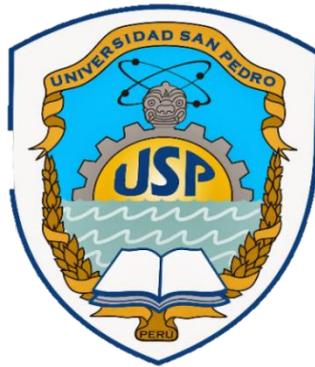


UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACION



Evaluación crediticia pyme para disminuir índices de morosidad de la cartera de créditos.

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor:

Gonzáles Leyton Kevin Arnold

Asesora:

Dra. Portales Pairazaman Manuela Inocenta.

0000-0001-5882-254X

Chimbote – Perú

2019

Palabras clave

Tema: Proceso de evaluación crediticia y morosidad.

THEME: Credit assessment and delinquency process

Especialidad: Finanzas.

SPECIALTY: Finance

Línea de investigación:

Área : Ciencias Sociales

Sub área: Economía y Negocios

Disciplina: Negocios y Management

TÍTULO

EVALUACIÓN CREDITICIA PYME PARA DISMINUIR INDICES DE MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS

Resumen

En el actual sistema financiero de nuestro país es importante que cajas y bancos cuenten con una correcta y eficaz evaluación crediticia de sus clientes, para mantener el nivel de morosidad dentro de los parámetros establecidos y esperados de la institución, debido a que una alta tasa de morosidad impacta fuerte y directamente en las utilidades e ingresos financieros de la empresa, además del deterioro y sobreendeudamiento del mercado.

El propósito de esta investigación es identificar cuáles son los aspectos y fallos en la evaluación crediticia que tienen mayor relevancia e incidencia en morosidad en la cartera de créditos de la Caja del Santa específicamente de la agencia Bolognesi, para ello se aplicará una metodología de investigación aplicada descriptiva de tipo trasversal, no experimental. Mediante los resultados obtenidos el 80% de los clientes encuestados afirman que la evaluación crediticia pyme influye significativamente en la morosidad de la cartera de créditos de la Caja del Santa agencia Bolognesi.

Abstract

In the current financial system of our country it is important that banks and banks have a correct and effective credit assessment of their clients, to maintain the level of delinquency within the established and expected parameters of the institution, because a high rate of delinquency has a strong and direct impact on the company's profits and financial income, as well as the deterioration and over-indebtedness of the market.

The purpose of this research is to identify the aspects and failures in the credit assessment that have greater relevance and incidence in delinquency in the loan portfolio of the Caja del Santa specifically from the Bolognesi agency, for which a methodology of descriptive research will be applied type transversal, not experimental. Through the results obtained, 80% of the clients surveyed affirm the credit evaluation influences the delinquency of the loan portfolio of the Caja del Santa of the Bolognesi agency.

Índice

Palabras clave.....	ii
Título.....	iii
Resumen.....	iv
Abstract.....	v
1. Introducción.....	1
1.1 Antecedentes y fundamentación científica.....	1
1.2 Justificación.....	11
1.3. Problema.....	12
1.4 Conceptualización y Operacionalización de las variables.....	12
1.4.1. Marco conceptual.....	12
1.4.2 Operacionalización de las variables.....	13
1.4.3 Matriz de operacionalización de las variables.....	14
1.4.4 Hipótesis.....	16
1.4.5 Objetivos.....	17
2. Metodología.....	18
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	18
2.2 Población - muestra.....	18
2.3 Técnicas e instrumentos de investigación.....	19
2.4 Procesamiento y análisis de la información.....	19
3. Resultado.....	20
4. Analisis y discusión.....	35
5. Conclusiones y Recomendaciones.....	38
6. Referencia bibliográfica.....	43
7 Apéndice y Anexo.....	46

1. Introducción

1.1 Antecedentes y fundamentación científica

1.1.1 Antecedentes

López (2016) En su investigación a la Caja del Santa; entre los periodos 2014 y 2015; Concluye que la pobre e incorrecta gestión de evaluación crediticia de la Caja del Santa origino un incremento en los índices de morosidad de la cartera de créditos del sector pyme, deteriorando considerablemente la cartera de créditos de la empresa.

Santillán & Gonzales (2012) En su investigación; la cual tuvo como propósito general; conocer, determinar y describir la influencia de la morosidad en la rentabilidad de la Caja del Santa agencia Huarney del año 2012. El tipo y nivel de investigación fue cuantitativo-descriptivo, y para la toma de información se empleó la técnica de la encuesta. Se halló que las principales causas de morosidad que afectaban a la cartera de créditos, fueron el sobreendeudamiento de los clientes, falta de honestidad y moral de los analistas de créditos y la falta de voluntad de pagos de los clientes, así también se concluyó que la mejor forma de recuperar los créditos en mora, son con visitas preventivas antes del vencimiento de sus letras, así como también la ejecución de las garantías. El impacto creciente de la mora en la entidad ocasiono una baja en la rentabilidad de la agencia huarney.

Calderón, R. (2014) En su investigación realizada a la Universidad Nacional de Trujillo, la cual tuvo como propósito conocer los niveles de morosidad como una adecuada gestión del riesgo crediticio para cumplir las metas y objetivos de la Agencia Sabogal de la Cmac Trujillo, los analistas de crédito responden que la principal causa de morosidad de los créditos se deben a una mala evaluación crediticia, producto de la falta de conocimiento y experiencia para poder evaluar bien cualitativa y cuantitativamente, a eso se le suma la presión por colocar los créditos por la meta que se les asigna, lo cual genera que los analistas de crédito obvien aspectos técnicos y fundamentales de la evaluación de créditos.

Dávila (2010) En su investigación sobre el diagnóstico del proceso crediticio de la cooperativa Juan Pio de Mora, concluye que el proceso crediticio de la entidad es muy vulnerable y deficiente, al no contar con una unidad de riesgos y además de tener una mala administración a cargo, toda la responsabilidad del proceso de evaluación crediticia recae sobre el analista de crédito, lo cual genera que no se haga de la manera correcta al no contar con una correcta Supervisión.

Peralta & Berrios (2015) En su investigación hacia la financiera FAMA-ESTELLI en el año 2014, concluyen lo siguiente con respecto a la relación de la evaluación crediticia pyme y el incremento de morosidad en el mismo sector.

- Falta de motivación de los analistas de crédito debido a una equivocada distribución de cartera, así como también una falta de seguimiento y Supervisión, lo cual tiene al personal de créditos desmotivado y cumpliendo incorrectamente el proceso de evaluación crediticia de la empresa.
- Sobre el incumplimiento de metas de los asesores de negocios con respecto a la cartera activa, se debe principalmente a que los clientes no cumplen con los requisitos y políticas de la financiera, así como también las referencias zonales de los clientes son negativas.
- En cuanto a influencia de la evaluación crediticia en el incremento de mora de la entidad, esta se debe principalmente a que no se cuenta con una adecuada y correcta aplicación de la metodología crediticia de la empresa, lo cual genera una deficiente evaluación cualitativa y cuantitativa del cliente prospecto.

Paredes (2014) En su investigación hacia la cooperativa Frandesc Ltda. de Riobamba – Ecuador, llega a las siguientes conclusiones:

- Que el personal administrativo desconoce casi totalmente el proceso de evaluación crediticia, lo cual es negativo para la empresa si se quiere llegar a una integración y compromiso de todo el personal de la empresa para mejorar los resultados.

- La Cooperativa no cuenta con una unidad de riesgos que supervise el otorgamiento de créditos, así como el control y la prevención de riesgos crediticios inherentes al mercado financiero, lo cual es muy riesgoso y genera vulnerabilidad al proceso de evaluación crediticia de la empresa ecuatoriana.

1.1.2 Fundamentación Científica

Evaluación Crediticia

Según Ochoa & Saldivar (2012) Es una evaluación y análisis de un grupo de etapas de un proceso que incluyen las actividades que realiza la empresa financiera para determinar la capacidad y moral de pago de un determinado grupo económico para concluir si es viable otorgarle un crédito. Es el análisis que se hace a una persona jurídica o natural, para lo cual se evalúa tanto sus ingresos y egresos, para determinar si es prudente otorgarle un financiamiento que el cual podrá pagar correctamente.

Por otro lado, el prospecto va generando un buen historial y record crediticio, cancelando de manera puntual sus cuotas, lo cual se corrobora filtrándolo en las centrales de riesgo crediticio y se toma referencias de la cancelación y puntualidad de sus cuotas, y que montos ha manejado en el periodo de sus inicios de préstamos hasta el momento de la evaluación crediticia. La correcta evaluación crediticia, es un análisis y verificación de un grupo y serie de documentos e investigación de los antecedentes e historial que tuvo el prospecto en el sistema financiero para lo cual es necesario contar con toda la información y documentos necesarios para disminuir el nivel de riesgo de que el cliente caiga en mora y así de esta manera tomar una decisión correcta y oportuna.

Proceso para la evaluación crediticia

Según Buero (2005) Para concretar la entrega de un préstamo se define la capacidad económica y moral de pago del cliente, en lo cual se analiza sus ingresos como egresos de efectivo y su historial crediticio.

Por ello se determinó los siguientes procesos:

1. Revisión de Información: filtros en centrales de riesgo, endeudamiento del cliente prospecto.
2. Recepción de solicitud de préstamo y documentos.
3. Evaluación cualitativa y cuantitativa: Verificación de dirección de vivienda y dirección de trabajo o negocio, toma de referencias crediticias en bancos y toma de referencias comerciales, levantamiento de estados financieros.
4. Aprobación del préstamo
5. Supervisión pos desembolso, seguimiento de la inversión del crédito, seguimiento al cliente.
6. Recuperación de préstamos atrasados.

a) Metodología de la evaluación crediticia

La evaluación crediticia de los prestamos pyme se hacer desde tres campos:

1. **Evaluación cualitativa**, que nos permite analizar la moral de pago del prospecto.
2. **Evaluación cuantitativa**, que nos permite evaluar y determinar la capacidad de pago del prospecto.
3. **Inversión del préstamo**, que nos permite determinar el destino de inversión del préstamo y bajar el riesgo crediticio de una probable mala inversión.

b) Créditos.

Según lo que nos dice Castro (2010) Es la actividad financiera que consiste en ceder un dinero presente por un dinero futuro la cual se realiza a una persona o a una entidad con la confianza de una retribución de pagos a futuro bajo ciertos parámetros y condiciones pactadas.

c) Requisitos para solicitar préstamos.

Son:

- a) Ser cliente hábil. La característica de cliente hábil se consigue con el cumplimiento de los siguientes conceptos:
- b) Pagar puntual sus letras y deudas.

- c) Al momento de la solicitud debe estar al día en los pagos de sus préstamos, o haber realizado la cancelación completa de los mismos préstamos.
- d) Estar al día en el pago de otras deudas financieras y no financieras.
- e) Haber votado en las elecciones generales y/o adicionales de delegados, haber justificado su falta de asistencia o realizado el pago de la multa.
 - 1) Presentar una solicitud de préstamo, completo y llenado con la información solicitada del cliente.
 - 2) No ser aval de clientes que se encuentren en estado de morosidad.
 - 3) Tener sustentada su capacidad económica de pago.
 - 4) El cliente y su aval, así como sus respectivas parejas, convivientes o esposas, deberán presentar sus documentos de identidad y sustentar domicilio estable corroborado con los recibos de servicio de agua o luz.

Partes del crédito.

Son aquellos elementos que hacen viable el crédito, unos de carácter subjetivo y otros de carácter, material. De los cuales tenemos los siguientes:

- a) **Acreedor:** Es la entidad económica que realiza y entrega el crédito, es el titular de derecho, sujeto activo del préstamo.
- b) **Deudor:** Es la entidad económica que recibe el préstamo, quien ha pactado la obligación de pagar al acreedor el préstamo, sujeto pasivo del préstamo.
- c) **Confianza:** Es la certeza que tiene el acreedor de que el deudor cumplirá con su obligación.
- d) **Periodo:** Es el plazo fijado entre la entrega del capital y su devolución total, en resumen, es el tiempo de duración del préstamo.
- e) **Necesidad:** Es el motivo que origina el crédito.
- f) **Aval:** Es el sujeto que se hace responsable de la obligación financiera en caso de que el titular no pueda afrontar la deuda.
- g) **Instrumento de préstamos:** Denominados títulos-valores, garantizados y salvaguardados por la ley de títulos valores. Son

documentos comerciales que materializan y formalizan el pacto de una obligación financiera.

Relevancia del crédito financiero.

- a) Aumenta la producción, cuando los préstamos son invertidos en actividades productivas y financiamiento de negocios.
- b) Aumenta la calidad de vida de la unidad familiar.
- c) Ayuda a mejorar la extensión de los mercados de capital y financiamiento (entidades financieras)
- d) Aumenta la competencia de capital, que ayudara en un avance y progresión económica y tecnológica.

Calidad cuantitativa

Según lo que nos dice Investing technology (2017) La calidad cuantitativa también conocido como la evaluación cuantitativa es la agrupación de ciertos conocimientos de información del mercado y del cliente para el financiamiento del capital en los mismos, otorgando valores numéricos y precisos sobre las características financieras de un cliente.

Capacidad de pago.

Según ABC Finanzas.com (2016) conocido también como capacidad o límite de endeudamiento para afrontar una deuda. Es un indicador que nos ayuda a determinar la posibilidad que tenemos de afrontar nuestras obligaciones financieras. Este indicador es usado por las entidades financieras como parte del procedimiento del otorgamiento de un crédito, en conclusión, es la evaluación que hace la entidad financiera a la capacidad económica que tiene un cliente para poder afrontar y responder puntualmente antes un préstamo financiero.

Estados financieros.

Según lo que nos dice Finanzasenlinea.net (2012) forman una representación ordenada de la realidad económica financiera y de la rentabilidad económica de una entidad. El propósito de los estados financieros en información general es brindar datos e información sobre de la situación financiera y económica,

de la rentabilidad financiera y de los flujos de entrada y salida de ingresos de una persona o entidad, que sea de ayuda para la toma de decisiones para mejorar la rentabilidad. Los estados financieros también muestran los resultados de la gestión y dirección hecha por las cabezas de las organizaciones con los recursos y suministros que se les ha brindado.

Historial crediticio

Según Blog moneda now (2017) Es el informe en el que se recopilan los antecedentes crediticios de una persona o entidad. Es decir, si ha pagado bien o mal. Si ha tenido deudas financieras, si ha dejado alguna deuda pendiente o si ha sido o es muy puntual con sus obligaciones financieras. Apoya las entidades financieras a determinar cómo manejar y orientar a un cliente con los préstamos y si deben otorgarle la confianza para un préstamo. Por eso el historial crediticio es importante en la vida de una persona o entidad, ya que le permitirá acceder a un crédito o ser denegado para uno según sus necesidades de financiamiento.

Tips para contar con un excelente record crediticio.

Si un cliente siempre ha afrontado sus obligaciones de manera puntual, sean deudas financieras o no, eso quedara registrado dentro de su historial crediticio, para ello es importante que las personas o entidades paguen a tiempo todas sus deudas para que ello ayude a incrementar su record crediticio y halla más probabilidades de ser sujeto de crédito.

Es por eso que el cliente, además de pagar puntualmente sus letras y obligaciones, debe siempre tener los ingresos y fondos para poder pagar a tiempo sus letras, ya que el pago o impago de ellas quedaran registrados durante mucho tiempo dentro de su historial crediticio.

Cómo influye a mi préstamo.

Poseer un excelente record crediticio limpio e impecable ayuda a que las **entidades financieras** tengan más confianza y probabilidades de otórgales un préstamo con buenas condiciones en vez de otorgarle un préstamo a alguien que ah tenidos retrasos dentro de su historial, Por el contrario, se les

deniega el crédito o en el mejor de los casos se le piden más requisitos y se le aumentan las condiciones para poder otorgarles el préstamo.

En conclusión, en cuanto al crédito según Eumednet (2015) es el término que se utiliza en el mercado financiero para referirse a las operaciones que implican una transferencia de dinero que se debe devolver transcurrido cierto periodo. Por tanto, el que otorga el capital se convierte en un acreedor y el que lo obtiene se convierte en deudor; las definiciones de crédito y deuda representan pues una misma operación desde dos puntos de vista. En resumen, el crédito es el intercambio de dinero presente por dinero futuro.

Morosidad

Según Recarte (2009) Es el pago tardío de un compromiso. Cuando se informa a una persona o empresa con días de retraso por el impago de la cuota vencida, le corresponde a este la cancelación del monto principal de la deuda más los intereses moratorios según los días de atraso que presente.

Por ello la mora en las personas naturales o jurídicas es grave ya que ambas partes se ven perjudicadas, el atraso de cancelación genera gastos por los intereses de mora generados por los días atrasados además de que perjudica su historial y reputación.

En el sistema micro financiero es el atraso de la cancelación de las cuotas de los créditos otorgados a la fecha de su vencimiento, créditos que se otorgan para el beneficio y crecimiento de las personas o empresas.

La morosidad no es un fenómeno provocado por una causa exclusiva, por el contrario, muchas pueden ser las causas que originan este fenómeno, causas propias del deudor o ajenas a él. En conclusión, se debe buscar e investigar las causas que originaron este fenómeno partiendo desde varios aspectos, los cuales son:

- a) La realidad económica del país.
- b) El sistema financiero.
- c) El historial de pagos de las entidades públicas y/o privadas.
- d) El rubro del mercado y la competencia.
- e) El campo económico y sus sectores.

- f) La reputación y cultura de pagos del deudor, así como su historial financiero.
- g) La falta de una cultura de cobro de los acreedores y falta de seguimiento en los retrasos de sus deudores.
- h) La estructura y manejo de la empresa.
- i) El ámbito legal.

a) Morosidad Financiera.

La morosidad financiera se determina en ratios o indicadores financieros que representan el nivel de sobreendeudamiento y cartera atrasada de una entidad financiera.

Es de gran relevación tener pleno y amplio conocimiento de la tasa de morosidad de una entidad financiera, de esta manera se pueden realizar interpretaciones como las siguientes:

1. La ratio de mora nos demuestra el porcentaje de créditos dudosos entre el total de créditos.
2. La ratio de mora, nos determina la tasa de mora del crédito que se otorgara y cobrara a los clientes.
3. El ratio de mora, ayuda a la toma de decisiones y acciones por parte de la entidad financiera.

b) Causas de la Morosidad

Las causas que originan la morosidad con mayor frecuencia son las siguientes:

Mora que fue causada por una mala evaluación crediticia:

1. Créditos analizados y otorgados solamente por la garantía dejada por el cliente.
2. Créditos otorgados en base a amistad o confianza con el evaluador o aprobador.
3. Créditos otorgados con optimismo por el analista de créditos sin tener criterio en la evaluación.

4. Otorgar el crédito enfocándose solamente en el aspecto cualitativo y dejando de lado el aspecto cuantitativo del cliente.
5. Deficiente destreza para poder recabar la información necesaria para poder realizar una completa evaluación crediticia.
6. Deficiente destreza para analizar y determinar los pasivos del cliente.
7. Falta de honesta e integridad por parte del evaluador crediticio,
8. Falta de destreza y habilidad para relacionarse con los clientes.

Mora originada en el proceso de cobranza y recuperación:

1. Deficiente información de los créditos atrasados para poder realizar las gestiones de cobranza oportunas.
2. Falta de seguimiento a la recuperación de los créditos vencidos y sus compromisos de pagos.
3. Deficiente destreza para poder gestionar y orientar los clientes a realizar los pagos.
4. Falta de destreza comunicativa para cobrar a los clientes en mora.
5. Confianza, amistad o parentesco entre el personal de cobranza y el deudor, o en todo caso complicidad entre ambos.

Mora originada por el sobreendeudamiento del cliente:

Es la realidad creada cuando el cliente realiza más préstamos de los que puede pagar, esto puede ser por sacar muchos préstamos en un corto periodo de tiempo o por las malas inversiones de sus créditos, los cuales no resultaron como el cliente esperaba.

c) Efectos de la morosidad

Se hallan las siguientes consecuencias:

1. Pérdida de activos de la empresa, la mora origina que los activos de la empresa se vean reducidos.
2. Perjudica las cuentas del balance y estados de resultados al tener que reconocer la pérdida y disminución de activos.
3. El retraso de pagos es comúnmente signo de falta de liquidez de la empresa; sea temporal o total; para afrontar sus deudas.

d) Índice de Morosidad.

Según la SBS (2011) nos dice que el índice de morosidad (IMOR) se define en la cartera vencida o atrasada sobre la totalidad de la cartera, se considera como cartera vencida el grupo de créditos atrasados los cuales ya pasaron o excedieron el plazo y condiciones pactadas en el contrato según lo acordado.

Para poder definir un crédito como crédito vencido se necesita de 15 días a más de atrasado, en el caso de créditos revolventes son 30 días y para créditos vivienda o hipotecarios 60 días.

$$\text{IMOR} = \frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera total}}$$

Formas de pago.

Según BBVA (2016) es la agrupación y maneras de cancelación de deudas y/o obligaciones de un deudor para con el acreedor en las que no interviene el dinero físico, sino más bien la responsabilidad y manejo antes la deuda pactada, como pueden ser los días de atraso con lo que se cancela la deuda.

1.2 Justificación

Mediante la investigación se desarrolló este tema de estudio porque existe un interés de saber de cuanto y cuáles son los factores de evaluación crediticia que más influyen en los índices de morosidad de la cartera de créditos de la Caja del Santa agencia Bolognesi, con la finalidad de presentar alternativas de solución a los problemas que afronta la empresa, por lo tanto se aplicó esta investigación para reducir el nivel de sobreendeudamiento y problemas de pago de los clientes, lo que ayudará a tener una mejor calidad de vida con créditos bien otorgados según sus necesidades y fomentando el crecimiento sano y sostenido de las pymes en la región.

Se aplicó un enfoque no experimental, descriptivo y la recolección de datos se realizará mediante encuestas. Esta metodología ayudará que los resultados de la investigación de la empresa, sirviera como referencia para futuras investigaciones y estudios.

1.3. Problema

Los altos niveles de competencia en el sistema financiero exigen hoy en día mejorar los procesos de evaluación crediticia de las cajas y bancos para mantener un nivel adecuado de mora y poder competir. Para lograr esto es importante que las empresas conozcan bien su cartera de créditos y los problemas que afectan y ocasionan su mora y su evaluación de créditos.

Tal es el caso de la empresa Caja del Santa agencia Bolognesi que presenta problemas con un índice de morosidad elevado lo cual es perjudicial para la empresa, ya que estos acontecimientos causan perdidas económicas, dando así razón para proponer estudios y alternativas de solución para reducir el índice de morosidad.

Por lo expuesto se planteó el problema siguiente:

¿Cuánto influye la evaluación crediticia pyme en la morosidad de la cartera de créditos de Caja del Santa agencia Bolognesi - 2019?

1.4 Conceptualización y operacionalización de las variables.

1.4.1. Marco conceptual

Evaluación crediticia. - Es el proceso de análisis que se realiza a una persona o empresa, de esta manera se puede determinar sus ingresos y moral de pago frente a una deuda financiera, en términos financieros se determina la capacidad y voluntad de pago del evaluado.

Calidad cuantitativa. - Es el análisis cuantitativo que se realiza a una persona natural o jurídica, para representar mediante valores numéricos y precisos la capacidad de pago y solvencia económica frente a una deuda financiera.

Capacidad de pago. - Es la solvencia económica que se tiene para poder responder ante una deuda en un determinado momento.

Estados financieros. - Representan la realidad financiera de una empresa en un determinado momento, determinando sus activos y pasivos, así como sus ingresos y egresos, el propósito de los estados financieros es servir como ayuda para la toma de decisiones oportunas para mejorar la gestión de una empresa.

Historial crediticio. - Es el antecedente histórico de deudas financieras de un cliente, tanto como el monto de sus deudas, así como la puntualidad de pagos de estos mismos.

Destino del crédito. - Inversión o uso final del préstamo realizado, es el destino final o propósito del dinero otorgado mediante el crédito.

Morosidad. - Es el cumplimiento atrasado o nulo de una deuda.

Formas de pago. - Frecuencia de pagos con el que se realiza una deuda financiera entre el deudor y acreedor.

1.4.2 Operacionalización de las variables

- Evaluación Crediticia
- Morosidad

1.4.3 Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES Y MARCO CONCEPTUAL	INDICADORES
EVALUACIÓN CREDITICIA	Según Ochoa & Saldivar (2012) Es el proceso de análisis cualitativo y cuantitativo que se realiza a un cliente, para determinar la capacidad y moral de pago de un cliente antes un crédito.	EVALUACION CUALITATIVA. Segun Investing technology (2017) es el analisis subjetivo sobre las cualidades y características de un cliente y de un negocio.	Referencias personales,
			Calidad de vida
			Entorno familiar
			Análisis comercial del mercado
		CAPACIDAD DE PAGO. Según ABC Finanzas.com (2016) es la solvencia económica de una persona jurídica o natural, ante una deuda.	Ingresos del cliente
			Cuota del crédito
		ESTADOS FINANCIEROS Segu Finanzasenlinea.net (2012) representación de la realidad financiera de una empresa o negocio en un determinado momento.	Estado de resultados
			Balance general.
			Flujo de caja
		HISTORIAL CREDITICIO. Según Blog moneda now (2017) es el informe histórico de los antecedentes crediticios de una persona natural o jurídica.	Historial de pagos del cliente
			Nivel endeudamiento del cliente
			Numero de entidades financieras del clientes
		DESTINO DEL CRÉDITO Según Eumednet (2015) Es el uso final del credito otorgado.	Propuesta del crédito
	Uso del crédito		

MOROSIDAD	Según Recarte (2009) es el cumplimiento atrasado o nulo, de una persona natural o jurídica ante una deuda financiera.	Forma de pago Según BBVA (2016) es la frecuencia de pagos de un cliente ante un crédito.	Atraso del cliente
------------------	---	--	--------------------

1.4.4 Hipótesis

Hi: Existe relación significativa entre la evaluación crediticia pyme y la morosidad de la cartera de créditos de Caja del Santa Agencia Bolognesi - 2019.

Ho: No existe relación significativa entre la evaluación crediticia pyme y la morosidad de la cartera de créditos de Caja del Santa Agencia Bolognesi - 2019.

1.4.4.1 Prueba de hipótesis

La evaluación crediticia pyme, influye en la morosidad de la cartera de créditos de Caja del Santa Agencia Bolognesi - 2019.

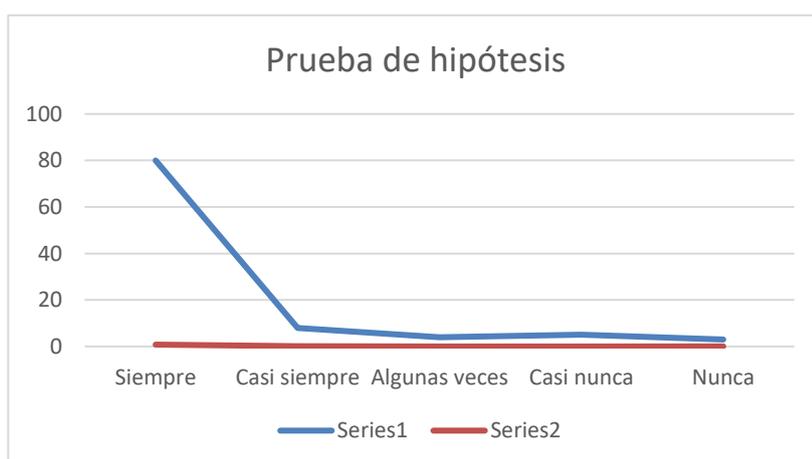


Gráfico N° 01
Fuente: Resultados de la investigación.

Interpretación

Para la prueba de hipótesis se basa en los resultados obtenidos en la encuesta, tomando como referencia a una pregunta filtro que abarca las dos variables de estudio, comprobando que existe un nivel de influencia positiva de la variable evaluación crediticia, sobre la variable la morosidad de la cartera, representada por el 80% de los encuestados que afirman que, si

influye, confirmando como válida la hipótesis afirmativa y rechazando la hipótesis alternativa.

1.4.5 Objetivos

Objetivo general

Determinar cuánto influye la evaluación crediticia pyme en la morosidad de la cartera de créditos de Caja del Santa Agencia Bolognesi - 2019.

Objetivos específicos

- Determinar cuánto influye la evaluación cualitativa en la morosidad de la cartera de créditos de Caja del Santa Agencia Bolognesi - 2019.
- Determinar cuánto influye la capacidad de pago en la morosidad de la cartera de créditos de Caja del Santa agencia Bolognesi- 2019.
- Determinar cuánto influye los estados financieros en la morosidad de la cartera de créditos de Caja del Santa agencia Bolognesi – 2019.
- Determinar cuánto influye el historial crediticio en la morosidad de la cartera de créditos de Caja del Santa agencia Bolognesi - 2019.
- Determinar cuánto influye el destino del crédito en la morosidad de la cartera de créditos de Caja del Santa agencia Bolognesi – 2019.

2. Metodología

2.1 Tipo y diseño de investigación

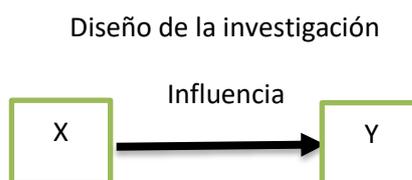
2.1.1. Tipo de estudio

El presente trabajo es una investigación aplicada, ya que investiga la influencia de la evaluación crediticia en el índice de morosidad, con el fin de dar una respectiva solución al problema.

La Investigación es descriptiva de tipo transvernal porque busca conocer y describir la relación y el grado de influencia entre las dos variables en un determinado momento.

2.1.2 Diseño de investigación

En esta investigación se usó el modelo de diseño de investigación descriptiva de tipo transversal, la cual gráficamente se representa de la siguiente manera:



Dónde:

X: Índice de morosidad.

Y: Evaluation Crediticia

2.2 Población - muestra

Población

La población estará compuesta por todos los trabajadores de analista de crédito, de la caja del Santa Agencia Bolognesi que total suman 9 analistas.

2.3 Técnicas e instrumentos de investigación

Técnicas

Las principales técnicas que emplearemos en esta investigación son:

- La Entrevista

En el desarrollo de la presente investigación de tesis se utilizó las siguientes técnicas e instrumentos de recolección de información.

Instrumentos

El principal instrumento usado en esta investigación es:

- La Encuesta

2.4 Procesamiento y análisis de la información

Procederemos a realizar la tabulación de los datos obtenidos por medio nuestro instrumento, la encuesta, para su respectiva presentación gráfica, pasando finalmente a la interpretación de los datos. Para lo cual usaremos el Software Estadístico SPSS.

El SPSS permitir elaborar una base de datos para registrar la información recogida para todos los indicadores de las variables de estudio.

Se hará uso para describir los resultados en la base de Tablas de frecuencia y gráficos de barras haciendo uso de los encuestados.

3. Resultados

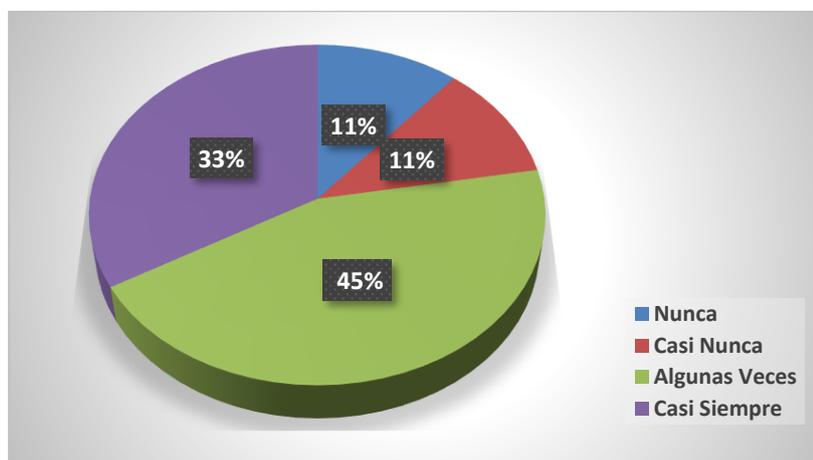
1. ¿Considera usted que las referencias personales influyen en los atrasos de sus clientes?

Alternativas	Encuestas	Porcentaje
Nunca	1	11%
Casi Nunca	1	11%
Algunas Veces	4	45%
Casi Siempre	3	33%
Siempre	0	0%
Total	9	100%

TABLA N° 01

Fuente: Cuestionario

GRÁFICO N° 01



Fuente: Cuestionario

Interpretación: Según la encuesta realizada, el 45% de los encuestados opinan que algunas veces las referencias personales influyen en los atrasos de sus clientes; 33% casi siempre; el 11% nunca y casi nunca.

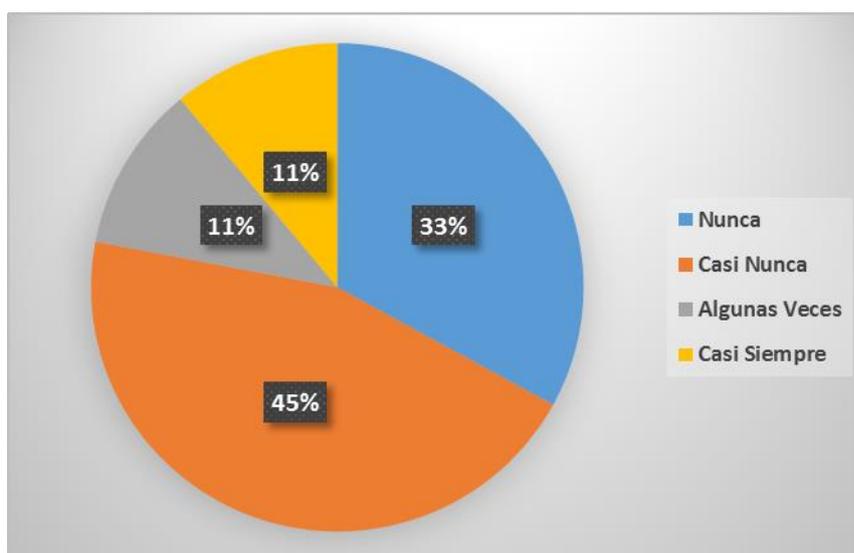
2. ¿Considera usted que la calidad de vida influye en los atrasos de sus clientes?

TABLA N° 02

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Nunca	3	33%
Casi Nunca	4	45%
Algunas Veces	1	11%
Casi Siempre	1	11%
Siempre	0	0%
Total	9	100%

Fuente: Cuestionario

GRÁFICO N° 02



Fuente: Cuestionario.

Interpretación: Según la encuesta realizada, el 45% de los encuestados opinan que casi nunca la calidad de vida influye en los atrasos de sus clientes; 33% nunca; 11% algunas veces y casi siempre.

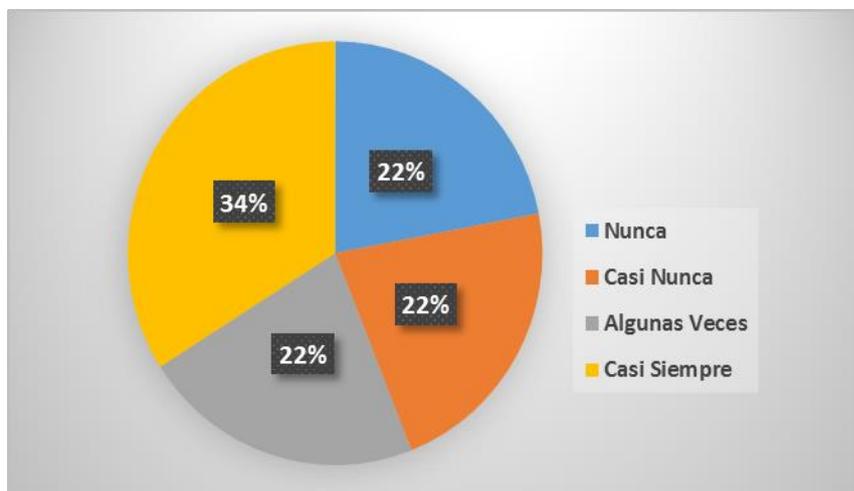
3. ¿Considera usted que el entorno familiar influye en los atrasos de sus clientes de la empresa?

TABLA N° 03

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Nunca	2	22%
Casi Nunca	2	22%
Algunas Veces	2	22%
Casi Siempre	3	34%
Siempre	0	0%
Total	9	100%

Fuente: Cuestionario.

GRÁFICO N° 03



Fuente: Cuestionario.

Interpretación: Según la encuesta realizada, el 34% de los encuestados opinan que casi siempre el entorno familiar influye en los atrasos de sus clientes de la empresa, 22% opinan nunca, casi nunca y algunas veces.

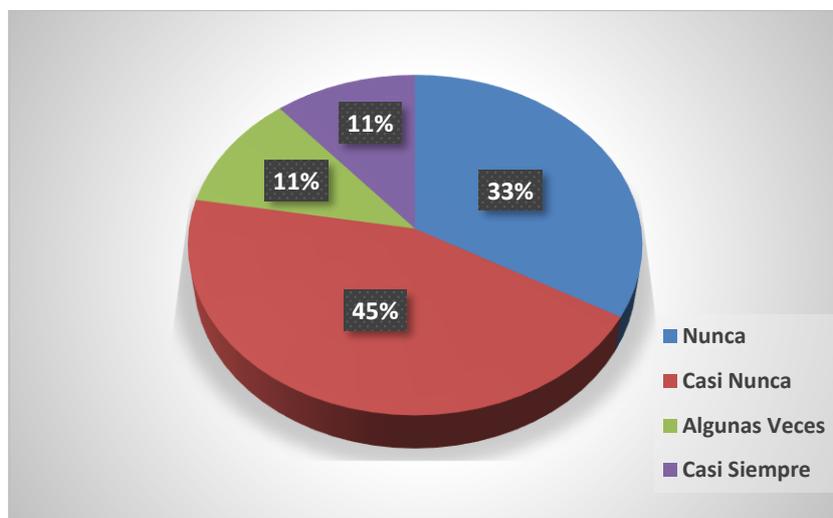
4. ¿Considera usted que el análisis del mercado influye en los atrasos de sus clientes de la empresa?

TABLA N° 04

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Nunca	3	33%
Casi Nunca	4	45%
Algunas Veces	1	11%
Casi Siempre	1	11%
Siempre	0	0%
Total	9	100%

Fuente: Cuestionario.

GRÁFICO N° 04



Fuente: Cuestionario.

Interpretación: Según la encuesta realizada, se puede apreciar que el 45% de los encuestados opinan que casi nunca el análisis del mercado influye en los atrasos de sus clientes de la empresa, el 33% nunca; y 11% opinan casi siempre y algunas veces.

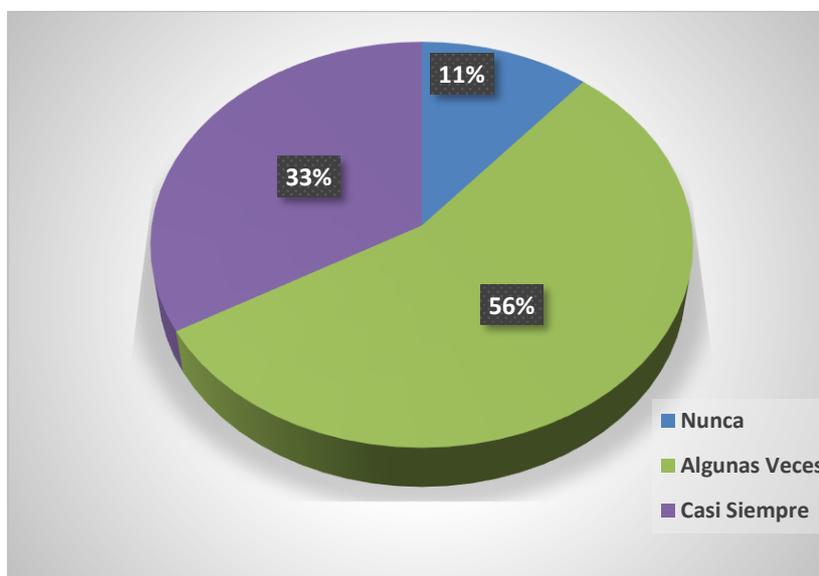
5. ¿Considera usted que los ingresos influyen en los atrasos de sus clientes?

TABLA N° 05

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Nunca	1	11%
Casi Nunca	0	0%
Algunas Veces	5	56%
Casi Siempre	3	33%
Siempre	0	0%
Total	9	100%

Fuente: Cuestionario

GRÁFICO N° 05



Fuente: Cuestionario

Interpretación: Según la encuesta realizada, se puede apreciar que el 56% de los encuestados opinan que algunas veces los ingresos influyen en los atrasos de sus clientes; el 33% opinan que casi siempre y 11% nunca.

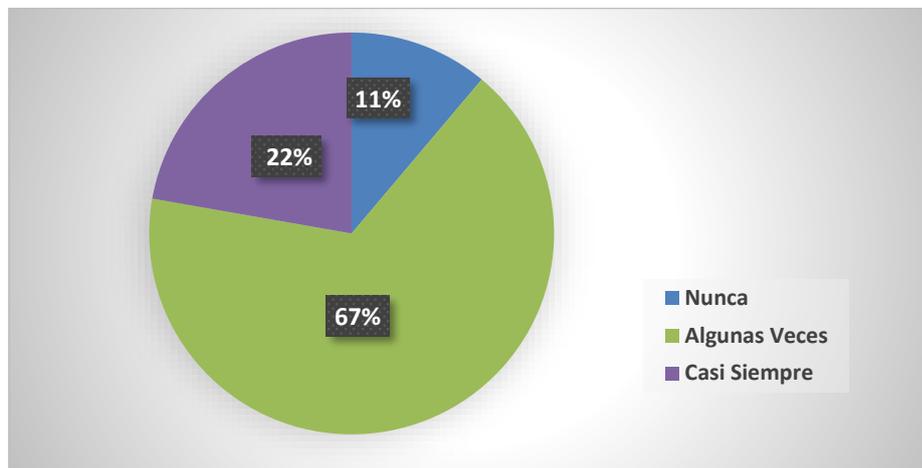
6. ¿Considera usted que la cuota del crédito influye en los atrasos de sus clientes?

TABLA N° 06

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Nunca	1	11%
Casi Nunca	0	0%
Algunas Veces	6	67%
Casi Siempre	2	22%
Siempre	0	0%
Total	9	100%

Fuente: Cuestionario

GRÁFICO N° 06



Fuente: Cuestionario

Interpretación: Según la encuesta realizada, se puede apreciar que el 67% de los encuestados opinan que algunas veces la cuota del crédito influye en los atrasos de sus clientes, el 22% casi siempre y 11% nunca.

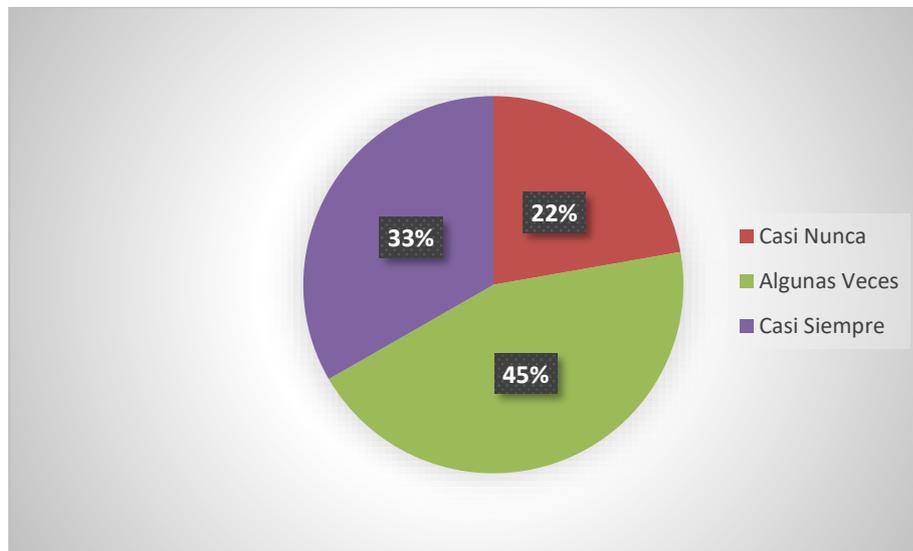
7. ¿Considera usted que el estado de resultados influye en los atrasos de sus clientes?

TABLA N° 07

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	2	22%
Algunas Veces	4	45%
Casi Siempre	3	33%
Siempre	0	0%
Total	9	100%

Fuente: Cuestionario

GRÁFICO N° 07



Fuente: Cuestionario.

Interpretación: Según la encuesta realizada, el 45% de los encuestados opinan que algunas veces el estado de resultados influye en los atrasos de sus clientes; el 33% casi siempre y 22% casi nunca.

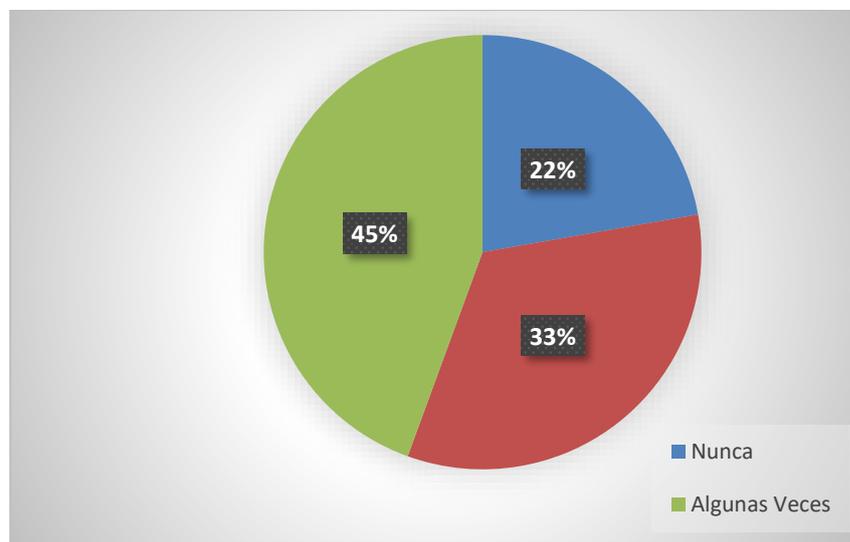
8. ¿Considera usted que el balance general influye en los atrasos de sus clientes?

TABLA N° 08

Alternativas	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Nunca	2	22%
Casi Nunca	3	33%
Algunas Veces	4	45%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	9	100%

Fuente: Cuestionario.

GRÁFICO N° 08



Fuente: Cuestionario.

Interpretación: Según la encuesta realizada, se puede apreciar que el 45% de los encuestados opinan que algunas veces el balance general influye en los atrasos de sus clientes; el 33% casi nunca y 22% nunca.

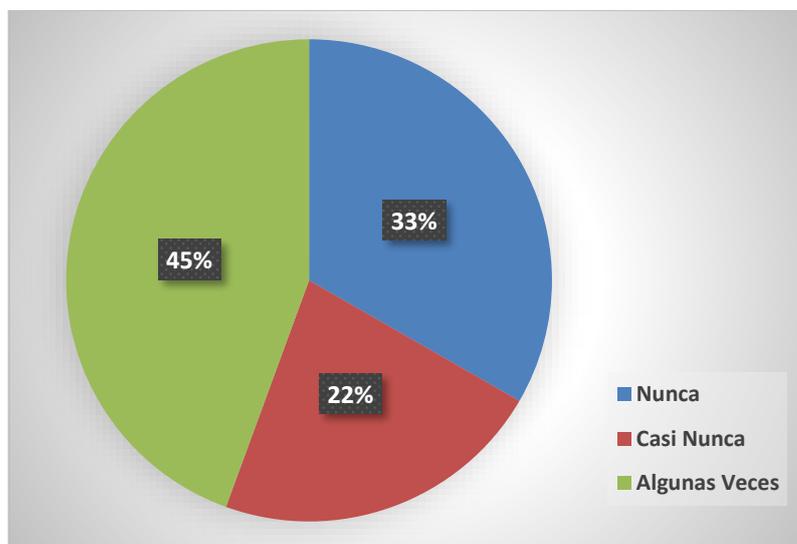
9. ¿Considera usted que el flujo de caja influye en los atrasos de sus clientes?

TABLA N° 09

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Nunca	3	33%
Casi Nunca	2	22%
Algunas Veces	4	45%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	9	100%

Fuente: Cuestionario.

GRÁFICO N° 09



Fuente: Cuestionario.

Interpretación: Según la encuesta realizada, opinan que el 45% de los encuestados algunas veces el flujo de caja influye en los atrasos de sus clientes; 33% nunca y el 22% casi nunca.

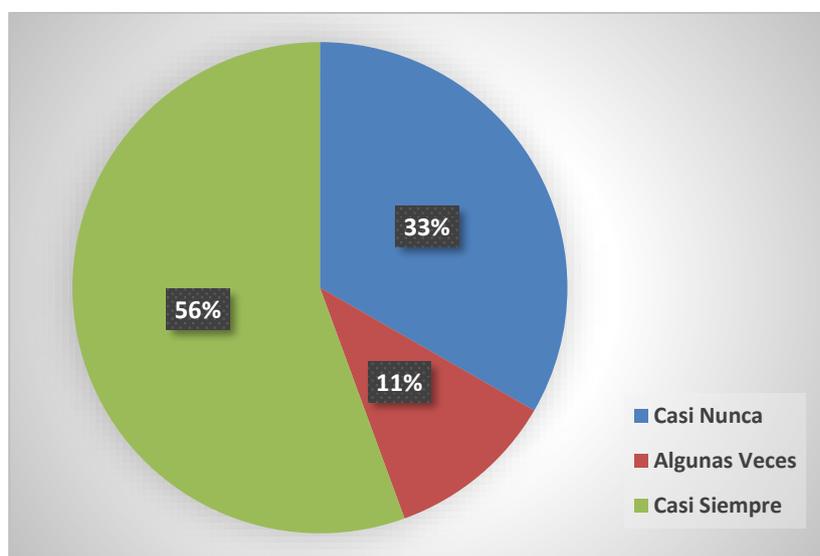
10. ¿Considera usted que el historial de pagos influye en los atrasos de sus clientes?

TABLA N° 10

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	3	33%
Algunas Veces	1	11%
Casi Siempre	5	56%
Siempre	0	0%
Total	9	100%

Fuente: Cuestionario.

GRÁFICO N° 10



Fuente: Cuestionario.

Interpretación: Según la encuesta realizada, se puede apreciar que el 56 % de los encuestados opinan que casi siempre el historial de pagos influye en los atrasos de sus clientes; el 33% casi nunca y el 11% algunas veces.

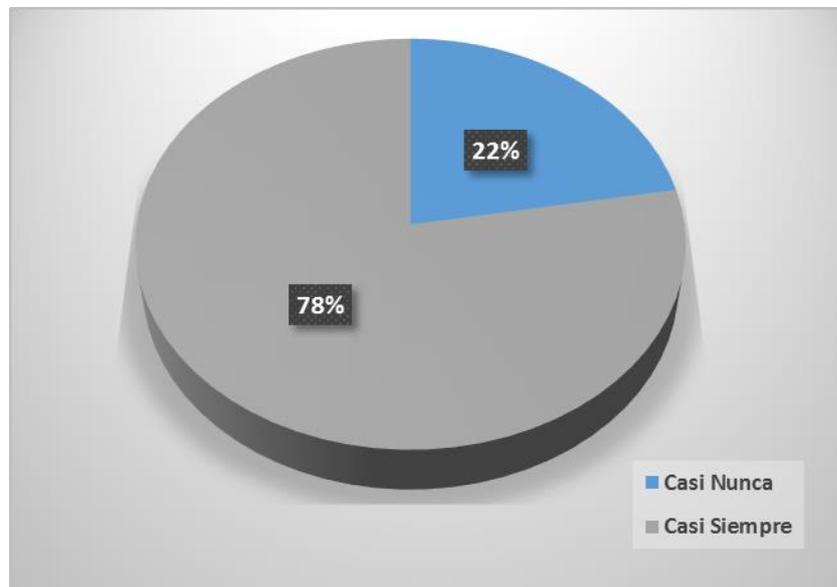
11. ¿Considera usted que el nivel endeudamiento influye en los atrasos de sus clientes?

TABLA N° 11

Respuesta	Encuestados	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	2	22%
Algunas Veces	0	0%
Casi Siempre	7	78%
Siempre	0	0%
Total	9	100%

Fuente: Cuestionario.

GRÁFICO N° 11



Fuente: Cuestionario.

Interpretación: Según la encuesta realizada, se puede apreciar que el 78% de los encuestados opinan que casi siempre el nivel endeudamiento influye en los atrasos de sus clientes; 22% opinan que casi nunca.

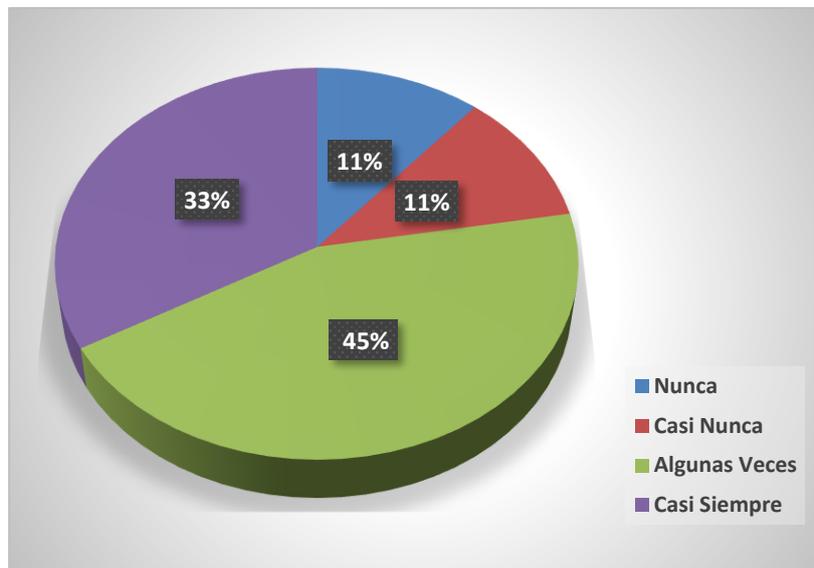
12. ¿Considera usted que el número de entidades financieras influye en los atrasos de sus clientes?

TABLA N° 12

Alternativas	Encuestas	Porcentaje
Nunca	1	11%
Casi Nunca	1	11%
Algunas Veces	4	45%
Casi Siempre	3	33%
Siempre	0	0%
TOTAL	9	100%

Fuente: Cuestionario.

GRÁFICO N° 12



Fuente: Cuestionario.

Interpretación: Según la encuesta realizada, se puede apreciar que el 45% de los encuestados opinan que algunas veces el número de entidades financieras influye en los atrasos de sus clientes; el 33% opinan casi siempre; 11% nunca y casi nunca.

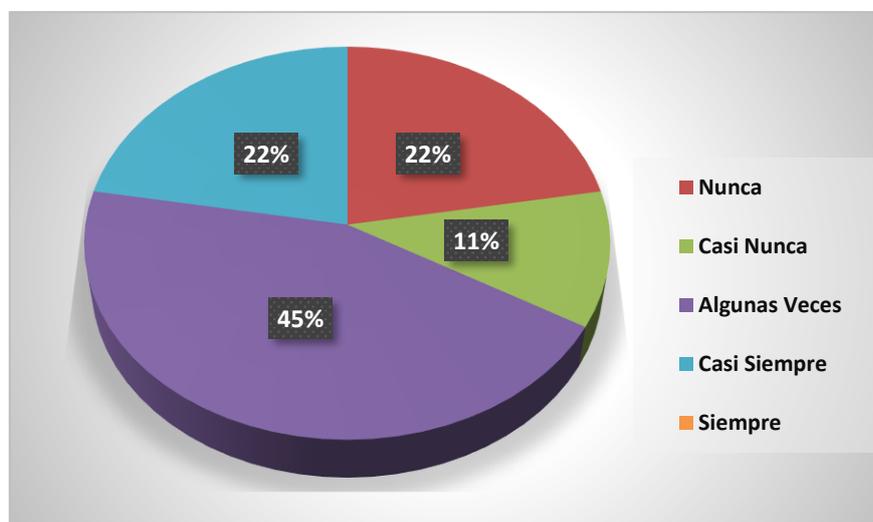
13. ¿Considera usted que la propuesta del crédito influye en los atrasos de sus clientes?

Alternativas	Encuestados	Porcentaje
Nunca	2	22%
Casi Nunca	1	12%
Algunas Veces	4	44%
Casi Siempre	2	22%
Siempre	0	0%
Total	9	100%

TABLA N° 13

Fuente: Cuestionario

GRÁFICO N° 13



Fuente: Cuestionario

Interpretación: Según la encuesta realizada, se puede apreciar que el 44% de los encuestados opinan que algunas veces el número de entidades financieras influye en los atrasos de sus clientes, 22% casi siempre y nunca; el 12% algunas veces.

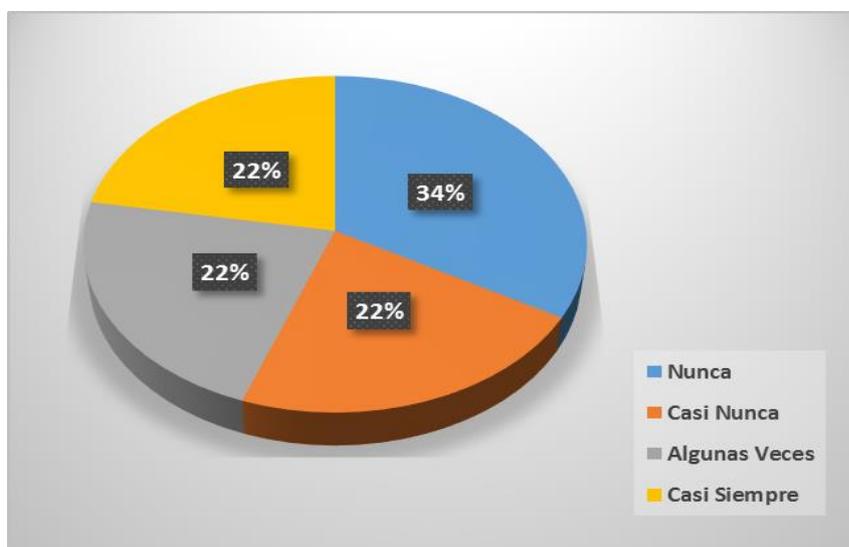
14. ¿Considera usted que la inversión del crédito influye en los atrasos de sus clientes?

TABLA N° 14

Alternativas	Encuestas	Porcentaje
Nunca	3	34%
Casi Nunca	2	22%
Algunas Veces	2	22%
Casi Siempre	2	22%
Siempre	0	0%
TOTAL	9	100%

Fuente: Cuestionario.

GRÁFICO N° 14



Fuente: Cuestionario.

Interpretación: Según la encuesta realizada, se puede apreciar que el 34% de los encuestados opinan que nunca la inversión del crédito influye en los atrasos de sus clientes; el 22 % opinan algunas veces, casi siempre y casi nunca.

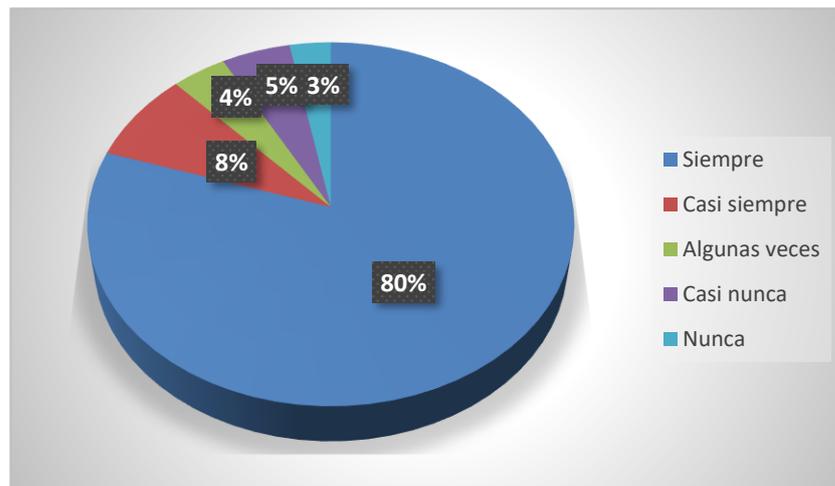
15. ¿Considera usted que la evaluación crediticia pyme influye en la morosidad de la cartera de créditos?

TABLA N° 15

Respuesta	Encuestados	Porcentaje
Siempre	80	80%
Casi siempre	8	8%
Algunas veces	4	4%
Casi nunca	5	5%
Nunca	3	3%
Total	100	100%

Fuente: Cuestionario

GRÁFICO N° 15



Fuente: Cuestionario.

Interpretación: Según la encuesta realizada, se puede apreciar que el 80% de los encuestados opinan que siempre la evaluación crediticia pyme influye en la morosidad de la cartera de créditos; el 8% casi siempre; 5% casi nunca; 4% algunas veces y el 3% nunca.

4. Análisis y Discusión

Determinar cuánto influye la evaluación crediticia pyme en la morosidad de la cartera de créditos de Caja del Santa Agencia Bolognesi - 2019.

Un 80% de los clientes encuestados afirman que siempre, la evaluación crediticia influye en la morosidad de la cartera de créditos, (véase tabla y figura 15); de acuerdo al objetivo general planteado podemos observar que evaluación crediticia influye significativamente en la morosidad de la cartera de créditos, por su parte Buero (2005) afirma que para poder efectuar eficazmente el otorgamiento de un préstamo se tiene que medir bien tanto la capacidad del pago del cliente como su historial de créditos.

Determinar cuánto influye la evaluación cualitativa en la morosidad de la cartera de créditos de Caja del Santa Agencia Bolognesi - 2019.

El 45% del personal opinan que algunas veces, las referencias personales influyen en los atrasos de sus clientes; un 45% opinan que casi nunca la calidad de vida influye en los atrasos de sus clientes; el 34% de los encuestados opinan que casi siempre el entorno familiar influye en los atrasos de sus clientes de la empresa; el 45% opinan que casi nunca el análisis del mercado influye en los atrasos de sus clientes de la empresa, (Véase las tabla y figura N° 02,03,04,05). Según los resultados obtenidos se pueden analizar que los analistas de crédito tienen considerables problemas al evaluar bien la parte cualitativa de un cliente, especialmente en la toma de referencias personales y la calidad de vida, por lo que, si este problema sigue así, perjudicaría a la empresa sino se resuelve de manera inmediata. Según Ochoa & Saldivar (2012) el análisis cualitativo es el proceso de evaluar y medir la moral y voluntad de pago de un cliente o unidad familiar para poder afrontar la deuda correctamente.

Determinar cuánto influye la capacidad de pago en la morosidad de la cartera de créditos de Caja del Santa agencia Bolognesi- 2019.

El 56% de los encuestados opinan que algunas veces los ingresos influyen en los atrasos de sus clientes; el 67% de los encuestados opinan que algunas veces la cuota del crédito influye en los atrasos de sus clientes (Véase las tabla y figura N°05, 06,07). Según estos resultados podemos analizar los analistas de crédito tienen considerables problemas para medir bien la capacidad pago de un cliente frente al crédito propuesto lo cual origina que los clientes se atrasen. Para el autor Ochoa & Saldivar (2012) afirman que el proceso de evaluación de créditos sirve para poder medir correctamente la capacidad de pago de un cliente frente al crédito propuesto por lo que se debe analizar y determinar correctamente los ingresos del cliente. (p.132). Se puede identificar que hay un alto porcentaje de los encuestados que opinan que los ingresos y cuota del crédito influyeron en los atrasos de los clientes, por lo cual los clientes se atrasan a cancelar puntual las cuotas del crédito y estos acontecimientos ocasionan problemas financieros a la empresa incrementando la tasa de morosidad. También podemos definir que la capacidad de pago, no es más que la capacidad de un deudor de generar flujos de efectivo que le permitan atender de manera oportuna sus compromisos financieros en los términos establecidos de la identidad financiera.

Determinar cuánto influyen los estados financieros en la morosidad de la cartera de créditos de Caja del Santa agencia Bolognesi – 2019.

El 45% de los encuestados opinan que algunas veces, el estado de resultados, el balance general y el flujo de caja influyen en los atrasos de sus clientes. (Véase las tabla y figura N°08, 09). Por lo descrito, se puede analizar que los analistas de crédito no están evaluando bien la información sobre las cuentas del estado de resultados, balance general y del flujo de caja de los clientes de la empresa, lo cual son datos principales para una correcta evaluación cuantitativa pyme ya que nos proporciona información vital del negocio y de si esta en óptimas condiciones de poder otorgarle un préstamo. Según Finanzasenlinea.net (2012) los estados financieros nos proporcionan información real y actual sobre la situación contable de

una empresa y en qué condiciones se encuentra, para así poder tomar las decisiones más correctas para el bienestar y rendimiento de la empresa.

Determinar cuánto influye el historial crediticio en la morosidad de la cartera de créditos de Caja del Santa agencia Bolognesi -2019.

El 56% de los encuestados opinan que casi siempre, el historial de pagos influye en los atrasos de sus clientes; el 78% opinan que casi siempre el nivel endeudamiento influye en los atrasos de sus clientes; el 45% de los encuestados opinan que algunas veces el número de entidades financieras influye en los atrasos de sus clientes (Véase las tabla y figura N°10, 11,12). Sobre este aspecto podemos decir que es donde más están fallando al evaluar los analistas de crédito, ya que los resultados arrojan influencia significativa a la morosidad. el historial crediticio forma parte vital de la evaluación crediticia pyme ya que es una los aspectos más delicados a medir y con mayor relevación en la tasa de morosidad de cualquier financiera.

Determinar cuánto influye el destino del crédito en la morosidad de la cartera de créditos de Caja del Santa agencia Bolognesi – 2019.

El 44% de los encuestados opinan que algunas veces, la propuesta del crédito influye en los atrasos de sus clientes; el 34% de los encuestados opinan que nunca, la inversión del crédito influye en los atrasos de sus clientes. (Véase las tabla y figura N°13,14). Según los resultados obtenidos se pueden analizar que los analistas no están realizando una adecuada y correcta propuesta de inversión de crédito con respecto a las operaciones que ellos presentan por lo que se requiere con urgencia mejorar este aspecto de la evaluación crediticia ya que están influyendo en la morosidad de sus clientes, así mismo también podemos analizar que el 34% respondió que nunca la inversión del crédito afecta en la morosidad de sus clientes por lo que independientemente del uso final que los clientes den al crédito, ellos están respondiendo positivamente y puntualmente a los pagos del préstamo.

5. Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos y el análisis y discusión de los mismos, podemos concluir que la evaluación crediticia influye en la morosidad de la cartera de créditos en un 80%; en este caso Caja del Santa Agencia Bolognesi, Deberá tomar en cuenta los factores que influyen en la morosidad de la cartera de créditos, no se han venido tomando la atención necesaria ya que estos problemas presentados se requieren de una correcta solución de manera inmediata. Buero (2005) afirma que, para realizar correctamente el otorgamiento de un crédito, se tiene que analizar integralmente todos los aspectos cualitativos y cuantitativos del cliente, para así poder determinar el nivel de capacidad y moral de pago del cliente frente a la deuda.

En los resultados obtenidos demuestra que la evaluación cualitativa influye en la morosidad de la cartera, podemos observar que el 45% de los encuestados opinan que algunas veces, las referencias personales influyen en los atrasos de sus clientes, por lo cual podemos concluir que los analistas de créditos tienen problemas al evaluar las referencias personales, ósea la toma de características e información de la calidad de persona y estilo de vida que lleva el cliente dentro de la zona de trabajo o domicilio, este aspecto es en donde más están fallando los analistas, lo cual se puede deber a que no saben cómo tomar las referencias personales, no tienen el conocimiento técnico o la experiencia o simplemente no lo hacen por falta de supervisión.

Con respecto a la capacidad de pago en la morosidad de la cartera de créditos; el 67% de los encuestados opinan que algunas veces la cuota del crédito y los ingresos influyen en los atrasos de los clientes. Se puede identificar que hay un alto porcentaje de los encuestados que opinan que los ingresos influyen en los atrasos de los clientes, por lo cual los clientes demoran en cancelar puntual las cuotas de crédito y estos acontecimientos ocasionan problemas financieros a la empresa incrementando la tasa de morosidad. Los ingresos vienen a ser el sustento principal con el cual se paga la cuota del crédito otorgado y si no se determina con exactitud estos dos aspectos, no se podrá tener una información

clara de cómo el cliente podrá pagar la deuda, lo cual al ver que estos aspectos es uno de los más deficientes en la evaluación crediticia pyme, es alarmante ya que se puede concluir que los analistas no tienen el conocimiento técnico y la experiencia para poder realizar el análisis de ingreso y cuota de crédito correctamente. según el autor Ochoa & Saldivar (2012) el cliente va generando un buen historial crediticio conforme va pagando de manera puntual las cuotas de sus ingresos, estos provenientes de los ingresos continuos y sostenidos que tiene el cliente, lo cual le permite pagar puntualmente sus deudas.

Los estados financieros influyen en la morosidad de la cartera de créditos; el 45 % de los encuestados opinan que algunas veces, el balance general, el estado de resultados y el flujo de caja influyen en los atrasos de los clientes. En este sentido se puede concluir que los analistas de crédito no están evaluando bien la información sobre las cuentas del balance general, estado de resultados y flujo de caja de los clientes de la empresa, lo cual se debe a falta del conocimiento técnico sobre levantamiento de estados financieros para el sector pyme así como también falta de experiencia, en algunos casos también se puede presumir que los analistas alteran o “ayudan” al cliente al levantar la información de cuentas financieras para poder forzar el crédito, lo cual perjudica gravemente el proceso de evaluación crediticia y finalmente dando créditos mal evaluados. Según Finanzasonline.net (2012) los estados financieros sirven para proporcionar información real y útil de la realidad financiera y económica de una empresa o negocio en un determinado momento, para así poder tomar decisiones acertadas.

Con respecto al historial crediticio influye en la morosidad de la cartera de créditos; el 78% de los encuestados opinan que casi siempre, el nivel endeudamiento influye en los atrasos de sus clientes. En este punto podemos concluir que los analistas fallan al medir bien el nivel de endeudamiento óptimo de los clientes, optimo al momento de evaluar el crédito por lo que si hay clientes que presentan un nivel de endeudamiento en aumento considerable en un corto periodo de tiempo lo ideal sería no otorgarle más crédito o en todo caso ser más conservadores al evaluar al cliente por estar expuesto a sobre endeudarse y caer en mora. Según blog moneda now (2017) nos dicen que el

historial crediticio es fundamental en la vida financiera y crediticia de un cliente y se debe evaluar de una manera conservadora y muy precisa, así mismo para los clientes es importante contar con un buen historial crediticio, ya que dependiendo de ello podrán ser sujetos a créditos o no por parte las entidades financieras, los cuales analizan principalmente este aspecto.

De acuerdo a los resultados obtenidos, el destino del crédito influye en la morosidad de la cartera de créditos; 44% de los encuestados opinan que algunas veces, la propuesta del crédito influye en los atrasos de sus clientes. Podemos concluir que los analistas no están realizando una adecuada propuesta de inversión de crédito con respecto a las operaciones que ellos presentan en la empresa, esto es importante y fundamental debido a que según la propuesta de inversión del crédito presentado o otorgado, el cliente hará uso del dinero lo cual será vital según la inversión que realice, ya que puede irle mal o bien y dependiendo de esto el cliente podía pagar bien o mal el crédito. Según el autor Recarte (2009) afirman que la alta tasa de mora de una entidad financiera puede deberse; dentro de sus múltiples causas; a una mala propuesta de crédito realizada por la entidad financiera, la cual está representada por medio de sus analistas de crédito.

5.2. Recomendaciones

De acuerdo a los resultados obtenidos, se recomienda al administrador de la agencia Bolognesi de Caja del Santa, ponga más atención y supervisión a los problemas que presenta la agencia y los analistas con respecto a evaluación crediticia y así mismo capacite a sus analistas en temas de evaluación crediticia en general, sabiendo que la evaluación crediticia influye en la morosidad de la cartera de créditos en un 80% deberá tomar en cuenta los factores que influyen en la morosidad de la cartera de créditos, que no se han venido tomando la atención necesaria ya que estos problemas presentados se requieren de una correcta solución de manera inmediata. Buero (2005) afirma que efectuar una óptima evaluación de créditos, se debe analizar integralmente la realidad del cliente, tanto cualitativa como cuantitativamente para poder otorgar un buen

crédito que sea pagado de manera puntual y así evitar problemas de mora en los clientes.

Se recomienda al administrador de agencia, supervisar más la evaluación y toma de referencias personales de los clientes de sus analistas y realice acompañamiento con los analistas a sus clientes para supervisar y realizar bien este trabajo, así mismo planificar y reportar este trabajo a sus superiores con el fin de sistematizar esta labor dentro del proceso de otorgamiento de crédito.

Se recomienda al administrador de agencia supervisar que los clientes cuenten con un buen historial crediticio y mantengan un nivel de endeudamiento acorde a su negocio, porque como se ha demostrado en la presente tesis, la capacidad de endeudamiento influye significativamente en los atrasos de los clientes, por lo que se debe ser más conservador y cuidadoso al analizar y determinar el endeudamiento óptimo del cliente al momento de evaluar el crédito. Asimismo, se debe concientizar al cliente, para que antes de tomar nuevas deudas solicite el asesoramiento de su analista de crédito, para evitar que deteriore su capacidad de endeudamiento y su capacidad para acceder a nuevos financiamientos. Según el autor Ochoa & Saldivar (2012) afirman que el historial crediticio es fundamental dentro del proceso de evaluación crediticia, tanto para el cliente como para el evaluador, ya que dependiendo de este aspecto se podrá tomar una decisión acertada sobre el otorgamiento del préstamo y evitar problemas de sobreendeudamiento en el cliente y mercado.

Se recomienda al administrador de agencia evaluar y revisar bien los estados e informes financieros que presentan los analistas de créditos de sus clientes y así mismo se recomienda planificar y realizar periódicamente programas de capacitación de estados e informes financieros para el personal de créditos y llevar un seguimiento de estos.

Se recomienda al administrador de agencia que sea minucioso y precavido al evaluar y medir bien el nivel de endeudamiento óptimo y adecuado. Para determinar qué porcentaje de sus ingresos representa cada una de ellas con respecto del total de sus ingresos, para poder determinar adecuadamente la

capacidad de pago. Ya que, si no se calcula adecuadamente la capacidad de pago, la cuota del crédito podría superarla o ante cualquier cambio en el entorno, verse afectada y derivar en el incumplimiento del pago del crédito.

Se recomienda al administrador de agencia supervisar minuciosamente con mayor cautela y cuidado las propuestas de crédito presentadas por los analistas y así mismo asesorar y capacitar a sus analistas para poder realizar mejores propuestas de inversiones que sean beneficiosas y oportunas para sus clientes. Según el autor Recarte (2009) afirma que la alta tasa de mora puede ser un indicador de que no se están realizando bien las propuestas de inversión de los créditos, debido a que una mala inversión repercute directamente en los pagos que realizara el cliente ante el crédito otorgado.

6. Referencias Bibliográficas

ABC Finanzas.com (2016), *Cultura financiera para todos, está bajo una Licencia Creative Commons.*

Recuperado por:

<https://www.abcf Finanzas.com/finanzas-personales/conceptos-basicos-financieros/capacidad-de-pago>

Buero E. (2005), *Como cobrarle a un deudor que no quiere pagar. Gran aldea, (Pág.120)*

Blog moneda now (2017), *Ahorro y consumo finanzas personales prensa, prestamos responsables, Madrid*

Recuperado por:

<https://www.moneda.es/now/blog/prestamos-responsables/historial-credificio/>

BBVA creando oportunidades (2016), *Los medios de pago controlar mejor las finanzas de tu empresa.*

Recuperado por:

<https://www.bbva.com/es/los-medios-pago-ayudan-controlar-mejor-las-finanzas-empresa/>

Calderón, R. (2014), *La gestión del Riesgo Crediticio y su Influencia en el nivel de Morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, Agencia Sede Institucional – Periodo 2013. Trujillo.*

Recuperado de:

http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/959/calderonespinola_rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Castro (2010), *Operaciones financieras*, 3° edición (Pág. 102,103)

Eumednet (2015), *Grupo de investigación con el apoyo de servicios académicos internacionales S.C*

Recuperado por:

<http://www.eumed.net/libros-gratis/2006b/cag3/1f.htm>

Finanzasenlinea.net (2012), *Finanzas en línea*.

Recuperado por:

<https://www.finanzasenlinea.net/2012/03/los-estados-financieros.html>

Gálvez., C. (2010), *Economía*. Editorial Bautista Moya - 1ª Ed.

Recuperado de:

<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/2330/1/T0903-MBA-D%C3%A1vila-Diagn%C3%B3stico%20y%20evaluaci%C3%B3n.pdf>

Investing technology (2017), *Sistemas cuantitativos*, Parque Tecnológico de Álava, *Albert Einstein*, 15 Oficina 208,01510 Miñano (Álava).

Recuperado por:

<https://zaratemateo.com/sistemas-cuantitativos/>

Lopez Jimenez, N. R. (2016), *La gestion de la calidad crediticia como alternativa de solucion a los problemas de morosidad de la cartera de la micro y epqueña empresa y su efecto en los resultados economicos y financieros de la Caja Municipal del Santa - años 2014 y 2015*. Chimbote.

Recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/736/GESTION_CALIDAD_JIMENEZ_LOPEZ_NANCY_RAQUEL.pdf?sequence=1&isAlloved=y

Ochoa Setzer & Saldivar del Ángel (2012). *Administración Financiera correlacionada con las NIF*, 3° edición, México, (Pág. 130,132).

Peralta Calderón & Berrios Noguera (2015), *Incidencia de los análisis de crédito en el incremento de la mora en el segmento de microempresa de Financiera FAMA- ESTELI en el periodo junio-julio 2014.*

Recuperado de:

<http://repositorio.unan.edu.ni/1832/1/16361.pdf>

Paredes Medina, (2014), *Análisis De Riesgo Crediticio Y Su Incidencia En La Liquidez De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Frandesc Ltda., De La Ciudad De Riobamba, Provincia De Chimborazo.*

Recuperado de:

<http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/20997/1/T2827i.pdf>

Recarte Alberto (2009), *Concepto fundamentales: mora, solvencia, provisiones, dotaciones, fondos propios.* (Pág. 102)

Santillan Flores, Gonzales R. (2012), *La morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A, Distrito de Huarmey, Período 2012. Huarmey.*

S.B.S. (19 de Noviembre de 2008), *Resolución S.B.S. N°11356 - 2008.*

Recuperado por:

www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/sf_csf/RES_11356-2008.doc

7. Apéndice y Anexos

Anexo 1

CUESTIONARIO

Evaluación crediticia pyme para disminuir índices de morosidad de la cartera de créditos

La presente encuesta tiene como finalidad recopilar información de los analistas de crédito de la Caja del Santa agencia Bolognesi, respecto a la mora de la cartera de créditos que cada uno administra. Se solicita la mayor sinceridad al responder las preguntas. Por favor marque con una (X) en la alternativa que Ud. considere adecuada.

	1		2		3		4		5	
	Nunca		Casi nunca		Algunas veces		Casi siempre		Siempre	
1. ¿Considera usted que las referencias personales influyen en los atrasos de sus clientes?	1	2	3	4	5					
2. ¿Considera usted que la calidad de vida influye en los atrasos de sus clientes?	1	2	3	4	5					
3. ¿Considera usted que el entorno familiar influye en los atrasos de sus clientes de la empresa?	1	2	3	4	5					
4. ¿Considera usted que el análisis del mercado influye en los atrasos de sus clientes de la empresa?	1	2	3	4	5					
5. ¿Considera usted que los ingresos influyen en los atrasos de sus clientes?	1	2	3	4	5					
6. ¿Considera usted que la cuota del crédito influye en los atrasos de sus clientes?	1	2	3	4	5					
7. ¿Considera usted que el estado de resultados influye en los atrasos de sus clientes?	1	2	3	4	5					
8. ¿Considera usted que el balance general influye en los atrasos de sus clientes?	1	2	3	4	5					
9. ¿Considera usted que el flujo de caja influye en los atrasos de sus clientes?	1	2	3	4	5					
10. ¿Considera usted que el historial de pagos influye en los atrasos de sus clientes?	1	2	3	4	5					
11. ¿Considera usted que el nivel endeudamiento influye en los atrasos de sus clientes?	1	2	3	4	5					
12. ¿Considera usted que el número de entidades financieras influye en los atrasos de sus clientes?	1	2	3	4	5					
13. ¿Considera usted que la propuesta del crédito influye en los atrasos de sus clientes?	1	2	3	4	5					
14. ¿Considera usted que la inversión del crédito influye en los atrasos de sus clientes?	1	2	3	4	5					
15. ¿Considera usted evaluación crediticia pyme influye en la morosidad de la cartera de créditos?	1	2	3	4	5					

ANEXO 2

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Evaluación crediticia pyme para disminuir índices de morosidad de la cartera de créditos.

PROBLEMA: ¿Cuánto influye la evaluación crediticia pyme en la morosidad de la cartera de créditos de la caja de la Santa agencia Bolognesi - 2019

HIPOTESIS: Existe relación significativa entre la evaluación crediticia pyme y la morosidad de la cartera de créditos de Caja del Santa Agencia Bolognesi – 2019.

OBJETIVO GENERAL: Determinar cuánto influye la evaluación crediticia pyme en la morosidad de la cartera de créditos de Caja del Santa Agencia Bolognesi - 2019.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	VIARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO Y DISEÑO				
<ul style="list-style-type: none"> • Determinar cuánto influye la evaluación cualitativa en la morosidad de la cartera de créditos de Caja del Santa Agencia Bolognesi - 2019. • Determinar cuánto influye la capacidad de pago en la morosidad de la cartera de créditos de la Caja del Santa agencia Bolognesi- 2019. • Determinar cuánto influyen los estados financieros en la morosidad de la cartera de créditos de Caja del Santa agencia Bolognesi – 2019. • Determinar cuánto influye el historial crediticio en la morosidad de la cartera de créditos de Caja del Santa agencia Bolognesi - 2019. • Determinar cuánto influye el destino del crédito en la morosidad de la cartera de créditos de Caja del Santa agencia Bolognesi - 2019. • Determinar cuánto influye el destino del crédito en la morosidad de la cartera de créditos de Caja del Santa agencia Bolognesi – 2019. 	EVALUACIÓN CREDITICIA	Evaluación cualitativa	Referencias personales,	<p>1. Tipo y diseño de investigación</p> <p>El estudio tiene un enfoque aplicado, de tipo no experimental y de diseño transversal descriptivo; se recolectarán los datos en un solo momento, en un tiempo único.</p> <p>El diseño se esquematiza en la figura siguiente:</p> <p style="text-align: center;">$x \rightarrow y$</p> <p>Dónde:</p> <p style="text-align: center;">X: Índice de morosidad.</p> <p style="text-align: center;">Y: Evaluation Crediticia</p> <p>2. POBLACIÓN - MUESTRA</p> <p style="text-align: center;">Población = 9 trabajadores</p> <p>3. Técnicas e instrumentos de investigación</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="text-align: center;"><u>Técnica</u></td> <td style="text-align: center;"><u>Instrumento</u></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Entrevista</td> <td style="text-align: center;">Encuesta</td> </tr> </table>	<u>Técnica</u>	<u>Instrumento</u>	Entrevista	Encuesta
			<u>Técnica</u>		<u>Instrumento</u>			
			Entrevista		Encuesta			
		Calidad de vida						
		Entorno familiar						
		Análisis comercial del mercado						
		Capacidad de Pago	Ingresos del cliente					
			cuota del crédito					
		Estados Financieros	Estado de resultados,					
			Balance general					
Flujo de caja								
Historial crediticio	Historial de pagos del cliente							
	Nivel endeudamiento del cliente							
	Número de entidades financieras del clientes							
Destino del crédito	Propuesta del crédito							
	Uso del crédito							
MOROSIDAD	Formas de pago	Atraso del cliente						

ANEXO 3



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: Cuestionario que hace parte de la investigación titulada: Evaluación crediticia pyme para disminuir los índices de morosidad. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Alejandro José Mollas
 FORMACIÓN ACADÉMICA: Magister en Administración
 ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Finanzas
 TIEMPO 10 años CARGO ACTUAL Proctor de Escuela
 INSTITUCIÓN: Universidad San Pedro

Objetivo de la investigación:

Determinar cuánto influye la evaluación crediticia pyme en la morosidad de la cartera de créditos de Caja del Santa Agencia Bolognesi - 2019.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

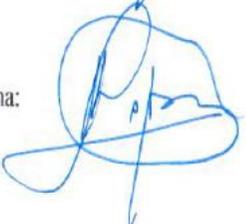
CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: EVALUACION CREDITICIA PYME PARA DISMINUIR LOS INDICES DE MOROSIDAD.DE LA CARTERA DE CREDITO

DIMENSIONES	ÍTEMS	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Evaluación cualitativa	¿Considera usted que las referencias personales influyen en los atrasos de sus clientes?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que la calidad de vida influye en los atrasos de sus clientes?	3	3	3	3	
	¿Considera usted que el entorno familiar influye en los atrasos de sus clientes?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que el análisis del mercado influye en los atrasos de sus clientes de la empresa?	4	4	4	4	
Capacidad de Pago	¿Considera usted que los ingresos influyen en los atrasos de sus clientes?	3	4	4	3	
	¿Considera usted que la cuota del crédito influye en los atrasos de sus clientes?	3	4	4	4	
Estados Financieros	¿Considera usted que el estado de resultados influye en los atrasos de sus clientes?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que el balance general influye en los atrasos de sus clientes?	3	3	3	3	
	¿Considera usted que el flujo de caja influye en los atrasos de sus clientes?	4	4	4	4	
Historial crediticio	¿Considera usted que el historial de pagos influye en los atrasos de sus clientes?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que el nivel endeudamiento influye en los atrasos de sus clientes?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que el número de entidades financieras influyen en los atrasos de sus clientes?	4	4	4	4	
Destino del crédito	¿Considera usted que la propuesta del crédito influye en los atrasos de sus clientes?	3	3	3	3	
	¿Considera usted que la inversión del crédito influye en los atrasos de sus clientes?	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.
ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X	
VALIDEZ			
APLICABLE			<input checked="" type="checkbox"/> NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
Validado por: <i>Alymora Lopez Morillo</i>		Fecha: <i>02/04/19</i>	
Firma: 	Teléfono: <i>943481392</i>	Email: <i>lopmoni@hotmail.com</i>	



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: Cuestionario que hace parte de la investigación titulada: Evaluación crediticia pyme para disminuir los índices de morosidad. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Carlos Iván Pineda Jector
FORMACIÓN ACADÉMICA: Magister en Contabilidad
ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Finanzas
TIEMPO 11 años CARGO ACTUAL Supervisor Zonal de Negocios
INSTITUCIÓN: Caja del Santa

Objetivo de la investigación:

Determinar cuánto influye la evaluación crediticia pyme en la morosidad de la cartera de créditos de Caja del Santa Agencia Bolognesi - 2019.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: EVALUACION CREDITICIA PYME PARA DISMINUIR LOS INDICES DE MOROSIDAD.DE LA CARTERA DE CREDITOS.

DIMENSIONES	ÍTEMS	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Evaluación cualitativa	¿Considera usted que las referencias personales influyen en los atrasos de sus clientes?	4	4	3	4	
	¿Considera usted que la calidad de vida influye en los atrasos de sus clientes?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que el entorno familiar influye en los atrasos de sus clientes?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que el análisis del mercado influye en los atrasos de sus clientes de la empresa?	3	4	3	4	
Capacidad de Pago	¿Considera usted que los ingresos influyen en los atrasos de sus clientes?	3	4	4	4	
	¿Considera usted que la cuota del crédito influye en los atrasos de sus clientes?	4	4	4	4	
Estados Financieros	¿Considera usted que el estado de resultados influye en los atrasos de sus clientes?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que el balance general influye en los atrasos de sus clientes?	3	4	3	3	
	¿Considera usted que el flujo de caja influye en los atrasos de sus clientes?	4	3	4	4	
Historial crediticio	¿Considera usted que el historial de pagos influye en los atrasos de sus clientes?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que el nivel endeudamiento influye en los atrasos de sus clientes?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que el número de entidades financieras influyen en los atrasos de sus clientes?	4	4	4	4	
Destino del crédito	¿Considera usted que la propuesta del crédito influye en los atrasos de sus clientes?	3	4	3	4	
	¿Considera usted que la inversión del crédito influye en los atrasos de sus clientes?	4	4	3	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.
ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X	
VALIDEZ			
APLICABLE			X NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Validado por: <i>CARLOS IVAN PINO LECTOR</i>		Fecha: <i>08-04-2019</i>	
Firma: 	Teléfono: <i>943690795</i>	Email: <i>calito8_pl@hotmail.com</i>	