



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión del crédito y la morosidad en los pequeños productores agrícolas prestatarios de Agrobanco en Tarapoto, San Martín -2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Br. Romero Alvarez, Willy Jiban (ORCID: 0000-0003-1868-6277)

ASESOR:

Dr. Castillo Salazar Regner Nicolás (ORCID: 0000-0001-8956-2402)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

MOYOBAMBA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Esta tesis está dedicada a: A mis padres quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre. Y para finalizar a todos mis familiares y amigos que siempre están ahí pendiente de mis logros.

Willy Jiban

Agradecimiento

En primera instancia a todos los docentes que me acompañaron durante este proceso.

A mis padres por confiar, por los valores y principios que me han inculcado.

En especial a mi tutor el Doctor Regner Nicolás Castillo Salazar, por compartirme sus conocimientos por estar siempre apoyando

Finalmente, a mis amigos de la vida y de la facultad, por el apoyo diario.

El Autor

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. METODOLOGÍA	9
3.1. Tipo y diseño de investigación	9
3.2. Variables y Operacionalización	9
3.3. Población	10
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	11
3.5. Procedimiento	13
3.6. Método de análisis de datos	13
3.7. Aspectos éticos	13
IV. RESULTADOS	14
V. DISCUSIÓN	19
VI. CONCLUSIONES	22
VII. RECOMENDACIONES	23
REFERENCIAS	24
ANEXOS	26

Índice de tablas

Tabla 1. Pruebas de normalidad	14
Tabla 2. Relación entre la gestión de créditos y la morosidad	15
Tabla 3. Correlaciones entre obligación contractual y morosidad	16
Tabla 4. Correlaciones entre obligación contractual y morosidad	17
Tabla 4. Correlaciones entre cartera pesada y morosidad	18

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo, Determinar la relación entre la gestión del crédito y la morosidad en los pequeños productores agrícolas prestatarios de Agrobanco en Tarapoto, San Martín -2021, el tipo de investigación fue aplicada, de corte transversal, correlación de diseño no experimental, se aplicó a una muestra de 86 clientes, un instrumento que fue la encuesta, se obtuvo como resultado, el P-valor es menor a 0.05 por lo cual existe relación significativa entre las variables gestión de créditos y la morosidad con un Rho Spearman de 0,877 con lo cual se afirma la hipótesis de la investigación en la cual se indica que, existe relación entre la gestión del crédito y la morosidad en los pequeños productores agrícolas prestatarios de Agrobanco en Tarapoto, San Martín -2021. Se concluye que, Se logró determinar la relación significativa entre las variables gestión de créditos y la morosidad con un Rho Spearman de 0,877 con lo cual se afirma la gestión del crédito se relaciona en un 76.91% con la morosidad en los pequeños productores agrícolas prestatarios de Agrobanco en Tarapoto, San Martín -2021.

Palabras clave: gestión de créditos, morosidad, procedimientos de cobranza

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between credit management and delinquency in small agricultural producers borrowing from Agrobanco in Tarapoto, San Martin -2021, the type of research was applied, cross-sectional, non-experimental design correlation , was applied to a sample of 86 clients, an instrument that was the survey, was obtained as a result, the P-value is less than 0.05, for which there is a significant relationship between the variables credit management and delinquency with a Rho Spearman of 0.877 with which the hypothesis of the investigation is affirmed in which it is indicated that there is a relationship between credit management and delinquency in small agricultural producers borrowing from Agrobanco in Tarapoto, San Martin -2021. It is concluded that, It was possible to determine the significant relationship between the variables credit management and delinquency with a Rho Spearman of 0.877 with which it is affirmed that credit management is related by 76.91% to delinquency in small agricultural producers borrowing from Agrobank in Tarapoto, San Martin -2021.

Keywords: credit management, delinquency, collection procedures

I. INTRODUCCIÓN

La gestión prudente del riesgo crediticio para minimizar la morosidad de los préstamos son los desafíos que enfrentan las instituciones financieras para sobrevivir tanto en economías buenas como malas. La alta morosidad de los préstamos podría generar un problema de liquidez que provoque la caída de la institución financiera y ponga en peligro la economía del país. Los principios de un buen préstamo establecen que no se debe otorgar un préstamo a un prestatario hasta que la fuente de reembolso sea razonablemente segura. Los sucesos de la crisis financiera en los Estados Unidos, Dubai, Irlanda y Grecia han proporcionado nuevas evidencias de que la fácil disponibilidad de créditos podría conducir a niveles de deuda sin precedentes (Chong, 2021). Durante la crisis financiera de 2008, la deuda total en EE. UU. Y Europa ascendió a tres veces el PIB de los países. De hecho, los elevados incumplimientos de pago en estos países habían provocado la quiebra y el cierre de bancos e instituciones financieras (Aristei & Gallo, 2016).

En el Perú existe una alta morosidad en el sector agrario, por las distintas condiciones climáticas, manejo de políticas, los agricultores vienen siendo afectados por las condiciones del mercado internacional el alza de los abonos, materias primas que se utilizan en la agricultura, sin embargo, el estado ha visto una oportunidad de brindar préstamos a los agricultores a través de Agrobanco como una institución que pueda mitigar y apoyar en el desarrollo de la agricultura nacional.

En la región San Martín se cuenta con una agencia de Agrobanco que se dedican a brindar servicios de financiamiento a los pequeños productores, sin embargo se puede evidenciar que existe una alta tasa de morosidad, ello viene afectado el normal desarrollo de la institución por ello se toma en cuenta el desarrollo de gestión del crédito, por lo cual se desea tener mejoras en cuanto al cumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas con la institución asimismo por las deficiencias que existen en los procesos de cobranzas y finalmente mejorar las condiciones de la cartera pesada.

La investigación se justifica teóricamente por el estudio de las variables mediante el uso de libros, artículos científicos, análisis de las tesis en la variable Gestión del crédito Pere Brachfield, (2009) en cuanto a la segunda variable

Lo cual permite formular el siguiente problema general, ¿Cuál es la relación entre la gestión del crédito y la morosidad en los pequeños productores agrícolas prestatarios de Agrobanco en Tarapoto, San Martín -2021?, Los problemas específicos; ¿Cuál es la relación entre la obligación contractual y la morosidad en los pequeños productores agrícolas prestatarios de Agrobanco en Tarapoto, San Martín -2021? ¿Cuál es la relación entre los procedimientos de cobranza y la morosidad en los pequeños productores agrícolas prestatarios de Agrobanco en Tarapoto, San Martín -2021?, ¿Cuál es la relación entre la cartera pesada y la morosidad en los pequeños productores agrícolas prestatarios de Agrobanco en Tarapoto, San Martín -2021?

Dentro del objetivo general, se propone Determinar la relación entre la gestión del crédito y la morosidad en los pequeños productores agrícolas prestatarios de Agrobanco en Tarapoto, San Martín -2021. Los objetivos específicos; Determinar la relación entre la obligación contractual y la morosidad en los pequeños productores agrícolas prestatarios de Agrobanco en Tarapoto, San Martín -2021. Determinar la relación entre los procedimientos de cobranza y la morosidad en los pequeños productores agrícolas prestatarios de Agrobanco en Tarapoto, San Martín -2021. Determinar relación entre la cartera pesada y la morosidad en los pequeños productores agrícolas prestatarios de Agrobanco en Tarapoto, San Martín -2021.

Adicionalmente la hipótesis general, existe relación entre la gestión del crédito y la morosidad en los pequeños productores agrícolas prestatarios de Agrobanco en Tarapoto, San Martín -2021. Las hipótesis específicas;

II. MARCO TEÓRICO

Antecedentes internacionales, según, Chong, (2021) en la Universidad Charles Darwin, Australia El objetivo principal de este trabajo es investigar los factores determinantes de la morosidad de los préstamos desde la perspectiva de los atributos del prestatario y las características del préstamo. Los resultados empíricos indicaron que el factor de distancia entre el prestatario y el prestamista, la garantía, los niveles de educación y la disponibilidad de un presupuesto mensual están teniendo efectos significativos sobre la morosidad de los préstamos. Por otro lado, el nivel de ingresos y el género no tienen un impacto significativo en el comportamiento de pago. El crédito es bueno ya que permite a los prestatarios flexibilidad financiera; sin embargo, la deuda se considera mala si no se gestiona correctamente. Por lo tanto, se puede fomentar una actitud correcta hacia la gestión del crédito y la autodisciplina para reducir las tasas de incumplimiento de los préstamos.

Según, Boye, (2021) Universidad pública en Rangpur, Bangladesh. El estudio es evaluar el impacto de la gestión del riesgo crediticio y del rendimiento de la cartera de préstamos en el International Bank Liberia Limited de 2015 a 2017 contribuyó al conjunto de conocimientos de los beneficiarios. Este estudio utiliza datos de panel. La población del estudio estará formada por 150 empleados, una muestra de 85 encuestados. Los resultados revelan que se estableció a partir del estudio que el 25% de los encuestados que fueron extraídos de la institución estuvieron de acuerdo con que el puntaje de crédito, la puntuación de crédito es uno de los principales sistemas utilizados por el banco para determinar el préstamo y el 32% seleccionó el historial de crédito. También se observó que este banco opera con criterios de préstamo definidos. Los resultados también muestran que el banco estableció un sistema de evaluación independiente y continua de la gestión del riesgo crediticio del banco. Se comprobó que el 48% de los encuestados está de acuerdo, mientras que el 41% está muy de acuerdo. Se estableció que banco tiene una política de gestión del riesgo crediticio. Esta política es muy importante para proporcionar directrices sobre cómo gestionar los diversos riesgos que el banco encuentra en sus actividades de préstamo.

Según, Abdulai et al., (2020) Universidad en Ibadán, Nigeria. El estudio investigó los efectos del gobierno corporativo en la gestión de la morosidad de los bancos de microfinanzas en Nigeria con el objetivo de examinar el impacto del tamaño y la composición del consejo de administración en la gestión de la morosidad. El estudio aplicó una estimación de regresión de panel estática que incluía una regresión agrupada, una estimación de efectos fijos, una estimación de efectos aleatorios y la prueba de Hausman como principal técnica de estimación. Los datos sobre el gobierno corporativo (representado por el tamaño y la composición del consejo de administración) y la gestión de la morosidad (representada por la tasa de morosidad) se obtuvieron de los estados financieros anuales de los respectivos bancos de microfinanzas durante un período de siete (7) años, de 2012 a 2018). El resultado reveló que el tamaño del consejo de administración tiene un efecto negativo y significativo en la tasa de morosidad y la composición del consejo tiene un efecto negativo y no significativo en la tasa de morosidad. El resultado implica que los gestores de los bancos deberían aumentar el tamaño de su consejo de

administración con más habilidades de gestión y profesionalidad, lo que hace muy difícil que el director general manipule el consejo. El estudio concluyó que el gobierno corporativo tiene un efecto negativo en la gestión de la morosidad de los bancos de microfinanzas en Nigeria.

Asimismo, Donou & Basnet, (2019) University Heights, Estados Unidos. Este estudio examina si el acceso a Internet hace que los hogares sean más vulnerables a la morosidad en las tarjetas de crédito. A través de un estudio correlacional, con una muestra de 1297 bancos, empleando la Encuesta de Finanzas al Consumidor y el modelo probit, este trabajo muestra una relación positiva entre el acceso a Internet y la morosidad de las tarjetas de crédito. En la media de la muestra, la probabilidad de delincuencia aumenta en 0,474 para los hogares con acceso a Internet en comparación con aquellos sin acceso. Este resultado es robusto para una definición alternativa de delincuencia. Sin embargo, el impacto no es uniforme en los diferentes subgrupos de hogares, y los resultados sugieren que, con acceso a Internet, los hogares de menores ingresos, los hogares de hombres, los hogares de raza blanca, los hogares de no ancianos y los hogares casados tienen más probabilidades de volverse delincuentes.

Por otro lado, Rahman, (2018) En la Universidad Begum Rokeya de Rangpur. Bangladesh. El objetivo fue examinar las prácticas de gestión de la morosidad, las causas de la misma y las formas de mejorar la morosidad de los préstamos en los bancos comerciales privados en el contexto de Bangladesh. Una muestra de 250 observaciones primarias, recogido mediante un cuestionario autoadministrado, esta investigación también revela que la selección inadecuada de un cliente de un préstamo, la falta de seguimiento, la competencia malsana entre bancos, la falta de un análisis adecuado de la viabilidad del proyecto, un tipo de interés más alto, la infrafinanciación o la sobrefinanciación. de la viabilidad del proyecto, un tipo de interés más alto, una financiación insuficiente o excesiva, una mala situación económica y la asimetría de la información son las principales causas de la morosidad. Este estudio también revela que, el estricto cumplimiento de la política de crédito, la visita al cliente tras de crédito, la visita al cliente tras el desembolso del préstamo, la valoración adecuada de la garantía, la liberación periódica y puntual de los fondos, la formación y el asesoramiento a los clientes del préstamo

de crédito, la formación y el asesoramiento a los clientes, el préstamo concedido a la empresa sin garantía, los servicios posteriores al préstamo, la fijación de tipos de interés más bajos y la documentación adecuada antes del desembolso. documentación adecuada antes del desembolso pueden ser las principales estrategias para mejorar la morosidad de los préstamos en los bancos comerciales privados.

Del mismo modo, Altuve & Briceño, (2018), menciona que la asignación de créditos es la principal actividad que llevan a cabo los bancos y, a su vez, es fuente esencial de sus ingresos, la gestión del crédito determina su estabilidad. En este sentido, la presente investigación analiza los factores macroeconómicos y microeconómicos que influyen en la morosidad del sistema bancario venezolano, tomando como referencia el período 2005-2015. Para ello se construyó un modelo econométrico de Mínimos Cuadrados Ordinarios con rezagos, que permitió analizar la relación y el grado de influencia entre el índice de morosidad y los factores micro y macroeconómicos propios de la economía de Venezuela. Los resultados obtenidos permitieron concluir que la tasa de interés pasiva real, el ratio cartera de créditos y la rentabilidad son los factores de mayor influencia.

Según Salazar Montoya, (2018), esta fue una investigación de carácter cuantitativo y con un alcance de tipo descriptivo – explicativo. El tamaño de la muestra estuvo conformado por 68 productores beneficiarios de créditos agrícolas, los cuales se dedican al cultivo de arroz y maíz amarillo duro. Los resultados obtenidos demuestran que existieron factores sociales tales como bajos nivel educativo, bajo nivel de ingresos económicos e inseguridad ciudadana que de forma directa e indirecta provocaron la morosidad de pago de los créditos agrícolas otorgados por Agrobanco. Factores que están relacionados con la poca voluntad de pago, falta de cultura de ahorro, falta de planificación y mala administración y uso del crédito. El factor educación influye en el grado de compromiso y responsabilidad al asumir un préstamo, en el nivel de seguridad para pagar el crédito y la capacidad de gestión e inversión del crédito obtenido. El factor económico influye en la medida que estos ingresos son bajos, por tanto, el crédito se convierte en una oportunidad para suplir sus necesidades básicas; además este factor está interrelacionado con el factor educación, los agricultores tendrían una cultura de crédito orientada a comprar

otros bienes o a pagar otros servicios, no tienen una buena planificación del dinero y por tanto el crédito se vuelve improductivo. La inseguridad ciudadana es un factor que también tiene importancia, los niveles de inseguridad ciudadana en el distrito han ido en aumento, los agricultores están expuestos a riesgos tales como extorsiones y robos, inseguridad que repercute en el no pago de los créditos.

Además, Llatas & Vílchez, (2019), mencionan que las entidades financieras, a través de los créditos, contribuyen con el crecimiento y generación de nuevos negocios, pero es preocupante el alto riesgo crediticio, como la morosidad, su ineficiente gestión afectaría la rentabilidad. El objetivo general fue: determinar el impacto de la gestión de morosidad en la rentabilidad de la Caja de Ahorro y Crédito; y los específicos fueron: identificar el índice de morosidad de los créditos, analizar la rentabilidad a través de ratios (ROA y ROE) y determinar el impacto de la morosidad en la rentabilidad. Las variables fueron: Gestión de morosidad y rentabilidad Investigación de tipo Descriptiva – Propositiva; se aplicó una encuesta a 24 personas. Los resultados: la variable Gestión de Morosidad fue valorizada “Muy Bueno” (71%), sus dimensiones fueron valorizadas: Mora Vencida “Muy Bueno” (75%), Capacidad y garantía de pago “Bueno” (63%) y Mora Alto Riesgo “Muy Bueno” (58%); la rentabilidad fue valorizada “Muy Bueno” (50%) y sus dimensiones fueron valorizadas: Utilidad “Muy Bueno” (54%), Eficiencia de Cartera de Clientes “Bueno” (63%) y Estados Financieros “Bueno” (46%). Concluyó, que el impacto de la morosidad en la rentabilidad de la Caja de Ahorro y Crédito es directo e inversamente proporcional; la morosidad fue de 5.89% y rentabilidad ROA 1,0% y ROE 4,9%; dos factores influyen en resultados: no pedir garantía de respaldo y no profundizar análisis de riesgo; urgente prevenir moras y recuperar eficientemente el crédito; mejorar análisis de riesgo, optimizar el seguimiento, monitoreo y evaluación; capacitar clientes y ampliar el sistema de información y comunicación.

En cuanto a la Gestión del crédito Pere Brachfield, (2009) en el libro de “Gestión del crédito y cobro menciona que “tiene como finalidad que existen servicios financieros y de seguros que eliminan o minimizan el riesgo crediticio de clientes y aseguran el cobro de las operaciones comerciales

Asimismo, según, Castillo & Córdova, (2018), Establece y desarrolla los procedimientos para la evaluación y análisis del otorgamiento de crédito.

Por otro lado, la morosidad, En las microfinanzas el riesgo que se adquiere es mayor, ya que sumado a la falta de información del sector al que se atiende, se debe considerar que los ingresos de los microempresarios son más variables que las empresas formales. (Andrade & Muñoz, 2006).

Sobre ello señala Aguilar, Camargo & Morales (2004) que el significado de “riesgo de crédito” es el tipo de riesgo principal al que debe hacer frente cualquier entidad financiera. Un indicador de este riesgo es el nivel de morosidad de la entidad; es decir, la proporción de su cartera que se encuentra en calidad de incumplimiento. La morosidad es considerada como el incumplimiento contractual que ocasiona onerosas cargas administrativas y financieras a las empresas (Brachfield, 2000).

La morosidad se ha convertido en la principal causa de las dificultades que han sufrido algunos sistemas financieros y ciertas entidades de tamaño considerable. Así que, una elevada cartera morosa es un gran problema que compromete tanto la viabilidad de la institución a largo plazo como la del propio sistema. (Aguilar, Camargo & Morales, 2004).

III. METODOLOGÍA

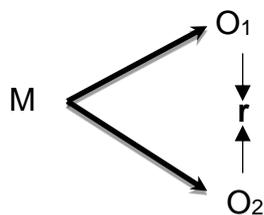
3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación será aplicada, porque se encuentra basado en la contrastación de las teorías estudiadas. (CONCYTEC, 2019), tomando en consideración, las variables la gestión del crédito y la morosidad. Asimismo, Hernández et al., (2014) por lo cual se propone el desarrollo de acciones que permitan brindar soluciones prácticas ante las problemáticas encontradas.

Diseño de investigación

Se tendrá como diseño de investigación no experimental de nivel correlacional porque no se realizará la manipulación de las variables en concordancia con la recolección de información, y para recolectar los datos será de corte transversal porque se recopilará en un periodo de tiempo único (Hernández et al., 2014).

Dónde:



Dónde:

M = Expedientes

O₁ = Variable 1 “gestión del crédito”

O₂ = Variable 2 “morosidad”

r= Relación

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1 “gestión del crédito”

Pere Brachfield, (2009) menciona que “tiene como finalidad que existen servicios financieros y de seguros que eliminan o minimizan el riesgo creditico de clientes y aseguran el cobro de las operaciones comerciales

Variable 2 “morosidad”

Escala de medición:

Con el propósito de llevar a cabo el cumplimiento de los objetivos formulados se tomará en consideración la escala ordinal, según Sánchez, (2019) este tipo de escala corresponde a la clasificación donde coloca a los objetivos en clases que son alternativamente excluyentes y que esto será medido a través de un cuestionario.

3.3. Población

Población: la cual está constituida por 110 de clientes, pequeños productores agrícolas prestatarios de Agrobanco en Tarapoto

Muestra: Estuvo constituido por:

$$\frac{N * Z\sigma^2 p * q}{d^2 * (N - 1) + Z\sigma^2 * p * q}$$

Dónde:

n= Muestra del estudio

N = Totalidad de individuos

Z α = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (en este caso 50% = 0.5)

q = 1 – p (en este caso 1-0.5 = 0.5)

d = precisión (en su investigación use un 5%)

$$n = \frac{110 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (110 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 86$$

Muestreo: El tipo de muestreo aplicado corresponde al probabilístico, donde los criterios de elección de los sujetos dependen de la probabilidad, por el empleo de la fórmula de población finita.

Unidad de análisis: clientes pequeños productores agrícolas prestatarios de Agrobanco en Tarapoto

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizará será la encuesta, que servirá para recolectar los datos que forman parte de la información, lo cual fue codificado y procesado para comprobar cada hipótesis.

El cuestionario, instrumento empleada para el análisis de comportamiento, documento, la misma que contienen categoría u opción que fueron definidos por las autoras, para llegar a efectuar con cada uno de los objetivos de la presente (Hernández et al., 2014).

Fiabilidad

<i>Resumen de procesamiento de casos</i>			
		N	%
Casos	Válido	86	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	86	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,942	,942	2

Validez

Tal como menciona, Hernández et al., (2014) la validez muestra que si el instrumento está de acuerdo a las condiciones y las características, en concordancia con el objetivo para los que fue creado. Este trabajo fue llevado a cabo mediante juicio de 3 profesionales expertos en el estudio de cada variable, los cuales están detallados en la siguiente tabla:

Grado	Especialidad	Institución
Doctor	Gestión Pública y gobernabilidad	Universidad César Vallejo
Doctor	Gestión Pública y gobernabilidad	Universidad César Vallejo
Doctor	Gestión Pública y gobernabilidad	Universidad César Vallejo

Confiabilidad

El valor de Alfa de Cronbach muestra resultado de 0,967 para las variables en estudio, la cual se encuentra detallado en el anexo que coloca la validez del instrumento para las variables. Por ende, se infiere que el instrumento muestra la alta confiabilidad y, es afín con lo trazado en cada uno de los objetivos e hipótesis, además cada enunciado está alineado a las dimensiones (Ver anexo).

3.5. Procedimiento

Para proceder con el recojo de información, se identificó a los sujetos que participaran del estudio tomando en cuenta la muestra, explorándolos desde el punto de vista del participante en un ambiente natural (Hernández et al., 2014). Tales procedimientos se mencionan a continuación, se acuerdo a la metodología científica:

- Identificar y delimitar el problema de estudio: De acuerdo con la realidad de la institución.
- Planificar la investigación: Establecer la planificación que sirve como guía para cumplir de inicio a final el estudio acorde con los plazos estipulados.
- Análisis de la información: El análisis de los datos que permite la interpretación de los resultados logrados, admitiendo o refutando las hipótesis establecidas en la presente.
- Redacción y presentación del informe, donde se respeta la normativa del Apa séptima edición y manifestando los hallazgos enfrentados.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos estuvieron desarrollados en el programa SPSS.25, en concordancia a la correlación bivariado, tomando a la cuenta la normalidad de los datos, la misma que determina el uso de la Correlación de Pearson. Los valores están interpretados de acuerdo con los valores de correlación negativa fuerte (-,0,9) hasta correlación positiva perfecta.

3.7. Aspectos éticos

La investigación es de acuerdo con el código de ética del buen investigador, cumpliendo con las citas y el respeto al derecho de los investigadores, acorde con los establecido en las normas APA séptima edición, en tanto, cada párrafo está citadas respectivamente. Además, los datos recopilados contaron con la venia de los involucrados, que son empleados para cuestiones puramente de la investigación. Lo que avaló la calidad ética del estudio en cumplimiento del principio de beneficencia.

IV. RESULTADOS

Evaluación de la normalidad de los datos

Tabla 1. *Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de crédito	,125	86	,002
Morosidad	,137	86	,000

Interpretación:

Los resultados obtenidos a través del estadístico Kolmogorov-Smirnov con un p-valor menos a 0.05 por lo cual se evidencia que los datos obtenidos en la investigación no tienen una distribución normal, lo cual nos indica que el estadístico a aplicarse para medir la correlación de las variables de estudio es el estadístico Rho Spearman.

Determinar la relación entre la gestión del crédito y la morosidad en los pequeños productores agrícolas prestatarios de Agrobanco en Tarapoto, San Martín -2021.

Tabla 2. *Relación entre la gestión de créditos y la morosidad*

			V1	V2
Rho de Spearman	Gestión de crédito	de Coeficiente de correlación	1,000	,877**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	Morosidad	de Coeficiente de correlación	,877**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

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

Interpretación:

Los resultados obtenidos indican que el P-valor es menor a 0.05 por lo cual existe relación significativa entre las variables gestión de créditos y la morosidad con un Rho Spearman de 0,877 con los cual se afirma la hipótesis de la investigación en la cual se indica que, existe relación entre la gestión del crédito y la morosidad en los pequeños productores agrícolas prestatarios de Agrobanco en Tarapoto, San Martín -2021.

Determinar la relación entre la obligación contractual y la morosidad en los pequeños productores agrícolas prestatarios de Agrobanco en Tarapoto, San Martín -2021.

Tabla 3. *Correlaciones entre obligación contractual y morosidad*

				obligación contractual	morosidad
Rho Spearman	de obligación contractual	Coefficiente correlación	de	1,000	,542**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		86	86
	morosidad	Coefficiente correlación	de	,542**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		86	86

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

Interpretación:

Los resultados obtenidos indican que el P-valor es menor a 0.05 por lo cual existe relación significativa entre las variables obligación contractual y la morosidad con un Rho Spearman de 0,542 con los cual se afirma la hipótesis de la investigación en la cual se indica que, existe relación entre la obligación contractual y la morosidad en los pequeños productores agrícolas prestatarios de Agrobanco en Tarapoto, San Martín -2021.

Determinar la relación entre los procedimientos de cobranza y la morosidad en los pequeños productores agrícolas prestatarios de Agrobanco en Tarapoto, San Martín -2021.

Tabla 4. *Correlaciones entre obligación contractual y morosidad*

		procedimientos de cobranza			morosidad	
Rho Spearman	de procedimientos de cobranza	Coefficiente de correlación	de	1,000	,373**	
		Sig. (bilateral)		.	,000	
		N		86	86	
	morosidad	Coefficiente de correlación	de	,373**	1,000	
		Sig. (bilateral)		,000	.	
		N		86	86	

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

Interpretación:

Los resultados obtenidos indican que el P-valor es menor a 0.05 por lo cual existe relación significativa entre las variables procedimientos de cobranza y la morosidad con un Rho Spearman de 0,373 con lo cual se afirma la hipótesis de la investigación en la cual se indica que, existe relación entre los procedimientos de cobranza y la morosidad en los pequeños productores agrícolas prestatarios de Agrobanco en Tarapoto, San Martín -2021.

Determinar relación entre la cartera pesada y la morosidad en los pequeños productores agrícolas prestatarios de Agrobanco en Tarapoto, San Martín -2021.

Tabla 5. Correlaciones entre cartera pesada y morosidad

				cartera pesada	Morosidad
Rho de Spearman	de cartera pesada	Coefficiente de correlación	de	1,000	,628**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		86	86
	Morosidad	Coefficiente de correlación	de	,628**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		86	86

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

Interpretación:

Los resultados obtenidos indican que el P-valor es menor a 0.05 por lo cual existe relación significativa entre las variables cartera pesada y la morosidad con un Rho Spearman de 0,373 con los cual se afirma la hipótesis de la investigación en la cual se indica que, existe relación entre la cartera pesada y la morosidad en los pequeños productores agrícolas prestatarios de Agrobanco en Tarapoto, San Martín -2021.

V. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos indican que el P-valor es menor a 0.05 por lo cual existe relación significativa entre las variables gestión de créditos y la morosidad con un Rho Spearman de 0,877 con los cual se afirma la hipótesis de la investigación en la cual se indica que, existe relación entre la gestión del crédito y la morosidad en los pequeños productores agrícolas prestatarios de Agrobanco en Tarapoto, San Martín -2021. Chong, (2021) en la Universidad Charles Darwin, Australia El objetivo principal de este trabajo es investigar los factores determinantes de la morosidad de los préstamos desde la perspectiva de los atributos del prestatario y las características del préstamo. Los resultados empíricos indicaron que el factor de distancia entre el prestatario y el prestamista, la garantía, los niveles de educación y la disponibilidad de un presupuesto mensual están teniendo efectos significativos sobre la morosidad de los préstamos. Por otro lado, el nivel de ingresos y el género no tienen un impacto significativo en el comportamiento de pago. El crédito es bueno ya que permite a los prestatarios flexibilidad financiera; sin embargo, la deuda se considera mala si no se gestiona correctamente. Por lo tanto, se puede fomentar una actitud correcta hacia la gestión del crédito y la autodisciplina para reducir las tasas de incumplimiento de los préstamos.

Los resultados obtenidos indican que el P-valor es menor a 0.05 por lo cual existe relación significativa entre las variables obligación contractual y la morosidad con un Rho Spearman de 0,542 con los cual se afirma la hipótesis de la investigación en la cual se indica que, existe relación entre la obligación contractual y la morosidad en los pequeños productores agrícolas prestatarios de Agrobanco en Tarapoto, San Martín -2021. Boye, (2021) Universidad pública en Rangpur, Bangladesh. El estudio es evaluar el impacto de la gestión del riesgo crediticio y del rendimiento de la cartera de préstamos en el International Bank Liberia Limited de 2015 a 2017 contribuyó al conjunto de conocimientos de los beneficiarios. Este estudio utiliza datos de panel. La población del estudio estará formada por 150 empleados, una muestra de 85 encuestados. Los resultados revelan que se

estableció a partir del estudio que el 25% de los encuestados que fueron extraídos de la institución estuvieron de acuerdo con que el puntaje de crédito, la puntuación de crédito es uno de los principales sistemas utilizados por el banco para determinar el préstamo y el 32% seleccionó el historial de crédito. También se observó que este banco opera con criterios de préstamo definidos. Los resultados también muestran que el banco estableció un sistema de evaluación independiente y continua de la gestión del riesgo crediticio del banco. Se comprobó que el 48% de los encuestados está de acuerdo, mientras que el 41% está muy de acuerdo. Se estableció que el banco tiene una política de gestión del riesgo crediticio. Esta política es muy importante para proporcionar directrices sobre cómo gestionar los diversos riesgos que el banco encuentra en sus actividades de préstamo.

Los resultados obtenidos indican que el P-valor es menor a 0.05 por lo cual existe relación significativa entre las variables procedimientos de cobranza y la morosidad con un Rho Spearman de 0,373 con lo cual se afirma la hipótesis de la investigación en la cual se indica que, existe relación entre los procedimientos de cobranza y la morosidad en los pequeños productores agrícolas prestatarios de Agrobanco en Tarapoto, San Martín -2021. Abdulai et al., (2020) Universidad en Ibadán, Nigeria. El estudio investigó los efectos del gobierno corporativo en la gestión de la morosidad de los bancos de microfinanzas en Nigeria con el objetivo de examinar el impacto del tamaño y la composición del consejo de administración en la gestión de la morosidad. El estudio aplicó una estimación de regresión de panel estática que incluía una regresión agrupada, una estimación de efectos fijos, una estimación de efectos aleatorios y la prueba de Hausman como principal técnica de estimación. Los datos sobre el gobierno corporativo (representado por el tamaño y la composición del consejo de administración) y la gestión de la morosidad (representada por la tasa de morosidad) se obtuvieron de los estados financieros anuales de los respectivos bancos de microfinanzas durante un período de siete (7) años, de 2012 a 2018). El resultado reveló que el tamaño del consejo de administración tiene un efecto negativo y significativo en la tasa de morosidad y la composición del consejo tiene un efecto negativo y no significativo en la tasa de morosidad. El resultado implica que los gestores de los bancos deberían aumentar el tamaño de su consejo de administración con más habilidades de gestión y

profesionalidad, lo que hace muy difícil que el director general manipule el consejo. El estudio concluyó que el gobierno corporativo tiene un efecto negativo en la gestión de la morosidad de los bancos de microfinanzas en Nigeria.

Los resultados obtenidos indican que el P-valor es menor a 0.05 por lo cual existe relación significativa entre las variables cartera pesada y la morosidad con un Rho Spearman de 0,373 con los cual se afirma la hipótesis de la investigación en la cual se indica que, existe relación entre la cartera pesada y la morosidad en los pequeños productores agrícolas prestatarios de Agrobanco en Tarapoto, San Martín -2021. Donou & Basnet, (2019) University Heights, Estados Unidos. Este estudio examina si el acceso a Internet hace que los hogares sean más vulnerables a la morosidad en las tarjetas de crédito. A través de un estudio correlacional, con una muestra de 1297 bancos, empleando la Encuesta de Finanzas al Consumidor y el modelo probit, este trabajo muestra una relación positiva entre el acceso a Internet y la morosidad de las tarjetas de crédito. En la media de la muestra, la probabilidad de delincuencia aumenta en 0,474 para los hogares con acceso a Internet en comparación con aquellos sin acceso. Este resultado es robusto para una definición alternativa de delincuencia. Sin embargo, el impacto no es uniforme en los diferentes subgrupos de hogares, y los resultados sugieren que, con acceso a Internet, los hogares de menores ingresos, los hogares de hombres, los hogares de raza blanca, los hogares de no ancianos y los hogares casados tienen más probabilidades de volverse delincuentes.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Se logró determinar la relación significativa entre las variables gestión de créditos y la morosidad con un Rho Spearman de 0,877 con los cual se afirma la gestión del crédito se relaciona en un 76.91% con la morosidad en los pequeños productores agrícolas prestatarios de Agrobanco en Tarapoto, San Martin -2021.
- 6.2. Existe relación significativa entre las variables obligación contractual y la morosidad con un Rho Spearman de 0,542 con un p-valor menos a 0.05 con los cual se afirma que la obligación contractual se relaciona en un 29.38% con la morosidad en los pequeños productores agrícolas prestatarios de Agrobanco en Tarapoto, San Martin -2021.
- 6.3. Existe relación significativa entre las variables procedimientos de cobranza y la morosidad con un Rho Spearman de 0,373 con un p-valor menor a 0.05 por la cual se afirma que, los procedimientos de cobranza se relacionan en un 13.91% con la morosidad en los pequeños productores agrícolas prestatarios de Agrobanco en Tarapoto, San Martin -2021.
- 6.4. Existe relación significativa entre las variables cartera pesada y la morosidad con un Rho Spearman de 0,373 con un p-valor menor a 0.05 por lo cual se afirma que la cartera pesada se relaciona en un 13.91 la morosidad en los pequeños productores agrícolas prestatarios de Agrobanco en Tarapoto, San Martin -2021.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Se recomienda al gerente de Agrobanco en Tarapoto, realice un planeamiento relacionado a la gestión de créditos, estableciendo las acciones estratégicas que mejoren los índices de morosidad de los pequeños productores agrícolas prestatarios.
- 7.2. Al gerente de Agrobanco en Tarapoto, realizar acciones estratégicas en cuanto a la obligación contractual de los pequeños productores agrícolas prestatarios, verificando el cumplimiento de los procedimientos, el cumplimiento de los pagos y los procedimientos de cobranza que deben estar siempre actualizados.
- 7.3. Al gerente de Agrobanco en Tarapoto, los jefes de créditos realizar el seguimiento de los procedimientos de cobranza, en cuanto cumplimiento estricto de las políticas, y lineamientos establecidos en la Ley de servicios crediticios, salvaguardar los intereses económicos de la institución, aplicar cláusulas más rígidas a los contratos que contemplen penalidades por incumplimiento de pago.
- 7.4. Al gerente de Agrobanco en Tarapoto, en cuanto a la cartera pesada desarrollar actividades que permitan identificar las cuentas incobrables, verificar que estas no repercutan significativamente en las obligaciones contractuales, laborales, tributarias y financieras de la empresa para realizar acciones de conciliación con los pequeños productores agrícolas prestatarios.

REFERENCIAS

- Abdulai, R., Abere, M., & Olowo, S. (2020). Effects of Corporate Governance on Delinquency Management of Microfinance Banks in Southwest, Nigeria. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 10(5), 438-455. <https://doi.org/10.6007/IJARBSS/v10-i5/7215>
- Altuve, J. L., & Briceño, A. J. H. (2018). Análisis de los factores que influyen en la morosidad del sistema bancario venezolano (2005-2015). *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura*, 24(1), 59-83.
- Aristei, D., & Gallo, M. (2016). The determinants of households' repayment difficulties on mortgage loans: Evidence from Italian microdata. *International Journal of Consumer Studies*, 40(4), 453-465. <https://doi.org/10.1111/ijcs.12271>
- Boye, A. (2021). An Assessment of the Impact of Credit Risk Management and Performance on Loan Portfolio at International Bank Liberia. *Noble International Journal of Business and Management Research*, 5(3), 55-64. <https://doi.org/10.51550/nijbmr.53.55.64>
- Castillo Calle, M., & Córdova De Piérola, R. A. (2018). *La gestión de créditos y cobranzas y su influencia en el nivel de morosidad en la empresa Limpia Max-Lima 2017*.
- Chong, F. (2021). Loan Delinquency: Some Determining Factors. *Journal of Risk and Financial Management*, 14(7), 320. <https://doi.org/10.3390/jrfm14070320>
- Donou, F., & Basnet, H. (2019). Credit card delinquency: How much is the Internet to blame? *The North American Journal of Economics and Finance*, 48(1), 481-497. <https://doi.org/10.1016/j.najef.2019.03.013>

- Llatas, F. D. H., & Vílchez, H. T. (2019). Gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad de la caja de ahorro y crédito de Jose Leonardo Ortiz–2018. *TZHOECOEN*, 11(2), 92-103.
- Pere Brachfield, A. (2009). *Gestión del crédito y cobro: Claves para prevenir la morosidad y recuperar los impagados*. Profit Editorial.
- Rahman, A. (2018). Delinquency Management in Private Commercial Banks: The Case of Bangladesh. *European Journal of Business and Management*, 10(1).
- Salazar Montoya, M. A. (2018). *Factores sociales que influyen en la gestión del crédito y la morosidad en los pequeños productores agrícolas prestatarios de Agrobanco en el Distrito de Chepén-Región La Libertad*.

ANEXOS

Operacionalización de variables

Tabla 2. Operacionalización

Variab les	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Escala de medición
Gesti on de Credi to	Pere Brachfield, (2009) en el libro de “Gestión del crédito y cobro menciona que “tiene como finalidad que existen servicios financieros y de seguros que eliminan o minimizan el riesgo creditico de clientes y aseguran el cobro de las operaciones comerciales	Se realizo a través del análisis de las dimensiones y con el uso de una encuesta	Obligación Contractual <hr/> Procedimientos de cobranza <hr/> Cartera pesada	Ordinal
Moro sidad	La morosidad es considerada como el incumplimiento contractual que ocasiona onerosas cargas administrativas y financieras a las empresas (Brachfield, 2000)	Se realizo mediante el uso de las dimensiones e indicadores y la aplicación de un instrumento,	Liquidez financiera <hr/> Gestión no eficiente <hr/> Voluntad o intención de pago <hr/> Gestión de requerimiento de pago	Ordinal

Fuente: Teorías relacionadas al tema

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario: Gestión del crédito

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad de establecer la relación entre la

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización. Las respuestas son totalmente anónimas y se guardará confidencialidad.

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

N°	Gestión del crédito	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
	Dimensión1: Obligación Contractual					
01	¿Cree usted que el personal de créditos y cobranzas cumple a cabalidad los procedimientos?					
02	¿Cree usted que el procedimiento de cobranza toma las medidas necesarias para que los clientes no incumplan con sus pagos?					
03	¿Considera usted que el procedimiento de cobranza debe ser actualizado permanentemente como parte de la mejora continua?					
	Dimensión 2: Procedimientos de cobranza					

04	¿Considera usted que el área de Licitaciones garantiza el cumplimiento estricto de las políticas, y lineamientos establecidos en la Ley de los servicios crediticios?					
05	¿Cree usted que los contratos de servicios suscritos con los clientes reúnen todas las condiciones para salvaguardar los intereses económicos de la institución?					
06	¿Considera usted que se deban aplicar cláusulas más rígidas a los contratos que contemplen penalidades por incumplimiento de pago?					
Dimensión 3: Cartera pesada						
07	¿Considera usted que la cartera pesada en la mayoría de casos se convierte en incobrable?					
08	¿Cree usted que la cartera pesada repercute en las obligaciones contractuales, laborales, tributarias y financieras de la empresa?					
09	¿Considera usted que las deudas deberían conciliarse?					

Cuestionario: Morosidad

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad de establecer la relación entre la

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización. Las respuestas son totalmente anónimas y se guardará confidencialidad.

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

N°	Criterios de evaluación	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
Morosidad						
Dimensión 1: Liquidez financiera						
01	¿Cómo calificaría el nivel de morosidad del cliente según días de mora (> a 30 días) en la financiera que afectaría el nivel de estrategias de recuperación de créditos?					
02	¿Cómo calificaría el nivel de morosidad del cliente según la capacidad de pago en la financiera que afectaría el nivel de estrategias de recuperación de créditos?					
03	¿Cómo calificaría el nivel de morosidad del cliente según cumplimiento de políticas de cobro realizadas por la financiera que afectaría el nivel de estrategias de recuperación de créditos?					

	Dimensión 2: Gestión no eficiente					
04	¿Cómo calificaría el nivel de morosidad del cliente según notificaciones de crédito por pronto pago; en la financiera que afectaría el nivel de estrategias de recuperación de créditos?					
05	¿Cómo calificaría el nivel de morosidad según capacitaciones del personal de cobranza; en la financiera que afectaría el nivel de estrategias de recuperación de créditos?					
	Dimensión 3: Voluntad o intención de pago					
06	¿Cómo calificaría el nivel de morosidad según clientes incumplidos; categorizados en la financiera que afectaría el nivel de estrategias de recuperación de créditos?					
07	¿Cómo calificaría el nivel de morosidad del cliente según Conformidad de desembolsos; en la financiera que afectaría el nivel de estrategias de recuperación de créditos?					
08	¿Cómo calificaría el nivel de morosidad del cliente según Resolución de quejas ante reclamo de clientes; en la financiera que afectaría el nivel de estrategias de recuperación de créditos?					
	Dimensión 4: Gestión de requerimiento de pago					
09	¿Cómo calificaría el nivel de morosidad del cliente según Llamadas telefónicas; en la financiera que afectaría el nivel de estrategias de recuperación de créditos?					
10	¿Cómo calificaría el nivel de morosidad del cliente según intereses y comisiones por retraso de pago; en la financiera que afectaría el nivel de estrategias de recuperación de créditos?					

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

Apellidos y nombres del experto: Reátegui Reátegui Jorge
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo- Docente de Posgrado
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Gestión del crédito
 Autor del instrumento : Romero Alvarez, Willy Jiban

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Moyobamba, 11 de enero del 2022


 Dr. Jorge Reategui Reategui
 Doctor en Gestión Pública
 Y Gobernabilidad
 DNI: 41214847

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

Apellidos y nombres del experto : Reátegui Reátegui Jorge
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo- Docente|de Posgrado
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Morosidad
 Autor del instrumento : Romero Alvarez, Willy Jiban

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

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

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

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Moyobamba, 11 de enero del 2022



Dr. Jorge Reategui Reategui
Doctor en Gestión Pública
Y Gobernabilidad
DNE: 41214847

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Cabeza Molina Luis Felipe
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Gestión del crédito
 Autor del instrumento : Romero Alvarez, Willy Jiban

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Moyobamba, 11 de enero del 2022



Dr. Luis Felipe Cabeza Molina
 Doctor en Gestión Pública
 Y Gobernabilidad
 DNI: 41536992

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

Apellidos y nombres del experto : Cabeza Molina Luis Felipe
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Morosidad
 Autor del instrumento : Romero Alvarez, Willy Jiban

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Moyobamba, 11 de enero del 2022



Dr. Luis Felipe Cabeza Molina
 Doctor en Gestión Pública
 Y Gobernabilidad
 DNI: 41536992

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

Apellidos y nombres del experto: Castillo Salazar Regner Nicolás
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Gestión del crédito
 Autor del instrumento : Romero Alvarez, Willy Jiban

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

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

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Moyobamba, 11 de enero del 2022



.....
**Doctor en Gestión Pública
 Y Gobernabilidad**
CLAD: 009750

Confiabilidad del instrumento

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	86	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	86	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,967	40

Carta de Aceptación de la Organización



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Tarapoto, 10 de marzo de 2022

Señor: Willy Jiban Romero Alvarez

Estudiante de Administración UCV

Asunto: Autorización para la ejecución del Proyecto de Investigación de administración de empresas

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de BANCO AGROPECUARIO-AGROBANCO y en el mío propio, desearle la continuidad y éxitos en los estudios que viene desarrollando.

A su vez, brindarle la autorización para ejecutar su investigación titulada: **"GESTION DEL CREDITO Y LA MOROSIDAD EN LOS PEQUEÑOS PRODUCTORES AGRICOLAS PRESTATARIOS DE AGROBANCO EN TARAPOTO-SAN MARTIN 2021"**; para que realice las encuestas y la publicación de los resultados en el repositorio de su universidad para la obtención del grado de Licenciado en Administración.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,


AGROBANCO
BANCO AGROPECUARIO
Werther Mas Gólec
Jefe De Agencia Regional Tarapoto

Av. República de Panamá N° 3531
Central telefónica: (01) 615 0000
www.agrobanco.com.pe

 AgrobancoPeru
 @AgrobancoP
 Agrobanco
 Agrobanco

 **Siempre**
con el pueblo

Base de Datos

N°	Variable 1: Gestión Financiera									Variable 2: Morosidad											
	Obligación Contractual			Procedimientos de cobranza			Cartera pesada														
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10		
1	5	4	4	5	5	4	4	3	2	5	4	4	5	5	4	4	3	2	5		
2	5	4	5	5	4	4	3	3	2	4	4	5	5	4	4	3	3	2	5		
3	4	3	4	5	3	5	5	4	3	5	3	4	5	3	5	5	4	3	4		
4	5	3	5	3	4	4	4	3	4	5	3	5	3	4	4	4	3	4	4		
5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	3	5	3	4	4	5	5	4	4	5		
6	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	3		
7	5	4	4	5	5	3	3	4	5	5	4	4	5	5	3	3	4	5	5		
8	4	4	5	4	4	5	5	3	3	3	4	5	4	4	5	5	3	3	4		
9	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5		
10	4	5	3	3	4	4	5	5	4	4	5	3	3	4	4	5	5	4	4		
11	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	4	4	4	3	5	4	5	5	3		
12	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5		
13	5	5	5	3	3	4	5	5	4	5	5	5	3	3	4	5	5	4	4		
14	4	5	5	4	4	5	4	5	5	3	5	5	4	4	5	4	5	5	4		
15	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	3		
16	4	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	3	3	4	4	5	5	5	4		
17	3	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4		
18	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4		
19	3	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4	3	3	3	4		
20	4	4	4	4	4	5	3	3	5	5	4	4	4	4	5	3	3	5	5		
21	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4		
22	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	5		

23	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5
24	5	3	3	4	4	5	4	4	4	5	3	3	4	4	5	4	4	4	5
25	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4
26	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5
27	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	5	5
28	4	4	4	5	5	4	3	3	5	4	4	4	5	5	4	3	3	5	5
29	4	5	4	5	4	3	5	4	4	5	5	4	5	4	3	5	4	4	5
30	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4
31	5	3	4	5	4	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	3
32	5	4	4	4	5	4	5	5	3	5	4	4	4	5	4	5	5	3	4
33	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5
34	5	4	4	3	5	3	3	4	4	4	4	4	3	5	3	3	4	4	5
35	4	3	5	4	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	3	5	4	4
36	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5
37	4	5	4	5	4	3	5	5	4	5	5	4	5	4	3	5	5	4	4
38	4	4	3	5	4	4	5	3	4	5	4	3	5	4	4	5	3	4	5
39	3	4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	4	4	5	4	3	5	4	3
40	5	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4
41	4	3	5	5	4	5	4	3	5	5	3	5	5	4	5	4	3	5	4
42	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5
43	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
44	3	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5
45	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	5
46	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
47	3	3	3	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	4	3	5
48	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	4	5	4	5
49	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4
50	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	3	3
51	5	3	3	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	5	4	4

52	4	5	4	3	4	3	4	5	4	5	5	4	3	4	3	4	5	4	5
53	4	3	3	4	5	3	3	3	4	5	3	3	4	5	3	3	3	4	4
54	3	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	4	3	5	5
55	5	3	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	5	5	4	5	4	4	5
56	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5
57	4	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4
58	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4
59	4	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5
60	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5
61	4	5	5	5	4	5	3	5	4	4	5	5	5	4	5	3	5	4	5
62	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5
63	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
64	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
65	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5
66	5	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4
67	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	5	5
68	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4
69	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5
70	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5
71	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	5
72	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5
73	4	3	5	3	4	4	5	4	4	4	3	5	3	4	4	5	4	4	5
74	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4
75	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4
76	5	4	5	5	4	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4	4	5	3	5
77	4	3	5	3	3	5	5	4	4	4	3	5	3	3	5	5	4	4	4
78	5	4	4	4	5	5	4	5	3	5	4	4	4	5	5	4	5	3	3
79	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4
80	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4

81	5	4	4	5	5	3	3	3	5	4	4	4	5	5	3	3	3	5	4
82	4	5	4	4	5	4	3	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	5	4
83	5	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4
84	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5
85	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5
86	4	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	5	4