



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Proceso de otorgamiento de crédito y su relación con la
clasificación crediticia del deudor en una entidad
microfinanciera Jaén, 2022.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTORES:

Bustamante Ojeda Richard Jaime (orcid.org/0000-0003-1003-8700)

Gonzales Rafael Cledin (orcid.org/0000-0003-0675-2310)

ASESORA:

Dra. CPC Haro Lizano Teresa Consuelo (orcid.org/0000-0003-3412-1428)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2022

DEDICATORIA

Se dedica este logro a aquellos que han sido el apoyo durante este arduo camino. A nuestros padres, por su amor incondicional y su constante motivación. A mis profesores, por su sabiduría y guía invaluable. A mis amigos, por su apoyo inquebrantable y alegría compartida. Agradezco a todos aquellos que creyeron en nosotros y nos alentaron a seguir adelante. Esta tesis es un testimonio de nuestro esfuerzo conjunto y de la importancia de tener un sólido sistema de apoyo.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, el agradecimiento a la asesora de tesis por su paciencia, orientación experta y constante apoyo a lo largo de este proceso. También queremos agradecer a nuestros familiares y amigos por su inquebrantable apoyo emocional y motivación. Por último, queremos expresar nuestro agradecimiento a la casa de estudio Universidad César Vallejo por brindarnos todo el soporte y apoyo para formarse como profesionales en el área contable. Sin todos ellos esta tesis no habría sido posible culminarlo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. MARCO METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS.....	22
4.1. Resultados descriptivos	22
4.2. Resultados inferenciales	32
V. DISCUSIÓN.....	38
VI. CONCLUSIONES.....	44
VII. RECOMENDACIONES.....	46
REFERENCIAS.....	48
ANEXOS	53

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población del área análisis de créditos de la entidad de microfinanciera Jaén.....	18
Tabla 2 Nivel de relación entre el proceso de otorgamiento de préstamos y la clasificación crediticia del deudor	22
Tabla 3 Nivel de relación entre la información crediticia y la clasificación crediticia del deudor.....	24
Tabla 4 Nivel de relación entre el riesgo crediticio y la clasificación crediticia del deudor	26
Tabla 5 Nivel de relación entre la limitación crediticia y la clasificación crediticia del deudor.....	28
Tabla 6 Nivel de relación entre la organización del crédito y la clasificación crediticia del deudor	30
Tabla 7 Prueba de normalidad utilizando el Shapiro Wilk	32
Tabla 8 Correlación de las variables proceso de otorgamiento de crédito y clasificación crediticia del deudor.	33
Tabla 9 Correlación de las variables información crediticia y clasificación crediticia del deudor.	34
Tabla 10 Correlación de las variables riesgo crediticio y clasificación crediticia del deudor.....	35
Tabla 11 Correlación de las variables limitación crediticia y clasificación crediticia del deudor.....	36
Tabla 12 Correlación de las variables organización del crédito y clasificación crediticia del deudor.	37

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1 Nivel de relación entre el proceso de otorgamiento de préstamos y la clasificación crediticia del deudor	22
Figura 2 Nivel de relación entre la información crediticia y la clasificación crediticia del deudor	25
Figura 3 Nivel de relación entre el riesgo crediticio y la clasificación crediticia del deudor	27
Figura 4 Nivel de relación entre la limitación crediticia y la clasificación crediticia del deudor.....	29
Figura 5 Nivel de relación entre la organización del crédito y la clasificación crediticia del deudor	31

RESUMEN

La investigación se denomina proceso de otorgamiento de crédito y su relación con la clasificación crediticia del deudor en una entidad microfinanciera Jaén, 2022. Tuvo como propósito determinar la relación entre el proceso de otorgamiento de préstamos y la clasificación crediticia del deudor en una entidad micro financiera. Siendo el diseño del estudio del tipo básica, no experimental, descriptivo correlacional de corte transversal y enfoque cuantitativo, la población y muestra estuvo conformada por 35 participantes. La técnica para recoger los datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. El resultado obtenido evidencia una rho de spearman 0.875 y $p.v.000 < 0.05$, entre el proceso de otorgamiento de crédito y la clasificación crediticia del deudor. Concluyendo que existe relación directa significativa entre el proceso de otorgamiento de crédito y la clasificación crediticia del deudor en una entidad microfinanciera en Jaén, 2022.

Palabras clave: Proceso de otorgamiento de crédito, clasificación crediticia del deudor.

ABSTRACT

The investigation is called the credit granting process and its relationship with the debtor's credit rating in a microfinance entity Jaén, 2022. Its purpose was to determine the relationship between the loan granting process and the debtor's credit rating in a microfinance entity. Being the design of the study of the basic, non-experimental, descriptive, correlational, cross-sectional type and quantitative approach, the population and sample consisted of 35 participants. The technique to collect the data was the survey and the instrument was the questionnaire. The result obtained shows a Spearman's rho 0.875 and p.v 0.000<0.05, between the credit granting process and the debtor's credit rating. Concluding that there is a significant direct relationship between the credit granting process and the debtor's credit rating in a microfinance entity in Jaén, 2022.

Keywords: Credit granting process, debtor's credit rating.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las compañías financieras o microfinancieras experimentan cambios constantes debido a las diversas situaciones económicas que atraviesan en el mundo. Esto genera una inestabilidad constante y, por ende, un riesgo financiero. Tan solo en el primer trimestre del año 2023, los mercados financieros han comenzado sus operaciones con un alto grado de volatilidad, debido al incremento de la desvalorización, los tipos de interés y la oscilación financiera ocasionada por los múltiples problemas de los bancos más grandes en Estados Unidos y Europa (García Huerga, 2023). Asimismo, en nuestro país, se ha reconocido que durante el año 2022 al 2023, el ratio cuota – ingreso (RCI), se ha elevado del 27.8% al 28.1%, producto del incremento del endeudamiento por la recuperación de préstamos para consumo, las elevadas tasas de interés y algunos factores externos de los clientes (SBS, 2022).

De esta manera, el historial crediticio y los intereses constituyen uno de los componentes primordiales que las instituciones financieras analizan para determinar el costo de un crédito y, por ende, su riesgo. Para ello, se debe priorizar la creación de un proceso de otorgamiento de préstamos más efectivo en sus diversas modalidades, calificando anticipadamente a los clientes y buscando prevenir el endeudamiento o el impago por parte del cliente. De esta forma, se evitaría la inestabilidad en la microfinanciera.

A nivel internacional, en México el tratado internacional sobre el cumplimiento de regulación y supervisión bancaria, requiere que, las entidades financieras de todos los países, busquen analizar exhaustivamente si la persona, sujeto de crédito, posee capital para poder hacer frente a sus responsabilidades y minimizar los riesgos de incumplimiento.

Estos indicadores permiten obtener herramientas que funcionen como un indicador de separación al momento de analizar el perfil de los clientes, tomando en cuenta el riesgo, seguimiento de este y los movimientos que pueda tener la persona en cuanto a su rigidez en el riesgo del crédito otorgado. Es por ello que, Basilea II precisa que, las instituciones bancarias además de tener un sistema de automatización del consumo de capital, también deben modificar y actualizar los sistemas y análisis de la información (Sigwas, 2020).

A nivel del país, se puede afirmar que la aplicación de los requisitos señalados para el deudor son parámetros muy válidos, siempre y cuando el capital a utilizar sea generado por el propio deudor y no sea generado directamente por terceros. En caso contrario, si este fuera el caso, no se considerarían parámetros válidos porque no se tendrían en cuenta los ingresos reales del deudor. Esto debe cumplirse en su totalidad tanto en el procedimiento de refinanciación o reestructuración como en aquellos créditos que tuvieron su origen en otras entidades financieras (SBS, 2008).

A nivel local, según RPP- Economía (2019) reconoce que, uno de los factores de crecimiento de morosidad es la carente calidad del servicio de datos al cliente que brindan algunas instituciones financieras, conllevando ello a los pagos atrasados por la falta de información y asesoramiento.

La empresa financiera, en coherencia con su actividad institucional, brinda a sus clientes la posibilidad de obtener o acceder a préstamos. Los ingresos (flujo de efectivo) se comprenden de dos maneras diferentes; por ejemplo, en parte, algunos ingresos están relacionados con una recaudación inmediata en el momento de realizar la operación, ya que existe la posibilidad de posponer la recaudación de la venta efectuada a un plazo definido, lo que resultaría en una deuda por cobrar. Por otro lado, también se encuentran los ingresos generados por las tramitaciones de recaudaciones.

Es así que, los montos por recaudar representan un activo financiero, que constituye un componente valioso que refleja los efectos de los acuerdos que una compañía elabora; en esta apreciación se establece la deuda que se tiene con personas jurídicas y personas naturales. De esta manera, se reconoce como un activo que permite exigir al tercero el pago de la deuda.

Asimismo, el análisis del aspecto económico y social de los clientes, se afirma, según la investigación de Tes (2018) que las cuentas por cobrar representan en gran medida la estabilidad de la fuente generadora o productora de dinero, ya que constituyen un activo necesario para el funcionamiento de la organización, debido a su retorno en efectivo. Además, también se reconoce que las principales causas de la demora en las cuentas por cobrar son la falta de estrategias adecuadas de cobranza para permitir el periodo de pago a los

clientes y la falta de compromiso apropiado por parte del personal con la entidad financiera.

Para una institución financiera, las cuentas por cobrar son un factor fundamental para el otorgamiento de créditos a sus clientes. Para ello, se debe llevar a cabo una revisión y evaluación crediticia basada en los lineamientos, procedimientos y políticas que permitan evaluar y analizar si el cliente es capaz de cumplir con su responsabilidad al momento de recibir el crédito y si sus ingresos respaldan el cumplimiento de dicho crédito. Es por ello que, a lo largo de estos años, la morosidad se ha convertido en un indicador trascendental para el sistema bancario, ya que está relacionada con los pasivos que tienen los clientes, la disminución de sus ingresos financieros y, por ende, de su liquidez.

La entidad crediticia objeto de investigación presenta deficiencias, ya que se ha evidenciado que no realiza una evaluación adecuada de los clientes antes de otorgarles un crédito. Esto se debe a que no comprenden la verdadera necesidad del cliente ni utilizan un lenguaje claro para que este conozca todas las ventajas y sanciones asociadas al momento de recibir un crédito. En resumen, no se lleva a cabo un análisis a fondo, como el historial crediticio, que garantice el retorno del préstamo otorgado.

Si no existieran los controles adecuados, tal como se mencionó anteriormente, la entidad financiera incurriría en un aumento de la morosidad, lo que constituiría un perjuicio al perder su capacidad competitiva en el mercado, reducir su rentabilidad y, como resultado, perder su cartera de clientes.

En ese sentido, se planteó el problema general que se basa en descubrir: ¿Cuál es la relación entre el proceso de otorgamiento de préstamos y la clasificación crediticia del deudor, en una entidad micro financiera en Jaén, 2022?; además, como problemas específicos se plantearon; a) ¿Cuál es la relación entre la información crediticia y la clasificación crediticia del deudor en una entidad microfinanciera en Jaén, 2022?; b) ¿Cuál es la relación entre el riesgo crediticio y la clasificación crediticia del deudor en una entidad microfinanciera en Jaén, 2022?; c) ¿Cuál es la relación entre la limitación crediticia y la clasificación crediticia del deudor en una entidad microfinanciera

en Jaén, 2022?; d) ¿Cuál es la relación entre la organización del crédito y la clasificación crediticia del deudor en una entidad microfinanciera en Jaén, 2022?.

En cuanto a la justificación de la investigación, por su valor teórico, permitió fortalecer y descubrir la conexión existente entre el proceso efectuado para otorgar un crédito y la clasificación crediticia del deudor en las entidades financieras. Esto sirvió como fundamento para posteriores indagaciones, donde se investigue la formulación de nuevas y mejores estrategias que permitieran descubrir el verdadero valor del flujo de créditos, prevenir y disminuir el aumento en la clasificación crediticia del deudor.

Además, la utilidad metodológica de la investigación se reflejó en la utilización de diversos métodos, procesos y técnicas estratégicas recomendadas por múltiples especialistas en la materia. Esto permitió obtener resultados y conclusiones concisas al desarrollar la investigación con los conceptos referentes al flujo de otorgamiento de crédito y la evaluación crediticia que podía tener el deudor

A nivel práctico, esta investigación se justificó debido a su vinculación con la formulación de transformaciones estratégicas para crear organizaciones sostenibles en el escenario de la globalización. Además, esto ayudó a prevenir pérdidas significativas en las entidades financieras, formular estrategias efectivas para ampliar la cartera de clientes y, sobre todo, reducir el grado de morosidad existente en el sistema financiero.

De la igual manera, esta investigación tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre el proceso de otorgamiento de préstamos y la clasificación crediticia del deudor en una entidad micro financiera Jaén, 2022. Y como objetivos específicos: Determinar la relación entre la información crediticia y la clasificación crediticia del deudor en una entidad microfinanciera en Jaén, 2022; b) Determinar la relación entre el riesgo crediticio y la clasificación crediticia del deudor en una entidad microfinanciera en Jaén, 2022; c). Determinar la relación entre la limitación crediticia y la clasificación crediticia del deudor en una entidad microfinanciera en Jaén, 2022; d). Determinar la relación entre la organización del crédito y la clasificación crediticia del deudor en una entidad microfinanciera en Jaén, 2022.

Asimismo, se planteó la hipótesis general, donde se afirmó que, existe relación directa significativa entre el proceso de otorgamiento de crédito y la clasificación crediticia del deudor en una entidad Micro financiera en Jaén, 2022. Y como hipótesis específicas son que, Existe relación directa significativa entre la información crediticia y la clasificación crediticia del deudor en una entidad microfinanciera en Jaén, 2022; b) Existe relación directa significativa entre el riesgo crediticio y la clasificación crediticia del deudor en una entidad microfinanciera en Jaén, 2022; c) Existe relación directa significativa entre la limitación crediticia y la clasificación crediticia del deudor en una entidad microfinanciera en Jaén, 2022; d) Existe relación directa significativa entre la organización del crédito y la clasificación crediticia del deudor en una entidad microfinanciera en Jaén, 2022.

II. MARCO TEORICO

El proceso de otorgamiento de crédito, cuyo propósito era analizar la información obtenida del solicitante, resultaba importante para la microfinanciera, ya que le permitía verificar toda la información y garantizar que se ajustara a sus políticas y procedimientos, con el fin de minimizar los riesgos de incumplimiento de las responsabilidades adquiridas mediante la evaluación de la solvencia del cliente. Entre la búsqueda de información y aportes, se tuvieron en cuenta las tesis de los siguientes autores:

A continuación, se establecieron los antecedentes regionales, que permitieron establecer el alcance y relevancia de la investigación, según Gutiérrez (2019) en su tesis, para determinar la claridad de la data crediticia y su relación con la calidad de la cartera de micro y pequeñas empresas (mypes) de la financiera Crediscotia en la agencia la Hermelinda, Trujillo, en 2018, encontró que el 51.85% consideraba que los niveles de evaluación eran deficientes o malos debido a la falta de información documentaria coherente. Además, el 44.44% percibía que los riesgos de impago tenían niveles medios a regulares, atribuyéndolo a la situación económica y cíclica que atravesaban los encuestados. Por último, el 51.9% creía que se establecían límites adecuados para otorgar un crédito; sin embargo, recomendaban que era fundamental realizar una evaluación preliminar adecuada y hacer un seguimiento continuo con el cliente.

Además, Mamani (2019) en su tesis, se propuso identificar las características fundamentales del proceso de financiamiento, capacitación y rentabilidad de los créditos otorgados a las micro y pequeñas empresas (mypes) dedicadas a la venta de abarrotes en la ciudad de Juliaca. Para lograrlo, llevó a cabo una encuesta a 14 microempresas, a partir de la cual descubrió que el nivel de educación secundaria predominaba en el 57% de los encuestados masculinos que eran propensos a solicitar un crédito. Además, el 100% de estos empresarios habían mantenido la misma estrategia empresarial de obtener financiamiento a través de créditos durante 3 años consecutivos, y el 86% lo hacía a través de terceras personas. De este último grupo, el 86% afirmó no haber recibido ningún tipo de capacitación, mientras que el resto había recibido capacitación de manera mínima. En cuanto a la rentabilidad, el 93% de los

encuestados había obtenido mejores resultados en sus negocios, y se consideró que la capacitación fue una estrategia esencial para lograr mayores ganancias.

Por su parte, Zumaeta (2018) en su tesis, analizó el financiamiento, adiestramiento y ganancias de las microempresas del sector comercio de Yarinacocha durante el período 2018. El estudio concluyó que el 74% de las microempresas obtenía financiamiento a través de terceros, mientras que otros recurrían a bancos como el BCP, Mibanco y la Caja Maynas, que ofrecían tasas del 1.5% al 2% TEM. En cuanto a la capacitación, la mayoría de los encuestados destacó su utilidad para garantizar una operatividad adecuada de la compañía; sin embargo, el 77% no la había recibido, lo que se interpretó como un retroceso por parte de la organización del área de créditos y cobranza. En referencia a la rentabilidad, el 80% consideraba que el préstamo les había otorgado una mayor rentabilidad en sus negocios, y el 74% creía que, combinando una adecuada capacitación para los clientes, se obtendrían mejores beneficios de liquidez y se reducirían los niveles de endeudamiento.

Se establecieron los antecedentes nacionales según Zeballos (2022) en su tesis, se analizó cómo lograr una adecuada administración del índice de morosidad y del riesgo crediticio en las cajas municipales de Chupaca, Perú. Se concluyó que el 67% de los participantes afirmaba tener un nivel alto de gestión de riesgos, principalmente motivado por las situaciones que podrían enfrentar los posibles clientes, como la necesidad de financiamiento, el sustento económico y el ciclo económico que atravesaban. Además, el 60% consideraba fundamental contar con políticas de crédito para identificar el riesgo crediticio en otras entidades bancarias, y el 60% opinaba que los reportes, las notificaciones de cobranza y los avisos eran cruciales para cumplir con las obligaciones crediticias y, por ende, reducir la cartera morosa.

Para Argüello (2021) en su artículo de investigación, se propuso descubrir la evolución de la morosidad en las deudas de las personas durante la pandemia. Consideró que la morosidad era un componente fundamental que enfrentó numerosos riesgos debido a factores micro y macroeconómicos. Los factores microeconómicos se relacionaban con el retraso en los pagos crediticios de 30 y 60 días, causados por la falta de capacidad adquisitiva, la falta de educación financiera, gastos inapropiados, entre otros. Además, los problemas

coyunturales de los clientes, como el desempleo y la crisis global desencadenada por la pandemia, contribuyeron a un aumento significativo en el índice de morosidad

Para Condori y Quispe (2022) en su tesis, realizada en la sucursal de la Caja Arequipa en el Distrito de Huancané durante el periodo 2021, se propuso determinar la asociación entre la calificación crediticia y el otorgamiento de créditos. Los hallazgos encontrados revelaron una correlación significativa, con un valor de p igual a 0.000, el cual era menor al margen de error permitido de 0.05. Además, se evidenció una relación directa considerable, con un valor de Rho de Spearman igual a 0.748, entre ambos factores. Esto indicaba que el 85% de los subordinados consideraba que la clasificación crediticia era buena y que el otorgamiento de créditos era eficiente. Asimismo, se encontró una correlación directa moderada, con un valor de Rho igual a 0.552, entre la percepción crediticia y la entrega de créditos, así como una correlación similar, con un valor de Rho igual a 0.550, entre el poder de pagar y la entrega de créditos, de acuerdo con los objetivos específicos establecidos.

Para Patiño (2023) en su tesis, se investigaron los determinantes del acceso al crédito para los trabajadores independientes. Se encontró que estos trabajadores tenían mayores posibilidades de obtener créditos, ya que presentaban menos limitaciones en comparación con otros grupos. Esto se debía a que poseían ingresos monetarios estables y suficientes, y diversificaban sus fuentes de ingresos. Se concluyó, con un nivel de confianza del 90%, que los trabajadores independientes con ingresos altos y educación superior tenían mayores oportunidades de acceder a créditos formales. Además, muchos de ellos demostraban responsabilidad en el pago de sus obligaciones y contaban con bienes que podían servir como garantía para los créditos obtenidos. También era común que los pagos de los créditos fueran descontados directamente de sus ingresos laborales.

Para Paredes (2022) en su tesis, determinación de la clasificación crediticia y entrega de créditos en la banca comercial de Lima Metropolitana, período 2011-2018, se encontró una asociación positiva entre el monto del préstamo otorgado y el nivel de rigurosidad requerido por el evaluador de crédito. Por ejemplo, en los préstamos hipotecarios, no solo se evaluaba la capacidad de

pago del solicitante, sino que también se verificaba que la propiedad adquirida e hipotecada cubriera al menos el 125% del valor del crédito concedido. Se observó un índice de morosidad del 11.0%, que resultaba excesivamente alto en comparación con el promedio nacional. Incluso en la actualidad, este índice permanecía como el más elevado, con un 9.7%, lo que indicaba que seguía por encima del promedio. Esta situación se debía principalmente a las prácticas de calificación crediticia flexibles aplicadas por esa entidad.

Se establecieron los antecedentes internacionales según Tipán (2022) en su tesis, se analizó el impacto financiero de la cartera vencida, causado por la pandemia, en una empresa dedicada a la fabricación de alimentos en Pichincha, y se propuso una solución para reducir esta cartera morosa. El estudio concluyó que las cuentas por cobrar aumentaron en un 42.67% y su nivel de morosidad estaba 4 puntos por encima de su rango durante el año 2020. Esto se debió en parte a la disminución de las ventas en un 0.8% y a la subdivisión de las carteras morosas en períodos de 45 y 60 días, lo que prolongó los plazos de recuperación de liquidez. A pesar de que el indicador de rotación de la cartera se incrementó en un 0.64 más rápido que el año anterior, aún existían deficiencias en el análisis de crédito para los nuevos clientes. Por lo tanto, el autor recomendó la implementación de una política de crédito y cobranza efectiva, una mayor documentación adicional y una estructura organizacional adecuada, donde los empleados compartieran los objetivos de la entidad financiera.

Según Jaramillo y Restrepo (2020) en su tesis, se evaluaron los principales elementos que incidían en la asignación de créditos. Los resultados revelaron que las deudas representaban un 24% de importancia, seguidas de la calificación de riesgos con un 23%, el patrimonio con un 17%, los ingresos con un 13%, la edad con un 3%, y finalmente, el estado civil con un 3%. Las entidades bancarias advertían que, si no se utilizaba un modelo de control de riesgos adecuado, podrían enfrentar riesgos difíciles de manejar. Por lo tanto, era crucial que las instituciones financieras desarrollaran un plan para dirigir sus préstamos de manera efectiva, reducir la morosidad y lograr una rentabilidad sostenible.

Por su parte Cobeña (2018) en su tesis, se examinaron las perspectivas de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en relación con la información proporcionada por el buró crediticio, con el fin de reducir el riesgo asociado a la concesión de préstamos hipotecarios. Desde la óptica metodológica, se utilizó un enfoque deductivo, analítico y sintético. Los hallazgos revelaron que el 50% de los entrevistados consideraba que la data crediticia ofrecía buenos resultados en términos de prevenir la morosidad, mientras que el 37% indicaba que los informes crediticios tenían un efecto regular. En conclusión, se determinó que la data bancaria era la primordial fuente utilizada por muchas entidades, incluidas las Cooperativas de Ahorro y Crédito, para evaluar la viabilidad de otorgar préstamos hipotecarios.

Según Lemus (2020) en su tesis, desarrolló un prototipo de administración y examinación crediticia específicamente para el Cooperativismo. Este modelo se planteó como un mecanismo de soporte para la perpetuidad y el desarrollo de las cooperativas. Los resultados obtenidos revelaron que los clientes obtuvieron una puntuación de 6 en un score, lo cual indicó un buen perfil para la canalización de créditos, siendo que cumplieron a tiempo con sus respectivas obligaciones financieras. En conclusión, se pudo afirmar que el uso del scoring fortalece la valoración del poder de pago de los consumidores, lo cual se reflejó en los resultados positivos observados en los índices de morosidad.

Según Salazar (2022) en su tesis, desarrolló un modelo econométrico para determinar la probabilidad de pago de los financiamientos a través de la regresión logística binaria. Las estimaciones realizadas revelaron que, de los 384 casos estudiados, 240 de ellos (equivalente al 62,5%) presentan una probabilidad de pago, mientras que 144 casos (representando el 37,5%) reflejan intenciones de no cumplir con sus responsabilidades financieras. Es importante destacar que, de los 384 casos estudiados, solamente 240 presentan una probabilidad de cumplimiento, lo que indica que el 62,5% de los deudores tiene capacidad para realizar los pagos. Se recomienda realizar un seguimiento exhaustivo de estos deudores cumplidores para prevenir posibles incumplimientos en el futuro. Por otro lado, de los 384 casos estudiados, 144 muestran una probabilidad de incumplimiento, lo que corresponde al 37,5% de los deudores y sugiere la posibilidad de pagos parciales o falta de pagos. Se

sugiere realizar un seguimiento detallado y revisar estos casos para establecer acuerdos de crédito personalizados y flexibles, con el objetivo de evitar posibles pérdidas. Cabe destacar que el modelo propuesto cuenta con una capacidad predictiva del 93,5%, lo cual respalda su idoneidad para predecir la probabilidad de incumplimiento en sujetos de crédito.

Para Liberati y Camillo (2018) en su tesis, se desarrollaron modelos de clasificación más precisos en análisis cuantitativo, prestando una atención significativa a este aspecto. Este estudio fue interdisciplinario y exploró la posibilidad de utilizar rasgos psicológicos como variables adicionales en los modelos de puntuación crediticia, con el objetivo de reducir el riesgo crediticio. Los resultados obtenidos fueron prometedores, mostrando una disminución en las fallas de tamización cuando se incorporaron las variables psicológicas en los modelos existentes. Al considerar aspectos psicológicos, se logró obtener una perspectiva más completa de los individuos y mejorar la capacidad de predecir su comportamiento financiero. Estos hallazgos respaldan la importancia de considerar factores psicológicos en la evaluación del riesgo crediticio y resaltan la necesidad de enfoques interdisciplinarios en este campo.

Prosiguiendo con la indagación, se establecieron las bases teóricas teniendo como referencia a diversos autores. En primer lugar, fue necesario realizar una definición del constructo: Proceso de otorgamiento de crédito. De acuerdo Fiallos (2016) el proceso de otorgamiento de crédito se preside a métodos diseñados para reducir los servicios de una entidad, constituyendo orden para establecer una operación. El préstamo es una generalidad relacionada con la confiabilidad. El préstamo comercial reside en el ofrecimiento por parte del proveedor de bienes y servicios al cliente, los cuales celebran fecha de pago, de respeto recíproco y efectivización del compromiso pactado por parte del cliente.

Una vez establecidas las definiciones de la primera variable, se procedió a identificar las siguientes dimensiones extraídas de ellas: la información crediticia. Los criterios utilizados por las entidades financieras o bancos para determinar si se debía otorgar o no un préstamo debían estar claramente definidos como parte de las directrices crediticias y el sistema de gestión del riesgo de la compañía (Duckard et al.,2019) riesgo crediticio. El riesgo crediticio

se refería a las posibles quiebras que podían ocurrir debido al incumplimiento por parte del deudor en el pago de sus deudas (Leat et al.,2018) limitación de crédito. También conocida como restricción del préstamo, era un mecanismo utilizado por las instituciones financieras para controlar los riesgos asociados a las operaciones de crédito con sus clientes. Estas instituciones clasificaban a sus compradores según su perfil de solvencia. Cuanto mayor fueran las entradas y menores fueran los costes, más solvencia y mayor sería la garantía de que realizarían la devolución de la deuda sin problemas (Díaz, 2021) organización del crédito era el conjunto de procesos, políticas y estructuras implementados por una institución financiera o entidad para otorgar y gestionar los préstamos y créditos que proporcionaba a sus clientes (Díaz, 2021).

Como segundo concepto en estudio definió a la variable: clasificación crediticia del deudor. Según Gitman y Zutter (2016) se refiere al proceso de evaluación y asignación de una calificación o categoría de riesgo a un deudor con el fin de determinar la probabilidad de cumplimiento de sus obligaciones crediticias. Para Eco-finanzas (2019) clasificación crediticia también designada rating, se efectúa en base al antecedente crediticio de una individuo (física o jurídica) y referente al poder de la devolución de la financiación. Así mismo otra definición hecha por Garcia (2016) precisa que la clasificación crediticia del deudor es un sistema de evaluación utilizado por las instituciones financieras para categorizar a los prestatarios en diferentes niveles de riesgo crediticio.

Después de definir la variable "clasificación crediticia del deudor", se procedió a identificar las dimensiones relacionadas con el concepto en estudio. Según Paredes (2019) se encontró la categoría normal, que incluía a los deudores que realizaban pagos puntuales o presentaban un retraso máximo de hasta ocho (8) días. Paredes (2019) otorgaba este puntaje a los préstamos de bajo riesgo, y los deudores en esta categoría representaban un mercado potencial para acceder a préstamos más grandes y obtener mejores tasas de interés. Se consideraba que estos deudores tenían un buen historial en el sistema financiero y mostraban un comportamiento favorable. Además, se identificó la clasificación o categoría con problemas potenciales, según Pérez (2017) que asignaba esta calificación a los deudores que presentaban retrasos en la cancelación de sus préstamos de 9 a 30 días, lo que indicaba un nivel de

riesgo moderado. Paredes (2019) mencionaba que la puntuación de estos deudores no sería muy favorable, lo que significaba que no estarían en condiciones de acceder a un crédito y negociar una tasa de interés favorable. Luego se encontró la clasificación o categoría deficiente, también según Paredes (2019) que se refería a aquellos morosos con retrasos en la cancelación de sus créditos de 31 a 60 días. Para este grupo, generalmente se otorgaban créditos con tasas de interés más altas y plazos más cortos. Los deudores tenían un flujo de caja insuficiente para cumplir con la cancelación del préstamo y pago de intereses, y su proyección de flujo de caja no mostraba mejoría con el tiempo. Además, eran muy sensibles a cambios pequeños y predecibles en variables significativas, lo que debilitaba aún más su capacidad de pago. Finalmente, se identificó la clasificación o categoría perdida, que se otorgaba a consumidores que presentaban retrasos en el pago de sus préstamos de más de 120 días, según Pérez (2017) esta calificación indicaba el máximo riesgo posible. Según Vela y Caro (2015) los deudores en esta categoría se encontraban en un estado de insolvencia, donde sus flujos de efectivo no alcanzaban para pagar los costes y estaban en suspensión de pagos. La calificación de estos deudores era muy baja para el sistema financiero, lo que significaba que no podrían acceder a créditos mientras tuvieran deudas vencidas pendientes de pago. También se mencionaba que se encontraban en un escenario de detención de pagos, lo que sugería que también podrían tener limitaciones para cumplir con los posibles acuerdos de cambios de estructura. Estaban en un estado de crisis declarada o estaban coaccionados a vender activos valiosos para su rubro, y estos activos debían tener una magnitud significativa en términos materiales. Además, se consideraban moras mayores a trescientos sesenta y cinco (365) días, según la SBS (2021).

El modelo de sistemas expertos se basaba en la teoría de capturar percepciones de los entendidos y sistematizarlas, aprovechando la tecnología, especialmente en el campo de la inteligencia artificial. Su objetivo era desarrollar sistemas inteligentes y redes neuronales. Sin embargo, estos sistemas se limitaban únicamente a la fase de calificación y no podían generar una asociación teóricamente identificable entre la gravedad de la pérdida y la probabilidad de impago. Aun así, podían determinar la asociación entre las calificaciones y las

posibilidades de pérdida posteriores. Los elementos más significativos tenidos en cuenta para tomar una decisión sobre si otorgar o no un préstamo se conocen como las "cinco C del crédito" y abarcan: (a) capacidad, (b) capital, (c) colateral, (d) carácter y (e) condiciones (Saavedra y Saavedra., 2010).

El modelo de sistemas de calificación era otro modelo fundamental. El sistema de calificación de créditos más antiguo, desarrollado por la Oficina de Control de Moneda (OCC) de Estados Unidos, había sido utilizado por reguladores y banqueros en muchos países. Su propósito era evaluar la solvencia de las reservas frente a posibles detrimentos crediticios. El software establecía 5 niveles para el portafolio de préstamos. Con el paso del tiempo, las entidades financieras habían ampliado su cartera utilizando mecanismos internos y habían subdividido aún más las categorías de créditos vigentes y vencidos. Dado el largo historial del campo financiero y las reconocidas crisis causadas por deficiencias en la gestión del peligro crediticio, las autoridades habían establecido reglas de capitalización basadas en prácticas internacionales. El objetivo siempre había sido claro: minorar la cantidad de quiebras financieras (Saavedra y Saavedra., 2010).

III. MARCO METODOLOGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo

Para Arias y Covinos (2021) la investigación básica, también llamada investigación pura, no tenía la intención de solucionar problemas inmediatos, sino que establecía los fundamentos teóricos para otros tipos de investigación. Se podían plantear investigaciones que abarcaban aspectos de exploración, descripción e incluso correlación.

La investigación tuvo una tipología básica, ya que se buscó, en primer lugar, lograr una comprensión completa de las variables, el proceso de otorgamiento de crédito y la clasificación crediticia del deudor. El objetivo era medir la relación entre estos elementos y generar nuevos conocimientos en el contexto financiero de la ciudad de Jaén.

Diseño

No experimental

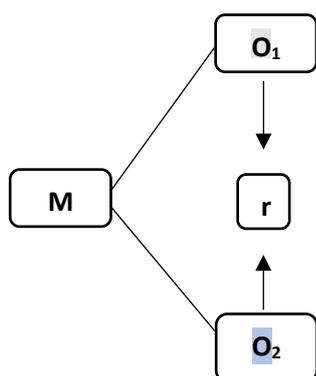
Para Hernández y Mendoza (2018) en esta indagación no se manipulan deliberadamente los constructos en estudio, sino que se observaron en su entorno natural.

Transversal descriptivo, según Hernández y Mendoza (2018) esta investigación, fue descriptiva correlacional, siendo que se describió los rasgos, características, y nivel de los constructos en estudio en un único momento.

Correlacional Kaur (2019) este tipo de indagación tenía como propósito examinar la asociación entre los constructos de investigación y determinar si los datos estaban linealmente relacionados (p.99).

El diseño de la indagación fue no experimental, descriptivo y correlacional, sin estimular el proceso de otorgamiento de préstamos para observar cualquier alteración o cambio en la clasificación crediticia del deudor; solo se analizó y relacionó estos conceptos en su estado natural y en un único momento.

Esquema:



Dónde:

M: Personal de la entidad pública

O1: Proceso de otorgamiento de crédito.

O2: Clasificación Crediticia del Deudor

R: Relación entre variables

3.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual

Variable 1: Proceso de otorgamiento de crédito.

De acuerdo con Fiallos (2016) el proceso de otorgamiento de crédito se preside a métodos diseñados para reducir los servicios de una entidad, constituyendo orden para establecer una operación. El crédito es una generalidad relacionada con la confiabilidad. El crédito comercial reside en el ofrecimiento por parte del proveedor de bienes y servicios al cliente, los cuales celebran fecha de pago, de respeto recíproco y efectivización del compromiso pactado por parte del cliente.

Definición operacional,

En este estudio, se tenía como intención analizar y comprender en profundidad los aspectos relacionados con la información crediticia, evaluar el riesgo crediticio asociado, determinar las restricciones o límites de crédito aplicables y establecer métodos y procedimientos eficientes para organizar y administrar el otorgamiento de crédito, con el fin de maximizar la efectividad y minimizar los riesgos en el proceso crediticio.

Indicadores

- Score

- Historial último de 6 meses
- Avaes
- Verificación domiciliaria
- Verificación laboral
- Validación crediticia
- Plazo del crédito
- Capacidad de pago
- Factor de endeudamiento
- Autonomía crediticia
- Refinanciado
- Gestión de cobranza

Escala de Medición

El proceso de evaluación crediticia utilizó un cuestionario basado en el procedimiento de encuesta, aplicando la escala de Likert como mecanismo de medición.

Variable 2: Clasificación Crediticia del Deudor.

Según Gitman y Zutter (2016) es el proceso de evaluación y asignación de una calificación o categoría de riesgo a un deudor con el fin de determinar la probabilidad de cumplimiento de sus obligaciones crediticias.

Definición operacional:

La variable "clasificación crediticia del deudor" se midió mediante las categorías de "clasificación o categoría normal", "clasificación o categoría con problemas potenciales", "clasificación o categoría deficiente" y "clasificación o categoría perdida".

Indicadores

- Revisión
- Reputación del cliente
- Reducción de problemas potenciales
- Fiabilidad
- Probabilidad de incumplimiento
- Evaluación estricta del historial crediticio

- Probabilidad alta de pérdida de clientes
- Calificación deteriorada
- Recuperación de créditos perdidos

Escala de Medición

Para determinar la clasificación crediticia del deudor, se utilizará una encuesta con una escala ordinal como método de medición.

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.

Población

El universo de la indagación, lo define Ñaupá et al. (2018) se refería al grupo total de elementos que compartían características específicas y eran el enfoque de estudio o análisis en una investigación. Esta población podía estar representada por personas, objetos, eventos o cualquier otro tipo de unidad que cumpliera con los criterios definidos para el estudio. (p.334).

La población estuvo compuesta por 35 empleados del área gerencial, administración y analistas de créditos y recuperación de créditos que han estado trabajando en la entidad microfinanciera ubicada en la provincia de Jaén.

Tabla 1

Población del área análisis de créditos de la entidad de microfinanciera Jaén.

Cargo	Cantidad
Gerente de agencia	1
Jefe de negocios	2
Jefe de banca de servicios	1
Ejecutivo de banca de servicios	1
Representante de banca de servicios	2
Auxiliar de banca de servicios	1
Asesor de negocios	21
Asistente de negocios	2
Ejecutivos de recuperaciones	3

Total**35**

Nota. Información recogida de la entidad de microfinanciera Jaén.

Criterios de Inclusión:

Trabajadores que laboran directamente en la colocación y recuperación de créditos.

Criterios de Exclusión:

Empleados no implicados en funciones de colocación y recuperación de créditos.

Muestra

Munch y Ángeles (2019) la muestra es una porción del universo que debe presentar las mismas características y propiedades que en la problemática de la indagación se va a tratar.

La muestra incluyó a los 35 empleados de los departamentos de gerencia general, administración, analistas de créditos y recuperación de créditos de la entidad microfinanciera. Se optó por tomar la totalidad de la población con el fin de garantizar la representatividad de los datos para toda la población.

Muestreo

Cabezas et al. (2018) se refiere al proceso de selección de una muestra o subconjunto representativo de una población más grande. En lugar de estudiar o recopilar datos de toda la población, lo cual puede resultar costoso y consumir mucho tiempo, se elige una muestra que sea lo suficientemente representativa como para permitir hacer inferencias o generalizaciones sobre la población en su conjunto.

El muestreo empleado fue no probabilístico y se basó en la conveniencia, la experiencia y el juicio del investigador, con el objetivo de ahorrar tiempo y recursos.

Unidad de análisis

Según Bernal (2016) una unidad de análisis se refiere a un elemento o entidad específica que es seleccionada y delimitada para ser objeto de estudio al interior de la indagación.

En relación a la indagación, la unidad de análisis fue un empleado del área de colocación y recuperación de créditos de la entidad microfinanciera de la ciudad de Jaén.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica para recoger los datos de la muestra fue la encuesta, ya que esta técnica es acorde al enfoque de investigación y permite recoger los datos de manera eficiente y sencilla, lo que facilita el análisis y la obtención de datos confiables y significativos.

Instrumento

Se diseñó un mecanismo para recolectar los datos del estudio, el cual constaba de 16 ítems para el primer constructo y otros 16 ítems para el segundo constructo, sumando un total de 32 reactivos en el cuestionario. Para validar los cuestionarios, se recurrió a la opinión de expertos en el campo de estudio, quienes evaluaron su pertinencia para nuestra línea de investigación. Además, se evaluó la fiabilidad de los cuestionarios mediante el uso del Alfa de Cronbach, considerando que las alternativas de respuesta eran politómicas.

3.5. Procedimientos

Para obtener la información necesaria, se solicitó la autorización de la institución microfinanciera Jaén, 2022, para la aplicación de los cuestionarios. Se llevaron a cabo reuniones con el gerente para obtener el permiso de acceso a los departamentos de análisis de crédito, administración y operaciones crediticias, que sumaban un total de 35 empleados. Además, se solicitaron los documentos financieros de la institución. Posteriormente, se acordó una fecha y hora de trabajo que permitiera la participación de la mayoría de los colaboradores sin interrumpir sus actividades diarias. Una vez obtenido el consentimiento informado de cada unidad muestral, se entregó el cuestionario para su llenado de manera voluntaria. Luego, se registraron los datos en un archivo documental organizado para prevenir posibles inconsistencias y facilitar el análisis de los datos. La información se clasificó y digitalizó utilizando el software SPSS 25 y Excel, almacenándola en columnas por ítems y en filas

por encuestado, agrupándola por dimensiones y variables. Esta data se procesó a través de un estudio descriptivo e inferencial.

3.6. Método de análisis de datos

El proceso analítico constó de dos partes. En primer lugar, se llevó a cabo el análisis del proceso de otorgamiento de crédito y su relación con la clasificación crediticia del deudor de la unidad económica. Esto se realizó mediante estadísticas descriptivas expresadas en tablas de frecuencia y gráficos basados en el cuestionario. En segundo lugar, se aplicó estadísticas inferenciales para evaluar la normalidad de los datos utilizando la prueba de Shapiro-Wilk, dado que la cantidad de participantes era menor a 50 unidades muestrales. Debido a que los datos no seguían una distribución normal, se empleó la prueba de correlación de Spearman para determinar la asociación entre el proceso de concesión de préstamos y la calificación crediticia del deudor, cumpliendo así con el objetivo general del estudio. Los resultados de estas pruebas contribuyeron a confirmar o refutar la hipótesis planteada.

3.7. Aspectos éticos

En la indagación actual, se fundamentaron en los siguientes principios morales: a. La beneficencia se consideró al inicio de la investigación, de acuerdo con la profesión contable, buscando el beneficio y la utilidad de la institución. b. Se aplicó el principio de no maleficencia al analizar y abordar la institución con seriedad y precisión, con el propósito de resolver la dificultad identificada. c. Se garantizó la justicia al proporcionar un trato equitativo y justo a todos los colaboradores de la muestra. d. La honestidad fue fundamental, ya que la investigación se realizó con total transparencia, asegurando que cada acción o descubrimiento fuera verídico, confiable y susceptible de ser replicado en futuras investigaciones.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Objetivo general: Determinar la relación entre el proceso de otorgamiento de préstamos y la clasificación crediticia del deudor en una entidad Micro financiera Jaén, 2022.

Tabla 2

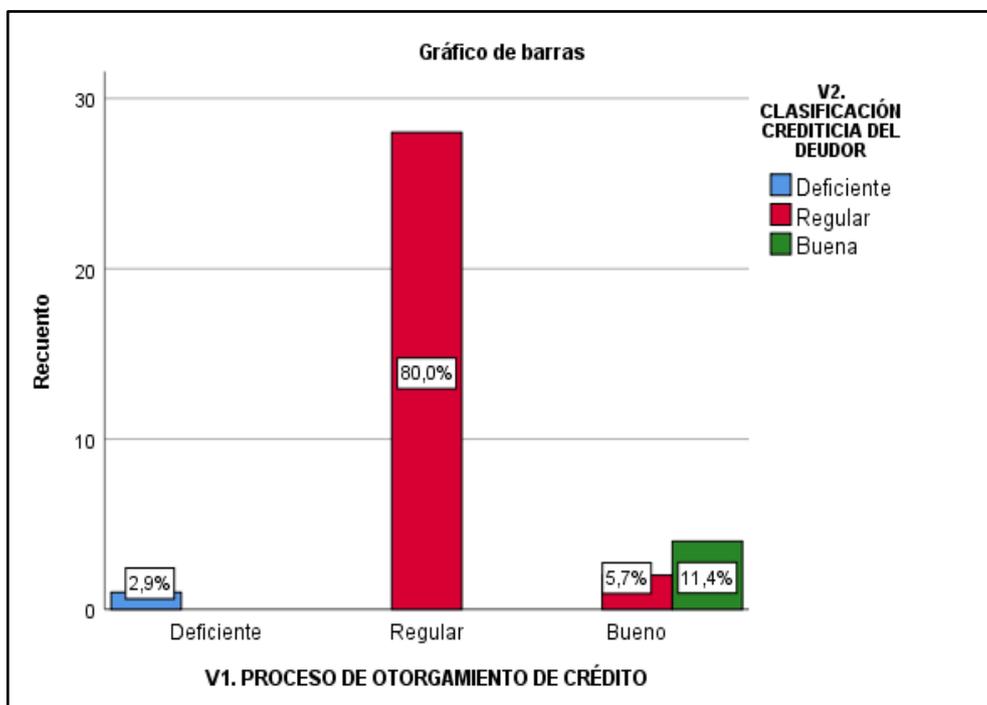
Nivel de relación entre el proceso de otorgamiento de préstamos y la clasificación crediticia del deudor.

		V2. Clasificación crediticia del deudor			Total	
		Deficiente	Regular	Buena		
V1. Proceso de otorgamiento de crédito		Recuento	1	0	0	1
	Deficiente	% del total	2,9%	0,0%	0,0%	2,9%
		Recuento	0	28	0	28
	Regular	% del total	0,0%	80,0%	0,0%	80,0%
		Recuento	0	2	4	6
	Bueno	% del total	0,0%	5,7%	11,4%	17,1%
Recuento		1	30	4	35	
Total	% del total	2,9%	85,7%	11,4%	100,0%	

Nota. el proceso de otorgamiento de préstamos y la clasificación crediticia del deudor.

Figura 1

Nivel de relación entre el proceso de otorgamiento de préstamos y la clasificación crediticia del deudor.



Se observa en la tabla 2 y figura 1 que el 80,0% (28) de los colaboradores respondieron que el proceso de otorgamiento de crédito y la clasificación crediticia del deudor es regular, mientras que el 11,4% (4) manifestó que el proceso de otorgamiento de crédito y la clasificación crediticia del deudor es bueno. Entre tanto el 2,9% (1) manifestó que el proceso de otorgamiento de crédito y la clasificación crediticia del deudor es deficiente.

Objetivo específico 1: Determinar la relación entre la información crediticia y la clasificación crediticia del deudor en una entidad microfinanciera en Jaén, 2022.

Tabla 3

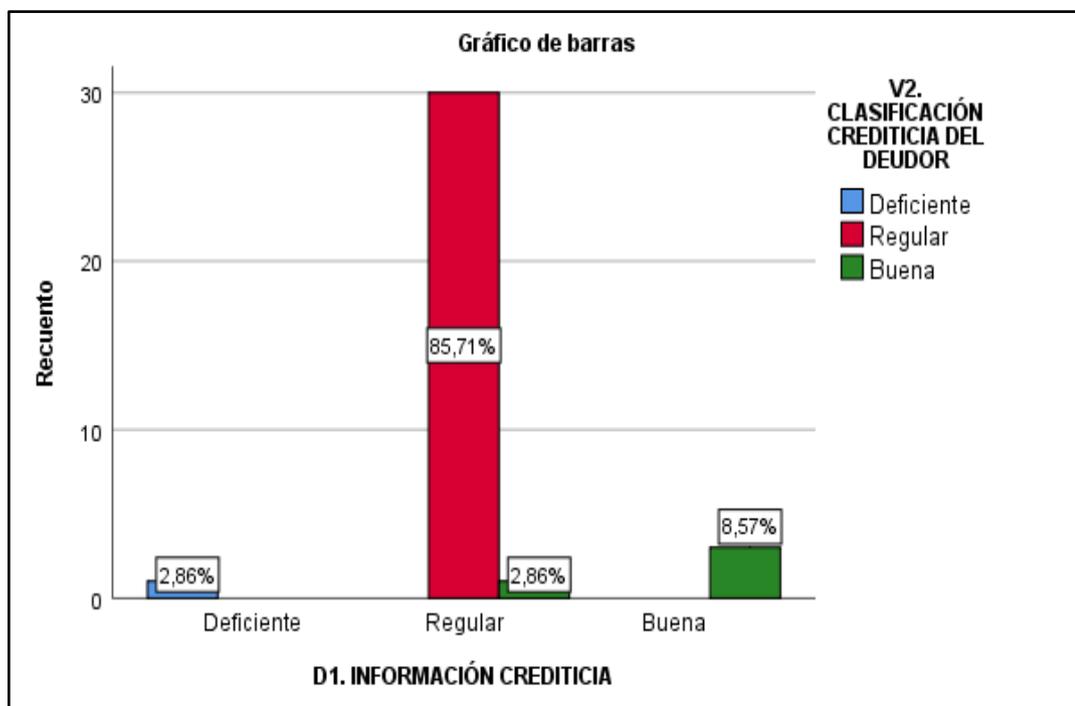
Nivel de relación entre la información crediticia y la clasificación crediticia del deudor.

			V2. Clasificación crediticia del deudor			Total
			Deficiente	Regular	Buena	
D1. Información crediticia	Deficiente	Recuento	1	0	0	1
		% del total	2,9%	0,0%	0,0%	2,9%
	Regular	Recuento	0	30	1	31
		% del total	0,0%	85,7%	2,9%	88,6%
	Buena	Recuento	0	0	3	3
		% del total	0,0%	0,0%	8,6%	8,6%
Total	Recuento	1	30	4	35	
	% del total	2,9%	85,7%	11,4%	100,0%	

Nota. la información crediticia y la clasificación crediticia del deudor.

Figura 2

Nivel de relación entre la información crediticia y la clasificación crediticia del deudor



Se observa en la tabla 3 y figura 2 que el 85,0% (30) de los colaboradores respondieron que la información crediticia y la clasificación crediticia del deudor es regular, mientras que el 8,6% (4) manifestó que la información crediticia y la clasificación crediticia del deudor es buena. Entre tanto el 2,86% (1) manifestó que la información crediticia y la clasificación crediticia del deudor es deficiente.

Objetivo específico 2: Determinar la relación entre el riesgo crediticio y la clasificación crediticia del deudor en una entidad microfinanciera en Jaén, 2022.

Tabla 4

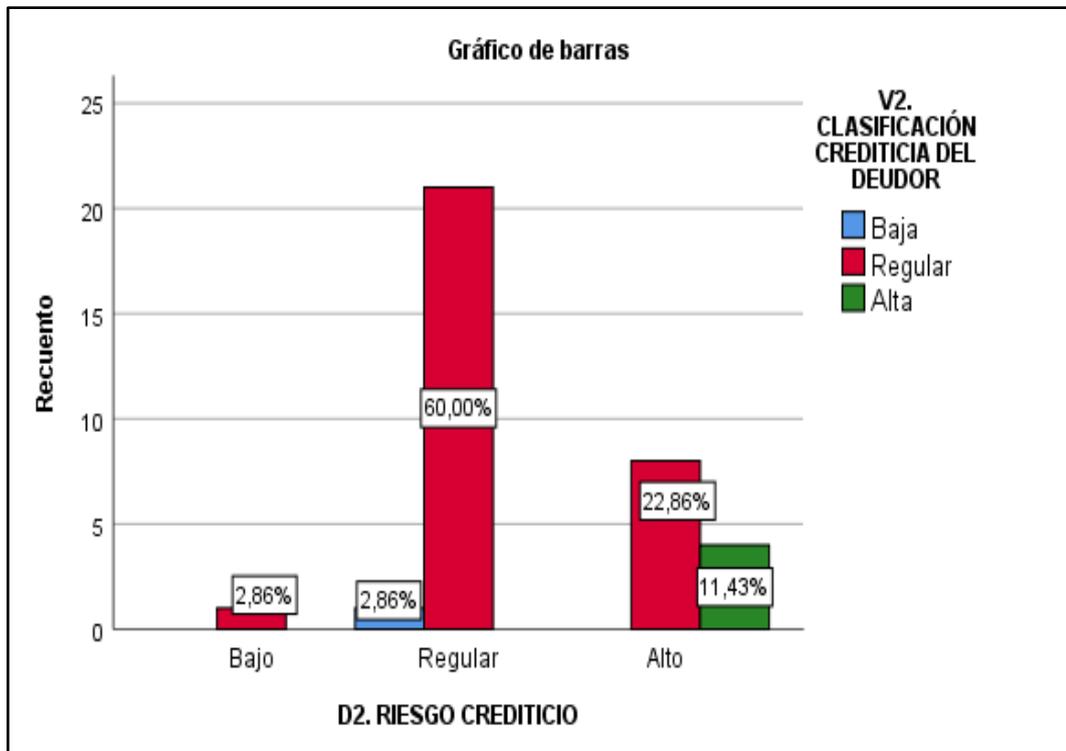
Nivel de relación entre el riesgo crediticio y la clasificación crediticia del deudor

		V2. Clasificación crediticia del deudor			Total	
		Baja	Regular	Alta		
	Bajo	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0,0%	2,9%	0,0%	2,9%
D2. Riesgo crediticio	Regular	Recuento	1	21	0	22
		% del total	2,9%	60,0%	0,0%	62,9%
	Alto	Recuento	0	8	4	12
		% del total	0,0%	22,9%	11,4%	34,3%
Total		Recuento	1	30	4	35
		% del total	2,9%	85,7%	11,4%	100,0%

Nota. el riesgo crediticio y la clasificación crediticia del deudor

Figura 3

Nivel de relación entre el riesgo crediticio y la clasificación crediticia del deudor



Se observa en la tabla 4 y figura 3 que el 60,0% (21) de los colaboradores respondieron que el riesgo crediticio y la clasificación crediticia del deudor es regular, mientras que el 11% (4) manifestó que el riesgo crediticio y la clasificación crediticia del deudor es alto. Entre tanto el 2,86% (1) manifestó que el riesgo crediticio y la clasificación crediticia del deudor es baja.

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre la limitación crediticia y la clasificación crediticia del deudor en una entidad microfinanciera en Jaén, 2022.

Tabla 5

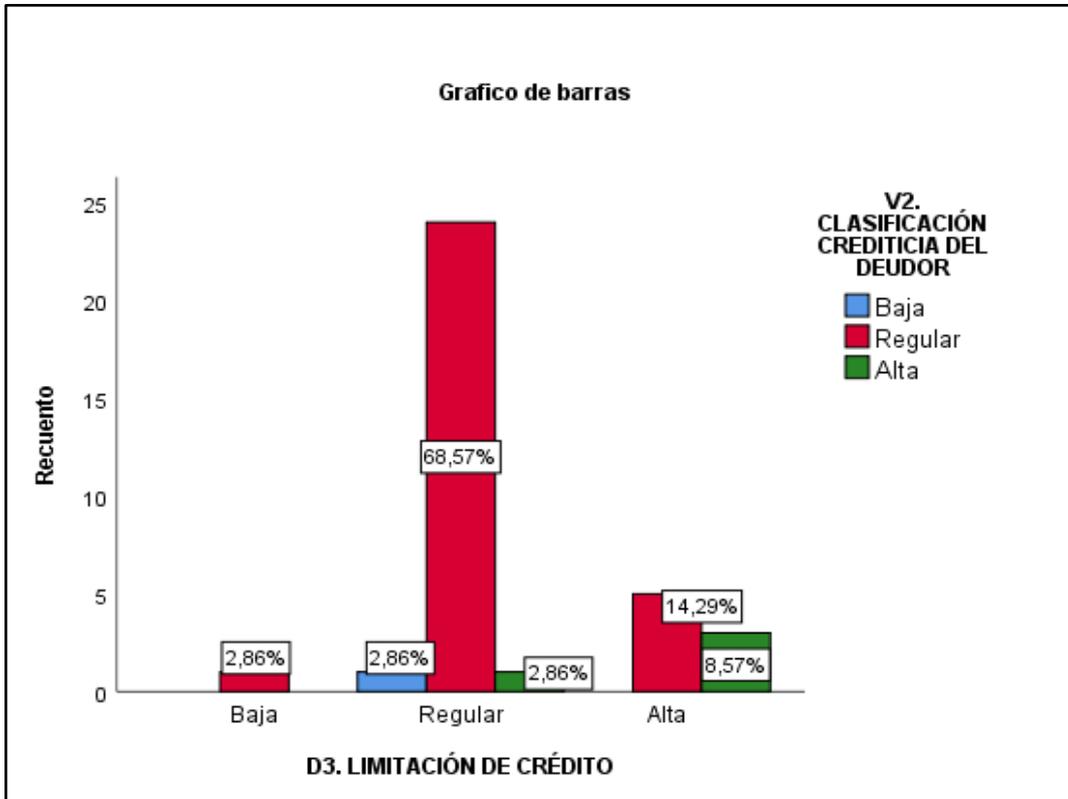
Nivel de relación entre la limitación crediticia y la clasificación crediticia del deudor.

			V2. Clasificación crediticia del deudor			Total
			Baja	Regular	Alta	
Baja	Recuento		0	1	0	1
	% del total		0,0%	2,9%	0,0%	2,9%
D3. Limitación de crédito	Reg	Recuento	1	24	1	26
	ular	% del total	2,9%	68,6%	2,9%	74,3%
Alta	Recuento		0	5	3	8
	% del total		0,0%	14,3%	8,6%	22,9%
Total	Recuento		1	30	4	35
	% del total		2,9%	85,7%	11,4%	100,0%

Nota. limitación crediticia y la clasificación crediticia del deudor.

Figura 4

Nivel de relación entre la limitación crediticia y la clasificación crediticia del deudor.



Se observa en la tabla 5 y figura 4 que el 68,6% (24) de los colaboradores respondieron que la limitación crediticia y clasificación crediticia del deudor es regular, mientras que el 8.57% (4) manifestó que la limitación crediticia y la clasificación crediticia del deudor es alta. Entre tanto el 2.86% (1) manifestó que la limitación crediticia y clasificación crediticia del deudor es baja.

Objetivo específico 4: Determinar la relación entre la organización del crédito y la clasificación crediticia del deudor en una entidad microfinanciera en Jaén, 2022.

Tabla 6

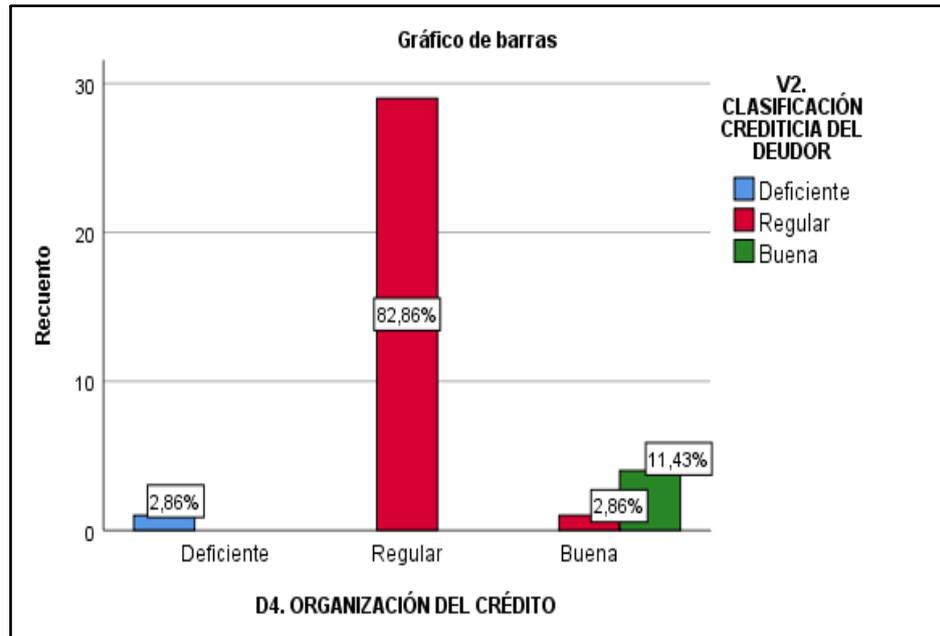
Nivel de relación entre la organización del crédito y la clasificación crediticia del deudor

		V2. Clasificación crediticia del deudor			Total	
		Deficiente	Regular	Buena		
D4.	Deficiente	Recuento	1	0	0	1
		% del total	2,9%	0,0%	0,0%	2,9%
Organiza	Regular	Recuento	0	29	0	29
		% del total	0,0%	82,9%	0,0%	82,9%
ción del	Buena	Recuento	0	1	4	5
		% del total	0,0%	2,9%	11,4%	14,3%
crédito	Total	Recuento	1	30	4	35
		% del total	2,9%	85,7%	11,4%	100,0%

Nota. organización del crédito y la clasificación crediticia del deudor

Figura 5

Nivel de relación entre la organización del crédito y la clasificación crediticia del deudor



Se observa en la tabla 6 y figura 5 que el 82.86% (29) de los colaboradores respondieron que la organización del crédito y clasificación crediticia del deudor es regular, mientras que el 11.43% (4) manifestó que la organización del crédito y clasificación crediticia del deudor es alta. Entre tanto el 2.86% (1) manifestó que la organización crediticia y clasificación crediticia del deudor es deficiente.

4.2. Resultados inferenciales

Tabla 7

Prueba de normalidad utilizando el Shapiro Wilk

	Variables	Shapiro-Wilk		
		Estadístico	GI	Sig.
V1	Proceso de otorgamiento de crédito	,892	35	,002
V2	Clasificación crediticia del deudor	,816	35	,000

Nota. Prueba de normalidad utilizando el Shapiro Wilk

En la tabla 7 se realizó la prueba de normalidad utilizando el método de Shapiro-Wilk, ya que se tenía una muestra de 35 colaboradores. Además, se observó que había un ajuste necesario a la distribución normal, ya que el valor de p obtenido fue menor a 0.05. Por lo tanto, se optó por utilizar el coeficiente de correlación de rho de Spearman para llevar a cabo las pruebas de hipótesis.

Prueba de Hipótesis General

Existe relación directa significativa entre el proceso de otorgamiento de crédito y la clasificación crediticia del deudor en una entidad Micro financiera en Jaén, 2022.

Tabla 8

Correlación de las variables proceso de otorgamiento de crédito y clasificación crediticia del deudor.

			Proceso de otorgamiento de crédito	Clasificación crediticia del deudor
Rho de spearman	Proceso de otorgamiento de crédito	Coefficiente de correlación	1,000	,875**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Clasificación crediticia del deudor	N	35	35
		Coefficiente de correlación	,875**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.	
	N	35	35	

Nota. Correlación entre el proceso de otorgamiento de crédito y clasificación crediticia del deudor.

En la tabla 8 se puede apreciar que hay una fuerte correlación positiva entre las dos variables, ya que se encontró un coeficiente de correlación de rho de Spearman igual a 0.875**. Además, se observó que la significancia fue de 0.000, lo cual es menor a 0.05. Esto implica que se puede aceptar la hipótesis alternativa planteada.

Prueba de Hipótesis específica 1

Existe relación directa significativa entre la información crediticia y la clasificación crediticia del deudor en una entidad microfinanciera en Jaén, 2022.

Tabla 9

Correlación de las variables información crediticia y clasificación crediticia del deudor.

			Información crediticia	Clasificación crediticia del deudor
Rho de spearman	Información crediticia	Coeficiente de correlación	1,000	,511**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	35	35
	Clasificación crediticia del deudor	Coeficiente de correlación	,511**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	35	35

Nota. Correlación entre información crediticia y clasificación crediticia del deudor.

En la tabla 9 se puede observar que existe una correlación moderada positiva entre las dos variables, ya que se encontró un coeficiente de correlación de rho de Spearman igual a 0.511. Además, se observó que la significancia fue de 0.002, lo cual es menor a 0.05. Esto implica que se puede aceptar la hipótesis alternativa formulada.

Prueba de Hipótesis específica 2

Existe relación directa significativa entre el riesgo crediticio y la clasificación crediticia del deudor en una entidad microfinanciera en Jaén, 2022.

Tabla 10

Correlación de las variables riesgo crediticio y clasificación crediticia del deudor.

			Riesgo crediticio	Clasificación crediticia del deudor
Rho de spearman	Riesgo crediticio	Coeficiente de correlación	1,000	,841**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Clasificación crediticia del deudor	Coeficiente de correlación	,841**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

Nota. Correlación entre el riesgo crediticio y clasificación crediticia del deudor

En la tabla 10, se puede observar una fuerte correlación positiva entre las dos variables, ya que se encontró un coeficiente de correlación de rho de Spearman igual a 0.841. Además, se observó que la significancia fue de 0.000, lo cual es menor a 0.05. Por lo tanto, se puede concluir que se acepta la hipótesis alternativa planteada.

Prueba de Hipótesis específica 3

Existe relación directa significativa entre la Limitación crediticia y la clasificación crediticia del deudor en una entidad microfinanciera en Jaén, 2022.

Tabla 11

Correlación de las variables limitación crediticia y clasificación crediticia del deudor.

			Limitación crediticia	Clasificación crediticia del deudor
Rho de spearman	Limitación crediticia	Coefficiente de correlación	1,000	,632**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Clasificación crediticia del deudor	Coefficiente de correlación	,632**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

Nota. Correlación entre la limitación crediticia y clasificación crediticia del deudor.

En la tabla 11, se puede observar que existe una correlación moderada positiva entre las dos variables, ya que se encontró un coeficiente de correlación de rho de Spearman igual a 0.632. Además, se observó que la significancia fue de 0.000, lo cual es menor a 0.05. Por lo tanto, se puede concluir que se acepta la hipótesis alternativa propuesta.

Prueba de Hipótesis específica 4

Existe relación directa significativa entre la organización del crédito y la clasificación crediticia del deudor en una entidad microfinanciera en Jaén, 2022.

Tabla 12

Correlación de las variables organización del crédito y clasificación crediticia del deudor.

			Organización del crédito	Clasificación crediticia del deudor
Rho de spearman	Organización del crédito	Coefficiente de correlación	1,000	,834**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Clasificación crediticia del deudor	Coefficiente de correlación	,834**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

Nota. Correlación entre la organización del crédito y clasificación crediticia del deudor.

En la tabla 12, se puede observar una fuerte correlación positiva entre las dos variables, ya que se encontró un coeficiente de correlación de rho de Spearman igual a 0.834. Además, se observó que la significancia fue de 0.000, lo cual es menor a 0.05. Por lo tanto, se puede concluir que se acepta la hipótesis alternativa planteada.

V. DISCUSIÓN

En esta indagación, después de aplicar el cuestionario a los colaboradores de la entidad microfinanciera, se llevó a cabo un análisis de fiabilidad utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach en los instrumentos relacionados con los procesos de otorgamiento de préstamos y clasificación crediticia del deudor. Estos instrumentos consistieron en 16 ítems cada uno, lo que suma un total de 32 ítems. Los resultados obtenidos evidenciaron una validez de consistencia interna de 0.800 y 0.806 respectivamente, lo que indica que los instrumentos son considerados aceptables y buenos en términos de confiabilidad.

Después de discernir los resultados de la investigación, se examinó el objetivo general de la indagación, que consistía en determinar la relación entre el proceso de otorgamiento de préstamos y la clasificación crediticia del deudor en una entidad microfinanciera en Jaén 2022. Los resultados evidenciaron que el 80.0% fue regular y el 11.4% fue buena. Además, al realizar los análisis estadísticos inferenciales, se obtuvo un valor de $r = 0.875$. Esto demuestra que es necesario fortalecer el proceso de otorgamiento de crédito, particularmente en aspectos como la mejora en la administración de la información crediticia, la gestión del riesgo crediticio, las limitaciones del crédito y una adecuada organización del crédito.

Para una buena clasificación crediticia del deudor, se debe hacer una evaluación crediticia minuciosa y diligente clasificando a los clientes con problemas potenciales de deuda; categoría deficiente, categorías perdidas, estos clientes tienen que ser sometidos a una evaluación rigurosa en cuanto a la información e historial crediticio. Otro aspecto son los avales e intereses que deben justificar la entrega de dinero y minimizar el riesgo de perder el préstamo.

Estos resultados mostraron una fuerte concordancia con los hallazgos de la investigación realizada por Condori y Quispe (2022) en su estudio sobre la relación entre la calificación crediticia y el otorgamiento de créditos en la sucursal de la Caja Arequipa en el Distrito de Huancané durante el periodo 2021. Según sus resultados, el 85% de los colaboradores consideraron que la calificación crediticia era buena y, a su vez, percibieron que el otorgamiento de créditos era

eficiente. Además, en su investigación, Condori y Quispe encontraron una correlación significativa con un valor de p igual a 0.000, lo cual es menor que el valor teórico de α 0.05. Asimismo, observaron una correlación positiva considerable de Rho de Spearman igual a 0.748 entre la calificación crediticia y el otorgamiento de créditos. tal resultado evidencia que la una buena evaluación desde un punto de vista ético, profesional conlleva a una mejor optimización del proceso de otorgamiento de crédito, por ello los analistas de créditos tiene que dar énfasis en la información que sea fidedigna y que la reputación del cliente no está estigmatizada por préstamos impagos o con retrasos. Otro de los autores con resultados homogéneos es Morales (2022) en su estudio referente los procesos de otorgamiento de crédito y su relación con la liquidez de una empresa comercial en el distrito Lince, Lima en 2021. Se encontró una conexión moderada entre el proceso de otorgamiento de préstamos y la liquidez de la empresa. La autora identificó algunos aspectos que necesitan mejorarse, como la ejecución de cobranza y la pronta recuperación de los créditos concedidos. Estos aspectos deben abordarse para evitar afectar significativamente la liquidez de la empresa y garantizar la disponibilidad de efectivo para cumplir con las obligaciones a corto y largo plazo. En resumen, el estudio de Morales respalda los hallazgos obtenidos y destaca la importancia de mejorar ciertos aspectos del proceso de otorgamiento de crédito para preservar la liquidez empresarial. En lo que concierne al primer objetivo específico: Determinar la relación entre la información crediticia y la clasificación crediticia del deudor en una entidad microfinanciera en Jaén, 2022. El cual se determinó que fue 85% regular y 8.6% buena. Por otro lado, los resultados estadísticos inferenciales que se obtuvieron reflejan un valor r 0.511. Demostrando que la información crediticia se tiene que fortalecer en cuanto una estricta evaluación score, tener en cuenta el historial crediticio de los últimos 6 meses y dar énfasis en los avales crediticios. Estos resultados indican que es necesario fortalecer la evaluación crediticia mediante el uso de un sistema de puntuación (score) más riguroso. Esto permitirá evaluar de manera más precisa la solvencia y capacidad de pago de los deudores. Además, es importante tener en cuenta el historial crediticio de los últimos 6 meses, ya que este período de tiempo puede proporcionar información valiosa sobre la conducta de pago de los deudores en el corto plazo. Asimismo, se recomienda hacer énfasis en los avales crediticios. Estos avales tienen la función

de mitigar el riesgo, aumentar la confianza por lo que tienen un rol importante en la colocación de créditos.

Estos hallazgos fueron semejantes a los identificados por Gutiérrez (2019) en su estudio para definir el nivel de evaluación de los otorgamientos de préstamos comerciales realizados por la empresa Manix S.A. Encontró que el 51.85% considera que los niveles de evaluación son deficientes o malos por la falta de información documentaria y coherencia, además, el 44.44% percibió que los riesgos de impago tienen niveles medios a regulares, debido a la situación económica y cíclica que atraviesan los encuestados, y finalmente, el 51.9% cree que se tienen límites adecuados para otorgar un crédito; sin embargo, recomiendan que es fundamental tener una correcta evaluación preliminar y hacer un seguimiento del cliente. Estos hallazgos ponen en relieve lo importante que es la información documentaria del cliente para poder canalizar un crédito sin el riesgo que implica el incumplimiento y la pérdida del mismo.

Para otros autores como Cobeña (2018) en su investigación examinó las perspectivas de las Cooperativas de Ahorro y Crédito sobre la utilidad de la información proporcionada por los burós crediticios para reducir el riesgo en la otorgación de créditos hipotecarios. Los resultados revelaron que el 50% de los encuestados consideraron que la información crediticia brindaba buenos resultados en la prevención de la morosidad, mientras que el 37% opinó que el informe crediticio tenía un nivel regular de efectividad. En resumen, se concluyó que la información crediticia es una fuente fundamental utilizada por muchas entidades, incluyendo las cooperativas de ahorro y crédito, para otorgar créditos hipotecarios y mitigar el riesgo crediticio.

En esta misma línea, nos referimos al segundo objetivo específico: determinar la relación entre el riesgo crediticio y la clasificación crediticia del deudor en una entidad microfinanciera en Jaén, 2022. El cual se determinó que fue 60% regular y 11% alta. Por otro lado, los resultados estadísticos inferenciales evidencian un valor $r = .841$. Demostrando que el riesgo crediticio tiene que abordarse por medio de la constatación de los datos personales, laborales y la validación del mismo crédito, para poder coadyuvar a la clasificación crediticia del deudor. Por lo tanto, los resultados indican que el riesgo crediticio debe ser evaluado cuidadosamente y tener en cuenta aspectos

como los datos personales y laborales, así como las validaciones relacionadas con el crédito mismo.

Estos resultados tuvieron semejanza con los hallado por Zeballos (2022) en su investigación gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en las cajas municipales de Chupaca, Perú. Quien encontró que el 67% de los encuestados referían tener un nivel alto de gestión de riesgos, impulsado principalmente por las situaciones que pueden tener los posibles clientes, tales como la necesidad del financiamiento, el sustento y el ciclo económico que este posee. Además, el 60% considera tener políticas de crédito adecuadas para poder identificar el riesgo crediticio y el 60% considera que los reportes, notificaciones de cobranza y avisos son cruciales para poder cumplir con la obligación crediticia y con ello, disminuir la cartera morosa. Además, es interesante notar que tener políticas de crédito para identificar el riesgo crediticio en otras entidades bancarias. Esto sugiere que las cajas municipales reconocen la importancia de tener políticas claras y efectivas para evaluar el riesgo crediticio, incluso en relación con otras instituciones financieras. Este enfoque muestra una visión proactiva y una disposición a aprender de las mejores prácticas de la industria. Otro aspecto relevante es que los reportes, notificaciones de cobranza y avisos son cruciales para cumplir con la obligación crediticia y disminuir la cartera morosa. Esto destaca la importancia de la comunicación efectiva con los clientes en el proceso de cobranza y gestión de riesgos. Los reportes y avisos oportunos pueden ayudar a los clientes a estar al tanto de sus obligaciones y a tomar medidas adecuadas para evitar la morosidad.

Continuando con el tercer objetivo específico: determinar la relación entre la limitación crediticia y la clasificación crediticia del deudor en una entidad microfinanciera en Jaén, 2022. El cual se determinó que fue 68% regular y 8.5% alta. Por otro lado, los resultados estadísticos inferenciales se obtuvo un valor $r = .632$. Demostrando que la limitación crediticia se tiene que evaluar seriamente teniendo en cuenta el plazo de pago, capacidad de pago y factor de endeudamiento, siendo que estos resultan cruciales al momento de canalizar créditos para un cliente. Las restricciones o limitaciones que puede enfrentar un deudor al acceder a un crédito. La limitación crediticia puede deberse a diversos

factores, como la falta de historial crediticio, bajos ingresos, altos niveles de endeudamiento o incapacidad para cumplir con los plazos de pago.

Estos resultados coincidieron con los hallados por Salazar (2022) en su investigación efectivo proceso de cobranza se debe incorporar una estrategia adecuada de conservar una línea de crédito, mantenimiento una mínima morosidad, para lo cual esta empresa demuestra excelencia en los últimos años; sin embargo, al realizar las encuestas corroboró que, la actualización del acervo documentario o patrimonio de referente a la necesidad de aumentar sus ventas y créditos debe ser actualizado mediante nuevos procesos que contribuya a una buena atención hacia el cliente a través de los asesores de ventas a créditos; y de esta manera dar seguridad a los desembolsos otorgados y a su pronta recuperación. Debido a que halló que, más del 69% no consideraban adecuada los requisitos y la verificación de datos que implementa para poder otorgar un crédito, además, esta entidad no contaba con un registro documentario de los procesos de crédito y de cobranza; es por ello que, el 57% resaltaron un bajo nivel de cobranza activa en la cartera vigente y, por ende, elevados niveles de morosidad y mayores riesgos de aumento.

Coexisten factores que generaron limitaciones para poder canalizar un crédito y entre estos están: los plazos del crédito, siendo que un plazo amplio correría el riesgo de volverse impago, así mismo cuando el cliente no cuenta con capacidad de pago, es decir no tiene ingresos suficiente genera restricción para la obtención de un crédito financiero, el sobreendeudamiento es otro de los factores que genera restricciones para poder canalizar el crédito ante ello es importante que el analista busque un equilibrio y poder canalizar créditos a los clientes que presenten estas limitaciones crediticias.

Finalizando con el cuarto objetivo específico: determinar la relación entre la organización del crédito y la clasificación crediticia del deudor en una entidad microfinanciera en Jaén, 2022. El cual se determinó que fue 82.86% regular y 11.43% buena. Por otro lado, los resultados estadísticos inferenciales reflejan un valor $r = .834$. Demostrando que la organización del crédito tiene que fortalecerse en cuanto a autonomía del crédito, refinanciamiento y gestión de la cobranza, ya que resulta muy importante que la autonomía crediticia expresada en la capacidad para tomar decisiones en la colocación de créditos, en cuanto al

refinanciamiento, se debe realizar con bastante cautela si no empeoraría la situación, en cuanto a la gestión de la cobranzas, debe llevarse a cabo de manera profesional y ética, manteniendo una comunicación respetuosa y buscando soluciones amigables cuando sea posible. El objetivo principal es garantizar la recuperación de los pagos pendientes sin dañar la relación con los clientes

Estos resultados fueron homogéneos con los hallados por Tipán (2022) en su investigación, el impacto financiero de la cartera vencida, originado por la pandemia, este autor recomienda utilizar una política de crédito y cobranza efectiva, tener mayor información documentaria adicional y manejar una adecuada estructura organizacional, donde los trabajadores se identifiquen con la meta de la entidad financiera, así mismo Salazar (2022) en su estudio, destacó que para un efectivo proceso de cobranza se debe incorporar una estrategia adecuada de conservar una línea de crédito, mantenimiento una mínima morosidad, además, esta entidad no contaba con un registro documentario de los procesos de crédito y de cobranza; es por ello que, el 57% resaltaron un bajo nivel de cobranza activa en la cartera vigente, y por ende, elevados niveles de morosidad y mayores riesgos de impago. Otro de los autores que trató este tema es Patiño (2023) en su estudio, altos índices de morosidad que poseía la Cooperativa de ahorro y crédito Andina Ltda., el autor reconoce la importancia de incorporar el proceso de gestión de cobranza, basándose en el índice de morosidad y la prevención de la cobranza, además, de contar con algunas estrategias para una colocación copiosa de créditos y consolidar el proceso de cobranza por el medio judicial, como una política preventiva.

Todos los autores coincidieron que debe haber un área especializada en gestión de cobranzas que permita a la financiera recuperar los créditos impagos, así mismo se tiene que tener mucho cuidado con los clientes que piden refinanciamiento de sus deudas si no se analiza con la debida cautela se empeora la situación crediticia, además es importante desarrollar un dinámico equipo de cobranza siendo estos claves para recuperar el dinero perdido producto de los créditos impagados de los clientes.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que el proceso de otorgamiento de crédito se relaciona significativamente con la clasificación crediticia del deudor en una entidad microfinanciera Jaén, 2022. Hallándose una correlación positiva considerable $r = .875$, y una significancia $\rho = .000 < 0.05$. Refiriendo que el proceso de otorgamiento de crédito y la clasificación crediticia del deudor es buena. Pero aún hay aspectos que se tiene que fortalecer como mejorar la gestión de la información crediticia, riesgo crediticio y los sistemas de cobranza.
2. Se determinó que la información crediticia se relaciona significativamente con la clasificación crediticia del deudor en una entidad microfinanciera Jaén, 2022. Hallándose una correlación positiva moderada $r = .511$, y una significancia $\rho = .000 < 0.05$. Refiriendo que la información financiera de crédito y la clasificación crediticia del deudor es buena. Pero aún hay aspectos que se tienen que fortalecer como la evaluación de la información crediticia desde un enfoque ético y profesional para evitar los problemas de retrasos en pagos a la entidad.
3. Se determinó que el riesgo crediticio se relaciona significativamente con la clasificación crediticia del deudor en una entidad microfinanciera Jaén, 2022. Hallándose una correlación positiva considerable $r = .841$, y una significancia $\rho = .000 < 0.05$. Refiriendo que riesgo crediticio y la clasificación crediticia del deudor es buena. Pero aún hay aspecto que fortalecer como un buen análisis del riesgo crediticio en cuanto validación de datos personales y laborales del cliente.
4. Se determinó que la limitación crediticia se relaciona significativamente con la clasificación crediticia del deudor en una entidad microfinanciera Jaén, 2022. Hallándose una correlación positiva considerable $r = .632$, y una significancia $\rho = .000 < 0.05$. Refiriendo que la limitación crediticia y la clasificación crediticia del deudor es moderada, pero aún hay aspectos que mejorar, en cuanto a encontrar el equilibrio entre plazos de pago, capacidad de pago y el monto de préstamo que merece recibir el cliente.

5. Se determinó que la organización del crédito se relaciona significativamente con la clasificación crediticia del deudor en una entidad microfinanciera Jaén, 2022. Hallándose una correlación positiva considerable $r=.834$, y una significancia $\rho =.000 < 0.05$. Refiriendo que la organización del crédito y la clasificación crediticia del deudor es buena. Pero aún hay aspectos que fortalecer como la estructura organizacional del crédito, autonomía para evaluar los créditos y estrategias para cobranza por impagos.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al gerente de agencia fortalecer el proceso de otorgamiento de crédito y mejorar la gestión de la información crediticia, riesgo crediticio y los sistemas de cobranza, implementando acciones para mejorar los procedimientos de evaluación crediticia, asegurando que se realice una revisión exhaustiva de la información financiera y laboral de los clientes. Implementando sistemas automatizados o software especializados para la gestión de la información crediticia, que permitan un seguimiento más eficiente de los clientes y sus historiales de pago.
2. Se recomienda a los asesores de negocios fortalecer la evaluación de la información crediticia desde un enfoque ético y profesional, establecer políticas y protocolos para la recolección, verificación y evaluación de la información crediticia, asegurando la confiabilidad y precisión de los datos obtenidos, realizar una revisión ética de la información crediticia, asegurándose de proteger la privacidad y confidencialidad de los clientes, capacitar al personal en la interpretación adecuada de la información crediticia y en la identificación de posibles riesgos y problemas potenciales e implementar sistemas de alerta temprana para detectar posibles retrasos o dificultades en los pagos y tomar medidas proactivas para abordarlos.
3. Se recomienda a los asesores de negocios fortalecer el análisis del riesgo crediticio y la validación de datos personales y laborales de los clientes, se sugiere establecer políticas claras y procedimientos estandarizados para la evaluación del riesgo crediticio, asegurando la revisión exhaustiva de los datos personales y laborales de los solicitantes, verificar de manera rigurosa la información proporcionada por los clientes, mediante la solicitud de documentos de respaldo y la validación de referencias personales y laborales, utilizar herramientas y técnicas de análisis de riesgo crediticio, como scoring crediticio y modelos estadísticos, para evaluar de manera más precisa la capacidad de pago y la probabilidad de incumplimiento, mantener actualizada la información crediticia de los clientes, realizando revisiones periódicas y actualizando los datos relevantes.

4. Se recomienda a los asesores de negocios mejorar la limitación crediticia por medio del análisis detallado de la capacidad de pago de los clientes, considerando sus ingresos, gastos y deudas existentes. establecer políticas claras en cuanto a los plazos de pago, asegurando que sean realistas y se ajusten a la capacidad de pago del cliente, realizar un seguimiento periódico de la situación financiera de los clientes y ajustar los límites de crédito en función de su historial de pago y capacidad de pago actualizada, brindar asesoramiento financiero a los clientes, educándolos sobre la importancia de un endeudamiento responsable y proporcionándoles herramientas para mejorar su capacidad de pago.

5. Se recomienda a los asesores de negocios fortalecer la organización del crédito, revisar y ajustar la estructura organizativa del departamento de créditos, asignando responsabilidades claras y fomentando la comunicación efectiva entre los equipos de evaluación y cobranza, proporcionar autonomía a los analistas de crédito para evaluar los préstamos de manera individual y tomar decisiones basadas en su experiencia y criterio profesional, implementar estrategias proactivas de cobranza, como recordatorios de pago, acuerdos de pago flexibles y seguimiento personalizado a los clientes en situación de morosidad, realizar análisis periódicos de las estrategias de cobranza y los resultados obtenidos, ajustando las tácticas según sea necesario para mejorar la recuperación de los pagos pendientes.

REFERENCIAS

- Duckard, B., Ángeles, M., Albanese, D., & Briozzo. (2019). La importancia del informe de auditoría para el otorgamiento de crédito. *Cuadernos de contabilidad*. 20(50), 1-23. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc20-50.iiio>
- Jaramillo Jaramillo, J., & Restrepo Montoya, L. (2020). *Factores Relevantes en el otorgamiento de crédito a personas Naturales: Estudio de caso para una Empresa no Financiera*. Bogotá. <https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tdea/660/Ortogamiento%20credito.pdf?sequence=1>
- Saavedra García, M., & Saavedra García, M. (2010). Modelos para medir el riesgo de crédito de la banca. 23(40), 295-319.
- Ángeles, L. M. (2019). *Métodos y técnicas de investigación*. TRILLAS S.A DE C.V.
- Argüello Verbanaz, S. (2021). *Evolución de la morosidad de la deuda de las personas durante la pandemia*. Lima. https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/32435/1/Evolucion_de_la_morosidad_de_la_deuda_de_las_personas_durante_la_pandemia.pdf
- Arias Gonzales, J., & Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (Primera Edición ed.). Lima: Enfoque Consulting E.I.R. https://www.academia.edu/69037546/Arias_Covinos_Dise%C3%B1o_y_metodologia_de_la_investigacion_1_
- Bernal Torres, C. (2016). *Metodología de la investigación. administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (Cuarta Edición ed.). Bogotá - Colombia: Pearson. https://www.academia.edu/44228601/Metodologia_De_La_Investigacion_C3%B3n_Bernal_4ta_edicion
- Cabezas Mejía, E., Andrade Naranjo, D., & Torres Santamaría, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Sangolquí,

Ecuador.: Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.

Cobeña Bravo, D. (2018). *Buros de información crediticia: una respectiva del sector cooperativo en el sur del Distrito Metropolitano de Quito, para la calificación de crédito Hipotecario y reducción de riesgos*. Bogota. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/16156/1/UPS-QT13342.pdf>

Condori Carcasi , C., & Quispe Callomamani , Y. (2022). *calificación crediticia y otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané, periodo 2021*. Lima .

Diaz, N. (01 de 02 de 2021). *Límite de credito*. <https://economipedia.com/definiciones/limite-de-credito.html>

García Huerga, J. (02 de Enero de 2023). *“Podemos ver subidas de entre el 10% y el 15% en las Bolsas europeas*. “Podemos ver subidas de entre el 10% y el 15% en las Bolsas europeas: <https://elnuevolunes.es/bolsa/joaquin-garcia-huerga-podemos-ver-subidas-de-entre-el-10-y-el-15-en-las-bolsas-europeas/>

Garcia Sanchez, N. (2016). *Análisis y control del riesgo crediticio derivado de las garantías otorgadas por Fira mediante un credit default Swap*. Mexico. https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/21343/analisis%20y%20control%20del%20riesgo%20del%20riesgo%20crediticio%20derivado%20de%20las%20garantias%20otorgadas%20por%20fira%20mediante%20un%20credit%20default%20swap%2c%202010_2014%20%281%29.pdf?seque

Gitman, L., & Zutter, C. (2016). *Principios de Administracion Financiera*. Mexico: Perason educacion. https://www.academia.edu/44471407/L_Gitman_y_C_Zutter_Principios_de_Administracion_Financiera_12da_Edici%C3%B3n

Gutiérrez Fernández, R. (2019). *transparencia de Información Crediticia y su implicancia en la calidad de la cartera Mypes De La Financiera Crediscotia*

- Agencia La Hermelinda Trujillo – 2018. Trujillo.
<https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/5536f>
- Hernandez Sampieri, R., & Mendoza Torres , C. (2018). *Metodología de la investigación: rutas cuantitativas cualitativas y mixta* (Primera Edición ed.). Mexico: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
<http://repositoriobibliotecas.uv.cl/handle/uvsc/1385>
- Kaur, V. (2019). *Research Methodology*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/350784340_Research_Methodology/link/6071977f299bf1c911beedb8/download
- Leal Fica, A., Aranguiz Casanova, M., & Gallegos Mardones, J. (2018). Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo credit scoring. *Revista Facultad de Ciencias*, 26(1), 181- 207.
<https://www.redalyc.org/pdf/909/90953767010.pdf>
- Lemus Solano, M. (2020). *Modelo de gestión y evaluación de riesgos crediticios para el sector real Cooperativo*. Bogota-Colombia: Universidad EAN. Bogota.
<https://repository.universidadean.edu.co/bitstream/handle/10882/10501/LemusMiguel2021.pdf?sequence=1>
- Liberati, C., & Camillo , F. (2018). *Valores personales y calificación crediticia: nuevos conocimientos en la predicción financiera*.
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01605682.2017.1417684?journalCode=tjor20>
- Mamani Quispe, Y. (2019). *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPES del sector comercial - rubro abarrotes del distrito de Huancané – 2018*. Chimobte.
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/9072>
- Montaguano Olvera , K., & Muentes Álvares, A. (2017). *propuesta buscando mejorar el proceso de cobranza que posee la compañía Norelco S.A y prever una cartera vencida de clientes*. Guayaquil.
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20709/1/PROPUESTA%20DE%20MEJORA%20EN%20EL%20PROCESO%20DE%20COBRANZAS>

%20DE%20LA%20COMPA%C3%91%C3%8DA%20NORELCO%20S.A.
%20PARA%20PREVENIR%20LA%20CARTE.pdf

Ñaupá Paitán, H., Valdivia Dueñas, M., Palacios Vilela, J., & Romero Delgado, H. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa y Cualitativa, Redacción de tesis*. Bogotá.

Parades Paredes, E. (2022). *determinar la calificación crediticia y otorgamiento de créditos en la banca comercial de lima metropolitana, 2011 – 2018*. Lima.

file:///g:/consultora%20crecer/productos%20de%20investigacion/tesis%20en%20curso/tesis%20cledin/antecedentes%20nacionales/paredes%20paredes%20elizabeth%20-%20maestria.pdf

Patiño Ascona, M. (2023). *Determinantes del acceso al crédito de los trabajadores independientes*. Lima.
[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/660384/Pati%
c3%b1o_AM.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/660384/Pati%c3%b1o_AM.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Salazar Vergara, J. (2022). *Diseño de un modelo predictivo para otorgar créditos*. Bogotá. <http://www.scielo.org.co/pdf/seec/v24n57/2248-4345-seec-24-57-320.pdf>

SBS. (24 de Mayo de 2022). *Se mantiene senda de recuperación de los créditos del sistema financiero*.
<https://www.sbs.gob.pe/noticia/detallenoticia/idnoticia/2601>

Siguas Soto, A. (2020). *el proceso de otorgamiento de crédito y su relación con la clasificación crediticia del deudor en la empresa de bienes y servicios para el hogar S.A.C., Iquitos, periodo - 2018*. Iquitos.
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2144056>

Superintendencia de Banca y Seguros y AFP. (SBS). (2021). *Activización de regla procíclica*. Lima.
https://intranet2.sbs.gob.pe/dv_int_cn/2136/v1.0/Adjuntos/3718-2021.doc.pdf

Tipán, K. (2022). *Análisis del impacto financiero de la cartera vencida a corto plazo, ocasionado por la covid 19, para una propuesta de optimización del*

control y recuperación de la cartera vencida, de una empresa que compite en el sector de la elaboración de alimentos ub.
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/20093/TESIS%20-%20TIPAN%20QUIMU%C3%91A%20KATHYA%20BELEN.pdf?sequence=1>

Vela Savala , S., & Caro Anchay, A. (2015). . *Herramientas financieras en la evaluación del riesgo de crédito*. Lima: Universidad Inca Garcilazo de la Vega.

<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/478/herramientas%20financieras.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zevallos Toribio, J. (2022). *Gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en las cajas municipales de la provincia de Chupaca - 2020*. Huancayo.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11733/2/IV_PG_MBA_TE_Zevallos_Toribio_2022.pdf

Zumaeta Paima, M. (2018). *Caracterización del financiamiento, la capacitación y rentabilidad de las Mypes del sector comercio - rubro estación de servicios del distrito de Yarinacocha, periodo 2018*. Chimbote.
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3245200>

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	MARCO TEÓRICO	VARIABLE DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema General: ¿Cuál es la relación entre el proceso de otorgamiento de préstamos y la clasificación crediticia del deudor, en una entidad micro financiera en Jaén, 2022?;</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre el proceso de otorgamiento de préstamos y la clasificación crediticia del deudor en una entidad Micro financiera Jaén, 2022.</p>	<p>Hipótesis General: existe relación directa significativa entre el proceso de otorgamiento de crédito y la clasificación crediticia del deudor en una entidad Micro financiera en Jaén, 2022.</p>	<p>V1 Clasificación crediticia del deudor</p>	<p>V1. Clasificación crediticia del deudor D1. Información crediticia. Score Historial ultimo de 6 meses Avales D2. Riesgo crediticio. Verificación domiciliaria Verificación laboral Validación crediticia</p>	<p>Método General: Científico</p> <p>Tipo de Investigación: Básica</p>
<p>Problemas Específicos ¿Cuál es la relación entre la información crediticia y la clasificación crediticia del deudor en una entidad microfinanciera en Jaén, 2022?</p>	<p>Objetivos Específicos Determinar la relación entre la información crediticia y la clasificación crediticia del deudor en una entidad microfinanciera en Jaén, 2022</p>	<p>Hipótesis Específicas H1. Existe relación directa significativa entre la información crediticia y la clasificación crediticia del deudor en una entidad microfinanciera en Jaén, 2022</p>		<p>D3. Limitación de crédito. Plazo del crédito Capacidad de pago Factor de endeudamiento D4. Organización del crédito. Autonomía crediticia Refinanciado</p>	

<p>¿Cuál es la relación entre el riesgo crediticio y la clasificación crediticia del deudor en una entidad microfinanciera en Jaén, 2022?</p>	<p>Determinar la relación entre el riesgo crediticio y la clasificación crediticia del deudor en una entidad microfinanciera en Jaén, 2022</p>	<p>H2. Existe relación directa significativa entre el riesgo crediticio y la clasificación crediticia del deudor en una entidad microfinanciera en Jaén, 2022.</p>	<p>V2. Proceso de otorgamiento de crédito</p>	<p>Gestión de cobranza</p> <p>V2. Proceso de otorgamiento de crédito</p> <p>D5. Clasificación o categoría normal.</p> <p>Revisión Reputación del cliente</p> <p>D6. Clasificación o categoría con problemas potenciales.</p> <p>Reducción de problemas potenciales Fiabilidad</p>	<p>Nivel de Investigación. Correlacional</p> <p>Diseño de Investigación. No experimental- Transversal - Descriptivo – correlacional</p> <p>Población y muestra Muestra censal de 35 participantes</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</p>
<p>¿Cuál es la relación entre la limitación crediticia y la clasificación crediticia del deudor en una entidad microfinanciera en Jaén, 2022?,</p>	<p>Existe relación directa significativa entre la limitación crediticia y la clasificación crediticia del deudor en una entidad microfinanciera en Jaén, 2022</p>	<p>H3. Existe relación directa significativa entre la limitación crediticia y la clasificación crediticia del deudor en una entidad microfinanciera en Jaén, 2022</p>		<p>D7. Clasificación o categoría deficiente.</p> <p>Probabilidad de incumplimiento Evaluación estricta del historial crediticio</p>	<p>Encuestas Cuestionario.</p>

<p>¿Cuál es la relación entre la organización del crédito y la clasificación crediticia del deudor en una entidad microfinanciera en Jaén, 2022?,</p>	<p>Existe relación directa significativa entre la organización del crédito y la clasificación crediticia del deudor en una entidad microfinanciera en Jaén, 2022</p>	<p>H4. Existe relación directa significativa entre la organización del crédito y la clasificación crediticia del deudor en una entidad microfinanciera en Jaén, 2022.</p>	<p>D8. Clasificación o categoría perdida. Probabilidad alta de pérdida de clientes Calificación deteriorada Recuperación de créditos perdidos</p>
---	--	--	---

Anexo 2 Matriz de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<p style="text-align: center;">Variable independiente</p> <p style="text-align: center;">PROCESO DE OTORGAMIENTOS DE PRÉSTAMOS</p>	<p>De acuerdo Fiallos Lema, F. (2016), el proceso de otorgamiento de crédito se preside a métodos diseñados a reducir los servicios de una entidad, constituyendo orden para establecer una operación. El crédito es una generalidad relacionada con la confiabilidad. El crédito comercial reside en el ofrecimiento por parte del proveedor de bienes y servicios al cliente, los cuales celebran fecha de pago, de respeto recíproco y efectivización del compromiso pactado por parte del cliente.</p>	<p>El proceso de otorgamiento del crédito, serán detallados dentro del argumento de las características de las dimensiones específicas. El progreso en el proceso de cobranzas involucra establecer estrategias proactivas para evitar créditos morosos, reconocer el rol trascendental recurso humano y el acogimiento de técnicas para recopilar y conservar la información exacta, la segmentación del cliente y la oferta de productos con opciones de pago adaptados a las necesidades del cliente.</p>	<p style="text-align: center;">Información crediticia</p>	Score	Escala ordinal
				Historial ultimo de 6 meses	
				Avales	
			<p style="text-align: center;">Riesgo crediticio</p>	Verificación domiciliaria	
				Verificación laboral	
				Validación crediticia	
			<p style="text-align: center;">Limitación de crédito</p>	Plazo del crédito	
				Capacidad de pago	
				Factor de endeudamiento	
			<p style="text-align: center;">Organización del crédito</p>	Autonomía crediticia	
				Refinanciado	
				Gestión de cobranza	

<p>Variable dependiente</p> <p>CLASIFICACIÓN CREDITICIA DEL DEUDOR</p>	<p>Según Gitman y Zutter (2016) define a la Clasificación Crediticia del Deudor se refiere al proceso de evaluación y asignación de una calificación o categoría de riesgo a un deudor con el fin de determinar la probabilidad de cumplimiento de sus obligaciones crediticias.</p>	<p>Estableceremos indicadores que permita informar en qué disposición, un adeudado va a ser apto de reponer el compromiso de deuda bajo su situación y estructura financiera.</p>	<p>Clasificación o categoría normal</p>	Revisión	<p>Escala ordinal</p>
				Reputación del cliente	
			<p>Clasificación o categoría con problemas potenciales</p>	Reducción de problemas potenciales	
				Fiabilidad	
			<p>Clasificación o categoría deficiente</p>	Probabilidad de incumplimiento	
				Evaluación estricta del historial crediticio	
			<p>Clasificación o categoría perdida</p>	Probabilidad alta de pérdida de clientes	
				Calificación deteriorada	
				Recuperación de créditos perdidos	

Anexo 4 Instrumento de recolección de datos

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO

Mediante el presente cuestionario, me presento ante Usted, a fin de que dé respuesta a las preguntas formuladas, esta información relevante servirá para el desarrollo de la tesis titulada: **Proceso de otorgamiento de crédito y su relación con la clasificación crediticia del deudor en una entidad microfinanciera Jaén, 2022.** el que permitirá medir las variables de estudio y probar la hipótesis, por tal propósito acudo a Ud. Para que a pelando a su buen criterio de respuestas con toda honestidad; quedando agradecida (o) por su intervención.

Instrucciones: Por favor, lea cuidadosamente cada una de las preguntas, y marca una sola respuesta que considere la correcta.

Totalmente en desacuerdo = 1

En desacuerdo = 2

Indiferente = 3

De acuerdo = 4

Totalmente de acuerdo = 5

Consentimiento Informado

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por: Bach. Bustamante Ojeda Richard Jaime y Bach. Gonzales Rafael Cledin.

He sido informado (a) de que la meta de este estudio es desarrollar un trabajo de investigación

Me han indicado también que tendré que responder las preguntas del cuestionario, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

Título del cuestionario: Proceso de otorgamiento de crédito

PREGUNTAS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Dimensión: Información crediticia					
1. ¿Al canalizar un crédito de forma previa evalúa el score crediticio para conocer su capacidad de pago del cliente?					
2. ¿Revisa el historial crediticio de los últimos 6 meses del cliente??					
3. ¿Se evalúa si el cliente cuenta con activos fijos para avalar el crédito?					
4. ¿Considera usted: que la decisión crediticia debe ser sobre la base a los antecedentes históricos y presentes?					
Dimensión: Riesgo crediticio					
5. ¿Al momento de otorgarle un crédito al cliente se realiza la verificación domiciliaria?					
6. ¿Al momento de otorgarle un crédito al cliente verifica los datos personales?					
7. ¿La entidad microfinanciera al otorgar un crédito valora que el cliente sea profesional y este esté laborando?					
8. ¿Cómo trabajador evalúa el tipo de ingresos que tiene el cliente, para medir la capacidad de pago de sus deudas?					
Dimensión: Limitación de crédito					
9. ¿Considera usted que los créditos a largo plazo tienen más riesgo ya que se hace difícil manejar el préstamo a largo plazo?					
10. ¿Considera usted que para poner límites al riesgo se debe considerar la cantidad de crédito justo para un solicitante?					
11. ¿Usted evalúa el tipo de ingresos que tiene el cliente, para medir el pago?					
12. ¿Se valora el factor endeudamiento al momento de otorgar un crédito al cliente?					
Dimensión: Organización del crédito					
13. ¿El área de análisis crediticia tiene autonomía para canalizar los créditos financieros?					
14. ¿Dentro de la política crediticia se contempla el refinanciamiento de la deuda?					
15. ¿Es recurrente en la financiera refinanciar deudas de los clientes?					
16. ¿El área de gestión de cobranzas cumple con sus funciones de cobrar y recuperar deudas?					

Gracias por su colaboración

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO

Mediante el presente cuestionario, me presento ante Usted, a fin de que dé respuesta a las preguntas formuladas, esta información relevante servirá para el desarrollo de la tesis titulada: **Proceso de otorgamiento de crédito y su relación con la clasificación crediticia del deudor en una entidad microfinanciera Jaén, 2022.**, el que permitirá medir las variables de estudio y probar la hipótesis, por tal propósito acudo a Ud. Para que a pelando a su buen criterio de respuestas con toda honestidad; quedando agradecida (o) por su intervención.

Instrucciones: Por favor, lea cuidadosamente cada una de las preguntas, y marca una sola respuesta que considere la correcta.

Totalmente en desacuerdo = 1

En desacuerdo = 2

Indiferente = 3

De acuerdo = 4

Totalmente de acuerdo = 5

Consentimiento Informado

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por: Bach. Bustamante Ojeda Richard Jaime y Bach. Gonzales Rafael Cledin.

He sido informado (a) de que la meta de este estudio es desarrollar un trabajo de investigación

Me han indicado también que tendré que responder las preguntas del cuestionario, lo cual tomará aproximadamente 10 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

Título del cuestionario: Clasificación crediticia del deudor

PREGUNTAS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Dimensión: Clasificación o categoría normal					
1. ¿Los clientes que presentan un buen historial crediticio se les pide menos avales?					
2. ¿Los clientes que presenta buenas cualidades como: puntualidad, responsabilidad y seriedad tienen mejores ofertas crediticias?					
3. ¿Cuándo los clientes poseen ingresos superiores al monto a financiar estos reciben mejores tasas de créditos?					
4. ¿Si el cliente muestra una imagen crediticia limpia usted le compraría la deuda de otra entidad financiera?					
Dimensión: Clasificación o categoría con problemas potenciales					
5. ¿Los clientes que presentan retraso leve e involuntario se le solicita más documentos para canalizar el crédito?					
6. ¿Los clientes con historial crediticio de pagos parciales mínimos se le solicita mayores avales para canalizar el crédito?					
7. ¿La institución financiera viene realizando acciones para limpiar la imagen de clientes con problemas financieros leves?					
8. ¿Mientras el cliente sea más fiable en sus movimientos bancarios y cuente con saldos positivos, se irá reduciendo los posibles problemas potenciales?					
Dimensión: Clasificación o categoría deficiente					
9. ¿Considera que los clientes con historial crediticio de pagos atrasados de 30 a 60 días, tengan mayor probabilidad de incumplimiento al brindarles un nuevo crédito?					
10. ¿Considera que los clientes con historial crediticio de pagos parciales atrasados de 30 a 60 días, tengan mayor probabilidad de incumplimiento al brindarles un nuevo crédito?					
11. ¿Considera que los clientes con solicitudes frecuentes de prórrogas o refinanciamiento por deudas de 30 a 60 días, tengan mayor probabilidad de incumplimiento al brindarles un nuevo crédito?					
12. ¿Considera que los clientes con categoría crediticia deficiente deberían ser evaluados de forma estricta y riguroso?					
Dimensión: Clasificación o categoría perdida					
13. ¿Los clientes con historial crediticio con pagos atrasados mayores de 120 días tienen poca probabilidad de recibir un crédito?					
14. ¿Los clientes con solicitudes frecuentes de prórrogas o refinanciamiento por deudas mayores de 120 días tienen poca probabilidad de ser atendidos?					
15. ¿La entidad financiera viene aplicando métricas para identificar y recuperar créditos con incumplimiento de pago mayores a 120 días?					

PREGUNTAS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
16. ¿Existen políticas financieras en la entidad, que contemplen la no clasificación de crédito a los clientes que se ubiquen en la categoría de perdida?					

Gracias

Anexo 5 Validez de instrumento de recolección



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Rivera Tantachuco Ricardo
- I.2. Especialidad del Validador: MBA. Administración de empresas
- I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente a nivel superior
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta
- I.5. Autores del instrumento: Bustamante Ojeda Richard Jaime, Gonzales Rafael Cledin.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					90%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					99%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					95%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					97%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				50%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					94%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					98%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					96%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					99%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				50%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	97%

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....
.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

88%

Lima, 01 de junio del 2023.

.....
Firma de experto informante

DNI: 17634312



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Bustamante León José Luis
- I.2. Especialidad del Validador: MBA. Administración de empresas
- I.3. Cargo e Institución donde labora: Gerente de estudio contables Bustamante & Asociados.
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta
- I.5. Autores del instrumento: Bustamante Ojeda Richard Jaime, Gonzales Rafael Cledin.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					99%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					95%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.					96%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					99%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					91%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					95%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					97%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					98%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				60%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN						92%

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

88%

Lima, 01 de junio del 2023.



Firma de experto informante

DNI: 27713940



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. **DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Herrera Díaz Jaime Rodomiro
 I.2. Especialidad del Validador: Consultor en contabilidad y tributación
 I.3. Cargo e Institución donde labora: Gerente de Colonia Herrera y asociados SAC.
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta
 I.5. Autores del instrumento: Nombres: Bustamante Ojeda Richard Jaime, Gonzales Rafael Cledin

II. **ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					95%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					91%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					99%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					89%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					99%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					98%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					93%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					99%
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	95%

III. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

IV. **PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

87%

Lima, 01 de junio del 2023.


 Mg. Ccpc Jaime R. Herrera Díaz
 N° 12-703 CCPC

Firma de experto informante

DNI: 40659222

Anexo 5. Fiabilidad del instrumento

Fiabilidad del instrumento referente al proceso de otorgamientos de préstamos

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,800	,796	16

Fiabilidad del instrumento referente a la Clasificación crediticia del deudor

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,806	,812	16

Anexo Imágenes del trabajo de campo





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, TERESA CONSUELO HARO LIZANO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Proceso de otorgamiento de crédito y su relación con la clasificación crediticia del deudor en una entidad microfinanciera Jaén, 2022..", cuyo autor es BUSTAMANTE OJEDA RICHARD JAIME, GONZALES RAFAEL CLEDIN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 14 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
TERESA CONSUELO HARO LIZANO DNI: 08541406 ORCID: 0000-0003-3412-1428	Firmado electrónicamente por: THAROL el 14-07- 2023 22:48:23

Código documento Trilce: TRI - 0592643