

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

Las políticas crediticias y su relación con la morosidad en Mibanco –

Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019

Para optar el Título Profesional de

CONTADOR PÚBLICO

Presentada por:

Deyvith Marilí Rafael Córdor

Asesor:

Dr. Cs. Jorge Alejandro Tejada Carrera

CHOTA – PERÚ

2022

COPYRIGHT © 2022 by

DEYVITH MARILI RAFAEL CONDOR

Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TESIS APROBADA

Las políticas crediticias y su relación con la morosidad en Mibanco –
Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019

Para optar el Título Profesional de
CONTADOR PÚBLICO

Presentada por:

Deyvith Marilí Rafael Córdor

Asesor y Jurado Evaluador



Jorge Alejandro Tejada Carrera
Contador Público Colegiado Certificado
Mat. 012 - 637

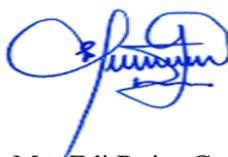
Dr. Cs. Jorge Alejandro Tejada Carrera

Asesor



Dr. Milord Idrogo Galvez

Presidente



Mg. Edi Rojas Campos

Secretario



Dr. Jhonny Biler Benavides Galvez

Vocal

Chota – Perú

2022



ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME FINAL DE TESIS

Siendo las 6:30 pm del día 09 de setiembre del 2022, reunidos a través de Google Meet, los miembros del Jurado Evaluador, designados con Resolución de Facultad N° 024-2022-FCCE-UNACH conformado por:

- Dr. Milord Idrogo Gálvez, identificado con DNI N° 42317365 (Presidente).
- Mg. Edi Rojas Campos, identificado con DNI N° 43853850 (Secretario).
- Dr. Jhonny Biler Benavides Gálvez, identificado con DNI N° 45647497 (Vocal).

Reunidos para dar inicio a la sustentación del informe final de tesis, conforme a la Resolución de Facultad N° 204-2022-FCCE-UNACH cuyo título es: **“Las políticas crediticias y su relación con la morosidad en Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. - Agencia Chota, 2019”**, perteneciente a la Bachiller en Contabilidad **Deyvith Marilí Rafael Córdor**, cumpliendo así con los requerimientos exigidos en el Reglamento Modificado de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota.

Culminada la sustentación, el Jurado Evaluador luego de deliberar, acuerda declarar:

“APROBADO”

el Informe Final del Tesis con calificativo de **“15” (Quince)** y elevar la presente acta a la Coordinación de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales, a fin de que se declare aprobado el Informe Final de la Tesis a través de acto resolutivo.

Siendo las 7:23 pm del mismo día, en señal de conformidad, el Jurado Evaluador firma la presente acta.

Dr. Milord Idrogo Gálvez
Presidente

Mg. Edi Rojas Campos
Secretario

Dr. Jhonny Biler Benavides Gálvez
Vocal

DEDICATORIA

Dedico la presente investigación principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mis amados padres, Maribel y Alcides, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ellos he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy, y por enseñarme a ser constante hasta lograr mi meta.

A mi querida hija Alessia Belén por ser mi inspiración de salir adelante y lograr mis objetivos.

A todas las personas que me apoyaron y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Deyvith Marili Rafael Condor

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional Autónoma de Chota, a las autoridades y personal de la escuela profesional de Contabilidad, por darme la oportunidad de desarrollarme profesionalmente y permitirme investigar y concluir la presente Tesis.

Al Dr. Jorge Alejandro Tejada Carrera, mi asesor, por su orientación y supervisión permanente, estableciéndose en la guía importante para la culminación de la presente tesis.

Al Gerente General y a todos los trabajadores de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A. Agencia Chota por permitirme realizar el presente trabajo de investigación y proporcionarme la información necesaria y por su colaboración en la aplicación de las encuestas.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	9
AGRADECIMIENTO	6
RESUMEN	11
CAPÍTULO I	13
INTRODUCCIÓN	13
1.1 Descripción del problema	13
1.2 Formulación del problema	18
1.2.1 Pregunta general	18
1.2.2 Preguntas específicas	19
1.3 Objetivos	19
1.3.1 Objetivo general	19
1.3.2 Objetivos específicos	19
1.4 Hipótesis	20
1.4.1 Hipótesis general	20
1.4.2 Hipótesis específicas	20
1.5 Justificación	20
1.6 Limitaciones	21
CAPÍTULO II	22
MARCO TEÓRICO	22
2.1 Antecedentes del problema	22
2.2 Bases teóricas científicas	32
2.3 Definición de términos básicos	50
CAPÍTULO III	52
MARCO METODOLÓGICO	52
3.1 Método de investigación	52
3.2 Tipo de investigación	52
3.3 Diseño de investigación	53
3.4 Operacionalización de variables	54
3.5 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	54
3.5.1 Población	54
3.5.2 Muestra	55

3.5.3	Muestreo	55
3.5.4	Unidad de análisis	55
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	55
3.6.1	Técnicas de recolección de datos	55
3.6.2	Instrumentos de recolección de datos	56
3.7	Procesamiento y análisis de datos	56
3.7.1	Procesamiento de datos	56
3.7.2	Análisis de datos	57
3.8	Aspectos éticos y rigor científico	57
CAPÍTULO IV		59
RESULTADOS Y DISCUSIÓN		59
4.1	Análisis e interpretación de resultados	59
4.2	Contrastación de Hipótesis	63
4.3	Discusión de resultados	65
CONCLUSIONES		70
RECOMENDACIONES		72
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		73
ANEXOS		83
Anexo 1.	Matriz de consistencias	83
Anexo 2.	Cuestionario de las políticas crediticias	86
Anexo 3.	Cuestionario de la morosidad	88
Anexo 4.	Ficha de registro de datos	90
Anexo 5.	Ficha de validación por juicio de expertos para el cuestionario de las políticas crediticias	91
Anexo 6.	Ficha de validación por juicio de expertos para el cuestionario de la morosidad	112
Anexo 7.	Ficha de validación por juicio de expertos para la ficha de registro de datos	129
Anexo 8.	Resultados en figuras	136

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	548
Tabla 2 Población de Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota (2019)	559
Tabla 3 Situación de las políticas crediticias en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota.	63
Tabla 4 Situación de la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota.	64
Tabla 5 Índice de morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota.	64
Tabla 6 Relación entre los términos de venta y la morosidad.	65
Tabla 7 Relación entre el análisis del crédito y la morosidad.	66
Tabla 8 Relación entre las políticas crediticias y la morosidad.	66
Tabla 9 Relación entre los términos de venta y la morosidad.	67
Tabla 10 Relación entre el análisis del crédito y la morosidad.	68
Tabla 11 Relación entre las políticas crediticias y la morosidad.	69

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Situación de las políticas crediticias en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota</i>	136
Figura 2 <i>Situación de la morosidad en Mibanco-Banco de la Microempresa S.A.-Agencia Chota</i>	13640
Figura 3 <i>Índice de morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019.</i>	13741

RESUMEN

El presente estudio titulado: “Las políticas crediticias y su relación con la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019”, tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre las políticas crediticias y la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019. Para el logro del objetivo se administraron dos cuestionarios para evaluar las variables de estudio considerando a 41 trabajadores, siendo un estudio relacional, no experimental y transversal. El principal resultado fue que, existe una relación significativa entre las políticas crediticias y la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019 ($r=-0,812$, $p<0.05$). La principal conclusión fue que, el empleo inadecuado de los lineamientos, criterios y directrices en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, se asoció a un alto nivel de incumplimiento de las obligaciones de los pagos, específicamente en los créditos otorgados.

Palabras claves: Políticas crediticias, capacidad de pago, voluntad de pago, morosidad, índice de morosidad.

ABSTRACT

This study entitled: "Credit policies and their relationship with delinquency in Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019", had as general objective: Determine the relationship between credit policies and delinquency in Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019. To achieve the objective, two questionnaires were administered to evaluate the study variables considering 41 workers, being a relational, non-experimental and cross-sectional study. The main result was that there is a significant relationship between credit policies and delinquency in Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. – Chota Agency, 2019 ($r=-0.812$, $p<0.05$). The main conclusion was that the inadequate use of the guidelines, criteria and directives in Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, was associated with a high level of non-compliance with payment obligations, specifically in the loans granted.

Keywords: Credit policies, ability to pay, willingness to pay, delinquency, delinquency rate.



CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1 Descripción del problema

Actualmente, ante el constante surgimiento de nuevas empresas y de la competitividad de las que ya se encuentran funcionando en el mercado, se tiene que para poder abastecer a su demanda requieren generalmente liquidez para la compra de insumos o mercadería, que no cuentan en un momento determinado, por lo que optan por acceder a un crédito que les permita abastecerse y así operar con normalidad, por lo que las diversas entidades financieras cuentan con políticas de crédito que permitan calificar a quienes solicitan un crédito y decidir si acceden o no a uno, con la finalidad de evitar futuros riesgos y generen mora dentro de la cartera.

A nivel internacional en Estados Unidos, las compañías de Dun & Bradstreet, implementan políticas crediticias, ya que permite incentivar las ventas y por consiguiente los ingresos de las entidades, sin embargo, en los últimos periodos presentan una inadecuada orientación de la implementación de las políticas de crédito, lo cual ha generado que se incremente las cuentas por cobrar y el nivel de demora en la carpeta de consumidores, además del riesgo en poseer cuentas incobrables. Por tales motivos, es fundamental para que las entidades tengan bienestar financiero, definan de manera clara las políticas crediticias que permitan la sección adecuada de los clientes para el otorgamiento de créditos. Asimismo, las políticas crediticias no son fáciles de definir y afectan en el desempeño de una entidad (Izar & Ynzunza, 2017).

Por otro lado, en México las instituciones bancarias registran bajo crecimiento de los volúmenes de crédito otorgados a la sociedad, esto es probable debido a las diversas restricciones de crédito que implementan las entidades bancarias y los sistemas actuales para identificar y calificar las solicitudes de créditos. Asimismo, el índice de morosidad



que registran los prestatarios se convirtió en una variable que influye de forma negativa y significativamente en su rentabilidad y crecimiento. El sistema deficiente de las instituciones bancarias restringe considerablemente el crédito e incrementa el riesgo llegando afectar el desempeño de las entidades, ello principalmente por no contar con políticas crediticias que permitan evaluar adecuadamente las solicitudes de préstamos (Chavarín, 2015).

En cuanto a la situación del sistema bancario en Ecuador, se encuentra en un estado óptimo, debido a la adecuada gestión que vienen realizando los funcionarios financieros respecto a las políticas crediticias, es decir tanto las políticas en temas financieros y bancarios ha permitido que las instituciones bancarias puedan conservar sus niveles óptimos de utilidades y las reservas necesarias, de esa forma se amortiguan los shocks generados por fluctuaciones del mercado. Asimismo, los resultados obtenidos debido a la implementación de políticas crediticias han permitido mantener los riesgos en una situación estable, específicamente de aquellas situaciones en donde se presentan créditos impagables (Salvatore et al., 2018).

En Latinoamérica se caracteriza porque la banca presenta una discriminación negativa hacia las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES), especialmente en Argentina donde existe una gran diferencia en las tasas de interés con relación al tamaño de la entidad y el empleo de autofinanciamiento y pasivos operativos como principal fuente de fondos son acciones de la presencia de grandes barreras de acceso al crédito de las pymes, los cuales tienen frenados sus proyectos ante la falta de financiamiento. Esto debido a que las políticas crediticias de la banca de Argentina no se encuentran adecuadamente orientadas ya que consideran de alto riesgo al segmento empresarial pyme y rechazan el 15% y el 20% de las solicitudes de crédito, situación que se originó luego de presentar elevados índices de morosidad por parte de dicho segmento (Villar et



al., 2016).

Las instituciones financieras son necesarias para el funcionamiento de una economía sana, debido a que permite que circulen a los agentes los excesos de liquidez a las personas deficitarias beneficiando un mayor número de inversiones, consumos y proyectos. Una de las principales actividades es el otorgamiento de créditos a las empresas y familias, dicha operación es un riesgo como la elevada morosidad que se presentan en los últimos periodos, generando un deterioro en el balance de las entidades financieras en Ecuador. Las instituciones ecuatorianas presentan una persistente situación de constantes clientes morosos y créditos fallidos, lo cual podría acarrear la quiebra de las entidades bancarias e inestabilidad en el sistema financiero, esto principalmente porque no cuentan con la implementación clara de las políticas crediticias que permitan evaluar el entorno o la situación económica de los clientes (Guillén y Peñafiel, 2018).

El aumento de la cartera de crédito en las diversas instituciones bancarias en Ecuador ha generado el aumento del riesgo especialmente reflejado en la morosidad. Los deficientes procedimientos de cobranza, por la ausencia de herramientas que garanticen el recupero, ocasionan una falencia al ejercer control sobre el tiempo de recuperación de los créditos, generando como efecto negativo la elevada morosidad en la cartera de crédito. En ese sentido se evidencia que en las entidades bancarias de Ecuador no presentan políticas de crédito adecuadamente definidas (García, 2018).

A nivel nacional, las instituciones financieras afrontan los diversos riesgos vinculados principalmente por la crisis económica que el país viene afrontando actualmente y la incertidumbre inherente a las diversas operaciones que efectúan, los cuales pueden tener un efecto negativo en los resultados de la organización. Donde uno de los principales problemas que deben de afrontar la financiera Credinka S.A. es la



implementación de políticas de créditos eficaces que disminuyan el riesgo crediticio medido por medio de la morosidad que es aquella parte de la cartera que está en una situación de incumplimiento. Asimismo, se ha evidenciado que la entidad incentivada por incrementar el número de clientes ha tomado como políticas de crédito: bajas tasas de interés, no existencia de garantías, incremento de plazos, mínima presentación de documentación, entre otros, lo cual ha generado un incremento de la morosidad en un corto plazo (Yépez, 2018).

Las instituciones financieras en el Perú diseñan políticas de crédito dentro de su marco normativo, de acuerdo al tipo de crédito, clasificación del cliente para el control de los préstamos otorgados y mejorar las utilidades al final de un periodo y evitar el sobreendeudamiento crediticio en sus clientes. Sin embargo, en los últimos periodos se ha registrado un incremento del otorgamiento de créditos a pesar de las diferencias en los ingresos, lo que ha generado que la mayoría de las entidades presenten un elevado índice de morosidad afecta de forma negativa al sistema financiero ya que pueden suspender las líneas de créditos de los clientes o recortes en sus actividades y operaciones frecuentes (Aquiye, 2017).

Las empresas financieras, por medio de los créditos, contribuyen a la generación y crecimiento de nuevas entidades, pero en los últimos periodos es preocupante el elevado riesgo crediticio, como la morosidad, debido a la ineficiente gestión financiera la cual afecta a las utilidades de las instituciones bancarias. Donde en la Caja de Ahorro y Crédito de José Leonardo Ortiz evidencia una problemática en cuanto a los niveles de morosidad que en el 2018 registraron, presentando un nivel de morosidad de 9.54% por la cartera judicializada y vencida, además registró un nivel de 5.89% al final del periodo, donde la causa principal de este nivel de morosidad fue la falta de políticas crediticias consistentes, ya que al momento de brindar un crédito la entidad no pide ninguna garantía



de respaldo y no realiza un análisis adecuado del riesgo de los clientes (Heredia y Torres, 2018).

Las entidades financieras constantemente presentan un riesgo de crédito debido a las pérdidas como producto de incumplimiento de pago de las obligaciones que tienen sus deudores. La exposición al riesgo de un crédito de un determinado cliente, resulta relevante analizar la probabilidad que poseen al no cumplir con el pago de sus préstamos. Actualmente, gran parte de los directivos bancarios implementan una serie de políticas crediticias a fin de que los funcionarios financieros analicen la situación del cliente y aseguren el cumplimiento de pago, sin embargo, dicha situación no se genera de manera eficaz puesto que en los últimos periodos se ha evidenciado un índice de morosidad de 1.9% en las diversas instituciones bancarias (Uriarte, 2016).

El desarrollo financiero y el acceso a los servicios financieros son canales importantes para mejorar las inversiones de las medianas y pequeñas compañías, así como un consumo en los hogares y un afrontamiento sobre los riesgos. En este contexto, la falta de acceso a los servicios financieros en los países en desarrollo puede frenar significativamente un mayor desarrollo económico. Por otro lado, las entidades financieras no cuentan con políticas crediticias eficaces que permitan un adecuado otorgamiento del crédito solicitado por los clientes lo cual genera que el riesgo en las entidades bancarias aumente y las utilidades al final de un periodo disminuyan, lo cual se manifiesta en el elevado índice de morosidad que presentan (Talledo, 2015).

En el país existen un promedio de 17 entidades financieras que son supervisadas por el Sistema de Banca y Seguros, sin embargo, solo 4 de ellas tienen mayor participación dentro del sector bancario, las cuales, con Interbank, Banco de Crédito, BBVA Continental y Scotiabank. Asimismo, las entidades financieras que presentan mayores índices de morosidad son en primer lugar el Banco Azteca Perú (12.22), luego



Mibanco (6.61), además de Banco de Comercio (5.38), Banco Financiero (4.22), esto principalmente se genera porque las entidades tienen deficientes políticas crediticias para el otorgamiento de créditos, afectando considerablemente la particularidad sobre los portafolios de distribuciones (Lizarzaburu & Brío, 2016).

A nivel local en la entidad Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. - Agencia Chota opera en el sector de micro y pequeña compañía y se trata de una de las que ha destacado en el sector de las microfinancieras, sin embargo, en los últimos periodos se ha evidenciado un panorama complicado debido a que, los asesores financieros no realizan un control adecuado en los créditos brindados a los diversos clientes, además las exigencias que poseen para el cobro de las deudas no están siendo efectivas, puesto que la mayoría presenta dificultades en mantener una cartera de crédito saludable, reflejándose principalmente en el nivel de morosidad, que durante el año 2019 fue del 3.487%, siendo para el periodo anterior del 2.546%, ello generado por una deficiente aplicación de las políticas crediticias de la empresa, por ejemplo, cuando se otorga un crédito, no se realiza el respectivo seguimiento, ni se tiene una comunicación continua con sus clientes para hacer recordar el vencimiento de la cuota, ello se evidencia en que gran parte de la cartera de crédito presenta entre 15 a 30 días de atraso, lo cual genera que la empresa vea perjudicada principalmente en su liquidez. Frente a esta situación, en el presente estudio se determinó cómo las políticas crediticias se relacionan junto con el nivel de morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. - Agencia Chota, 2019.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Pregunta general

¿Cómo se relacionan las políticas crediticias con la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019?



1.2.2 Preguntas específicas

¿Cuál es la situación de las políticas crediticias en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019?

¿Cuál es la situación de la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019?

¿Cómo se relacionan los términos de venta y la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019?

¿Cómo se relaciona el análisis del crédito y la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación existente entre las políticas crediticias y la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019.

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar la situación de las políticas crediticias en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019.

Describir la situación de la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019.

Analizar la relación existente entre los términos de venta y la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019.

Analizar la relación existente entre el análisis del crédito y la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019.



1.4 Hipótesis

1.4.1 Hipótesis general

Hi: Existe una relación inversa entre las políticas crediticias y la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019.

Ho: No existe una relación inversa entre las políticas crediticias y la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019.

1.4.2 Hipótesis específicas

Existe una relación inversa entre los términos de venta y la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019.

Existe una relación inversa entre el análisis del crédito y la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019.

1.5 Justificación

Teóricamente, el estudio apoyó a las diversas teorías o definiciones establecidas por los autores considerados para el estudio de las variables políticas crediticias y morosidad, asimismo, los hallazgos son generalizables a principios más amplios y servir de referencia para investigaciones futuras.

Prácticamente, apoyó en solucionar un problema efectivo en el elemento a estudiar, como es lo relacionado a la implementación de las políticas crediticias y la morosidad de la entidad financiera, lo cual genera cuentas por cobrar incobrables, afectando negativamente a las utilidades al final de sus operaciones.

Valorativamente, presentó una transcendencia cualitativa, donde el beneficiario directo es Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, dado que, los directivos de la organización tuvieron la información precisa acerca del estado actual de las políticas crediticias y la morosidad, además los trabajadores podrán conocer la relación de las variables y así puedan elevar su nivel de desempeño dentro del sector



financiero. Por otro lado, la presente investigación ayuda a las instituciones financieras a solucionar sus problemas por medio de la elaboración y diseño de políticas crediticias que les permita controlar los créditos, además sirve para solucionar el mismo problema en otros lugares y latitudes.

Académicamente, permitió tener conocimiento de la forma adecuado de realizar análisis y estudio a los sucesos que se están produciendo en la organización, respecto a las variables políticas crediticias y la morosidad, además la necesidad académica hace referencia a que los resultados de la investigación sirven como antecedente para futuros estudios que presenten similar problemática. Asimismo, la presente investigación permite la obtención del título profesional como Contador Público.

1.6 Limitaciones

El proceso de aplicación para los instrumentos en manera presencial permite conocer más a los sujetos que forman parte de la investigación, sin embargo, debido a las normas generadas por el actual estado de emergencia que viene atravesando el país, como es el distanciamiento social causado por la pandemia, los instrumentos fueron aplicados de manera virtual, dificultando un adecuado control de la ejecución de los instrumentos. Por otro lado, otra de las limitaciones que se presentaron, fue el tiempo puesto que la investigadora se encontraba laborando por lo que la dedicación a la tesis fue durante las horas donde lo laboraba.



CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del problema

Vélez y Bardellini (2018) en su estudio “Propuesta para reducir la morosidad en tarjetas de crédito de una institución bancaria de la ciudad de Guayaquil”. Universidad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador. El estudio tuvo el propósito de diseñar una propuesta para disminuir la morosidad en la institución bancaria, además la hipótesis fue diseñar una propuesta para mejorar las políticas de crédito que permitirán disminuir la morosidad. Los aspectos metodológicos fueron exploratorio y descriptivo, el enfoque positivista, mientras que, los métodos de estudio fue el deductivo e inductivo. La muestra la conformaron 322 clientes. En el proceso de obtener los datos se utilizó a la encuesta en forma de técnica y el cuestionario a manera de instrumento. Por último, el autor concluyó que, la morosidad se debe principalmente por las falencias al momento de conceder un crédito, en donde se omite el control del otorgamiento de crédito, dificultado la recuperación de la cartera.

Se evidencia que en las entidades financieras no se implementa de manera adecuada las políticas de crédito ya que, se presenciaron las deficiencias al momento de otorgar un crédito a los clientes, en donde no se considera la evaluación ni el control respectivo de la situación económica del cliente, dicha situación incrementa el peligro solvente y por ende la dilación en una organización.

Vallejo et al. (2017) en su investigación “Políticas y estrategias para minimizar el índice de morosidad en las cooperativas de ahorro y crédito del Cantón Riobamba”. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador. El estudio contó con el objetivo diseñar políticas y estrategias para reducir la morosidad en las entidades financieras, además la hipótesis general fue que las políticas y estrategias reducen la



morosidad en las entidades. Los aspectos metodológicos fueron de nivel explicativo y estuvo enmarcado dentro de los estudios cuantitativos. La muestra estuvo conformada por la población de Chimborazo. En la búsqueda de los datos utilizó a manera de técnica a la encuesta y en forma de instrumento al cuestionario. Por último, se concluyó que, en las entidades financieras se evidenció un inadecuado otorgamiento de crédito lo cual ha generado el incremento de la cartera vencida por lo que es fundamental la implementación de las políticas y estrategias para otorgar créditos.

La falta de estrategias o políticas crediticias en las entidades financieras ha generado que los asesores de crédito no evalúen de manera correcta la solicitud de un crédito, ya que presentan una elevación de la cartera vencida reflejada en el registro de la morosidad.

Vidal (2017) con la investigación su estudio “La morosidad y la rentabilidad de los bancos en Chile”. Universidad Técnica Federico Santa María. El estudio planteó el propósito de determinar la morosidad ocasionada por el incumplimiento de créditos, mientras que la hipótesis del estudio fue a mayor morosidad menor rentabilidad percibida. Los aspectos metodológicos fueron de nivel correlacional y estuvo enmarcado dentro de los estudios cuantitativos y aplicaron data panel. La muestra estuvo conformada por la información crediticia entre los años 2009-2015. Para la obtención de información por medio de los datos usó en modo de técnica al análisis documental y como instrumento a una guía para el análisis documental. Finalmente, el autor concluyó que, la morosidad afecta negativamente en la rentabilidad de las entidades bancarias en Chile con un nivel alto de significancia y predictibilidad.

La morosidad que presentan las entidades bancarias es un indicador de alto riesgo, por lo tanto, es importante que los bancos orientes o reestructuren sus políticas crediticias, con la finalidad de que se analice todos los entornos alrededor del



otorgamiento de crédito, ello con la finalidad de que se garantice la recuperación del préstamo dentro de los plazos establecidos por las entidades.

Hinostroza (2021) en su estudio “Gestión crediticia y la morosidad del banco Pichincha del Perú, período 2019”. Revista QUIPUKAMAYOC. Lima, Perú. Se tuvo por objetivo principal encontrar la incidencia de la gestión crediticia en la morosidad de la mencionada entidad, además la hipótesis general fue que existe una incidencia significativa y negativa de la gestión crediticia y la morosidad. La metodología fue cuantitativa, no experimental, descriptiva. La muestra fue conformada por 124 observaciones de créditos vencidos. Para la obtención de datos se empleó una guía de análisis documental. Finalmente, el autor concluyó que, existe incidencia significativa de la gestión crediticia en la morosidad, hallándose que el 9,12% de los créditos aprobados poseen morosidad. Además, en la gestión crediticia tiene una correlación significativa negativa de -0,113 en cuanto a la evaluación de créditos y de la misma forma una relación significativa negativa de -0,023 respecto a condiciones de crédito. Asimismo, las políticas del crédito inciden de forma significativa en la morosidad siendo su grado de relación significativa y negativa de -0,027.

Se evidencia que la morosidad en las entidades bancarias estaría supeditada por la situación de las políticas crediticias, ya que al ubicarse en una situación inadecuada lo que podrá suceder es que la morosidad sea elevada, y si por el contrario la situación de las políticas crediticias es adecuada, la morosidad podrá verse reducida. Teniendo en cuenta que las políticas crediticias están conformadas por la evaluación, condiciones del crédito, donde todo ello es englobado por la gestión crediticia.

Jaramillo & Trevejo (2017) con la investigación “Determinantes de la morosidad en el sistema bancario en una economía dolarizada: El caso del Perú durante el período 2005 - 2016”. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú. Esta planteó a modo



finalidad establecer los elementos macroeconómicos sobre la morosidad en sistemas bancarios, además la hipótesis general fue que la tasa de inflación, variación del tipo de cambio y la variación de la tasa de desempleo ejercen un efecto en la morosidad. Los aspectos metodológicos fueron de tipo empírica, descriptivo y correlacional. La muestra la conformaron 142 observaciones para cada variable de 2005 al 2016. Para la obtención de datos se empleó el modelo econométrico de Vectores Autorregresivos VAR como instrumento. Finalmente, los autores concluyeron que, la inflación, el desempleo y tasa de tipo de cambio se relacionan con la morosidad.

Dentro del sistema bancario se presencia una elevada morosidad siendo uno de sus determinantes la tasa de tipo de cambio, la inflación y el desempleo, sin embargo, las políticas o normas crediticias de cada institución financiera es un elemento que permite a las entidades financieras optimizar la toma decisiones respecto a la evaluación de una solicitud de crédito, lo cual genera que la colocación del crédito sea productiva para la entidad al asegurar el cumplimiento de pago.

Santa Cruz & León (2019) en su investigación “Administración de la cartera de créditos y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura - Agencia Cajamarca. 2017”. Universidad Nacional de Cajamarca. Cajamarca, Perú. La investigación planteó propósito de establecer la asociación entre la gestión del portafolio de préstamos con la tardanza, además su hipótesis general fue que la administración de cartera de crédito se relaciona de manera significativa con la morosidad de la entidad. En el área de metodología, el estudio fue del tipo aplicado, el enfoque cuantitativo, fue descriptivo-correlacional, su método de estudio fue hipotético-inductivo-deductivo. Por otra parte, se compuso su muestra de 27 empleados que laboran en la entidad financiera. En búsqueda de obtener los datos empleó la encuesta como técnica y como instrumentos uso al cuestionario. Llegando a la conclusión que, la correspondencia entre proceso



crediticio y morosidad es positiva y alta de 0.671, además la evaluación de la cartera de crédito y la morosidad tiene una relación positiva y baja de 0.291, asimismo el seguimiento del crédito y la morosidad tiene una relación positiva y alta de 0.728.

Se evidencia que, mientras las empresas realicen una evaluación constante de los créditos otorgados y por otorgar afectará de manera positiva y mínimamente en los índices de morosidad, de igual manera indica que, mientras mayor seguimiento se realice al crédito, este tendrá una relación positiva y alta a la morosidad.

Valdivia (2019) con el estudio “La política de créditos y su efecto en la rentabilidad económica y financiera de la Caja Municipal Trujillo, Agencia Cruz de Piedra de Cajamarca, 2018”. Universidad Nacional de Cajamarca. Cajamarca, Perú. El documento tuvo como propósito establecer el efecto entre las leyes de préstamos y renta en la entidad financiera, además como hipótesis general fue las políticas de crédito tienen un efecto significativo y directo con la rentabilidad. Los aspectos metodológicos fueron de tipo aplicada, el enfoque positivista, fue descriptivo-correlacional, no experimental y transeccional, asimismo, el método de estudio fue analítica, de inducción y deducción. La muestra estuvo conformada por 384 expedientes de créditos. Para la obtención de información se utilizó a manera de técnica al análisis documental y la ficha de cotejo de revisión de expedientes como instrumento. Finalmente, el autor concluyó que el 96% de los créditos otorgados desempeñan los lineamientos de legislaciones de crédito de la entidad financiera, además existe asociación entre las políticas de préstamos y la rentabilidad en la entidad de finanzas.

Asimismo, mientras se cumpla con estatutos de ley crediticia en cada uno de préstamos otorgados, la entidad bancaria tendrá una rentabilidad adecuada para la realización de sus operaciones, además brindará seguridad a los socios e inversionistas de la entidad financiera.



Cochas (2018) en su estudio “Análisis de las políticas crediticias establecidas por la financiera Proempresa y su impacto en la rentabilidad al 2016”. Universidad Nacional Agraria La Molina. Lima, Perú. El estudio tuvo como propósito realizar una evaluación de las políticas crediticias y su influencia en la rentabilidad, además la hipótesis general fue que las políticas crediticias influyen en la rentabilidad. Las estrategias metodológicas fueron cuantitativas, fue no experimental. La muestra la conformaron los reportes de créditos del periodo 2016. Para la obtención de datos se emplearon la encuesta y el análisis documental como técnicas y el cuestionario y los reportes de cartera de créditos como instrumentos. Finalmente, el autor concluyó que la ausencia de las políticas crediticias direccionadas al financiamiento de crédito incrementa la mora y genera un incremento del gasto por provisión del crédito vencido.

El estudio evidencia que las políticas crediticias aplicadas en las solicitudes de crédito permiten que la mora se reduzca, además que reduce el gasto generado por las actividades para la recuperación de la cartera vencida. Por ello, es importante que las entidades aplican firmemente sus políticas crediticias a fin de asegurar que los clientes cumplan con sus obligaciones crediticias.

Bernal et al. (2021) en su estudio “Diseñar un manual de procedimientos de créditos y cobranzas para reducir la morosidad en la empresa darcell servicios integrados S.R.L. en la ciudad de Jaén en el periodo 2020”. Ciencia Latina Revista Multidisciplinar. El estudio tuvo como finalidad estudiar si diseñar un manual de políticas de créditos va a minimizar la morosidad en la empresa mencionada, la cual se dedica a brindar créditos y microcréditos, además la hipótesis general fue las políticas crediticias sí minimizan la morosidad en la empresa mencionada. La metodología fue descriptiva, aplicada, no experimental, cuantitativo. La muestra estuvo conformada por tres trabajadores, a los cuales se les aplicó un cuestionario. Se concluyó que, el 100% de los trabajadores



manifestó que los criterios de evaluación de créditos son realizados correctamente a veces, el 66,67% manifestó que casi siempre solicita información básica y necesaria de los clientes, el 100% manifestó que nunca realiza notificaciones de cobranza y el 66.67% consideró que a veces identifica y analiza el reporte de créditos que han vencido, ante ello, se realizó un manual de políticas crediticias y cobranzas al encontrarse que es de suma importancia, ya que permitió un buen proceso de evaluación, dando como respuesta una disminución de créditos vencidos y por ello la disminución gradual de morosidad.

Se evidencia la importancia y necesidad de que existan políticas de crédito adecuadas, que permitan una correcta gestión de los créditos para que exista una menor morosidad. Donde estas políticas deben estar estructuradas y bien definidas dentro de un manual que sirva de guía y direccionamiento a todos los trabajadores en las entidades bancarias.

Ticona (2018) con la investigación “Evaluación del crédito y su incidencia en el índice de morosidad de Mi Banco – Banco de la Microempresa S. A. Agencia Juli del periodo 2015”. Universidad Peruana Unión. Juliaca, Perú. El estudio tuvo como propósito analizar el influjo de la valoración del crédito en morosidad por parte del ente financiero, además la hipótesis general fue que la evaluación de crédito influye de manera indirecta en la morosidad en la entidad. Las estrategias metodológicas fueron cuantitativas, mientras que, como diseño rígido-cuantitativo, con un tipo no experimental y correlacional, mientras que el método fue analítico y estadístico. Su muestra la constituyeron 13 trabajadores. En el proceso de obtener los datos se manejó la encuesta a modo de técnica y en forma de instrumento al cuestionario. Finalmente, el autor concluyó que, hubo una incidencia indirecta entre la evaluación del crédito y la morosidad de la entidad.

De acuerdo con la investigación, mientras los trabajadores financieros realicen



una adecuada evaluación del requerimiento de crédito por parte de los clientes, el grado del índice de morosidad se reducirá. Ello debido a que si los trabajadores toman en consideración las políticas crediticias podrían analizar y evaluar la capacidad de pago de sus clientes con la finalidad de asegurar que el crédito retorne.

Córdova (2020) en su investigación “Análisis de la morosidad en la COOPAC Nuestra Señora Del Rosario – Agencia Cajabamba 2018”. Universidad Señor de Sipán. Pimental, Perú. El documento planteó el propósito de realizar un análisis de la morosidad de la entidad, además la hipótesis general fue se analiza la morosidad de la entidad. Las estrategias metodológicas fueron cuantitativas y fue no experimental, el tipo descriptivo. La muestra la conformaron los documentos como el balance general, el reporte de créditos vigentes y morosos y el estado de resultados. Para la obtención de información se usó a forma de técnica al análisis documental y como instrumentos una guía para el análisis documental. Por último, se dedujo que el nivel de morosidad de la entidad es elevado porque en el periodo 2018 la morosidad de la agencia fue de S/. 2, 695,841.00 o un índice de morosidad de 7.15%, donde los créditos hipotecarios son los que presentan mayor morosidad con un 18.02% y los créditos a microempresas con un 9.81%.

Ante el índice de morosidad que presenta la empresa es recomendable que los funcionarios financieros realicen un estudio de la capacidad de pago, el nivel de endeudamiento del cliente con otras entidades financieras, además de asegurar la estabilidad laboral y las garantías sólidas.

Palma (2018) en su investigación “Estrategias financieras para reducir el índice de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. – Agencia Bambamarca – 2017”. Universidad César Vallejo. Chiclayo, Perú. El documento planteó como propósito establecer estrategias para disminuir la morosidad de la entidad, además la hipótesis general fue que las estrategias financieras permitirán reducir la morosidad de



la entidad. Las estrategias metodológicas fueron cuantitativas, mientras que el diseño fue no experimental, el tipo descriptivo. La muestra la conformaron 10 trabajadores de la entidad y 42 clientes. En la obtención de datos se recurrió a la encuesta a manera de técnica y el cuestionario a modo de instrumento. Finalmente, el autor concluyó que, el índice de morosidad en la entidad es regular, en donde la principal causa son los casos fortuitos, además se determinó que las estrategias financieras son adecuadas para reducir la morosidad.

Ante la presencia de morosidad en la entidad debe de considerarse un conjunto de estrategias que permitan la reducción de los mismos, además de que se realice una serie de notificaciones a los clientes para prevenir la posibilidad de incumplimiento de los créditos otorgados.

Ñañez (2018) en su investigación “Estrategias para disminuir el índice de morosidad de Edpyme Alternativa”. Universidad Señor de Sipán. Pimental, Perú. La investigación conto con el propósito diseñar táctica para disminuir la morosidad de la entidad, además la hipótesis general fue que las estrategias permitirán reducir la morosidad de la entidad. Las estrategias metodológicas fueron cuantitativas, mientras que su diseño se trató de uno no experimental, tipo aplicada, nivel descriptivo. Con una muestra conformada de 10 trabajadores. Para la obtención de datos se empleó la entrevista junto al análisis documental como técnicas, además de una guía de entrevista y guía para el análisis documental como instrumentos. Finalmente, el autor concluyó que, la entidad cuenta con normativa de créditos, pero no son aplicadas de forma correcta por parte de los asesores de crédito, además los cuales no realizan un seguimiento del destino del crédito ni un análisis riguroso del historial de morosidad.

La investigación indica que a pesar que la entidad cuenta con las políticas de crédito establecidas, estas no son aplicadas de forma adecuada por los analistas de



crédito, lo cual afecta de forma considerable el cumplimiento de los créditos otorgados, elevando la morosidad de la organización.

Estrada y Romualdo (2020) en su estudio “La administración de riesgos en políticas de crédito y su incidencia en la morosidad, en las cajas municipales de ahorro y crédito, en la provincia de Pasco, año 2019”. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Cerro de Pasco, Perú. Su estudio tuvo por objetivo que, encontrar de qué manera la administración de riesgos en las políticas de crédito, incide en la morosidad, en las cajas municipales, además su hipótesis general fue la incorrecta fijación de la administración de riesgos en las políticas de crédito, influye en el incremento de la tasa de morosidad en las mencionadas cajas municipales. La metodología fue cuantitativa, transversal, causal, no experimental. La muestra estuvo conformada por 106 trabajadores. Se empleó un cuestionario y guía de análisis documental por instrumentos. Se concluyó que, existe una relación significativa entre la administración de riesgos en las políticas crediticias y la morosidad, siendo el p valor menor que 0.05, por lo que el coeficiente es significativo.

Es importante resaltar que dentro de las políticas de crédito tiene que existir un aspecto referido a la buena administración de riesgos, donde los riesgos se puedan identificar, valorar y manejar la gestión de riesgos para conseguir una correcta gestión crediticia.

Cojal (2017) en su investigación “Política de Crédito y Calidad de Cartera en la institución financiera Mibanco, de la localidad de Ventanilla.”. Universidad César Vallejo. Lima, Perú. El documento planteó el propósito de establecer la asociación entre políticas crediticias y calidad de portafolio, además como hipótesis general fue que las políticas de préstamos y reducen la mala calidad del portafolio. Las estrategias metodológicas fueron cuantitativas, mientras que el diseño fue no experimental, tipo



aplicada y descriptiva-correlacional. Su muestra la conformaron 20 trabajadores. Con el procedimiento de obtener datos se recurrió a la encuesta en forma de técnica y al cuestionario a manera de instrumento. Finalmente, el autor concluyó que, existe asociación entre los estatutos o políticas de préstamos y la particularidad del portafolio, sin embargo, las políticas no son adecuadamente aplicadas porque se identificó un elevado índice de morosidad.

Es preciso que en las entidades financieras realicen un constante control sobre la implementación de las políticas de crédito debido a que muchos no conocen las normas que deben seguir para el otorgamiento del crédito generando que la calidad de su cartera se reduzca afectando a la rentabilidad de la institución.

2.2 Bases teóricas científicas

Teorías financieras

Respecto al modelo clásico de la teoría financiera indica que las personas están informadas por lo que toman decisiones racionales en mercados sin imperfecciones. Por otro lado, la teoría neoclásica indica que el comportamiento económico de una persona está conducido por sus propios intereses en donde prevalece el ego individual, en donde planifican la disponibilidad de sus recursos orientados a su bienestar. Actualmente, las neuro finanzas son las que estableces aspectos psicológicos de los clientes como emociones, comportamientos y cognitivos, las cuales impactan en las decisiones financieras y disminuye sus juicios críticos. El enfoque neoclásico de las finanzas indica que el manejo de manera adecuada de los recursos económicos es un requisito necesario para la acumulación de recursos personales, lo cual conduce a la seguridad financiera (Carangui et al., 2017, p. 82).

Teoría general de Keynes



Indica que el motivo de financiamiento no está incluido en los determinantes de la demanda de dinero, sino que indica solamente la existencia del motivo de cierto negocio, además añade que los flujos están sujetos a fluctuaciones propias y el efectivo que se necesita puede movilizarse lentamente. Asimismo, los bancos son los proveedores de financiamiento por medio de depósitos contra sí mismos y el mercado de capitales es el intermedia los ahorros por medio de vía de títulos y acciones, sin embargo, este último se encuentra ligado a una gran inestabilidad, por lo tanto, es responsable de las recesiones económicas, desempleo y subinversión. La teoría de Keynes (1937) tiene dos explicaciones financieras, donde la primera resalta las características del stock de dinero relacionado a la demanda especulativa, mientras que el otro supone que las variaciones de las tasas de interés podrían reactivar la inversión (citado por Levy, 2019, pp. 213-214).

Políticas de crédito

La política crediticia de una empresa puede ser indulgente (flexible) o estricta, una empresa que adopta una política crediticia indulgente otorgará crédito a los consumidores de forma liberal, independientemente de si estos son dignos de crédito o no. Esto conduce a una gran cantidad de préstamos y ganancias elevadas, asumiendo la cobranza total de las deudas adeudadas, pero también podría conducir a una crisis financiera de los bancos debido a deudas incobrables. Con la estricta política crediticia, el crédito está restringido a clientes cuidadosamente determinados a través del sistema de evaluación crediticia. Esto minimiza los costos y las pérdidas de las deudas incobrables, pero podría reducir las ganancias de los préstamos, la rentabilidad y el flujo de caja (Ombati, 2016, p. 152).

Las políticas de crédito cubren, entre otros, la filosofía de riesgo de crédito que rige la medida en que la institución está dispuesta a asumir ese riesgo. Se trata de áreas generales de crédito en las que la institución está dispuesta a participar o tiene



restricciones para participar. Nuevamente, las políticas crediticias establecen las reglas y el marco para la operación de administración efectiva de la cartera de crédito. Las políticas de crédito, si se implementan de manera efectiva, permiten a la institución financiera mantener estándares sólidos de suscripción de crédito. Además, ayuda a las instituciones a evaluar, monitorear y controlar el riesgo crediticio. Nuevamente, cubre la evaluación de nuevas oportunidades comerciales, identificar, administrar y recolectar créditos desafiantes. Esto implica que el marco de la política crediticia para abordar el riesgo debe ser integral (Kwaku, 2015, p. 2).

Las políticas de crédito es el método mediante el cual recauda y controla los pagos de sus clientes, es decir son métodos y estrategias adoptados por una empresa para asegurar que mantienen un nivel óptimo de crédito y su gestión eficaz. Es un aspecto que incluye análisis crediticio, calificación crediticia, clasificación crediticia e informes crediticios. Una adecuada política de crédito reducirá el capital que está bloqueado con los deudores, y también reducirá la posibilidad de incurrir en insolvencias (Kagoyire & Shukla, 2016, p. 3).

Una política crediticia sólida es el modelo de cómo la empresa se comunica y trata a su activo más valioso, los clientes. Una política crediticia crea un conjunto común de objetivos para la organización y reconoce al departamento de crédito y cobranza como un contribuyente importante a las estrategias de la organización. Si la política crediticia está correctamente formulada, ejecutada y bien entendida en todos los niveles de la institución financiera, permite a la administración mantener estándares adecuados de los préstamos bancarios para evitar riesgos innecesarios y evaluar correctamente las oportunidades de desarrollo empresarial (Kagoyire & Shukla, 2016, p. 3).

La política de crédito hace referencia a todos procesos sistemáticos y los procedimientos que posee la organización que están orientados a regir los procedimientos



para seleccionar el crédito, los estándares crediticios; las situaciones de préstamo; y la ley de cobro. Una estrategia crediticia se trata del procedimiento determinado para otorgar crédito y cobrar las deudas. Cuando la entidad opta por brindar préstamos a las clientelas, tienen que determinar un estatuto crediticio para el trato eficiente hacia aquellos que tienen deudas, deudores, recalcitrantes. La política crediticia debe comenzar en el nivel más alto, acordada en todos los niveles e incluir todas aquellas áreas de la operación comercial que conducen a satisfacer los requisitos del cliente (Kwaning & Asiedu, 2015, p. 443).

Una política crediticia típica abordará los siguientes puntos: límites de crédito; condiciones de crédito; depósitos; tarjetas de crédito y cheques personales; información al cliente; y documentación. Las políticas de crédito están diseñadas para regular los fondos de crédito disponibles, el crédito creado o la financiación crediticia de los bancos. Una política de crédito puede explicarse como las pautas que explican cómo decidir qué clientes califican para otorgar un determinado crédito, las condiciones de pago exactas, los límites establecidos en los saldos pendientes y cómo para hacer frente a la cuenta morosa (Kwaning & Asiedu, 2015, p. 443).

Una política crediticia es el método y la estrategia adoptados por una empresa para asegurar que mantienen un nivel óptimo de crédito y su gestión eficaz. La maximización de la tasa de rendimiento que se ajuste al riesgo del banco es la esencia misma de la política crediticia, que se puede lograr manteniendo la exposición al riesgo crediticio dentro de parámetros adecuados. Asimismo, las políticas de crédito son una serie de lineamientos, criterios y directrices, que son empleados por los directivos monetarios para establecer el destino de los diversos recursos financieros direccionados a los distintos agentes económico en manera de créditos, induciendo al desarrollo económico (Chinedu & Jimoh, 2018, p. 203).



Teoría del crédito

Durante varios ciclos en Europa se vivió diversas vicisitudes en el aspecto bancario, donde se presentó fracasos económicos originados por las guerras, malos manejos de del dinero, el exceso de las deudas y un conjunto de situaciones que se registraron durante gran parte del tiempo. Sin embargo, a pesar de ello también se presenciaron logros y muestra de ello es que se crearon una gran cantidad de entidades financieras y junto con ellos las políticas y reformas legales que han evolucionado y modificado según sus necesidades. Asimismo, los bancos toman un nuevo rumbo a inicios del siglo XX, en donde no solo se presenta un desarrollo bancario europeo, sino a nivel mundial (Martínez, 2012, p. 223).

En el periodo 1920 Estados Unidos fue el país que desplazó a Inglaterra en cuestiones bancarias, debido al dominio del dólar sobre la libre esterlina fue un hecho determinante, lo cual generó desconcierto en los mercados monetarios y de capital, en donde se reconoce a nivel mundial las funciones bancarias. Los cambios tecnológicos, el transporte, las comunicaciones fueron los que permitieron que en Estados Unidos se logre el éxito tanto en aspectos económicos y bancarios. Según Rudolf Hilferding, fue un economista que menciona sobre el interés que cobran las instituciones bancarias para lograr un beneficio propio, donde los bancos esperan alcanzar una mayoría de clientes y eliminar la competencia (Martínez, 2012, p. 223).

Diversas teorías e investigaciones han aportado al desarrollo del crédito como Cassel que indica que el crédito en su esencia íntima, se base en los bienes reales y significa una transferencia de bienes de capital con el propósito de que sean explotados. En la economía natural de cambio dicha actividad se realiza de manera directa transfiriendo los bienes que se acreditan, en la economía monetaria de tráfico, se realiza



de forma indirecta transfiriendo el poder de disposición sobre determinados bienes de capital, en forma anónima de dinero o bien de las disposiciones sobre el capital (Huerta, 2009, p. 214).

Por otro lado, Forstmann en su libro sobre Dinero y Crédito señaló que el crédito, de acuerdo su esencia verídica, es efectiva y de acuerdo a su manera de índole monetario, el estudio del mismo supone, por una parte, una evaluación de sus fundamentos económicos reales y el otro, en entendimiento de los vínculos monetarios que rigen su estructura. En el sentido económico del crédito se basa en que a través del mismo el aprovechamiento llega a ser perfecto mientras las políticas de crédito de la entidad facilitan el desarrollo del sistema bancario (Huerta, 2009, p. 214).

Políticas de crédito conforme a SBS

Las entidades financieras deben tener manuales de procedimientos y políticas de crédito dirigidas a las operaciones expuestas a riesgo de crédito. Las referidas políticas deben determinar los grados requeridos y los de tolerancia al riesgo del crédito en los diversos segmentos del mercado en los que la organización es parte. A su vez, los grados requeridos y de tolerancia al riesgo, deben materializarse en indicador que se puedan cuantificar y revisar de acuerdo a los resultados y variaciones del contexto del riesgo. De la misma manera, estas políticas crediticias deben representar los procedimientos que deben ser seguidos para evaluar, otorgar, seguir, controlar y recuperar las exposiciones al riesgo de crédito y deben mostrar los grados de autonomía para aprobar, modificar, renovar y refinanciar las exposiciones al riesgo de crédito. Además, deben incorporar las distintas metodologías para asignar las clasificaciones internas de riesgo de la contraparte, según convenga. Así mismo, los criterios que regirán las garantías reales o individuales para otorgar una facilidad crediticia, así como los procedimientos para constituir, valorizar, monitorear, administrar y ejecutar garantías. De la misma manera,



los procesos de gestión de activos de riesgos que hagan posible el reconocimiento rápido, el monitoreo y la recuperación de activos, así como constituir (SBS, 2011, p. 7).

Objetivos de las políticas de crédito

Una política de préstamos bien formulada es beneficiosa para el desempeño institucional. Por lo tanto, ayuda a las organizaciones a seguir lo mismo para la gestión de riesgos, así como a cumplir con los requisitos reglamentarios. La revisión de préstamos es parte de la política y es fundamental, ya que ayuda a la gerencia en la identificación de problemas de manera regular para verificar si los oficiales de crédito están siguiendo la política en la letra y el espíritu verdadero o no. Los grandes bancos implementan mejor la política de revisión, por lo que pudieron completar préstamos fácilmente en poco tiempo mediante el uso de tecnología moderna, a diferencia de las instituciones (Sufi & Qaisar, 2015, p. 575).

La política de préstamos, es una de las actividades más importantes de cualquier empresa que no puede ser ignorada por ninguna empresa económica dedicada al crédito, independientemente de su naturaleza comercial, cuyo objetivo es garantizar que los clientes paguen por los productos entregados o los servicios prestados. Las políticas crediticias son los métodos y estrategias adoptados por una empresa para garantizar que mantienen un nivel óptimo de crédito. Puede verse como un aspecto de que implica análisis crediticio, calificación crediticia, clasificación crediticia e informes crediticios. Las políticas crediticias son simplemente el medio por el cual una entidad gestiona sus ventas a crédito (Chinedu & Jimoh, 2018, p. 203).

Importancia de las políticas de crédito

Permiten optimizar el rendimiento mientras se mantiene el riesgo crediticio dentro de límites predeterminados. Es fundamental que el banco tenga debidamente en cuenta su mercado objetivo al diseñar las políticas crediticias de riesgo crediticio. El



procedimiento de las políticas de crédito tiene como objetivo obtener un conocimiento profundo de los clientes bancarios, sus credenciales y sus negocios para conocer plenamente a su cliente. La administración del banco establece los objetivos que orientan las actividades de otorgamiento de crédito bancario y adopta las políticas necesarias para llevar a cabo tales actividades (Ombati, 2016, p. 151).

Las políticas para minimizar los efectos negativos del riesgo crediticio se han centrado en fusiones en bancos e instituciones financieras, mejores prácticas bancarias pero préstamos estrictos, revisión de leyes para que estén en consonancia con los estándares globales, bancos bien capitalizados que se espera sean rentables, bancos líquidos que pueden satisfacer las demandas de sus depositantes y mantener los niveles de efectivo requeridos con el banco central, lo que significa que hay menos efectivo disponible para préstamos (Ombati, 2016, p. 151).

Una política crediticia sólida ayudaría a mejorar la supervisión prudencial de la calidad de los activos, establecer un conjunto de estándares mínimos, y aplicar un lenguaje y metodología común (evaluación de riesgo, precios, documentación, valores, autorización y ética), para la medición y reporte de activos morosos, clasificación de préstamos y provisiones. La política crediticia debe establecer la filosofía crediticia del banco y los procedimientos y medios específicos de seguimiento de la actividad crediticia (Ombati, 2016, p. 151).

Lineamientos para la formulación de políticas

Las instituciones de microfinanzas deben tener políticas de gestión del riesgo de crédito sólida y eficaz para garantizar recuperaciones consistentes de los clientes. Para las instituciones microfinancieras, la principal fuente de ingresos es el crédito, por lo que necesitan contar con políticas sólidas para la gestión del riesgo crediticio. Los reembolsos anticipados pueden ser cuestionables y el logro de otorgar crédito se basa en la filosofía



conectada para evaluar y otorgar el crédito. Posteriormente, la elección del crédito debe centrarse en una evaluación cuidadosa de los estados de peligro del préstamo y las cualidades del prestatario. Los establecimientos presupuestarios han creado varios enfoques en la preparación de la evaluación de clientes que van desde técnicas generalmente sencillas, hasta métodos muy complejos y especializados (Sufi & Qaisar, 2015, p. 576). Dentro de los principales lineamientos se encuentran:

- Establecer de manera escrita y darle validez.
- Redactarse de manera clara y precisa.
- Dar a conocer en todos los niveles de la entidad donde va aplicarse.
- Debe estar acorde con las demás políticas.
- Revisarse de manera periódica.
- Ser razonable y aplicarse en la práctica.
- Estar acorde con los objetivos de la organización.
- Debe ser flexible.

Dimensiones de las políticas de crédito

Las condiciones del otorgamiento de crédito que se determinan en una entidad financiera deben estar en concordancia con las empresas que participan, los cuales son aspectos fundamentales para determinar su límite de crédito los requerimientos de los productos que se le brindan y la capacidad de pago. Asimismo, los componentes de una política de crédito son básicamente 2 los términos de venta y el análisis del crédito (Izar & Ynzunza, 2017, p. 50).

Términos de venta

Los términos de venta se consideran como los requisitos y condiciones básicas bajo las cuales una entidad financiera brinda u otorga sus diversos productos o servicios. Asimismo, es la forma o tipo de pago cierto cliente emplea para la adquisición de un tipo



de producto o servicio. De manera general, son un conjunto de acuerdos en que lleva el acreedor con el deudor sobre la solicitud u otorgamiento de determinados productos o servicios. Respecto a los elementos que conforman los términos de venta se encuentran: el periodo de crédito, los descuentos pronto pago y los instrumentos de crédito que emplean las organizaciones (Izar & Ynzunza, 2017, p. 50).

- **Tasa de interés:** es lo que se conoce como el precio que tiene cada crédito, y como tal es determinada tanto por la oferta como por la demanda del crédito. Dentro del sistema bancario, por medio de su capacidad para otorgar crédito, esto puede influir en el nivel de la tasa de interés, incluso afectarlo (Supelano, 2017, p. 336).
- **Periodo de pago:** es la cantidad de días después del comienzo de un determinado crédito, y conforma un financiamiento para las entidades le permita mejorar su ciclo operativo. Algunos de los componentes que inciden en la determinación de los periodos de crédito son: mayor riesgo, menor periodo de crédito, mayor competencia los periodos de crédito serán mayores, además depende del tipo de cliente (Izar & Ynzunza, 2017, p.51). El plazo pactado debe de ser respetado por ambas partes y se debe cobrar y realizar los pagos según los días pactado, además los pagos pueden ser semanas, quincenal y mensual (Vallejo et al., 2017, p.9).
- **Desgravamen:** es un seguro que tiene como finalidad abarcar la deuda con la entidad financiera de un sujeto en caso fallezca, beneficiando así a sus herederos, ya que, el seguro los liberará del compromiso del pago del crédito, la cual es recurrente sobre todo cuando se tiene primeras experiencias con crédito (Vera, 2018, p. 11).

Análisis de crédito

Es considerado como una serie de procesos que una determinada entidad fija para



analizar, conocer e investigar a sus principales clientes potenciales, además le permite identificar quienes serán las personas que son aptas para convertirse en sujetos de crédito y quienes son descartados. El análisis del crédito es la acción que realizan los asesores de crédito antes de tomar la decisión de aprobar un determinado crédito. El análisis de crédito está supeditado a la capacidad de pago como a la voluntad de pago (Izar & Ynzunza, 2017, p. 50).

- **Capacidad de pago:** es considerado como la capacidad que tienen los clientes para pagar una determinada obligación, la cual se determina generalmente según la evaluación de los ingresos del cliente, además es fundamental que se conozca la disposición de dicho ingreso, sus variaciones y sus gastos mensuales. De manera general se considera como la probabilidad de los clientes o deudores de reembolsar el dinero prestado (Morales y Morales, 2014, p. 109).
- **Voluntad de pago:** hace referencia al comportamiento o actitud que tiene un individuo frente a sus compromisos de deuda tanto con la entidad financiera como a lo largo de su vida, siendo este aspecto más subjetivo que la capacidad de pago (Hadad, 2019, p. 95).

Morosidad

El pago es uno de los factores más importantes que puede verse afectado por los riesgos de demora que conducen a consecuencias en el pago tardío. Esto muestra que la morosidad es un problema importante que puede influir en la estructura de la pirámide de las finanzas desde el cliente hasta el contratista principal y así sucesivamente. Los "pagos atrasados" son aquellos pagos que no se realizan en el período de tiempo definido, dichos problemas de pago son frecuentes, y han afectado a muchas industrias (Falamarzi & Suliman, 2016, p. 688).

El pago atrasado ocurre cuando una persona ha estado proporcionando servicios



o productos, pero no paga sus deudas dentro del plazo acordado. Los pagos atrasados impiden que las organizaciones, en particular las pequeñas y medianas, pongan recursos en el desarrollo, creen nuevas ocupaciones y contribuyan por completo a la construcción de la nación. En los escenarios más pesimistas, un pago atrasado puede llevar a la quiebra. La morosidad puede influir en la ejecución y la capacidad monetaria de los contratistas. Este problema debe resolverse de una vez por todas, ya que impide el éxito de la empresa (Mohd, et al., 2016, p. 151).

La frecuencia de demora en el pago de los préstamos, es cuando una persona retrasa el pago de una obligación al proveedor cuando no cumple con los términos acordados en el contrato. Este delito financiero puede vincularse a factores y características organizativas ampliamente respaldadas por la literatura sobre riesgo moral. Se considera como la falta de puntualidad es en pago o devolución de un crédito, es decir es cuando se genera un impago de deuda que fue estipulada en un contrato formal. Ello no significa que la persona deudora no vaya a cumplir con el pago de su deuda en algún momento, sino que no lo ha realizado dentro del plazo pactado (Jordão, 2015, p. 78).

La morosidad es cuando un deudor incumple con el pago de una determinada deuda al vencimiento. De forma genérica, las condiciones de una persona morosa se obtienen cuando una deuda no es afrontada dentro de la fecha de su vencimiento. De manera general la morosidad mide el nivel de demora en los pagos, que permite conocer el índice de deudas y créditos que no han satisfecho a su término tanto de manera general como en un sector específico, además los créditos incobrables son aquellos con valor depreciado, en donde en último caso no existe probabilidad de asumir la deuda ya sea por negligencia o quiebre (Chavarín, 2015, p. 76).

La morosidad se considera como el incumplimiento de las obligaciones de los



pagos, en el caso de los créditos que son otorgados por las entidades financieras, generalmente se considera como el cociente entre el importe de los créditos que son morosos y la cantidad total de los préstamos concedidos. Asimismo, la morosidad presenta una destacada incidencia en la cuenta de resultados de la empresa financiera, por las provisiones para insolvencias que debe de ir dotando para frenar los posibles impagos que se vayan confirmando. Un crédito que entra en morosidad genera una parada del devengo de los intereses sin considerar los resultados (Guillén & Peñafiel, 2018, p. 15).

Un pago atrasado es un monto monetario que un prestatario deriva a un prestador o provisor de servicios el cual viene luego del periodo del vencimiento de la cancelación o luego que haya pasado el tiempo de gracia para el pago. La demora en un pago y otros factores pueden tener un impacto negativo en la calificación crediticia de una persona y, de hecho, en su capacidad para obtener crédito a una tasa favorable. Además, los pagos atrasados se clasifican en el informe crediticio de una persona por el número de días de atraso: 30 días, 60 días, 90 días, 120 días y 150 días, o como cancelados debido a su grave morosidad.

El pago es una suma de dinero que se le paga a alguien a cambio de bienes, trabajo realizado o servicios prestados. La demora en el pago puede describirse como la cantidad de tiempo que transcurre entre la fecha límite para un pago originalmente acordado por las partes en una transacción bancaria y la remisión real del pago adeudado. Es un pago que no se ha realizado a tiempo, es decir, un pago que implica un retraso en el pago (Waldemar, 2017, p. 167). Los pagos atrasados se pueden dividir en tres grupos:

- Pagos atrasados que se han pagado, es decir, pagos que se han realizado después de la fecha de vencimiento especificada en el contrato.

- Pagos atrasados aún no pagados: pagos para los que el plazo de pago ha



expirado, pero aún no se han realizado; en este caso, el término pago vencido parece mucho más apropiado.

- Pagos atrasados perdidos: son pagos que aún no se han realizado y que han estado atrasados durante mucho tiempo y se han vuelto incobrables porque los clientes (deudores) que supuestamente debían hacerlos se han ido.

Teoría de la morosidad

Existen muchos modelos que explican los diversos determinantes macroeconómicos que producen crisis financieras y se expresa por medio de la quiebra de entidades bancarias. En donde uno de ellos es Saurina (1998) quien indica que, por la naturaleza de la problemática financiera que pasan los bancos que quiebran, se considera a la morosidad como un paso previo a dicha quiebra. De dicha manera, algunas de las conclusiones teóricas de modelos que tratan de explicar la crisis financiera se realizan por medio de factores macroeconómicos que evalúan la calidad futura de la cartera de créditos. Dichos factores son explicativos y suelen ser tasa de variación del PBI, tipo de interés, tipo de cambio, inflación, tasa de desempleo, precios de materias primas, ratios de endeudamiento y oferta monetaria (Altuve & Hurtado, 2018, p. 3).

Por otro lado, Freixas y Rochet (1998), realizaron un análisis del comportamiento de la morosidad bancaria en España, especialmente evaluando los determinantes macroeconómicos e incluyeron estimaciones de la demanda agregado, donde pudieron determinar que hay una asociación inversa entre el ciclo económico y la morosidad, en donde este último presenta un carácter contracíclica: en etapas de expansión de la economía reduciendo los retrasos de los pagos de los créditos y en las etapas recesivas, además la morosidad crediticia se eleva. Sin embargo, la relación entre el ciclo económico y morosidad puede ser no inmediata, lo que significa que puede existir rezagos entre dichos aspectos (Altuve & Hurtado, 2018, p. 3).



Hardy y Pazarbasioglu (1999) indicaron que variables financieras y macroeconómicas pueden ser empleadas como indicadores de alerta temprana para situaciones de morosidad. Dichos autores emplean información anual para mostrar señales de posibles escenarios de crisis. Dentro de sus principales hallazgos que enfrentan las instituciones bancarias son las que se encuentran relacionadas con las caídas contemporáneas del PBI, elevación de las tasas de interés reales, periodos de inflación, caída del tipo de cambio. Asimismo, la teoría desarrollada por Díaz sobre el análisis de los componentes causantes de la morosidad en la banca, obtuvo que, el mayor endeudamiento de las empresas, las restricciones de liquidez y la devaluación de la moneda nacional tienen un efecto sobre la morosidad, además de ello también identificó variables que perjudican la capacidad de pago y liquidez de los agentes económicos en épocas de crisis, además de indicadores que intervienen en el grado de endeudamiento de los agentes económicos ya que, un mayor endeudamiento genera mayor nivel de morosidad (Altuve & Hurtado, 2018, p. 3).

Causas de la morosidad

Los pagos atrasados, como se cree a menudo, no son solo los efectos de una conducta empresarial errónea (incorrecta, incompetente), especialmente con respecto a la concesión de crédito comercial o los aspectos culturales que determinan la moral de pago. Estructuras de relaciones comerciales y cadenas de cooperación dentro de las cuales operan las empresas en sectores específicos (poder económico de los proveedores y sus clientes), normas y jerarquías, poder relativo de mercado, ciclo económico, infraestructura financiera (financiamiento disponible de los bancos) y el sistema legal (normas y regulaciones) son determinantes mucho más poderosos del fenómeno de la morosidad (Waldemar, 2017, p. 94).

Así, podemos sentirnos inclinados a decir que las razones de la morosidad tienen



sus raíces exógenas y endógenas. Hay muchas razones diferentes involucradas. Pueden deberse a la quiebra de un cliente, su mala voluntad o prácticas de mercado resultantes de su poder de mercado (el cliente no paga, aunque su situación financiera es buena y podría pagar las obligaciones a tiempo), de disputas sobre la calidad o características de los productos o servicios suministrados. Al discutir las razones detrás de la morosidad, debemos complementar las consideraciones teóricas con los resultados de estudios que exploran el tema en países y sectores en los que operan empresas de diversos tamaños (Waldemar, 2017, p. 95).

Consecuencias de la morosidad

Ocasionalmente, las personas pueden evitar las consecuencias negativas de un pago atrasado enviando una carta al acreedor o proveedor de servicios explicando por qué el pago se atrasa. La clave es permanecer en contacto. Una vez que una cuenta atrasada se entrega a una agencia de cobranza, el titular de la cuenta nunca podrá volver a actualizar esa cuenta (García, 2018, p. 40).

- Cargos por pago atrasado.
- Intereses agregados al pago moroso.
- Posible terminación del servicio o incumplimiento de un préstamo.
- El pago atrasado que aparece en un informe de crédito.
- Que se niegue el acceso a otras oportunidades financieras.
- Cantidades mínimas de dinero para nuevos créditos.

Dimensiones de la morosidad

Factores institucionales

Son los que se producen por el mal otorgamiento de un determinado crédito, es decir se origina por una inadecuada evaluación financiera, además también se relaciona por la ineficacia de las políticas de cobro, lo cual repercute de forma directa en la



capacidad de pago dentro de los plazos establecidos en el contrato, causando en ciertas ocasiones sobre endeudamiento. Asimismo, el seguimiento de crédito también es uno de los componentes que permiten controlar la morosidad de la cartera crediticia y recuperar el crédito de forma oportuna (Guillén & Peñafiel, 2018, p. 15).

- **Evaluación financiera:** son las acciones por medio de las cuales se realiza la identificación, comparación, valoración y análisis de los riesgos y beneficios que conforman una determinada solicitud de crédito, con la finalidad de tomar las mejores decisiones para evitar la falta de pago de ciertos créditos (Guillén & Peñafiel, 2018, p. 15).
- **Seguimiento del crédito:** es el control para asegurar el cumplimiento de la devolución del crédito, ello se realiza por medio de una continua comunicación del personal financiero con el cliente por medio de llamadas o visitas a fin de lograr que el acuerdo de cumplimiento dentro de las fechas establecidas no se rompa (Guillén & Peñafiel, 2018, p. 15).

Causas de morosidad

Son un conjunto de situaciones que genera que el deudor este imposibilitado del pago de su deuda. Se considera como el motivo por el cual se han incrementado las deudas no pagadas dentro de una determinada cartera de crédito. Asimismo, la ralentización de las actividades económicas conforma un factor riesgoso para elevar la morosidad, en donde se ha demostrado el incremento de los plazos de pago y de los impagados en las etapas de desaceleración económica, lo que afecta a la solvencia del cliente para cubrir sus deudas (Waldemar, 2017, p. 94).

- **Entorno económico:** son una serie de elementos que influyen en el cumplimiento de las deudas de las personas, la situación económica, el nivel de desempleo, es decir el entorno en que se mueven los individuos, las entidades y los gobiernos son elementos claves para



que exista un cumplimiento de las deudas (Waldemar, 2017, p. 94).

- **Posición económica del cliente:** es la situación en que la persona tiene la capacidad de pagar el dinero adeudado, además se refiere a la serie de bienes que integran el patrimonio de una persona, lo cual es un respaldo para la cancelación de un crédito (Waldemar, 2017, p. 94).

Índice de morosidad

Se encarga de la medición del volumen de créditos que son considerados como morosos sobre el total de operaciones de créditos otorgados por una institución financiera. La cual se mide por medio de la tasa de morosidad que sirve en otras cosas para conocer en qué situación se encuentra la entidad o empresa. De manera general la tasa de morosidad se considera como el cociente entre el valor de crédito dudoso y el valor de la cartera de créditos en total. La cantidad total de créditos dudosos son la razón de la morosidad, es decir son aquellos que poseen importes vencidos por diferentes conceptos ya sea por principal, intereses, el plazo vencido (Guillén & Peñafiel, 2018, p. 15).

- **Saldo de cartera de crédito vencida:** es el total de créditos vencidos de una determinada cartera en un periodo de tiempo determinado, es decir son aquellos créditos que pasado su fecha de vencimiento no han sido cubiertos (Guillén & Peñafiel, 2018, p. 15).
- **Saldo de cartera de crédito total:** se considera como el total de créditos que han sido otorgados por una determinada entidad financiera en un periodo en específico, en donde incluye tanto los créditos vencidos como los créditos que están al día (Guillén & Peñafiel, 2018, p. 15).



2.3 Definición de términos básicos

Análisis de crédito. Es la acción que realizan los asesores de crédito antes de tomar la decisión de aprobar un determinado crédito. El análisis de crédito está conformado por la evaluación de las 5 C del crédito que son: carácter, capacidad, capital, colateral y condiciones (Izar & Ynzunza, 2017, p. 50).

Índice de morosidad. Se considera como el cociente entre el valor de crédito dudoso y el valor de la cartera de créditos en total. La cantidad total de créditos dudosos son la razón de la morosidad, es decir son aquellos que poseen importes vencidos por diferentes conceptos ya sea por principal, intereses, el plazo vencido (Guillén & Peñafiel, 2018, p. 15).

Instrumentos de crédito. Son aquellos que permiten asegurar y evidenciar que se ha contraído un determinado crédito, el cual debe de estar firmado para que indique la aceptación de las condiciones. Son documentos que permite justificar los préstamos y garantizar los derechos del acreedor y deudor (Izar & Ynzunza, 2017, p. 51).

Morosidad. Es cuando un deudor incumple con el pago de una determinada deuda al vencimiento. De forma genérica, las condiciones de una persona morosa se obtienen cuando una deuda no es afrontada dentro de la fecha de su vencimiento. De manera general la morosidad mide el nivel de demora en los pagos, que permite conocer el índice de deudas y créditos que no han satisfecho a su término (Chavarín, 2015, p. 76).

Periodo de crédito. Es la cantidad de días después del comienzo de un determinado crédito, es decir es el periodo de pago del cliente y conforma un financiamiento para las entidades le permita mejorar su ciclo operativo (Izar & Ynzunza, 2017, p. 51).

Términos de venta. Son un conjunto de acuerdos en que lleva el acreedor con el deudor sobre la solicitud u otorgamiento de determinados productos o servicios. Respecto a los elementos que conforman los términos de venta se encuentran: el periodo de crédito, los



descuentos pronto pago y los instrumentos de crédito que emplean las organizaciones (Izar & Ynzunza, 2017, p. 50).



CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

3.1 Método de investigación

Método deductivo. El método deductivo basa sus cimientos en determinados fundamentos teóricos, hasta llegar a configurar hechos o prácticas particulares (Ñaupas et al, 2018, p. 126). En este sentido, en la investigación partió por un establecimiento sobre teorías generales tanto a nivel de las políticas crediticias como morosidad, para luego orientarlos a la realidad de la entidad financiera.

Método hipotético-deductivo. Reside mediante un proceso metodológico en la toma de afirmaciones como hipótesis y de comprobación de las mismas estableciendo deducciones, junto con conocimientos de que se dispone que confronta con los sucesos (Sánchez, 2019, p. 108). Pues a partir de conocer el estado en el cual se encuentra cada variable, se buscó establecer la asociación entre ellas, las cuales se sustentaron en las teorías, siendo estas contrastadas con los hechos hallados en los resultados.

Método analítico. Se trata de un método que consiste en descomposición de un todo en cuanto a sus componentes con la finalidad de estudiar sus causas, propiedades específicas y consecuencias (Ñaupas et al, 2018, p. 126). Pues para un mejor análisis, las variables fueron divididas tanto en dimensiones como indicadores para su comprensión individual.

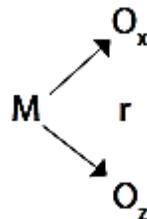
3.2 Tipo de investigación

El actual estudio fue nivel correlacional porque, se determinó el nivel o grado que existe de relación entre las variables, es decir, su propósito fue evaluar el comportamiento de las variables respecto a la conducta de otras variables vinculadas en un ambiente individual (Hernández y Mendoza, 2018, p. 176). Por tanto, después de analizar el estado de cada variable, se buscó establecer la existencia de asociación entre ambas variables.



3.3 Diseño de investigación

En cuanto a lo relacionado con el diseño de la investigación el mismo se trató del no experimental, dado que, no existió alteración ni manipulación en resultados después de la aplicación de los instrumentos, puesto que, solo se observó el comportamiento de ambas variables dentro de su entorno, para analizarlos o interpretarlos de acuerdo a los objetivos planteados (Hernández y Mendoza, 2018, p. 174). Específicamente, se identificó y analizó tanto el estado de las políticas crediticias de la entidad, así como su nivel de morosidad para conocer la situación en la cual se encontraron. Por otra parte, la investigación fue transeccional debido a que la recopilación de los datos de cada una de las variables bajo investigación se llevó a cabo durante un único momento en solo un tiempo (Hernández y Mendoza, 2018, p.176). En el presente estudio la recolección de los datos de las políticas crediticias y la morosidad se efectuó en el periodo 2019. Así mismo, el diseño del estudio puede ser representado a través del siguiente esquema:



Donde:

M= Muestra.

O_x= Observación de la variable políticas crediticias.

r = Relación.

O_z = Observación de la variable morosidad.



3.4 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Políticas crediticias	Las políticas de crédito son una serie de lineamientos, criterios y directrices, que son empleados por los directivos monetarios para establecer el destino de los diversos recursos financieros direccionados a los distintos agentes económico en manera de créditos, induciendo al desarrollo económico (Chinedu & Jimoh, 2018, p. 203).	Términos de venta	Tasa de interés Periodo de pago Desgravamen Capacidad de pago
		Análisis del crédito	Voluntad de pago
Morosidad	La morosidad se considera como el incumplimiento de las obligaciones de los pagos, en el caso de los créditos que son otorgados por las entidades financieras, generalmente se considera como el cociente entre el importe de los créditos que son morosos y la cantidad total de los préstamos concedidos (Guillén & Peñafiel, 2018, p. 15).	Factores institucionales	Evaluación financiera Seguimiento del crédito Entorno económico
		Causas de morosidad	Posición económica del cliente Saldo de cartera de crédito vencida
		Índice de morosidad	Saldo de cartera de crédito total

3.5 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.5.1 Población

Es el total de los organismos que conforman o integran un determinado grupo y presentan las mismas características o particularidades necesarias para que la investigación pueda ser desarrollada. De manera general la población se integra según las características, tiempo y cualidades que conforman un cierto contexto (Ñaupas et al., 2018, p. 136). Respecto



a la población de este estudio, quedó constituida de 41 empleados que laboran en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota durante el periodo 2019.

Tabla 2

Población de Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota (2019).

PUESTO	NÚMERO
Gerente de Agencia	01
Jefes de Negocio	03
Asesores	37
TOTAL	41

Fuente. Elaboración propia

3.5.2 Muestra

Esta es considerada como una fracción distintiva de la población porque presenta los atributos, características de la población, las cuales permiten que los resultados que se obtendrán sean generalizados (Ñaupas et al., 2018, p. 334). Por ende, su muestra quedó compuesta de la misma población, siendo 41 trabajadores del área de créditos de Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota.

3.5.3 Muestreo

No fue necesario realizar el muestreo, ya que, se empleó una muestra censal.

3.5.4 Unidad de análisis

Cómo elemento primario para el análisis del estudio fueron las respuestas ofrecidas mediante el cuestionario por los trabajadores del área de créditos de Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, así como lo hallado en el informe de morosidad en el año 2019.

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1 Técnicas de recolección de datos

Con referencia a la técnica para recopilar información fue la encuesta, siendo una técnica social por dada la imparcialidad y su utilidad en cuanto a la obtención de datos por



medio de cada uno de los integrantes de la investigación. La encuesta estuvo constituida por un conjunto de ítems diseñados directa o indirectamente, las cuales serán aplicadas a las unidades muestrales del estudio (Carrasco, 2018, pp. 314-315). La técnica de la encuesta fue aplicada para las variables políticas crediticias y morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019.

Adicionalmente, solo para la variable morosidad se aplicó la técnica del análisis documental, la cual consistió en la recolección de los datos necesarios a través de fuentes documentales (Carrasco, 2018, p. 275).

3.6.2 Instrumentos de recolección de datos

Respecto al instrumento para recopilación de los datos fue el cuestionario, el cual está caracterizado por un compuesto de incógnitas sistematizadas y ordenadas en una cédula, tomando principalmente como base la hipótesis del estudio, además de dimensiones e indicadores en cada una de variables bajo investigación (Ñaupas et al., 2018, p. 291).

Por otro lado, en cuanto al instrumento de recopilación de datos de la técnica del análisis documental, fue la ficha de registro de datos, que permitió la recolección de datos por medio del empleo de fuentes documentales que se utilizaron para el registro de la información necesaria, además estuvo constituido por las dimensiones e indicadores necesarios para llevar a cabo el estudio (Ñaupas et al., 2018, p. 308).

3.7 Procesamiento y análisis de datos

3.7.1 Procesamiento de datos

Posterior a la administración de los instrumentos los resultados fueron codificados en el software SPSS, a fin de poder tabular adecuadamente los resultados hallados.



3.7.2 Análisis de datos

Mientras que, respecto al análisis de los datos, se utilizó la estadística descriptiva por medio de tablas de frecuencia junto a figuras, asimismo, el análisis inferencial se realizó para el contraste de la hipótesis, mediante una prueba para correlación Rho de Spearman.

3.8 Aspectos éticos y rigor científico

Los aspectos éticos tomados en cuenta en la presente investigación fueron:

Beneficencia: indica que la presente investigación se realizó de acuerdo con el deber ético de buscar el bien para los participantes del estudio, con la finalidad de brindarles los máximos beneficios y disminuir al mínimo los posibles riesgos que pueden suscitar ante no solucionar el problema identificado en la investigación (Arias & Peñaranda, 2015, p. 446).

Dignidad humana: las personas en todo momento tienen el derecho a ser reconocidas y al respeto de su dignidad, donde la relación de un derecho con la dignidad de las personas lo convierte en un derecho fundamental. Considerando lo anterior, en el presente estudio se respetó en todo el momento la dignidad de cada uno de los participantes del estudio (González, 2016, p. 2).

Justicia: es el empleo racional de los recursos, es decir es la constante y perpetua voluntad de otorgar a cada uno lo suyo, en donde se distribuye de manera equitativa la información a cada uno de los integrantes, además los beneficios fueron para todos iguales luego del desarrollo del estudio (Arias & Peñaranda, 2015, p. 446).

Por otro lado, los criterios de rigor científico tomados en cuenta en la presente investigación fueron:



Confidencialidad: es la garantía que en la investigación la información brindada por los participantes fue protegida para no ser divulgada sin el consentimiento de cada persona, en donde existió la garantía que todo el tratamiento de la información está sujeta a un conjunto de reglas como el limitado acceso de dichos datos para las personas que son ajenas a la investigación (Begoña, 2016, p. 108).

Credibilidad: se logra cuando el investigador, por medio de estudios prolongados con los participantes de la investigación, obtiene datos que producen hallazgos que son reconocidos por los demás informantes como una verdadera aproximación sobre lo que ellos piensan o consideran que sucede sobre las variables del estudio (Rojas & Osorio, 2017, p. 67).

Confiabilidad: es el nivel de seguridad o confianza con el que se pudieron aceptar los hallazgos alcanzados por el investigador, en base a los procesos empleados para realizar su investigación, en donde se indicó la exactitud en que un instrumento midió lo que pretendió medir (Martínez & March, 2015, p. 116).

Transferibilidad: se trata de la posibilidad de extender los hallazgos obtenidos en el estudio hacia otros estudios o poblaciones, es decir indica que los resultados se ajustan a otro contexto (Rojas & Osorio, 2017, p. 68).



CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis e interpretación de resultados

Objetivo específico 1: Describir la situación de las políticas crediticias en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019.

Tabla 3

Situación de las políticas crediticias en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota.

	Desde	Hasta	Frecuencia	%
Deficiente	16	36	35	85,4%
Regular	37	57	6	14,6%
Eficiente	58	80	0	0,0%
Total			41	100,0%

Fuente: Cuestionario

Conforme a tabla 3, la situación de las políticas crediticias en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, se encontró en un nivel deficiente de acuerdo al 85.4% de los trabajadores encuestados, lo cual se evidenció en que no se realiza una evaluación completa sobre los créditos vencidos, castigados o préstamos con cuotas impagos de los clientes en otras entidades financieras. Por otro lado, se halló un nivel regular de acuerdo al 14.6% de los trabajadores, lo cual se manifestó en que para la asignación de la tasa de interés no siempre se toma en cuenta la deuda promedio del solicitante en el sistema financiero.



Objetivo específico 2: Describir la situación de la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019.

Tabla 4

Situación de la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota.

	Desde	Hasta	Frecuencia	%
Bajo	12	27	0	0,0%
Medio	28	43	3	7,3%
Alto	44	60	38	92,7%
Total			41	100,0%

Fuente: Cuestionario

Según tabla 4, la situación de la morosidad, se encontró en un nivel alto de acuerdo con 92.7% del personal encuestado, lo cual se manifestó en que no todos los días se revisa la cartera crediticia para identificar el nivel de mora. Por otro lado, se encontró un nivel medio de acuerdo al 7.3% de los trabajadores, lo cual se manifestó en que los clientes han cumplido de manera regular con el pago de sus cuotas.

Tabla 5

Índice de morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota.

Mes	Índice de morosidad
Enero 2019	1,57%
Febrero 2019	3,19%
Marzo 2019	1,14%
Abril 2019	1,66%
Mayo 2019	0,83%
Junio 2019	3,63%
Julio 2019	1,88%
Agosto 2019	1,37%
Setiembre 2019	1,65%
Octubre 2019	1,17%
Noviembre 2019	1,30%
Diciembre 2019	1,16%

Fuente: Guía de análisis documental

De acuerdo a tabla 5, el índice de morosidad mostró un comportamiento fluctuante dentro del año 2019. En este sentido, en enero de 2019, el índice alcanzó un valor de 1.57%, aumentando en febrero de 2019 siendo 3.19%. Sin embargo, presentó una disminución para abril, ubicándose en 1.66% y, posteriormente experimentó un aumento significativo hasta alcanzar



el valor de 3.63% en junio. Finalmente, el índice de morosidad presentó una tendencia decreciente desde agosto hasta diciembre de 2019, con pequeñas variaciones.

Objetivo específico 3: Analizar la relación existente entre los términos de venta y la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019.

Tabla 6

Relación entre los términos de venta y la morosidad.

			Morosidad
		Coefficiente de correlación	-,694**
Rho de Spearman	Términos de venta	Sig. (bilateral)	,000
		N	41

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 6 se puede observar que p valor es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$) entonces se admite hipótesis alterna (H_a) e impugna la nula (H_0), y se concluye que concurre una correspondencia de significancia en medio de términos venta y morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019. Así mismo, dicha relación resultó ser negativa considerable, pues, el factor de reciprocidad Spearman se ubicó en -0,694.



Objetivo específico 4: Analizar la relación existente entre el análisis del crédito y la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019.

Tabla 7

Relación entre el análisis del crédito y la morosidad.

		Morosidad
	Coeficiente de correlación	-,701**
Rho de Spearman	Sig. (bilateral)	,000
	N	41

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Como se observa en la tabla 7, el p valor es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$) entonces se da la aceptación de hipótesis alterna (Ha) y procede al rechazo de la nula (Ho). Concluyéndose que, existe una correspondencia de significativa en medio del análisis del crédito y la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019. Así mismo, dicha relación resultó ser negativa considerable, porque, el factor de reciprocidad Spearman se ubicó en - 0,701.

Objetivo general: Determinar la relación existente entre las políticas crediticias y la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019.

Tabla 8

Relación entre las políticas crediticias y la morosidad.

		Morosidad
	Coeficiente de correlación	-,812**
Rho de Spearman	Sig. (bilateral)	,000
	N	41

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Como se observa en la tabla 8 el p valor es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$) entonces es aceptada la hipótesis alterna (Ha) y rechazada la nula (Ho). Concluyéndose que, existe una correlación de significancia en de políticas crediticias y morosidad en Mibanco – Banco de la



Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019. Así mismo, dicha relación resultó ser negativa muy fuerte, ya que, presenta un factor de correspondencia Spearman en -0,812.

4.2 Contrastación de Hipótesis

Hipótesis específica 1:

H₁: Existe una relación inversa entre los términos de venta y la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019.

H₀: No existe una relación inversa entre los términos de venta y la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019.

Nivel de significancia: 0.05 5% de margen máximo de error.

Regla de decisión: $p > 0.05$ se acepta la hipótesis nula H₀.

$p < 0.05$ se acepta la hipótesis alterna H₁.

Tabla 9

Relación entre los términos de venta y la morosidad.

			Morosidad
		Coefficiente de correlación	-,694**
Rho de Spearman	Términos de venta	Sig. (bilateral)	,000
		N	41

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 6 se puede observar que p valor es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$) entonces se admite hipótesis alterna (H_a) e impugna la nula (H₀), y se concluye que concurre una correspondencia de significancia en medio de términos de venta y morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019. Así mismo, dicha relación resultó ser negativa considerable, pues, el factor de reciprocidad Spearman se ubicó en -0,694



Hipótesis específica 2:

H₁: Existe una relación inversa entre el análisis del crédito y la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019

H₀: No existe una relación inversa entre el análisis del crédito y la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019

Nivel de significancia: 0.05 5% de margen máximo de error.

Regla de decisión: $p > 0.05$ se acepta la hipótesis nula H₀.

$p < 0.05$ se acepta la hipótesis alterna H₁.

Tabla 10

Relación entre el análisis del crédito y la morosidad.

		Morosidad	
		Coefficiente de correlación	-,701**
Rho de Spearman	Análisis del crédito	Sig. (bilateral)	,000
		N	41

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Como se observa en la tabla 7, el p valor es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$) entonces se da la aceptación de hipótesis alterna (H_a) y procede al rechazo de la nula (H₀). Concluyéndose que, existe una correspondencia de significante en medio del análisis del crédito y la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019. Así mismo, dicha relación resultó ser negativa considerable, porque, el factor de reciprocidad Spearman se ubicó en -0,701.

Hipótesis general:

H₁: Existe una relación inversa entre las políticas crediticias y la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019.



H₀: No existe una relación inversa entre las políticas crediticias y la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019.

Nivel de significancia: 0.05 5% de margen máximo de error.

Regla de decisión: $p > 0.05$ se acepta la hipótesis nula H₀.

$p < 0.05$ se acepta la hipótesis alterna H₁.

Tabla 11

Relación entre las políticas crediticias y la morosidad.

			Morosidad
		Coefficiente de correlación	-,812**
Rho de Spearman	Políticas crediticias	Sig. (bilateral)	,000
		N	41

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Como se observa en la tabla 8 el p valor es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$) entonces es aceptada la hipótesis alterna (H_a) y rechazada la nula (H₀). Concluyéndose que, existe una correlación de significancia en de políticas crediticias y morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019. Así mismo, dicha relación resultó ser negativa muy fuerte, ya que, presenta un factor de correspondencia Spearman en -0,812.

4.3 Discusión de resultados

El presente estudio surgió a partir de observar ciertos problemas asociados a la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. - Agencia Chota. Específicamente, los asesores no realizarían un control adecuado en los créditos brindados a los diversos clientes, además las exigencias para el cobro de las deudas no estarían siendo efectivas, lo cual se ha reflejado en el nivel de morosidad que durante el año 2019 fue del 3.487%, siendo superior al del año anterior (2.546%), además, gran parte de la cartera de crédito presenta entre 15 a 30 días de



atraso. Ante dicha situación, se planteó en forma de propósito general: Determinar la relación existente entre las políticas crediticias y la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019. Así mismo, para el logro de los objetivos, se administraron dos cuestionarios a todos los trabajadores, con la finalidad de recopilar datos acerca de la aplicación de las políticas crediticias y de la morosidad. Dichos instrumentos fueron aplicados a 41 trabajadores de Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota. Luego de su administración se obtuvieron seis resultados en línea con los fines establecidos.

Con referencia al primer objetivo específico, se identificó que la situación de las políticas crediticias en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, estuvo a un nivel deficiente según el 85.4% de los trabajadores encuestados, lo cual se evidenció en que no se realiza una evaluación completa sobre los créditos vencidos, castigados o préstamos con cuotas impagos de los clientes en otras entidades financieras. Este hallazgo concuerda con lo hallado por Ñañez (2018) encontró que, en una entidad ubicada en Pimentel, cuentan con una normativa de créditos, la cual no fue aplicada de forma correcta por parte de los asesores de crédito, además no realizaban un seguimiento del destino del crédito ni un análisis riguroso del historial de morosidad, evidenciándose una inadecuada política crediticia. Así mismo, siguiendo a Chinedu & Jimoh (2018) en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, no se emplean de manera adecuada los lineamientos, criterios y directrices. De manera que, la entidad no estaría definiendo el destino de los recursos financieros a los agentes económicos. Sin embargo, Valdivia (2019) encontró que en una entidad financiera en Trujillo si se cumple con los estatutos de crédito, mostrándose una adecuada política crediticia.

Estos resultados están enmarcados en la literatura de Kwaku (2015), quien sostiene que las políticas de crédito establecen las reglas y el marco para la operación de administración efectiva de la cartera de crédito. Además, ayuda a las instituciones a evaluar, monitorear y controlar el riesgo crediticio.



Respecto al segundo objetivo específico, se halló que la morosidad en elemento de estudio, estuvo en un nivel elevado conforme al 92.7% del personal que fue parte de la encuesta, lo cual se manifestó en que no todos los días se revisa la cartera crediticia para identificar el nivel de mora. Este resultado es similar al hallado por Vélez y Bardellini (2018) quien evaluó la morosidad en una institución bancaria ubicada en la ciudad de Guayaquil, encontrando que la alta morosidad se debió principalmente a las falencias en el momento de conceder un crédito, donde se omitió el control del otorgamiento de crédito, dificultado la recuperación de la cartera. Así mismo, Córdova (2020) encontró que, el nivel de morosidad de una entidad financiera ubicada en Cajambamba, fue elevado, en el año 2018 y aumentando en el 2019, debido a errores de los asesores de crédito. Adicionalmente, Palma (2018) halló un índice de morosidad regular en una entidad financiera ubicada en Bambamarca. Por otro lado, de acuerdo a Guillén & Peñafiel (2018) encontraron que una entidad bancaria poseía un elevado incumplimiento de pagos, es decir de morosidad en los créditos que ha otorgado.

Estos resultados están enmarcados en la teoría de Mohd et al. (2016), quien sostiene que la morosidad es el pago atrasado que ocurre cuando una persona ha estado obteniendo servicios o productos, pero no paga sus deudas dentro del plazo acordado. Además, sostiene que, la morosidad impide el éxito de la empresa.

En relación al tercer objetivo específico se halló que se da la presencia de una correspondencia significativa que se da en medio de los términos venta y morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019. Así mismo, dicha relación resultó ser negativa considerable, lo que significó que mientras los términos de venta sean inadecuados, la morosidad será mayor. Esto concuerda con la teoría mencionada por Vallejo et al. (2017) quienes indicaron que al tener un inadecuado otorgamiento (ventas) de créditos ha generado el incremento de la cartera vencida, esto debido a que la forma en cómo se brinda sus diversos productos o servicios, se asoció a un alto nivel incumplimiento de las obligaciones de los pagos.



Lo encontrado se encuentra enmarcado en la literatura de Izar & Ynzunza (2017) quienes sostienen que los términos de venta se consideran como los requisitos y condiciones básicas bajo las cuales una entidad financiera brinda u otorga sus diversos productos o servicios.

Respecto al cuarto objetivo específico se encontró la concurrencia de una correlación en medio del análisis de crédito y morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019. Así mismo, dicha relación resultó ser negativa considerable, ello significa que mientras el análisis de crédito sea inadecuado la morosidad será elevada. Este resultado se contradice con lo hallado por Santa Cruz & León (2019) quienes evaluaron la reciprocidad entre seguimiento del préstamo y morosidad en una entidad financiera ubicada en Cajamarca, tienen una relación positiva y alta. Así mismo, el estudio es similar al encontrado por Ticona (2018) quien evaluó la relación negativa entre el estudio del crédito y la morosidad en Mi Banco, agencia Juliaca. Por otro lado, el contenido teórico brindado por Guillén & Peñafiel (2018) manifestaron en su realidad problemática que investigar a las personas aptas para convertirse en sujetos de crédito, tiene asociación con el incumplimiento de las obligaciones de los pagos, en los créditos otorgados, es decir se relaciona con la morosidad.

Estos resultados se encuentran enmarcados en la literatura de Izar & Ynzunza (2017), quienes sostienen que el análisis de crédito es considerado como una serie de procesos que una determinada entidad fija para analizar, conocer e investigar a sus principales clientes potenciales, además le permite identificar quienes serán las personas que son aptas para convertirse en sujetos de crédito y quienes son descartados.

Respecto al objetivo general se determinó la correlación significativa entre políticas crediticias y morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019. Así mismo, dicha relación resultó ser negativa muy fuerte, significando ello que mientras las políticas crediticias sean inadecuadas, mayor será la morosidad. Este resultado es similar al hallado por Santa Cruz & León (2019) quienes evaluaron la relación entre el manejo de la cartera con



políticas de crédito y la morosidad en una entidad financiera ubicada en Cajamarca, encontrándola significativa. Asimismo, el resultado coincide con lo hallado por Cochao (2018) quien evaluó la relación entre las políticas crediticias y el nivel de mora en una entidad financiera ubicada en Lima, encontrando que la ausencia de las políticas crediticias direccionadas al financiamiento de crédito incrementó la mora. Por otro lado, siguiendo a Chinedu & Jimoh (2018) y la realidad encontrada por Guillén & Peñafiel (2018) el empleo inadecuado de los lineamientos, criterios y directrices en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, se asocia a un alto nivel de incumplimiento de las obligaciones de los pagos, específicamente en los créditos otorgados, es decir con la morosidad. Lo encontrado se encuentra enmarcado en la literatura de Ombati (2016) quien sostiene que la política crediticia de una empresa puede ser indulgente (flexible) o estricta, una empresa que adopta una política crediticia indulgente otorgará crédito a los consumidores de forma liberal, independientemente de si estos son dignos de crédito o no. Esto conduce a una gran cantidad de préstamos y ganancias elevadas, asumiendo la cobranza total de las deudas adeudadas, pero también podría conducir a una crisis financiera de los bancos debido a deudas incobrables.



CONCLUSIONES

1. En Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, no se emplean de manera adecuada algunas políticas de crédito ya que de acuerdo al 85.4% de los trabajadores encuestados, se evidenció en que no realizan una evaluación completa sobre los créditos vencidos, castigados o préstamos con cuotas impagas de los clientes en otras entidades financieras. De manera que, la entidad no estaría definiendo el destino de los recursos financieros a los agentes económicos.
2. Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, se caracteriza por presentar un alto incumplimiento de las obligaciones de los pagos, específicamente en los créditos otorgados, de acuerdo al 92.7% de los trabajadores encuestados, lo cual se manifestó en que no todos los días se revisa la cartera crediticia para identificar el nivel de mora.
3. Se encontró que está una concordancia significativa ocuriente en medio de los términos venta y morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019 ($r=-0,694$, $p<0.05$), es decir, el incumplimiento de los requisitos y condiciones básicas bajo las cuales Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota brinda u otorga sus diversos productos o servicios, se asoció a un alto nivel incumplimiento de las obligaciones de los pagos, específicamente en los créditos otorgados.
4. Se halló que existe una relación de significancia entre análisis del crédito y morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019 ($r=-0,701$, $p<0.05$), es decir, el incumplimiento de los procesos que Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota ha fijado para analizar, conocer e investigar a las personas aptas para convertirse en sujetos de crédito, se asoció a un alto nivel de incumplimiento de las obligaciones de los pagos, específicamente en los créditos otorgados.



-
5. Se halló la presencia de una relación significativa entre políticas de créditos y morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019 ($r=-0,812$, $p<0.05$), es decir, el empleo inadecuado de los lineamientos, criterios y directrices en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, se asoció a un alto nivel de incumplimiento de las obligaciones de los pagos, específicamente en los créditos otorgados.



RECOMENDACIONES

1. Al gerente de Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, considerar los resultados sobre el incumplimiento de las políticas crediticias, enfocándose en el establecimiento y la aplicación adecuada de los lineamientos, criterios y directrices de la entidad.
2. Al gerente de Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, considerar los resultados acerca del alto nivel de incumplimiento de las obligaciones de los pagos, específicamente en los créditos otorgados con la finalidad de reducir los altos nivel de morosidad.
3. A los asesores de negocio de Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, considerar las ventas anuales de las empresas para la asignación de la tasa de interés como parte de los términos de ventas establecidos a fin de disminuir el índice de morosidad de la entidad.
4. A los asesores de negocio de Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, realizar la evaluación completa sobre los créditos vencidos, castigados o préstamos con cuotas impagos de los clientes en otras entidades financieras conforme a las políticas crediticias propuestas para, de este modo, disminuir el nivel de morosidad en la entidad.
5. Al gerente de Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, asegurar el cumplimiento de las políticas crediticias propuestas esto teniendo como propósito la disminución del índice sobre la morosidad del ente.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Altuve, J., & Hurtado, A. (2018). Análisis de los factores que influyen en la morosidad del sistema bancario venezolano (2005-2015). *Análisis de Coyuntura*, 24(1). Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/364/36457129005/html/index.html>
- Aquije, J. (2017). El sobreendeudamiento crediticio y su implicancia en las instituciones financieras y en la sociedad. *Revista CHAMP OKOKO*, 1(1), 131-144. Obtenido de <https://revistas.umch.edu.pe/EducaUMCH/article/view/18/14>
- Arias, S., & Peñaranda, F. (2015). La investigación éticamente reflexionada. *Revista Facultad Nacional Salud Pública*, 33(3), 444-451. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rfnsp/v33n3/v33n3a15.pdf>
- Begoña, M. (2016). Investigación social cualitativa y dilemas éticos: de la ética vacía a la ética situada. *EMPIRIA*, 34(1), 101-120. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5467265.pdf>
- Bernal, P., Segura, L., & Oblitas, R. (2021). Diseñar un manual de procedimientos de créditos y cobranzas para reducir la morosidad en la empresa darcell servicios integrados S.R.L. en la ciudad de Jaén en el periodo 2020. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 5(6), 10534. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1095/1495>
- Carangui, P., Garbay, J., & Valencia, B. (2017). Finanzas personales: la influencia de la edad en la toma de decisiones financieras. *Revista Killkana Sociales*, 1(3), 81-88. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6297480.pdf>



Chavarín, R. (2015). Morosidad en el pago de crédito y la rentabilidad de la banca comercial en México. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas*, 10(1), 71-83. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4237/423739513004.pdf>

Chinedu, N., & Jimoh, A. (2018). An Analysis of the Relationship between Credit Risk Management and Bank Performance in Nigeria. *International Journal of Research & Review*, 5(10), 202-213. Obtenido de https://www.ijrrjournal.com/IJRR_Vol.5_Issue.10_Oct2018/IJRR0027.pdf

Cochas, A. (2018). *Análisis de las políticas crediticias establecidas por la financiera Proempresa y su impacto en la rentabilidad al 2016*. [Tesis de grado, Universidad Nacional Agraria La Molina]. Obtenido de <http://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/UNALM/3334/cochas-del-pozo-alberto-lorenzo.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Cojal, B. (2017). *Política de Crédito y Calidad de Cartera en la institución financiera Mibanco, de la localidad de Ventanilla*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15770/Contreras_PS.pdf?sequence=6&isAllowed=y

Córdova, L. (2020). *Análisis de la morosidad en la COOPAC Nuestra Señora Del Rosario-Agencia Cajabamba 2018*. [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán]. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6700/C%20L%20Luis%20Jhonatan.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Estrada, T., & Romualdo, R. (2020). *La administración de riesgos en las políticas de crédito y su incidencia en la morosidad, en las cajas municipales de ahorro y crédito, en la*



provincia de Pasco, año 2019. [Tesis de grado, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. Obtenido de http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2092/1/T026_71125659_T.pdf

Falamarzi, S., & Suliman, S. (2016). Late Payments for Contractors Working for Bahrain Government Building Construction Projects: Part I (Factors and Consequences of Late Payment). *International Journal of Science and Research (IJSR)*, 7(3), 688-699. Obtenido de <https://www.ijsr.net/archive/v7i3/ART2018736.pdf>

García, V. (2018). Análisis de la cartera de créditos de la banca pública ecuatoriana. *Uisrael*, 1(1), 37-49. Obtenido de <https://revista.uisrael.edu.ec/index.php?journal=rcui&page=article&op=view&path%5B%5D=76>

González, J. (2016). La dignidad humana. *ACADEMO Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*, 3(2), 1-15. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5757746.pdf>

Guillén, E., & Peñafiel, L. (2018). Modelo predictor de la morosidad con variables macroeconómicas. *Revista Ciencia UNEMI*, 11(26), 13-24. Obtenido de <http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/336>

Hadad, I. (2019). La construcción social y técnica de la deuda morosa. *Revista Mexicana de Sociología*, 81(1), 89-115. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/rms/v81n1/0188-2503-rms-81-01-89.pdf>

Heredia, F., & Torres, H. (2018). Gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad de la Caja de Ahorro y Crédito de José Leonardo Ortiz-2018. *Revista Tzhoecoen*, 11(2), 92-103. Obtenido de <https://doi.org/10.26495/rtzh1911.231309>



Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill.

Hinostroza, H. (2021). Gestión crediticia y la morosidad del banco Pichincha, período 2019.

QUIPUKAMAYOC, 29(59), 69-75. Obtenido de
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiakM2Vsdf2AhVBIrkGHXDLCZQQFnoECACQAQ&url=http%3A%2F%2Frevistasinvestigacion.unmsm.edu.pe%2Findex.php%2Fquipu%2Farticle%2Fview%2F20354%2F16736&usg=AOvVaw3mR1LILN3_eSp

Huerta, J. (2009). *Dinero, crédito bancario y ciclos económicos*. Unión Editorial.

Izar, J., & Ynzunza, C. (2017). El impacto del crédito y la cobranza en las utilidades. *Poliantea*, 13(24), 48-62. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6160650.pdf>

Jaramillo, F., & Trevejo, A. (2017). *Determinantes de la morosidad en el Sistema Bancario en una Economía Dolarizada. El caso del Perú durante el período 2005-2016*. [Tesis de grado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2723/1/2017_Jaramillo_Determinantes-de-la-morosidad.pdf

Jordão, C. (2015). Conditioning Factors of Late Payment of Trade Credit. *Brazilian Business Review*, 1(1), 72-91. Obtenido de <https://bbronline.com.br/index.php/bbr/article/download/108/157>

Kagoyire, A., & Shukla, J. (2016). Effect of credit management on performance of commercial banks in Rwanda (a case study of equity bank Rwanda LTD). *International Journal of Business and Management Review*, 4(4), 1-12. Obtenido de <http://www.eajournals.org/wp-content/uploads/Effect-of-Credit-Management-on->



Performance-of-Commercial-Banks-in-Rwanda-A-Case-Study-of-Equity-Bank-
Rwanda-Ltd.pdf

Kwaku, K. (2015). Assessing Credit Risk Management Practices in the Banking Industry of Ghana: Processes and Challenge. *Global Journal of Management and Business Research: C Finance*, 15(6), 1-11. Obtenido de https://globaljournals.org/GJMBR_Volume15/1-Assessing-Credit-Risk.pdf

Kwaning, J., & Asiedu, K. (2015). The Credit Policies and Credit Finance Creation Practices by Commercial Banks in Ghana. *International Journal of Economics, Finance and Management Sciences*, 3(5), 441-452. Obtenido de <http://article.sciencepublishinggroup.com/html/10.11648.j.ijefm.20150305.15.html>

Levy, N. (2019). Financiamiento, financiarización y problemas del desarrollo. *Cuadernos de Economía*, 38(76), 2017-230. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/ceco/v38n76/2248-4337-ceco-38-76-207.pdf>

Lizarzaburu, E., & Brío, J. (2016). Evolución del sistema financiero peruano y su reputación bajo el índice Merco. *Suma de Ngocios*, 1(1), 1-19. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.sumneg.2016.06.001>

Martínez, Á. (2012). Los orígenes del crédito y las instituciones bancarias en Puerto Rico, 1814-1878: mitos, proyectos y fundaciones. *Revista de la Historia de la Economía y de la Empresa*, 1(6), 219-254. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/267784929_LOS_ORIGENES_DEL_CREDITO_Y_LAS_INSTITUCIONES_BANCARIAS_EN_PUERTO_RICO_1814-1878_MITOS_PROYECTOS_Y_FUNDACIONES



- Martínez, M., & March, T. (2015). Caracterización de la validez y confiabilidad en el constructo metodológico de la investigación social. *Revista electrónica de humanidades, educación y comunicación social*, 1(1), 107-127. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6844563.pdf>
- Mohd, B., Abdul, H., Syazwani, R., & Saeed, M. (2016). Late payment practices in the malaysian construction industry. *Malaysian Journal of Civil Engineering*, 1(3), 149-162. Obtenido de <https://engineering.utm.my/civil/mjce/wp-content/uploads/sites/40/2017/01/Vol-28-SI-3-Paper-1.pdf>
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cualitativa y cuantitativa: Guía didáctica. Programa de Comunicación Social y Periodismo*. Universidad Surcolombiana. Obtenido de <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Ñañez, P. (2018). *Estrategias para disminuir el índice de morosidad de Edpyme Alternativa*. [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán]. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6140/%c3%91a%c3%b1ez%20Rent%20er%c3%ada%20Paola%20Lourdes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa, Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Ediciones de la U.
- Ombati, 2. (2016). Commercial banks' credit policies and the effect on profitability: Case of Equity Bank. *American International Journal of Research in Humanities, Arts and Social Sciences*, 16(2), 150-154. Obtenido de https://www.academia.edu/31041926/Commercial_banks_credit_policies_and_the_effect_on_profitability_Case_of_Equity_Bank



- Palma, Y. (2018). *Estrategias financieras para reducir el índice de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A.-Agencia Bambamarca-2017*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27675/Palma_CYW.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rojas, X., & Osorio, B. (2017). Criterios de Calidad y Rigor en la Metodología Cualitativa. *Gaceta de pedagogía*, 1(36), 62-74. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/337428163_Criterios_de_Calidad_y_Rigor_en_la_Metodologia_Cualitativa
- Salvatore, N., Morán, C., & Cárdenas, S. (2018). La gestión de riesgo en las operaciones de bancos privados en el periodo 2013-2016. *Revista mensual de UIDE extensión Guayaquil*, 3(11), 95-108. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6828537.pdf>
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación en Docencia Universitaria. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf>
- Santa Cruz, L., & León, M. (2019). *Administración de la cartera de créditos y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura-Agencia Cajamarca 2017*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de Cajamarca]. Obtenido de <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/3492/SANTA%20CRUZ%20PALMINO%20LUIS%20MIGUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



- SBS. (2022). *Resolución SBS N° 3780-2011. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP*. Lima. Obtenido de https://intranet2.sbs.gob.pe/dv_int_cn/774/v3.0/Adjuntos/3780-2011.r.pdf
- Sufi, A., & Qaisar, A. (2015). Credit Risk Management and Loan Performance: Empirical Investigation of Micro Finance Banks of Pakistan. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 5(2), 574-579. Obtenido de <http://www.econjournals.com/index.php/ijefi/article/download/1045/pdf>
- Supelano, A. (2017). Teorías alternativas de la tasa de interés. *Revista de Economía Institucional*, 1(47), 241-252. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rei/v19n36/0124-5996-rei-19-36-00335.pdf>
- Talledo, J. (2015). Access to and use of financial services: evidence from Perú. *Revista de Temas Financieros*, 11(1), 1-48. Obtenido de https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/rebper_2015_vol_xi/20160113_Talledo.pdf
- Ticona, E. (2018). *Evaluación del crédito y su incidencia en el índice de morosidad de MiBanco-Banco de la Microempresa S.A. Agencia Juli del periodo 2015*. [Tesis de grado, Universidad Peruana Unión]. Obtenido de http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/UPEU/1518/5/Edith_Tesis_Licenciatura_2018.pdf
- Uriarte, F. (2016). Determinantes del riesgo de incumplimiento: una aplicación al mercado de préstamos de consumo no revolventes. *Journal of Financial Issues SBS*, 12(1), 1-20. Obtenido de https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/rebper_2016_vol_xii/20170103_Uriarte.PDF



- Valdivia, H. (2019). *La política de créditos y su efecto en la rentabilidad económica y financiera de la Caja Municipal Trujillo, Agencia Cruz de Piedad de Cajamarca*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de Cajamarca]. Obtenido de <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2962/TESIS-VALDIVIA%20TAFUR%20HUGO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vallejo, D., Izurieta, M., Moncayo, Y., Pilaguano, J., & Ajitimbay, C. (2017). Políticas y estrategias para minimizar el índice de morosidad en las cooperativas de ahorro y crédito del Cantón Riobamba. *Observatorio de la economía Latinoamericana*, 1(1), 1-35. Obtenido de <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/minimizar-morosidad-credito.html>
- Vélez, V., & Bardellini, R. (2018). *Propuesta para reducir la morosidad en tarjetas de crédito de la institución bancaria de la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de grado, Universidad de Guayaquil]. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/37772/1/TESIS%20COMPLETA%20FINAL%20V%20c3%89LEZ%20BARDELLINI%20%28sept%202018%29%20%281%29.pdf>
- Vera, E. (2018). *Importancia del valor del dinero para el desarrollo empresarial*. [Tesis de grado, Universidad Técnica de Machala]. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/11991/1/ECUACE-2018-AE-CD00260.pdf>
- Vidal, S. (2017). *La morosidad y la rentabilidad de los bancos en Chile*. [Tesis de grado, Universidad Técnica Federico Santa María]. Obtenido de <https://repositorio.usm.cl/bitstream/handle/11673/23660/3560900257366UTFSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



Villar, L., Briozzo, A., Pesce, G., & Fernández, A. (2016). El rol de la banca pública en el financiamiento a pymes. Estudio comparativo para Argentina y Brasil. *Desarrollo y Sociedad*, 1(76), 205-241. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1691/169144237005.pdf>

Waldemar, R. (2017). Deferred Payment, Late Payment Backlog and How They Are Interconnected (the first of two articles about payment delays). *Journal of Management and Financial Sciences*, 10(29), 159-18. Obtenido de https://ssl-kolegia.sgh.waw.pl/pl/KZiF/czasopisma/Journal_of_Management_and_Financial_Sciences_JMFS/Documents/Waldemar_Rogowski_JMFS_29.pdf

Waldemar, R. (2017). Payment Delays: Their Reasons, Scales and Consequences. *Journal of Management*, 10(30), 91-114. Obtenido de https://ssl-kolegia.sgh.waw.pl/pl/KZiF/czasopisma/Journal_of_Management_and_Financial_Sciences_JMFS/Documents/06_Rogowski.pdf

Yépez, Y. (2018). Gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la Financiera Credinka S.A.-Agencia Quillabamba-período 2015. *Revista Yacha*, 7(1), 417-423. Obtenido de <http://revistas.uandina.edu.pe/index.php/Yachay/article/view/94/91>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencias

Título: Las políticas crediticias y su relación con la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019								
Formulación	Objetivos	Hipótesis	Variables, dimensiones e indicadores					
Pregunta general ¿Cómo se relacionan las políticas crediticias y la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019?	Objetivo general Determinar la relación existente entre las políticas crediticias y la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019.	Hipótesis general Existe una relación inversa entre las políticas crediticias y la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019.	Políticas crediticias					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos	
Preguntas específicas ¿Cuál es la situación de las políticas crediticias en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019?	Objetivos específicos Identificar la situación de las políticas crediticias en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019.	Hipótesis específica Existe una relación inversa entre los términos de venta y la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019.	Morosidad					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos	
¿Cuál es la situación de la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019?	Describir la situación de la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019.	Existe una relación inversa entre el análisis del crédito y la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019.	Términos de venta	Tasa de interés	1-2-3	1=Totalmente en desacuerdo		
			Análisis del crédito	Periodo de pago	4-5	2=Desacuerdo	Deficiente	
				Desgravamen	6	3=Indiferente	Regular	
				Capacidad de pago	7-8-9-10-11-12-13	4=De acuerdo	Eficiente	
				Voluntad de pago	14-15-16	5=Totalmente de acuerdo		
			Factores institucionales	Evaluación financiera	1-2-3			
			Causas de morosidad	Seguimiento del crédito	4-5-6			
				Entorno económico	7-8-9	1=Totalmente en desacuerdo		
				Posición económica del cliente	10-11-12	2=Desacuerdo	Bajo	
				Saldo de cartera de crédito vencida		3=Indiferente	Medio	
						4=De acuerdo	Alto	
			Índice de morosidad	Saldo de cartera de crédito total		5=Totalmente de acuerdo		



¿Cómo se relacionan los términos de venta y la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019?

Analizar la relación existente entre los términos de venta y la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019.

¿Cómo se relaciona el análisis del crédito y la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019?

Analizar la relación existente entre el análisis del crédito y la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019.



Título			
Alcance, tipo y diseño de investigación	Población y Muestra	Técnica e instrumento	Estadístico a utilizar
Alcance: Relacional Tipo: Correlacional Diseño de investigación: No experimental, corte transversal	Población: 41 trabajadores de Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota durante el periodo 2019. Muestra: 41 trabajadores de Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota durante el periodo 2019.	Técnica: Encuesta, análisis documental Instrumento: Cuestionario, guía de análisis documental	Rho de Spearman



Anexo 2. Cuestionario de las políticas crediticias

Cuestionario N°01



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Estimado esperamos su colaboración, respondiendo con sinceridad el presente cuestionario. La prueba es anónima.

Lea usted, con atención y conteste a las preguntas marcando (X) en una sola alternativa.

Escala de Medición	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Valoración	1	2	3	4	5

Variable 1. Políticas crediticias						
Dimensión: Términos de venta		1	2	3	4	5
1	Se asigna la tasa de interés conforme a las ventas anuales en el caso de las empresas					
2	Se asigna la tasa de interés conforme a la deuda promedio del solicitante en el sistema financiero					
3	La tasa de interés se asigna conforme al tamaño de la empresa					
4	El periodo de crédito que otorga es acorde con las políticas de crédito de la entidad financiera.					
5	El periodo de pago se asigna conforme al tamaño del crédito solicitado.					
6	A todos los créditos se les asigna seguro de desgravamen					
Dimensión: Análisis de crédito		1	2	3	4	5



7	Se evalúa al cliente su capacidad de pago tanto cualitativa como cuantitativamente					
8	Cumple con la evaluación de la capacidad de pago de los clientes según las políticas de la empresa.					
9	Comprueba que la información brindada por el cliente sobre sus ingresos es verdadera.					
10	Evalúa el capital con que cuenta los clientes					
11	Evalúa que tanto se ven comprometidos sus activos por el acceso a crédito					
12	Realiza una inspección de los bienes con los que cuenta el cliente.					
13	Evalúa la rentabilidad de los negocios de sus clientes para conocer en qué situación se encuentra.					
14	Se toma en cuenta que el cliente cuente con un aval o garante para acceder a crédito					
15	Se evalúa que el cliente no cuente con créditos vencidos, castigados o préstamos con cuotas impagos en otras entidades financieras.					
16	Evalúa la actitud de los clientes para tomar la decisión de otorgarles un crédito.					



Anexo 3. Cuestionario de la morosidad

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA



ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Estimado esperamos su colaboración, respondiendo con sinceridad el presente cuestionario. La prueba es anónima.

Lea usted, con atención y conteste a las preguntas marcando (X) en una sola alternativa.

Escala de Medición	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Valoración	1	2	3	4	5

Variable 1. Morosidad						
Dimensión: Factores institucionales		1	2	3	4	5
1	Antes de otorgar el crédito realiza una evaluación del posible riesgo del mismo.					
2	Evalúa los beneficios que implica el otorgamiento de cierto crédito.					
3	Todos los días revisa su cartera crediticia para identificar el nivel de mora.					
4	Realiza llamadas frecuentes para recordarles el día de vencimiento de su deuda.					
5	Visita a sus clientes para recordarles la fecha de cancelación de su cuota.					
6	Realiza un seguimiento como visitas o llamadas a los créditos vencidos.					
Dimensión: Causas de morosidad						
7	Sus clientes han cumplido con el pago de sus cuotas.					



8	Considera que la principal causa de morosidad es la situación económica de los clientes.					
9	Considera que la morosidad ha afectado a la entidad financiera.					
10	Considera que la morosidad es debido a que no fue verificada la capacidad de pago de los clientes.					
11	La morosidad es debido a la falsedad de la información recolectada sobre la posición económica del cliente.					
12	La morosidad afecta al crecimiento de la cartera de crédito.					



Anexo 4. Ficha de registro de datos

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA



ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Estimado esperamos su colaboración, respondiendo con sinceridad la presente guía de análisis documental, la cual permitirá identificar el índice de morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota.

Periodos	Saldo de cartera de crédito vencida	Saldo de cartera de crédito total	Índice de morosidad (cartera de crédito vencida/cartera de crédito total)
2019			



Anexo 5. Ficha de validación por juicio de expertos para el cuestionario de las políticas crediticias



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nombre del experto	Jhonner Mejía Huamán
Profesión	Contador Público
Experiencia profesional (en años)	7 años
Grado académico más alto	Magister
Título del proyecto	Las políticas crediticias y su relación con la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019
Nombre y apellidos de la autora	Deyvith Marilí Rafael Córdor
Instrumento evaluado	Cuestionario
Lugar y fecha	Chota, 30 de noviembre del 2021

INDICACIONES:

Evalúe cada pregunta del instrumento marcando con aspa "X" en cada recuadro según la codificación indicada: (5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) Indiferente, (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo.

Detalle de las preguntas del instrumento

El instrumento consta de 16 ítems y ha sido construido teniendo en cuenta las dimensiones e indicadores de la matriz de consistencia. Luego del proceso de validez de contenido mediante de juicio de expertos, también



	será sometido a la prueba V de Aiken, para cuantificar la relevancia de los ítems.
--	--

Preguntas y alternativas		Evaluación del experto	
Dimensión: Términos de venta			
Indicador: Tasa de interés			
1. Se asigna la tasa de interés conforme a las ventas anuales en el caso de las empresas		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
2. Se asigna la tasa de interés conforme a la deuda promedio del solicitante en el sistema financiero		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
3. La tasa de interés se asigna conforme al tamaño de la empresa		1 (X)	0 ()



Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
Dimensión: Términos de venta			
Indicador: Periodo de pago			
4. El periodo de crédito que otorga es acorde con las políticas de crédito de la entidad financiera		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
5. El periodo de pago se asigna conforme al tamaño del crédito solicitado		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			



Dimensión: Términos de venta			
Indicador: Desgravamen			
6. A todos los créditos se les asigna seguro de desgravamen		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
Dimensión: Análisis de crédito			
Indicador: Capacidad de pago			
7. Se evalúa al cliente su capacidad de pago tanto cualitativa como cuantitativamente		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
8. Cumple con la evaluación de la capacidad de pago de los clientes según las políticas de la empresa		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			



Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
9. Comprueba que la información brindada por el cliente sobre sus ingresos es verdadera		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
10. Evalúa el capital con que cuenta los clientes			
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
11. Evalúa que tanto se ven comprometidos sus activos por el acceso a crédito		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			



En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
12. Realiza una inspección de los bienes con los que cuenta el cliente		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
13. Evalúa la rentabilidad de los negocios de sus clientes para conocer en qué situación se encuentra			
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
Dimensión: Análisis de crédito			
Indicador: Voluntad de pago			
14. Se toma en cuenta que el cliente cuente con un aval o garante para acceder a crédito		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	



De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
15. Se evalúa que el cliente no cuente con créditos vencidos, castigados o préstamos con cuotas impagos en otras entidades financieras		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
16. Evalúa la actitud de los clientes para tomar la decisión de otorgarles un crédito		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			


CPC. Jhonner Mejia Huaman
MAT N° 02 6955



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nombre del experto	Cesar Antonio Cieza Galvez
Profesión	Contador Publico
Experiencia profesional (en años)	05 años
Grado académico más alto	Magister en Gestión Pública
Título del proyecto	Las políticas crediticias y su relación con la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019
Nombre y apellidos de la autora	Deyvith Marilí Rafael Córdor
Instrumento evaluado	Cuestionario
Lugar y fecha	Chota, 30 de noviembre del 2021

INDICACIONES:

Evalúe cada pregunta del instrumento marcando con aspa "X" en cada recuadro según la codificación indicada: (5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) Indiferente, (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo.

Detalle de las preguntas del instrumento

El instrumento consta de 16 ítems y ha sido construido teniendo en cuenta las dimensiones e indicadores de la matriz de consistencia. Luego del proceso de validez de contenido mediante de juicio de expertos, también será sometido a la prueba V de Aiken, para cuantificar la relevancia de los ítems.



Preguntas y alternativas		Evaluación del experto	
Dimensión: Términos de venta			
Indicador: Tasa de interés			
1. Se asigna la tasa de interés conforme a las ventas anuales en el caso de las empresas		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
2. Se asigna la tasa de interés conforme a la deuda promedio del solicitante en el sistema financiero		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
3. La tasa de interés se asigna conforme al tamaño de la empresa		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			



Indiferente (3)		
En desacuerdo (2)		
Totalmente en desacuerdo (1)		
Dimensión: Términos de venta		
Indicador: Periodo de pago		
4. El periodo de crédito que otorga es acorde con las políticas de crédito de la entidad financiera		1 (X) 0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:
De acuerdo (4)		
Indiferente (3)		
En desacuerdo (2)		
Totalmente en desacuerdo (1)		
5. El periodo de pago se asigna conforme al tamaño del crédito solicitado		1 (X) 0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:
De acuerdo (4)		
Indiferente (3)		
En desacuerdo (2)		
Totalmente en desacuerdo (1)		
Dimensión: Términos de venta		
Indicador: Desgravamen		



6. A todos los créditos se les asigna seguro de desgravamen		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
Dimensión: Análisis de crédito			
Indicador: Capacidad de pago			
7. Se evalúa al cliente su capacidad de pago tanto cualitativa como cuantitativamente		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
8. Cumple con la evaluación de la capacidad de pago de los clientes según las políticas de la empresa		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			



En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
9. Comprueba que la información brindada por el cliente sobre sus ingresos es verdadera		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
10. Evalúa el capital con que cuenta los clientes			
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
11. Evalúa que tanto se ven comprometidos sus activos por el acceso a crédito			
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			



Totalmente en desacuerdo (1)			
12. Realiza una inspección de los bienes con los que cuenta el cliente		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
13. Evalúa la rentabilidad de los negocios de sus clientes para conocer en qué situación se encuentra		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
Dimensión: Análisis de crédito			
Indicador: Voluntad de pago			
14. Se toma en cuenta que el cliente cuente con un aval o garante para acceder a crédito		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			



Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
15. Se evalúa que el cliente no cuente con créditos vencidos, castigados o préstamos con cuotas impagos en otras entidades financieras		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
16. Evalúa la actitud de los clientes para tomar la decisión de otorgarles un crédito		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
 ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Mg. César Antonio Cieza Gálvez
 PROFESOR



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nombre del experto	Jose Cruz Herrera Requelme
Profesión	Contador Público
Experiencia profesional (en años)	7 años
Grado académico más alto	Magister
Título del proyecto	Las políticas crediticias y su relación con la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019
Nombre y apellidos de la autora	Deyvith Marilí Rafael Cóndor
Instrumento evaluado	Cuestionario
Lugar y fecha	Chota, 30 de noviembre del 2021

INDICACIONES:

Evalúe cada pregunta del instrumento marcando con aspa "X" en cada recuadro según la codificación indicada: (5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) Indiferente, (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo.

Detalle de las preguntas del instrumento

El instrumento consta de 16 ítems y ha sido construido teniendo en cuenta las dimensiones e indicadores de la matriz de consistencia. Luego del proceso de validez de contenido mediante de juicio de expertos, también será sometido a la prueba V de Aiken, para cuantificar la relevancia de los ítems.



Preguntas y alternativas		Evaluación del experto	
Dimensión: Términos de venta			
Indicador: Tasa de interés			
1. Se asigna la tasa de interés conforme a las ventas anuales en el caso de las empresas		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
2. Se asigna la tasa de interés conforme a la deuda promedio del solicitante en el sistema financiero		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
3. La tasa de interés se asigna conforme al tamaño de la empresa		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			



Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
Dimensión: Términos de venta			
Indicador: Periodo de pago			
4. El periodo de crédito que otorga es acorde con las políticas de crédito de la entidad financiera		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
5. El periodo de pago se asigna conforme al tamaño del crédito solicitado		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
Dimensión: Términos de venta			
Indicador: Desgravamen			



6. A todos los créditos se les asigna seguro de desgravamen		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
Dimensión: Análisis de crédito			
Indicador: Capacidad de pago			
7. Se evalúa al cliente su capacidad de pago tanto cualitativa como cuantitativamente		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
8. Cumple con la evaluación de la capacidad de pago de los clientes según las políticas de la empresa		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			



En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
9. Comprueba que la información brindada por el cliente sobre sus ingresos es verdadera		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
10. Evalúa el capital con que cuenta los clientes			
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
11. Evalúa que tanto se ven comprometidos sus activos por el acceso a crédito			
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			



Totalmente en desacuerdo (1)			
12. Realiza una inspección de los bienes con los que cuenta el cliente		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
13. Evalúa la rentabilidad de los negocios de sus clientes para conocer en qué situación se encuentra		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
Dimensión: Análisis de crédito			
Indicador: Voluntad de pago			
14. Se toma en cuenta que el cliente cuente con un aval o garante para acceder a crédito		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			



Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
15. Se evalúa que el cliente no cuente con créditos vencidos, castigados o préstamos con cuotas impagos en otras entidades financieras		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
16. Evalúa la actitud de los clientes para tomar la decisión de otorgarles un crédito		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			


Mg. José Cruz Herrera Requeño
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 N° MATRICULA 04-4648



Anexo 6. Ficha de validación por juicio de expertos para el cuestionario de la morosidad



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS



Nombre del experto	Jhonner Mejía Huamán
Profesión	Contador Público
Experiencia profesional (en años)	7 años
Grado académico más alto	Magister
Título del proyecto	Las políticas crediticias y su relación con la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019
Nombre y apellidos de la autora	Deyvith Marilí Rafael Córdor
Instrumento evaluado	Cuestionario
Lugar y fecha	Chota, 30 de noviembre del 2021

INDICACIONES:

Evalúe cada pregunta del instrumento marcando con aspa "X" en cada recuadro según la codificación indicada: (5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) Indiferente, (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo.

Detalle de las preguntas del instrumento

El instrumento consta de 12 ítems y ha sido construido teniendo en cuenta las dimensiones e indicadores de la matriz de consistencia. Luego del proceso de validez



	de contenido mediante de juicio de expertos, también será sometido a la prueba V de Aiken, para cuantificar la relevancia de los ítems.
--	---

Preguntas y alternativas		Evaluación del experto	
Dimensión: Factores institucionales			
Indicador: Evaluación financiera			
1. Antes de otorgar el crédito realiza una evaluación del posible riesgo del mismo		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
2. Evalúa los beneficios que implica el otorgamiento de cierto crédito		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
3. Todos los días revisa su cartera crediticia para identificar el nivel de mora		1 (X)	0 ()



Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
Dimensión: Factores institucionales			
Indicador: Seguimiento del crédito			
4. Realiza llamadas frecuentes para recordarles el día de vencimiento de su deuda		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
5. Visita a sus clientes para recordarles la fecha de cancelación de su cuota		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			



6. Realiza un seguimiento como visitas o llamadas a los créditos vencidos		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
Dimensión: Causas de morosidad Indicador: Entorno económico			
7. Sus clientes han cumplido con el pago de sus cuotas		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
8. Considera que la principal causa de morosidad es la situación económica de los clientes		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			



Totalmente en desacuerdo (1)			
9. Considera que la morosidad ha afectado a la entidad financiera		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
Dimensión: Causas de morosidad Indicador: Posición económica del cliente			
10. Considera que la morosidad es debido a que no fue verifica la capacidad de pago de los clientes		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
11. La morosidad es debido a la falsedad de la información recolectada sobre la posición económica del cliente		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			



Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
12. La morosidad afecta al crecimiento de la cartera de crédito		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			


CPC. Jhonner Mejia Huaman
MAT N° 02 6955



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nombre del experto	Cesar Antonio Cieza Galvez.
Profesión	Contador Público.
Experiencia profesional (en años)	05 años.
Grado académico más alto	Magister en Gestión Pública.
Título del proyecto	Las políticas crediticias y su relación con la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019.
Nombre y apellidos de la autora	Deyvith Marilí Rafael Córdor.
Instrumento evaluado	Cuestionario.
Lugar y fecha	Chota, 30 de noviembre del 2021.

INDICACIONES:

Evalúe cada pregunta del instrumento marcando con aspa "X" en cada recuadro según la codificación indicada: (5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) Indiferente, (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo.

Detalle de las preguntas del instrumento

El instrumento consta de 12 ítems y ha sido construido teniendo en cuenta las dimensiones e indicadores de la matriz de consistencia. Luego del proceso de validez de contenido mediante de juicio de expertos, también será sometido a la prueba V de Aiken, para cuantificar la relevancia de los ítems.



Preguntas y alternativas		Evaluación del experto	
Dimensión: Factores institucionales			
Indicador: Evaluación financiera			
1. Antes de otorgar el crédito realiza una evaluación del posible riesgo del mismo		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
2. Evalúa los beneficios que implica el otorgamiento de cierto crédito		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
3. Todos los días revisa su cartera crediticia para identificar el nivel de mora		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			



Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
Dimensión: Factores institucionales			
Indicador: Seguimiento del crédito			
4. Realiza llamadas frecuentes para recordarles el día de vencimiento de su deuda		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
5. Visita a sus clientes para recordarles la fecha de cancelación de su cuota		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
6. Realiza un seguimiento como visitas o llamadas a los créditos vencidos		1 (X)	0 ()



Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
Dimensión: Causas de morosidad			
Indicador: Entorno económico			
7. Sus clientes han cumplido con el pago de sus cuotas		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
8. Considera que la principal causa de morosidad es la situación económica de los clientes		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			



9. Considera que la morosidad ha afectado a la entidad financiera		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
Dimensión: Causas de morosidad Indicador: Posición económica del cliente			
10. Considera que la morosidad es debido a que no fue verifica la capacidad de pago de los clientes		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
11. La morosidad es debido a la falsedad de la información recolectada sobre la posición económica del cliente		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			



En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
12. La morosidad afecta al crecimiento de la cartera de crédito		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD


Mg. César Antonio Cieza Gálvez
PROFESOR



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nombre del experto	Jose Cruz Herrera Requelme.
Profesión	Contador Público.
Experiencia profesional (en años)	7 años.
Grado académico más alto	Magister.
Título del proyecto	Las políticas crediticias y su relación con la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019.
Nombre y apellidos de la autora	Deyvith Marilí Rafael Córdor.
Instrumento evaluado	Cuestionario.
Lugar y fecha	Chota, 30 de noviembre del 2021.

INDICACIONES:

Evalúe cada pregunta del instrumento marcando con aspa "X" en cada recuadro según la codificación indicada: (5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) Indiferente, (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo.

Detalle de las preguntas del instrumento

El instrumento consta de 12 ítems y ha sido construido teniendo en cuenta las dimensiones e indicadores de la matriz de consistencia. Luego del proceso de validez de contenido mediante de juicio de expertos, también será sometido a la prueba V de Aiken, para cuantificar la relevancia de los ítems.



Preguntas y alternativas		Evaluación del experto	
Dimensión: Factores institucionales			
Indicador: Evaluación financiera			
1. Antes de otorgar el crédito realiza una evaluación del posible riesgo del mismo		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
2. Evalúa los beneficios que implica el otorgamiento de cierto crédito		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
3. Todos los días revisa su cartera crediticia para identificar el nivel de mora		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			



Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
Dimensión: Factores institucionales			
Indicador: Seguimiento del crédito			
4. Realiza llamadas frecuentes para recordarles el día de vencimiento de su deuda		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
5. Visita a sus clientes para recordarles la fecha de cancelación de su cuota		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
6. Realiza un seguimiento como visitas o llamadas a los créditos vencidos		1 (X)	0 ()



Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
Dimensión: Causas de morosidad			
Indicador: Entorno económico			
7. Sus clientes han cumplido con el pago de sus cuotas		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
8. Considera que la principal causa de morosidad es la situación económica de los clientes		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			



9. Considera que la morosidad ha afectado a la entidad financiera		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
Dimensión: Causas de morosidad Indicador: Posición económica del cliente			
10. Considera que la morosidad es debido a que no fue verifica la capacidad de pago de los clientes		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
11. La morosidad es debido a la falsedad de la información recolectada sobre la posición económica del cliente		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			



En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			
12. La morosidad afecta al crecimiento de la cartera de crédito		1 (X)	0 ()
Totalmente de acuerdo (5)		Sugerencias:	
De acuerdo (4)			
Indiferente (3)			
En desacuerdo (2)			
Totalmente en desacuerdo (1)			



Mg. José Cruz Herrera Requena
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
N° MATRÍCULA 04-4648



Anexo 7. Ficha de validación por juicio de expertos para la ficha de registro de datos



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



FICHA DE REGISTRO DE DATOS

MOROSIDAD

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS		
Nombre del experto	Jhonner Mejía Huamán	
Profesión	Contador Público	
Experiencia profesional (en años)	7 años	
Grado académico más alto	Magister	
Título del proyecto	Las políticas crediticias y su relación con la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019	
Nombre y apellidos de la investigadora	Deyvith Marilí Rafael Córdor	
Lugar y fecha	Chota, 30 de noviembre del 2021	
Instrumento evaluado	Ficha de registro de datos	
<p>Evalúe cada pregunta del instrumento marcando con aspa en "1" si está totalmente de acuerdo con la pregunta, o marca con un aspa en "0" si está totalmente en desacuerdo; si está en desacuerdo, por favor especifique sus sugerencias.</p>		
Dimensiones	Indicadores	Índice de morosidad
Índice de morosidad	Saldo de cartera de crédito vencida	



	Saldo de cartera de crédito total	
--	-----------------------------------	--

Evaluación del experto	
1 (X)	0 ()
Sugerencias:	

Evaluación del experto	
1 (X)	0 ()
Sugerencias:	



CPC. Jhonner Mejia Huaman
MAT N° 02 6955



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



FICHA DE REGISTRO DE DATOS

MOROSIDAD

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS		
Nombre del experto	Cesar Antonio Cieza Galvez.	
Profesión	Contador Público.	
Experiencia profesional (en años)	05 años.	
Grado académico más alto	Magister en Gestión Pública.	
Título del proyecto	Las políticas crediticias y su relación con la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019.	
Nombre y apellidos de la investigadora	Deyvith Marilí Rafael Córdor.	
Lugar y fecha	Chota, 30 de noviembre del 2021.	
Instrumento evaluado	Ficha de registro de datos.	
<p>Evalúe cada pregunta del instrumento marcando con aspa en "1" si está totalmente de acuerdo con la pregunta, o marca con un aspa en "0" si está totalmente en desacuerdo; si está en desacuerdo, por favor especifique sus sugerencias.</p>		
Dimensiones	Indicadores	Índice de morosidad
Índice de morosidad	Saldo de cartera de crédito vencida	
	Saldo de cartera de crédito total	



Evaluación del experto	
1 (X)	0 ()
Sugerencias:	

Evaluación del experto	
1 (X)	0 ()
Sugerencias:	

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD


Mg. César Antonio Cieza Gálvez
PROFESOR



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



FICHA DE REGISTRO DE DATOS

MOROSIDAD

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS		
Nombre del experto	Jose Cruz Herrera Requelme.	
Profesión	Contador Público.	
Experiencia profesional (en años)	7 años.	
Grado académico más alto	Magister.	
Título del proyecto	Las políticas crediticias y su relación con la morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019.	
Nombre y apellidos de la investigadora	Deyvith Marilí Rafael Córdor.	
Lugar y fecha	Chota, 30 de noviembre del 2021.	
Instrumento evaluado	Ficha de registro de datos.	
<p>Evalúe cada pregunta del instrumento marcando con aspa en "1" si está totalmente de acuerdo con la pregunta, o marca con un aspa en "0" si está totalmente en desacuerdo; si está en desacuerdo, por favor especifique sus sugerencias.</p>		
Dimensiones	Indicadores	Índice de morosidad
Índice de morosidad	Saldo de cartera de crédito vencida	
	Saldo de cartera de crédito total	



Evaluación del experto	
1 (X)	0 ()
Sugerencias:	

Evaluación del experto	
1 (X)	0 ()
Sugerencias:	



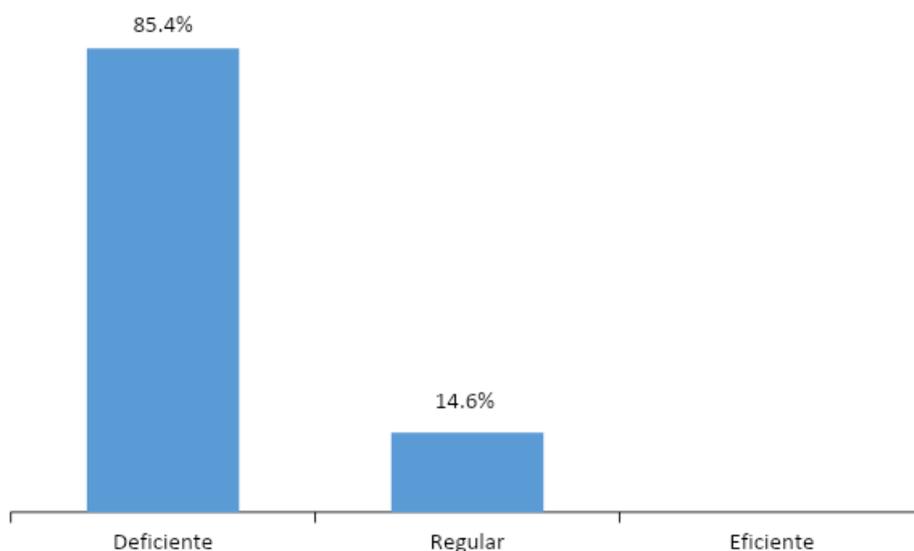
Mg. José Cruz Herrera Requena
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
N° MATRICULA 04-4648



Anexo 8. Resultados en figuras

Figura 1

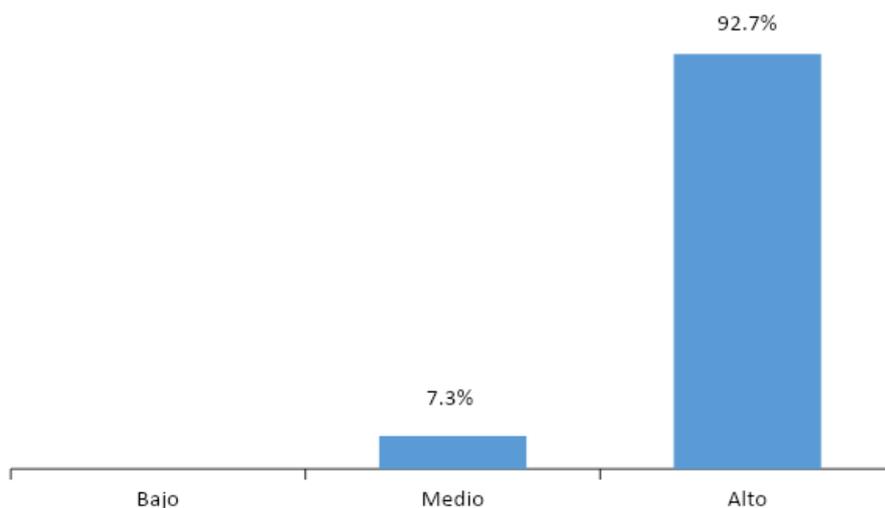
Situación de las políticas crediticias en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota



Fuente: Cuestionario

Figura 2

Situación de la morosidad en Mibanco-Banco de la Microempresa S.A.-Agencia Chota

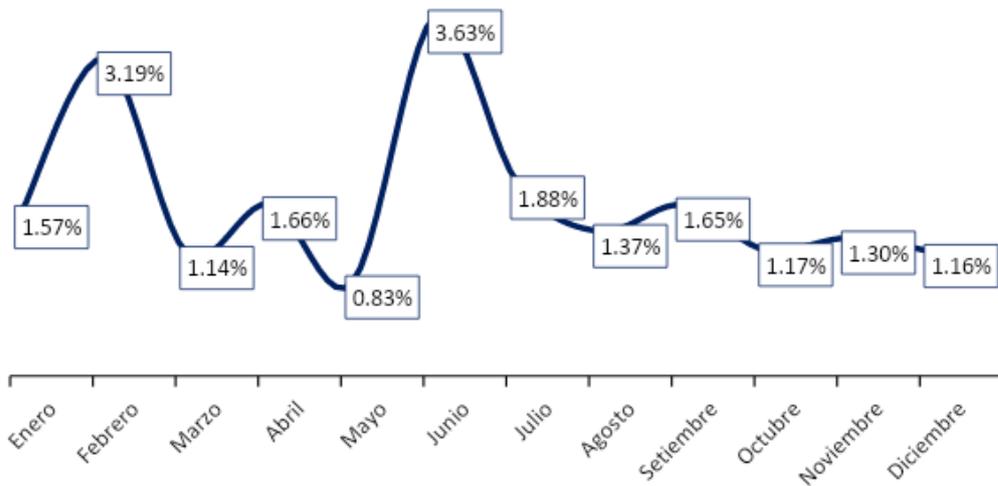


Fuente: Cuestionario



Figura 3

Índice de morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019.



Fuente: Guía de análisis documental



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA

Creada por Ley N°29531, del 11 de mayo del 2010 Universidad
Licenciada con Resolución N° 160-2018-SUNEDU/CD

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES
SECRETARÍA ACADÉMICA



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

RESOLUCIÓN DE FACULTAD N° 171-2022-FCCE-UNACH

Chota, 15 de agosto de 2022

VISTOS:

El acta de reunión extraordinaria de docentes adscritos al departamento académico de contabilidad, de fecha 19 de mayo del 2022; la Carta N° 047-2022-SCDAC-FCCE-UNACH, de fecha 27 de junio de 2022, de la Subcoordinación del Departamento Académico de Contabilidad; el Informe-N°026-2022-UNACH-VPA-FCCE-DAC-DJCV, de fecha 16 de junio del 2022, el Memorando N° 177-2022-UNACH/FCCE-C., de fecha 27 de junio de 2022; y,

CONSIDERANDO:

Que, la Ley Universitaria, Ley N° 30220, en el Artículo 3° establece que, la Universidad es una comunidad académica orientada a la investigación y a la docencia, que brinda una formación humanística, científica y tecnológica con una clara conciencia de nuestro país como realidad multicultural. Adopta el concepto de educación como derecho fundamental y servicio público esencial, y está integrada por docentes, estudiantes y graduados, precisando que las universidades públicas son personas jurídicas de derecho público. Asimismo, el Artículo 8° de la Ley establece que el Estado reconoce la autonomía universitaria, la cual se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la Ley y demás normativa aplicable, y se manifiesta en los regímenes normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico.

Que, la Ley Universitaria, Ley N° 30220, en el artículo 33 sobre la organización del régimen académico, señala que la Universidades organizan y establecen su régimen académico por facultades y estas pueden comprender a: las unidades de investigación. El artículo 37 sobre las funciones y dirección de la unidad de investigación, establece que la Unidad de Investigación, o la que haga sus veces, es la unidad encargada de integrar las actividades de investigación de la Facultad. esta dirigida por un docente con grado de Doctor

Que, de acuerdo a la Cuarta Disposición Transitoria del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Universidad Nacional Autónoma de Chota 2021, las funciones del Decano de Facultad, son asumidas por el Coordinador de Facultad, con todas las atribuciones que la Ley N° 30220 le confiere, hasta que se institucionalice la universidad.



Que, mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 343-2021-UNACH, de fecha 29 de setiembre de 2021; se aprueba el Estatuto de la Universidad Nacional Autónoma de Chota 2021, en el artículo 76°, señala que, La Unidad de Investigación, o la que haga sus veces, es la unidad orgánica de línea dependiente del Decanato, encargada de integrar las actividades de Investigación de la Facultad, en coordinación directa con el Instituto de Investigación. Está dirigida por un docente con grado de Doctor.

Que, mediante acta de reunión extraordinaria de docentes adscritos al departamento académico de contabilidad, de fecha 19 de mayo del 2022, se acordó: tercero: que la evaluación de los informes finales de tesis, se hagan considerando a los proyectos de tesis como planes sujetos a modificación y mejora para facilitar su ejecución por parte del responsable; y que los informes finales de tesis reporten los hallazgos y sean bien sustentados por el responsable, aunque estos hallazgos no hayan sido considerados o previstos en el proyecto de tesis aprobado y cuarto: que el Secretario Académico de la Facultad haga un informe de los proyectos de tesis que se adjuntaron a las Resoluciones de aprobación de proyectos de tesis y que fueron publicados en la página web de la UNACH; asimismo, autorizar tanto a los jurados evaluadores como a los asesores, a no considerar en la evaluación de similitud en los informes finales de tesis, el contenido de dichos proyectos de tesis.

Que, mediante Carta N° 047-2022-SCDAC-FCCE-UNACH, de fecha 27 de junio de 2022, la Subcoordinación del Departamento Académico de Contabilidad, hace llegar a la Facultad, el acta de reunión extraordinaria de docentes adscritos al departamento académico de contabilidad, celebrado el 19 de mayo del 2022.

Que, mediante el Informe-N°026-2022-UNACH-VPA-FCCE-DAC-DJCV, de fecha 16 de junio del 2022, del Mg. Daniel Jesús Castro Vargas, docente adscrito al Departamento Académico de Contabilidad, hace llegar el informe de los proyectos de tesis que se adjuntaron a las Resoluciones de aprobación de proyectos de tesis y que fueron publicados en la página web de la UNACH, según el cuarto acuerdo de la reunión extraordinaria de docentes adscritos al departamento académico de contabilidad, de fecha 19 de mayo del 2022.

Que, mediante Memorando N° 111-2022-UNACH/FCCE, de fecha 27 de junio de 2022, el Coordinador de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, autoriza al Secretario Académico



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA

Creada por Ley N°29531, del 11 de mayo del 2010 Universidad
Licenciada con Resolución N° 160-2018-SUNEDU/CD

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES
SECRETARÍA ACADÉMICA



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

RESOLUCIÓN DE FACULTAD N° 171-2022-FCCE-UNACH

Chota, 15 de agosto de 2022

elaborar Resolución de Facultad, relacionado al tercer y cuarto acuerdo de la reunión extraordinaria de docentes adscritos al departamento académico de contabilidad, de fecha 19 de mayo del 2022.

Que, de conformidad con el inciso l) del artículo 67° del Estatuto Universidad Nacional Autónoma de Chota 2021, y el inciso d) del artículo 276° del Reglamento General de la Universidad Nacional Autónoma de Chota.

SE RESUELVE:

Artículo Primero: Autorizar a los jurados, evaluar los informes finales de tesis, considerando a los proyectos de tesis aprobados, como planes sujetos a modificación y mejora, para facilitar su ejecución y obtención de resultados.

Artículo segundo: Autorizar a los asesores y jurados evaluadores a no considerar en la evaluación, la similitud de los informes finales de tesis, con los proyectos aprobados que fueron publicados en la página web de la UNACH, por el secretario académico de la facultad de Ciencias Contables y Empresariales, según lista de proyectos de tesis aprobados que se adjunta como anexo y que forma parte de la presente resolución.

Artículo tercero: Notificar la presente Resolución vía correo electrónico institucional UNACH, a la Vicepresidencia de Investigación de la Comisión Organizadora – UNACH, Vicepresidencia Académica de la Comisión Organizadora – UNACH, Facultad de Ciencias Contables y Empresariales-UNACH, Escuela Profesional de Contabilidad FCCE-UNACH, Departamento Académico de Contabilidad FCCE-UNACH, Unidad de Investigación FCCE-UNACH, Oficina de Tecnologías de la Información-UNACH, y a los interesados, para conocimiento y fines pertinentes.

Artículo cuarto: Disponer la publicación de la presente resolución en el portal institucional de la Universidad Nacional Autónoma de Chota (www.unach.edu.pe).

Artículo quinto: Dejar sin efecto todo acto administrativo que se oponga a la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE.



Dr. William Martín Chilón Camacho
COORDINADOR
Facultad de Ciencias Contables y Empresariales
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA



JHONNER MEJÍA HUAMÁN
SECRETARIO ACADÉMICO
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
Facultad de Ciencias Contables y Empresariales



ANEXO
RELACIÓN DE PROYECTOS APROBADOS QUE FUERON PUBLICADOS EN LA PÁGINA WEB DE LA UNACH

Nº de Resolución	Descripción de la resolución
Resolución de Facultad N°008-2021-FCCE-UNACH Chota 19 de abril de 2021	Aprobar el proyecto de tesis titulado: "Cultura tributaria y su relación con la recaudación del impuesto a la renta de primera categoría, Chota – 2019"; elaborado por el Bachiller en Contabilidad: Abner Díaz Rodríguez; asesorado por el Dr. Jorge Alejandro Tejada Carrera y coasesorado por Mg. Rafael Artidoro Sandoval Núñez.
Resolución de Facultad N°009-2021-FCCE-UNACH Chota. 21 de abril de 2021	Aprobar el proyecto de tesis titulado: "Importancia del control interno en la gestión administrativa de las empresas ferreteras en la ciudad de Chota - 2020"; elaborado por la Bachiller en Contabilidad: Colunche Irigoín Flor Liliana; asesorado por el Mg. Milord Idrogo Gálvez.
Resolución de Facultad N°010-2021-FCCE-UNACH Chota 22 de abril de 2021	Aprobar el proyecto de tesis titulado: "La gestión documental y el manejo empresarial en la empresa corporación DWAR S.A.C., Chota – 2019.", elaborado por el Bachiller en Contabilidad: Ortiz Vásquez Juniors Steward; asesorado por el Dr. Cs. Jorge Alejandro Tejada Carrera y coasesor el Mg. Rafael Artidoro Sandoval Núñez
Resolución de Facultad N°013-2021-FCCE-UNACH Chota 29 de abril de 2021	Aprobar el proyecto de tesis titulado: "Estrategias de control interno para mejorar la rentabilidad de la Clínica Prosalud E.I.R.L., Chota, 2020"; elaborado por la Bachiller en Contabilidad Acuña Díaz Deysi Analí; asesorado por el Mg. Milord Idrogo Gálvez.
Resolución de Facultad N°017-2021-FCCE-UNACH Chota 19 de mayo de 2021	Aprobar el proyecto de tesis titulado: "Las políticas crediticias y su relación con la morosidad en Mibanco–Banco de la Microempresa S.A.–Agencia Chota, 2019"; elaborado por la Bachiller en Contabilidad: Deyvith Marilí Rafael Córdor; asesorado por el Dr. Cs. Jorge Alejandro Tejada Carrera y coasesorado por el Mg. Mat. Rafael Artidoro Sandoval Núñez.
Resolución de Facultad N°018-2021-FCCE-UNACH Chota 20 de mayo de 2021	Aprobar el proyecto de tesis titulado: "Estrategias financieras y su relación con la morosidad en la Coopac todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019"; elaborado por el Bachiller en Contabilidad: Alex Waldir Tinoco Acuña, asesorado por el Dr. Cs. Jorge Alejandro Tejada Carrera y coasesorado por el Mg. Mat. Rafael Artidoro Sandoval Núñez.
Resolución de Facultad N°021-2021-FCCE-UNACH Chota 31 de mayo de 2021	Aprobar el proyecto de tesis titulado: "El control interno y la gestión administrativa en la Sub Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Chota–2020", elaborado por la Bachiller en Contabilidad: Idrogo Rafael Miriam; Asesor Dr. Cs. Jorge Alejandro Tejada Carrera y coasesor Mg. Mat. Rafael Artidoro Sandoval Núñez.
Resolución de Facultad N°023-2021-FCCE-UNACH Chota 04 de junio de 2021	Aprobar el proyecto de tesis titulado: "Influencia de la gestión del riesgo crediticio en la morosidad en la Coopac todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019"; elaborado por la Bachiller en Contabilidad: Irma Bustamante Bustamante; asesor Dr. Cs. Jorge Alejandro Tejada Carrera y coasesor Mg. Mat. Rafael Artidoro Sandoval Núñez.
Resolución de Facultad N°025-2021-FCCE-UNACH Chota 07 de junio de 2021	Aprobar el proyecto de Tesis Titulado: "Cultura tributaria y su relación con la evasión tributaria en las empresas del Régimen MYPE Tributario, Distrito de Chota–2021"; elaborado por la Bachiller en Contabilidad: Bustamante Colunche Deysi Roxana; asesor: Dr. Cs. Jorge Alejandro Tejada Carrera y coasesor: Mg. Mat. Rafael Artidoro Sandoval Núñez.
Resolución de Facultad N°026-2021-FCCE-UNACH Chota 08 de junio de 2021	Aprobar el proyecto de Tesis Titulado: "Factores culturales y evasión tributaria de los restaurantes de la ciudad de Chota, 2021"; elaborado por la Bachiller en Contabilidad Luz Nery Ydrogo Bautista; asesor Mg. CPC. Edi Rojas Campos.
Resolución de Facultad N°028-2021-FCCE-UNACH Chota 09 de junio de 2021	Aprobar el proyecto de Tesis Titulado: "Cultura tributaria y la formalización de los comerciantes del mercado central de la ciudad de Chota 2021"; elaborado por la Bachiller en Contabilidad: Deysi Ruiz Barboza; asesor Mg. CPC. Edi Rojas Campos.
Resolución de Facultad N°029-2021-FCCE-UNACH Chota 10 de junio de 2021	Aprobar el proyecto de Tesis Titulado: "Cultura tributaria y su relación con la evasión tributaria del IGV de las empresas ferreteras de la ciudad de Chota, 2021"; elaborado por el Bachiller en Contabilidad Mendoza Culqui Edinson Nestor; asesor Mg. CPC. Milord Idrogo Gálvez.
Resolución de Facultad N°030-2021-FCCE-UNACH Chota 11 de junio de 2021	Aprobar el proyecto de Tesis Titulado: "Control interno y gestión del talento humano de la Municipalidad Distrital de Chugur, Hualgayoc– 2021"; elaborado por la Bachiller en Contabilidad Concesa Coronel Mego; asesor Mg. CPC. Juan Fernando Vallejos Díaz.
Resolución de Facultad N°036-2021-FCCE-UNACH Chota	Aprobar el proyecto de Tesis Titulado: "El proceso de contrataciones y su incidencia en la gestión de la Municipalidad Distrital de Tacabamba, 2021"; elaborado por el Bachiller en Contabilidad Estela Heredia Brayan; asesor Mg. CPC. Juan Fernando Vallejos Díaz.



29 de junio de 2021	
Resolución de Facultad N°56-2021-FCCE-UNACH Chota 17 de agosto de 2021	Aprobar el Proyecto de Tesis Titulado: "Factores determinantes y su incidencia en la morosidad de los clientes en Financiera Confianza S.A.A., Agencia Chota 2019"; elaborado por la Bachiller en Contabilidad Leslyn Damaris Banda Oblitas; Asesor Dr. Cs. Jorge Alejandro Tejada Carrera y Coasesor el Mg. Mat. Rafael Artidoro Sandoval Núñez.
Resolución de Facultad N°62-2021-FCCE-UNACH Chota 27 de agosto de 2021	Aprobar el Proyecto de Tesis Titulado: "Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa de transportes ezape - Lajas EIRL, Chota-2021"; cuyos autores son los Bachilleres en Contabilidad Roxana Lumba Cadenillas y Jaime Medina Flores; Asesor Dr. Cs. Jorge Alejandro Tejada Carrera y Coasesor Mg. Rafaél Artidoro Sandoval Núñez.
Resolución de Facultad N°65-2021-FCCE-UNACH Chota 01 de setiembre de 2021	Aprobar el Proyecto de Tesis Titulado: "Sistema de tesorería y la gestión administrativa de la universidad nacional autónoma de chota, 2020"; cuyo autor es el Bachiller en Contabilidad Dilmer Joel Savaleta Fustamante, asesorado por asesorado por el CPC. Vargas Campos Wilder Omar.
Resolución de Facultad N°81-2021-FCCE-UNACH Chota 29 de setiembre de 2021	Aprobar el Proyecto de Tesis Titulado: "Actos preparatorios y proceso de selección en las contrataciones de la Municipalidad Provincial de Chota, 2020", cuyo autor es el Bachiller en Contabilidad Benavidez Edquén José Rolando, asesorado por el Mg. CPC. Vargas Campos Wilder Omar.
Resolución de Facultad N°82-2021-FCCE-UNACH Chota 29 de setiembre de 2021	Aprobar el Proyecto de Tesis Titulado: "Control interno y el cumplimiento de la rendición de viáticos de la Municipalidad Distrital de Tacabamba 2019", cuyo autor es la Bachiller en Contabilidad Isabel Yuleysi Diaz Tapia, asesorado por el Mg. CPC. Arnaldo Sánchez Chávez
Resolución de Facultad N°83-2021-FCCE-UNACH Chota 06 de octubre de 2021	Aprobar el Proyecto de Tesis Titulado: "El control interno y la gestión logística de la Dirección Sub Regional de Salud Chota 2021", cuyo autor es el Bachiller en Contabilidad Ramírez Llatas Ronal, asesorado por el Mg. CPC. Arnaldo Sánchez Chávez.
Resolución de Facultad N°105-2021-FCCE-UNACH Chota 03 de noviembre de 2021	Aprobar el Proyecto de Tesis Titulado: "Cultura organizacional y satisfacción laboral en la Corporación Villena del Norte S.A.C. Chiclayo, 2021", cuyo autor es el Bachiller en Contabilidad Yudith Anakely Huacal Marrufo asesorado por el Mg. CPC. Edi Rojas Campos.
Resolución de Facultad N°106-2021-FCCE-UNACH Chota 03 de noviembre de 2021.	Aprobar el Proyecto de Tesis Titulado: "Gestión de recursos humanos y calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota, 2021", cuyo autor es el Bachiller en Contabilidad Sonia Leyla Idrogo Lozano, asesorado por el Mg. Arnaldo Sánchez Chávez
Resolución de Facultad N°109-2021-FCCE-UNACH Chota 04 de noviembre de 2021.	Aprobar el Proyecto de Tesis Titulado: "Cultura tributaria y su influencia en el cumplimiento de obligaciones tributarias de empresas del sector construcción, en la ciudad de Chota, 2021", cuyo autor es el Bachiller en Contabilidad Eduar Elí Gallardo Vallejos asesorado por el Mg. Edi Rojas Campos
Resolución de Facultad N°122-2021-FCCE-UNACH Chota 02 de diciembre de 2021.	Aprobar el Proyecto de Tesis Titulado: "Evasión tributaria en las empresas constructoras de la ciudad de Chota, 2021" cuyo autor es el Bachiller en Contabilidad Flor Magali Colunche Muñoz, asesorado por el Mg. Edi Rojas Campos.
Resolución de Facultad N°123-2021-FCCE-UNACH Chota 03 de diciembre de 2021.	Aprobar el Proyecto de Tesis Titulado: "Clima organizacional y productividad laboral de los trabajadores en la Empresa Palmandina S.A.C., Chota - 2021", cuyos autores son los Bachilleres en Contabilidad Dorely Jhudit Cieza Pereyra y Karito Jhoana Dávila Rivera. Asesor del Proyecto de Tesis : Dr. William Martín Chilón Camacho.
Resolución de Facultad N°126-2021-FCCE-UNACH Chota 07 de diciembre de 2021.	Aprobar el Proyecto de Tesis Titulado: "Cultura tributaria y cumplimiento de obligaciones tributarias en los comerciantes del mercado central de la ciudad de Cutervo 2021", Responsable del Proyecto de Tesis : Treicy Dayanne Gonzáles Huamán. Asesor del Proyecto de Tesis : Mg. CPC. Edi Rojas Campos.
Resolución de Facultad N°127-2021-FCCE-UNACH Chota 07 de diciembre de 2021.	Aprobar el Proyecto de Tesis Titulado: "Informalidad y recaudación tributaria del IGV e Impuesto a la Renta en los comerciantes del mercado central de chota, 2021", Responsable del Proyecto de Tesis : Deysi Maribel Benavidez Tantaleán. Asesor del Proyecto de Tesis : Mg. Sara Judith Terán Leiva.
Resolución de Facultad N°130-2021-FCCE-UNACH Chota 10 de diciembre de 2021	Aprobar el Proyecto de Tesis Titulado: IGV justo y su relación con la liquidez de la empresa el molino del agricultor S.A.C., Lambayeque –2020, Responsable del Proyecto de Tesis: Cintia Maribel Sanchez Chupillon. Asesor del Proyecto de Tesis: Dr. Cs. Jorge Alejandro Tejada Carrera



Resolución de Facultad N°132-2021-FCCE-UNACH Chota 10 de diciembre de 2021.	Aprobar el Proyecto de Tesis Titulado: "Análisis de los estados financieros para la toma de decisiones de la Empresa Servicios Generales KLEIN S.A.C., Periodo 2017-2020", Responsable: Lucelina Guevara Tapia. Asesor del Proyecto de Tesis: Mg. C.P.C. Mejía Huamán Jhonner.
Resolución de Facultad N°133-2021-FCCE-UNACH Chota 10 de diciembre de 2021.	Aprobar el Proyecto de Tesis Titulado: "Sistema de costos por órdenes de producción para incrementar la rentabilidad de la Empresa H&J Lion's contratistas S.A.C. 2022", Responsables del Proyecto de Tesis: Katterin Jennifer León Brito y Erica Keyla Paredéz Fustamante. Asesor del Proyecto de Tesis: Mg. CPC Wilder Omar Vargas Campos.