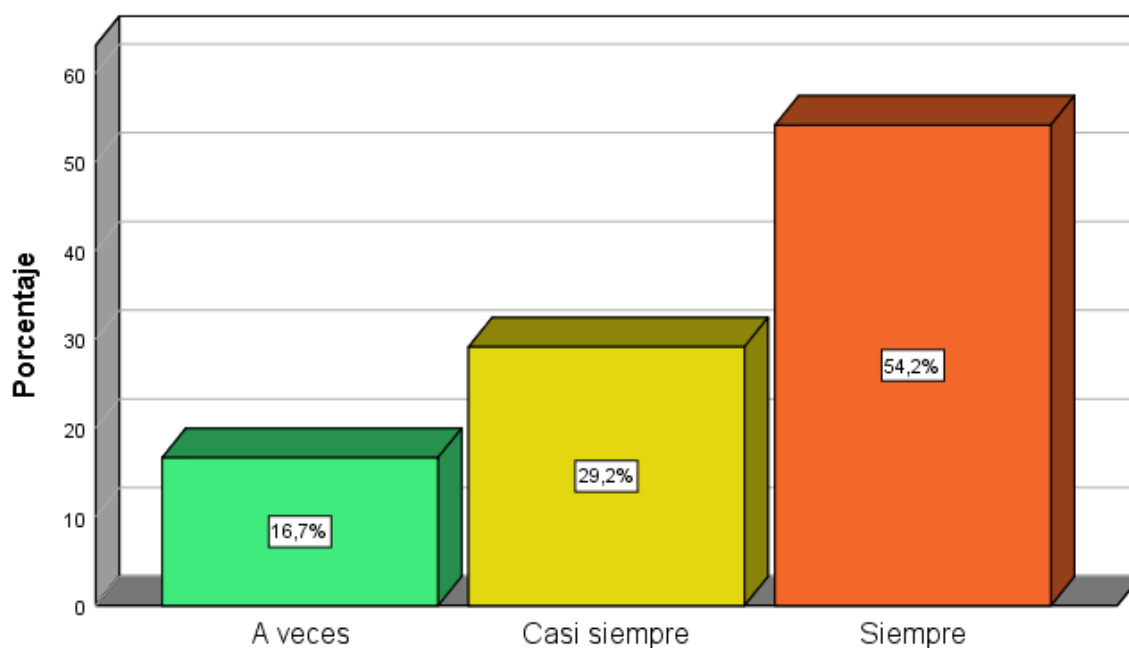
En el gráfico 22, se ha identificado que el 4,2% consideran que a veces se le brinda al cliente algún documento donde esté especificado la tasa de interés u otros detalles referentes al crédito.; mientras que el 8,3% mencionan que casi siempre; y el 87,5% siempre.

Tabla 30. *Se le otorga al cliente un plazo de crédito considerable.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Casi nunca	0	0	0	0
A veces	4	16,7	16,7	16,7
Casi siempre	7	29,2	29,2	45,8
Siempre	13	54,2	54,2	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado mediante el programa SPSS versión 25.

Gráfico 23. *Se le otorga al cliente un plazo de crédito considerable.*



Fuente: Elaborado mediante el programa SPSS versión 25.

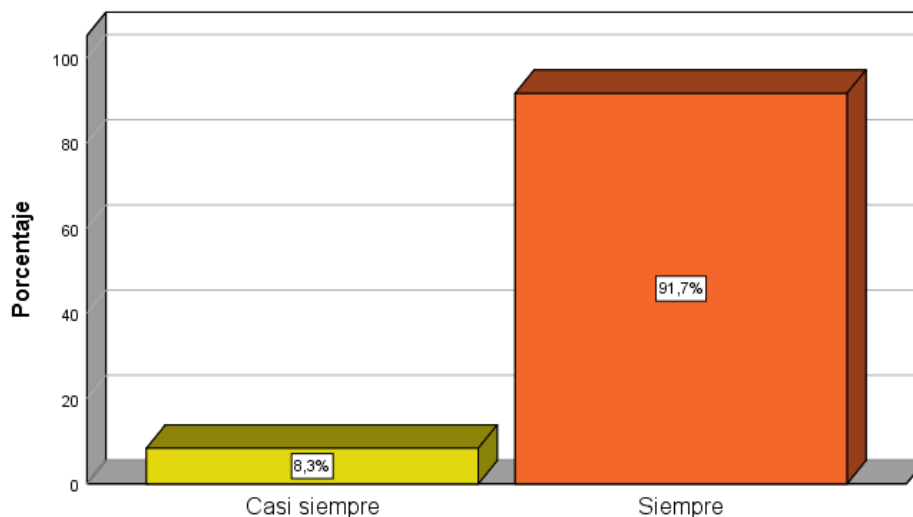
En el gráfico 23, se ha identificado que el 16,7% consideran que a veces se le otorga al cliente un plazo de crédito considerable; mientras que el 29,2% mencionan que casi siempre; y el 54,2% siempre.

Tabla 31. *Se tiene en cuenta los ingresos del cliente para poder brindarle un crédito.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Casi nunca	0	0	0	0
A veces	0	0	0	0
Casi siempre	2	8,3	8,3	8,3
Siempre	22	91,7	91,7	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado mediante el programa SPSS versión 25.

Gráfico 24. Se tiene en cuenta los ingresos del cliente para poder brindarle un crédito.



Fuente: Elaborado mediante el programa SPSS versión 25.

En el gráfico 24, se ha identificado que el 8,3% consideran que casi siempre se tiene en cuenta los ingresos del cliente para poder brindarle un crédito; mientras que el 91,7% siempre.

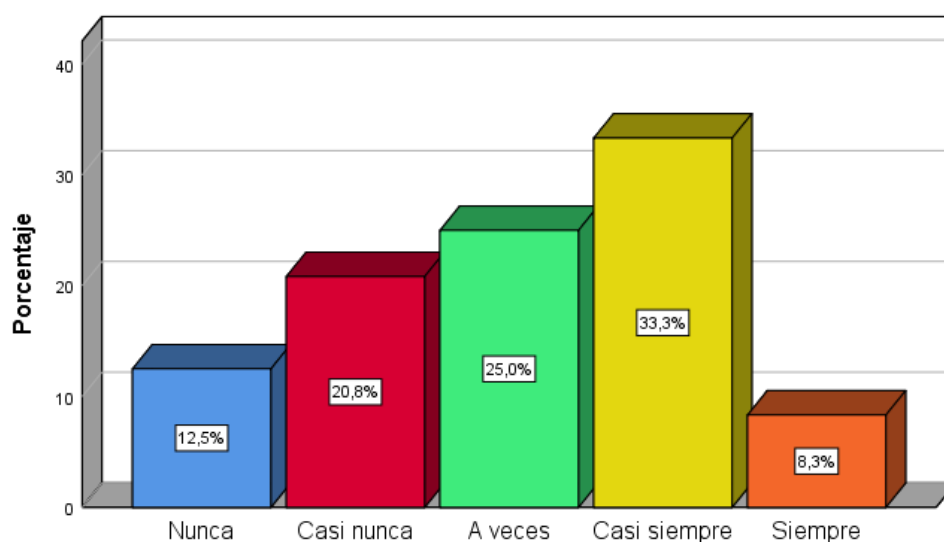
Dimensión Evaluación del crédito

Tabla 32. Evaluación del crédito

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	12,5	12,5	12,5
Casi nunca	5	20,8	20,8	33,3
A veces	6	25,0	25,0	58,3
Casi siempre	8	33,3	33,3	91,7
Siempre	2	8,3	8,3	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado mediante el programa SPSS versión 25.

Gráfico 25. Evaluación del crédito



Fuente: Elaborado mediante el programa SPSS versión 25.

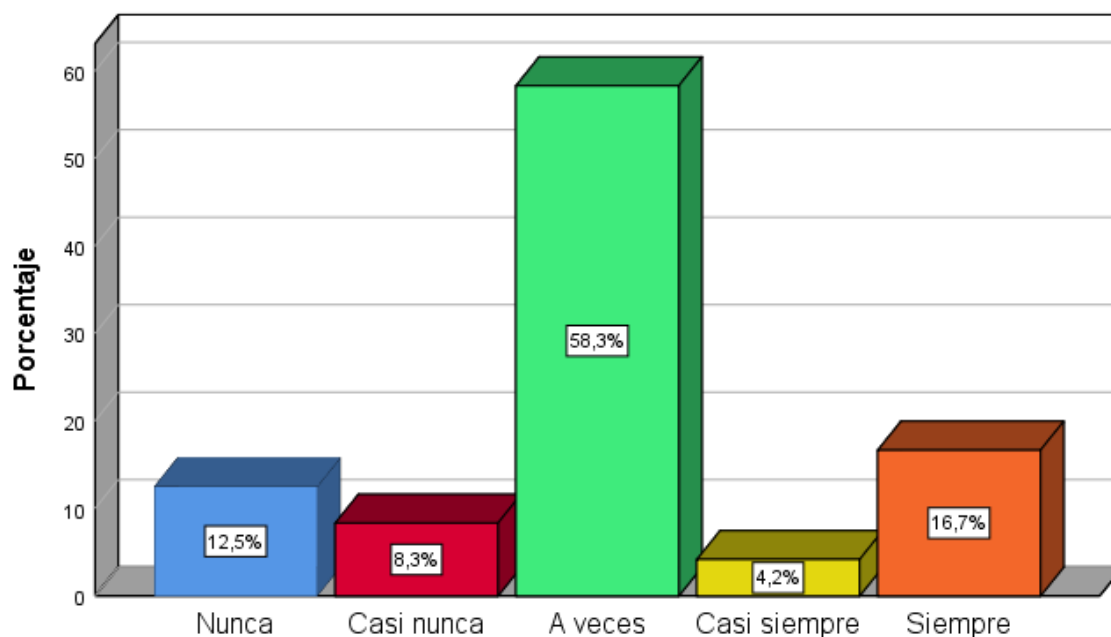
En el gráfico 25, En cuanto a la variable Evaluación de créditos, el 8,3% manifiesta que se da siempre, el 33,3% siempre, 25% a veces, el 20,8% casi nunca y el 12,5% nunca.

Tabla 33. En el caso el crédito sea para iniciar un negocio se le brinda otra tasa de interés.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	12,5	12,5	12,5
Casi nunca	2	8,3	8,3	20,8
A veces	14	58,3	58,3	79,2
Casi siempre	1	4,2	4,2	83,3
Siempre	4	16,7	16,7	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado mediante el programa SPSS versión 25.

Gráfico 26. En el caso el crédito sea para iniciar un negocio se le brinda otra tasa de interés.



Fuente: Elaborado mediante el programa SPSS versión 25.

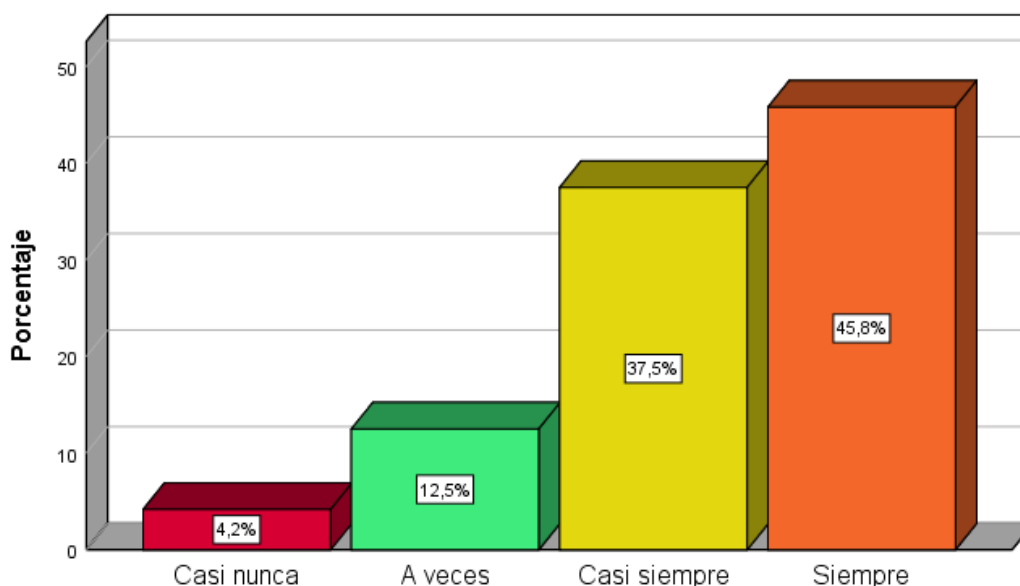
En el gráfico 26, se ha identificado que el 12,5% consideran que en el caso el crédito sea para iniciar un negocio nunca se le brinda otra tasa de interés; mientras que el 8,3% casi nunca; el 58,3% a veces; el 4,2% mencionan que casi siempre; y el 16,7% siempre.

Tabla 34. Se le pide detalles al cliente sobre para qué necesita el crédito.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Casi nunca	1	4,2	4,2	4,2
A veces	3	12,5	12,5	16,7
Casi siempre	9	37,5	37,5	54,2
Siempre	11	45,8	45,8	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado mediante el programa SPSS versión 25.

Gráfico 27. Se le pide detalles al cliente sobre para qué necesita el crédito.



Fuente: Elaborado mediante el programa SPSS versión 25.

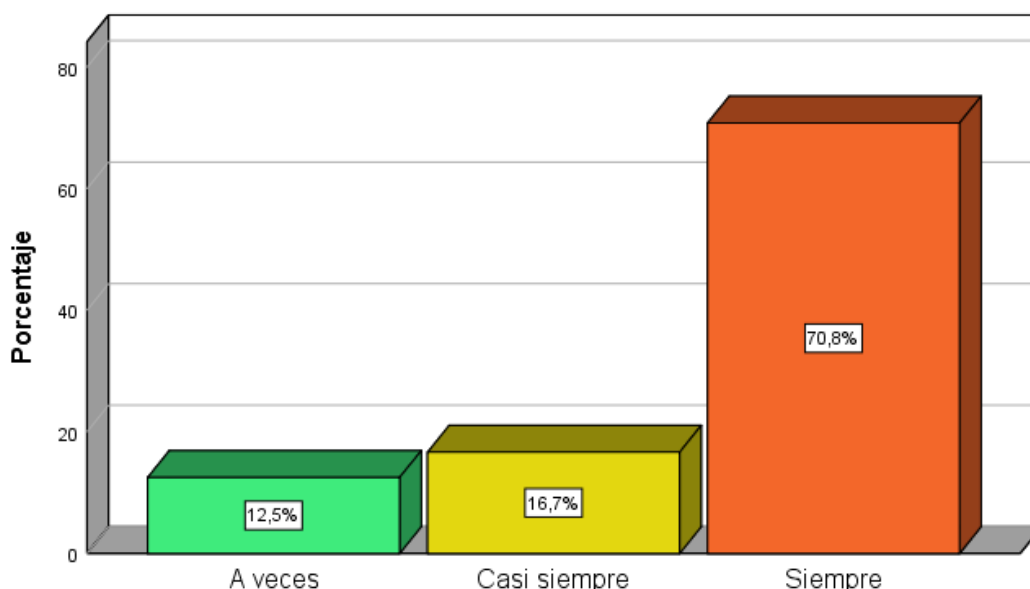
En el gráfico 27, se ha identificado que el 4,2% consideran que casi nunca se le pide detalles al cliente sobre para qué necesita el crédito; mientras que el 12,5% a veces; el 37,5% mencionan que casi siempre; y el 45,8% siempre.

Tabla 35. Evalúan si el cliente tiene capacidad de negocios, para posteriormente brindarle créditos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Casi nunca	0	0	0	0
A veces	3	12,5	12,5	12,5
Casi siempre	4	16,7	16,7	29,2
Siempre	17	70,8	70,8	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado mediante el programa SPSS versión 25.

Gráfico 28. *Evalúan si el cliente tiene capacidad de negocios, para posteriormente brindarle créditos*



Fuente: Elaborado mediante el programa SPSS versión 25.

En el gráfico 28, se ha identificado que el 4,2% consideran que a veces evalúan si el cliente tiene capacidad de negocios, para posteriormente brindarle créditos; mientras que el 16,7% casi siempre; y el 70,8% siempre.

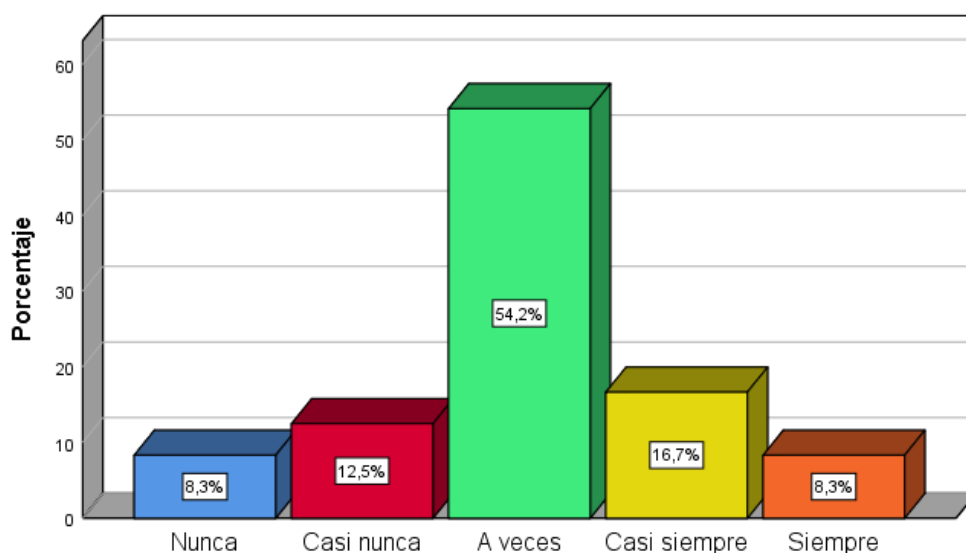
Dimensión Aprobación del crédito

Tabla 36. *Aprobación del crédito*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	8,3	8,3	8,3
Casi nunca	3	12,5	12,5	20,8
A veces	13	54,2	54,2	75,0
Casi siempre	4	16,7	16,7	91,7
Siempre	2	8,3	8,3	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado mediante el programa SPSS versión 25.

Gráfico 29. *Aprobación del crédito*



Fuente: Elaborado mediante el programa SPSS versión 25.

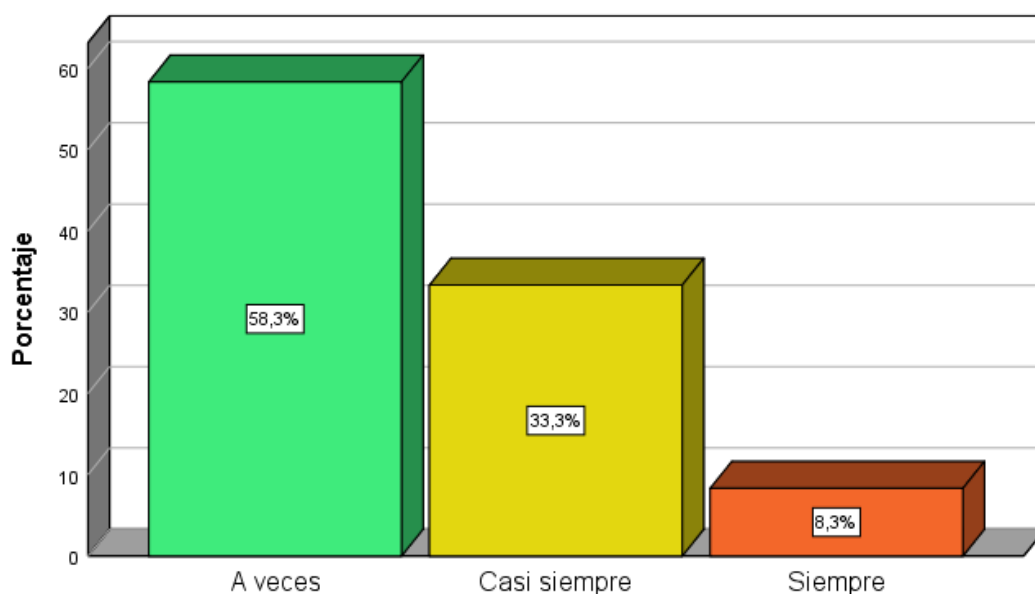
En el gráfico 29, En cuanto a la variable aprobación de créditos, el 8,3% manifiesta que se da siempre, el 16,7% siempre, 54,2% a veces, el 12,5% casi nunca y el 8,3% nunca.

Tabla 37. *La aprobación de crédito suele ser rápida.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Casi nunca	0	0	0	0
A veces	14	58,3	58,3	58,3
Casi siempre	8	33,3	33,3	91,7
Siempre	2	8,3	8,3	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado mediante el programa SPSS versión 25.

Gráfico 30. *La aprobación de crédito suele ser rápida.*



Fuente: Elaborado mediante el programa SPSS versión 25.

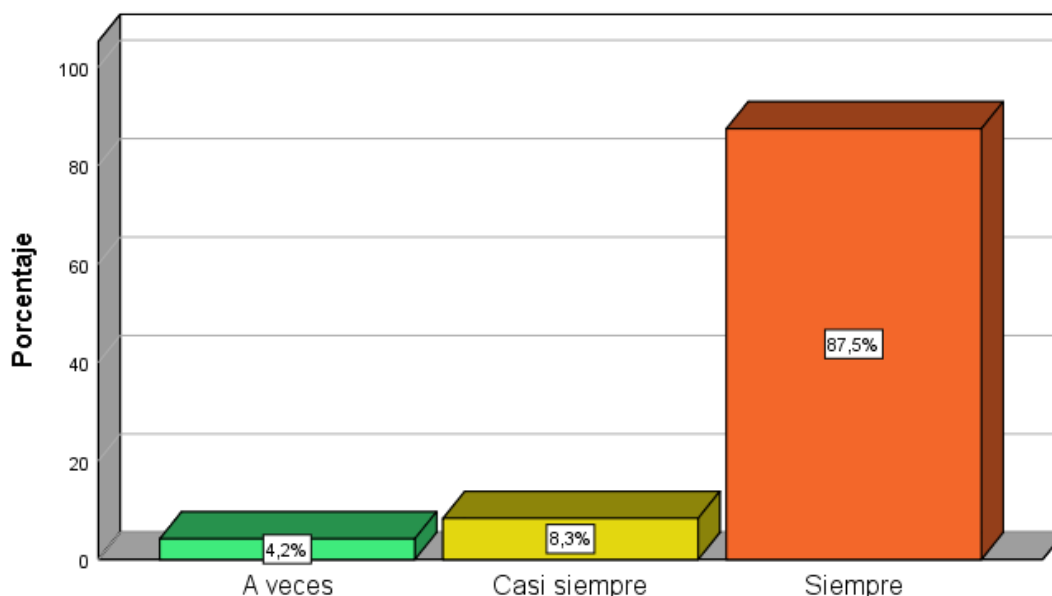
En el gráfico 30, se ha identificado que el 58,3% consideran que a veces la aprobación de crédito suele ser rápida; mientras que el 33,3% casi siempre; y el 8,3% siempre.

Tabla 38. *Se verifica que los datos que brinda el cliente sean correctos y verdaderos.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Casi nunca	0	0	0	0
A veces	1	4,2	4,2	4,2
Casi siempre	2	8,3	8,3	12,5
Siempre	21	87,5	87,5	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado mediante el programa SPSS versión 25.

Gráfico 31. Se verifica que los datos que brinda el cliente sean correctos y verdaderos.



Fuente: Elaborado mediante el programa SPSS versión 25.

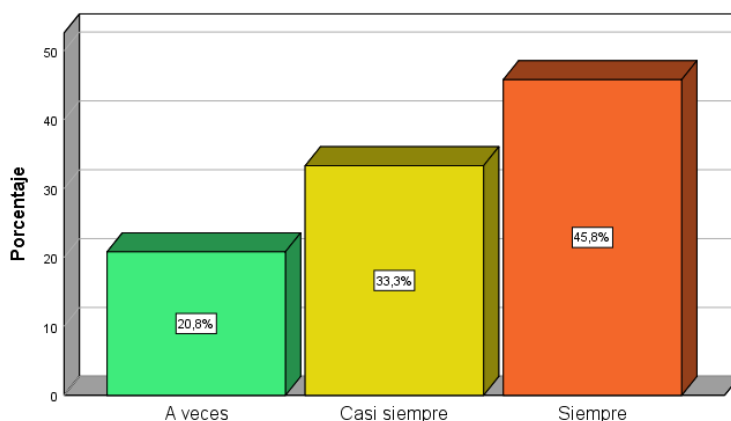
En el gráfico 31, se ha identificado que el 4,2% consideran que a veces se verifica que los datos que brinda el cliente sean correctos y verdaderos; mientras que el 8,3% casi siempre; y el 87,5% siempre.

Tabla 39. Se realiza seguimiento constante a los clientes para que puedan cumplir con sus obligaciones financieras.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Casi nunca	0	0	0	0
A veces	5	20,8	20,8	20,8
Casi siempre	8	33,3	33,3	54,2
Siempre	11	45,8	45,8	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado mediante el programa SPSS versión 25.

Gráfico 32. Se realiza seguimiento constante a los clientes para que puedan cumplir con sus obligaciones financieras.



Fuente: Elaborado mediante el programa SPSS versión 25.

En el gráfico 32, se ha identificado que el 20,8% consideran que a veces se realiza seguimiento constante a los clientes para que puedan cumplir con sus obligaciones financieras; mientras que el 33,3% casi siempre; y el 45,8% siempre.

4.3. Análisis inferencial

4.3.1. Prueba de Hipótesis General

H. Nula: La morosidad de pago no incide significativamente en la colocación de créditos del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020.

H. Alterna: La morosidad de pago incide significativamente en la colocación de créditos del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020.

Tabla 40. Relación entre la morosidad de pagos y la colocación de créditos

			Morosidad de pagos	Colocación de créditos
Rho de Spearman	Morosidad de pagos	Coefficiente de correlación	1,000	,464**
		Sig. (bilateral)	.	,022
		N	24	24
	Colocación de créditos	Coefficiente de correlación	,464**	1,000
		Sig. (bilateral)	,022	.
		N	24	24

Nota. Elaboración propia por la SPSS 25

Interpretación

En la tabla 40 se observa, a través de la prueba rho de Spearman una correlación de 0,464, los cuales evidencian una relación moderada y positiva entre dichas variables, además de presentar una significancia bilateral de $0,022 < \alpha < 0,05$, por lo que se acepta la hipótesis general alterna, es decir que la morosidad de pago incide significativamente en la colocación de créditos del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020.

Prueba de Hipótesis Específica 1

H. Nula: La morosidad de pago no incide significativamente entre las condiciones del solicitante del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020.

H. Alterna: La morosidad de pago incide significativamente entre las condiciones del solicitante del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020.

Tabla 41. *Relación entre la morosidad de pagos y las condiciones del solicitante*

			Morosidad de pagos	Condiciones del solicitante
Rho de Spearman	Morosidad de pagos	Coefficiente de correlación	1,000	,645**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	24	24
	Condiciones del solicitante	Coefficiente de correlación	,645**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	24	24

Nota. Elaboración propia por la SPSS 25

Interpretación

En la tabla 41 se observa, a través de la prueba rho de Spearman una correlación de 0,645, los cuales evidencian una relación moderada y positiva entre dichas variables, además de presentar una significancia bilateral de $0,001 < \alpha < 0,05$, por lo que se acepta la hipótesis específica 1, es decir que la morosidad de pago incide significativamente entre las condiciones del solicitante del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020.

Prueba de Hipótesis Específica 2

H. Nula: La morosidad de pago no incide significativamente entre las condiciones del crédito del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020.

H. Alterna: La morosidad de pago incide significativamente entre las condiciones del crédito del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020.

Tabla 42. *Relación entre la morosidad de pagos y las condiciones de crédito*

			Morosidad de pagos	Condiciones de crédito
Rho de Spearman	Morosidad de pagos	Coeficiente de correlación	1,000	,378
		Sig. (bilateral)	.	,068
		N	24	24
	Condiciones de crédito	Coeficiente de correlación	,378	1,000
		Sig. (bilateral)	,068	.
		N	24	24

Nota. Elaboración propia por la SPSS 25

Interpretación

En la tabla 42 se observa, a través de la prueba rho de Spearman una correlación de 0,378, los cuales evidencian una relación baja y positiva entre dichas variables, además de presentar una significancia bilateral de 0,068 > al 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis específica alterna 2 y se acepta la hipótesis nula, es decir que la morosidad de pago no incide significativamente entre las condiciones del crédito del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020.

Prueba de Hipótesis Específica 3

H. Nula: La morosidad de pago no incide significativamente entre la evaluación del crédito del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020.

H. Alterna: La morosidad de pago incide significativamente entre la evaluación del crédito del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020.

Tabla 43. *Relación entre la morosidad de pagos y la evaluación del crédito*

			Morosidad de pagos	Evaluación del crédito	
Rho	de	Morosidad	Coeficiente de correlación	1,000	,050
Spearman		de pagos	Sig. (bilateral)	.	,815
			N	24	24
		Evaluación	Coeficiente de correlación	,050	1,000
		del crédito	Sig. (bilateral)	,815	.
			N	24	24

Nota. Elaboración propia por la SPSS 25

Interpretación

En la tabla 43 se observa, a través de la prueba rho de Spearman una correlación de 0,050, los cuales evidencian una relación positiva pero muy baja entre dichas variables, además de presentar una significancia bilateral de 0,815 > al 0.05, por lo que se acepta la hipótesis nula; es decir, la morosidad de pago no incide significativamente entre las condiciones del crédito del Banco de Crédito.

4.3.2. Prueba de Hipótesis Específica 4

H. Nula: La morosidad de pago no incide significativamente entre la aprobación del crédito del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020.

H. Alterna: La morosidad de pago incide significativamente entre la aprobación del crédito del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020.

Tabla 44. *Relación entre la morosidad de pagos y la aprobación del crédito*

			Morosidad de pagos	Aprobación del crédito	
Rho	de	Morosidad	Coeficiente de correlación	1,000	,495*
Spearman		de pagos	Sig. (bilateral)	.	,014
			N	24	24
		Aprobación	Coeficiente de correlación	,495*	1,000
		del crédito	Sig. (bilateral)	,014	.
			N	24	24

Nota. Elaboración propia por la SPSS 25

Interpretación

En la tabla 44 se observa, a través de la prueba rho de Spearman una correlación de 0,495, los cuales evidencian una relación positiva pero moderada entre dichas variables, además de presentar una significancia bilateral de $0,014 < \alpha 0.05$, por lo que se acepta la hipótesis alterna específica 3, es decir que la morosidad de pago incide significativamente entre la aprobación del crédito del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020.

V. DISCUSIÓN

Luego de obtener los resultados del presente estudio, y de acuerdo con el objetivo general de este trabajo de investigación: Determinar la incidencia entre la morosidad de pago y la colocación de créditos del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020.

A partir de los resultados obtenidos, se acepta la hipótesis general alterna:

En el gráfico 2, se observa que el 70,8% de los colaboradores considera que las políticas crediticias influyen en el cliente para la obtención de un crédito, no obstante, en el gráfico 7, se puede visualizar que el 45,8% considera que casi siempre existe un gran índice de créditos vencidos en el 2020. Es así que en el gráfico 11, se muestra que el 62,5% siempre se les hace un seguimiento a los clientes que tienen una morosidad de pagos. Para el gráfico 13, el 83,3% señala que se realiza una evaluación rigurosa al cliente sobre la capacidad de endeudamiento. En el gráfico 15, a veces el 66,7% pide garantías crediticias al cliente. Y en el gráfico 22, el 58,3% a veces la aprobación de crédito suele ser rápida.

Se validó la hipótesis general a través del coeficiente correlacional de Rho Spearman, en el cual se obtuvo un $r=0,464$; $p<0,05$, lo cual confirma una relación directa, moderada y significativa entre la morosidad de pago y colocación de créditos, es decir que se acepta la hipótesis general planteada: la morosidad de pago incide significativamente en la colocación de créditos del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020.

Estos resultados guardan relación con lo investigado por Nicho y Meza (2018) en su tesis "La colocación de créditos mypes y la relación con el nivel de morosidad en el sistema bancario peruano del 2011 al 2016". El cual encontró una relación significativa entre la colocación de créditos y el índice de mora de pago $p<0.05$, sosteniendo que el aumento de la colocación de créditos varíe el índice de mora en un 88%.

1. A partir de los resultados obtenidos, considerando el objetivo específico (a) Determinar la incidencia entre la morosidad de pago y las condiciones del solicitante del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020.

Para validar la hipótesis específica 1, a través del coeficiente correlacional de Rho Spearman, se obtuvo un $r=0,645$; $p<0,05$, lo cual confirma una relación directa, moderada y significativa entre la morosidad de pago y las condiciones del solicitante, es decir que se acepta la hipótesis alterna 1: la morosidad de pago incide significativamente entre las condiciones del solicitante del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020.

Lo anterior sostiene una relación con lo encontrado por Aidoo y Sessah (2018) en sus resultados se detectó que la condición del solicitante para un crédito llega a afectar a la morosidad de pago, pues en su estudio determinó que la mayor proporción de créditos dudosos proviene del sector manufacturero, y en mayor simetría son los préstamos impagos. Esto debido a la tasa de interés alta, siendo una de las más caras en Ghana. De igual manera con Quispe (2021) el cual, si bien menciona que posee políticas internas, estas tienen deficiencias al momento de evaluar las condiciones del solicitante, pues los asesores aún siguen brindando préstamos sin los requisitos completos que se les solicita, provocando pérdidas a la empresa.

2. A partir de los resultados obtenidos, respecto al objetivo específico (b) Establecer la incidencia entre la morosidad de pago y las condiciones del crédito del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020.

Para validar la hipótesis específica 2, a través del coeficiente correlacional de Rho Spearman, se obtuvo un $r=0,378$; $p>0,05$, lo cual no demuestra una incidencia significativa entre las variables, por lo cual se rechaza la hipótesis específica alterna 2 y se acepta la hipótesis nula: la morosidad de pago no incide significativamente entre las condiciones del crédito del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020.

Caso contrario sucede con lo hallado por Mridul (2021), el cual evidenció que las condiciones del crédito que puede ofrecer un banco pueden afectar al

retraso de los pagos, en su caso debido a mala gestión y altas tasas de interés con sobrecargos, lo cual hace que no puedan cancelar a tiempo sus créditos. De igual manera, Yusuf y Ekundayo (2018) consideran que cuando el usuario no cumple con el pago de sus obligaciones financieras, el banco impone sanciones monetarias por la infracción cometida.

3. A partir de los resultados obtenidos, respecto al objetivo específico (c) Identificar la incidencia entre la morosidad de pago y la evaluación del crédito del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020.

Al validar la hipótesis específica 3, a través del coeficiente correlacional de Rho Spearman, se obtuvo un $r=0,050$; $p > 0,05$, los cuales evidencian una relación entre dichas variables positiva muy baja, pero insignificante, es decir que se rechaza la hipótesis alterna 3 y se acepta la hipótesis nula: la morosidad de pago no incide significativamente entre la evaluación del crédito del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020.

Lo anterior sostiene con lo encontrado por Bhabra, Francois, Walker y Wang (2020) quienes demuestran una deficiente evaluación del crédito para la morosidad de pagos, pues existen grandes empresas a quienes se les otorgaron créditos a pesar que tenían baja calificación en el sistema financiero. Así mismo, Pereyra (2020) sostiene que la evaluación del crédito debe ser más rigurosa pues en algunas cosas brindan información y datos falsos, provocando que los créditos grupales morosos asciendan. Caso similar ocurre con Laureano (2020) el cual detectó deficiencias en la evaluación de los créditos como datos falsos, desactualización de datos, errores en los flujos de caja, y no se considera la central de riesgos en los clientes nuevos. Esto conlleva a que su índice de morosidad aumente, lo que quiere decir que la evaluación crediticia sí afecta al índice de morosidad.

4. A partir de los resultados obtenidos, respecto al objetivo específico (d) Determinar la incidencia entre la morosidad de pago y la aprobación del crédito del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020.

Al validar la hipótesis específica 4, a través del coeficiente correlacional de Rho Spearman, se obtuvo un $r=0,495$; $p<0,05$, por lo cual se acepta la hipótesis específica alterna 4: la morosidad de pago incide significativamente entre la aprobación del crédito del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020.

Los resultados hallados concuerdan con lo encontrado por Flores y Constantino (2018) los cuales determinaron que la morosidad de pago aumentó al 11.39% debido a deficiencias en la aprobación de créditos siendo uno de los motivos la rotación y desatención de analistas, la falta de castigo a las cuentas y a la salida de clientes.

VI. CONCLUSIONES

1. De acuerdo a los resultados obtenidos y su discusión, se concluye que existe una relación moderada y significativa entre las variables morosidad de pago y colocación de créditos, aceptando la hipótesis general: la morosidad de pago incide significativamente en la colocación de créditos en el Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020.
2. De igual manera, se concluye que existe una relación moderada y significativa entre las variables morosidad de pago y condiciones del solicitante, aceptando la hipótesis alterna 1: la morosidad de pago incide significativamente entre las condiciones del solicitante del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020.
3. Se concluye también que existe una relación moderada, pero no significativa entre las variables morosidad de pago y condiciones de crédito, rechazando la hipótesis alterna 2 y aceptando la hipótesis nula: la morosidad de pago no incide significativamente entre las condiciones del crédito del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020.
4. Así mismo, se concluye que existe una relación muy baja e insignificante entre las variables morosidad de pago y evaluación del crédito, aceptando la hipótesis alterna 3: la morosidad de pago no incide significativamente entre la evaluación del crédito del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020.
5. Por último, se concluye que existe una relación moderada y significativa entre las variables morosidad de pago y aprobación del crédito, aceptando la hipótesis alterna 4: la morosidad de pago incide significativamente entre las condiciones del solicitante del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020.

VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo a los análisis de resultados y conclusiones de nuestra investigación se recomienda lo siguiente:

1. Si bien observamos que existe una relación positiva entre las dos variables, se recomienda al encargado de al área de créditos del Banco de Crédito de Juliaca, analizar y revisar las políticas que rigen la colocación de créditos con la finalidad de reducir la mora de pagos, así como también considerar capacitaciones para el personal respecto al tema y poder brindar soluciones acertadas.
2. Por otra parte, se recomienda tanto al encargado del área de créditos como a la directiva, poder considerar una revisión periódica del perfil que se requiere del solicitante de crédito teniendo en cuenta la implementación de herramientas que ayuden a determinar el riesgo crediticio.
3. De igual manera, a pesar que no existe una incidencia entre la morosidad de pago y las condiciones de créditos, se recomienda al encargado del área de créditos como a la directiva, poder considerar una revisión periódica de las condiciones del crédito que se otorga, sin considerar tasas de intereses tan altas y teniendo en cuenta el riesgo crediticio.
4. Se recomienda al encargado del área y a los colaboradores, dar cumplimiento riguroso a las normativas que exigen el proceso de evaluación del crédito, así como también proveer de información a los colaboradores, en función a los ingresos, capacidad de pago, finalidad de uso del crédito o la necesidad; todo ello con el objetivo de poder evitar riesgos de posibles clientes morosos.
5. Por último, se recomienda elaborar una guía tecnológica crediticia para poder facilitar las tomas de decisiones del personal correspondiente en cuanto a la aprobación de créditos.

REFERENCIAS

- Abdulai, A., Ogunsanwo, F., Adaleke, O., & Olowo, O. (2020). Effects of corporate governance and credit policies on delinquency management of microfinance bank in Nigeria. *International Academic Journal of economics and finance*, 3(5), 166-190. https://iajournals.org/articles/iajef_v3_i5_166_190.pdf
- Aidoo, M., & Sessah, F. (2018). The Causes of Default Loans Risk in Microfinance Institutions in Ghana: Case Study of Some Selected Microfinance Institutions in Kumasi and Accra. *Global Journal of Management and Business Research: Finance*, 18(2), 1-17. <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/56225237/3-The-Causes-of-Default-Loans-Risk-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1636652400&Signature=CBhhHxgZMqtBEyS5h53Zcpj56LU00T5c7w9wNZiPOnwL6q0z~3XfzPccC716vUucbOHknh-k-qIbYRjVIQivHp0IbScF~e-SUExNUTgTs1WBHA5C6V~0-D2i->
- Altuve, J., & Hurtado, A. (2018). Analysis of the factors that influence the default of the Venezuelan banking system (2005-2015). *Revista Venezolana Análisis de Conyuntura*, XXIX(1), 59-83. <https://www.redalyc.org/journal/364/36457129005/html/>
- Andina. (2021). En los últimos meses se reduce índice de morosidad de los peruanos. <https://andina.pe/agencia/noticia-en-los-ultimos-meses-se-reduce-indice-morosidad-los-peruanos-865366.aspx>
- Badawi, A., Nugroho, L., & Hidayah. (2019). The Contribution of Sukuk Placement and Securities to The Islamic Bank Profitability (Bank Mandiri Syariah Case). *Tazkia Islamic Finance and Business Review*, 13(2), 175-192. <https://tifbr-tazkia.org/index.php/TIFBR/article/view/184>
- Bhabra, H., Francois, P., Walker, T., & Wang, C. (2020). Credit Default Swaps and the Cost of Capital. *Proceedings of Paris December 2020 Finance Meeting EUROFIDAI - ESSEC*, 1-77. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3565184
- Ciumag, M. (2020). Payment Installment - solution for the temporary liability of money. *Academica BRÂNCUȘI Publisher*, 55-60. https://www.utgjiu.ro/revista/ec/pdf/2020-01/08_Ciumag.pdf

- Delclós, J. (2021). Ética en la investigación científica. *Cuadernos 43. Cómo elaborar un proyecto en Ciencias de la Salud*, 14-19. <https://www.esteve.org/wp-content/uploads/2018/03/C43-02-1.pdf>
- Equifax Perú. (2021). Hay 1,1 millones de morosos del sistema financiero a diciembre 2020. *Gana Más*. <https://revistaganamas.com.pe/equifax-peru-hay-11-millones-de-morosos-del-sistema-financiero-a-diciembre-2020/>
- Ferro, J. (2019). *Morosos, deudores u outsourcing*. España: Independently Published.
<https://books.google.com.pe/books?id=cSnKDwAAQBAJ&pg=PA86&dq=morosidad+en+los+pago+en+bancos&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjh-IPa-JL0AhW1TTABHeunDcwQ6AF6BAgEEAI#v=onepage&q=morosidad%20en%20los%20pago%20en%20bancos&f=false>
- Flores, R., & Constantino, P. (2018). *Incidencia de la colocación y el manejo de cartera en el índice de morosidad en Financiera Edyficar en el distrito de José L. Ortiz [Tesis de maestría]*. Lambayeque: Repositorio Institucional Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo.
<https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/5988>
- Heindri, B. (2018). The challenge of late payment of SMMEs with a focus on South Africa. *Repositorio Universidad del desarrollo en Africa*, 19-36. https://pub.h-brs.de/frontdoor/deliver/index/docId/4416/file/GAUP_Conference_Proceedings_2018_19.pdf
- Heredia, F., & Torres, H. (2019). Gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad de la Caja de Ahorro y Crédito de José Leonardo Ortiz - 2018. *Revista Universidad Señor de Sipán*, 11(2).
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1067>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Hidalgo, A. (2021). Normas de Publicación. *Vínculos*, 6(2), 133-143.
<https://journal.espe.edu.ec/ojs/index.php/vinculos/article/view/2041/1521>
- Hinostroza, H. (2021). Gestión crediticia y la morosidad del banco Pichincha del Perú, Periodo 2019. *Quipukamayoc - Ciencias Contables*, 29(59), 69-75.

<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/20354/16718>

- Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial de la CCL. (2021). Créditos y morosidad en tiempos de pandemia. *La Cámara*, 10-12. <https://www.camaralima.org.pe/wp-content/uploads/2021/01/pdf.pdf>
- Laureano, L. (2020). *Evaluación crediticia y su incidencia en el índice de morosidad en créditos Ama agencia Trujillo - periodo 2017-2018 [Tesis de pregrado]*. Trujillo: Repositorio Institucional Universidad Nacional de Trujillo. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/16565>
- Lazaga, J., Pelayo, R., Loraine, A., & Nayat, M. (2020). Implementing Data-Based Bank Loan Application via MS Access. *Revista ICIBE*, 103-106. <https://dl.acm.org/doi/abs/10.1145/3429551.3429576>
- Lozada, J. (2019). Investigación Aplicada. *Revista Universidad Tecnológica Indoamérica*, 3(1), 47-50. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>
- Marhasova, V., Kovalenko, Y., Bereslavskaya, O., Fedyshyn, M., & Kolesnik, O. (2020). Instruments of Monetary-And-Credit Policy in Terms of Economic Instability. *International Journal of Management - IJM*, 11(5), 43-53. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3628978
- Morales, J., & Morales, A. (2014). *Crédito y cobranza*. México: Grupo Editoria Patria. https://www.academia.edu/39399206/Libro_de_CREDITO_Y_COBRANZA
- Mridul, A. (2021). *SME Banking Practice: A Case Study on Jamuna Bank*. Bangladesh: Repositorio Institucional Unite International University. <http://dspace.uiu.ac.bd/handle/52243/2235>
- Nicho, D., & Meza, L. (2018). *La colocación de créditos mypes y la relación con el nivel de morosidad en el sistema bancario peruano del 2011 al 2016 [Tesis de pregrado]*. Huacho: Repositorio Institucional Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2920>
- Nor, A., Ibahim, S., & Daud, S. (2020). Recovery Issues on Murabahah Financing in Malaysia. *International journal of academic research in Business & Social Sciences*, 10(4), 323-336. <https://www.researchgate.net/profile/Amirudin->

- Nor-
 2/publication/341057256_Recovery_Issues_on_Murabahah_Financing_in_Malaysia/links/5eab6325299bf18b958a7593/Recovery-Issues-on-Murabahah-Financing-in-Malaysia.pdf
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y Redacción de la tesis* (Quinta ed.). Bogotá: Ediciones de la U. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Ogunlade, O., & Oseni, M. (2018). Credit Management Practices and Bank Performance: Evidence from First Bank. *South Asian Journal of Social Studies and Economics*, 1(1), 1-10. <https://www.journalsajsse.com/index.php/SAJSSE/article/view/25772>
- Pandey, N., Gurpta, R., Uniyal, S., & Kumar, V. (2021). Loan Approval Prediction using Machine Learning Algorithms Approach. *International Journal of Innovative Research in Technology - IJIRT*, VIII(1), 898-902. http://ijirt.org/master/publishedpaper/IJIRT151769_PAPER.pdf
- Pereyra, L. (2020). *Criterios de la evaluación de créditos grupales y su incidencia en la morosidad de los clientes del sector microempresario de una Agencia Financiera de la ciudad de Trujillo, 2019 [Tesis de pregrado]*. Trujillo: Repositorio Institucional Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/24253>
- 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. *Revista de investigación Vadizana*, 14(4). <https://doi.org/10.33554/riv.14.4.801>
- Puneri, A., Chora, M., Ilhamiddin, & Benraheem. (2020). The disclosure of Sharia non-compliance income: Comparative study between full-fledged and subsidiaries Malaysian Islamic Banks. *JESI (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia)*, 9(2), 104-117. <https://ejournal.almaata.ac.id/index.php/JESI/article/view/1053>
- Quispe, E. (2021). *Las políticas de crédito y su incidencia en la cartera morosa de la financiera MiBanco agencia Huancané periodos 2017-2018 [Tesis de pregrado]*. Puno: Repositorio Institucional Universidad Nacional del Altiplano.

- http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/15472/Quispe_Mamani_Erika_Lorena.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salazar, A., Córdova, J., Villanueva, J., & Merino, M. (2021). Estrategia de cobranza y el índice de morosidad del servicio financiero de una sociedad de beneficencia en el Perú. *Revista Científica Horizonte Empresarial*, 8(1), 395-405. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1645>
- Samartín, M. (2004). Algunos temas relevantes en la teoría bancaria. *Universidad Carlos III de Madrid*, 1-29. <https://e-archivo.uc3m.es/handle/10016/28?locale-attribute=en>
- Tejaswini, J., Kavya, M., Naga, D., Triveni, S., & Maddumala, V. (2020). Accurate loan approval prediction based in machine learning approach. *Journal on Engineering Sciences*, 11(4), 523-53. <https://jespublication.com/upload/2020-110471.pdf>
- Tigselema, C., & Manjarrez, N. (2020). *Control interno al proceso de crédito y su incidencia en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito*. Ecuador: Compas. <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/570/1/tigselema.pdf>
- Vallejo, J., Torres, D., & Ochoa, J. (2021). Morosidad del sistema bancario producido por los efectos de la pandemia. *Revista Eca Sinergia*, 12(2), 17-24. <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/view/2959>
- Wang, L., Wright, R., & Qian, L. (2017). Money and Credit: Theory and Applications. *International Monetary Fund Working Paper*, 1-54. <https://www.imf.org/~media/Files/Publications/WP/wp1714.ashx>
- Westreicher, G. (2020). Análisis de crédito. *Economía y Finanzas*, 1-6. <https://economio.com/s/analisis-de-credito.html>
- Wu, J., Lee, H., & Birge, J. (2020). Trade Credit Late Payment and Industry Structure. *Journal Papper SSRN*, 1-35. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3671400
- Yusuf, I., & Ekundayo, O. (2018). Regulatory non-compliance and performance of deposit money banks in Nigeria. *Journal of Financial Regulation and Compliance*, 26(4), 425-441. https://www.researchgate.net/publication/325350354_Regulatory_non-compliance_and_performance_of_deposit_money_banks_in_Nigeria

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: Morosidad de pagos y su incidencia en la colocación de créditos del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020.				
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1: Morosidad de pagos	
¿Cuál es la incidencia de la morosidad de pago en la colocación de créditos del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020?	Determinar la incidencia entre la morosidad de pago y la colocación de créditos del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020.	La morosidad de pago incide significativamente en la colocación de créditos del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020.	Dimensión 1: Gestión de riesgos Indicadores: 1. Análisis crediticio 2. Clasificación crediticia 3. Recuperación del crédito 4. Apoyo a los cobradores 5. Recursos para recuperar créditos 6. Metas para créditos	Enfoque: Cuantitativo Tipo: aplicada Diseño: no experimental Alcance: correlacional
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
(a) ¿Cuál es la incidencia de la morosidad de pago en las condiciones del solicitante del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020?.	(a) Determinar la incidencia entre la morosidad de pago y las condiciones del solicitante del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020.	(a) La morosidad de pago incide significativamente entre las condiciones del solicitante del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020.	Dimensión 2: índice de morosidad Indicadores: 7. Créditos vencidos 8. Cartera de créditos total 9. Gestión de cobranzas 10. Índice de morosidad a 15 días 11. índice de morosidad 30 días 12. índice de morosidad 60 días	Población y muestra: Población: los trabajadores del Banco de Crédito de Juliaca Muestra: los 26 colaboradores del área de gestión de créditos.
(b) ¿Cuál es la incidencia de la morosidad de pago en las condiciones del crédito del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020?.	(b) Establecer la incidencia entre la morosidad de pago y las condiciones del crédito del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020.	(b) La morosidad de pago incide significativamente entre las condiciones del crédito del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020.	Variable 2: colocación de créditos Dimensión 1: Condiciones del solicitante Indicadores: 1. capacidad de solvencia y endeudamiento	Técnica e instrumento:
(c) ¿Cuál es la incidencia de la morosidad de pago en la evaluación del crédito del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020?.	(c) Identificar la incidencia entre la morosidad de pago y la evaluación del crédito del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020.	(c) La morosidad de pago incide significativamente entre la evaluación del crédito del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020.		
(d) ¿Cuál es la incidencia de la morosidad de pago en la aprobación del crédito del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020?.	(d) Determinar la incidencia entre la morosidad de pago y la aprobación del crédito del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020.	(d) La morosidad de pago incide significativamente entre la aprobación del crédito del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020.		

Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020?.	Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020.	Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020.	2. orden de documentos 3. garantías crediticias Dimensión 2: Condiciones del crédito Indicadores: 4. transparencia de información 5. plazo de crédito 6. antecedentes crediticios Dimensión 3: Evaluación del crédito Indicadores: 7. gestión empresarial del solicitante 8. capacidad de negocio 9. Sistematización del proceso Dimensión 4: Aprobación del crédito Indicadores: 10. rapidez 11. verificación por parte del analista 12. seguimiento	Encuesta – cuestionario (ordinal) / escala de Likert
--	--	--	--	--

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

TÍTULO: Morosidad de pagos y su incidencia en la colocación de créditos del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020						
VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
V1: Morosidad de pagos	Práctica por la cual un deudor no paga en la fecha correspondiente su obligación, llegando posteriormente a notificarle legalmente (Tigselema y Manjarrez, 2020).	Morosidad de pagos se medirá de acuerdo a sus dimensiones encontradas, empleando un cuestionario, donde se medirá de forma ordinal con la escala de Likert: (5) Totalmente de acuerdo. (4) De acuerdo. (3) Neutral. (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo.	Gestión de riesgo	1. Análisis crediticio	Cuestionario	ORDINAL
				2. Clasificación crediticia		
				3. Recuperación del crédito		
				4. Apoyo a los cobradores		
				5. Recursos para recuperar créditos		
				6. Metas para créditos		
			índice de morosidad	7. Créditos vencidos		
				8. Cartera de créditos total		
				9. Gestión de cobranzas		
				10. Índice de morosidad a 15 días		
				11. índice de morosidad 30 días		
				12. índice de morosidad 60 días		
V2: Colocación de créditos	Conjunto de acciones que necesitan de procedimientos necesarios para la gestión, promoción, selección y aprobación de créditos (Westreicher, 2020).	La variable colocación de créditos será medida y analizada por medio de la aplicación de un cuestionario con ítems elaborados con la escala de Likert: (5) Totalmente de acuerdo. (4) De acuerdo. (3) Neutral. (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo.	Condiciones del solicitante	1. Capacidad de solvencia y endeudamiento	Cuestionario	ORDINAL
			Condiciones del crédito	2. Orden de documentos		
				3. Garantías crediticias		
				4. Transparencia de información		
			Evaluación del crédito	5. Plazo de crédito		
				6. Antecedentes crediticios		
				7. Gestión empresarial del solicitante		
			Aprobación del crédito	8. Capacidad de negocio		
				9. Sistematización del proceso		
				10. Rapidez		
				11. Verificación por parte del analista		
				12. Seguimiento		



Anexo 3: Instrumentos

CUESTIONARIO N°01

“Morosidad de pagos y su incidencia en la colocación de créditos del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020”

Encuesta para recolectar los datos necesarios de la variable Morosidad de pagos

Instrucciones: Se le solicita responder una serie de preguntas, por favor sírvase marcar con una X la respuesta que usted crea conveniente.

SIEMPRE (S)	CASI SIEMPRE (CS)	A VECES (A)	CASI NUNCA (CN)	NUNCA (N)
5	4	3	2	1

N°	ÍTEM	S	CS	A	CN	N
GESTIÓN DE RIESGO		5	4	3	2	1
1	Sus superiores les brindan apoyo para la recuperación de créditos.					
2	Las políticas crediticias influyen en el cliente para la obtención de un crédito.					
3	Se cumple con la recuperación de crédito cuando se le brinda facilidad de pago a los clientes.					
4	Se le brinda apoyo a los colaboradores para que puedan gestionar cobranza.					
5	Los recursos que utilizan se basan en estrategias de cobranza.					
6	Existe presión constante por parte de su superior para la colocación de créditos.					
ÍNDICE DE MOROSIDAD		5	4	3	2	1
7	Considera que existe un gran índice de créditos vencidos durante el periodo 2020.					
8	Se evalúa periódicamente la totalidad de la cartera de créditos en cada periodo.					
9	Considera que se cuenta con una buena gestión de cobranzas.					
10	Se comunica con los clientes que tienen un índice de morosidad de 15 días para la reprogramación de las cuotas.					
11	A los clientes que tienen 30 días de morosidad de pagos se le hace seguimiento constante.					
12	A los clientes que tiene 60 días de morosidad de pago, se le manda una carta notarial.					



CUESTIONARIO N°02

“Morosidad de pagos y su incidencia en la colocación de créditos del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020”

Encuesta para recolectar los datos necesarios de la variable Colocación de créditos

Instrucciones: Se le solicita responder una serie de preguntas, por favor sírvase marcar con una X la respuesta que usted crea conveniente.

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
5	4	3	2	1

N°	ÍTEMS	S	C S	A	C N	N
CONDICIONES DEL SOLICITANTE		5	4	3	2	1
1	Se le realiza una evaluación rigurosa al cliente sobre su capacidad de endeudamiento.					
2	El cliente en que frecuencia lleva sus documentos en orden para solicitar un crédito.					
3	Con que frecuencia se le pide garantías crediticias al cliente.					
CONDICIONES DE CRÉDITO						
4	Se le brinda al cliente algún documento donde esté especificado la tasa de interés u otros detalles referentes al crédito.					
5	Se le otorga al cliente un plazo de crédito considerable.					
6	Se tiene en cuenta los ingresos del cliente para poder brindarle un crédito.					
EVALUACIÓN DEL CRÉDITO						
7	En el caso el crédito sea para iniciar un negocio se le brinda otra tasa de interés.					
8	Se le pide detalles al cliente sobre para qué necesita el crédito.					
9	Evalúan si el cliente tiene capacidad de negocios, para posteriormente brindarle créditos.					
APROBACIÓN DEL CRÉDITO						
10	La aprobación de crédito suele ser rápida.					
11	Se verifica que los datos que brinda el cliente sean correctos y verdaderos.					
12	Se realiza seguimiento constante a los clientes para que puedan cumplir con sus obligaciones financieras.					

Anexo 4. Validez de los instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: "MOROSIDAD DE PAGOS Y SU INCIDENCIA EN LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS DEL BANCO DE CRÉDITO DE JULIACA, PUNO, 2020".

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: Morosidad de pagos							
	DIMENSIÓN 1: Gestión de riesgo							
1	Sus superiores les brindan apoyo para la recuperación de créditos.	X		X		X		
2	Las políticas crediticias influyen en el cliente para la obtención de un crédito.	X		X		X		
3	Se cumple con la recuperación de crédito cuando se le brinda facilidad de pago a los clientes.	X		X		X		
4	Se le brinda apoyo a los colaboradores para que puedan gestionar cobranza.	X		X		X		
5	Los recursos que utilizan se basan en estrategias de cobranza.	X		X		X		
6	Existe presión constante por parte de su superior para la colocación de créditos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Índice de morosidad							
7	Considera que existe un gran índice de créditos vencidos durante el periodo 2020.	X		X		X		
8	Se evalúa periódicamente la totalidad de la cartera de créditos en cada periodo.	X		X		X		
9	Considera que se cuenta con una buena gestión de cobranzas.	X		X		X		
10	Se comunica con los clientes que tienen un índice de morosidad de 15 días para la reprogramación de las cuotas.	X		X		X		
11	A los clientes que tienen 30 días de morosidad de pagos se le hace seguimiento constante.	X		X		X		
12	A los clientes que tiene 60 días de morosidad de pago, se le manda una carta notarial.	X		X		X		



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: "MOROSIDAD DE PAGOS Y SU INCIDENCIA EN LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS DEL BANCO DE CRÉDITO DE JULIACA, PUNO, 2020".

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	VARIABLE 2: Colocación de créditos							
	DIMENSIÓN 3: Condiciones del solicitante							
1	Se le realiza una evaluación rigurosa al cliente sobre su capacidad de endeudamiento.	X		X		X		
2	El cliente en que frecuencia lleva sus documentos en orden para solicitar un crédito.	X		X		X		
3	Con que frecuencia se le pide garantías crediticias al cliente.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Condiciones del crédito							
4	Se le brinda al cliente algún documento donde esté especificado la tasa de interés u otros detalles referentes al crédito.	X		X		X		
5	Se le otorga al cliente un plazo de crédito considerable.	X		X		X		
6	Se tiene en cuenta los ingresos del cliente para poder brindarle un crédito.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Evaluación del crédito							
7	En el caso el crédito sea para iniciar un negocio se le brinda otra tasa de interés.	X		X		X		
8	Se le pide detalles al cliente sobre para qué necesita el crédito.	X		X		X		
9	Evalúan si el cliente tiene capacidad de negocios, para posteriormente brindarle créditos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 6: Aprobación del crédito							
10	La aprobación de crédito suele ser rápida.	X		X		X		
11	Se verifica que los datos que brinda el cliente sean correctos y verdaderos.	X		X		X		
12	Se realiza seguimiento constante a los clientes para que puedan cumplir con sus obligaciones financieras.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI hay suficiencia**

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Oruna Verastegui, Enrique**

DNI: **02385303**

Especialidad del validador: **en Tributaria y Auditoría**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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

29 de Enero del 2022
BC ORUNA & ASOCIADOS
 Dr. CPCC, Enrique Oruna Verastegui
 N° Mat. 421 - P. Gest. 005307
Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: "MOROSIDAD DE PAGOS Y SU INCIDENCIA EN LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS DEL BANCO DE CRÉDITO DE JULIACA, PUNO, 2020".

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: Morosidad de pagos							
	DIMENSIÓN 1: Gestión de riesgo							
1	Sus superiores les brindan apoyo para la recuperación de créditos.	X		X		X		
2	Las políticas crediticias influyen en el cliente para la obtención de un crédito.	X		X		X		
3	Se cumple con la recuperación de crédito cuando se le brinda facilidad de pago a los clientes.	X		X		X		
4	Se le brinda apoyo a los colaboradores para que puedan gestionar cobranza.	X		X		X		
5	Los recursos que utilizan se basan en estrategias de cobranza.	X		X				
6	Existe presión constante por parte de su superior para la colocación de créditos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Índice de morosidad							
7	Considera que existe un gran índice de créditos vencidos durante el periodo 2020.	X		X		X		
8	Se evalúa periódicamente la totalidad de la cartera de créditos en cada periodo.	X		X		X		
9	Considera que se cuenta con una buena gestión de cobranzas.	X		X		X		
10	Se comunica con los clientes que tienen un índice de morosidad de 15 días para la reprogramación de las cuotas.	X		X		X		
11	A los clientes que tienen 30 días de morosidad de pagos se le hace seguimiento constante.	X		X		X		
12	A los clientes que tiene 60 días de morosidad de pago, se le manda una carta notarial.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: "MOROSIDAD DE PAGOS Y SU INCIDENCIA EN LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS DEL BANCO DE CRÉDITO DE JULIACA, PUNO, 2020".

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 2: Colocación de créditos							
	DIMENSIÓN 3: Condiciones del solicitante	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Se le realiza una evaluación rigurosa al cliente sobre su capacidad de endeudamiento.	X		X		X		
2	El cliente en que frecuencia lleva sus documentos en orden para solicitar un crédito.	X		X		X		
3	Con que frecuencia se le pide garantías crediticias al cliente.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Condiciones del crédito	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Se le brinda al cliente algún documento donde esté especificado la tasa de interés u otros detalles referentes al crédito.	X		X		X		
5	Se le otorga al cliente un plazo de crédito considerable.	X		X		X		
6	Se tiene en cuenta los ingresos del cliente para poder brindarle un crédito.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Evaluación del crédito	Si	No	Si	No	Si	No	
7	En el caso el crédito sea para iniciar un negocio se le brinda otra tasa de interés.	X		X		X		
8	Se le pide detalles al cliente sobre para qué necesita el crédito.	X		X		X		
9	Evalúan si el cliente tiene capacidad de negocios, para posteriormente brindarle créditos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 6: Aprobación del crédito	Si	No	Si	No	Si	No	
10	La aprobación de crédito suele ser rápida.	X		X		X		
11	Se verifica que los datos que brinda el cliente sean correctos y verdaderos.	X		X		X		
12	Se realiza seguimiento constante a los clientes para que puedan cumplir con sus obligaciones financieras.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Katherine Nohemi Candia Palomino

DNI: 44657638

Especialidad del validador: en Marketing y Finanzas

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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

30 de Enero del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: "MOROSIDAD DE PAGOS Y SU INCIDENCIA EN LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS DEL BANCO DE CRÉDITO DE JULIACA, PUNO, 2020".

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: Morosidad de pagos							
	DIMENSIÓN 1: Gestión de riesgo	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Sus superiores les brindan apoyo para la recuperación de créditos.	X		X		X		
2	Las políticas crediticias influyen en el cliente para la obtención de un crédito.	X		X		X		
3	Se cumple con la recuperación de crédito cuando se le brinda facilidad de pago a los clientes.	X		X		X		
4	Se le brinda apoyo a los colaboradores para que puedan gestionar cobranza.	X		X		X		
5	Los recursos que utilizan se basan en estrategias de cobranza.	X		X				
6	Existe presión constante por parte de su superior para la colocación de créditos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Índice de morosidad	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Considera que existe un gran índice de créditos vencidos durante el periodo 2020.	X		X		X		
8	Se evalúa periódicamente la totalidad de la cartera de créditos en cada periodo.	X		X		X		
9	Considera que se cuenta con una buena gestión de cobranzas.	X		X		X		
10	Se comunica con los clientes que tienen un índice de morosidad de 15 días para la reprogramación de las cuotas.	X		X		X		
11	A los clientes que tienen 30 días de morosidad de pagos se le hace seguimiento constante.	X		X		X		
12	A los clientes que tiene 60 días de morosidad de pago, se le manda una carta notarial.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: "MOROSIDAD DE PAGOS Y SU INCIDENCIA EN LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS DEL BANCO DE CRÉDITO DE JULIACA, PUNO, 2020".

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 2: Colocación de créditos							
	DIMENSIÓN 3: Condiciones del solicitante	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Se le realiza una evaluación rigurosa al cliente sobre su capacidad de endeudamiento.	X		X		X		
2	El cliente en que frecuencia lleva sus documentos en orden para solicitar un crédito.	X		X		X		
3	Con que frecuencia se le pide garantías crediticias al cliente.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Condiciones del crédito	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Se le brinda al cliente algún documento donde esté especificado la tasa de interés u otros detalles referentes al crédito.	X		X		X		
5	Se le otorga al cliente un plazo de crédito considerable.	X		X		X		
6	Se tiene en cuenta los ingresos del cliente para poder brindarle un crédito.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Evaluación del crédito	Si	No	Si	No	Si	No	
7	En el caso el crédito sea para iniciar un negocio se le brinda otra tasa de interés.	X		X		X		
8	Se le pide detalles al cliente sobre para qué necesita el crédito.	X		X		X		
9	Evalúan si el cliente tiene capacidad de negocios, para posteriormente brindarle créditos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 6: Aprobación del crédito	Si	No	Si	No	Si	No	
10	La aprobación de crédito suele ser rápida.	X		X		X		
11	Se verifica que los datos que brinda el cliente sean correctos y verdaderos.	X		X		X		
12	Se realiza seguimiento constante a los clientes para que puedan cumplir con sus obligaciones financieras.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Candida Calsin Rodriguez

DNI: 46324339

Especialidad del validador: Contador

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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

30 de Enero del 2022



 Firma del Experto Informante.