

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

**“LA EVALUACIÓN CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN LA
MOROSIDAD DE CRÉDITO MICROEMPRESA DE LA CAJA
MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAYO, AGENCIA
PANA O - 2020”**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTORA: Jorge Ventura, Delsa

ASESOR: Martel Carranza, Christian Paolo

HUÁNUCO – PERÚ

2021



U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión de la teoría contable

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía y Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Contador Público

Código del Programa: P12

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 77542891

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 41905365

Grado/Título: Doctor en administración de la educación

Código ORCID: 0000-0001-9272-3553

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Soto Espejo, Simeón	Magister en gestión y negocios mención en gestión de proyectos	41831780	0000-0002-3975-8228
2	Ramirez Cabrera, Victor Manuel	Maestro en gestión y negocios con mención en gestión de proyectos	22423014	0000-0002-9746-1350
3	Cspedes Ruiz, Carlos Alberto	Maestro en ciencias contables, con mención en: auditoría y tributación	22505017	0000-0002-7563-1339

D

H

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **17:00 horas del mes de febrero del año 2021**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron el sustentante y el Jurado Calificador mediante la plataforma virtual Google Meet, integrado por los docentes:

Mtro. Simeón Soto Espejo	(Presidente)
Mtro. Víctor Manuel Ramírez Cabrera	(Secretario)
Mtro. Carlos Alberto Céspedes Ruíz	(Vocal)

Nombrados mediante la Resolución N° 132-2021-D-FCEMP-PACF-UDH, para evaluar la Tesis titulada: **“LA EVALUACIÓN CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE CRÉDITO MICROEMPRESA DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAYO, AGENCIA PANA O - 2020”** presentado por el (la) Bachiller, **JORGE VENTURA, Delsa**; para optar el **título Profesional de Contador Público**.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) **APROBADA** con el calificativo cuantitativo de 14 (Catorce) y cualitativo de **Suficiente** (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **18:00** horas del día **05 del mes de febrero del año 2021**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



Mtro. Simeón Soto Espejo
PRESIDENTE



Mtro. Víctor Manuel Ramírez Cabrera
SECRETARIO



Mtro. Carlos Alberto Céspedes Ruíz
VOCAL

DEDICATORIA

A Dios, a mis padres por su apoyo y por su confianza puesta en mí, por sus consejos, por inculcarme valores y constantes motivaciones que me ha permitido crecer como persona de bien y cooperación en mis estudios.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad de Huánuco por ser la Universidad que me formó profesionalmente para ser un buen profesional.

A los docentes del Programa Académico de Contabilidad y Finanzas por brindarme su sabiduría durante mis estudios.

A mi asesor el Maestro Christian Paolo Martel Carranza por dedicarme su tiempo y hacer posible el desarrollo de la presente tesis.

A la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Agencia Pano por haberme brindado información y facilitarme la evaluación de los instrumentos.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VI
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	VIII
RESUMEN	X
SUMMARY.....	XI
INTRODUCCIÓN	XII
CAPÍTULO I.....	14
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1. Descripción del problema	14
1.2. Formulación del problema	17
1.2.1. Problema general	17
1.2.2. Problemas específicos	17
1.3. Objetivos general.....	17
1.4. Objetivos específicos.....	17
1.5. Justificación de la indagación:	18
1.5.1. Justificación Práctica.....	18
1.5.2. Justificación Teórica:.....	18
1.5.3. Justificación Metodología.....	18
1.6. Limitaciones de la investigación.....	19
1.7. Viabilidad de la investigación	19
CAPÍTULO II.....	20
MARCO TEÓRICO	20
2.1. Antecedentes de la investigación.....	20
2.1.1. A Nivel internacional.....	20
2.1.2. A Nivel nacional	24
2.1.3. A Nivel local	27
2.2. Bases teóricas	31
2.3. Definiciones conceptuales	46
2.4. Hipótesis.....	48
2.4.1. Hipótesis general	48
2.4.2. Hipótesis específicas.....	49

2.5. Variables	49
2.5.1. Variables independientes.....	49
2.5.2. Variables dependientes.....	49
2.6. Operacionalización de variables (Dimensiones e indicadores)	50
CAPÍTULO III.....	52
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN	52
3.1. Tipo de investigación:.....	52
3.1.1. Enfoque	52
3.1.2. Alcance o nivel.....	52
3.2. Población y muestra	53
3.2.1. Población.....	53
3.2.2. Muestra.....	55
3.3. Técnicas e instrumento de recolección de datos	56
3.3.1. Técnicas.....	56
3.3.2. Instrumentos	56
3.4. Técnicas Para El Procesamiento Y Análisis De La Información.....	56
CAPÍTULO IV	58
RESULTADOS	58
4.1. Selección y Validación de Instrumentos.....	58
4.2. Presentación de Resultados.	60
4.3. Contratación de la Hipótesis.	85
CAPÍTULO V	89
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	89
5.1. Presentar la contratación de los resultados de investigación.	89
CONCLUSIONES	92
RECOMENDACIONES	94
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	95
ANEXO.....	98

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Provisiones Genéricas	42
Tabla N° 2. Provisiones específicas:.....	43
Tabla N° 3. Operacionalizacion de variables	50
Tabla N° 4. Población	54
Tabla N° 5. Análisis de confiabilidad	59
Tabla N° 6. Opinión de expertos	60
Tabla N° 7. Edad.....	61
Tabla N° 8. Genero	62
Tabla N° 9. Lugar de procedencia.....	63
Tabla N° 10. Área.....	64
Tabla N° 11. Análisis de la captación del cliente.....	65
Tabla N° 12. Análisis de la solicitud del cliente	66
Tabla N° 13. Análisis de la aprobación de crédito.....	67
Tabla N° 14. Análisis del desembolso de crédito	68
Tabla N° 15. Análisis de control y seguimiento	69
Tabla N° 16. Análisis de la central de riesgo externo.....	70
Tabla N° 17. Análisis de Tope de prestamos	71
Tabla N° 18. Análisis del seguimiento de dinero	72
Tabla N° 19. Análisis de Compra de activo fijo	73
Tabla N° 20. Análisis de compra de deuda	74
Tabla N° 21. Análisis de la importancia del ingreso para otorgamiento del crédito	75
Tabla N° 22. El ingreso que obtiene el cliente garantiza que se le otorgue un crédito mayor	76
Tabla N° 23. El gasto que realiza el cliente ayuda a tomar una mejor decisión para otorgarle el crédito	77
Tabla N° 24. Los gastos imprevistos del cliente deberían ser tomados en cuenta para otorgarle el crédito	78
Tabla N° 25. Los gastos imprevistos del cliente le conllevan a la morosidad	79
Tabla N° 26. Examina los estados financieros mediante ratios financieros como requisito para la evaluación de crédito	80

Tabla N° 27. Clientes morosos con atrasos de pagos y la entidad lo responsabiliza de su cobro	81
Tabla N° 28. Conoce como se realiza el cobro de un crédito en mora	82
Tabla N° 29. Conoce cuales son los costos en los que se incurre para administrar la cartera morosa	83
Tabla N° 30. El riesgo dudoso es debido a los ingresos del cliente	84
Tabla N° 31. Correlación de Pearson.....	85
Tabla N° 32. Correlación de Pearson.....	86
Tabla N° 33. Correlación de Pearson.....	87
Tabla N° 34. Correlación de Pearson.....	88

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1. Edad	61
Gráfico N° 2. Genero	62
Gráfico N° 3. Lugar de procedencia	63
Gráfico N° 4. Área	64
Gráfico N° 5. Interpretación de la captación del cliente	65
Gráfico N° 6. Interpretación de la solicitud del cliente	66
Gráfico N° 7. Interpretación de la aprobación del crédito	67
Gráfico N° 8. Interpretación del desembolso de crédito	68
Gráfico N° 9. Interpretación de control y seguimiento	69
Gráfico N° 10. Interpretación de la central de riesgo externo	70
Gráfico N° 11. Interpretación de Tope de prestamos	71
Gráfico N° 12. Interpretación del Seguimiento de dinero	72
Gráfico N° 13. Interpretación de compra de activo fijo	73
Gráfico N° 14. Interpretación de compra de deuda	74
Gráfico N° 15. Interpretación de la importancia del ingreso para otorgamiento del crédito	75
Gráfico N° 16. El ingreso que obtiene el cliente garantiza que se le otorgue un crédito mayor	76
Gráfico N° 17. El gasto que realiza el cliente ayuda a tomar una mejor decisión para otorgarle el crédito	77
Gráfico N° 18. Los gastos imprevistos del cliente deberían ser tomados en cuenta para otorgarle el crédito	78
Gráfico N° 19. Los gastos imprevistos del cliente le conllevan a la morosidad	79
Gráfico N° 20. Examina los estados financieros mediante ratios financieros como requisito para la evaluación de crédito	80
Gráfico N° 21. Clientes morosos con atrasos de pagos y la entidad lo responsabiliza de su cobro	81
Gráfico N° 22. Conoce como se realiza el cobro de un crédito en mora	82

Gráfico N° 23. Conoce cuales son los costos en los que se incurre para administrar la cartera morosa	83
Gráfico N° 24. El riesgo dudoso es debido a los ingresos del cliente	84
Gráfico N° 25. Evaluación Crediticia y la Morosidad.....	86

RESUMEN

La presente tesis se ha desarrollado para saber la incidencia que tiene la evaluación crediticia y la morosidad. Debido a que el proceso de evaluación crediticia, el control y seguimiento del crédito y más que nada saber el destino del crédito que se le proporciona al comprador una vez que dichos sean bien supervisados por los analistas la morosidad reduce.

El propósito general es establecer de que forma la evaluación crediticia incide con la morosidad de crédito microempresa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Panao, y de esta forma llevando a cabo una buena evaluación crediticia se previene la morosidad.

La presente tesis se desarrolló de acuerdo con la metodología de tipo de indagación aplicativo. El enfoque es cuantitativo para ver la interacción existente en medio de las cambiantes de análisis evaluación crediticia y la morosidad y de esta forma conocer la incidencia de los dos cambiantes. Se tomó el diseño detallado correlacional donde se usó la técnica de la encuesta, usando como herramienta al cuestionario para la recolección de datos y ser validados por el programa IBM SPSS Correlación de Pearson. Y la muestra estuvo constituida por los ayudantes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Panao.

La tesis demostró las premisas planteadas, donde la evaluación crediticia incide en la morosidad, se enseñó habiendo obtenido una correlación de Pearson positiva destacable entre los dos cambiantes de análisis. Además, se enseñó que el proceso de evaluación crediticia, el control y seguimiento del crédito y el destino del crédito es fundamental para lograr hacer una buena evaluación.

La presente tesis tuvo como conclusión que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Panao contrarrestaría la morosidad por medio de una buena evaluación crediticia realizando que este entendimiento logre permitirles hacer una buena evaluación al instante de otorgar un crédito.

Palabras claves: Evaluación crediticia, morosidad, destino de crédito, capacidad de pago, compra de deuda, crédito, seguimiento, aprobación crediticia.

SUMMARY

This thesis has been developed to find out the impact of credit evaluation and delinquency. Since the credit evaluation process, the control and monitoring of the credit and especially knowing the destination of the credit that is granted to the client when they are well supervised by the analysts, the delinquency decreases.

The general objective is to determine how the credit evaluation affects the delinquency of microenterprise credit of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Panao and thus, carrying out a good credit evaluation, delinquency is avoided.

This thesis was developed according to the applicative research type methodology. The approach is quantitative to see the relationship between the study variables credit evaluation and delinquency and thus know the incidence of both variables. The descriptive correlational design was taken where the survey technique was used, using the questionnaire as an instrument for data collection and being validated by the IBM SPSS Pearson Correlation program. And the sample was conformed by the collaborators of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Panao.

The thesis has demonstrated the hypotheses raised, where the credit evaluation affects the delinquency, it was demonstrated having obtained a considerable positive Pearson correlation between both study variables. In addition, it was shown that the credit evaluation process, the control and monitoring of credit and the destination of the credit is important to be able to carry out a good evaluation.

This thesis concluded that the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Panao would counteract delinquencies through a good credit evaluation, making this knowledge allow them to make a good evaluation when granting a loan.

Keywords: Credit evaluation, delinquency, credit destination, payment capacity, debt purchase, credit, follow-up, credit approval.

INTRODUCCIÓN

La presente tesis titulada “La evaluación crediticia y su incidencia en la morosidad de crédito microempresa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, agencia Panao - 2020”, lo que nos posibilita saber la incidencia de la evaluación crediticia y la morosidad, donde se denotó la conducta de la alta tasa de morosidad. Los retrasos del pago de las cuotas es una de las primordiales razones de el decrecimiento de productividad y de la agencia. Para eso el primordial objetivo de la evaluación crediticia el hacer un óptimo proceso de evaluación crediticia, el control y seguimiento del crédito y conocer el destino del crédito para de esta forma eludir la morosidad.

La justificación teórica va a servir para próximos trabajos de indagación y la justificación desempeña va a servir para ofrecer solución al problema que muestra la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Panao. A lo largo del desarrollo de la tesis se localizó distintas restricciones así sea por disponibilidad de tiempo o la información bibliográfica es restringida, debido al estado de emergencia “Covid-19” no obstante, no ha sido un problema para desarrollar la presente tesis por lo cual ha sido posible consumir con las metas planteados.

El procedimiento que se uso es de tipo aplicada, el enfoque cuantitativo, diseño detallado correlacional usando la técnica de la encuesta. El procesamiento de datos se obtuvo por medio del programa IBM SPSS Correlación de Pearson el cual genero los cuadros de frecuencia y los gráficos con su porcentaje respectivo de las cuestiones planteadas en la variable sin dependencia como además de la dependiente, además se obtuvo la correlación de las dos cambiantes y de las magnitudes.

Por otro lado, la tesis se ha desarrollado en cinco capítulos:

Capítulo I: Explicación y formulación del problema, se explica la verdad problemática de la organización, objetivo general, fines específicos, justificación, limitación y viabilidad de la tesis.

Capítulo II: Antecedentes relacionado a la investigación, bases teóricas, definiciones conceptuales, hipótesis, variables y operacionalización de variables.

Capítulo III: Tipo de averiguación, población, muestra y técnicas y artefactos de recolección de datos.

Capítulo IV: procesamiento de datos, contrastación de conjetura y prueba de premisa.

Capítulo V: Disputa de resultados y contrastación de los resultados.

La presente tesis llego a la conclusión de que si se hace una buena evaluación crediticia se previene la morosidad, donde obtuvimos una Correlación de Pearson un costo de 0.780 es una correlación positiva destacable entre las dos cambiantes la evaluación crediticia y la morosidad.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

Según Brachfield (2013), en todos los países del continente europeo existe la morosidad lo cual es considerada como un problema internacional, ante ello las consecuencias evidencian una serie de malestar, preocupación y recelo para las instituciones europeas las cuales tomaron medidas para intentar disminuir y suprimir la magnitud del problema con el consentimiento de una directiva contra la morosidad. Recientemente se realizó un estudio que llegó a la conclusión que la morosidad representa un 25% de los quebrantos empresariales considerada así una causa directa. De este modo, en este estudio se observó un grave problema, que muchas veces pone en peligro la supervivencia de las empresas. Según las inspecciones, el 33% de las empresas europeas han retrasado la entrega. Precisamente el estudio explica que los países europeos como lo son España, Portugal, Grecia e Italia son los que tienen mayores problemas de morosidad. En Latinoamérica, la morosidad se ha convertido en un problema principal en la economía nacional de algunos países, a pesar de las disposiciones adoptadas no se logra solucionar aún.

Según Aguilar, Camargo y Morales (2006), se constituye a la morosidad como una principal causa de los inconvenientes que sufren algunas entidades y ciertos sistemas financieros que son de tamaño considerable. De esta manera, es un serio problema que compromete a una sublimable cartera morosa, esto implica la viabilidad a largo plazo de la organización y del propio sistema. En la economía peruana en el cual las micro y pequeñas empresas cumplen un rol sumamente importantes para el desarrollo del país, estas son representadas por el 94% de la totalidad de empresas del Perú y se puede observar que aportaron el 40% del PBI, mientras que el 72% de los peruanos encontró trabajo, conllevando un buen crecimiento

económico al Perú en los últimos años, del modo que se alcanza la aparición; brindar apoyo financiero a las microempresas y pequeñas empresas emprendedoras en una mayor proporción de entidades financieras (cajas municipales de ahorro y crédito municipales). Por lo tanto, ante la presencia de la gran cantidad de entidades se generaron que las políticas de otorgamientos de créditos sean mucho más flexibles, siendo así que sean de un acceso al más fácil al obtener un crédito, dirigiendo a las microempresas a un sobreendeudamiento que hace imposible asumir su responsabilidad financiera, resultando en una mayor tasa de morosidad en la entidad financiera (cajas municipales de ahorro y crédito municipal).

Según Lozano (2010), la tecnología en el campo crediticio lo cual respecta al sector de Microempresas muestra que el microcrédito debería calcularse, en esencia, por la capacidad e idoneidad de pago, aun cuando no expone en cuanto a la voluntad de pago que tiene el deudor. Por ende, la envergadura e trascendencia de una minuciosa observación y estudio crediticio lo que posibilita precaver probables atrasos en los pagos, tienen que estar fundamentadas por medio de un ordenamiento o reglamento de crédito aplicado, esmerado al asignar los préstamos y evaluación del peligro crediticio. Una adecuada, eficiente y justa evaluación crediticia, dejará reducir el peligro morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo.

Entonces para que se logre conocer la condición del sector crediticio, se investigará de manera intensa la conducta de la alta tasa de morosidad y la conjunción de componentes de incumplimiento. Los retrasos y los impagos es una de las primordiales razones de el decrecimiento de productividad y seguridad de caja de ahorro y crédito municipal Huancayo. Esto generado por las provisiones de créditos vencidos y gastos realizados por la agencia. Según la base de datos que maneja la Caja municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Pano, se

determinó que la población está conformada por el 80 % de agricultores, el 7% ganadería, 5 % hostelería, 5% de transporte y el 3% comercio. Esto refleja que los agricultores proporciona mayor ingreso a las agencias mediante crédito que solicitan los agricultores para que puedan realizar sus cultivos; por lo cual, si el precio de los productos agrícolas disminuyen se ve afectado los ingresos de la población y el retraso del pago de la cuota de los clientes que obtuvieron un crédito y los lleva a la morosidad, a la vez esto afecta los márgenes de ganancia de la contribución de la agencia Panao a la zona III, los asesores de negocios trabajan bajo presión por alcanzar sus metas muchas veces porque hacen caso omiso a algunas de los requisitos para otorgar créditos, obviando las normas internas que maneja la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo. Por ello se investigará la gestión de cartera de créditos, así como la evaluación crediticia y préstamos otorgados a los clientes, para determinar las causas del nivel de morosidad de los clientes y reducir la morosidad de la cartera de créditos.

Los resultados que se obtuvieron de la encuesta se explicó que la evaluación crediticia influye en el retraso del pago de las cuotas mensuales de los créditos que les proporciona a los consumidores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, Agencia Panao, para tener una menor tasa de morosidad estudiamos la interacción existente en medio de las cambiantes evaluación crediticia y la morosidad de crédito microempresa de la Caja de Ahorro y Crédito Huancayo agencia Panao – 2020.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué forma la evaluación crediticia se relaciona con la morosidad de crédito microempresa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Panao – 2020?

1.2.2. Problemas específicos

¿De qué forma el proceso de evaluación crediticia se relaciona con la morosidad de crédito microempresa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Panao – 2020?

¿De qué manera el control y seguimiento de crédito se relaciona con la morosidad de crédito microempresa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Panao – 2020?

¿De qué manera el destino de crédito se relaciona con la morosidad de crédito microempresa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Panao – 2020?

1.3. Objetivos general

Determinar de qué manera la evaluación crediticia se relaciona con la morosidad de crédito microempresa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Panao – 2020

1.4. Objetivos específicos

Determinar de qué manera el proceso de evaluación crediticia se relaciona con la morosidad de crédito microempresa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Panao – 2020

Determinar de qué manera el control y seguimiento de crédito se relaciona con la morosidad de crédito microempresa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Panao – 2020

Determinar de qué manera el destino de crédito se relaciona con la morosidad de crédito microempresa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Panao – 2020

1.5. Justificación de la indagación:

1.5.1. Justificación Práctica

El resultado de la averiguación nos permitió entender la interacción existente entre la morosidad y la evaluación crediticia, en el resultado de las metas estratégicas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, brindando información económica, financiera y la forma de cómo se ven dañados los resultados relativo a las secuelas que origina la morosidad en la entidad financiera. De esta forma, ponemos información demasiado importante al alcance.

1.5.2. Justificación Teórica:

Esta indagación se hizo para comprender el trabajo de los asesores de negocios en el proceso de la evaluación crediticia y su interacción con el incumplimiento de pago de las microempresas. La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo hace como actividad primordial el otorgamiento de crédito. Esta tarea ha creado peligros de liquidez en las líneas de crédito. Por esta razón, la indagación es teóricamente razonable y tiene como fin proveer un marco eficaz para el mejor control de la cartera de crédito y la toma de elecciones financieras, disminuyendo de esta forma en última instancia la tasa de morosidad.

1.5.3. Justificación Metodología

Esta indagación se basó en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo donde se ha podido utilizar metodologías para contrarrestar las razones de la morosidad al instante de otorgar créditos a los diferentes clientes. Desde ello conseguir ser más conservadores y rigurosos en la evaluación de los créditos, priorizando los resultados económicos de la organización y no solo sustentando el estudio de su alusión históricas.

La indagación nos fue útil para la recolección de datos y de esta forma proveer las probables soluciones que apoyen a un mejor confort económico de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo

1.6. Limitaciones de la investigación

Una posible limitación de este proyecto de investigación fue:

La información bibliográfica es restringida, debido al estado de emergencia "Covid-19" ya que el investigador no pudo acceder a las bibliotecas universitarias y el tiempo requerido para entrevistar a los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo.

Otro factor muy importante fue la carencia de tiempo suficiente, por cuestiones laborales, personales y profesionales que imposibilita ocuparse exclusivamente a las tareas de elaboración del proyecto de tesis.

1.7. Viabilidad de la investigación

El proyecto de investigación fue viable porque contó con la participación del administrador y de los asesores de negocios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo para la aplicación del instrumento de prueba que fue con el cuestionario. El trabajo de investigación tuvo por objetivo dar a conocer los resultados y luego hacer sugerencias para la mejora continua y disminuir los porcentajes de morosidad que actualmente viene siendo un problema para las entidades financieras.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. A Nivel internacional

Según **Velasco (2017)**, con su tesis titulada *“Análisis del índice de morosidad y su impacto en la rentabilidad del sistema de bancos privados grandes ubicados en la provincia de Imbabura en el periodo 2014–2016”*, para optar el título en master en administración de empresas, de la universidad Nacional de SEK, Quito- Ecuador, concluye:

La tasa de morosidad depende principalmente de la cantidad de carteras de riesgo que genera cada institución, es decir, a mayor cantidad de carteras de riesgo, menor índice.

Cambios en el índice de default, esto puede ocurrir cuando el índice cae y por lo tanto aumenta el volumen de negociación, esto no significa que el volumen de negociación de la cartera de vencimientos pasados haya cambiado igual.

Las instituciones financieras que dejaron de obtener utilidades de carteras en mora representaron el 2% del porcentaje de utilidades generado por carteras de riesgo.

El 50% del sector crediticio proviene del sector consumo, donde las instituciones financieras tienen las mayores ganancias, seguido del comercio, vivienda y microfinanzas, a pesar de que este es el sector con mayor tasa de retorno.

La eficiencia promedio es del 1,26% de los activos promedio de los 5 bancos estudiados (también conocido como ROA), pero luego del analizar de los datos, si no hay atrasos, el índice de ROA será de 1,44%, lo que dará como resultado que no haya activos pendientes. La forma de pago o riesgo de incumplimiento es analizar e integrar mejor la eficiencia del portafolio de inversiones generado por las instituciones financieras.

En el análisis que realizan las instituciones financieras, la rentabilidad del patrimonio no cambiará significativamente por la

existencia de atrasos. Mientras el índice de morosidad aumente y la rentabilidad del patrimonio disminuya, y viceversa, se puede establecer una relación, y viceversa. Investigó 5 instituciones.

En promedio, la tasa de morosidad del consumo en el sector crediticio supera el 70%, seguido del comercio, vivienda y microfinanzas, por lo que se puede inferir que las entidades financieras están enfocando sus esfuerzos en recuperar las carteras de crédito. Si desean bajar el índice.

Según **Aguirre Y Bermúdez (2016)**, con su título *“Análisis del impacto financiero del índice de morosidad en la cartera de crédito de la empresa “ECUACREDIT S.A” período 2013-2015 en la ciudad de Guayaquil”*, para optar el título de administración de la Universidad de Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil – Ecuador, concluye:

Al inicio de la investigación se asumió que ECUACREDIT S.A. ha llevado adversamente a la confirmación de su indicador financiero. El análisis de regresión determinó que por cada aumento del 1% en la tasa de incumplimiento de la cartera económica y comercial de Ecuador, el margen de utilidad ROA de ECUACREDIT S.A. disminuirá en promedio un 9,11%.

Además, como consecuencia cualitativa de la indagación elaborada, se puede concluir que para obtener fondos para la compra de productos en la organización ECUACREDIT SA, se necesita consumir con los requisitos que hacen las viviendas comerciales. El primordial requisito es que los consumidores demuestren un óptimo manejo crediticio en las agencias de informes crediticios, cumpliendo de esta forma con el horario gremial mínimo legal y el equilibrio de la residencia.

En la política de cobranza bajo su gestión, se determina realizar cobros efectivos para ampliar la información sobre el deudor, pues a mayor cantidad adeuda, mayor edad del deudor, lo que generará presiones para quienes se especializan en cobranza. clientes, poseer un cobro es mucho mayor, esta información es muy importante para la empresa porque da a conocer la información

sobre la cancelación de deudas sin perder deudas como clientes, porque nosotros como empresa ya cumplimos con el acuerdo (precio, términos de calidad), Espero que también pueda cumplir con la promesa crediticia actual. Cada cliente piensa que el objetivo principal es ayudarlos.

Al divisar la información pública, tenemos la posibilidad de descubrir que, desde 2012, la tasa de morosidad del sistema financiero ecuatoriano ha incrementado gradualmente, de 2.2% en 2012 a 3.6% en 2015. Ya que la morosidad es una variable contra cíclica, el incremento a lo largo de la recesión y el periodo económico reducido de Ecuador (bajo incremento del PIB) en los últimos años, este trabajo se fundamenta en el producido de que dichos resultados no tienen que interpretarse de manera aislada para la economía.

Según el índice de liquidez (prueba de liquidez y prueba de fuego), las empresas encontrarán problemas de esta naturaleza. El nivel de liquidez de la empresa cayó de 1,92 a 1,79 entre 2013 y 2015. La relación deuda-activos muestra que la deuda de la empresa representó el 68% de los activos de la empresa durante 2014 y el 52% en 2015. En otras palabras, la situación de endeudamiento de la empresa se ha reducido temporalmente. SA observó los siguientes resultados en los indicadores de resultados de ECUACREDIT SA: el retorno sobre activos de la compañía fue de 5,5% en 2014 y aumentó a 6,3% en 2015, y el retorno sobre patrimonio (ROE) de 2014 a 2015 cayó de 17,1% a 13,3%, neto las ventas de margen de beneficio cayeron del 8% en 2014 al 6% en 2015. A través de la encuesta de la aplicación, se tiene la certeza de que la principal razón del retraso en el pago de los clientes es la naturaleza macroeconómica, más que los defectos de la empresa.

Por medio de el estudio de correlación se puede hallar que la variable que es inversamente proporcional al incumplimiento del sistema financiero es la solvencia de la organización y su grado de productividad. Conforme el resto de indicadores, no hay cambios fuertes en la liquidez ni en la rotación de ventas.

Por medio del diagnóstico de los procesos de la organización, se puede establecer que el primordial fundamento del elevado índice de morosidad de ECUACREDIT SA es que la cartera del comprador administra más de 3 cuentas pendientes de pago, alegando que el desempleo de hoy en el país ayuda a conservar estas cuentas, por la vivencia persistente del país. La coyuntura económica aguanta probables desastres internos en el pago de deudas. Además, basado en encuestas a clientes, además hemos definido que un gran porcentaje de clientes que tienen que atender es porque el crédito de la empresa se recibe préstamos a terceros adquiridos.

Según **Cedeño Y Cely (2015)**, con su tesis titulada “*El incremento de la morosidad, y su impacto en el desarrollo de los microcréditos del banco comercial de Manabí s.a., de la ciudad de Portoviejo*”, para la optar el título Ingeniero en Finanzas y Relaciones Comerciales en la Universidad de San Gregorio de Portoviejo, Portoviejo – Manabí - Ecuador. Concluye:

El Banco Comercial de Manabí S.A., debe efectuar un control que esté encaminado a reducir los niveles de morosidad, que se ubican por encima del 20%, para lo cual debe emplear estrategias para conocer a su mercado crediticio y a sus clientes, además mantener una adecuada cobertura sobre sus garantías reales otorgadas al momento de adquirir los microcréditos

El Departamento de Crédito no realiza un análisis minucioso que contemple la situación económica-financiera de cada uno de sus clientes, evidenciando la carencia en la aplicación de estados financieros proyectados e indicadores que demuestren la productividad del cliente.

Existe un control sobre el riesgo crediticio en relación a la totalidad de la cartera de crédito, dado a que el segmento de microcrédito no mantiene un peso considerable en relación al total de la cartera. Sin embargo, el riesgo crediticio en microcrédito se mantiene con una tendencia creciente por el

incremento fluctuante de su morosidad y que sus garantías necesitan representan un problema latente ya que realizan una cobertura del 100%, lo que evidencia un desconocimiento sobre su mercado crediticio.

En la actualidad la entidad mantiene una tendencia creciente de la morosidad reportada en el segmento microcrédito; por lo que se propone una estrategia encaminada en la recuperación de créditos y una disminución en el índice de morosidad.

2.1.2. A Nivel nacional

Según **Villanueva (2020)**, con su tesis "*Análisis de la morosidad y su efecto en la productividad de la Cooperativa de Servicios Diversos Sol & café, Jaén - 2018*", para optar el título de contador de la Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo – Perú. Concluye:

Diagnóstico de los componentes que condujeron al incumplimiento de la cooperativa de servicios Sol & Café, Jaén-2018. Se ha definido que el entrevistado expresó que la cooperativa no requirió condiciones previo a otorgar el préstamo, tampoco preguntó si el préstamo se usará para su comercio o para objetivos particulares. Del mismo modo, se ha definido que los entrevistados manifestaron que el impago del comprador no se debió a causas de salud o baja en la cosecha, ni a que sus ingresos no les permitieran cancelar el crédito.

La evaluación de la rentabilidad de la Cooperativa de Servicios Múltiples Sol & Café, Jaén – 2018. Se ha trabajado evaluando los estados financieros de la cooperativa determinando un ROA bajo lo que significa que cada sol invertido en el 2018 en los activos, produjo ese año un rendimiento de también bajo sobre la inversión, por lo tanto, no ha habido una buena eficiencia, y un ROE que muestra que el aporte que los accionistas mantienen en la empresa no está generando el

rendimiento esperado sobre el patrimonio. Es decir, la empresa no está siendo capaz de generar utilidad a favor del propietario.

El comportamiento delictivo de 2017 a 2018, tiene poco efecto en la productividad de la Cooperativa de Servicios Diversos Sol & Café. La caída en Jaén y la productividad ha causado un incremento de los costes crediticios. Por esto, consumidores y nuevos consumidores que no tienen la posibilidad de consumir con sus Los requisitos de pago se verán dañados por las más grandes tasas de interés de los préstamos que demanden, la cooperativa que previene que los consumidores se fuguen es la que aguanta el lucro cesante.

Según **Carlos y Ventura (2019)**, con la tesis titulada *“La morosidad y su efecto en el cumplimiento de los metas financieros en Cooperativas de Ahorro y Crédito “Santa Verónica”, Chiclayo”*, para optar el título de contador de la Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo – Perú. Concluye:

Al evaluar la tasa de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Verónica” para el lapso 2017-2018, se ha definido que la tasa de morosidad es alta, alcanzando el 8,74% y 9,29% respectivamente; del mismo modo, la normativa de crédito y recuperación no está al nivel fecha, y no hay área de recuperación. No hay políticas y métodos de recuperación suficientes para afrontar a infracciones graves, no hay seguimiento del crédito en los métodos judiciales, y la contabilidad separada para préstamos vigentes, vencidos, refinanciados y pendientes a falta de ella, y Las carteras de activos no van a ser reportadas diariamente, No hay persona para cobrar el pago que corresponde; no han verificado la dirección al evaluar el límite de crédito, el individuo que evalúa el límite de crédito no ha verificado su lista de negocios, y no le ha notificado para cancelar. la tarifa del préstamo.

Al examinar las metas financieras de la cooperativa, se ha encontrado que la liquidez, solvencia, productividad y eficiencia de los costos de gestión en 2017 y 2018 son insuficientes ya que

son inferiores al promedio predeterminado. Por consiguiente, creemos que la liquidez del funcionamiento de depósitos de ahorro en 2017 es de 53.52%; la solvencia de las reservas relacionadas con los activos totales es de 8.38%; el retorno sobre el patrimonio es de 3.51% y el retorno sobre los activos es de 2.16%; la eficiencia administrativa los costos sobre activos totales es de 10,75%, la eficiencia de los costos de gestión a las ganancias financieros es de 88,98%.

En 2018, la liquidez de los depósitos de ahorro ha sido de 44,82%; la solvencia de los activos totales ha sido de 8,11%; la productividad sobre el patrimonio ha sido de 4,25% y la productividad de los activos ha sido de 2,58%; la eficiencia de los costos administrativos sobre los activos totales ha sido de 9,07%. La eficiencia de los costos a las ganancias financieros es del 76,33%.

El impacto del atraso en el cumplimiento de las metas financieras para 2017 y 2018 es negativo, debido a que la tasa de morosidad de los préstamos vencidos es muy alta, con un 8,74% y un 9,29% respectivamente; por falta de liquidez, la solvencia y productividad de las cooperativas son menores que los sistemas cooperativos El alcance del establecimiento y la eficiencia de los costos administrativos también son más altos que el alcance determinado por la agencia cooperativa de control.

Según **Villegas (2018)**, en su tesis titulada, "*La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en MIBANCO Agencia Jaén matriz, 2017*" para optar el título de contador en la Universidad Señor de Sipán, pimental-Perú, concluye:

La conclusión es que luego de un diagnóstico de la conducta delictiva actual de Mibanco Agencia Jaén, se puede determinar que el nivel de criminalidad ha aumentado en un 9% de enero de 2015 a diciembre de 2015; frente a enero de 2016 a diciembre de 2016, esta proporción es de 20%. Un análisis del portafolio

de inversiones total de Mibanco en 2015 mostró que el portafolio de inversiones efectivo fue del 89%. En 2016, el portafolio de inversiones aumentó a 91%. El 4% corresponde al portafolio de inversiones predeterminado, que cayó 3% en 2016. La tasa de morosidad en el primer trimestre de este año fue del 3%. De igual manera, la cartera castigada en 2015 tenía 20 clientes con una deuda total de 48,750.00, y en 2016 se incrementó a 25 clientes con una deuda total de S / 65,000.00, por lo que se denomina caja irrecuperable. La evaluación del ROA basada en los estados financieros es variable, por lo que observe un aumento del 10% al 80%.

Se diagnosticó el estado actual de alcanzar los objetivos estratégicos de Mibanco (Agencia de Jaén, 2017) y se determinaron los objetivos estratégicos para enfocarse en lograr rentabilidad y cobertura. Los objetivos promedio fueron: lograr eficiencia, productividad y servicio al cliente; desde una perspectiva financiera, procesos internos, crecimiento, aprendizaje, desarrollo e innovación y perspectiva de desarrollo del cliente. La meta estratégica enfocada en lograr la rentabilidad alcanzó un promedio de 80% y la meta estratégica de cobertura alcanzó el 89%.

Se realizó la correlación entre indicadores económicos y financieros y se encontró que el atraso de pago tiene un impacto negativo en la rentabilidad y la utilidad neta; según el análisis realizado, la tasa de morosidad implica seriamente la realización de los objetivos estratégicos de la empresa. Mibanco tiene una tasa de morosidad moderada, pero desde una perspectiva económica y financiera, interfiere directamente con la realización de sus objetivos estratégicos.

2.1.3. A Nivel local

Según **Valladares (2019)**, con su tesis "*Plan de riesgo crediticio y la morosidad de los clientes de caja rural de ahorro y crédito los andes s.a. de la agencia Huánuco - 2019*", para optar el

título de contador público de la Universidad de Huánuco, Huánuco - Perú. Concluye:

En cuanto al objetivo general de la investigación, se puede concluir que el plan de riesgo de crédito sí afecta el comportamiento de incumplimiento de Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes SA, demostrando así que el plan de riesgo de crédito es una estrategia para reducir el grado de incumplimiento y la empresa debe tomar medidas para resolver las infracciones que afectan el comportamiento de la empresa.

En cuanto al propósito específico de la investigación, se puede terminar que el desempeño de la función del analista de crédito afectará seriamente el comportamiento de la morosidad de los clientes de Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.

En cuanto al segundo propósito, se puede medir que el analista de riesgo ve tema del incumplimiento de pago de los clientes de la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes de Huánuco, con un nivel de correlación positiva promedio de 0.212. En cuanto al segundo propósito, es seguro que las políticas y regulaciones crediticias efectivamente afectarán la morosidad de la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes de Huánuco en 2019, el nivel de relación positiva promedio es 0.54.

Según **Chancan (2018)**, con su tesis titulada *“La gestión del valor de la cartera de clientes y su relación con el nivel de morosidad en Mibanco s.a. agencia Tarma – 2018”*, para optar el título de administración, en la Universidad de Huánuco, Huánuco – Perú.

Se mide la relación entre la totalidad de la cartera de cliente y el nivel de incumplimiento de pago de MIBANCO S.A. El coeficiente de correlación obtenido por la agencia Tarma, I primer semestre de 2018 es de 0,649, y su valor de significancia es de 0,003, que es menor a 0,05, por lo que se llega a concluir: existe una relación inversa entre la gestión de la dirección valor y los clientes de MIBANCO S.A. La cartera y el nivel de incumplimiento de la Agencia Tarma, primer semestre de 2018.

Al medir la relación existente entre el adecuado conocimiento de los clientes y el nivel del incumplimiento de pago en MIBANCO S.A. agencia Tarma, primer semestre del 2018 se obtuvo un resultado de 0.477, con un nivel de significancia de 0.039, significancia menor a 0.05 por lo que se concluye que el adecuado conocimiento de los clientes está inversamente relacionado con el nivel del incumplimiento de pago en MIBANCO S.A. agencia Tarma, primer semestre del 2018. Respecto a la dimensión evaluada el 68.4% considera que el conocimiento del cliente es muy alto, adicionalmente el 26.3% afirma que el Banco tiene un alto conocimiento de sus clientes.

Al medir la relación que existe entre el análisis del valor de los clientes y el nivel del incumplimiento de pago en MIBANCO S.A. agencia Tarma, primer semestre del 2018, se obtuvo un resultado de 0.562, con un valor de significancia de 0.012, valor que es menor a 0.05 por lo que se concluye que existe relación inversa entre el análisis del valor de los clientes y el nivel de morosidad en MIBANCO S.A. agencia Tarma, primer semestre del 2018. Respecto a esta dimensión el 47.4% considera que el nivel en el que se analiza el valor del cliente es muy alto, respaldado por un 42.1% adicional que considera que es alto el interés de la institución bancaria.

Se midió la relación entre la evaluación del intercambio de valor de los clientes y el nivel del incumplimiento de pago en MIBANCO S.A. agencia Tarma, primer semestre del 2018 y se obtuvo un resultado de 0.677 con un valor de significancia de 0.001 nivel de error menor a 0.05 por lo que se concluye que existe relación inversa entre la evaluación del intercambio de valor de los clientes y el nivel del incumplimiento de pago en MIBANCO S.A. agencia Tarma, primer semestre del 2018. De acuerdo con las respuestas de los funcionarios de negocios evaluados el 57.9% de ellos considera que la evaluación sobre el intercambio de valor con los clientes es muy alta, un 36.8% considera que es alto, mostrando su total acuerdo.

Se midió la relación que existe entre la orientación al cliente y el nivel del incumplimiento de pago en MIBANCO S.A. agencia Tarma, primer semestre del 2018, se obtuvo un resultado de 0.326, sin embargo, su nivel de significancia es 0.173, es decir un valor mayor a 0.05 por lo cual se concluye que la orientación al cliente no está directamente relacionada con el nivel del incumplimiento de pago en MIBANCO S.A. agencia Tarma, primer semestre del 2018. Finalmente, respecto a la dimensión cultura de orientación al cliente el 52.6% considera que el nivel es alto, pero ello no apoya significativamente el nivel de morosidad.

Según **Laguna (2018)**, con su tesis titulada *“La evaluación crediticia y su incidencia en la morosidad de los microcréditos comerciales de la Financiera Crecer Prepyme S.A.C. Huánuco, 2018.”*, para el título de contador, en la Universidad de Huánuco, Huánuco – Perú, concluye:

El proceso de evaluación de crédito debe ser aprobado por el asesor financiero para la asignación de crédito, y el comité de crédito debe prepararlo cuidadosamente de esta manera para reducir la deuda del cliente.

El control y seguimiento de crédito es una medida muy impórtate, porque nos permite comprender el moral de pago y la capacidad de pago de los clientes, para educar a los clientes sobre los pagos.

La conclusión cuando el cliente realiza la cancelación total del crédito otorgado (contactar con el cliente, visitar al cliente, realizar una invitación, etc.), el proceso de crédito en la fase de crédito llega a su punto máximo. Los analistas comprenden a los clientes personal, económica y socialmente.

El destino del crédito, debido a la falta de comunicación con los clientes, se desconocen la mayoría de los destinos del crédito, si el destino del crédito es para los clientes, es muy importante para las empresas financieras y los clientes. Negocios, o gastos que no impliquen una mejora comercial.

En cuanto al número de agencias, la conclusión es que, a mayor número de agencias, menor control crediticio, sin embargo, si bien esto traerá ciertos riesgos y la supervisión también requiere supervisión, es importante para el desarrollo de las empresas financieras. en otras palabras, lo importante es que el número de consultores ampliados disminuye.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Evaluación crediticia

Según Arce y Mejía (2011), Para medir el riesgo crediticio asociado con un plan de cliente único, se utiliza un modelo o prototipo de evaluación crediticia. El prospecto se realiza en los siguientes principios: información histórica sobre los clientes y características que definen al cliente como aceptable, esperado o indeseable. Asimismo, cabe mencionar que es muy importante utilizar un modelo de evaluación crediticia en un mercado donde cada cliente tiene poca influencia en el mercado y, por ello, donde los tipos de clientes están dispersos. Estos factores son aportantes para realizar análisis estadístico en donde se requiere un gran número de transacciones para que se puedan determinar la categoría de cada cliente. Se definen a este tipo de modelos, como factores determinantes al éxito o fracaso de cada solicitud de póliza, esta disminuye con la particularidad relevante de precisar de una manera más exacta el tipo de cliente que le conviene a la compañía aseguradora.

Cómo evaluar la capacidad de pago del prestatario:

Según Lozano (2019), El principio básico de las microfinanzas es evaluar conjuntamente el sector empresarial como el sector de hogares de clientes potenciales. Sin embargo, no basta con determinar los ingresos y los gastos de la empresa, por el contrario, es imposible estimar cuál es el gasto de la familia del deudor potencial. Tiene que ser de conocimiento la capacidad de pago en conjunto si el que es

denominado prestatario cubre con la cuota o las cuotas que serán establecidas en condiciones del préstamo que se solicita. Por ende, una vista formal al establecimiento del negocio es un factor determinante.

En conclusión, la labor realizada por el analista de Crédito ha de ser pleno, cabal, completo, sobre todo honesto; por lo tanto, estas proporciones reflejan la integridad y precisión de la información de la unidad económica familiar del cliente.

Por último, la comprensión de las cualidades morales de los prestatarios potenciales esto nos permitirá analizar otro aspecto relevante de la evaluación crediticia: la intención de recopilar referencias de pago de los deudores de vecinos, proveedores y dueños de negocios en la misma categoría. Nunca ignore la recomendación personal del cliente, que puede darnos una idea de nombre o condición.

Dimensiones de la evaluación crediticia.

a). proceso de evaluación crediticio

Según Laguna (2017) Los productos de microfinanzas están estrechamente relacionados con los métodos de determinación de las decisiones crediticias y la gestión de los riesgos de los préstamos a los clientes. Se caracterizan por una gestión empresarial deficiente, falta de información contable, alto grado de informalidad y falta de registros y documentos justificativos para compras y ventas. . Por lo tanto, en el proceso de evaluación crediticia, existe un método de evaluación crediticia, que considera los siguientes temas:

➤ Captación y solicitud de clientes.

El cliente es contactado por la entidad financiera y se obtienen los datos de solicitud de préstamo. Los datos iniciales que proporciona el cliente son:

- Cantidad del préstamo
- Plazo del préstamo.

Con esta información se apertura el flujo crediticio y se registra una solicitud de evaluación, la cual pasará por un conjunto de estados hasta su desembolso. El estado de la solicitud en evaluación en este proceso será: "INGRESADA".

➤ **Aprobación crediticia.**

Una vez que el analista responsable complete la evaluación y aprobación del proceso de evaluación de la solicitud, ingresará a un nivel superior para su aprobación. Se consideran aprobables las condiciones denominadas "autonomía de aprobación y desembolso" y son: autonomía por monto de 0 a 3,500 soles y montos de 3,500 a 10,000 soles. según el monto, la solicitud se dirigirá a otra instancia para su revisión y aprobación.

El crédito aprobado por el comité de crédito debe ser aprobado por el nivel correspondiente. El analista proporcionará información al cliente después de que se apruebe el crédito y debe asegurarse de que la información sea clara, oportuna y transparente. (Macedo, 2014).

➤ **Desembolso crediticio.**

La solicitud ha pasado por todos los niveles de aprobación y se genera un crédito para el cliente. Este proceso incluye la documentación necesaria como el contrato, la generación del cronograma de pago, las garantías, en casos sean necesarias y las firmas y huellas del cliente, la contraparte por parte de la Financiera y la entrega de la documentación necesaria al cliente. El cliente primero firma el pagaré y el contrato, y luego el asistente de transacciones solicita y verifica el documento de identidad. El asistente de operaciones es responsable

y responsable de informar las condiciones de la aprobación y cumplir con el formato que debe incluirse en el certificado de crédito. El asistente de operaciones notifica el recibo de pago y lo envía al cliente. Cronograma de pago.

Análisis cualitativa y cuantitativa

Según Córdoba (2019), La información para la toma de decisiones proporcionada por administradores, inversores (actuales y futuros), acreedores y cualquier otra persona física o jurídica (privada o pública) interesada en informaciones útil.

Objetividad: Normas y principios contables emitidos por organismos oficiales y profesionales; en vista de ello, la información contable proporcionada por la empresa debe cumplir con la normativa anterior y ser creada para tal fin.

Comparabilidad: Para que pueda hacer comparaciones de forma regular ya sea en términos de arreglo, estructura o valoración, la información contable proporcionada por la empresa debe ser coherente durante un periodo de tiempo.

Claridad: La información contable proporcionada por la empresa debe seleccionar un idioma y formato claro y preciso para los inversores, acreedores y otras personas físicas o jurídicas (privadas o públicas) interesados.

Aspectos cuantitativos y cualitativos

Según Salazar (2016), El análisis financiero ayuda y concuerda con la información contable proporcionada en los estados financieros; de esta manera, otro tipo de información cuantitativa y cualitativa nos permite comprender con precisión la ubicación del negocio.

Aspectos cuantitativos

Según Salazar (2016), Realizar análisis financieros sobre la continuidad de todos los aspectos importantes

del negocio de la empresa. Esto se hace mediante revisión e inspección, enfocándose en los temas problemáticos. Estos temas pueden denominarse "aspectos financieros importantes de la empresa", tales como:

- ✓ La liquidez
- ✓ La rentabilidad
- ✓ El endeudamiento

Para realizar un análisis financiero, debe proporcionar estados financieros confiable, actualizados y verdaderos. El estado de resultados, el estado financiero y el estado de flujo de efectivo son algunos datos, y el elemento del análisis financiero es el balance.

A través de los estados financieros de los últimos cuatro años se puede realizar un análisis financiero efectivo, por lo que, al comparar estas tendencias financieras, es posible identificar de manera más efectiva los cambios internos y externos que tienen un impacto positivo o negativo en el negocio.

Aspectos cualitativos

Según Salazar (2016), Otro elemento o herramienta de desempeño efectivo s la revisión, observación y análisis de los factores internos y externos que pueden afectar la continuidad del negocio. Se trata de un análisis de la situación financiera de la empresa, con énfasis en los aspectos que pueden generar mayores sensaciones e impacto:

- ✓ Situación económica nacional y mundial.
- ✓ Política gubernamental.
- ✓ Situación política y aspectos legales.

- ✓ Comprender el entorno en el que opera la organización.
- ✓ la estructura organizativa de la empresa para analizar si su tamaño está en línea con los objetivos comerciales.
- ✓ El clima laboral en la organización.
- ✓ Productos o servicios vendidos o producidos.
- ✓ canales de distribución de productos o servicios.
- ✓ Formación de administradores de empresas.

b) Control y seguimiento del crédito

Según CREDIRIESGO (2010), El primer paso que debe dar cualquier analista es comprender la situación financiera de la empresa y utilizar esa información para determinar la necesidad de estudiar de manera eficaz la posibilidad de pago.

Informes periódicos; no se requieren visitas regulares para este tipo de informe. La visita periódica del analista al cliente permite a la institución financiera comprender verdaderamente los términos y condiciones y así obtener la posibilidad de realizar pagos de préstamos.

Por ello, la intensidad de su ejecución depende íntegramente del comportamiento del cliente y de la valoración del analista crediticio relevante sobre el monto de la inversión durante el periodo establecido para la operación.

Para lograr este objetivo, el control y seguimiento crediticio debe basarse en información extensa y veraz. Lo anterior se fundamenta en que, si no se toman con prontitud las medidas correctivas para proteger los intereses de las instituciones financieras, no tiene sentido detectar situaciones anormales a tiempo.

Según Crediriesgo (2010), La supervisión y el control adecuados del riesgo deben basarse en hechos y fuentes de información específicos que permitan a los analistas defender su posición bajo la guía de sus superiores.

c) Destino de crédito

Según Lozano (2014), las instituciones microfinanzas se olvidaron los análisis del destino crediticio, si el crédito no se aplica a los destinos indicados, concentra su evaluación crediticia en el análisis de la capacidad de pago y la moral del cliente, ante ello estaremos ante un desvío de recursos, que nos viene llevando poco a poco, el aumento de las provisiones, la reducción de las utilizadas, directo al sobreendeudamiento de nuestros clientes, el incremento de la morosidad sido así que se ve afectado la sostenibilidad de las Instituciones Financieras.

Clasificación de crédito

Según Banco Central (2010), los créditos se clasifican en:

- ✓ **Capital de trabajo:** El establecimiento de financiamiento para actividades que forman parte del activo circulante o del activo circulante suele ser de corto plazo, Lo necesario para el normal funcionamiento de la empresa. Por ejemplo: compra de materias primas y suministros, compra de bienes para reventa, mano de obra, gastos de gestión, etc.
- ✓ **Activos fijos tangibles:** Se refiere a propiedades, planta y equipo, cuya principal característica es la depreciación a lo largo del tiempo. por ejemplo, compra de edificios, maquinas, instalaciones, vehículos de trabajo, etc.
- ✓ **Activos fijos intangibles:** Se refieren a activos que no pueden medirse físicamente, es decir, activos que no pueden medirse con precisión con una vida útil superior a un año, como patentes, marcas registradas, derechos de autor, etc.

2.2.2. Morosidad

Según Pedrosa (2014), lo que genera problemas es el incumplimiento de pago, no solo para los clientes morosos sino también para la calificación crediticia. En general para todo el sistema, si este comportamiento se convierte en una tendencia o se incrementa de manera importante existirá consecuencias para las entidades financieras.

Según Brachfield (2010), La ley 3/2004 Lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales, se promulgó con la intención de quitar las malas prácticas de pago y combatir la morosidad de las empresas.

Según Legerwood (1990), indica que la morosidad que refleja una CER (Coeficiente de Estabilización de Referencia) produce:

- Disminución de liquidez por costos de control y seguimiento de la morosidad.
- Perdida de Ganancia de capital por el demora de los beneficios.
- Disminución del resultado financieros y aumento de los costos operativos de recuperación de créditos.

Definición:

Los incumplimientos se producen cuando los clientes dejan de pagar sus cuotas en una fecha determinada, por lo que los incumplimientos son el riesgo crediticio más común en los fondos de ahorro y préstamo municipales y pueden causar graves pérdidas económicas a la entidad. Para evitar el incumplimiento de contrato, ambas partes deben disponer de documentos vinculantes legalmente reconocidos (facturas, cheques, contratos generales, etc.), que especifiquen la fecha y condiciones antes de la fecha de vencimiento de la obligación. En ausencia de los documentos anteriores, la

deuda no existe legalmente, por lo que el litigio contra el deudor es muy complicado, por lo que los pagos pendientes se consideran en mora. (Débito, acusación particular).

Si los préstamos se emiten en función de la confiabilidad de los clientes en lugar de su capacidad para pagar en evaluaciones crediticias incobrables, el crédito ya no se pagará en algún momento, lo que causará pérdidas a los fondos de ahorro y préstamo municipales, que se convertirán en atrasos y causarán contabilidad. El aumento de las reservas ha provocado un deterioro de la cartera de préstamos.

La tasa de defectos se calcula mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Índice de Morosidad} = \frac{\text{Créditos Vencidos} + \text{Cobranza Judicial} \times 100}{\text{Colocaciones Netas} + \text{Provisiones}}$$

Según SUPERINTENDENCIA DE BANCAS Y SEGUROS (2008), Las instituciones financieras utilizan 8 tipos de crédito y se componen de:

1. Los créditos corporativos, Son otorgados a personas jurídicas que tengan ventas anuales superiores a los S /. 200 millones en los últimos 2 años.
2. Los créditos a grandes empresas, Es para dar crédito a entidades cuyas ventas anuales superen los S /. 20 millones, pero no más de S /. 200 millones en los últimos 2 años.
3. Los créditos a medianas empresas, Son prestamistas de entidades del sistema financiero cuya deuda es mayor a S /. 300.000 en los últimos 6 meses.

4. Los créditos a pequeñas empresas, Se compromete a proporcionar fondos para actividades de producción, marketing o servicios, los cuales se otorgan a personas naturales o jurídicas cuya deuda total en el sistema financiero (excluyendo préstamos hipotecarios para vivienda) sea mayor a S /. 20,000 pero no más de S /. 300.000 en los últimos 6 meses.
5. Los créditos a microempresas: Se utilizan para financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios de personas naturales o jurídicas cuya deudora total en el sistema financiero (excluyendo préstamos hipotecarios) no supere los 20,000 en los últimos seis meses.
6. Los créditos de consumo revolvente: Se otorgarán a personas naturales para el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial. Si el deudor también tiene crédito a micro o pequeña empresa y la deuda total del sistema financiero (excluyendo préstamos hipotecarios) es mayor a S/. 300,000durante seis meses consecutivos deberían reclasificarse como préstamos para empresas medianas.
7. Los créditos de consumo no revolvente: Otorgar a las personas físicas el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con actividades comerciales. Si el deudor cancela el préstamo a una pequeña empresa o microempresa, y la deuda total del sistema financiero (excluyendo préstamos hipotecarios para vivienda) es mayor a S /. Los 300.000

préstamos por seis meses consecutivos deben reclasificarse como préstamos de mediana empresa.

8. Los créditos hipotecarios para vivienda, Son prestamos de personas físicas para la compra, construcción, reparación, limpieza, ampliación reconstrucción y división de sus propias viviendas, pero los préstamos a otorgarse deben estar garantizados por hipoteca debidamente registradas.

En términos generales, la evaluación del deudor y la clasificación crediticia deben considerar el historial crediticio al evaluar el crédito, y considerar los criterios al evaluar el crédito, y debe estar determinada por la capacidad de pago del posible cliente, se define principalmente como el efectivo del solicitante. Si el préstamo de consumo tiene una garantía de depósito en efectivo en la misma empresa o una garantía de lingotes de oro en poder del prestamista, se deben considerar los siguientes puntos:

Después de obtener la aprobación crediticia de los deudores no minoristas, se debe evaluar la valoración del solicitante. Además, los términos anteriores, su entorno económico y su capacidad para reembolsar deudas financieras a empresas del sector financiero también pueden garantizar el apoyo del solicitante. El crédito otorgado, la gestión de la empresa y el nivel de centro de riesgo. Para evaluar a los solicitantes de préstamos minoristas, es necesario evaluar su capacidad de pago en función de sus ingresos declarados, evaluar sus activos netos, atrasos de otras instituciones (pasivos en exceso), crédito a pagar y clasificación de la institución financiera. Empresa departamental del buró de crédito.

Las clasificaciones por categoría del cliente son las siguientes:

1. Categoría normal: Son clientes que realizan su pago con retraso hasta 8 días calendarios.
2. Categoría con problemas potenciales: Esto incluye créditos que muestran retrasos en los pagos de 9 a 30 días calendarios.
3. Categoría deficiente: Esto incluye créditos que muestran retrasos en los pagos dentro de los 31 a 61 días calendarios.
4. Categoría dudosa: Se cree que se puede identificar el crédito por retrasos en los pagos dentro de 61 a 120 días calendarios.
5. Categoría perdida: Se considera que la visualización del crédito del deudor se retrasa más de 120 días calendarios.

Clasificación de provisiones

La Provisión genérica: Están integrados en la categoría general de crédito directo.

La provisión específica: Se clasifican como créditos directos con categorías de riesgo más altas que las categorías normales. El factor de reserva utilizado en contabilidad es el siguiente: las empresas deben considerarse el factor de reserva general más bajo para el crédito directo.

Tratamiento General:

Tabla N° 1. Provisiones Genéricas

Tipos de Crédito	Tasas de provisiones
Créditos corporativos.	0.70%
Créditos a grandes empresas.	0.70%
Créditos a medianas empresas.	1.00%
Créditos a pequeñas empresas.	1.00%
Créditos a microempresas.	1.00%

Créditos de consumo revolventes.	1.00%
Créditos de consumo - no revolventes.	1.00%
Créditos hipotecarios para vivienda.	0.70%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros (2008).

Asimismo, se debería tener en cuenta la tasa de interés mínima sobre una reserva específica que la compañía debería implantar para el crédito directo, la cual se cataloga como una categoría superior a la categoría de peligro regular.

Tabla N° 2. Provisiones específicas:

Categoría de riesgo	Tabla 1	Tabla 2	Tabla 3
Categoría con Problemas Potenciales.	5.00%	2.50%	1.25%
Categoría deficiente.	25.00%	12.50%	6.25%
Categoría Dudoso.	60.00%	30.00%	15.00%
Categoría Perdida.	100.00%	60.00%	30.00%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros (2008).

Capacidad de pagos

Según León (2018), antes de emitir un préstamo, se considerará como un factor decisivo para determinar la posibilidad de pago de deudas a corto plazo, y también es la información básica que brindan las instituciones financieras.

Según ABC Finanzas (2017), la capacidad de pago es un como la cifra que es calculada por las entidades financiera para conceder un crédito, es decir, priorizar de que una entidad afirme esta obligación debe valorar si estamos en la capacidad de responder a dicho crédito

un indicador para conocer qué tan posible es que cumplas con tus obligaciones financieras, por lo contrario, no procedería.

- ✓ **Ingresos:** Es la suma del salario, pensiones, arriendos y todo dinero que recibas al mes. Es necesario que se recuerde que debes hacer un cálculo de al menos un año para obtener una cifra clara para así determinar el promedio de un ingreso mensual.
- ✓ **Gastos:** La suma de todas tus obligaciones, que incluyen transporte, alimentación, vivienda, ocio y pago de deudas; eso es el total de los gastos.
- ✓ **Disponibilidad:** Es la resta o diferencia entre tus ingresos y gastos.
- ✓ **Gastos imprevistos:** Existen expensas que pueden surgir en cualquier momento de emergencia o inesperados.
- ✓ **Gastos eventuales:** Son aquellos gastos hormiga, ya que no son fijos; no son calculados, así como lo son las pequeñas compras no presupuestadas.
- ✓ **Disponible final:** Es el monto luego de disminuir los gastos imprevistos y eventuales de tu disponibilidad inicial.

Ratios financieros

Según Aching (2006), Matemáticamente, las razones son relativas a dos números, es decir, son un conjunto de índices, que son el resultado de la asociación entre dos cuentas de balance o estados de resultados. La relación se utiliza para medir la magnitud y la dirección de los cambios de la empresa durante un período de tiempo. La información que brindan estas ratios permite a las personas interesadas en la empresa tomar decisiones acertadas.

Estas proporciones se dividen básicamente en 4 grupos:

- ✓ **Índice de liquidez:** Permite analizar la capacidad de la empresa para cumplir de esta forma sus compromisos a corto plazo.
- ✓ **Índice de gestión o actividad:** Determinan la utilización de la cifra de ventas con el activo total y también el activo

las cuales se comparan, activo intangible, el activo tangible.

- ✓ **Índices de solvencia, endeudamiento o apalancamiento:** Mide la capacidad de la empresa para generar rentabilidad.
- ✓ **Índice de rentabilidad:** Demuestra la rentabilidad de la empresa en términos de activo, patrimonio y ventas, y así dan ideas para gestión empresarial y la eficiencia operativa.

Índice de morosidad

Según ABC Finanzas (2017), El índice de morosidad, ésta es una de las claves relevantes para contribuir a los expertos de este campo a hacer frente el peligro económico. Hay diversos tipos de procedimientos para examinar el porcentaje de la morosidad. El porcentaje de morosidad tiene interacción con la relación entre el peligro sospechoso y el peligro total; dependerá del peligro del que estemos hablando, y el objeto a aprender debería determinarse en funcionalidad de la tasa de morosidad del saldo o la tasa de morosidad total para que los datos se logren interpretar de manera correcta.

Tipos de riesgos

- ✓ **Riesgo normal:** Comprende con las operaciones financieras que se pueda verificar en las que se cuenta con una evidencia y que suponga una probabilidad muy alta o total de que la cantidad prestada será reembolsado sin ningún tipo de problema en los plazos estipulados.
- ✓ **Riesgo dudoso:** Si el pago se demora más de 90 días, afrontará este riesgo.
- ✓ **Riesgo fallido:** Se entiende que son cuyas operaciones se entiende que el restablecimiento del invertido será un tanto dudosa o incierta.
- ✓ **Riesgo subestándar:** Se constata que es una operación que no puede considerarse incierta. Aunque muestra suficiente debilidad que la recuperación de la inversión puede resultar

peligrosa. En este caso, la pérdida a cargo del banco o entidad financiera debe ser superior a la protección obtenida en este caso.

2.3. Definiciones conceptuales

1. **Calificación Normal:** Créditos que están al día en sus pagos con una morosidad máxima de 7 días (Flores, 2016).
2. **Cartera atrasada:** Son los créditos que ya caducaron o llegado a la fecha de vencimiento más adicional a los créditos en cobranza judiciales (Caja Huancayo, 2018).
3. **Colocaciones:** Préstamos emitidos por instituciones financieras a sus consumidores, con la obligación de que en el futuro el comprador repondrá la devolución de comentado préstamo en una forma proporcional, los pagos que se hacen tienen que ser en cuotas, o en un solo pago según elección del deudor y adicionalmente el interés. (Diego, 2014).
4. **Crédito:** Préstamo que es otorgado por una entidad financiera a un cliente por su prestigio y capacidad de pago, está a cambio de una prestación presente por una contraprestación futura; o sea, se hace un trueque en la cual una sección hace la entrega de un bien o servicio y el pago que corresponde a aquello adicionalmente los intereses devengado a un periodo pactado. (Correa Rojas – 2012).
5. **Créditos Contingentes:** Son operaciones de crédito fuera del balance que producen a la compañía la probabilidad de conseguir un peligro crédito frente a la viable falta de consumir con su obligación por parte del deudor. (Caja Huancayo, 2018)

- 6. Créditos en cobranza judicial:** Son los créditos cuya recuperación son encontrados en proceso judicial. (Caja Huancayo, 2018).
- 7. Eficiencia:** Esta variable concierne al uso conveniente de los recursos tanto administrativos como de personal, para que logre desarrollar las distintas ocupaciones que permanecen asociadas con el centro del comercio. Se tiene la expectativa de que una entidad eficiente cuenta con los recursos necesarios y óptimos y frente a ello cuenta con un funcionamiento conveniente de la cartera de colocaciones. Aguilar y Camargo (2002, 2003, 2004) y Diaz O. (2008)
- 8. Impacto:** Es el efecto de una acción; mostrado en términos cualitativos o cuantitativos (Libera, 2007).
- 9. Liquidez:** Capital de trabajo significa que la empresa cuenta con el efectivo necesario en el momento oportuno, lo que nos permite pagar compromisos previamente firmados. Cuanto más fácil sea convertir los recursos de los activos de una empresa en moneda, mayor será su capacidad para pagar y asumir deudas. (Gabriel E. Lopetegui - 1996).
- 10. Moral de pago:** Se dice del hecho de mantener su palabra, es decir, los proveedores, clientes, socios, entre otros; ante el hecho de cumplir con las responsabilidades que le corresponda pagar en un determinado tiempo y forma. (IESDE, 2017).
- 11. Morosidad:** El deudor no cancela la calidad proporcionada en el cumplimiento de sus obligaciones deudores, principalmente por demora en el pago de la deuda exigible. (Aguilar & Carmargo, 2004)
- 12. Ratios:** Son las razones, indicadores o índices que cuantifican la relación entre dos cifras económicas o financieras de la empresa obtenidas y reflejadas en los estados financieros. (Arturo, 2019).

13. Riesgo crediticio: El peligro pertenece a los indicadores más relevantes de la gestión administrativa y financiera de una compañía. Actualmente gracias a la dinámica de alta demanda de los mercados mundiales cada una de las organizaciones de elevado grado tiene que recurrir a herramientas de financiamiento frente a terceros. (Caja Huancayo, 2018)

14. Solvencia: La solvencia es un elemento de la microeconomía que ayuda a decidir la calidad de las carteras de préstamos, ya que las entidades que pierden solvencia tienden a ingresar a industrias o consumidores de más grande peligro, lo cual resulta en una menor calidad de la cartera. Entonces, la interacción entre la variable de solvencia y la cartera de morosidad es inversa. (Aguilar y Camargo 2002, 2003, 2004).

15. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP - SBS (Perú): Es una organización autónoma con personalidad jurídica de derecho público. Su finalidad es la custodia del interés público. Supervisa bancos, finanzas, empresas de ayuda recíproca, administradoras de fondos de pensiones, organizaciones de ayuda mutua, cajas de ahorros, superficies rurales y depósitos comunes a nombre del Estado peruano. Almacenes, organizaciones de arrendamiento financiero, cooperativas de ahorro y crédito que usan recursos públicos sin autorización y otras organizaciones autorizadas a usar fondos públicos para operar en el sistema financiero. (Banco Central, 2010)

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

La evaluación crediticia se relaciona de manera significativa con la morosidad de crédito microempresa de la Caja

Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Pano – 2020.

2.4.2. Hipótesis específicas

- ❖ El proceso de evaluación crediticia se relaciona significativamente con la morosidad de crédito microempresa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Pano – 2020.
- ❖ El control y seguimiento de crédito se relaciona significativamente con la morosidad de crédito microempresa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Pano – 2020.
- ❖ El destino de crédito se relaciona de significativamente con la morosidad de crédito microempresa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Pano – 2020.

2.5. Variables

2.5.1. Variables independientes

Evaluación Crediticia

- Proceso de evaluación crediticia
- Control y seguimiento de crédito
- Destino de crédito

2.5.2. Variables dependientes

Morosidad

- Capacidad de pago
- Ratios financieras
- Índice de la morosidad

2.6. Operacionalización de variables (Dimensiones e indicadores)

Tabla Nº 3. Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable independiente: La evaluación crediticia	Proceso de evaluación crediticia	<ul style="list-style-type: none"> • Captación y solicitud de clientes • Aprobación crediticia • Desembolso crediticio 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cree usted que el analista de crédito debe realizar la captación del cliente en el campo? • ¿Cree usted que la solicitud del cliente respecto al monto del préstamo y al plazo es aceptado por el analista de crédito? • ¿Cree usted que los vinculado en mora en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo define la aprobación del crédito? • ¿Cree usted es importante la apertura de cuanta de ahorro en la agencia para el desembolso del crédito?
	Control y seguimiento del crédito	<ul style="list-style-type: none"> • Pagos efectuados de los clientes • Central de riesgo externa • Tope de préstamo por negocio 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cree usted que los pagos efectuados por los clientes se debe llevar un control y seguimiento? • ¿La central de riesgo externo es un factor importante para determinar si el cliente es un futuro moroso? • ¿Cree usted que el tope de los préstamos debe ser de acuerdo a la capacidad de pago generada por el negocio?
	Destino del crédito	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento • Activo fijo • Compra de deuda 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Luego del desembolso del crédito al cliente realizas el seguimiento del dinero haciendo cumplir el fin para lo cual fue otorgado? • ¿Le pregunta al cliente si en un futuro piensa comprarse activos fijos como maquinarias, casas o vehículos? • ¿Puedes realizar la compra de deudas a un cliente con más de 2 créditos de diferentes entidades?

Variable Dependiente La Morosidad	Capacidad De Pago	<ul style="list-style-type: none"> • Ingresos • Gastos • Gastos imprevistos 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cree usted que el ingreso que obtiene el cliente es importante para otorgarle dicho crédito? • ¿Cree usted que el ingreso que obtiene el cliente garantiza que se le otorgue un crédito mayor? • ¿Cree usted que el gasto que realiza el cliente ayuda a tomar una mejor decisión para otorgarle el crédito? • ¿Cree usted que los gastos imprevistos del cliente deberían ser tomados en cuenta para otorgarle el crédito? • ¿Cree usted que sus gastos imprevistos del cliente le conllevan a la morosidad?
	Ratios Financieros	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de morosidad de clientes • Indicadores financieros 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Usted revisa los estados financieros por medio de ratios financieros como requisito para la evaluación de créditos? • ¿Tiene o ha tenido clientes morosos o con atrasos de pagos y la entidad lo responsabiliza de su cobro?
	Índice De Morosidad	<ul style="list-style-type: none"> • Cartera vencida • Riesgo Dudoso 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Usted conoce como se realiza el cobro de un crédito moroso? • ¿Usted conoce cuales son los costos en los que se incurre para administrar la cartera morosa? • ¿Cree usted que el riesgo dudoso es debido a los ingresos del cliente?

CAPÍTULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación:

El trabajo de averiguación responde al tipo aplicada por que los inconvenientes y fines formulados reúnen las condiciones, se usó informaciones de terceros para ofrecer soluciones a los inconvenientes planteados.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la indagación es aplicada, caracterizándose por su aplicación o la implementación de los conocimientos adquiridos; a la vez que se adquirieron otros, los cuales provocaron solución, y la sistematización ejerce basada en la indagación.

3.1.1. Enfoque

Hernández, Fernández y Bautista (2014), Señale que el método cuantitativo propone una serie de procesos, tanto secuenciales como probatorios. Una vez que se definen los objetivos y las preguntas de investigación para la parte abreviada del pensamiento, se revisa la literatura y se establece una perspectiva teórica. A partir de estas preguntas, establecer hipótesis y determinar variables, diseñar un plan para probarlas; las variables se miden en un contexto dado; utilizar métodos estadísticos para analizar los valores medidos obtenidos, y sacar una serie de conclusiones de las hipótesis.

3.1.2. Alcance o nivel

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), Señale que el objetivo principal de la investigación relacionada es comprender el comportamiento de un concepto o variable, así como el comportamiento de otras variables relacionadas. Es decir, tratar de predecir el valor aproximado que tendrá una variable en un grupo de individuos en función del valor obtenido en la variable o variables relacionadas.

El nivel de investigación utilizado en este estudio es el nivel de relación descriptiva, porque el nivel de investigación descriptivo es

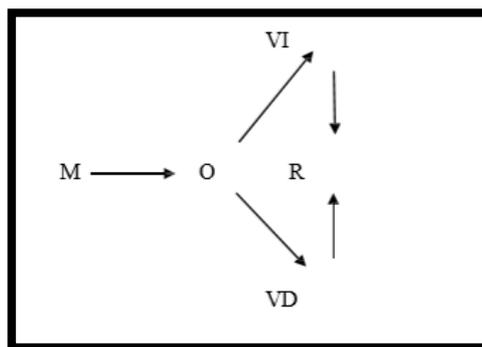
fundamentalmente para caracterizar un fenómeno o situación específica y mostrar sus características más singulares o distintivas y del mismo modo, el nivel de relación intenta realizar procesos abstractos con el fin de resaltar aquellos elementos, aspectos o relaciones que se consideren la base para la comprensión de objetos y procesos.

3.1.3. Diseño

Esquema del diseño de investigación:

Según Hernández (2014), Es cualquier estrategia o plan adoptado para obtener la información requerida para la investigación.

La presente investigación tiene el diseño correlacional cuyo esquema es:



Donde:

- M: Muestra.
- O: Observación.
- VI: Variable libre – Morosidad.
- VD: Variable dependiente – Evaluación crediticia.
- R: Interacción de las cambiantes.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), Definen la integridad como un grupo de todos los casos y elementos que cumplen determinadas especificaciones.

Para el trabajo de investigación se consideró a los 20 colaboradores la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Panao, según la siguiente tabla.

Tabla Nº 4. Población

TITULO: Colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Panao – 2020.

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO
1	Arana Pacheco, Ramiro	Gerente General
2	Álvaro Barzola, Richard	Supervisor de riesgos
3	Criollo Meza, Julia	Sub gerente de créditos empresariales minorista
4	Peinado López, Javier	Jefe regional de la zona III
5	Arévalo Asado, Joana Andrea	Asistente de la Jefatura Regional
6	Palomino Vásquez, Nercy Willy	Ejecutivo legal
7	Matos Tello, Florián	Ejecutivo legal
8	Bolívar Tam, Eiko	Asesor de Negocios
9	Esteban Cárdenas, Jorge	Funcionario de recuperaciones
10	Álvarez Camargo, Rogger Alfredo	Administrador
11	Álvarez Valentín, Toribio	Asesor de Negocios
12	Ayala Chávez, James Bond	Asesor de Negocios
13	Hilario Salazar, Eveling	Asesor de Negocios

14	Gavino Sinche, Andy	Asesor de Negocios
15	Jorge Ventura, Delsa	Asesor de Negocios
16	Gavino Santiago, Alberto	Asesor de Negocios
17	Rivera Tucto, Helen	Asesor de Negocios
18	Tolentino Villanueva, Espedy	Asistente de operaciones
19	Simón Villegas, Betty	Auxiliar de operaciones
20	Alvan Paredes, Jerry	Auxiliar de operaciones

Fuente: Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Panao, (2020)

3.2.2. Muestra

Para muestras no probabilísticas, la votación de recursos no es dependiente de la posibilidad, sino de causas en relación con las propiedades de la encuesta o la fuente de la muestra. El proceso aquí no es mecánico, ni se fundamenta en fórmulas de posibilidad, sino que dependiente del proceso de toma de elecciones del investigador o de un conjunto de estudiosos seleccionadas siguen otros estándares de averiguación. (Hernández, Fernández & Baptista, Metodología de la Averiguación, 2010).

Para el trabajo de investigación se consideró la muestra no probabilística y está constituido por 20 colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Panao – 2020.

3.3. Técnicas e instrumento de recolección de datos

3.3.1. Técnicas

a. La encuesta

Por medio de esta técnica se hizo la encuesta por medio de cuestiones por escrito a la muestra de análisis sobre la morosidad y su efecto en el propósito financiero de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, agencia Panao – 2020.

3.3.2. Instrumentos

b. El cuestionario

Mediante este instrumento se realizó preguntas claras, concisas, y concretas, considerando los indicadores de las variables; permitirá obtener información relevante de la morosidad y su impacto en el objetivo financiero de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, Agencia Panao – 2020.

3.4. Técnicas Para El Procesamiento Y Análisis De La Información.

Los datos serán procesados en los siguientes programas:

a. Software SPSS:

Es un programa informático y estadístico que puede procesar datos de diferentes formatos, desde gráficos simples hasta análisis estadísticos complejos.

b. Microsoft Word:

Es un programa informático y estadístico que puede procesar datos de diferentes formatos, desde gráficos simples hasta análisis estadísticos complejos.

c. Excel:

Permiten a los usuarios fórmulas para crear talas y formatos, incluidos cálculos matemáticos; se pueden utilizar “operaciones matemáticas”.

d. Gráficos Estadísticos:

Estos diagramas se utilizarán para ilustrar y mostrar un conjunto de datos relacionados entre sí para facilitar su comprensión, comparación y análisis, estas representaciones gráficas nos permiten comprender, analizar y comparar de forma intuitiva los datos de evolución de una persona. Con el tiempo, aparecen varias amplitudes en uno o diferentes lugares, así mismo contribuyen a la comprensión de los hechos, y las relaciones y expresiones que existen entre ellas son proporcionales.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Selección y Validación de Instrumentos.

Los instrumentos utilizados previos a la investigación fueron:

Encuesta:

Ha sido hecho con el fin de obtener la información de las Cambiantes de análisis la evaluación crediticia y su incidencia en la morosidad y saber cuánto influyen las magnitudes proceso de evaluación crediticia, control y seguimiento de crédito y el destino de crédito, para la escala Likert, se ha predeterminado como una métrica, lo que además nos permiten mostrar el cumplimiento de las cambiantes.

La efectividad del instrumento se consigue por medio de una prueba piloto desarrollada en 20 sujetos que no son parte de la muestra, así como una prueba de juicio experto a causa de expertos identificados en la zona de Huánuco, Dra. Torero Solano Nathalie, CPC Eugenio Prospero Alvares Vergaray y el Ejecutivo de negocios Figueroa Malpartida George Alberto. Si los profesionales creen que los ítems de la encuesta y de la prueba de funcionamiento permanecen en línea con las metas que se permanecen estudiando, la composición y el contenido de ambas herramientas son válidos. Para revisar la fiabilidad de la encuesta, se aplicó la encuesta a 20 trabajadores de la organización Caja Municipal de Ahorro y Crédito los Andes Pano, cuyas propiedades son semejantes a las muestras del análisis piloto, los resultados se detallan en la siguiente tabla:

TABLA N° 05: Estudio de fiabilidad de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito “Los Andes” – Pano 2020.

Tabla Nº 5. Análisis de confiabilidad

Nº	EVALUACION CREDITICIA										MOROSIDAD									
	PROCESO DE EVALUACION CREDITICIA				CONTROL Y SEGUIMIENTO DE CREDITO			DESTINO DEL CREDITO			CAPACIDAD DE PAGO					RÁTOS FINANCIEROS		INDICE DE MOROSIDAD		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	3	3	1	3	1	1	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	1	3	3	1	3	3	1	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	1	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Fuente: Resultados de la Prueba Piloto 2020.

Los resultados conseguidos por medio del programa SPSS 20.0 se presentan en la tabla anterior, y la confiabilidad de los mismos se analizan por medio del siguiente procesamiento: Prueba ALFA-CRONBACH. Para comprobar la uniformidad y consistencia de las herramientas usados y el equilibrio del puntaje en la era, la fórmula es:

$$\alpha = \frac{N \bar{p}}{1 + p (N - 1)}$$

Donde:

N = número de ítems.

p = promedio de las correlaciones entre los ítems.

α = Coeficiente de fiabilidad.

Reemplazando los valores conseguidos en la ecuación, hallamos el siguiente resultado:

$$\alpha = 0.803$$

Interpretación:

El resultado alcanzado es 0,803, que supera el límite del coeficiente de fiabilidad (0,60), lo cual nos clasifica para tener en cuenta esta encuesta como una encuesta confiable aplicable al conjunto de averiguación.

CRITICA DE PROFESIONALES.

Validación de la iniciativa de averiguación:

La iniciativa de indagación es la evaluación crediticia y su incidencia en la morosidad de crédito microempresa de la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo, Agencia Panao - 2020, ha sido puesta a importancia de los próximos profesionales:

Tabla Nº 6. Opinión de expertos

Evaluador Experto	Grado Académico e Institución donde Labora	Valoración de la Encuesta
Torero Solano, Nathalie	Dra. Instituto Superior Juan Bosco	15.00
Eugenio Prospero, Álvarez Vergaray	CPC Estudio Contable Alvares & Asociados	18.00
Figueroa Malpartida, George Alberto	Ejecutivo de Negocios Financiera Proempresa	18.00
Promedio de la Ponderación		17.00

Fuente: Resultados de crítica de los profesionales de las herramientas – 2020.

Los profesionales creen que, ya que el costo promedio obtenido por la herramienta que corresponde a la encuesta es de 17 puntos de vista en la tabla anterior, confirmamos que las dos herramientas son aceptables, puesto que en el costo de 16-20 aspectos considerados, se hallan entre excelentes escamas. Confirmamos que la iniciativa empírica es aceptable.

4.2. Presentación de Resultados.

En la tabla que se muestra a continuación, se reflejan los resultados obtenidos del experimento sobre la evaluación crediticia y su incidencia en la morosidad de crédito microempresa de la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo, Agencia Panao – 2020

Resultados de la Encuesta:

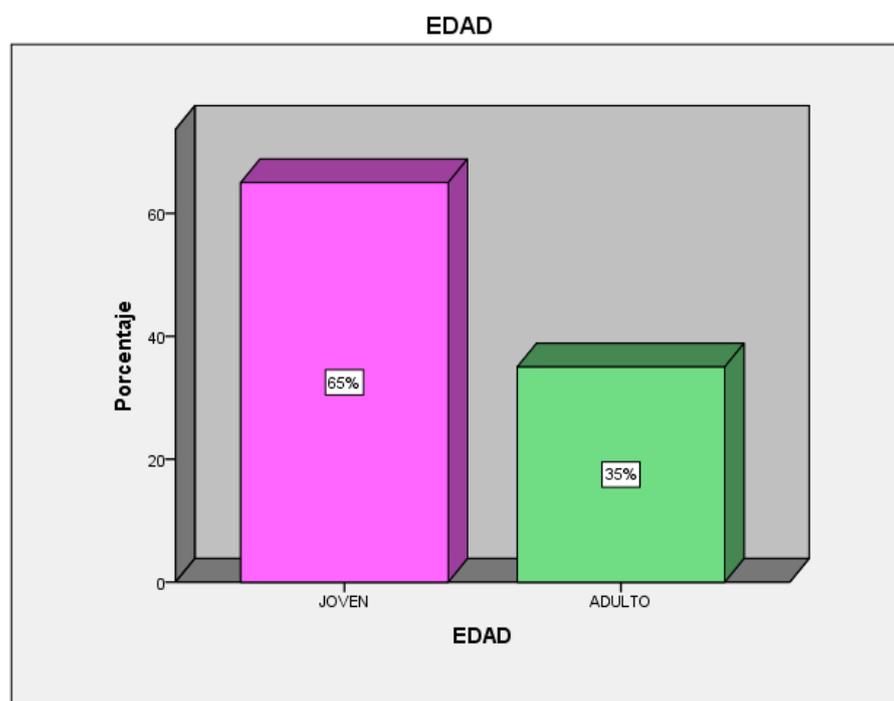
La encuesta se ha aplicado a los ayudantes del análisis de la Caja Municipal de ahorro y crédito Huancayo, Agencia Panao, el cual se muestra a continuación en cuadros de frecuencia, las estadísticas descriptivas y con la asignación de sus respectivos gráficos.

Tabla N° 7. Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
JOVEN	13	65,0	65,0	65,0
Válidos ADULTO	7	35,0	35,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2020.

Elaboración: El investigador.



Fuente: Tabla N° 01.

Elaboración: El investigador.

Gráfico N° 1. Edad

Estudio e Interpretación

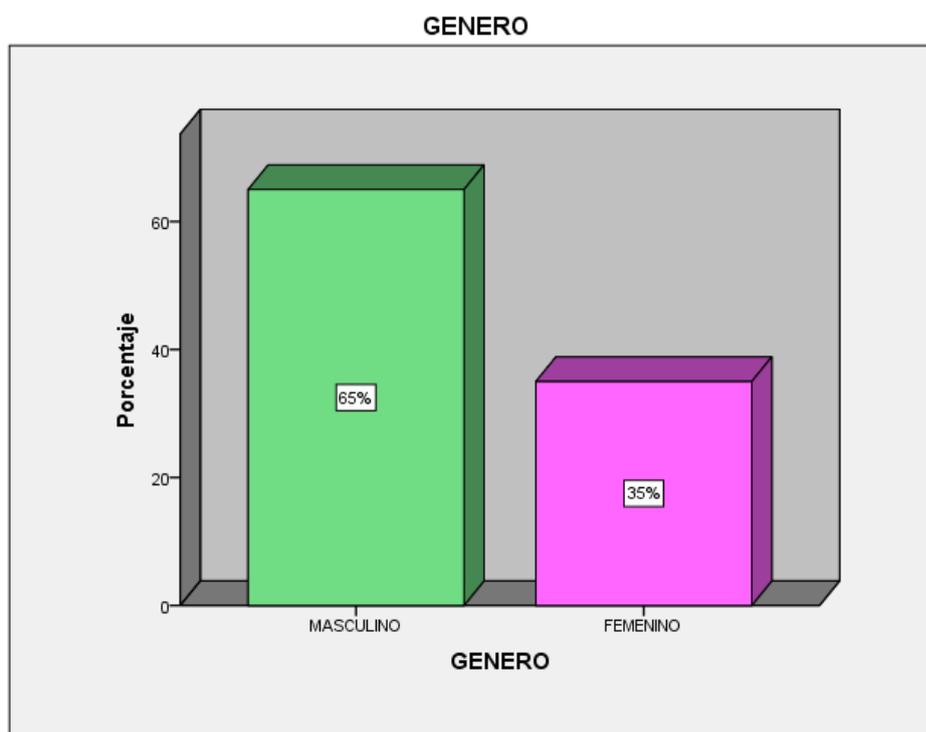
En el gráfico N° 1 se puede visualizar que el 65% de los individuos encuestados son adolescentes que están entre los 20 a los 35 años y el 35% son adultos que permanecen entre los 36 a los 50 años de edad.

Tabla N° 8. Genero

GENERO				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MASCULINO	13	65,0	65,0
	FEMENINO	7	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

Fuente: Encuesta, 2020.

Elaboración: El investigador.



Fuente: Tabla N° 08.

Elaboración: El investigador.

Gráfico N° 2. Genero

Análisis e Interpretación

En el gráfico N° 2 se puede visualizar que el 65% de las personas encuestadas son de género masculino y el 35% son del género femenino.

Tabla N° 9. Lugar de procedencia

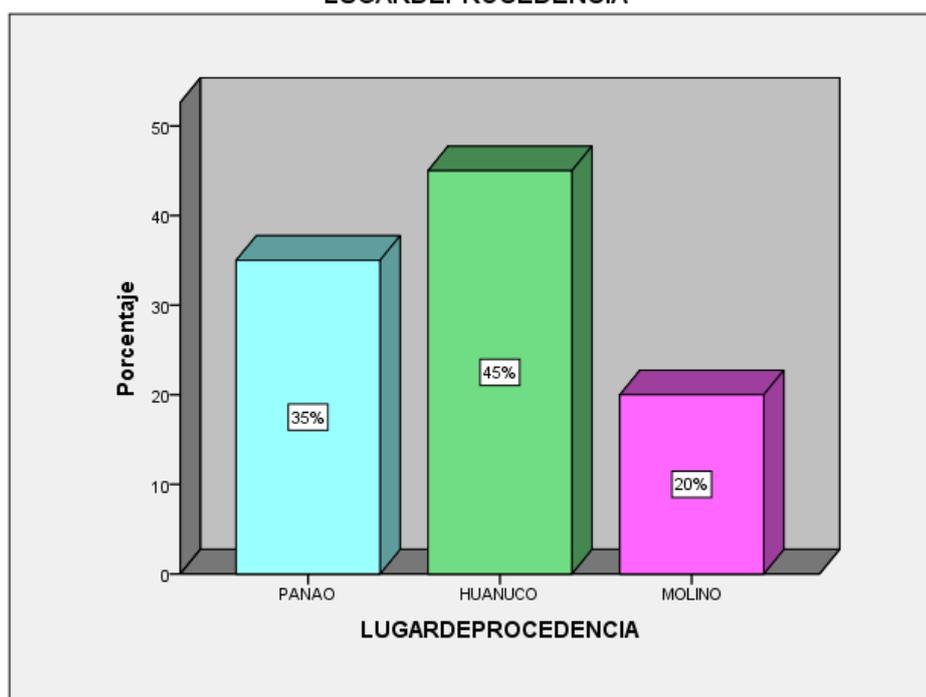
LUGARDEPROCEDENCIA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
PANAO	7	35,0	35,0	35,0
HUANUCO	9	45,0	45,0	80,0
MOLINO	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2020.

Elaboración: El investigador.

LUGARDEPROCEDENCIA



Fuente: Tabla N° 09.

Elaboración: El investigador.

Gráfico N° 3. Lugar de procedencia

Análisis e Interpretación

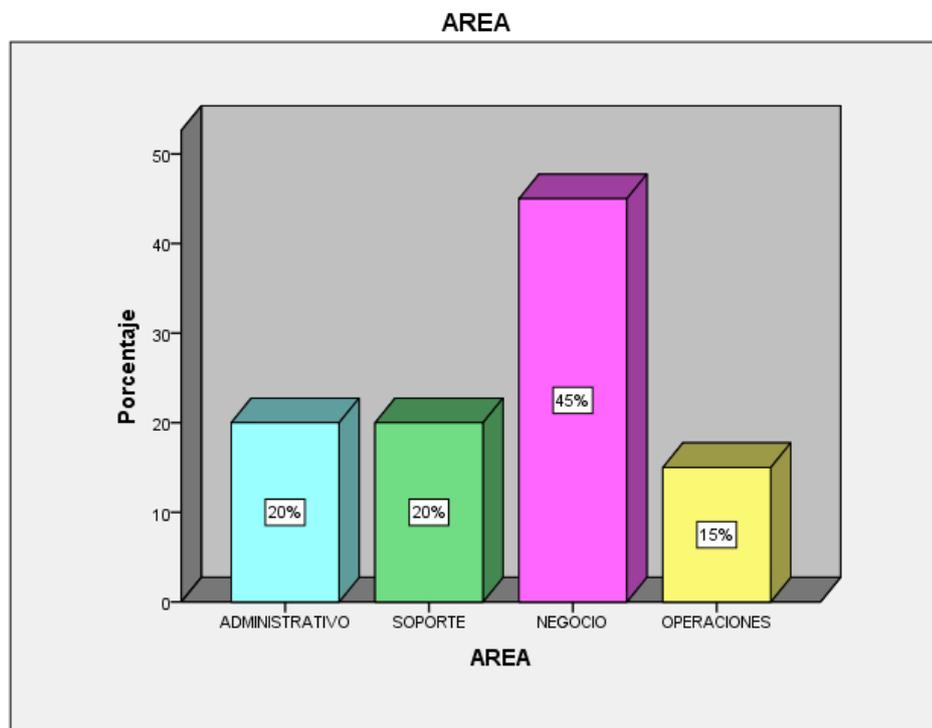
En el gráfico N° 3 se puede visualizar que el 45% de las personas encuestadas tienen como lugar de procedencia la ciudad de Huánuco, el 35% son de Panao y el 20% son del distrito de Molinos.

Tabla N° 10. Área

AREA					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válidos	ADMINISTRATIVO	4	20,0	20,0	20,0
	SOPORTE	4	20,0	20,0	40,0
	NEGOCIO	9	45,0	45,0	85,0
	OPERACIONES	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2020.

Elaboración: El investigador.



Fuente: Tabla N° 10.

Elaboración: El investigador.

Gráfico N° 4. Área

Análisis e Interpretación

En el gráfico N° 4 se puede visualizar que el 45% de las personas encuestadas trabajan en el área de asesor de negocios, el 20% en el área de soporte, el 20% son administrativos y el 15% en el área de operaciones.

Tabla N° 11. Análisis de la captación del cliente

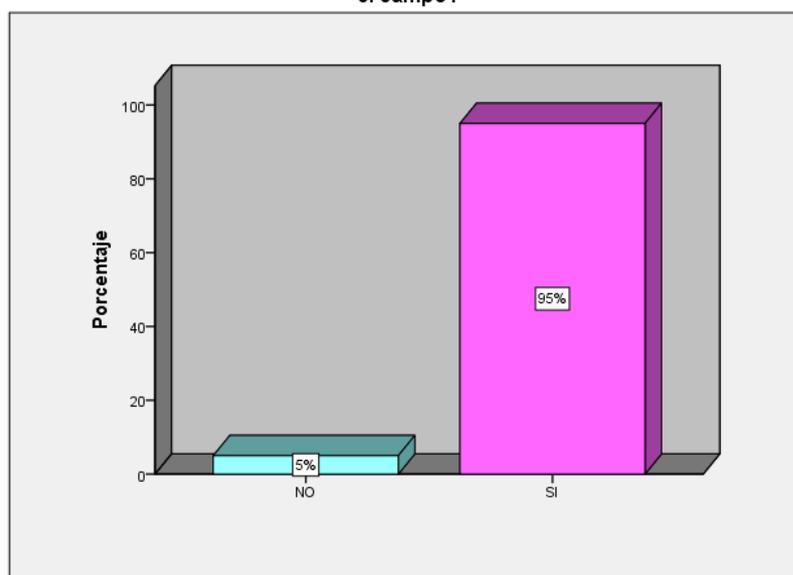
1. ¿ Cree usted que el analista de crédito debe realizar la captación del cliente en el campo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	1	5,0	5,0	5,0
	SI	19	95,0	95,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2020.

Elaboración: El investigador.

1. ¿Cree usted que el analista de crédito debe realizar la captación del cliente en el campo?



Fuente: Tabla N° 11.

Elaboración: El investigador.

Gráfico N° 5. Interpretación de la captación del cliente

Estudio e Interpretación

En el gráfico N° 5 se puede visualizar que el 95% de las personas encuestadas creen que los analistas de crédito si deben realizar la captación del cliente en el campo y el 5% cree que no. Con este resultado se deduce que para poder captar más clientes se debe realizar trabajos de campo realizando visitas a personas en sus domicilios y centro de trabajos con el fin del otorgarle un crédito.

Tabla N° 12. Análisis de la solicitud del cliente

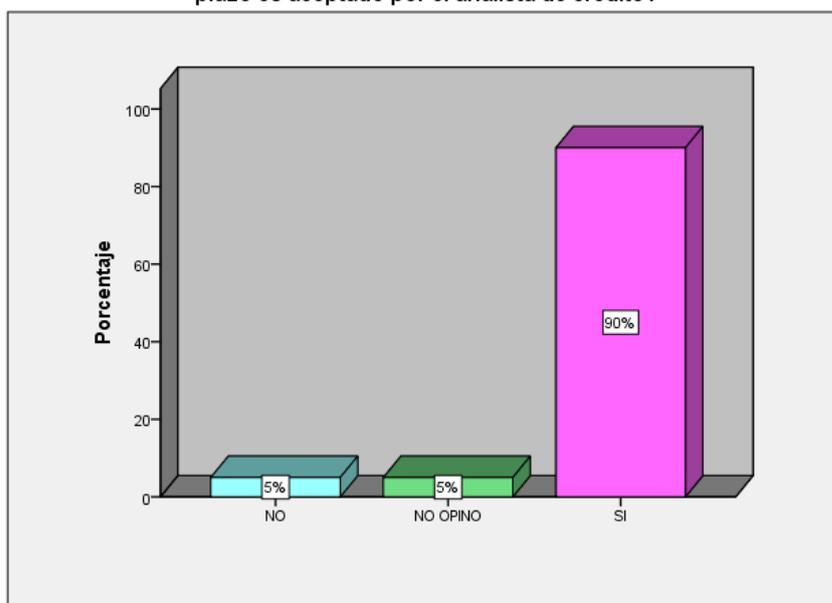
2. ¿ Cree usted que la solicitud del cliente respecto al monto del préstamo y al plazo es aceptado por el analista de crédito?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO	1	5,0	5,0	5,0
NO OPINO	1	5,0	5,0	10,0
Válidos SI	18	90,0	90,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2020.

Elaboración: El investigador.

2. ¿Cree usted que la solicitud del cliente respecto al monto del préstamo y al plazo es aceptado por el analista de crédito?



Fuente: Tabla N° 12.

Elaboración: El investigador.

Gráfico N° 6. Interpretación de la solicitud del cliente

Análisis e Interpretación

En el gráfico N° 6 se puede visualizar que el 90% de las personas encuestadas creen que la solicitud de los clientes respecto al monto y al plazo si es aceptado por los analistas de crédito y el 5% cree que no. Con este resultado se deduce que los analistas de crédito son los que analizan respecto al monto del préstamo y al plazo para poder otorgar un crédito.

Tabla N° 13. Análisis de la aprobación de crédito

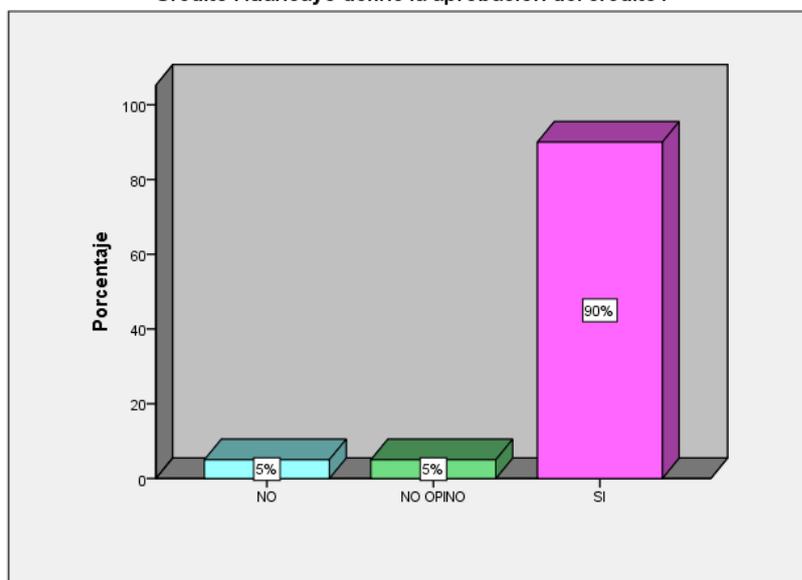
3. ¿ Cree usted que los vinculados en mora en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo define la aprobación del crédito?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO	1	5,0	5,0	5,0
NO OPINO	1	5,0	5,0	10,0
SI	18	90,0	90,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2020.

Elaboración: El investigador.

3. ¿ Cree usted que los vinculados en mora en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo define la aprobación del crédito?



Fuente: Tabla N° 13.

Preparación: El investigador.

Gráfico N° 7. Interpretación de la aprobación del crédito

Estudio e Interpretación

En el gráfico N° 7 se puede visualizar que el 90% de las personas encuestadas creen que los vinculados en mora en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo si define la aprobación del préstamo y el 5% supone que no. Con este resultado se infiere que para otorgar un crédito se debería hacer una buena evaluación crediticia considerando que el cliente no se encuentre vinculado a la morosidad.

Tabla N° 14. Análisis del desembolso de crédito

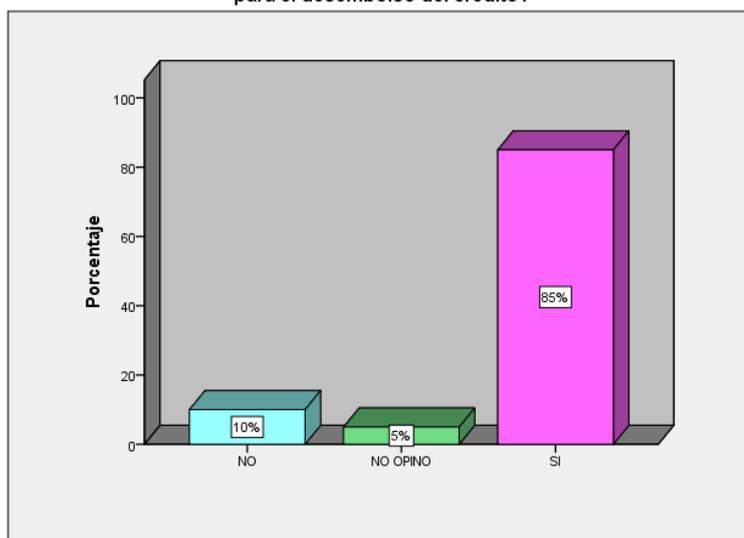
4. ¿ Cree usted que es importante la apertura de cuenta de ahorros en la agencia para el desembolso del crédito?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO	2	10,0	10,0	10,0
NO OPINO	1	5,0	5,0	15,0
SI	17	85,0	85,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2020.

Elaboración: El investigador.

4. ¿ Cree usted que es importante la apertura de cuenta de ahorros en la agencia para el desembolso del crédito?



Fuente: Tabla N° 14.

Elaboración: El investigador.

Gráfico N° 8. Interpretación del desembolso de crédito

Análisis e Interpretación

En el gráfico N° 8 se puede visualizar que el 85% de las personas encuestadas creen que si es importante la apertura de cuenta de ahorros en la agencia para el desembolso del crédito y el 5% no opina al respecto. Con este resultado se deduce que para poder realizar el desembolso del crédito se debe de informar al cliente que debe de apertura de una cuenta de ahorros en la entidad.

Tabla N° 15. Análisis de control y seguimiento

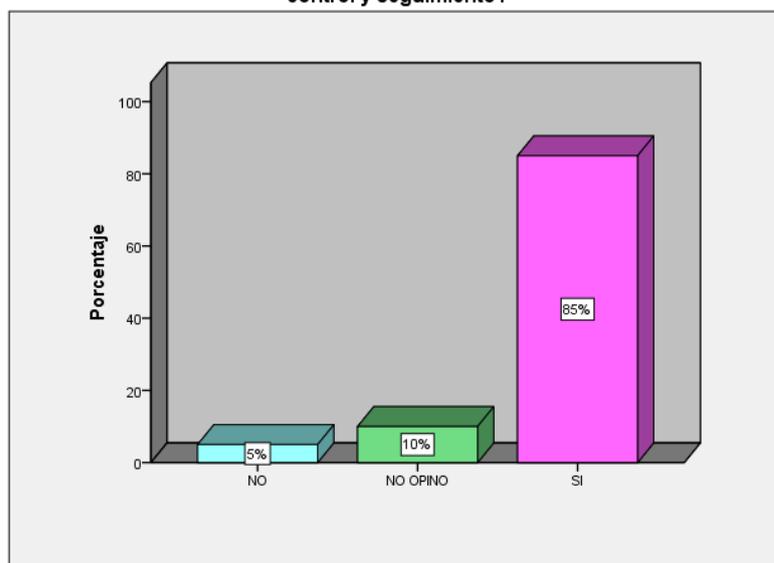
5. ¿Cree usted que los pagos efectuados por los clientes se debe llevar un control y seguimiento?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO	1	5,0	5,0	5,0
NO OPINO	2	10,0	10,0	15,0
SI	17	85,0	85,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2020.

Elaboración: El investigador.

5. ¿Cree usted que los pagos efectuados por los clientes se debe llevar un control y seguimiento?



Fuente: Tabla N° 15.

Elaboración: El investigador.

Gráfico N° 9. Interpretación de control y seguimiento

Análisis e Interpretación

En el gráfico N° 9 se puede visualizar que el 85% de las personas encuestadas creen que los pagos que realizan los clientes si es necesario hacer un control y seguimiento y el 5% cree que no es necesario. Con este resultado se deduce que el control y seguimiento que se realiza al pago de los clientes nos ayuda a tener un mayor control en los movimientos para una evaluación crediticia.

Tabla N° 16. Análisis de la central de riesgo externo

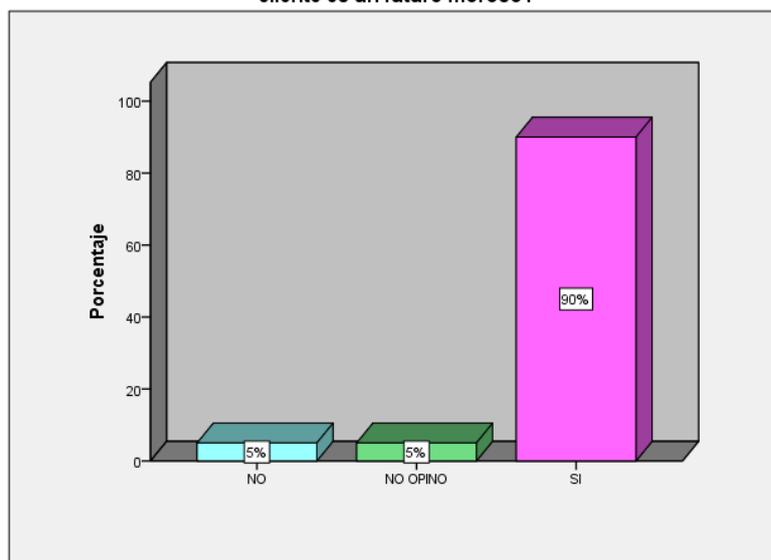
6. ¿La central de riesgo externo es un factor importante para determinar si el cliente es un futuro moroso?

	Fre cuencia	Por centaje	Porcen taje válido	Porcen taje acumulado
NO	1	5,0	5,0	5,0
NO OPINO	1	5,0	5,0	10,0
SI	18	90,0	90,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2020.

Elaboración: El investigador.

6. ¿La central de riesgo externo es un factor importante para determinar si el cliente es un futuro moroso?



Fuente: Tabla N° 16.

Elaboración: El investigador.

Gráfico N° 10. Interpretación de la central de riesgo externo

Análisis e Interpretación

En el gráfico N° 10 se puede visualizar que el 90% de las personas encuestadas creen que la central de riesgo externo si es importante para determinar si el cliente es un moroso y el 5% cree que no es importante. Con este resultado se deduce que la central de riesgo externo nos ayuda a tomar mejores decisiones y nos facilita una evaluación crediticia y así no tener clientes morosos.

Tabla N° 17. Análisis de Tope de prestamos

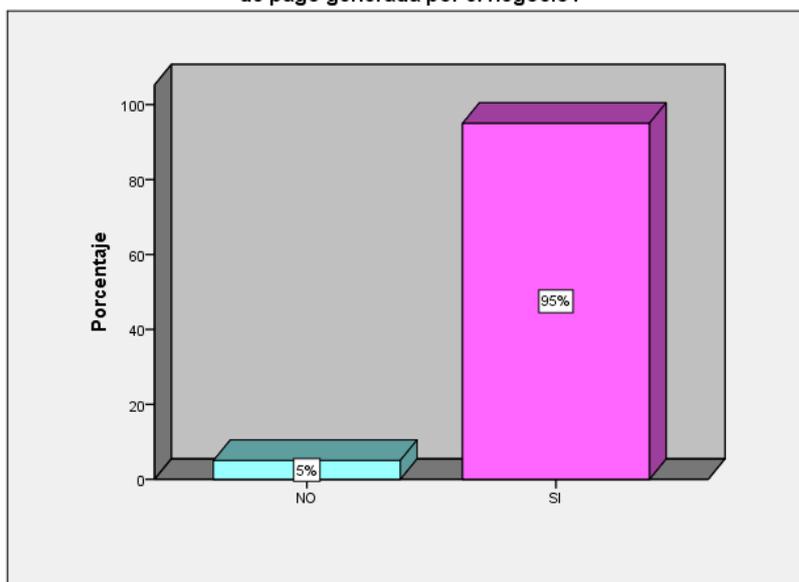
7. ¿Cree usted que el tope de los préstamos debe ser de acuerdo a la capacidad de pago generada por el negocio?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO	1	5,0	5,0	5,0
Válidos SI	19	95,0	95,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2020.

Elaboración: El investigador.

7. ¿Cree usted que el tope de los préstamos debe ser de acuerdo a la capacidad de pago generada por el negocio?



Fuente: Tabla N° 17.

Elaboración: El investigador.

Gráfico N° 11. Interpretación de Tope de prestamos

Análisis e Interpretación

En el gráfico N° 11 se puede visualizar que el 95% de las personas encuestadas creen que el tope de préstamos si debe ser de acuerdo a la capacidad de pago y el 5% cree que no es necesario saber la capacidad de pago. Con este resultado se deduce que para realizar un préstamo es importante saber la capacidad de pago de los clientes.

Tabla N° 18. Análisis del seguimiento de dinero

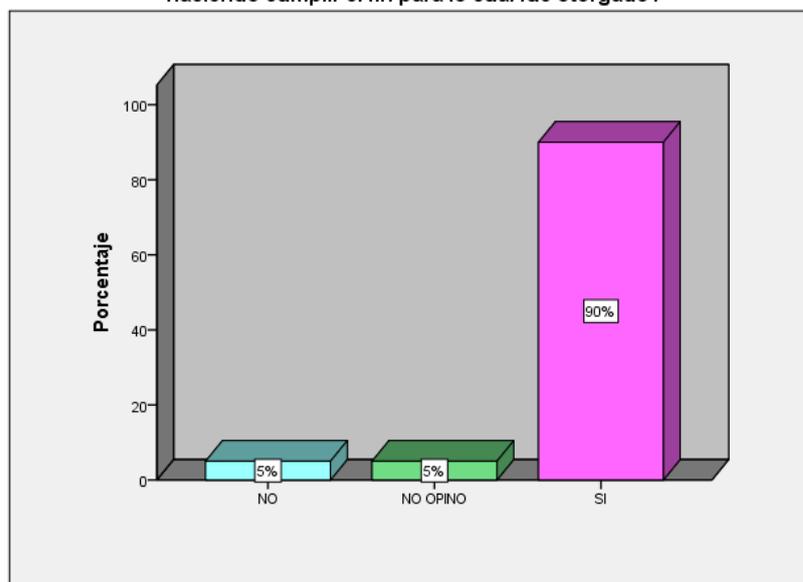
8. ¿Luego del desembolso del crédito al cliente realizas el seguimiento del dinero haciendo cumplir el fin para lo cual fue otorgado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO	1	5,0	5,0	5,0
NO OPINO	1	5,0	5,0	10,0
SI	18	90,0	90,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2020.

Elaboración: El investigador.

8. ¿Luego del desembolso del crédito al cliente realizas el seguimiento del dinero haciendo cumplir el fin para lo cual fue otorgado?



Fuente: Tabla N° 18.

Elaboración: El investigador.

Gráfico N° 12. Interpretación del Seguimiento de dinero

Análisis e Interpretación

En el gráfico N° 12 se puede visualizar que el 90% de las personas encuestadas creen que después del desembolso del crédito al comprador si se necesita hacer el seguimiento del dinero para lo que ha sido otorgado y el 5% piensa que no se necesita hacer el seguimiento. Con este resultado se infiere que una vez que se le da un crédito a un cliente se debería hacer el seguimiento para de esta forma tener un mejor control y no incurran a la morosidad.

Tabla N° 19. Análisis de Compra de activo fijo

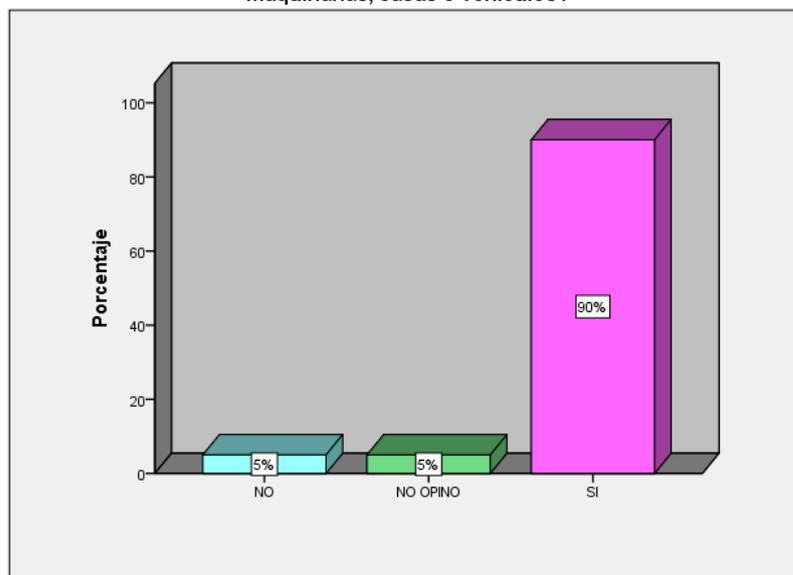
9. ¿Le pregunta al cliente si en un futuro piensa comprarse activos fijos como maquinarias, casas o vehículos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO	1	5,0	5,0	5,0
NO OPINO	1	5,0	5,0	10,0
SI	18	90,0	90,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2020.

Elaboración: El investigador.

9. ¿Le pregunta al cliente si en un futuro piensa comprarse activos fijos como maquinarias, casas o vehículos?



Fuente: Tabla N° 19.

Elaboración: El investigador.

Gráfico N° 13. Interpretación de compra de activo fijo

Análisis e Interpretación

En el gráfico N° 13 se puede visualizar que el 90% de las personas encuestadas creen que si es necesario consultarle al cliente si en un futuro desea comprar un activo fijo y el 5% cree que no es necesario consultarle. Con este resultado se deduce que cuando se le otorga un crédito a un cliente siempre es necesario consultarle sobre el destino o que movimiento desea realizar con el crédito que se le está otorgando.

Tabla N° 20. Análisis de compra de deuda

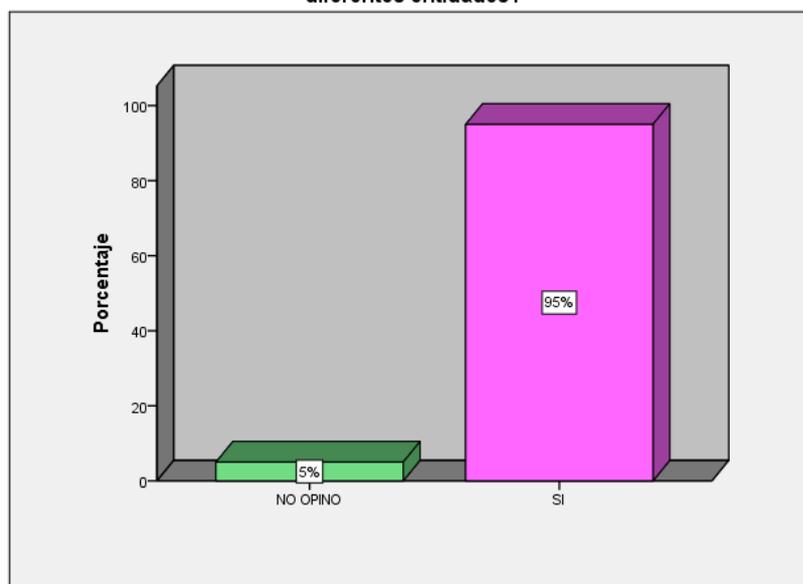
10. ¿Puedes realizar la compra de deudas a un cliente con más de 2 créditos de diferentes entidades?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO OPINO	1	5,0	5,0	5,0
Válidos SI	19	95,0	95,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2020.

Elaboración: El investigador.

10. ¿Puedes realizar la compra de deudas a un cliente con más de 2 créditos de diferentes entidades?



Fuente: Tabla N° 20.

Elaboración: El investigador.

Gráfico N° 14. Interpretación de compra de deuda

Análisis e Interpretación

En el gráfico N° 14 se puede visualizar que el 95% de las personas encuestadas creen que si se puede comprar deuda a un cliente con más de dos créditos de diferentes entidades. Con este resultado se deduce que es normal si desea comprar crédito de entidades diferentes, pero siempre cumpliendo con los requisitos necesarios para la compra de una deuda.

Tabla N° 21. Análisis de la importancia del ingreso para otorgamiento del crédito

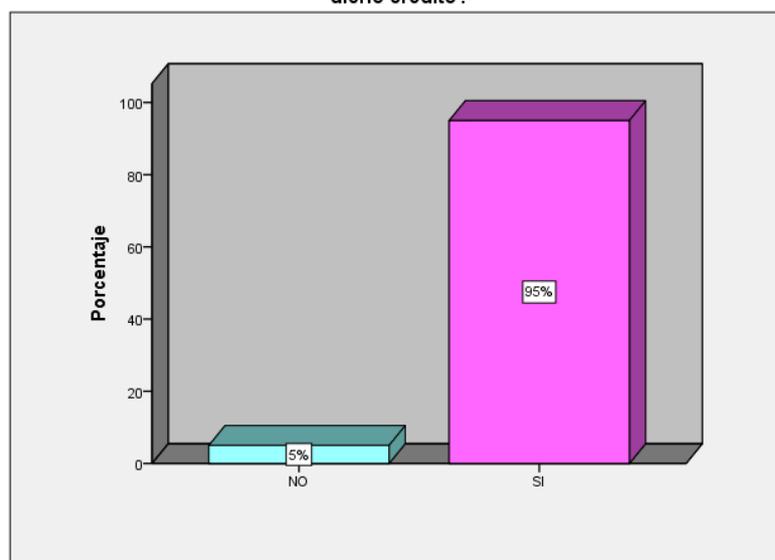
11. ¿Cree usted que el ingreso que obtiene el cliente es importante para otorgarle dicho crédito?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO	1	5,0	5,0	5,0
Válidos SI	19	95,0	95,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2020.

Elaboración: El investigador.

11. ¿Cree usted que el ingreso que obtiene el cliente es importante para otorgarle dicho crédito?



Fuente: Tabla N° 21.

Elaboración: El investigador.

Gráfico N° 15. Interpretación de la importancia del ingreso para otorgamiento del crédito

Análisis e Interpretación

En el gráfico N° 15 se puede visualizar que el 95% de las personas encuestadas creen que el ingreso que obtiene el cliente si es importante para otorgar un crédito y el 5% cree que no es importante. Con este resultado se deduce que en la evaluación crediticia siempre es importante saber el ingreso que obtiene el cliente para así tener un mejor respaldo para otorgarle un crédito.

Tabla N° 22. El ingreso que obtiene el cliente garantiza que se le otorgue un crédito mayor

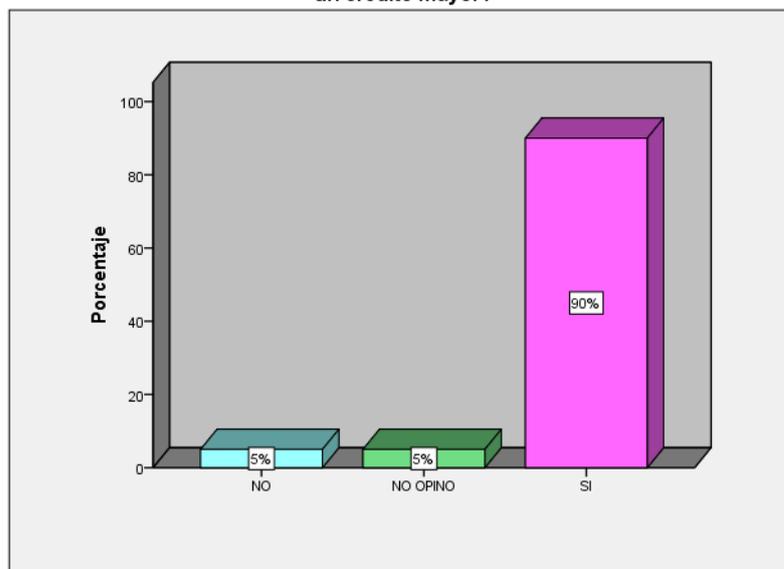
12. ¿Cree usted que el ingreso que obtiene el cliente garantiza que se le otorgue un crédito mayor?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO	1	5,0	5,0	5,0
NO OPINO	1	5,0	5,0	10,0
SI	18	90,0	90,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2020.

Elaboración: El investigador.

12. ¿Cree usted que el ingreso que obtiene el cliente garantiza que se le otorgue un crédito mayor?



Fuente: Tabla N° 22.

Elaboración: El investigador.

Gráfico N° 16. El ingreso que obtiene el cliente garantiza que se le otorgue un crédito mayor

Análisis e Interpretación

En el gráfico N° 16 se puede visualizar que el 90% de las personas encuestadas creen que el ingreso que obtiene el cliente si garantiza que se otorgue un crédito mayor y el 5% cree que no garantiza nada. Con este resultado se deduce que en la evaluación crediticia se debe conocer los ingresos del cliente ya que esto garantiza un mayor respaldo para otorgarle un crédito mayor y se cumpla con los pagos de las cuotas.

Tabla N° 23. El gasto que realiza el cliente ayuda a tomar una mejor decisión para otorgarle el crédito

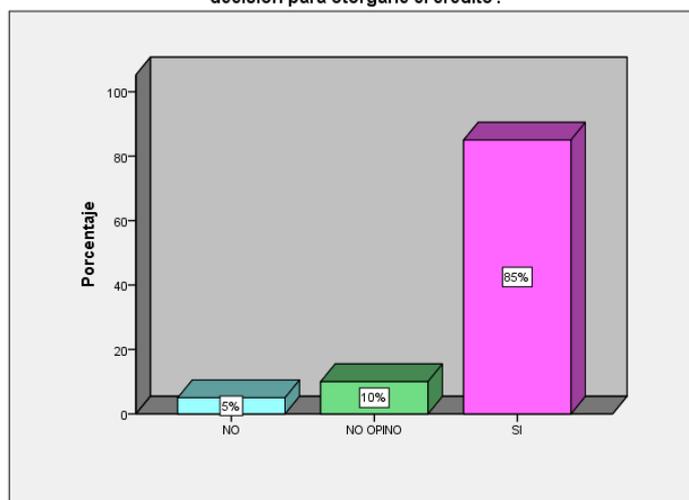
13. ¿Cree usted que el gasto que realiza el cliente ayuda a tomar una mejor decisión para otorgarle el crédito?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO	1	5,0	5,0	5,0
NO OPINO	2	10,0	10,0	15,0
SI	17	85,0	85,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2020.

Elaboración: El investigador.

13. ¿Cree usted que el gasto que realiza el cliente ayuda a tomar una mejor decisión para otorgarle el crédito?



Fuente: Tabla N° 23.

Elaboración: El investigador.

Gráfico N° 17. El gasto que realiza el cliente ayuda a tomar una mejor decisión para otorgarle el crédito

Análisis e Interpretación

En el gráfico N° 17 se puede visualizar que el 85% de las personas encuestadas creen que los gastos que realiza el cliente si ayuda a tomar una mejor decisión para otorgarle el crédito y el 5% cree que no ayuda a tomar una mejor decisión. Con este resultado se deduce que siempre es necesario realizar una evaluación de sus gastos que realiza al cliente para así tomar mejores de cisiones y no incurran a la morosidad.

Tabla N° 24. Los gastos imprevistos del cliente deberían ser tomados en cuenta para otorgarle el crédito

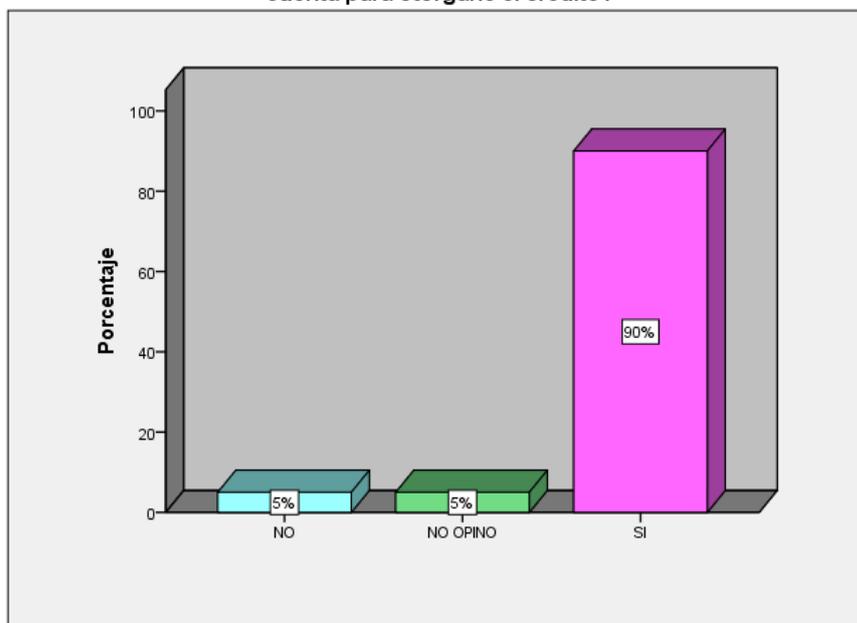
14. ¿Cree usted que los gastos imprevistos del cliente deberían ser tomados en cuenta para otorgarle el crédito?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO	1	5,0	5,0	5,0
NO OPINO	1	5,0	5,0	10,0
Válidos SI	18	90,0	90,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2020.

Elaboración: El investigador.

14. ¿Cree usted que los gastos imprevistos del cliente deberían ser tomados en cuenta para otorgarle el crédito?



Fuente: Tabla N° 24.

Elaboración: El investigador.

Gráfico N° 18. Los gastos imprevistos del cliente deberían ser tomados en cuenta para otorgarle el crédito

Análisis e Interpretación

En el gráfico N° 18 se puede visualizar que el 90% de las personas encuestadas creen que los gastos imprevistos del cliente si deberían ser tomados en cuenta para otorgarle el crédito y el 5% cree que no debería ser tomados en cuenta. Con este resultado se deduce que para tomar una mejor decisión en otorgar un crédito a un cliente se debería tomar en cuenta los gastos imprevistos que realiza el cliente.

Tabla N° 25. Los gastos imprevistos del cliente le conllevan a la morosidad

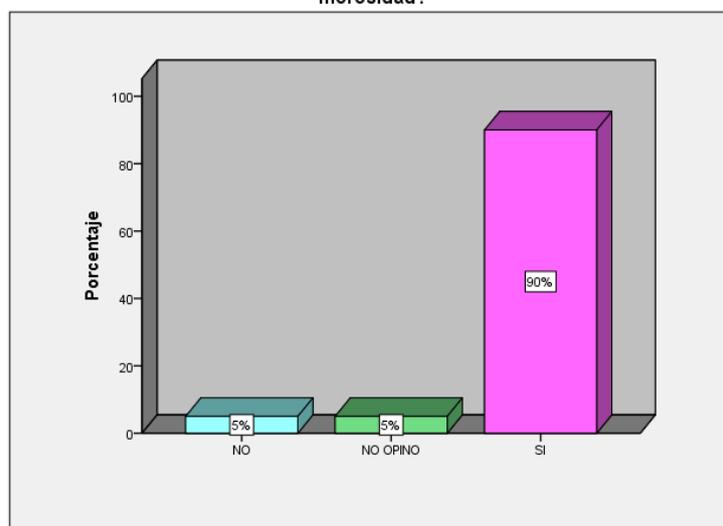
15. ¿Cree usted que sus gastos imprevistos del cliente le conllevan a la morosidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO	1	5,0	5,0	5,0
NO OPINO	1	5,0	5,0	10,0
Válidos SI	18	90,0	90,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2020.

Elaboración: El investigador.

15. ¿Cree usted que sus gastos imprevistos del cliente le conllevan a la morosidad?



Fuente: Tabla N° 25.

Elaboración: El investigador.

Gráfico N° 19. Los gastos imprevistos del cliente le conllevan a la morosidad

Análisis e Interpretación

En el gráfico N° 19 se puede visualizar que el 90% de las personas encuestadas creen que los gastos imprevistos del cliente si conllevan a la morosidad y el 5% cree que no afecta en nada. Con este resultado se deduce siempre es necesario realizar una buena evaluación crediticia, tomando en cuenta los gastos imprevistos del cliente ya que esto los conlleva a la morosidad.

Tabla N° 26. Examina los estados financieros mediante ratios financieros como requisito para la evaluación de crédito

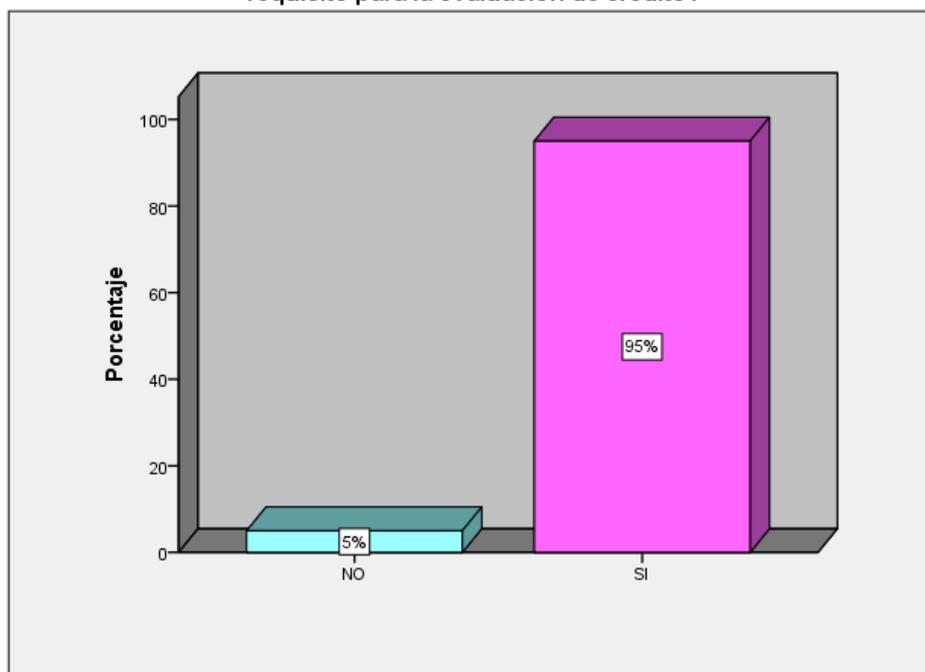
16. ¿Usted examina los estados financieros mediante ratios financieros como requisito para la evaluación de crédito?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO	1	5,0	5,0	5,0
Válidos SI	19	95,0	95,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2020.

Elaboración: El investigador.

16. ¿Usted examina los estados financieros mediante ratios financieros como requisito para la evaluación de crédito?



Fuente: Tabla N° 26.

Elaboración: El investigador.

Gráfico N° 20. Examina los estados financieros mediante ratios financieros como requisito para la evaluación de crédito

Análisis e Interpretación

En el gráfico N° 20 se puede visualizar que el 95% de las personas encuestadas si examinan los estados financieros mediante ratios financieros y el 5% no examinan los estados financieros. Con este resultado se deduce que es necesario examinar los estados financieros del cliente como parte de la evaluación crediticia.

Tabla N° 27. Clientes morosos con atrasos de pagos y la entidad lo responsabiliza de su cobro

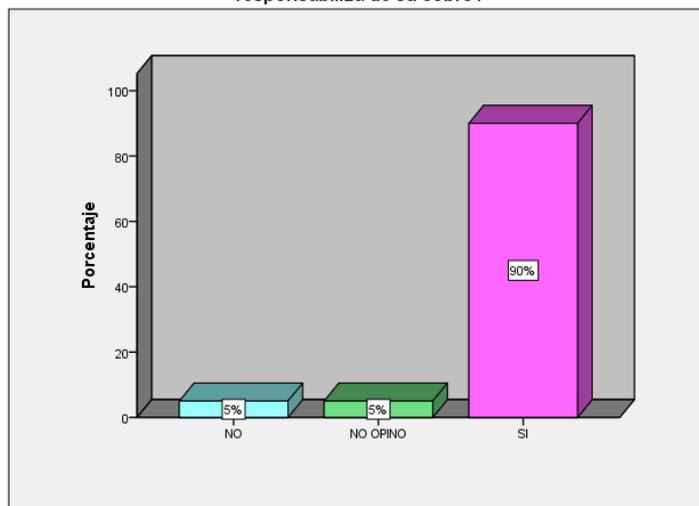
17. ¿tiene o a tenido clientes morosos con atrasos de pagos y la entidad lo responsabiliza de su cobro?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO	1	5,0	5,0	5,0
NO OPINO	1	5,0	5,0	10,0
Válidos SI	18	90,0	90,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2020.

Elaboración: El investigador.

17. ¿tiene o a tenido clientes morosos con atrasos de pagos y la entidad lo responsabiliza de su cobro?



Fuente: Tabla N° 27.

Elaboración: El investigador.

Gráfico N° 21. Clientes morosos con atrasos de pagos y la entidad lo responsabiliza de su cobro

Análisis e Interpretación

En el gráfico N° 21 se puede visualizar que el 90% de las personas encuestadas si tuvieron clientes morosos con atraso de pagos y la entidad los responsabiliza de su cobro y el 5% no tuvieron clientes morosos o no los responsabilizaron de su cobro. Con este resultado se deduce que para otorgarle un crédito a un cliente se debe conocer su capacidad de pago y así no tener clientes morosos y que no nos responsabilicen por el retraso de pago de los clientes.

Tabla N° 28. Conoce como se realiza el cobro de un crédito en mora

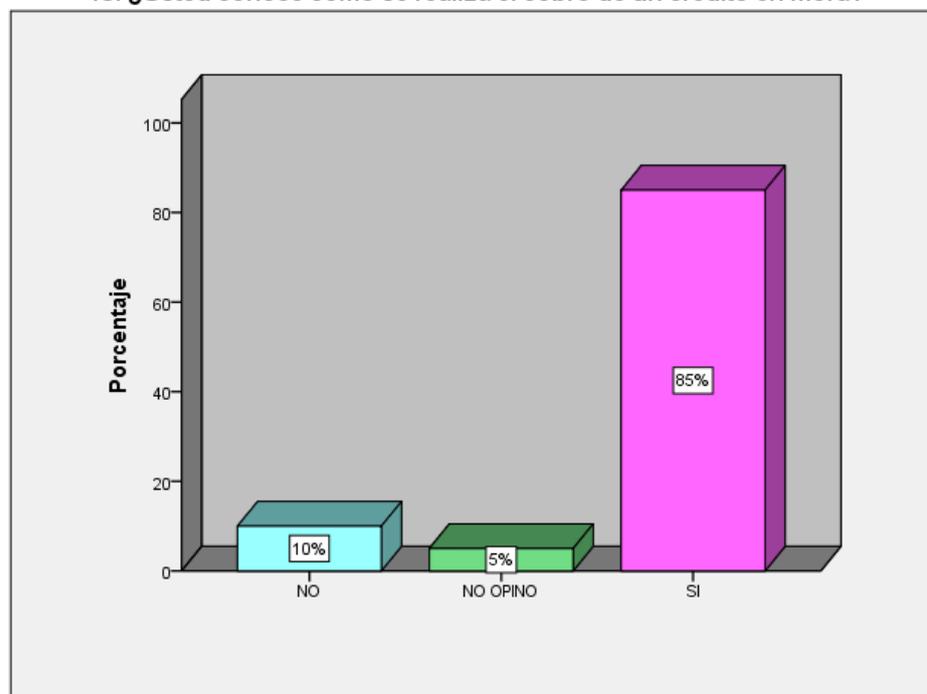
18. ¿Usted conoce como se realiza el cobro de un crédito en mora?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO	2	10,0	10,0	10,0
NO OPINO	1	5,0	5,0	15,0
SI	17	85,0	85,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2020.

Elaboración: El investigador.

18. ¿Usted conoce como se realiza el cobro de un crédito en mora?



Fuente: Tabla N° 28.

Elaboración: El investigador.

Gráfico N° 22. Conoce como se realiza el cobro de un crédito en mora

Análisis e Interpretación

En el gráfico N° 22 se puede visualizar que el 85% de las personas encuestadas si conoce como se realiza un cobro de un crédito en mora y el 5% no opina al respecto. Con este resultado se deduce que cuando se le otorga un crédito a un cliente debemos conocer como o de qué manera realizar el cobro.

Tabla N° 29. Conoce cuales son los costos en los que se incurre para administrar la cartera morosa

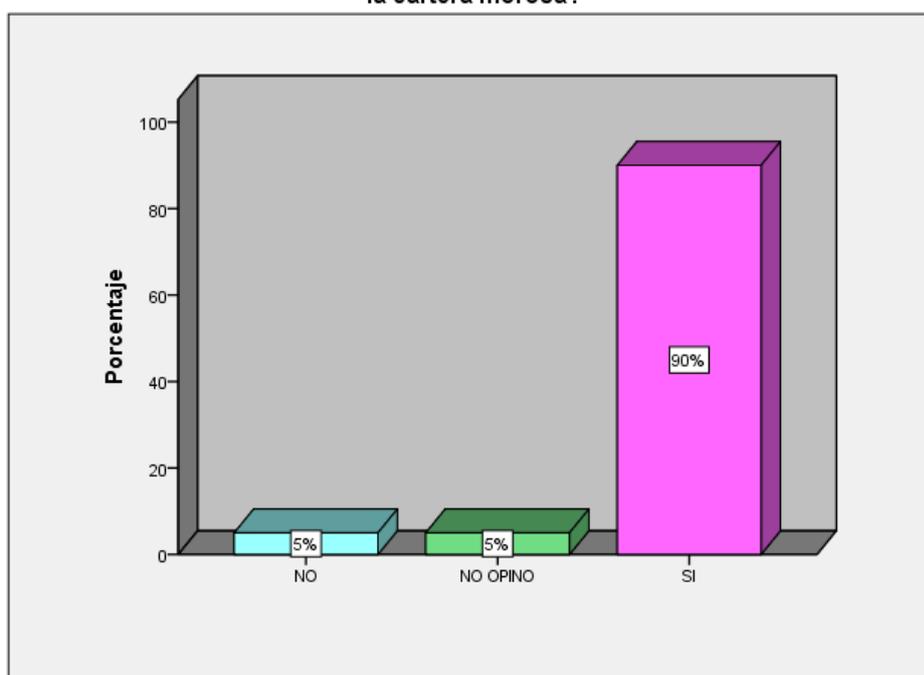
19. ¿Usted conoce cuales son los costos en los que se incurre para administrar la cartera morosa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO	1	5,0	5,0	5,0
NO OPINO	1	5,0	5,0	10,0
Válidos SI	18	90,0	90,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2020.

Elaboración: El investigador.

19. ¿Usted conoce cuales son los costos en los que se incurre para administrar la cartera morosa?



Fuente: Tabla N° 29.

Elaboración: El investigador.

Gráfico N° 23. Conoce cuales son los costos en los que se incurre para administrar la cartera morosa

Análisis e Interpretación

En el gráfico N° 23 se puede visualizar que el 90% de las personas encuestadas si conocen los costos en los que se incurre para administrar la cartera morosa y el 5% no conoce cuales son los costos. Con este resultado se deduce que para otorgar créditos se debe conocer y saber cuáles son los costos para administrar una cartera morosa.

Tabla N° 30. El riesgo dudoso es debido a los ingresos del cliente

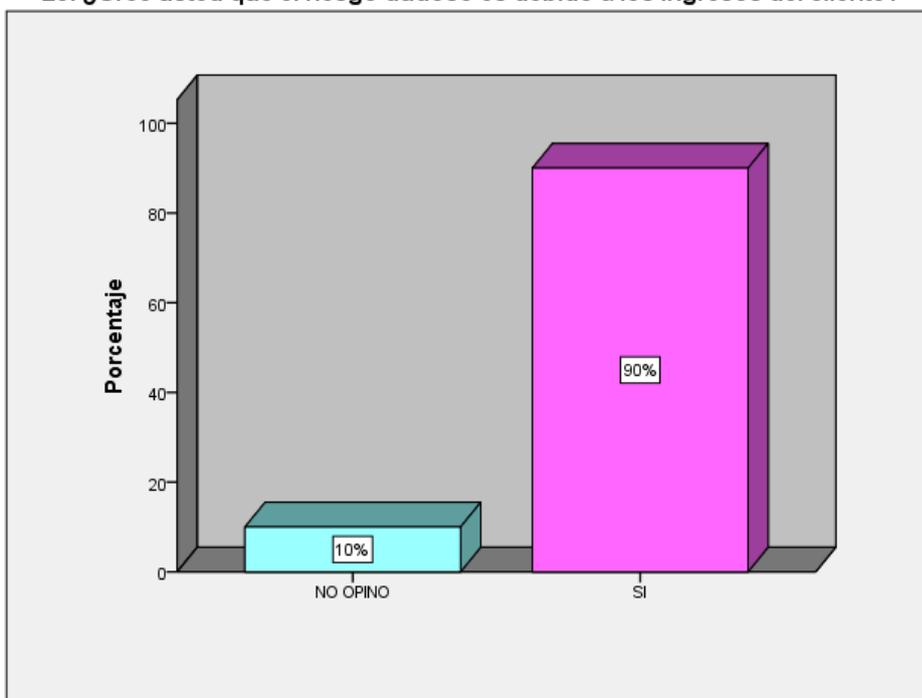
20. ¿Cree usted que el riesgo dudoso es debido a los ingresos del cliente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO OPINO	2	10,0	10,0	10,0
Válidos SI	18	90,0	90,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2020.

Elaboración: El investigador.

20. ¿Cree usted que el riesgo dudoso es debido a los ingresos del cliente?



Fuente: Tabla N° 30.

Elaboración: El investigador.

Gráfico N° 24. El riesgo dudoso es debido a los ingresos del cliente

Análisis e Interpretación

En el gráfico N° 24 se puede visualizar que el 90% de las personas encuestadas creen que el riesgo dudoso si es debido al ingreso de lo cliente y el 5% cree que no es debido al ingreso de lo cliente. Con este resultado se deduce para otorgarle un crédito a un cliente de debe realizar una buena evaluación crediticia solicitándole al cliente boletas de pago o ingresos que obtiene para así no correr riesgos de morosidad.

4.3. Contratación de la Hipótesis.

Hipótesis General:

Para verificar la hipótesis, planteamos la conjetura estadística siguiente:

HG: Existe interacción estadísticamente significativa entre la Evaluación Crediticia y la Morosidad.

Calculando el Coeficiente r_{xy} de Correlación de Pearson:

$$r_{xy} = \frac{N(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N(\sum x^2) - (\sum x)^2][N(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

Donde:

x = Puntajes obtenido de la Evaluación crediticia.

y = Puntajes conseguidos de la Morosidad.

$r_{x,y}$ = Interacción de las cambiantes.

N = Número de alumnos.

Tabla Nº 31. Correlación de Pearson

Correlaciones

		Evaluación Crediticia	Morosidad
Evaluación Crediticia	Correlación de Pearson	1	,780**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
Morosidad	Correlación de Pearson	,780**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

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

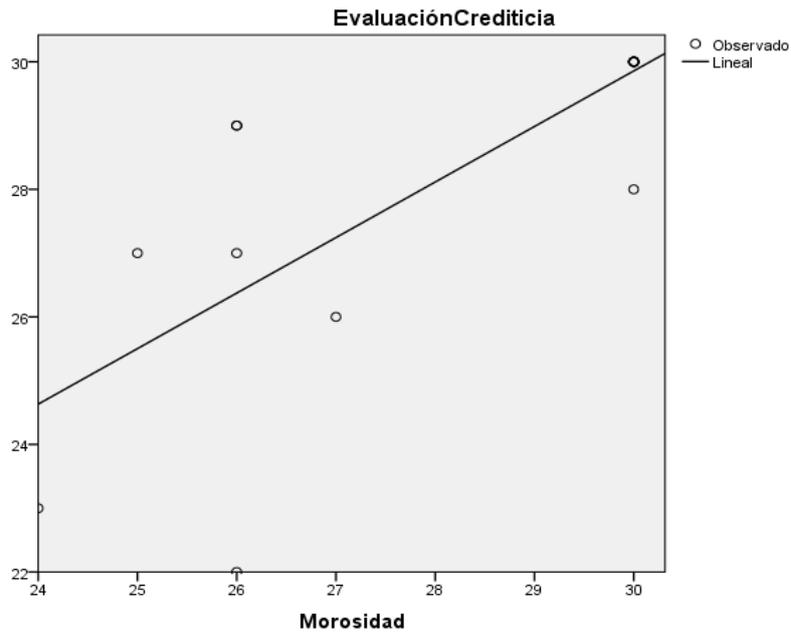


Gráfico N° 25. Evaluación Crediticia y la Morosidad

Se obtuvo un costo relacional de **0.780**, lo cual sugiere existente una interacción positiva notable en medio de las cambiantes de análisis: Evaluación Crediticia y la Morosidad. Así se acepta la premisa general.

Conjetura Concretas:

Para revisar las conjeturas concretas, planteamos las próximas conjeturas estadísticas:

HE₁: Existe interacción estadísticamente significativa entre los puntajes conseguidos del proceso de evaluación crediticia y la morosidad.

Tabla N° 32. Correlación de Pearson

		Correlaciones	
		Morosidad	Proceso de evaluación crediticia
Morosidad	Correlación de Pearson	1	,703**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	20	20
Proceso de evaluación crediticia	Correlación de Pearson	,703**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	20	20

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

Se obtuvo un costo relacional de **0.703**, lo cual sugiere existente una interacción positiva media, en medio de las cambiantes de análisis: proceso de evaluación crediticia y la morosidad. Así se acepta la premisa específica.

HE₂: Existe interacción estadísticamente significativa entre los puntajes logrados de control y seguimiento de crédito y la morosidad.

Tabla N° 33. Correlación de Pearson

		Correlaciones	
		Morosidad	Control y seguimiento de crédito
Morosidad	Correlación de Pearson	1	,621**
	Sig. (bilateral)		,003
	N	20	20
Control y seguimiento de crédito	Correlación de Pearson	,621**	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	20	20

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

Se obtuvo un costo relacional de **0.621**, el cual manifiesta que hay una interacción positiva media entre las variables de análisis: control y seguimiento de crédito y la morosidad. Así se acepta la hipótesis específica.

HE₃: Existe relación estadísticamente significativa entre los puntajes logrados del destino de crédito y la morosidad.

Tabla N° 34. Correlación de Pearson

Correlaciones

		Morosidad	Destino de crédito
Morosidad	Correlación de Pearson	1	,743**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
Destino de crédito	Correlación de Pearson	,743**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

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

Se obtuvo un costo relacional de **0.743**, el cual plantea que existe una interacción positiva media, entre las variables de análisis: destino de crédito y la morosidad. Así se acepta la hipótesis específica.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Presentar la contratación de los resultados de investigación.

Respecto al **objetivo general** según los resultados de las pruebas estadísticas con correlación de Pearson, pudimos encontrar una correlación positiva notable entre la evaluación crediticia y la morosidad, con un valor relacional de 0.780. Como se puede mirar en la tabla N° 31 donde la evaluación crediticia incide de manera considerable en la morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo, donde mayoría de los ayudantes creen que el hacer el proceso de evaluación crediticia, el control y seguimiento del crédito y el destino del crédito es imprescindible para contraer la morosidad en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Panao, según Arce y Mejía (2011), para medir un peligro crediticio que es asociado a una plana de consumidores individuales, el patrón u prototipo de evaluación crediticia son los que se aplican. Los principios en los cuales se inspira el estudio son los proximos: Información histórica sobre los clientes y peculiaridades que definen a los clientes como aceptables deseables o no. Asimismo cabe resaltar que es de suma trascendencia que los modelos de evaluación crediticia son usados en mercados donde cada cliente tiene escasa predominacion en el mercado y, por ende, donde la dispersión de tipos de clientes es extensa. Además según Velasco (2017), señala que: el índice de morosidad en gran medida es depende del volumen de cartera en peligro que es generada por cada organizacion, o sea; a mas grande volumen de cartera en peligro el índice es menor.

Respecto al **objetivo específico uno**, con base a los resultados conseguidos según las pruebas estadísticas por medio la correlación de Pearson con la magnitud 1, hay una relación positiva media entre el proceso de evaluación crediticia y la morosidad con un valor relacional de 0.703. Como se puede mirar en la tabla N° 32, se establece que la captación y solicitud de consumidores, aprobación crediticia y el desembolso crediticio constantemente va a ser fundamental en la agencia para hacer una buena evaluación crediticia y de esta forma reducir la

morosidad. Según Laguna (2017) el producto de microcrédito está bastante ligado a hallar formas de tomar elecciones crediticias y, gestionar los peligros de prestar a consumidores que se caracterizan por: Una débil administración empresarial, falta de información contable, elevado grado de informalidad, falta de registros y documentación sustentadora de compras y ventas primordialmente. Además, según Valladares (2019), concluye que: “el proyecto de riesgo crediticio si influye en la morosidad de Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A., comprobando de esta forma el plan de riesgo crediticio es una plan para reducir el grado de morosidad y es imprescindible que debería hacer la organización para resolver la morosidad que perjudica a la compañía”.

Con respecto a la **hipótesis específica dos**, con base a los resultados conseguidos según las pruebas estadísticas por medio de la correlación de Pearson con la magnitud 2, Hay una relación positiva media entre el control y seguimiento del crédito y la morosidad con un costo relacional de 0.621. Como se puede mirar en la tabla N° 33, se establece que los pagos efectuados de los clientes, central de peligro externo y el tope de préstamo por comercio ayuda a hacer un mejor control y seguimiento del crédito como se puede visualizar en la tabla N° 16 la central de riesgo externo nos ayuda a tomar superiores elecciones y nos permite una evaluación crediticia y de esta forma no tener clientes morosos. Según Crediriesgo (2010), el primer paso que debería ofrecer todo analista para conocer la evolución financiera de la compañía y, sobre la base de esta información, identificar la necesidad de hacer un análisis efectivo sobre la probabilidad de pago de la organización en cuestión. Además, según Laguna (2018), Concluye que: “el control y seguimiento del crédito, es una medida fundamental debido a que nos ayudara a conocer la cultura de pago y la función de pago de los clientes, de este modo educar a los consumidores en sus pagos”.

Respecto al **objetivo específico tres**, con base a los resultados conseguidos según las pruebas estadísticas por medio de la correlación de Pearson con la dimensión 3, existe una relación positiva media entre el destino del crédito y la morosidad con un costo relacional de 0.743.

Como se puede observar en la tabla N.º 34 se concluyó que al hacer un seguimiento ayuda a mantener el control del crédito, como se muestra en la tabla N.º 18. El analista debería hacer un seguimiento del crédito que se le da al cliente para tener un mejor control y de esta forma hacer cumplir las cuotas mensuales. Según Lozano (2014), las instituciones microfinanzas se olvidaron los estudios del destino crediticio, si el crédito no se aplica a los destinos designados, centra su evaluación crediticia en el estudio de la función de pago y la moral del cliente, ante ello estaremos frente a un desvío de recursos, que nos viene llevando lentamente, el incremento de los víveres, la reducción de las utilidades, directo al sobreendeudamiento de nuestros propios consumidores, el aumento de la morosidad siendo así, que se ve perjudicado la sostenibilidad de las Instituciones Financieras. Además, según Laguna (2018), Concluye que: “el destino del crédito, la mayor parte del destino del crédito es desconocido por falta de comunicación con el cliente, es de vital importancia para la financiera y los clientes, si el destino del crédito es para uso del negocio del cliente, o para gastos que no implica mejoras para el negocio”.

CONCLUSIONES

- 1.- De los resultados de la indagación, se tiene como conclusión general que la evaluación crediticia incide en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Panao habiendo obtenido una correlación de Pearson de 0.780 siendo esta una correlación positiva destacable, aceptándose la premisa general planteada. Se concluye que la agencia contrarrestaría la morosidad llevando a cabo una buena evaluación crediticia, un control de crédito y sobre todo haciendo cumplir el destino del crédito por lo cual ha sido otorgado.
- 2.- De los resultados de la indagación, se concluye que el proceso de evaluación crediticia incide significativamente en la morosidad, en la tabla N° 32 podemos ver que se obtuvo un valor correlacional de Pearson de 0.703, el cual manifiesta que hay una correlación positiva media entre las variables de estudio proceso de evaluación crediticia y la morosidad, aceptándose la hipótesis específica uno. Así mismo se determina que el tope de préstamo debe ser de acuerdo a la capacidad de pago generado por negocio y así no tener atraso en los pagos de las cuotas.
- 3.- De los resultados de la indagación, si se aplica el control y seguimiento de crédito influye significativamente en la morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Panao, observando en la tabla N° 33 se obtuvo un valor correlacional de Pearson de 0.621, el cual manifiesta que hay una correlación positiva media entre la variable de estudio control y seguimiento de crédito y la morosidad, aceptándose la hipótesis específica dos. Se concluye que se debe llevar un control de los pagos efectuados por los clientes y el tope de préstamo debe ser de acuerdo a los ingresos que obtiene el cliente para no tener atrasos en los pagos de las cuotas y evitar el sobreendeudamiento del cliente.
- 4.- De los resultados de la investigación se concluye que el destino del crédito incide significativamente en la morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Panao, en la tabla

Nº 34 podemos ver un valor correlacional de Pearson de 0.743 el cual manifiesta que hay una correlación positiva media entre las variables de estudio destino de crédito y la morosidad, aceptándose la hipótesis específica tres. Se concluye que para tener un mejor control se necesita hacer un seguimiento al destino del crédito por el cual se le fue otorgado al cliente y así no tener un desvío de recursos.

RECOMENDACIONES

- 1.- Se recomienda gerente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Panao que sus analistas de crédito realicen una buena evaluación crediticia con un proceso de evaluación necesario, el control y supervisar el destino del crédito ya que esto incide significativamente en la morosidad de los clientes.
- 2.- A los analistas de crédito de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Panao tener en cuenta la captación y solicitud de clientes, la aprobación crediticia y el desembolso crediticio al momento de realizar el proceso de evaluación crediticia ya que esto ayuda a tener un mejor control y manejo de los clientes y no incurran a la morosidad.
- 3.- A los analistas de crédito de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Panao realizar un control y seguimiento del crédito a la vez controlar la central de riesgos para determinar si el cliente es un futuro moroso y llevar un control de los pagos de las cuotas que realiza el cliente.
- 4.- Se recomienda a los analistas de crédito de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo agencia Panao cuando le otorgan un crédito a un cliente hacer un seguimiento al destino del crédito para saber si no hubo desviaciones de recursos o no se está usando el crédito para los fines que se les fue otorgado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABC FINANZAS. (03 de Octubre de 2017). *Como conocer mi Capacidad de Pago*. Obtenido de <https://rpp.pe/campanas/contenido-patrocinado/como-conocer-mi-capacidad-de-pago-noticia-1080395>
- Aching, C. (2006). *Ratios Financieros y Matematicas de la Marcadotecnia*.
- Aguilar, G., & Carmargo, G. (2004). *Análisisnde la morosidad de las insituciones Microfinancieras en el Perú*. lima: IEP, Instituto de Estudio Peruanos.
- Aguirre, J., & Bermúdez, C. (s.f.). *Análisis del impacto financiero del indice de morosidad en la cartera de credito de la empresa "ECUACREDIT" S.A periododo 2013-2015*. Universidad de catolica de Guayaquil, Guayaquill.
- Arce, d., & Mejía, M. (2011). *Aplicación de un modelo de evaluación crediticia para reducir el riesgo en la cartera de clientes de una compañía aseguradora*. Universidad Nacional San Marcos Perú, Lima.
- Armas. (2010). Importancia de la cultura tributaria en el Perú. En M. Amasifuen Reátegui, *Importancia de la cultura tributaria en el Perú*.
- Arturo, K. (3 de Septiembre de 2019). *Qué son los ratios*. Obtenido de CreceNegocios: <https://www.crecenegocios.com/ratios-financieros/>
- Banco Central. (2010). *Clasificación del crédito según el destino Financiero*. Obtenido de Banco Central de Ecuador: https://contenido.bce.fin.ec/home1/economia/tasas/Presentacion_Homologacion.pdf
- Blanco, Eduardo; Burriel, Joan; Montes, vicente. (2006). *MANUAL DE LA ORGANIZACION INSTITUCIONAL DEL DEPORTE*. BARCELONA: PAIDOTRIBO.
- Brachfield, P. (2013). *la morosidad, un problema internacional*. española.
- Caja Huancayo. (2018). Reglamento de créditos version 32.
- Carlos, J., & Ventura, c. (s.f.). *la morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos financieros en Cooperativa de Ahorro y credito "santa Veronica"*. Universidad cesar vallejo, Chiclayo.
- Cedeño , S., & Cely, B. (s.f.). *El incremento de la morosidad y su impacto en el desarrollo de los microcreditos del banco comercial de manabí s.a.,*

- de la ciudad portoviejo*. Universidad de san Gregorio de Portoviejo, Portoviejo.
- Chancan, V. (s.f.). *La gestión del valor de la cartera de clientes y su relación con el nivel de morosidad en mibanco s.a. agencia Tarma-2018*. Universidad de Huánuco, huánuco.
- Cmac Huancayo. (2020). Reglamento de Créditos. Huancayo: Versión 41.
- Córdoba , M. (15 de Mayo de 2019). *Análisis Financiero*. Obtenido de http://cursos.aiu.edu/pequenaymediana/pdf%20leccion%202/TEMA_2_pyme.pdf
- Crediriesgo. (10 de mayo de 2010). *Crediriesgo, ciberconta*. Obtenido de <http://crediriesgo.blogspot.com/2010/05/control-y-seguimiento-del-credito.html>
- debitoor*. (s.f.). Obtenido de debitoor: <https://debitoor.es/glosario/morosidad>
- Diego, C. (2014). Deffinición de colocación. *Economía simple..net*.
- Flores, C. (2016). Calificacion Normal.
- IESDE. (11 de NOVIEMBRE de 2017). *SCHOOL OF MANAGEMENT*. Obtenido de <https://iesde.mx/index.php/profesores-interior/item/213-moral-pago-en-los-negocios#:~:text=Uno%20de%20estos%20elementos%20tiene,a%20tiempo%20y%20en%20forma>.
- LAGUNA MARTINEZ, E. K. (2017). *LA EVALUACIÓN CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS MICROCRÉDITOS COMERCIALES DE LA FINANCIERA CRECER PREPYME S.A.C. HUÁNUCO, 2018*. Huánuco.
- Laguna, E. (s.f.). *La evaluación crediticia y su incidencia en la morosidad de los microcreditos comerciales de la Financiera Crecer Prepyme S.A.C. Huánuco, 2018*. Universidad de Huánuco, Huánuco.
- Legerwood, j. (1990). El nuevo Manual de Mircofinanzas. reino unido españa: World Bank Group.
- Leon, J. (23 de Mayo de 2018). Como mido mi Capacidad de endeudamiento. *BBVA*.
- Libera, B. (2007). Impacto social y evaluacion del impacta. *ACIMED*.

- Lozano, I. (30 de Abril de 2014). *Destino de Crédito*. Obtenido de <http://www.elanalista.com/microfinanzas/omision-del-destino-del-credito-y-sobre-endeudamiento-en-microfinanzas/>
- Lózano, I. (23 de Marzo de 2019). *El analista.com*. Obtenido de <http://www.elanalista.com/microfinanzas/la-evaluacion-credicia-en-las-microfinanzas/>
- Montes, J. (20 de julio de 2015). *credito*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/credito.html>
- Pedrosa, S. (2014). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia haciendo facil la economía:
<https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html#:~:text=La%20morosidad%20es%20aquella%20pr%C3%A1ctica,de%20una%20persona%20u%20organizaci%C3%B3n.>
- Salazar, B. (24 de Noviembre de 2016). *Análisis Financiero*. Obtenido de ABCfinanzas.com: <https://abcfinanze.com/administracion-financiera/analisis-financiero/>
- Valladares, G. (s.f.). *Plan de riesgo crediticio y la morosidad de los clientes de la caja rural de rural de ahorro y crédito los andes s.a. de la agencia Huánuco*. Universidad de Huánuco, Huánuco.
- Velasco, J. (2017). *Análisis del índice de morosidad y su impacto en la rentabilidad de sistema de bancos privados grandes ubicados en la provincia de imbabura en el periodo 2014-2016*. Universidad nacional de SEK, Quito.
- villanueva , L. (s.f.). *Análisis de la morosidad y su impacto en la rentabilidad de la cooperativa de servicios multiples sol de cafe, Jaen-2018*. Universidad cesar vallejo, Chiclayo.
- Villegas, E. (s.f.). *La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estrategicos en mibanco agencia Jaen matriz, 2017*. Universidad Señor de Sipan, Pimentel.

ANEXO

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general:</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿De qué manera la evaluación crediticia se relaciona con la morosidad de crédito microempresa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Panao – 2020? <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿De qué manera el proceso de evaluación crediticia se relaciona con la morosidad de crédito microempresa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Panao – 2020? ¿De qué manera el control y seguimiento de crédito se relaciona con la morosidad de crédito microempresa de la Caja Municipal de Ahorro y 	<p>Objetivo general:</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar la evaluación crediticia se relaciona con la morosidad de crédito microempresa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Panao – 2020 <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar el proceso de evaluación crediticia se relaciona con la morosidad de crédito microempresa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Panao – 2020 Determinar el control y seguimiento de crédito se relaciona con la morosidad de crédito microempresa de la Caja 	<p>Hipótesis general:</p> <ul style="list-style-type: none"> La evaluación crediticia se relaciona de manera significativa con la morosidad de crédito microempresa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Panao – 2020. <p>Hipótesis específico:</p> <p>El proceso de evaluación crediticia se relaciona de manera significativa con la morosidad de crédito microempresa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Panao – 2020.</p> <p>El control y seguimiento de crédito se relaciona de manera significativa con la morosidad de crédito</p>	<p>Variable independiente</p> <ul style="list-style-type: none"> Evaluación Crediticia <p>Variable dependiente</p> <ul style="list-style-type: none"> Morosidad 	<p>Tipo de investigación</p> <p>Aplicada</p> <p>Nivel de investigación</p> <p>Descriptivo – Relacional</p> <p>Diseño</p> <p>Correlacional</p> <div data-bbox="1765 767 2022 954" data-label="Diagram"> <pre> graph LR M --> O O --> VI O --> VD VI --> VD </pre> </div> <p>Población</p> <p>Nº 20</p> <p>Muestra</p> <p>Nº 20</p> <p>Técnica de procesos de datos</p> <p>Word, Excel, Spss</p>

<p>Crédito Huancayo Agencia Pano – 2020?</p> <p>¿De qué manera el destino de crédito se relaciona con la morosidad de crédito microempresa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Pano – 2020?</p>	<p>Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Pano – 2020</p> <p>Determinar el destino de crédito se relaciona con la morosidad de crédito microempresa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Pano – 2020</p>	<p>microempresa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Pano – 2020.</p> <p>El destino de crédito se relaciona de manera significativa con la morosidad de crédito microempresa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia Pano – 2020.</p>		<p>Instrumentos de recolección de datos</p> <p>Encuesta</p> <p>Cuestionario</p>
---	---	--	--	--

ANEXO N° 01: MATRÍZ DE CONSISTENCIA

ANEXO 02: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES (Dimensiones e indicadores)

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Variable independiente: La evaluación crediticia	Proceso de evaluación crediticia	<ul style="list-style-type: none"> • Captación y solicitud de clientes • Aprobación crediticia • Desembolso crediticio 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cree usted que el analista de crédito debe realizar la captación del cliente en el campo? • ¿Cree usted que la solicitud del cliente respecto al monto del préstamo y al plazo es aceptado por el analista de crédito? • ¿Cree usted que los vinculado en mora en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo define la aprobación del crédito? • ¿Cree usted es importante la apertura de cuanta de ahorro en la agencia para el desembolso del crédito?
	Control y seguimiento del crédito	<ul style="list-style-type: none"> • Pagos efectuados de los clientes • Central de riesgo extrema • Tope de préstamo por negocio 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cree usted que los pagos efectuados por los clientes se debe llevar un control y seguimiento? • ¿La central de riesgo externo es un factor importante para determinar si el cliente es un futuro moroso? • ¿Cree usted que el tope de los préstamos debe ser de acuerdo a la capacidad de pago generada por el negocio?
	Destino del crédito	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento • Activo fijo • Compra de deuda 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Luego del desembolso del crédito al cliente realizas el seguimiento del dinero haciendo cumplir el fin para lo cual fue otorgado? • ¿Le pregunta al cliente si en un futuro piensa comprarse activos fijos como maquinarias, casas o vehículos? • ¿Puedes realizar la compra de deudas a un cliente con más de 2 créditos de diferentes entidades?
Variable Dependiente La Morosidad	Capacidad De Pago	<ul style="list-style-type: none"> • Ingresos • Gastos • Gastos imprevistos 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cree usted que el ingreso que obtiene el cliente es importante para otorgarle dicho crédito? • ¿Cree usted que el ingreso que obtiene el cliente garantiza que se le otorgue un crédito mayor?

			<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cree usted que el gasto que realiza el cliente ayuda a tomar una mejor decisión para otorgarle el crédito? • ¿Cree usted que los gastos imprevistos del cliente deberían ser tomados en cuenta para otorgarle el crédito? • ¿Cree usted que sus gastos imprevistos del cliente le conllevan a la morosidad?
	Ratios Financieros	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de morosidad de clientes • Indicadores financieros 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Usted examina los estados financieros mediante ratios financieros como requisito para la evaluación de créditos? • ¿Tiene o ha tenido clientes morosos o con atrasos de pagos y la entidad lo responsabiliza de su cobro?
	Índice De Morosidad	<ul style="list-style-type: none"> • Cartera vencida • Riesgo Dudoso 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Usted conoce como se realiza el cobro de un crédito moroso? • ¿Usted conoce cuales son los costos en los que se incurre para administrar la cartera morosa? • ¿Cree usted que el riesgo dudoso es debido a los ingresos del cliente?

Ficha de Recolección de datos: Numero de cartera de la Agencia Panao

N°	Asesor de Negocio	Cartera Total	Cartera Vencida	Cartera Atrasada	N° de Clientes	Mora %
1	RALVAR	121,263	0.00	121,263	11	7.49%
	AGAVIN	1,488,393	37,717	126,971	15	5.87%
2	BAYALA	3,231,715	0.00	59,125	0	1.83%
	DJORGE	1,346,971	6,397	41,453	15	3.08%
3.	HRIVET	161,570	0.00	0.00	8	0.00%
4.	QGAVIN	1,306,132	2,000	76,498	13	5.86
5.	TALVAV	2,924,381	65,037	125,73	5	%
6.	VHILAR	2,670,513	0.00	4	37	4.30
7.				156,85	16	%
8.				8	6	5.87
					13	%
					4	
					14	
					9	
		13,250,94	111,15	707,07	88	5.34
		0	2	8	7	

Fuente: Gerencia de Negocio. CMAC Huancayo. Octubre 2020

LISTA DE AGENCIAS Y SALDO DE CARTERA, ZONA II

N°	AGENCIAS ZONA III	Saldo Cartera	Ratio de mora %
1.	Ag. San Juan	37,175.378	1.27%
2.	Ag. Huánuco	31,595,470	2.52%
3.	Ag. Pasco	57,927,234	1.23%
4.	Ag. La Unión	11,569,703	2.85%
5.	Ag. Huánuco II	44,446,439	1.94%
6.	Ag. Ambo	16,736,118	3.16%
7.	Ag. Pillcomarca	14,215,218	1.70%
8.	Ag. Panao	13,232,497	5.34%
Total General			

Fuente: Gerencia de negocios, CMAC Huancayo, octubre 2020

ANEXO N° 04: FOTOS

