



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS  
Y CONTABLES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

---

EVALUACIÓN DEL PROCESO DE CRÉDITO OTORGADO A MICRO  
EMPRESAS, Y LOS ÍNDICES DE MOROSIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE  
AHORRO Y CRÉDITO CUSCO S.A. AGENCIA DOS DE MAYO SICUANI  
PERIODO 2017

---

**Presentado por:**

Bach. Elvaluz Josefina Mamani Espirilla

**Para optar al Título Profesional de Contador**

**Público**

**Asesora:**

Mgt: Julia Rita Sologuren Carrasco

CUSCO – PERÚ

2018



## Presentación

SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO.

En cumplimiento a lo dispuesto en el reglamento de grados y títulos de la facultad de ciencias económicas, administrativas y contables de la universidad andina del Cusco, para optar al grado de contador público, ponemos a vuestra consideración el trabajo de investigación intitulado “EVALUACIÓN DEL PROCESO DE CRÉDITO OTORGADO A MICRO EMPRESAS, Y LOS ÍNDICES DE MOROSIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO S.A. AGENCIA DOS DE MAYO SICUANI PERIODO 2017”.

En el desarrollo del presente trabajo de investigación se ha optado por utilizar el método de investigación cuantitativa, esto con la finalidad de optar el título profesional de Contador Público.

En estricta aplicación práctica de los conocimientos adquiridos durante años de estudio, he optado por hacer una evaluación de los créditos que otorga la CMAC cusco en agencia Dos de Mayo de Sicuani, a fin de recomendar a los funcionarios mejorar y aplicar en forma oportuna la aplicación correcta de los reglamentos para el otorgamiento de créditos.

Bach. Elvaluz Josefina Mamani Espirilla



## Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme la vida, por estar a mi lado en todo momento y por su infinito amor.

Agradezco a mis Padres Gerardo y Hermelinda por su apoyo incondicional sea moral y económicamente, por hacer ese esfuerzo sobrehumano para algún día ser un ejemplo en la sociedad.

A mi asesora Mgt Julia Rita Sologuren Carrasco, que me apoyo en todo el proceso de elaboración de la tesis a mis maestros por haberme enseñado conocimientos que me serán útiles en la vida no solamente conocimientos teóricos sino también valores humanos para ser aún mejor como persona y como profesional.

A mis hermanos Wilfredo y Estefani que me apoyaron en todo momento para ponerle empeño en la carrera profesional que opte, sean estos con consejos edificantes y de superación.



## Dedicatoria

### **A Dios:**

Por iluminarme, darme fuerza,  
perseverancia y sabiduría para  
seguir adelante y lograr mis  
metas.

### **A mis Padres:**

Por su incondicional apoyo en todo  
momento, con sus sabios consejos y  
valores, por la motivación constante que  
me ha permitido ser una persona de bien,  
todo lo que soy, se lo debo a ellos.



**Nombres y Apellidos del Jurado de la Tesis y del Asesor**

DICTAMINANTE 1 : DANITZA ZUÑIGA HERMOZA

DICTAMINANTE 2 : Mgt. TATIANA CHOQUEHUANCA CONTRERAS

REPLICANTE 1 : DR. JUAN CANCIO CURISA CARRASCO

REPLICANTE 2 : PAVEL FIGUEROA ALCÁNTARA

ASESORA : Mgt. JULIA RITA SOLOGUREN CARRASCO



## Índice

Presentación.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Dedicatoria .....	iv
Nombres y Apellidos del Jurado de la Tesis y del Asesor .....	v
Índice .....	vi
Índice de Tablas .....	x
Índice de Figuras.....	xi
Resumen.....	xii
Abstract .....	xiii
Listado de Abreviaturas .....	xiv

### CAPITULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del Problema.....	1
1.2 Formulación del Problema .....	4
1.2.1 Problema general.....	4
1.2.2 Problemas específicos.....	4
1.3 Objetivos de la Investigación .....	4
1.3.1 Objetivo General .....	4
1.3.2 Objetivos Específicos .....	4
1.4 Justificación de la Investigación .....	5
1.4.1 Relevancia social.....	5
1.4.2 Implicancias prácticas.....	5
1.4.3 Valor teórico.....	5
1.4.4 Utilidad metodológica. ....	5
1.4.5 Viabilidad o factibilidad .....	6
1.5 Delimitación de la Investigación.....	6
1.5.1 Delimitación Temporal.....	6
1.5.2 Delimitación Espacial.....	6
1.5.3 Delimitación Conceptual .....	6



CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación. ....7

2.1.1 Antecedentes Internacionales. ....7

2.1.2 Antecedentes Nacionales. ....8

2.1.3 Antecedentes locales.....10

2.2 Bases legales .....12

2.3 Bases Teóricas.....15

2.3.1 Evaluación del proceso crediticio.....15

2.3.2 Proceso de evaluación de crédito .....16

2.3.3 Evaluación cuantitativa.....16

2.3.4 Evaluación cualitativa.....20

2.3.5 Morosidad .....24

2.3.6 Índice de morosidad.....25

2.3.7 Factores que determinan la morosidad .....25

2.3.8 El problema financiero de la morosidad .....25

2.3.9 Crédito y morosidad .....26

2.3.10 Efectos de la morosidad .....26

2.3.11 La clasificación del deudor. ....28

2.3.12 Criterios asignados en cada una de las Categorías al clasificarse a un deudor  
de un crédito.....29

2.3.13 Factores de evaluación del riesgo del crédito .....30

2.3.14 Las centrales de riesgo.....31

2.3.15 Microempresa.....37

2.3.16 Sistema Financiero Peruano.....38

2.3.17 Sistema Financiero no Bancario.....41

2.3.18 La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco .....42

2.3.19 Caja Municipal de Ahorro y Crédito Agencia Dos de Mayo Sicuani .....45

2.4 Marco Conceptual .....46

2.5 Formulación de Hipótesis .....48

2.5.1 Hipótesis General .....48

2.5.2 Hipótesis específicas.....49

2.6 Variables .....49

2.6.1 Variables .....49



2.6.2 Conceptualización de las variables.....49  
2.6.3 Operacionalización de las variables .....50

CAPITULO III: MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de investigación.....51  
3.2 Enfoque de la investigación. ....51  
3.3 Diseño de la investigación. ....51  
3.4 Alcance de la investigación.....51  
3.5 Población y muestra de la investigación.....52  
3.5.1 Población.....52  
3.5.2 Muestra .....52  
3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....52  
3.6.1 Técnicas .....52  
3.6.2 Instrumentos.....52  
3.7 Procesamiento de datos.....52

CAPITULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Análisis de la evaluación cuantitativa .....53  
4.1.1 Resultados del objetivo Específico 1 .....53  
4.2 Análisis de la evaluación cualitativa .....59  
4.2.1 Resultados del objetivo Específico 2.....59  
4.3 Índice de morosidad.....63  
4.3.1 Resultados del objetivo Específico N 3 .....63

CAPÍTULO V DISCUSIÓN

5.1 Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos.....67  
5.1.1 Con relación a la evaluación cuantitativa: .....67  
5.1.2 En relación a la evaluación cualitativa .....68  
5.1.3 Respecto al índice de morosidad. ....68  
5.2 Limitación de estudio .....69  
5.3 Comparación critica con la literatura existente .....70  
5.3.1 Implicancias Sociales .....70





CONCLUSIONES .....	72
RECOMENDACIONES .....	73
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	74
ANEXOS.....	77
Matriz de Consistencia.....	77
Matriz del Instrumento para la Recolección de Datos .....	78
Instrumento de Recolección de Datos.....	79
Validación del Instrumento .....	83



### Índice de Tablas

Tabla 1 <i>Clasificación crediticia del deudor</i> .....	28
Tabla 2 <i>Requisitos de la Microempresa</i> .....	38
Tabla 3 <i>Operacionalización de las variables</i> .....	50
Tabla 4 <i>Garantías Patrimoniales</i> .....	53
Tabla 5 <i>Inventario de mercadería</i> .....	54
Tabla 6 <i>Ingresos y egresos</i> .....	55
Tabla 7 <i>Gastos Familiares</i> .....	56
Tabla 8 <i>Capital de Trabajo</i> .....	57
Tabla 9 <i>Capacidad de Pago</i> .....	58
Tabla 10 <i>Antecedentes Crediticios</i> .....	59
Tabla 11 <i>Referencias de proveedores, clientes y terceros</i> .....	60
Tabla 12 <i>Tiempo y Lugar del Negocio</i> .....	61
Tabla 13 <i>Visitas In Situ</i> .....	62
Tabla 14 <i>Seguimiento del plan de inversión</i> .....	63
Tabla 15 <i>Notificaciones al Cliente</i> .....	64
Tabla 16 <i>Gestor de Cobranzas</i> .....	65
Tabla 17 <i>Índice de morosidad de los Microempresarios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco agencia Dos de Mayo Sicuani año 2017</i> .....	66
Tabla 18 <i>Nivel de índice de morosidad de la Caja Municipal De Ahorro y Crédito Cusco S.A y de la Agencia Dos de Mayo.</i> .....	69



## Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Sistema Financiero Peruano .....	40
<i>Figura 2.</i> Resumen del Sistema Financiero Peruano .....	41
<i>Figura 3.</i> Organigrama de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.....	44



## Resumen

El presente trabajo de investigación titulado “EVALUACIÓN DEL PROCESO DE CRÉDITO OTORGADO A MICRO EMPRESAS, Y LOS ÍNDICES DE MOROSIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO S.A. AGENCIA DOS DE MAYO SICUANI PERIODO 2017” cuya investigación se realizó con la finalidad de que existe morosidad en los créditos otorgados de micro empresas. El estudio tiene un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo, ya que pretende mostrar la característica del objeto de estudio mediante recolección de datos para su análisis e interpretación, el tipo de investigación es básica. El diseño a utilizar en el presente trabajo es no experimental, al no manipular la variable, tiene como problema: ¿Cómo es la evaluación del proceso de crédito otorgado a Micro empresas y los índices de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. agencia Dos de Mayo Sicuani periodo 2017? Tiene como hipótesis la evaluación del proceso de crédito incrementa el índice de morosidad de los créditos otorgados por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A agencia Dos de Mayo Sicuani periodo 2017, la evaluación crediticia de los créditos otorgados a microempresarios según el Análisis cualitativo, que nos permita evaluar la moral de pago del cliente y el análisis cuantitativo, que nos permite analizar la capacidad de pago del cliente, y por tanto la conclusión. Es que los resultados que presenta la evaluación de créditos de microempresas y el índice de morosidad. Porque no cumple con la debida aplicación de las herramientas de evaluación de créditos.

**Palabras claves:** Evaluación de créditos microempresarios y índice de morosidad



### Abstract

This research work entitled "EVALUATION OF THE CREDIT PROCESS GRANTED TO MICRO ENTERPRISES, AND THE INDICES OF MORTGAGE OF THE MUNICIPAL SAVINGS AND CREDIT CUSCO S.A. AGENCY DOS DE MAYO SICUANI PERIOD 2017 "whose research was conducted with the purpose of the delinquency rate that exists in loans granted by micro companies. The study has a quantitative approach of descriptive scope, since it aims to show the characteristic of the object of study by collecting data for analysis and interpretation, the type of research is basic, because it seeks to know the best way the variables. The design to be used in the present work is non-experimental, by not manipulating the variable and in which only the phenomena are observed in their natural environment and then analyzing it will be the portfolio of ten credit analysts and twenty micro entrepreneur clients of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA agency Dos de Mayo Sicuani period 2017, the problem is: How is the evaluation of the credit process granted to Micro companies and the delinquency rates of the Municipal Savings and Credit Caja Cusco S.A. agency Dos de Mayo Sicuani period 2017? The hypothesis is the evaluation of the credit process increases the delinquency rate of the loans granted by the Caja de Ahorro y Crédito Cusco SA agency Dos de Mayo Sicuani period 2017, the credit evaluation of the credits granted to microentrepreneurs according to the Qualitative Analysis, that allows us to evaluate the payment moral of the client and the quantitative analysis, which allows us to analyze the customer's payment capacity, and therefore the conclusion. Is that the results presented by the evaluation of microenterprise loans and the delinquency rate. Because it does not comply with the proper application of credit assessment tools.

Keywords: Evaluation of microentrepreneur loans and delinquency rate



### Listado de Abreviaturas

CMAC	: Caja Municipal de Ahorro y Crédito
EDPYME	: Entidad de Desarrollo para la Pequeña y Microempresa.
FFP	: Fondo Financiero Privado.
MYPE	: Micro y Pequeña Empresa.
PYME	: Pequeña y Microempresa.
SMV	: Superintendencia de Mercado de Valores.
SBS	: Superintendencia de Banca y Seguros.



## CAPITULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1 Planteamiento del Problema

La recuperación de la actividad económica durante el segundo trimestre de 2017 y las perspectivas positivas en cuanto al dinamismo de la economía resultan favorables para el sistema micro financiero, que resultó afectado durante los primeros meses del año por el fenómeno del niño costero. En este contexto, destacan algunas acciones tomadas por el gobierno y reguladores, como la creación del Fondo para el fortalecimiento Productivo de la MYPE (FORPRO) y la promulgación de la Ley N°30607 que busca fortalecer el sistema de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito. Adicionalmente, destaca que Perú sigue siendo líder en el ranking mundial de inclusión financiera, manteniéndose a su vez la tendencia de fusiones y adquisiciones.

Las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) en el Perú forman parte importante del desarrollo económico del país ya que otorgan financiamiento a agentes que no suelen ser atendidos por las tradicionales instituciones bancarias. Al 31 de diciembre de 2017, los principales clientes de las CMAC son la micro y pequeña empresa (MYPE) ya que entre estas dos suman poco más del 60% del total de créditos directos de estas instituciones. Y si nos referimos a la participación por sector económico, los dos sectores más representativos son el comercio y transporte ya que entre los dos suman el 50% de los créditos para la actividad empresarial. Ante tal importancia en la participación de la cartera, cabe mencionar que solo la microempresa brinda más del 70% de puestos de trabajo a nivel nacional según los datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) al 2015.

La microempresa está conformada entre 1 y 10 trabajadores y se sabe que ha generado más de 1.25 millones de puestos de trabajo en los últimos 10 años. El número de microempresas formales asciende a alrededor de 1'607,305, lo cual representa el 95% del total de empresas formales a nivel nacional (Ministerio de la Producción, 2015). Dado que



el mercado objetivo de las CMAC está altamente caracterizado por el crédito a las MYPEs, estas instituciones micro financieras asumen un mayor nivel de riesgo en sus operaciones.

Durante los últimos años el nivel de riesgo asumido por las CMAC se ha ido reflejando en los altos niveles de morosidad que presentan en su información financiera (más detalles en el Marco Referencial). Se considera que dentro de las principales causas que impulsan los niveles de morosidad se encuentra la flexibilidad del sistema de evaluación crediticia, el cual incrementa el nivel de riesgo que enfrentan las CMAC en las operaciones que realizan. Junto a la flexibilización de la evaluación crediticia, el afán de expansión de las instituciones, reflejado en el crecimiento de las colocaciones y del número de agencias, el número de clientes nuevos que en muchos casos están sobre endeudado y clientes recurrentes, y la necesidad de los analistas de colocar créditos con la finalidad de llegar a las metas establecidas por la CMAC, el no seguimiento de crédito que en muchos casos los prestatarios microempresarios no lo invierten en su negocio, resulta las principales causas para el incremento de la morosidad. Asimismo, las elevadas tasas de interés de los productos micro financieros. Entre los efectos directos de la morosidad se tiene principalmente al riesgo sistemático, es decir, la posibilidad de un quiebre sistemático de las CMAC. Otro de los efectos directos del incremento de la morosidad en las CMAC sería una disminución en la capacidad de financiamiento de las mismas dado el nivel de patrimonio comprometido.

También se ve una mayor rigidez en el sistema de evaluación crediticia con el objetivo de reducir el riesgo de las operaciones realizadas pero en algunos casos no se cumple. Este estudio pretende encontrar las posibles causas de la evaluación crediticia que incrementa la morosidad, lo que permitirá recabar recomendaciones que permitan un mejor control. Se estudiará el periodo 2017, lo que permitirá poder reflejar los impactos que existieron y los problemas que enfrentan al día de hoy por sus altos niveles de morosidad.





Al respecto, la SBS adopto medidas de carácter excepcional con el objetivo de presentar la salud del sistema financiero y evitar que se repitan escenarios de incrementos de morosidad como los observados en anteriores fenómenos de similar magnitud (FEN 82-83 Y FEN 97-98), de todas maneras, los factores climáticos afectan también el cumplimiento de pagos de los préstamos otorgados a nivel nacional.

Por otro lado se presenta también retrasos de pago en la Caja Municipal Cusco Agencia Dos de Mayo así como otras financieras tienen la opción de realizar reprogramaciones individuales de conformidad con el Oficio Múltiple SBS N°5345-2010, dirigido a deudores afectados por eventos o situaciones de carácter temporal que afectan sus flujos de caja, teniendo la ventaja de que los intereses en este caso se siguen registrándose por el método del devengando, a diferencia de las reprogramaciones unilaterales, así como poder otorgar plazos de acuerdo con las necesidades de cada deudor.

Por otro lado, si bien las reprogramaciones beneficia en el corto plazo los indicadores de la calidad de cartera de la CMAC Cusco Agencia Dos de Mayo para controlar la morosidad, pero si no cumplir con el pago de la deuda afecta negativamente los ingresos financieros y por lo tanto sus indicadores de rentabilidad, al verse obligadas a extornar los intereses que ya había sido devengados por los créditos reprogramados.

Asimismo, en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco Agencia Dos de Mayo de Sicuani, la morosidad se ha incrementado considerablemente debido al sobre endeudamiento de muchos microempresarios que mantiene deudas paralelas en otras entidades financieras.



## **1.2 Formulación del Problema**

### **1.2.1 Problema general.**

¿Cómo es la evaluación del proceso de crédito otorgado a Micro empresas y los índices de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. agencia Dos de Mayo Sicuani periodo 2017?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- a) ¿Cómo es la evaluación cuantitativa en el proceso de crédito otorgado a Micro empresas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Dos de Mayo Sicuani periodo 2017?
- b) ¿Cómo es la evaluación cualitativa en el proceso de crédito otorgado a micro empresas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Dos de Mayo Sicuani periodo 2017?
- c) ¿Cuáles son los índices de morosidad de los créditos otorgados a Micro empresas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Dos de Mayo Sicuani periodo 2017?

## **1.3 Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1 Objetivo General**

Establecer cómo es la evaluación del proceso de crédito otorgado a Micro empresas y los índices de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. agencia Dos de Mayo Sicuani periodo 2017.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- a) Describir cómo es la evaluación cuantitativa en el proceso de crédito otorgado a Micro empresas y los índices de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Dos de Mayo Sicuani periodo 2017.



- b) Describir cómo es la evaluación cualitativa en el proceso de crédito otorgado a micro empresas y los índices de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Dos de Mayo Sicuani periodo 2017.
- c) Presentar los índices de morosidad de los créditos otorgados a micro empresas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. agencia Dos de Mayo Sicuani periodo 2017.

## **1.4 Justificación de la Investigación**

### **1.4.1 Relevancia social**

La investigación contribuirá en la toma de decisiones de la caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco agencia Dos de Mayo Sicuani, así como en el proceso de la formación e inclusión financiera de la población beneficiaria.

### **1.4.2 Implicancias prácticas**

La investigación podrá alcanzar sugerencias y consejos a los funcionarios y gerentes de la caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco agencia Dos de Mayo Sicuani, sobre el proceso de créditos otorgados y los índices de morosidad para evitar el incumplimiento de pagos, esto con fin de poder entender y poder colaborar con los clientes que son reincidentes en préstamos financieros.

### **1.4.3 Valor teórico**

Los resultados de la investigación aportara conocimientos para una mejora den el proceso de evaluación de créditos cualitativa y cuantitativa realizado en la Caja de ahorro y crédito Cusco agencia Dos de Mayo Sicuani,

### **1.4.4 Utilidad metodológica.**

En esta investigación desarrollamos instrumentos (cuestionarios) para recolectar datos probándose su confiabilidad, por la cual puede servir a futuros estudio.



#### **1.4.5 Viabilidad o factibilidad**

En la preparación de la presente tesis se tuvo en cuenta el esquema estructurado por la Universidad Andina del Cusco, previa orientación y guía de los profesores responsables.

El presente trabajo de investigación es viable por se cuenta con información de la Caja Municipal Cusco agencia Dos de Mayo agencia Dos de Mayo Sicuani

### **1.5 Delimitación de la Investigación**

#### **1.5.1 Delimitación Temporal**

La investigación se desarrolla se tomando en consideración la información de las variables en estudio del periodo 2017.

#### **1.5.2 Delimitación Espacial**

Esta investigación se realiza en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco agencia Dos de Mayo Sicuani, ubicada en la Av. Dos de Mayo N° 222, de la Provincia de Canchis Distrito Sicuani.

#### **1.5.3 Delimitación Conceptual**

El estudio corresponde al área de Finanzas: evaluación del proceso de crédito otorgados a Micro empresas, y los índices de morosidad.



## CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes de la Investigación.

En el presente trabajo de investigación se ha tomado de referencia aquellos trabajos de investigación sobre créditos del sector privado y específicamente relacionado con la Evaluación de Crédito, a continuación, se detalla:

#### 2.1.1 Antecedentes Internacionales.

a) **Rodríguez Galeano, Marbely Lisbeth; Rodríguez Clero, Karolina del Socorro y Tercero Herrera, Griselda Jessenia**, en su tesis “FACTORES QUE AFECTAN EL NIVEL DE MORA EN LOS CRÉDITOS OTORGADOS POR COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MODERNA, R.L DE ESTELÍ, EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2016” de la universidad nacional autónoma de Nicaragua, Managua Unan Managua facultad regional Multidisciplinaria, Estelí Farem – Estelí Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas.

**Objetivo general:** Determinar factores que afectan el nivel de mora en los créditos otorgados por Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R. L. de Estelí en el primer semestre del año 2016.

**Conclusiones:** Después de haber aplicado las técnicas de recolección de datos se observó que Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L a pesar de que cuenta con los recursos financieros suficiente no implementa nuevas políticas de desarrollo tecnológico ni publicitario para dar respuesta rápida a los socios que lo requieran. Si bien es cierto Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L. ha venido implementando políticas de crédito con el fin de otorgar los créditos a socios que cumplan con todos los requisitos establecidos por la Cooperativa, pero esto no ha sido suficiente para disminuir el índice moratorio. De los factores que afectan a los socios y que conllevan a que estos incurran en mora los de mayor relevancia son: la falta de tiempo y el sobreendeudamiento es por ello



que una de las estrategias se enfoca en la implementación de tarjetas para reducir el tiempo. Se da a conocer un plan estratégico con el fin de dar solución a algunas de las situaciones de mora antes planteadas. Se propone la implementación de estrategias con el propósito de recuperar la cartera de crédito y aumentar el capital de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L.

### 2.1.2 Antecedentes Nacionales.

a) **Ticse Quispe, Pilar Epifanía** en su tesis “ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE FINANCIERA EDYFICAR OFICINA ESPECIAL-EL TAMBO”.

**Objetivo general:** Determinar la incidencia de la Administración del riesgo crediticio sobre la morosidad en Financiera Edyficar Oficina Especial - El Tambo.

**Conclusiones:** Los resultados obtenidos de la prueba de la hipótesis específica

(a). Nos proporcionan evidencia para concluir que en Financiera Edyficar Oficina Especial - El Tambo si se evalúa efectivamente los créditos, entonces minimizaremos los créditos vencidos. De ahí la importancia de la adecuada evaluación de los créditos para el logro de objetivos propuestos por las distintas instituciones financieras.

Los resultados obtenidos de la prueba de la hipótesis específica

(b). Nos proporcionan evidencia para concluir que en Financiera Edyficar Oficina Especial - El Tambo si se recupera efectivamente los créditos, entonces minimizaremos los créditos vencidos. De ahí la importancia de la recuperación créditos de establecer políticas que permitan garantizar el cumplimiento de los compromisos contraídos por los clientes, a fin de mantener una cartera sólida, rentable y diversificada. Asimismo la recuperación reviste una gran importancia en el logro de los objetivos de la empresa y, su cumplimiento redonda directamente en su rapidez y eficiencia.



Los resultados obtenidos de la prueba de la hipótesis general nos proporcionan evidencia para concluir que en Financiera Edyficar Oficina Especial - El Tambo, si se administra efectivamente los riesgos crediticios; entonces minimizaremos su incidencia en la cartera atrasada. De ahí, la importancia de una buena administración de los riesgos crediticios para la toma de decisiones crediticias y gestionar los riesgos y por ende el logro de objetivos propuestos. Con el único objetivo de maximizar la tasa de rendimiento ajustada por el riesgo de las instituciones financieras, manteniendo la exposición al riesgo de crédito dentro de límites aceptables.

b) **Morales Meléndez, Marilyn y Vargas Meza, Nannie Ada** en su tesis “IDENTIFICAR LOS FACTORES EXTERNOS Y SU INFLUENCIA EN LOS ÍNDICES DE MOROSIDAD EN UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE PRODUCTOS DE ELECTRICIDAD: ESTUDIO DE CASO, 2016”.

**Objetivo general:** Identificar los factores y la influencia de los índices de morosidad en una empresa comercializadora de producto de electricidad.

**Conclusiones:** Con respecto al simulador Arboles de Clasificación:

- La técnica estadística no paramétrica árbol de clasificación, permite explicar comportamientos muy importantes acerca de la tendencia del mercado con la aplicación del concepto de 5 C, sin embargo, requiere una interpretación de créditos y cobranzas a manera de establecer políticas de crédito para las empresas, además que requiere de mucha información donde también se ajusta a empresas de mayor envergadura.

- El concepto de clasificación 5 C, permite obtener una mejor claridad acerca del comportamiento de las empresas y la clasificación de estas para obtener políticas de trabajo.

- Usando el algoritmo CART, este discriminó correctamente en promedio el 91.8%, sin embargo, la correcta clasificación para los no morosos fue de 87.5%, y para los morosos de 93.6%. El algoritmo CART predice correctamente en promedio 91.8%, sin embargo, la



predicción para No Morosos fue de 87.5% y para los Morosos de 93.6%, y esto reafirma que le modelo de CART es aceptable. • El modelo de clasificación CART ayuda a detectar las variables que influyen en el grado de morosidad en Condiciones de pago, PBI del sector, Tiempo promedio de pago, hábitos de pago.

- Usando la técnica de árboles de clasificación se detectaron patrones de comportamiento para los morosos y no morosos.

### **Respecto al Objetivo General**

- El nivel de morosidad de los clientes que compran los productos de electricidad se encuentran influenciados en primer nivel por la variable Capital (línea de crédito, pequeño: el 50% de valor de crédito, mediano: el 60% del crédito, grande: 80% de crédito), luego por la variable Colateral (Condiciones de pago: pequeño: 30 días útiles, mediano: 45 días útiles, grande: 60-90 días útiles) y la variable Carácter (hábitos de pago: pequeño: 100%, mediano: 95%, grande: 90%) la cual afecta el nivel de morosidad de estos respectivamente.

#### **2.1.3 Antecedentes locales.**

a). **Limpi Ccala, Kevin Michael** en su tesis “SITUACIÓN ECONÓMICA Y EVALUACIÓN FINANCIERA DE LOS CLIENTES MICROEMPRESA DE LA AGENCIA 02 DE MAYO, CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO S.A. - SICUANI PERIODO 2016”

**Objetivo general:** Determinar la situación económica y que resultados tiene la evaluación financiera de los clientes microempresa de la agencia 02 de Mayo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. - Sicuani periodo 2016.

**Conclusiones:** Como resultado del trabajo de investigación: 1. Se tiene que la situación económica de los microempresarios de la agencia 02 de mayo; presentan que el 14.5% de estos, en su Ratios de endeudamiento y el 45%, en su ratio de gestión tienen problemas relevantes como el endeudamiento y la falta rotación de inventarios; y el 37.1% de los microempresarios en el registro de operaciones, tienen problemas, porque no cuentan





con registros de compra, ventas, notas de pedido en el caso de empresas de producción, contando con documentación informal para el control y registro de sus operaciones económicas. 2. La situación económica de los clientes microempresa, se ha visto disminuida; en la tabla 51 se observa que existe un 14.5% de estos, que según el resultado de su ratio de endeudamiento, sus activos están financiados por instituciones financieras y no tendrían respaldo para afrontar un nuevo crédito; en la tabla 37 se observa que el 45.2% de los microempresarios en relación a su ratio de gestión tiene una rotación mínima de existencias; en la tabla 58 se observa que el 37.1% de los microempresarios en el registro de sus operaciones económicas, cumplen parcialmente; como también el 12.9% de los microempresarios no cumplen con la entrega de los registros de operaciones ocasionando que su situación económica sea aproximaciones a la realidad. 3. Los resultados de la evaluación financiera de los microempresarios de la Agencia 02 de Mayo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito S.A.; en la tabla 65 se observa que el ratio uno que es la capacidad de pago o compromiso de pago ante el crédito, donde los resultados de la cuota a pagar entre el saldo disponible de los microempresarios tiene una variación de 2% - 59% siendo el promedio 30%; y el ratio dos de la tabla 72, que es el compromiso del patrimonio del microempresario 139 ante el crédito, y que es igual al crédito a otorgar entre el patrimonio, donde la variación de los resultados de los microempresarios es de 1% - 119% siendo su promedio 45%; siendo estos favorables para el cumplimiento del crédito, según el reglamento de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco; y en la tabla 79 se observa que el 69.4% de los microempresarios utilizan el crédito para capital de trabajo.

**b) Pacheco Guerrero, Ivana Roció y Valencia Pareja, Eddy Hamilton.** En su tesis “EVALUACIÓN CREDITICIA Y SU INCIDENCIA MORATORIA EN LA AGENCIA PORTAL ESPINAR DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO PERIODO 2013”



**Objetivo General;** Determinar si la evaluación crediticia incide en la morosidad registrada en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco agencia Portal Espinar – periodo 2013.

### **Conclusiones**

1. Existe un nivel de incidencia entre la evaluación crediticia y la morosidad registrada en la Caja Municipal Cusco Agencia Portal Espinar periodo 2013, se confirma la hipótesis general del estudio.

2. El proceso, método y forma como se evalúan los créditos influye en los niveles del índice de morosidad en la agencia Portal Espinar de la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco, se confirma la hipótesis específica

3. El nivel de incidencia moratoria en los créditos otorgados por la agencia Portal Espinar de la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco por efectos de la evaluación crediticia por parte del analista de créditos es del 62.3 %, baja se confirma la hipótesis específica nula

4. Existen deficiencias que contribuyen al incremento de la mora en la evaluación financiera del crédito siendo el principal la poca anticipación que dan los analistas respecto al futuro del cliente y por ende de la obligación con la entidad; no se realizan análisis comparativos de la situación financiera lo que impide mostrar una proyección sustentada y por ende minimizar el riesgo de retorno del crédito.

## **2.2 Bases legales**

- **D.S N° 157-90 EF. Normas que Regula el Funcionamiento de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito**

Que mediante decreto ley N° 23039 se autorizó la creación de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC), en los Consejos Provinciales del país, con exclusión del área de Lima Metropolitana y el Callo;



Que por decreto supremo Nos. 191-86-EF y 225-87-EF del 4 de junio de 1986 y 25 de Noviembre de 1987, respectivamente, se dictaron normas tendientes a impulsar el desarrollo del sistema conformado por las referidas Cajas, con la finalidad de contribuir a un efectivo proceso de descentralización financiera y democratización del crédito:

Que las mencionadas Entidades financieras vienen presentando un desempeño operativo muy satisfactorio, otorgando facilidades crediticias a sectores que no tienen acceso al sistema bancario formal, eliminándose así mismo, la práctica de la usura;

Que es conveniente adecuar algunas disposiciones vigentes a los requerimientos actuales; a fin de permitir un mejor desarrollo de las operaciones y administración de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito;

Que, para tal efecto, es necesaria la creación de un fondo especial que facilite la canalización de recursos nacionales externos para el desarrollo del Sistema de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, consolidándose, además, en un solo texto las normas que rigen a dicho Sistema.

### **Funcionamiento de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito**

Ámbito Normativo y Jurisdicción.

El presente Decreto norma el funcionamiento en el País, con exclusión del área metropolitana de Lima y Callao, de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) como empresas con personería jurídica propia de derecho público que tienen autonomía económica, financiera y administrativa, con las limitaciones que establece la presente norma.

El ámbito jurisdiccional de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito está delimitado por las demarcaciones políticas del Concejo Provincial donde opere cada una de las cajas.

Cada concejo Provincial solo podrá contar con una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, pudiendo celebrarse convenios entre dos Concejos Provinciales cercanos, para que



la Caja Municipal de Ahorro y Crédito constituida en una de las Provincias intervinientes pueda establecer agencias en las que no tiene constituida una Caja Municipal de Ahorro y Crédito.

La constitución de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito se efectúa de conformidad con las normas procedimiento que para el efecto dicte la Superintendencia de Banca y Seguros.

- **Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros LEY N.º 26702 concordancias.**

**Artículo 179.-** carácter de la declaración jurada de toda información presentada a una empresa. Toda información proporcionada por el cliente a una empresa del sistema financiero o del sistema de seguros tiene el carácter de declaración jurada. Quien, valiéndose de información o documentación falsa sobre su situación económica y financiera, obtiene de una empresa de los sistemas financiero o de seguros, una o más operaciones de crédito, directas o indirectas, incluido el arrendamiento financiero o la prórroga o refinanciación de tales operaciones, queda sujeto a la sanción establecida en el primer párrafo del artículo 247 del Código Penal. Sin perjuicio de la sanción penal a que se alude en el párrafo anterior, la empresa está facultada, para resolver el respectivo contrato o dar por vencidos todos los plazos pactados, procediendo a exigir la ejecución de las garantías correspondientes. El deudor de una empresa del sistema financiero no puede realizar acto de disposición a título gratuito de sus bienes, sin previa comunicación escrita a la empresa acreedora. Los actos a título gratuito u oneroso que revistan el carácter de simulados, serán ineficaces de conformidad con lo establecido en los artículos 219 inciso 5) y 221 inciso 3) del Código Civil, según corresponda. El acreedor puede ejercer el derecho a que se refiere el artículo 1219, inciso 4) del Código



- **Resolución de S.B.S N° 11356-2008- Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones y Normas Modificadorias.**

La ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la superintendencia de Banca y Seguros, Ley N° 26702 y sus modificaciones, en adelante Ley General, establece en su artículo 222° que, en la evaluación de las operaciones que integran la cartera crediticia deberá tenerse presente los flujos de la caja del deudor, sus ingresos y capacidad de servicio deberá tenerse presente los flujos de caja del deudor, sus ingresos y capacidad de servicio de la deuda situación financiera, patrimonio neto, proyectos futuros y otros factores relevante para determinar la capacidad servicio y pago de la deuda; señalando expresamente que el criterio básico es la capacidad de pago del deudor y que las garantías son subsidiarias.

- **Resolución superintendencia de Banca y Seguro y Administradora privada de fondos de pensiones S.B.S. N° 3780-2011 Reglamento de Gestión de Riesgo de Crédito**

## 2.3 Bases Teóricas

### 2.3.1 Evaluación del proceso crediticio

Es la fase más importante del ciclo, en ella la institución financiera revisa, verifica y evalúa la información proporcionada por el cliente, constatando que sea real u concentrándose, fundamentalmente, en determinar la capacidad y voluntad de pago del solicitante.

En esta etapa se utilizan sistemas de análisis crediticio como apoyo para la evaluación y aprobación de una solicitud de crédito, se basa en la determinación del perfil de riesgo del cliente, respecto a su posibilidad y voluntad de rembolsarle el préstamo. (Sandoval E. , 2016)



### 2.3.2 Proceso de evaluación de crédito

Señala que la evaluación crediticia de los créditos de pequeña empresa se debe realizar desde tres aspectos.

- Análisis cualitativo, que nos permita evaluar la moral de pago del cliente.
- Análisis cuantitativo, que nos permite analizar la capacidad de pago del cliente
- Destino de crédito, que nos permita identificar el destino del crédito y minimizar el riesgo de un probable desvío de recursos hacia actividades diferentes a la indicada en la evaluación. (Florez, 2013)

### 2.3.3 Evaluación cuantitativa.

La evaluación cuantitativa de la Mype y de la unidad familiar con el objetivo de determinar la factibilidad del crédito sobre la base del cálculo del excedente familiar mensual. Se realiza el cálculo financiero a través del levantamiento de la información en el negocio del cliente; se determina sus niveles de venta, costo de ventas y sus gastos la evaluación crediticia de la micro y pequeña empresa y de las unidades familiares debe de realizarse independientemente del monto del crédito. Sobre la base de una buena evaluación, se sustenta la decisión del otorgamiento del crédito. La evaluación crediticia debe ser rigurosa desde el primer crédito cualquiera sea el monto del préstamo a otorgar. Una buena evaluación crediticia cuantitativa genera a largo plazo una cartera de calidad. (PUCP, 2009).

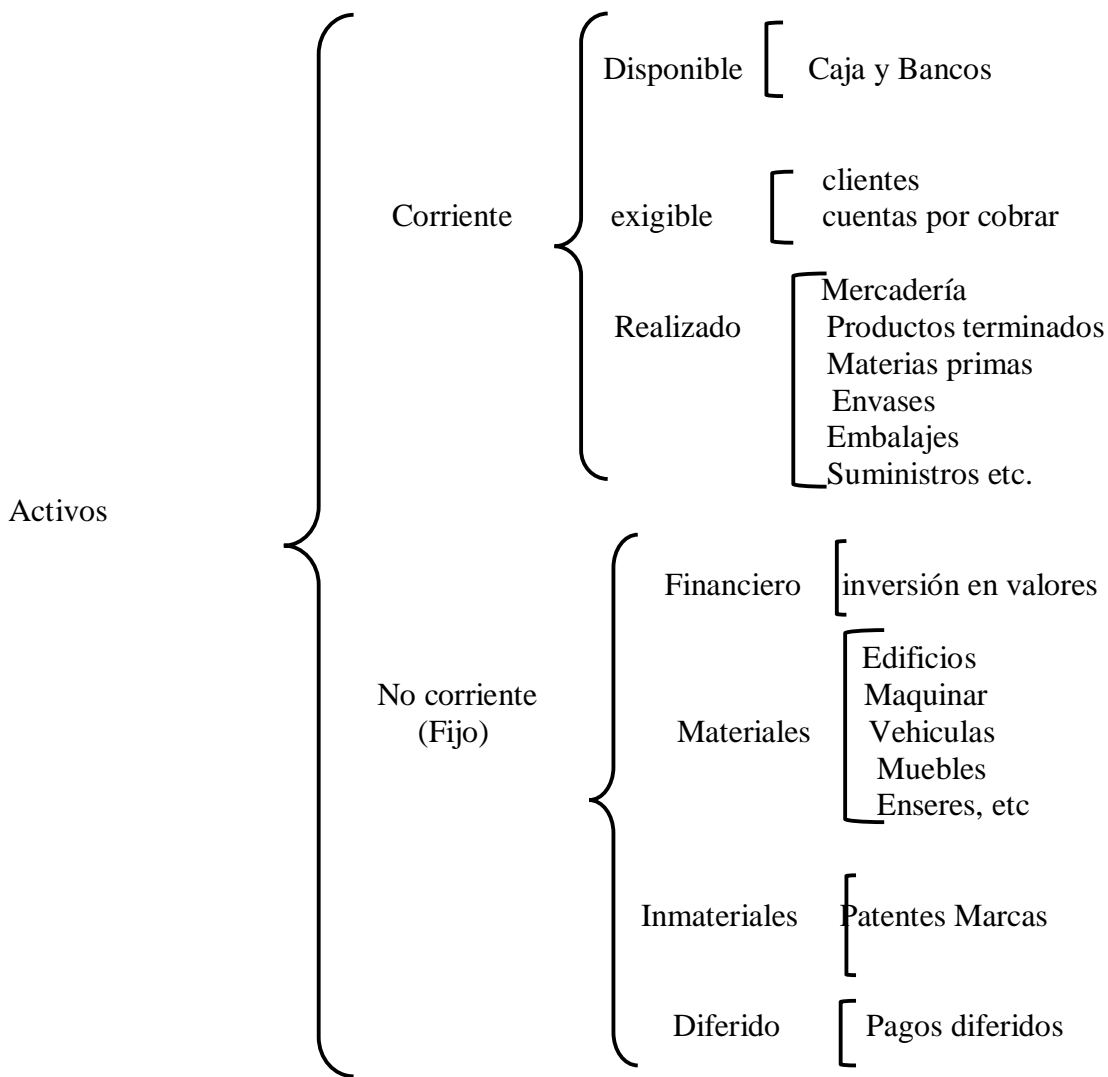
Los aspectos relevantes en la determinación del pago del crédito de los microempresarios deben considerarse los siguiente.

#### 2.3.3.1 Activos.

Activo es un recurso controlado por la EMPRESA, como resultado de sucesos pasados, del que la misma espera obtener en el futuro, beneficios económicos. Los Beneficios Económicos futuros incorporados a un Activo consisten en el Potencial del

mismo para contribuir directamente o indirectamente a los flujos de efectivo y otros equivalentes a efectivo de la empresa.

Desde el punto de vista patrimonial, un activo es el conjunto de bienes y derechos que la empresa posee, los bienes pueden ser dinero, mercadería materias primas, muebles y enseres, vehículos suministros etc. (Zans, 2012)



(Zeballos, 2012)

### 2.3.3.2 Los flujos de ingresos y egresos.

Ingresos. Agrupa las cuentas de la 70 a 79, son ingresos por la actividad económica de las empresas como las ventas, producción de activos, descuentos obtenidos y concedidos.



Gastos. Agrupa las cuentas de la 60 a 69 incluye las compras, los gastos de personal los gastos por servicio de terceros, tributos otros gastos de gestión, financieros y provisiones y el costo de ventas. (Zeballos, 2012)

La diferencia entre ingresos y egresos de dinero que tiene una empresa en un periodo determinado. Permite saber si nuestro negocio tiene un déficit o un excedente de efectivo. (Carrion, 2015)

### ***2.3.3.3 La liquidez del deudor.***

La liquidez de una empresa representa la agilidad que tiene para cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que estas alcancen su vencimiento. La liquidez se refiere a la solvencia de la situación financiera general de la empresa, es decir, la habilidad con la que puede pagar sus cuentas “La liquidez es la capacidad que tiene la empresa para atender sus compromisos de corto plazo” Se refieren no solamente a las finanzas totales de la organización, sino a su destreza para convertir en efectivo determinados activos y pasivos corrientes. las dos medidas básicas de liquidez son las siguientes:

**Liquidez Corriente.** Este considera la efectiva dimensión de la organización en cualquier instancia del tiempo y es comparable con diferentes empresas de la misma actividad. “La liquidez corriente, mide la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones de corto plazo” es decir representa la agilidad que tiene una empresa para solventar sus obligaciones en un período menor a un año.

**Razón Rápida.** (Prueba del Ácido) Esta prueba es semejante al índice de solvencia, pero dentro del activo corriente no se tiene en cuenta el inventario de productos, ya que este es el activo con menor liquidez. “El nivel de la razón rápida que una empresa debe esforzarse por alcanzar depende en gran medida del sector en la cual opera. (Herrera & Betancouri, 2016)





Factor	Indicadores Técnicos	Formula
<b>Liquidez</b>	1. Liquidez corriente 2. Prueba acida	Activo corriente / Pasivo corriente Activo corriente – Inventarios / Pasivo corriente

El concepto de liquidez con el término de solvencia razón por la cual es necesario distinguir. Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente entre estas definiciones; pues, la liquidez implica mantener el efectivo necesario para cumplir o pagar los compromisos contraídos con anterioridad; mientras que la solvencia está enfocada en mantener bienes y recursos requeridos para resguardar las deudas adquiridas, aun cuando estos bienes no estén referidos a efectivo. Para una empresa tener liquidez significa cumplir con los compromisos y tener solvencia refleja la disponibilidad que posee para pagar esos compromisos; esto indica que para que una empresa presente liquidez es necesario que sea solvente con anticipación. (Rosillon, 2009)

#### **2.3.3.4 Capacidad de pago**

Se analiza mediante un análisis financiero exhaustivo del solicitante de tal manera que se refleja la voluntad de las utilidades generadas históricamente. El flujo de efectivo debe garantizar la capacidad de pago de la firma. Actualmente se ha desarrollado modelos y herramientas estadísticas que permiten calcular la probabilidad de incumplimiento, la provisión de cartera y la migración del crédito. La evaluación de la capacidad de pago esperada de un deudor o proyecto a financiar es fundamentalmente para determinar la probabilidad de incumplimiento del respectivo crédito. Para estos efectos, debe entenderse que el mismo análisis debe hacerse a los codeudores, avalistas, deudores solidarios y, en general a cualquier persona natural o jurídica que resulte o pueda resultar directa o indirectamente obligada al pago de los créditos. Para evaluar esta capacidad de entidad prestamista debe analizar al menos la siguiente información. (Flores, 2013)



### ¿Cómo se evalúa la capacidad de pago del cliente?

A través de la evaluación cuantitativa que mide la utilidad generada del negocio para posteriormente descontar los gastos familiares resultando lo que se conoce como excedente de la unidad económica familiar (Rosillon, 2009)

#### 2.3.4 Evaluación cualitativa.

Considera que previo a toda evaluación crediticia es de vital importancia conocer la calidad moral del potencial cliente, la misma que se encuentra reflejada en la integridad personal, honorabilidad, reputación pública y privada, todo lo cual representa una garantía para el inicio de toda transacción crediticia, las formas tradicionales de análisis de carácter del cliente incluyendo la revisión de los representantes legales, acciones socios y/o propietarios en la central de riesgo externas, en los archivos negativos internos, así como las referencias personales de terceros, entre otras, con el fin de verificar y evaluar la calidad moral y la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas, utiliza variedad de instrumentos para recoger información como las entrevistas, imágenes, observaciones, historias de vida, en los que se describen las rutinas y las situaciones problemáticas, así como los significados en la vida de los participantes

Ofrecen algunas características en torno a la investigación cualitativa de las que hemos entresacado algunos rasgos comunes: Es inductiva. El investigador ve el escenario y a las personas desde una perspectiva holística. Los participantes y los escenarios son considerados como un todo. Trata de comprender a las personas dentro del marco de referencia de ellos mismos. Intenta obtener datos sobre las percepciones fundamentales de explicar las formas en que las personas en situaciones particulares, comprenden, narran, actúan y manejan sus situaciones cotidianas. Se realiza a través de un prolongado e intenso contacto con el campo de estudio o situación a investigar. El tiempo inicialmente no debe



ser limitado, sino que será el desarrollo de los acontecimientos el que delimite la estancia del investigador en el escenario. (Blasco & Perez, 2007)

#### ***2.3.4.1 Antecedentes crediticios.***

Es el informe emitido por una entidad especializada donde se detalla el historial de pagos e impagos de una persona. Es un instrumento utilizado por los bancos para evaluar la solvencia de capacidad de pago del solicitante de un préstamo. Es la suma de los antecedentes financieros de un consumidor. (Hernández Corrales, 2005)

#### ***2.3.4.2 Evaluación de la voluntad de pago.***

Este aspecto se orienta a evaluar la moral de pago del cliente. Se busca información sobre si es responsable, paga sus deudas, tiene una vida familiar moderna, etcétera a través de terceros, como sus proveedores, casas comerciales, clientes, dirigentes del mercado donde participa la metodología se sustenta en una evaluación cualitativa. (Toledo, 2015)

¿Cómo se mide la voluntad de pago del cliente?

Se mide a través de las referencias obtenidas a los vecinos de su domicilio, y a los proveedores de su negocio, antes de la visita al solicitante del crédito

Las recomendaciones que se brinda antes de visitar el domicilio del cliente son las siguientes:

Referencias de vecinos, primero se recomienda que la visita no se realice a la hora pactada, sino más bien se visite sorpresivamente.

Antes de visitar el domicilio, se tiene que preguntar a los vecinos sobre el comportamiento, honestidad, imagen de cliente, haciendo preguntas como por ejemplo ¿Al Sr. Gómez le vienen a cobrar?, ¿Genera conflictos?, ¿Discute con sus vecinos?, ¿Es ebrio?, ¿Qué tiempo vive en ese domicilio?, ¿Vive en casa propia o alquila?



Además, y es de vital importancia, preguntar a los vecinos la situación conyugal del cliente, realizando preguntas como por ejemplo ¿Se encontrará su esposa o cónyuge? Aquí estás afirmando que tiene cónyuge, sin embargo, el vecino te reafirmará si tiene cónyuge.

Otra pregunta vital con respecto a la actividad que se dedica al cliente, es preguntar a los vecinos una actividad a la que no se dedica el solicitante del crédito. Como por ejemplo si sabes que se dedica al servicio de taxi, pregúntale al vecino ¿El Sr. Gómez tiene su bodega? El vecino te reafirmará si se dedica a esa actividad.

Es importante preguntar a más de dos vecinos, ya que uno de ellos, puede que tenga alguna situación de diferencias con el solicitante del crédito y no se cumpla la recolección de información con imparcialidad.

#### ***2.3.4.3 Referencias de proveedores***

Dependiendo del tipo de negocio de cliente, se debe llamar a su número telefónico o celular a los principales proveedores para conocer la puntualidad en sus pagos o si tienen alguna deuda pendiente.

Estos datos los puedes obtener de las facturas o boletas de compra que te adjunta el cliente o en todo caso ingresa a la SUNAT para consultar el RUC del proveedor donde registra su información principal como dirección y teléfono.

Durante la visita al solicitante del crédito

En el domicilio:

- Es en este paso donde el analista de crédito la hace de psicólogo porque a través de su institución durante la entrevista tiene que determinar la transparencia y honestidad del cliente.
- El asesor de crédito tiene que estar preparado para realizar una buena entrevista, por lo menos de 30 minutos, elaborando preguntas simples, claras y directas.



Es aquí donde realiza el análisis de la unidad familiar con el objetivo de detectar lo siguiente:

- Si la familia es estable, que no haya problemas conyugales.
- Que no haya problemas de salud que afectan los gastos de la unidad familiar.
- Detectar el tamaño de la carga familiar para determinar si es excesiva.
- Evidencia en el domicilio de los excedentes (utilidad del negocio menos gastos familiares) de la unidad familiar. Determinar el estilo de vida de la familia, si se observa que llevan una vida acomodada, se tiene que registrar mayor cuantía de gastos de la unidad familiar. E incluso se puede determinar si es una familia derrochadora de excedentes.

Algunas preguntas que puedes utilizar durante esta entrevista son las siguientes:

- ¿Cuántos hijos tiene?, ¿Qué edad tienen? Esta pregunta para conocer si son mayores de edad. En caso sea afirmativa serán una menor carga laboral e incluso pueden apoyar a la unidad familiar.
- ¿Algún familiar o usted ha incurrido en gastos de salud en los últimos seis meses?
- ¿A qué se dedica su cónyuge?, ¿Apoya en el ingreso de la unidad familiar? Con estas dos preguntas puedes determinar si los gastos de salud son imprevistos o constantes. Y además determinas si el cónyuge tiene participación directa en la administración del negocio.
- Una vez evaluado la unidad familiar y la voluntad de pago, se procede a realizar la evaluación de la unidad económica, es aquí donde evalúa la capacidad de pago del negocio. (Rosillon, 2009)



#### **2.3.4.4 Calificación crediticia**

La calificación crediticia es una puntuación que otorgan a los créditos o deudas de diferentes empresas, Gobiernos o personas, según su calidad crediticia (que mide la probabilidad de que esos créditos sean impagados).

La calificación de créditos se hace en base al historial crediticio de una persona física o jurídica y sobre todo la capacidad para devolver la financiación. Esta capacidad se hace en base a la analítica de todos los pasivos y activos.

También denominado rating esta operación consiste en valorar, ya sea para información interna o como método de análisis de créditos de terceros comprometidos, la calidad de la deuda tomada por un prestatario, en base a la capacidad para generar flujos financieros, beneficios, volumen de deuda y crecimiento a medio o largo plazo en el caso de un país.

Por lo tanto, es un concepto muy relacionado con las emisiones de deuda, que pueden ser calificadas indicando la seguridad de pagos sobre esa emisión, o también puede ser objetivo de calificación el emisor de la deuda en cuanto a institución. Para los emisores, también es un factor que influye en la posibilidad de colocar las emisiones y en el coste o servicio de la deuda.

#### **2.3.4.5 Visitas in situ.**

Las visitas in situ suelen emplearse para referirse a algo que se observa, que se encuentra o que se ejecuta en el propio lugar donde esta o de donde es originado

#### **2.3.5 Morosidad**

La morosidad, es el incumplimiento de los plazos contractuales o legales de pagos, es un hecho inesperado en la vida de la empresa que trastoca las expectativas de cobro eliminando entradas previas de tesorería lo que contribuye a disminuir la liquidez y la



capacidad de afrontar obligaciones de pago, dando origen situaciones de insolvencias en la empresa acreedora. (Sanchez, 2013)

### **2.3.6 Índice de morosidad.**

En el ámbito bancario, el índice o ratio de morosidad mide el volumen de créditos considerados morosos sobre el total de operaciones de préstamo y crédito concedido por una entidad financiera. (Lopez, 2015)

### **2.3.7 Factores que determinan la morosidad**

La investigación parte de aquellos factores que, según lo sugiere la teoría económica, condicionan el comportamiento de la calidad de cartera medida a través del indicador o ratio de morosidad con lo cual se procede a estimar bajo una estructura de datos de panel. (Paredes, 2015)

### **2.3.8 El problema financiero de la morosidad**

La mora provoca en los acreedores un primer efecto perjudicial, al experimentar una falta de cobros que le puede llevar a situaciones de incapacidad de afrontar sus compromisos de pagos.

Por otro lado, la mora prolonga inesperadamente el plazo de cobro que conduce a un aumento considerable del período de maduración de su empresa, lo que provoca dos efectos que convergen en un mismo

de la estructura circulante que conlleva un crecimiento de las necesidades de financiación, y a su vez una falta de liquidez.

Si la mora no es definitiva sino que su manifestación provoca efectos temporales de retraso voluntario motivado (por la falta de tesorería no poder pagar) los efectos perversos son inicialmente temporales, pero a la larga pueden convertirse en el mecanismo que ahoga a cualquier empresa, por solvente que inicialmente pueda parecer. (Aguilar & Carmargo, 2004)



### **2.3.9 Crédito y morosidad**

El crédito, en cualquiera de sus manifestaciones bien sea comercial o financiera, forma parte consustancial de la vida de cualquier empresa, de tal forma que resulta de lo más habitual solicitar y conceder aplazamientos en las operaciones comerciales, así como también es de lo más normal que el complemento de financiación a los recursos propios para llegar a alcanzar las necesidades de financiación que requiere el desarrollo de la empresa se cubra con recursos obtenidos fuera de la empresa (recursos ajenos).

Cualquiera que sea la manifestación del crédito, todos ellos contienen en el fondo un compromiso de pago. El deudor programa estos compromisos en función de disponibilidades futuras y posibilidades de generación de recursos. Si las expectativas de disponibilidades futuras se cumplen de acuerdo a lo programado no encontraremos dificultad para asumir los pagos correspondientes; ahora bien, la programación como tal, está sometida a la fuerza de la incertidumbre y puede que esta aparezca para desfigurar lo programado. Aquí nacerá la falta de recursos y los retrasos o impagos por falta

de liquidez. Aparecerá entonces la morosidad sobrevenida por falta de generación de recursos.

### **2.3.10 Efectos de la morosidad**

La morosidad es una lacra que se propaga rápidamente mediante la conexión financiera de empresas ligadas comercial o financieramente. Los primeros insolventes no pagan llegando a provocar la insolvencia de los segundos, y así sucesivamente. Es, por tanto, una auténtica lacra que va minando el tejido empresarial atacando su estabilidad y provocando la desaparición de empresas por causas ajenas a su actividad, simplemente por ser inducidas por otras, los morosos iniciales, formar parte obligada de nuevos morosos.





La morosidad provoca unos efectos negativos tanto sobre los acreedores como también sobre el deudor, que obliga a ambas partes implicadas en una situación de mora a adoptar medidas para reducir la misma o neutralizar sus efectos perversos. (Ruiz, 2016)

#### ***2.3.10.1 Los principales efectos sobre los acreedores son:***

- Pérdida de valor de los activos financieros donde figura representado el crédito moroso. Esta pérdida afectará al valor de la empresa que se verá reducido en la misma medida que pierda valor los activos que posee.
- Daña la cuenta de pérdidas y ganancias del acreedor como consecuencia del reconocimiento de la pérdida del valor de ciertos activos.
- Provoca un aparente e inicial perjuicio fiscal al acreedor, quién deberá liquidar el correspondiente impuesto del valor añadido de la venta no cobrada con el consiguiente perjuicio financiero.
- La demora en el pago, aunque no sea definitiva, supone siempre una merma de liquidez (temporal o definitiva) en el acreedor, al verse retrasadas o truncadas las expectativas de cobro previstas.
- Como consecuencia del apartado anterior, entendemos que en situaciones de mora se plantearán unas necesidades de recursos financieros para cubrir esas expectativas fracasadas de liquidez que generan los morosos. Esto naturalmente conllevará tener que asumir costes financieros que redundarán negativamente en la cuenta de resultados.

La morosidad también provoca unos efectos negativos sobre el deudor, puesto que el retraso en el pago de determinadas deudas puede implicar la consideración de insolvente.

### 2.3.11 La clasificación del deudor.

Esta determinada principalmente por su capacidad de pago definida por el flujo de caja y también por el grado de cumplimiento de sus obligaciones. Según SBS son cinco categorías

Tabla 1

Clasificación crediticia del deudor

<b>Categoría / Tipo De Crédito</b>	<b>Créditos Corporativos, a Grandes Empresas y a Medianas Empresas</b>	<b>Créditos a Pequeñas Empresas, a Microempresas, de Consumo Revolvente Y Consumo No Revolvente</b>
<b>Normal</b>	Puntualidad del pago de sus obligaciones	Cumplimiento del pago de sus cuotas o con atraso de hasta ocho (8) días calendario
<b>Problemas potenciales</b>	Incumplimiento ocasionales y reducidos que no excedan los sesenta (60) días	Cumplimiento del pago de sus cuotas o con atraso de hasta ocho a treinta (8 - 30 ) días calendario
<b>Deficiente</b>	Incumplimientos mayores a sesenta días y que no excedan de trescientos ciento veinte (120) días	Atraso en el pago de sus cuotas de treinta y uno (31) a sesenta y uno (60) días calendario
<b>Dudoso</b>	Incumplimientos mayores a ciento veinte (120) días y que no excedan de trescientos sesenta y cinco (365) días	Atraso en el pago de sus cuotas de sesenta y uno a ciento veinte (120) días calendario
<b>Perdida</b>	Incumplimientos mayores a trescientos sesenta y cinco (365) días	Atraso en el pago de sus cuotas de más de ciento veinte (120) días calendario

Fuente Elaboración Propia



### 2.3.12 Criterios asignados en cada una de las Categorías al clasificarse a un deudor de un crédito.

La clasificación de un tipo de crédito se considera fundamentalmente el análisis del flujo de fondos del deudor. Adicionalmente la empresa del sistema financiero considera si el deudor tiene créditos vencidos y/o en cobranzas judiciales en la empresa y en otras empresas del sistema. Así como la posición de la actividad económica del deudor y la competitividad de la misma lo que en suma determinara las siguientes categorías.

- a) **Categoría Normal (0).** esto significa que es capaz de atender holgadamente todos sus compromisos financieros, es decir, que presenta una situación financiera liquida. bajo nivel de endeudamiento patrimonial y adecuada estructura del mismo con relación a su capacidad de generar utilidades, cumple puntualmente con el pago de sus obligaciones.
- b) **Categoría con Problemas Potenciales (1).** Esto significa que el deudor puede atender la totalidad de sus obligaciones financieras, sin embargo, existen situaciones que podrían comprometer la capacidad futura de pago del deudor. los flujos de fondos del deudor tienden a debilitarse y se presentan incumplimientos ocasionales y reducidos.
- c) **Categoría Deficiente (2).** Esto quiere decir que el deudor una situación financiera débil y un flujo de caja con problemas para atender normalmente la totalidad de sus compromisos financieros, esto no le permite atender el pago de la totalidad del capital y de los intereses de las deudas, pudiendo cubrir solo estos últimos y demás incumplimientos mayores a 60 días y que no exceden de 120 días.
- d) **Categoría Dudoso (3).** Significa que es altamente improbable que el deudor pueda atender a la totalidad de sus compromisos financieros. El deudor no puede



pagar ni capital ni interés, presentando una situación financiera crítica y muy alto nivel de endeudamiento, con incumplimiento mayor a 120 días y que no exceden de 365 días.

- e) **Categoría Pérdida (4).** Esto quiere decir que las deudas consideran incobrables pese que puedan existir un valor de recuperación bajo en el futuro. El deudor ha suspendido sus pagos, siendo posibles que incumplan eventualmente acuerdos de restructuración. además, en estado de insolvencia decretada. ha pedido de su propia quiebra, presentando incumplimiento mayor a 365 días.

### 2.3.13 Factores de evaluación del riesgo del crédito

Evaluar a un cliente y considerarlo como sujeto de crédito, implica un análisis complejo de diferentes factores y/o variables. Pueden ser percibidos desde el primer contacto con el cliente definido, bien sea en una entrevista o una comunicación escrita. Por lo tanto, la eficiencia del ejecutivo de créditos se dará en virtud de una adecuada metodología de análisis del riesgo que puede presentar la operación. En esta metodología se debe considerar los principales factores de riesgo que puede presentar la importante decisión del otorgamiento del crédito. Estos factores son:

- **El carácter:** Define claramente la personalidad del cliente. La integridad personal, la solvencia moral y la honorabilidad, son las mejores garantías que puede presentar un cliente para el inicio de una transacción.

- **La capacidad:** Es la habilidad para cumplir en las fechas de vencimiento con sus obligaciones de pago. Esta habilidad se da por diferentes factores. Si es una persona natural, serán sus ingresos, profesión, edad, estabilidad de su empleo y de la empresa donde trabaja, la cantidad de hijos que tuviera.



En el caso de una empresa, se evaluará su capacidad económica financiera para poder generar los ingresos, de tal forma que pueda cumplir con sus obligaciones de pago. El aspecto principal de este factor es la capacidad de obtener y lograr en su gestión resultados

Positivos, factor definido por la capacidad gerencial que presentan los principales ejecutivos de la compañía evaluada.

- **El capital:** Es la solidez financiera que presenta el cliente determinado por sus activos, para afrontar el pago de su deuda en el caso de que incurra en un estado de morosidad. Este aspecto nos asegura la recuperación del crédito bien sea a mediano o largo plazo.

- **Las garantías:** Está representada por el capital que se ha señalado anteriormente y la disponibilidad con la que cuenta un cliente para obtener un garante que avale la operación de crédito. (PUCP, 2009)

#### 2.3.14 Las centrales de riesgo

Las centrales de riesgo son empresas privadas o estatales que publica el hábito de pagos de las personas o empresas. En consecuencia, la central de riesgos permite identificar el perfil e historial crediticio del buen y mal pagador, así como quien habiendo caído en morosidad ha resuelto o viene resolviendo su situación crediticia. (Según SBS) es un sistema de registro que consolida la información de la situación crediticia de los deudores de las empresas del Sistema Financiero.

El beneficio de ser un buen pagador es una oportunidad de acceder a nuevas y mejores ofertas de créditos y servicios. En las centrales de riesgo pueden informar todas las personas o empresas que tengan calidad de acreedor en relación con la deuda a registrar, debidamente sustentada. Según estas empresas, los reportes más importantes corresponden a deudas y tarjetas de crédito de bancos, cajas, financieras, cooperativas, ONG, compañías



de venta directa y casas comerciales. Quien reporte indebidamente una deuda, se arriesga a una demanda por daños y perjuicios.

Las deudas no pagadas pueden permanecer registradas hasta por un máximo de cinco años contados desde su vencimiento, según la Ley que regula las centrales privadas de información de riesgos y de protección al titular de la información. Asimismo, en el caso de que el deudor honre su obligación, la información de su incumplimiento permanecerá registrada hasta por dos años, desde la fecha de cancelación. Según lo dispuesto en el literal

En el Perú existen dos tipos de centrales de riesgos:

Pública

- (SBS) Superintendencia de Banca y Seguros,
- Privadas de Información de Riesgos (CEPIRS),
- Apoyo Asociados Internacionales
- Class Asociados S.A.
- PCR (Pacific)
- INFORCORP Equifax
- Data crédito
- Certicom.

### 2.3.9 Tipos de crédito según la SBS

La cartera de créditos será clasificada en ocho (8) tipos:

#### **a). Créditos Corporativos:**

Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que han registrado un nivel de ventas anuales mayor a S/. 200 millones en los dos (2) últimos años, de acuerdo a los estados financieros anuales auditados más recientes del deudor. Si el deudor no cuenta con estados financieros auditados, los créditos no podrán ser considerados en esta categoría.



Si posteriormente, las ventas anuales del deudor disminuyesen a un nivel no mayor a S/. 200 millones durante dos (2) años consecutivos, los créditos deberán reclasificarse como créditos a grandes empresas.

Adicionalmente, se considerarán como corporativos a los patrimonios autónomos de seguro de crédito y a fondos de garantía constituidos conforme a Ley, así como a los créditos a otras empresas que cumplen con los criterios para ser clasificados como créditos corporativos y que no están comprendidas en los acápite anteriores.

**b). Créditos a Grandes Empresas:**

Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que poseen al menos una de las siguientes características:

1. Ventas anuales mayores a S/. 20 millones, pero no mayores a S/. 200 millones en los dos (2) últimos años, de acuerdo a los estados financieros más recientes del deudor.
2. El deudor ha mantenido en el último año emisiones vigentes de instrumentos representativos de deuda en el mercado de capitales.

Si posteriormente, las ventas anuales del deudor excediesen el umbral de S/. 200 millones durante dos (2) años consecutivos, los créditos del deudor deberán reclasificarse como créditos corporativos, siempre que se cuente con estados financieros anuales auditados. Asimismo, si el deudor no ha mantenido emisiones vigentes de instrumentos de deuda en el último año y sus ventas anuales han disminuido a un nivel no mayor a S/. 20 millones durante dos (2) años consecutivos, los créditos deberán reclasificarse como créditos a medianas empresas, a pequeñas empresas o a microempresas, según corresponda, en función del nivel de endeudamiento total en el sistema financiero en los últimos (6) meses.

**c). Créditos a Medianas Empresas:**

Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que poseen al menos una de las siguientes características:

1. Tienen un endeudamiento total en el sistema financiero superior a S/. 300,000 en los últimos seis (6) meses, y que no cumplan con las características para ser clasificados como créditos corporativos o a grandes empresas.
2. Ventas anuales no mayores a S/. 20 millones.

Si posteriormente, las ventas anuales del deudor fuesen mayores a S/. 20 millones durante dos (2) años consecutivos o el deudor hubiese realizado alguna emisión en el mercado de capitales, los créditos del deudor deberán reclasificarse como créditos a grandes empresas o corporativos, según corresponda. Asimismo, si el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero disminuyese posteriormente a un nivel no mayor a S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a pequeñas empresas o a microempresas, dependiendo del nivel de endeudamiento.

Se considera también como créditos a medianas empresas a los créditos otorgados a personas naturales que posean un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) superior a S/. 300,000 en los últimos seis (6) meses, siempre que una parte de dicho endeudamiento corresponda a créditos a pequeñas empresas o a microempresas, caso contrario permanecerán clasificados como créditos de consumo.

Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda), se redujera a un nivel no mayor a S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán reclasificarse como créditos de consumo (revolvente y/o no revolvente) y como créditos a pequeñas empresas o a microempresas, dependiendo del nivel de endeudamiento y el destino del crédito, según corresponda.



**d). Créditos a Pequeñas Empresas:**

Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es superior a S/. 20,000 pero no mayor a S/. 300,000 en los últimos seis (6) meses.

Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) excediese los S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas. Asimismo, en caso el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) disminuyese posteriormente a un nivel no mayor a S/. 20,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán reclasificarse a créditos a microempresas.

**e). Créditos a Microempresas:**

Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es no mayor a S/. 20,000 en los últimos seis (6) meses.

Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) excediese los S/. 20,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados al tipo de crédito que corresponda, según el nivel de endeudamiento.

**f). Créditos de Consumo Revolventes:**

Son aquellos créditos revolventes otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial.



Son aquellos créditos en los que se permite que el saldo fluctúe en función de las decisiones del deudor. Incluye las modalidades de avances en cuenta corriente, tarjetas de crédito, sobregiros en cuenta corriente, préstamos revolventes y otros créditos revolventes. Asimismo, se consideran dentro de este tipo de crédito los productos que permiten reutilizaciones parciales, es decir, que tienen un componente revolvente y otro no revolvente.

En caso el deudor cuente adicionalmente con créditos a microempresas o a pequeñas empresas, y un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) mayor a S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas.

Lo señalado en el párrafo anterior no es aplicable a los créditos otorgados a personas naturales que sólo posean créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o créditos hipotecarios para vivienda, debiendo permanecer clasificados como créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o créditos hipotecarios para vivienda, según corresponda.

**g). Créditos de consumo No-Revolventes:**

Son aquellos créditos revolventes otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial.

Son aquellos créditos reembolsables por cuotas, siempre que los montos pagados no puedan ser reutilizables por el deudor. En este tipo de crédito no se permite que los saldos pendientes fluctúen en función de las propias decisiones del deudor.

En caso el deudor cuente adicionalmente con créditos a microempresas o a pequeñas empresas, y un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) mayor a S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas.

Lo señalado en el párrafo anterior no es aplicable a los créditos otorgados a personas naturales que sólo posean créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o créditos



hipotecarios para vivienda, debiendo permanecer clasificados como créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o créditos hipotecarios para vivienda, según corresponda.

#### **h). Créditos hipotecarios para vivienda:**

Son aquellos créditos directos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre que tales créditos se otorguen amparados con hipotecas debidamente inscritas; sea que estos créditos se otorguen por el sistema convencional de préstamo hipotecario, de letras hipotecarias o por cualquier otro sistema de similares características.

Se incluyen también en esta categoría los créditos para la adquisición o construcción de vivienda propia que, a la fecha de la operación, por tratarse de bienes futuros, bienes en proceso de independización o bienes en proceso de inscripción de dominio, no es posible constituir sobre ellos la hipoteca individualizada que deriva del crédito otorgado.

Asimismo, se consideran en esta categoría a:

- Los créditos hipotecarios para vivienda otorgados mediante títulos de crédito hipotecario negociables de acuerdo a la Sección Séptima del Libro Segundo de la Ley N.º 27287 del 17 de junio de 2000; y,
- Las acreencias producto de contratos de capitalización inmobiliaria, siempre que tal operación haya estado destinada a la adquisición o construcción de vivienda propia.

(SBS, 2011)

#### **2.3.15 Microempresa**

La microempresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. (Obregon, 2013)

Debe cumplir con los siguientes requisitos:

Tabla 2

## Requisitos de la Microempresa

<b>Microempresa</b>	
<b>Características</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. De uno a diez trabajadores</li><li>2. Ventas anuales hasta el monto máximo de 150 UITs</li></ol>
<b>Beneficios Laborales</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Remuneración mínima vital.</li><li>2. Jornada máxima.</li><li>3. Descanso semanal.</li><li>4. Feriados.</li><li>5. Vacaciones: 15 días posibilidad de reducción de 15 a 7 días calendario.</li><li>6. Por jornada laboral: No se aplica la sobretasa del 35% en horario nocturno</li></ol>
<b>Indemnización por despido arbitrario</b>	Equivalente a 10 remuneraciones diarias por cada año completo de servicio. Tope máximo de 90 remuneraciones diarias. Las fracciones de año se abonan por dozavos.
<b>Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo</b>	No.
<b>Sistema Pensionario</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Podrán optar:</li><li>• SIS</li><li>• SNP</li><li>• SPP</li><li>• Sistema de Pensiones Sociales</li></ul>
<b>Remuneración de Tasas</b>	(-) 70% de los derechos de pago del TUPA del MTPE

Fuente Elaboración Propia

### 2.3.16 Sistema Financiero Peruano

Nuestro país como integrante de la gran comunidad de naciones, precisa movilizar recursos financieros para atender las diversas transacciones que han de desarrollar los diferentes entes participes de la economía nacional; tanto personas naturales, como personas jurídicas; habiendo sido preciso contar con un esquema formal que plasme políticas y normas, en el propósito de armonizar la intermediación financiera esto es canalizar la oferta y demanda del circulante en sus diferentes modalidades de acuerdo a reglas y procedimientos preestablecidos a través del denominado sistema financiero.



El concepto de sistema financiero abarca a los mercados financieros; los instrumentos financieros; las instituciones financieras, privadas y públicas, debidamente autorizadas para operar en el país en la intermediación financiera; y los organismos de supervisión. (Ferrer, 2004)

El sistema financiero nacional, está integrado por las instituciones bancarias, financieras y demás empresas e instituciones de derecho público o privado, encargadas de la circulación del flujo monetario, cuya finalidad es la de canalizar el ahorro, hacia quienes desean hacer inversiones productivas, dichas unidades pueden ser públicas o privadas. Estas instituciones se llaman también intermediarios financieros o mercados financieros, reciben dinero de las personas y empresas (agentes superavitarios) y lo ofertan a aquellas personas y empresas que los necesitan (agentes deficitarios). El sistema financiero peruano está regulado por la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguro y Organiza de la Superintendencia de Banca y Seguros (Ley 26702) (Ferrer, 2004)

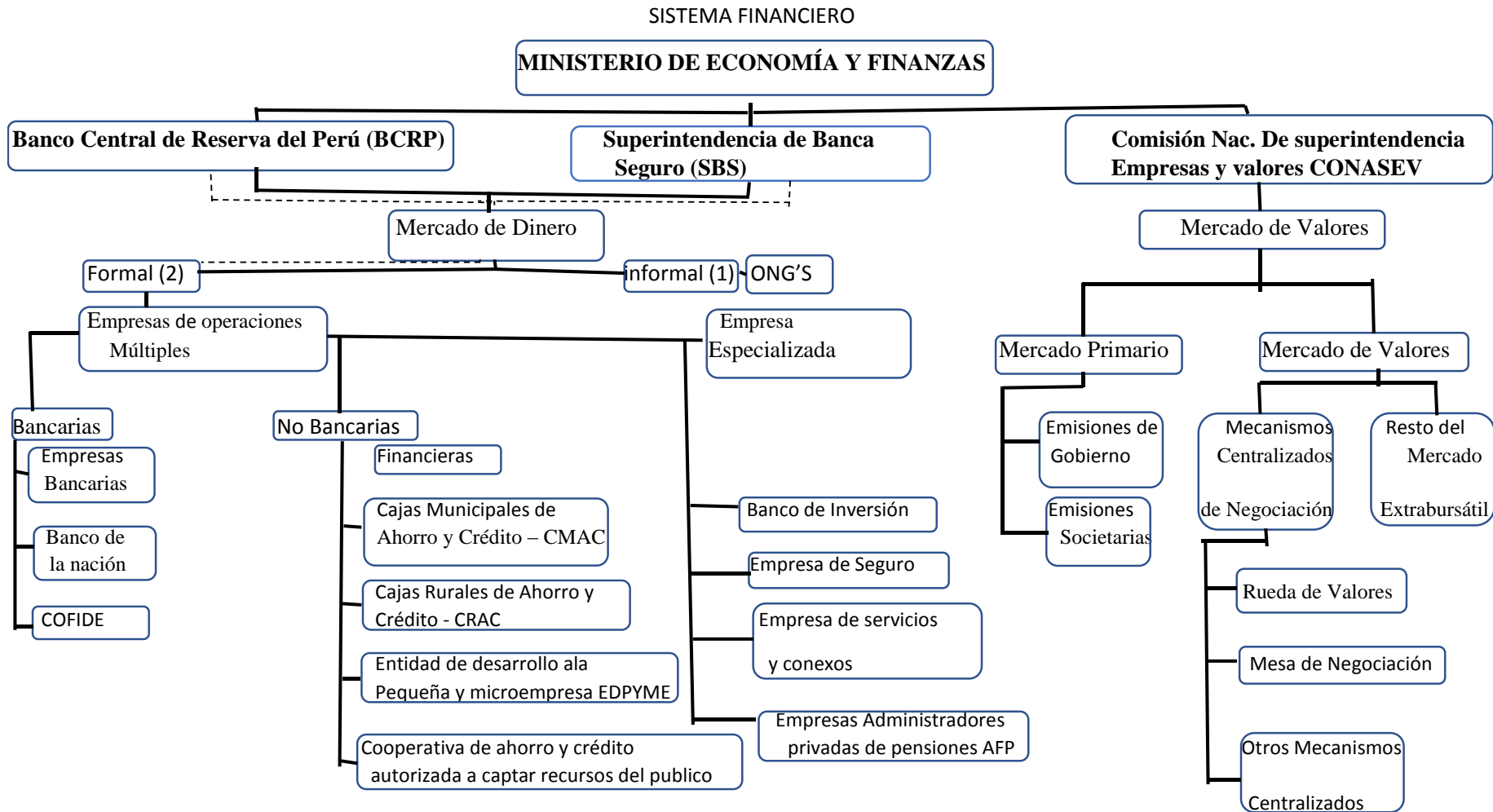


Figura 1. Sistema Financiero Peruano  
Fuente: Superintendencia de Banca y Seguros

## SISTEMA FINANCIERO PERUANO

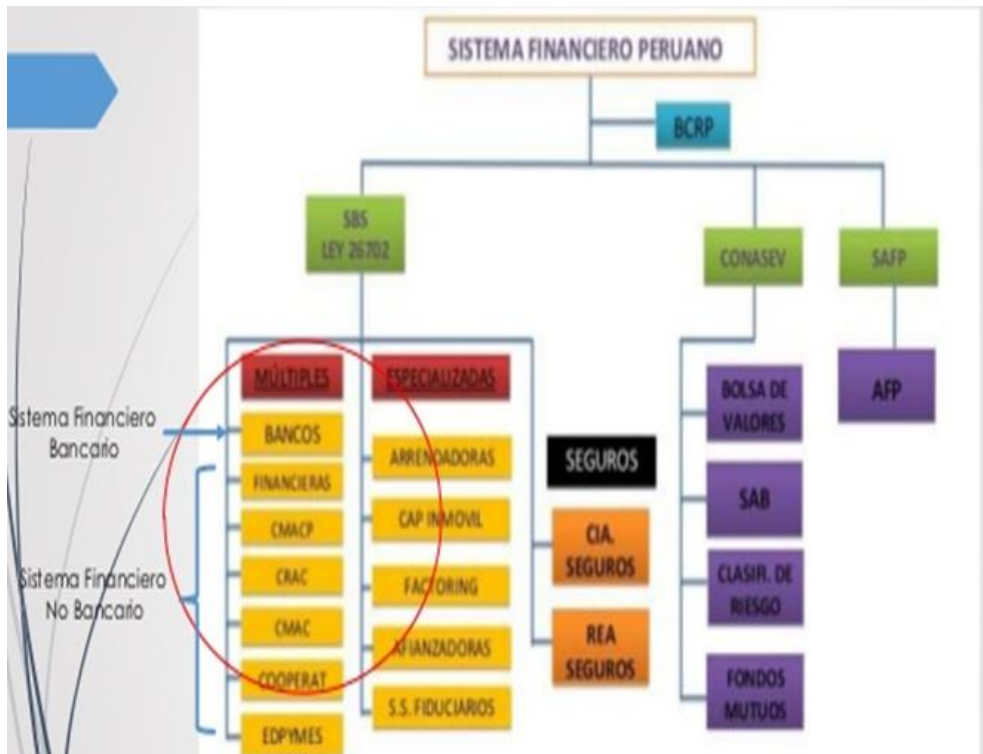


Figura 2. Resumen del Sistema Financiero Peruano

Fuente: Superintendencia de Banca y Seguros

### 2.3.17 Sistema Financiero no Bancario

El sistema financiero no bancario está conformado por:

#### a. Empresas Financieras

Son aquellas que captan recursos del público y cuya especialidad consisten facilitar las colocaciones de primeras emisiones de valores. Operan con valores mobiliarios y brindan asesoría de carácter financiero.

#### b. Caja Rural de Ahorro y Crédito

Son aquellas que captan los recursos del público cuya especialidad consiste en otorgar financiamiento, preferentemente a la mediana, pequeña y microempresa del ámbito Rural.



### **c. Caja Municipal de Ahorro y Crédito**

Aquella que capta recursos del público cuya especialidad consiste en otorgar financiamiento a la pequeña y microempresa.

### **d. Caja Municipal de Crédito Popular**

Es aquella especializada en otorgar créditos pignoraticios al público en general, encontrándose también para efectuar operaciones activas y pasivas con los respectivos Consejos Provinciales y Distritales y con las empresas municipales dependiendo de los primeros, así como para brindar servicios bancarios a dichos consejos y empresas. (Soldevilla, 2016)

## **2.3.18 La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco**

### **Antecedentes**

La Caja Municipal Cusco, inició sus operaciones el 28 de marzo de 1988 en su local institucional de la calle afligidos N° 118, contando con la asesoría técnica del convenio Perú Alemania gtz. Al inicio, sus operaciones se concentraron en la atención de los créditos prendarios, en el año 1,989 la superintendencia de banca y seguros autorizó a la caja municipal Cusco la captación de ahorros del público en sus modalidades de ahorro corriente y plazo fijo, ese mismo año se empezó a operar en moneda extranjera en la modalidad de compra- venta y posteriormente el año 1,993 captó ahorros en moneda extranjera.

En 1990, la Caja Municipal Cusco obtiene autorización para operar y otorgar créditos no prendarios, cumpliendo de esta forma con los objetivos institucionales: fomentar la pequeña y microempresa, constituyéndose desde entonces en líder en la atención créditos pymes en 1994, como resultado de una eficiente gestión la caja municipal Cusco adquiere el local ubicado en portal espinar N° 146, donde instala su oficina principal, dejando el anterior local para el funcionamiento de la agencia afligidos.





**Misión**

Contribuimos al desarrollo de los emprendedores siendo la mejor alternativa de financiamiento y ahorro con calidad de servicio, impulsamos el desarrollo personal y profesional de nuestros colaboradores, generamos el desarrollo económico de la sociedad mediante la inclusión financiera y garantizamos el crecimiento sostenible de la organización.

**Visión.**

Ser la mejor opción micro financiera, reconocidos por brindar un servicio rápido y confiable enfocado en la satisfacción de los clientes.

ORGANIGRAMA DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO

S.A.

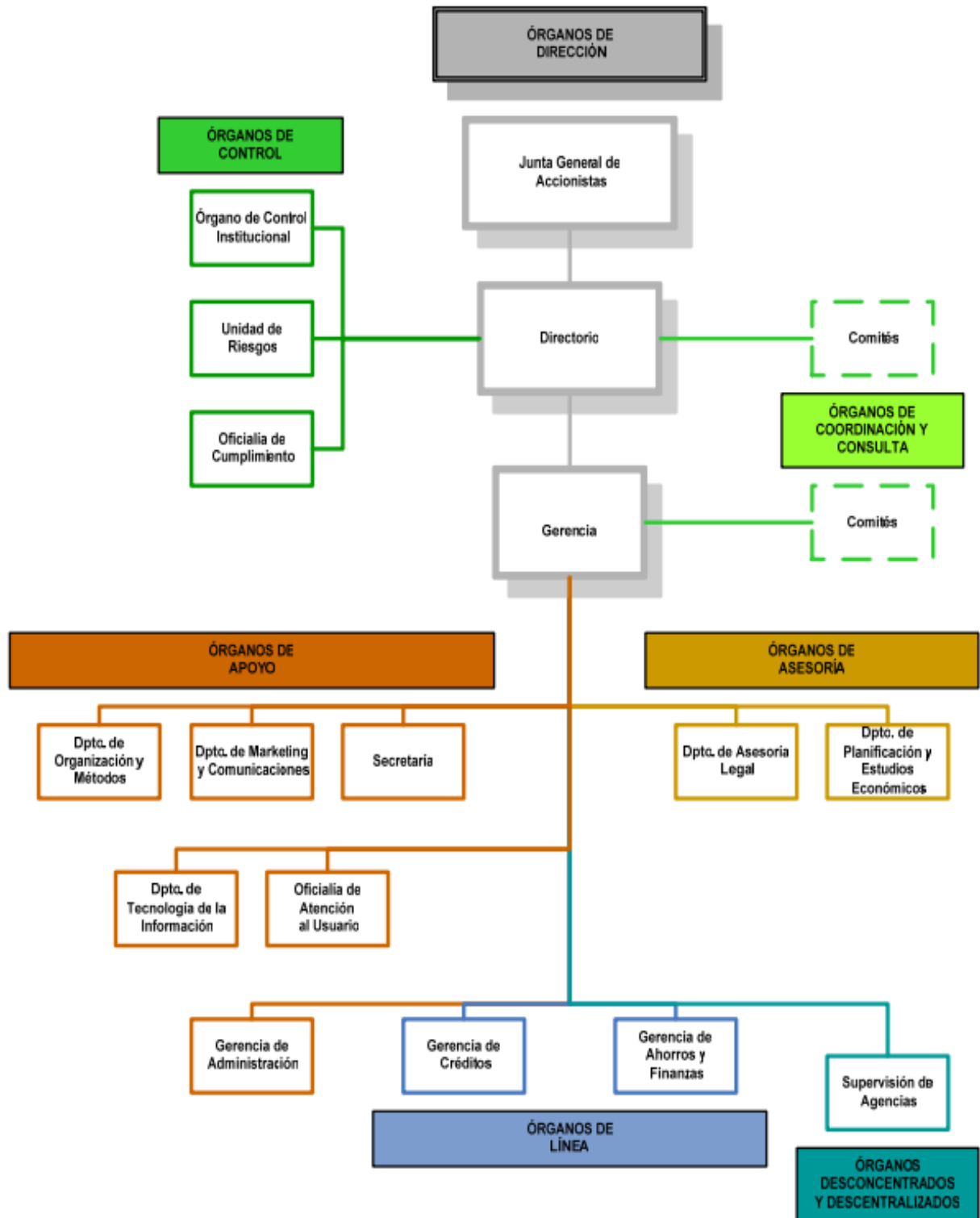


Figura 3. Organigrama de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.

Fuente: Página web Caja Municipal Cusco

**2.3.19 Caja Municipal de Ahorro y Crédito Agencia Dos de Mayo Sicuani**

DENOMINACIÓN : CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO  
CUSCO S.A

DIRECCIÓN : Av de la Cultura 1624, Cusco

RUC : 20259702411

TELÉFONO : (84)606161

Personal que labora en la Agencia dos de mayo sicuani:

26 trabajadores,

- ✚ Administrador de Agencia
- ✚ Una jefa de operaciones
- ✚ Veinte analistas de crédito
- ✚ Dos coordinadores de créditos
- ✚ Un gestor de cobranzas
- ✚ Una Abogada

Inicio de Operaciones: mayo de 2009, siendo la segunda agencia que se apertura en la ciudad de Sicuani.

La necesidad de colocar nuevos productos y ampliar la cartera de clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, fueron las principales razones para a la apertura de esta oficina.

Esta sucursal coloca créditos hasta por la suma de 8 millones de soles anuales.

Actualmente, como administrador de la sucursal Dos de Mayo es el Econ. Mayu Carrión Aguirre y la jefa de operaciones es Carmen Rosa Ttito Paucar.



## 2.4 Marco Conceptual

### a) Análisis cualitativo

Es aquel que refiere a los aspectos de calidad, valor o ponderación de un objeto, individuo, entidad o estado. Por oposición, existe el análisis cuantitativo, que se emplea para determinar la cantidad de un ingrediente, elemento o variable en una entidad dada. (SBS, 2011)

### b) Análisis cuantitativo

Cuantitativo hace alusión a la cantidad de algo, es decir, su número. Todo aquello que sea posible medir a través de un valor numérico es algo cuantitativo. Así, la capacidad de un estadio, los valores de la bolsa o las personas que protagonizan una manifestación tienen algo en común, ya que sobre todo ello se puede establecer una determinada cantidad. (SBS, 2011)

### c) Agencia

Es una sucursal destinada a atender clientes que soliciten un crédito y está a cargo de un administrador y jefe de operaciones. (SBS, 2011)

### d) Caja Municipal

Caja Municipal de Ahorro y Crédito: Es aquella que capta recursos del público y cuya especialidad consiste en realizar operaciones de financiamiento, preferentemente a las pequeñas y microempresas. (SBS, 2011)

### e) Crédito

Se puede definir como, la transacción entre dos partes donde una de ellas (el acreedor) otorga temporalmente dinero, bienes o servicios a otra (el acreditado) con la promesa de su reembolso en el futuro, incluyendo el pago de intereses. La función del crédito es canalizar de manera eficiente los recursos hacia empresas y personas para impulsar el desarrollo económico y la creación de valor.



Conceder crédito supone otorgar confianza a un individuo o sociedad, es decir, creer en ella, una vez considerada en toda su amplitud la posición y características propias. (Morales , 2007)

**f) Créditos Microempresas:**

Son aquellos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales (como tú) o jurídicas (como una microempresa), cuyo endeudamiento total en el sistema financiero, en los últimos seis meses (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda), es inferior a S/. 20,000. (SBS, 2011)

**g) Cartera normal**

Categoría de clasificación de la cartera de créditos en la que el deudor presenta principalmente una situación financiera líquida, con bajo nivel de endeudamiento patrimonial y adecuada estructura del mismo con relación a su capacidad de generar. Utilidades. (SBS, 2011)

**h) Cartera Refinanciada**

Comprende aquellos créditos directos, cualquiera sea su modalidad, cuyos plazos y/o montos de contrato original han sido modificados, debido principalmente a dificultades en la capacidad de pago del deudor. (Sandoval, 2011)

**i) Evaluación de créditos**

Es la fase más importante del ciclo, en ella la institución financiera resisa, verifica y evalúa la información proporcionada por el cliente, constatando que sea real y concentrándose, fundamentalmente, en determinar la capacidad y voluntad de pago del solicitante.

En esta etapa se utiliza sistemas de análisis crediticios como apoyo para la evaluación y aprobación de una solicitud de crédito se basa en la determinación del perfil del riesgo del cliente, respecto a su posibilidad y voluntad de rembolsar el préstamo (Sandoval, 2011)

**j) Empresa financiera:**



Es aquella que capta recursos del público y cuya especialidad consiste en facilitar las colocaciones de primeras emisiones de valores, operar con valores mobiliarios y brindar asesoría de carácter financiero. (SBS, 2011)

**k) Morosidad.**

La morosidad se conceptúa como la imposibilidad de cumplir con lo exigido por la ley o con una obligación contraída previamente este término se usa cuando el deudor no paga el interés o el principal de su deuda o incumple otras obligaciones financieras a su vencimiento. (Murillo, 2012)

**l) Microempresa.**

Es una pequeña unidad económica productiva que tiene posibilidades de auto desarrollarse, crecer y auto sostenerse

**m) Morosidad crediticia**

La morosidad crediticia, por cuanto los clientes han incumplido su compromiso de pago; la morosidad es consecuencia de una mala calificación del crédito, en cuanto a información, garantías y una pésima administración. (Murillo, 2012)

**n) Prestatario**

Habitualmente el prestatario se compromete con un individuo o entidad prestamista a recibir financiación por medio de un préstamo o un crédito, bajo la condición de comprometerse a su reembolso tiempo después teniendo en cuenta una serie de cláusulas inicialmente pactadas. (Sandoval, 2011)

## **2.5 Formulación de Hipótesis**

### **2.5.1 Hipótesis General**

La evaluación del proceso de crédito es deficiente e incrementa el índice de morosidad de los créditos otorgados por la caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A agencia Dos de Mayo Sicuani periodo 2017



### 2.5.2 Hipótesis específicas

- a) La evaluación cuantitativa afecta directamente, en el proceso de crédito otorgado a micro empresas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. agencia Dos de Mayo Sicuani periodo 2017.
- b) La evaluación cualitativa afecta directamente, en el proceso de crédito otorgado a micro empresas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. agencia Dos de Mayo Sicuani periodo 2017.
- c) Los índices de morosidad de los créditos otorgados a micro empresas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. agencia Dos de Mayo Sicuani periodo 2017, es alto.

## 2.6 Variables

### 2.6.1 Variables

- a) Evaluación de créditos
- b) Índice de morosidad

### 2.6.2 Conceptualización de las variables

#### a) Evaluación de créditos.

Es la fase más importante del ciclo, en ella la institución financiera revisa, verifica y evalúa la información proporcionada por el cliente, constatando que sea real u concentrándose, fundamentalmente, en determinar la capacidad y voluntad de pago del solicitante.

En esta etapa se utilizan sistemas de análisis crediticio como apoyo para la evaluación y aprobación de una solicitud de crédito, se basa en la determinación del perfil de riesgo del cliente, respecto a su posibilidad y voluntad de rembolsarle el préstamo (Sandoval, 2011).

**b) Índice de morosidad**

La cartera morosa en el sistema micro financiero es el incumplimiento o retraso de los pagos de los créditos otorgados en el momento de su vencimiento, destinadas para el su crecimiento y desarrollo empresarial de los pequeños y microempresarios. (Castañeda Muñoz, 2013)

**2.6.3 Operacionalización de las variables**

Tabla 3  
*Operacionalización de las variables*

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Evaluación de Créditos	<p>Es la fase más importante del ciclo, en ella la institución financiera revisa, verifica y evalúa la información proporcionada por el cliente, constatando que sea real u concentrándose, fundamentalmente, en determinar la capacidad y voluntad de pago del solicitante.</p> <p>En esta etapa se utilizan sistemas de análisis crediticio como apoyo para la evaluación y aprobación de una solicitud de crédito, se basa en la determinación del perfil de riesgo del cliente, respecto a su posibilidad y voluntad de rembolsarle el préstamo (Sandoval, 2011).</p>	Análisis Cuantitativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activos.</li> <li>• Los flujos de ingresos y egresos.</li> <li>• Liquidez del deudor.</li> <li>• Capacidad de pago.</li> </ul>
		Análisis Cualitativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Antecedentes crediticios.</li> <li>• Referencias de proveedores</li> <li>• Tiempo y lugar del negocio.</li> <li>• Visitas in situ.</li> </ul>
Morosidad	<p>La cartera morosa en el sistema micro financiero es el incumplimiento o retraso de los pagos de los créditos otorgados en el momento de su vencimiento, destinadas para el su crecimiento y desarrollo empresarial de los pequeños y microempresarios. (Castañeda Muñoz - 2013)</p> <p>La mora es el retraso culpable o deliberado en el cumplimiento de una obligación o deber. Así pues, no todo retraso en el cumplimiento del deudor implica la existencia de mora en su actuación. Este término se usa cuando el deudor no paga el interés o el principal de su deuda o incumple otras obligaciones financieras a su vencimiento. (Castañeda &amp; Tamayo, 2012)</p>	<p>Mora vencida cuantitativo</p> <p>Mora vencida cualitativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Categoría Normal</li> <li>• Categoría con Problemas Potenciales.</li> <li>• Categoría Deficiente.</li> <li>• Categoría Dudoso</li> <li>• Categoría Perdida</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia.





### CAPITULO III: MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 Tipo de investigación.

El tipo de investigación es BÁSICA, porque busca ampliar y profundizar los conocimientos de las variables como cartera morosa y otorgamiento de créditos . (Hernandez, Fernandez, & Baptitas, 2016)

#### 3.2 Enfoque de la investigación.

La investigación será de enfoque CUANTITATIVO, porque se utiliza variables de estudio, que permite analizar las distintas características de la variable, mediante encuestas. (Hernandez, Fernandez, & Baptitas, 2016)

#### 3.3 Diseño de la investigación.

Es de diseño no experimental; ya que en la presente investigación se estudia y analiza los hechos económicos del año 2017 sin que estos sean alterados o manipulados o sometidos a experimentación

El diseño no experimental se define como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variable. En este caso diseño se observarán los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. Y de corte transversal. (Hernandez, Fernandez, & Baptitas, 2016)

#### 3.4 Alcance de la investigación.

Es una investigación “Descriptiva”

Descriptivo ya que se describe las variables de estudio que son el proceso de evaluación de créditos y el índice de morosidad los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de la persona, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. (Hernandez, Fernandez, & Baptitas, 2016)



### **3.5 Población y muestra de la investigación.**

#### **3.5.1 Población.**

La población de estudio está constituida por los prestatarios microempresarios que se encuentran en situación de mora son un total de 20 créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Dos de Mayo Sicuani periodo 2017.

#### **3.5.2 Muestra**

La muestra de estudio está constituida por 20 prestatario microempresarios de la cartera morosa, y 10 analistas de crédito, se aplicó muestreo no probabilístico.

### **3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

#### **3.6.1 Técnicas**

Las técnicas más importantes que se utilizó en esta investigación son:

- a) Encuesta para la recolección datos.

#### **3.6.2 Instrumentos**

Los instrumentos de recolección de datos que se utilizaron en las técnicas mencionadas fueron:

- a). Cuestionario.

### **3.7 Procesamiento de datos**

Los datos obtenidos fueron procesados en una hoja Excel y en el programa SPSS para el análisis de datos se realizaron trasy de tablas de frecuencia y porcentajes que permitió a través de los resultados de la encuesta, determinar si existe o no de factores cuantitativos y cualitativos para el índice de morosidad.

## CAPITULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Para analizar la incidencia de una adecuada evaluación del proceso de crédito otorgados a Microempresas, y los Índices de Morosidad de la caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A Agencia Dos de Mayo Sicuani se recolecto información mediante la encuesta a (10) analistas de créditos sobre el conocimiento de políticas de crédito, las herramientas que utilizan en el otorgamiento de crédito y se realizó la encuesta a (20) prestamistas Microempresarios considerando la evaluación cuantitativa y cualitativa e el periodo 2017. presentando los siguientes resultados.

### 4.1 Análisis de la evaluación cuantitativa

#### 4.1.1 Resultados del objetivo Específico 1

Tabla 4

##### *Garantías Patrimoniales*

	Analista		Prestamistas	
	N	%	N	%
<b>NO</b>	7	70%	12	60%
<b>SI</b>	3	30%	8	40%
<b>TOTAL</b>	10	100%	20	100%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 4 luego de aplicada la encuesta a los 10 trabajadores de la caja Cusco Agencia Dos de Mayo Sicuani el 70% de encuestado equivalente a 7 trabajadores manifestaron que para otorgar un crédito no se verifica las garantías patrimoniales del cliente y 30% de encuestados equivalentes a 3 trabajadores manifestaron que para otorgar el crédito se verifican si cuenta con una garantía patrimonial el cliente

De otro lado el 60% de los prestamistas indican que no les realizaron las verificaciones de sus garantías patrimoniales y el 40% manifiestan que si les verificaron sus garantías patrimoniales.

De acuerdo a la Normativa para la Gestión de créditos para el otorgamiento de estos se debe realizar la verificación si cuenta con garantías patrimoniales sea cliente nuevo o cliente recurrente. De otro lado la mayoría de analistas prefieren omitir esta verificación con la finalidad de otorgarles sin ninguna verificación o análisis.

Tabla 5

*Inventario de mercadería*

	Analista		Prestamistas	
	N	%	N	%
<b>NO</b>	5	50%	11	55%
<b>SI</b>	5	50%	9	45%
<b>Total</b>	10	100%	20	100

Fuente: Elaboración propia

## Interpretación:

En la tabla 5 luego de aplicada la encuesta a los 10 trabajadores de la caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco agencia Dos de Mayo Sicuani el 50% de encuestado manifestaron que para otorgar crédito se le solicita al cliente la información de su inventario de mercadería y el 50% de encuestados manifestaron que para otorgar el crédito si se les solicita la información de inventario de su mercadería.

Por otro lado, el 55% de los prestamistas manifestaron que no les solicitaron la información de sus inventarios de mercaderías y el 45% indican que si les solicitaron información sobre sus mercaderías

por lo que es de suma importancia la información del inventario de mercadería ya que en la evaluación para el otorgamiento de crédito se considera en el balance de situación financiera según formato de la Caja.

Tabla 6

*Ingresos y egresos*

	Analista		Prestamistas	
	N	%	N	%
<b>NO</b>	1	10%	2	10%
<b>SI</b>	9	90%	18	90%
<b>Total</b>	10	100%	20	100

Fuente Elaboración propia

## Interpretación:

En la tabla 6 luego de aplicada la encuesta a los 10 analistas el 10% de encuestado manifestaron que para otorgar crédito no se le solicita al cliente la información de sus ingresos y egresos y el 90% de encuestados manifestaron que para otorgar el crédito si se les solicita la información de sus ingresos y egresos.

Por otro lado, aplicada la encuesta a los 20 prestamistas microempresarios el 10% de los prestamistas manifestaron que no les solicitaron la ninguna información sobre sus ingresos y egresos y el 90% indican que si les solicitaron información sobre sus ingresos y egresos.

Por lo que es importancia considerar los ingresos y egresos del cliente ya que en la evaluación para el otorgamiento de crédito se le considera en el balance de situación financiera, para determinar liquidez.

Tabla 7

*Gastos Familiares*

	Analista		Prestamistas	
	N	%	N	%
<b>NO</b>	6	60%	13	65%
<b>SI</b>	4	40%	7	35%
<b>TOTAL</b>	10	100%	20	100%

Fuente; Elaboración propia

## Interpretación:

En la tabla 7 luego de aplicada la encuesta a los 10 analistas el 60% de encuestado manifestaron que para la otorgación de crédito no se le solicita al cliente la información de sus gastos familiares y el 40% de encuestados manifestaron si se les solicita la información de sus gastos familiares.

Por otro lado, aplicada la encuesta a los 20 prestamistas microempresarios el 65% de los prestamistas manifestaron que no les solicitaron ninguna información de sus gastos familiares y el 35% indican que si les solicitaron información de sus gastos familiares

por lo que es de suma importancia considerar los gastos familiares del cliente ya que en la evaluación para el otorgamiento de crédito se le considera en el estado de resultado. (Alimentación, educación, alquiler, transporte, salud, obligaciones y otros), los analistas muchas veces no consideran gastos reales en este rubro.

Tabla 8  
Capital de Trabajo

	Analista		Prestamistas	
	N	%	N	%
<b>NO</b>	0	0%	2	10%
<b>SI</b>	10	100%	18	90%
<b>TOTAL</b>	10	100%	20	100%

Fuente Elaboración propia

#### Interpretación:

En la tabla 8 luego que fue aplicada la encuesta a los analistas de créditos manifestaron que el 100% si evalúan lo que es el capital de trabajo. Con respecto a la aplicación de la encuesta a los prestamistas manifestaron que el 10% no les preguntaron sobre su capital de trabajo y el 90% manifiestan que si les preguntaron sobre su capital de trabajo

Por lo que es de suma importancia considerar el capital de trabajo del cliente porque una mala evaluación de este rubro puede generar un riesgo en la devolución del préstamo microempresario, por lo se incrementa la mora de la institución, y afecta a los resultados de la CMAC Cusco Agencia Dos de Mayo.

Tabla 9

*Capacidad de Pago*

	Analista		Prestamistas	
	N	%	N	%
<b>NO</b>	0	0%	8	40%
<b>SI</b>	10	100	12	60%
<b>Total</b>	10	100%	20	100

Fuente Elaboración propia

## Interpretación:

En la tabla 9 según la encuesta realiza a los analistas de crédito manifiestan que determinaron en un 100%, por otro lado, los prestamistas manifestaron en un 40% que no les preguntaron sobre su capacidad de pago y el 60% indico que si les preguntaron.

Es muy importante considerar la capacidad de pago del cliente ya que en la evaluación para el otorgamiento de crédito se le considera e el balance de situación financiera de acuerdo al formato de la CMAC.



## 4.2 Análisis de la evaluación cualitativa

### 4.2.1 Resultados del objetivo Específico 2

Tabla 10

*Antecedentes Crediticios*

	Analista		Prestamistas	
	N	%	N	%
<b>NO</b>	0	0%	2	10%
<b>SI</b>	10	100%	18	90%
<b>TOTAL</b>	10	100%	20	100%

Fuentes; Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 10 podemos observar que el 100% de los analistas de crédito si consideran los antecedentes crediticios por otro lado el 10% de los prestamistas indican que no se les pregunto sobre si contaban con otros prestamos en otras entidades financiera y el 90% de los prestamistas manifiesta que si le preguntaron sobre préstamos en otras entidades financiera.

Es muy importante considerar sobre los antecedentes crediticios de un cliente ya que nos permite identificar las fortalezas y debilidades del cliente, referencias personales y comerciales, propiedad de inmueble y acumulación patrimonial, etc. Aspectos que serán corroborados para el otorgamiento de crédito

Tabla 11

*Referencias de proveedores, clientes y terceros*

	Analista		Prestamistas	
	N	%	N	%
<b>NO</b>	7	70%	13	65%
<b>SI</b>	3	30%	7	35%
<b>TOTAL</b>	10	100%	20	100%

Fuente Elaboración propia

**Interpretación:**

En la tabla 11 podemos observar que el 70% de los analistas manifiestan que no realizan la visitas a los proveedores clientes y tercero y el 30% indican que si realizan las visitas correspondientes. Por otro lado, el 65% de los prestamistas manifiestan que no realizan ninguna visita y el 35% indican que si les realizan las visitas

De acuerdo a la Normativa para la Gestión de créditos es muy importante considerar la visita a los proveedores clientes y otros ya que esto nos permite conocer más al cliente la mayoría de los analistas no tienen conocimiento sobre cómo hacer las visitas lo que ocasiona que haya un riesgo muy alto .



Tabla 12

*Tiempo y Lugar del Negocio*

	Analista		Prestamistas	
	N	%	N	%
<b>NO</b>	0	0%	2	10%
<b>SI</b>	10	100%	18	90%
<b>Total</b>	10	100%	20	100

Fuente Elaboración propia

**Interpretación:**

En la tabla 12 la indagación con respecto al tiempo y lugar del negocio de los prestamistas de los créditos otorgados Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Dos de Mayo Sicuani realizada según el analista de créditos se indago totalmente en un 100%. La indagación con respecto al tiempo y el lugar del negocio de los prestamistas en los créditos otorgados según prestamistas no se indago en 10% y se indago en un 90%.

Nos indica que en la normativa se debe de conocer la antigüedad del negocio minino 6 meses para el otorgamiento de crédito.

Tabla 13

*Visitas In Situ*

	Analista		Prestamistas	
	N	%	N	%
<b>NO</b>	0	0%	10	50%
<b>SI</b>	10	100%	10	50%
<b>Total</b>	10	100%	20	100%

Fuente elaboración propia

**Interpretación:**

En la tabla 13 sobre la visita in situ al domicilio y negocio de los prestamistas en los créditos otorgados si se hizo en un 100%.

La visita in situ al domicilio y negocio de los prestamistas en los créditos otorgados según la encuesta el 50% manifiestan que si efectuaron las visitas in situ y el 50% no se realizaron; este caso antes de la otorgación de crédito es de suma importancia porque se debe conocer objetivamente el rubro del negocio a que se dedica considerando aspectos más específicos

### 4.3 Índice de morosidad

#### 4.3.1 Resultados del objetivo Específico N 3

Tabla 14

*Seguimiento del plan de inversión*

	Analista		Prestamistas	
	N	%	N	%
<b>NO</b>	4	40%	10	50%
<b>SI</b>	6	60%	10	50%
<b>Total</b>	10	100%	20	100%

Fuente elaboración propia

#### **Interpretación:**

Se puede observar que el 40% de analistas de créditos encuestados manifiestan que no realizan el seguimiento respecto del plan de inversión con el fin por el cual se otorgó el crédito y el 60% manifiestan que si

Según los seguimientos del plan de inversión a los prestamistas manifestaron el 50% si les hicieron el seguimiento y el 50% manifiestan que no les hicieron el seguimiento del plan de inversión,

Tabla 15

*Notificaciones al Cliente*

	Analista		Prestamistas	
	N	%	N	%
<b>NO</b>	5	50%	16	80%
<b>SI</b>	5	50%	4	20%
<b>Total</b>	10	100%	20	100%

Fuente elaboración propia

**Interpretación:**

En la tabla 15 según las notificaciones correspondientes a los clientes en los créditos otorgados por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Dos de Mayo el analista de crédito indica que en un 50% no se realizan las notificaciones correspondientes y en 50% manifiestan que si realizan las notificaciones.

Según las notificaciones a los clientes en los créditos otorgados a los prestamistas manifiesta que en un 80% manifiesta que no se realizan las notificaciones y en un 20% siempre realiza las notificaciones correspondientes.

Tabla 16

*Gestor de Cobranzas*

	Analista		Prestamistas	
	N	%	N	%
<b>NO</b>	7	70%	12	60%
<b>SI</b>	3	30%	8	40%
<b>Total</b>	10	100%	20	100

Fuente elaboración propia

**Interpretación:**

En la tabla 16 según los seguimientos con el gestor de cobranza a los clientes en los créditos otorgados por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Agencia Dos de Mayo el analista de crédito indica que en un 70% no realizan los seguimientos con el gestor de cobranza y en 30% manifiestan que si realizan el seguimiento de pago con el gestor de cobranza.

Según los seguimientos con el gestor de cobranza a los prestamistas en un 60% manifiesta que no realizan el seguimiento y en un 40% si realizan el seguimiento con el gestor de cobranza.

Tabla 17

**Índice de morosidad los Microempresarios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito  
Cusco agencia Dos de Mayo Sicuani año 2017**

	<b>CARTERA EN SOLES</b>	<b>MORA &gt; 1 DIA</b>	<b>%</b>	<b>MORA &gt;30 DIAS</b>	<b>%</b>
<b>ENERO</b>	205,034.14	86,512.47	6.96%	72,695.93	5.77%
<b>FEBRERO</b>	205,953.42	83,271.41	6.29%	99,007.40	6.64%
<b>MARZO</b>	270,318.02	35,635.40	5.02%	33,881.98	5.18%
<b>ABRIL</b>	314,316.76	50,816.40	5.11%	40,476.83	5.35%
<b>MAYO</b>	578,438.76	54,194.68	5.05%	47,349.29	5.13%
<b>JUNIO</b>	575,251.41	55,891.67	5.68%	57,467.25	5.48%
<b>JULIO</b>	662,644.51	55,064.45	5.18%	61,599.70	6.12%
<b>AGOSTO</b>	767,548.95	61,860.27	5.68%	60,390.22	6.03%
<b>SEPTIEMBRE</b>	838,719.87	67,143.31	6.01%	66,833.96	6.18%
<b>OCTUBRE</b>	859,888.51	65,439.80	6.15%	57,868.28	5.68%
<b>NOVIEMBRE</b>	918,968.59	69,353.48	6.35%	64,912.10	6.34%
<b>DICIEMBRE</b>	1172,008.66	81,526.76	6.56%	67,664.57	6.77%

Fuente: Elaboración Propia según información de la caja Municipal de Ahorro y crédito Cusco S.A. agencia dos de mayo.





## CAPÍTULO V DISCUSIÓN

### 5.1 Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

Para analizar la incidencia de una adecuada evaluación de los créditos otorgados por la por la caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los analistas de crédito y a los prestamistas microempresarios, se observa los hallazgos más relevantes que se presentan a continuación:

#### 5.1.1 Con relación a la evaluación cuantitativa:

- a) Considerando los resultados obtenidos los analistas de créditos realizan las verificaciones de las garantías patrimoniales, según la tabla 4 Se observa, que el 70% de los analistas no solicitan las garantías patrimoniales. Sin embargo, los prestamistas de la Caja Municipal de Ahorro y crédito Cusco agencia Dos de Mayo manifiestan que en un 60% no les solicitan las garantías para la otorgación del crédito. Lo cual implica que existe una contradicción en ambas respuestas.
- b) De igual manera en la tabla 5 se observa que el 50% de los analistas de créditos no solicitan la información de los inventarios de mercadería del prestamista, sin embargo, el 55% de los prestamistas manifiestan que no les piden la información de sus inventarios de mercadería, lo que implica que en parte los analistas de créditos manipulan la información con respecto al inventario del prestamista.
- c) Caso similar en la tabla 7 el 60% de los analistas de créditos indican que no solicitan la información de los gastos familiares lo cual es corroborado por el 65% de los prestamistas que manifiestan que no les solicitaron su información financiera de sus gastos familiares. Esto implica que el analista de crédito no cumple con una buena evaluación de un crédito.



### **5.1.2 En relación a la evaluación cualitativa**

- a) Respecto a los aspectos cualitativos los analistas de créditos realizan las visitas a los proveedores clientes y terceros según la tabla 11 el 70% de los analistas no indagan las referencias del prestamista, pero 65% de los clientes manifiestan que no les solicitan antecedentes de sus proveedores clientes y otros esto es un mal indicador debido a que no aplican las normas para una buena evaluación crediticia
- b) de acuerdo a la tabla 12 el 60% de los analistas de créditos manifiestan que no indagan el tiempo y el lugar del negocio del prestamista, pero el 50% de prestamistas manifiestan que nunca se les pregunta por la antigüedad del negocio, lo cual significa que no se está cumpliendo con el reglamento general de créditos.

### **5.1.3 Respecto al índice de morosidad.**

- a) de acuerdo a la tabla 16 el 70% de los analistas de crédito no realizan el seguimiento de pago con el gestor de cobranzas, de igual manera el 60% de los prestamistas manifiestan que no les hacen un buen seguimiento de pago. Esto implica que el analista de crédito no realiza un buen seguimiento al prestamista esto genera que haya riesgo alto.

Tabla 18

Nivel de índice de morosidad de la Caja Municipal De Ahorro y Crédito Cusco S.A y de la Agencia Dos de Mayo.

MES	ÍNDICE DE	% DE MORA	
	MOROSIDAD DE MICROEMPRESA	TOTAL CMAC	CALIFICACIÓN
ENERO	5.77%	6.20	alto
FEBRERO	6.64%	6.18	alto
MARZO	5.18%	6.26	alto
ABRIL	5.35%	6.80	alto
MAYO	5.13%	6.15	alto
JUNIO	5.48%	7.62	alto
JULIO	6.12%	8.01	alto
AGOSTO	6.03%	7.87	alto
SETIEMBRE	6.18%	8.02	alto
OCTUBRE	5.68%	8.13	alto
NOVIEMBRE	6.34%	7.55	alto
DICIEMBRE	6.77%	6.20	alto

Fuente: Elaboración Propia CMAC Cusco Agencia Dos de Mayo S.A

Teniendo en consideración la clasificación del índice de morosidad se considera el siguiente parámetro

Alto  $> 0 = a 5\%$

Medio valores entre 3% a 4%

Bajo  $< 0 = a 1\%$

### INTERPRETACIÓN

Se observa en la tabla 18 el nivel de índice de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Dos de Mayo Sicuani en el periodo 2017, están siguiendo una tendencia creciente del mes de junio a diciembre.

### 5.2 Limitación de estudio

Las limitaciones que tuvieron en la presente tesis fueron:

La limitación en el acceso de información, debido a que los analistas de créditos no quisieron participar en la encuesta la mayoría de veces realizan trabajos de campo, esto se



nos hizo difícil de ubicar pero se logró trabajar con la muestra del presente trabajo, además el administrador de la agencia renunció y el nuevo administrador de la agencia Dos de Mayo no quiso dar la información clave, sin embargo, se ha utilizado las buenas relaciones con los coordinadores de créditos para obtener la información adicional.

### **5.3 Comparación crítica con la literatura existente**

En el marco teórico desarrollado nuestro sustento ya que se encuentra en concordancia con los textos utilizados e investigaciones realizadas con anterioridad por ejemplo en la tesis de Ticse Quispe Pilar Epifania con el tema de “Administración del riesgo Crediticio y su incidencia en la morosidad de financiera Edyficar oficina especial el Tambo “indica que una causa de morosidad es la evaluación de créditos no reales.

En la investigación de Pacheco Guerrero, Ivana Roció y Valencia Pareja, Eddy Hamilton en la tesis titulada “Evaluación crediticia y su incidencia moratoria en la agencia portal Espinar de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco periodo 2013”. en la conclusión indica que existe una incidencia entre la evaluación crediticia y la morosidad debido a que los analistas de créditos no otorgan créditos respetando los parámetros de crédito.

#### **5.3.1 Implicancias Sociales**

El desarrollo de la presente investigación logro establecer con relación a los aspectos de la evaluación tanto cuantitativa como cualitativa y su índice de morosidad, debido a ello reducir el índice de morosidad creemos necesario realizar una evaluación exigente, revisar con responsabilidad.

El resultado de la evaluación del proceso de crédito otorgados a micro empresas y los índices de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A Agencia Dos de Mayo Sicuani periodo 2017, afecta en los resultados por los créditos incobrables se tiene que provisionar afectando al gasto y esto debido a un deficiente evaluación de crédito y la



no aplicación correcta del reglamento de créditos que emergen en los Índices de Morosidad, porque las características que presenta la evaluación crediticia presenta un riesgo alto porque no se cumple con los parámetros establecidos por la Superintendencia de Banca y Seguros, no son aplicadas en su totalidad por los analistas de crédito, motivo por el cual se incrementó la cartera en condición de morosidad. Llegando a un dice promedio de 6% los últimos 6 meses del año 2017



## CONCLUSIONES

- a) Los resultados que presenta el índice de morosidad de los créditos otorgados a los microempresarios de la CMAC Cusco Agencia Dos de Mayo de Sicuani, periodo 2017. El personal del área de créditos no cumplen con la aplicación del reglamento de créditos lo que se percibe en el crecimiento de la morosidad por lo que se considera un riesgo alto se observa en la tabla 18 el nivel de índice de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Dos de Mayo Sicuani en el periodo 2017
- b) La evaluación cuantitativa en el proceso de créditos otorgados a microempresarios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A agencia Dos de Mayo Sicuani periodo 2017, se cumple en forma parcial como se aprecia el 70% de analistas no verifica las garantías, el 50% no evalúan inventarios de mercaderías y el 60% no verifican los gastos familiares, lo que se contrasto con la manifestación de los prestamistas microempresarios. Sobre las visitas in situ al negocio y domicilio los analistas manifiestan que si realizan las visitas, el 50% de los prestamistas microempresarios indican que no realizan las visitas correspondientes
- c) El análisis de los aspectos cualitativos en el proceso de créditos otorgados a microempresarios el 70% de los analistas de crédito no indagan sobre referencias personales de los prestamistas lo que fue contrastado con los microempresarios,
- d) El análisis de los índices de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A agencia Dos de Mayo Sicuani periodo 2017 presenta un riesgo alto se aprecia una tendencia creciente de la morosidad alcanzando así un incremento de 6.34% en el mes de noviembre y de 6.77% en el mes de diciembre, esto debido a que el analista de crédito está más enfocado en llegar a su meta de colocaciones y no en el seguimiento de los créditos otorgados.



### RECOMENDACIONES

- a) El coordinador de créditos debe de verificar si el personal de créditos cumplen con la aplicación y discernimiento de las políticas y normas para evaluar un crédito, dirigido a los microempresarios capacitación continua y constante de metodologías de evaluación a los analistas de crédito sobre los reglamentos internos de la institución y de la SBS, evaluar lo que considere también las características del negocio y de la familia. Esto le permite a estas instituciones contar con modelos y procesos más sólidos.
- b) Para la evaluación de los aspectos cuantitativos se recomienda el buen trato y la comunicación efectiva entre analistas y prestamistas microempresarios son de vital importancia, así mismo se sugiere que la CMAC Cusco aplique programa computarizado de evaluación económica financiera para una mejor evaluación del crédito y determinar su capacidad de pago.
- c) En la evaluación cualitativa se recomienda a la caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco agencia Dos de Mayo contar con analistas totalmente capacitados que realicen la información real de los antecedentes crediticios y la capacidad de pago, visitar al negocio y referencias de terceros.
- d) Se sugiere la visita con el gestor de cobranzas y los analistas de crédito para realizar la cobranza. En caso que la deuda se encuentre en condición de mora contratar empresas especializadas en cobranzas y así poder fortalecer el área de cobranza que nos permita controlar y minimizar los riesgos de crédito.

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.**

- Aguilar, G., & Carmargo, G. (2004). *Análisis de la Morosidad en el sistema Bancario Peruano*. Lima: Instituto de Estudios Peruanos .
- Blasco, J., & Perez, J. A. (2007). *Metodología de la Investigacion en Finanzas*. España: San Vicente.
- Carrion, J. (2015). *Flujo de caja*. Peru: Univesidad Peruana Union.
- Ferrer, A. (2004). *Contabilidad de Empresas del Sistema Financiero*. Lima: Instituto de Investigacion el Pacifico.
- Florez, I. (2013). *Metodología crediticia para la evaluación de créditos a Pymes*. Trujillo: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Hernandez Corrales, L. (2005). *Desarrollo de Analisis de Credito Empresarial*. Mexico: Departamento de Finanzas de la universidad Icesi.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptitas, M. d. (2016). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: Mcgraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Herrera, A., & Betancouri, V. A. (2016). *Razones Financieras de Liquidez en la Geation Empresarial para la toma de decisiones*. Lima: UNMSM.
- Limpe, K. (2017). *Situacion economica y evaluacion financiara de los clientes microempresa de la agencia 02 de Mayo, Caja Municipal de Ahorro y Credito Cusco S.A Sicuani periodo 2016*. Cusco: UAC.
- Lopez, R. (2015). *Morosidad*. Arequipa: UNSAA.
- Monteros, E. (2005). *Microempresa*. 15.
- Morales , M. (2007). *guatemala*.
- Morales, M., & Vargas, N. (2017). *Identificar los factores externosy su influencia en los indices de Morosidad en una Empresa Comercializadora de Productos de Electricidad*. Lima: PUCP.





- Murillo, F. (2012). *Glosario de terminos*. PERU.
- Obregon, T. (2013). *Régimen Previsional de las Microempresas*. Peru: Actualidad Empresarial.
- Pacheco, I. R., & Valencia, E. H. (2014). *Evaluacion crediticia y su incidencia moratoria en la Agencia Portal Espinar de la Caja Municipal de Ahorro y Credito Cusco periodo 2013*. Cusco: UAC.
- Paredes, M. (2015). *Cartera de Créditos en una Caja Muniicpal*.
- PUCP. (2009). *Situación de los Créditos otorgados a MyPes en el Perú*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Rodriguez, M., Rodriguez, K., & Tercero, G. (2016). *Factores que afectan el nivel de mora en los creditos otorgados por cooperativa de ahorro y credito moderna, R.L de Esteli, primer semestre del año 2016*. Nicaragua.
- Rosillon, M. A. (2009). *Análisis financiero una herramienta clave para la Gestion Financiera eficiente*. Venezuela: Universidad de Zulia.
- Sanchez, T. (2013). *MOROSIDAD*.
- Sandoval. (2011). *Conceptos Financieros*. PERU.
- Sandoval, E. (2016). *Diseño de un Modelo de Administracion de Riesgo Operativo*. Ecuador: Universidad Andina Simon Bolivar.
- Sandoval, E. P. (2016). *Diseño de un modelo Administrativo de Riesgo Operativo*. Ecuador: Universidad Andina Simon Bolivar.
- SBS. (2011). *Glosario de terminos* . LIMA: Supeirintendencia Nacional de Banca y Seguros.
- Soldevilla, L. (2016). *Influyencia de Otorgamiento de Credito*. Peru.
- Ticse, P. E. (2015). *Administracion del riesgo crediticio y su incidencia en la Morosidad de Financiera Edyficar Oficina Especial el Tambo*. Huancayo: UNCP.



Toledo, E. (2015). *Derechos Bancarios*. Peru: Las Centrales de Riesgo.

Zans, W. (2012). *Contabilidad basica*. Lima: San Marcos.

Zeballos, E. (2012). *Plan contable general para empresas*. Arequipa: Plan contable.



ANEXOS

Matriz de Consistencia

EVALUACION DEL PROCESO DE CREDITOS OTORGADOS A MICROEMPRESAS Y LOS INDICES DE MOROSIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO S.A. AGENCIA DOS DE MAYO SICUANI PERIODO 2017.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Cómo es la evaluación del proceso de crédito otorgado a Micro empresas y los índices de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. agencia Dos de Mayo Sicuani periodo 2017?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar cómo es la evaluación del proceso de crédito otorgado a Micro empresas y los índices de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. agencia Dos de Mayo Sicuani periodo 2017</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL.</b> la evaluación del proceso de crédito incrementa el índice de morosidad de los créditos otorgados por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A agencia Dos de Mayo Sicuani periodo 2017</p>	<p>Evaluación de créditos</p>	<p>TECNICAS: • Revisión y Análisis Documental  • Entrevistas.</p>	<p><b>Tipo de investigación</b> Básico <b>Enfoque de investigación.</b> cuantitativo <b>Diseño</b> No Experimental <b>Alcance de investigación</b> Descriptiva <b>Unidad de Análisis</b> Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Dos de Mayo Sicuani periodo 2017 <b>Población</b> La población de estudio está constituida por la totalidad de créditos otorgados a los prestamistas microempresarios que se encuentran en situación de mora son un total de 80 créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Dos de Mayo Sicuani periodo 2017. <b>Muestra</b> Se tomará los expedientes de 20 créditos de micro empresas aplicará muestreo probabilístico, con un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95% con uso de formula.</p>
<p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b> a) ¿Cómo es la evaluación cuantitativa en el proceso de crédito otorgado a Micro empresas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Dos de Mayo Sicuani periodo 2017? b) ¿Cómo es evaluación cualitativa en el proceso de crédito otorgado a micro empresas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Dos de Mayo Sicuani periodo 2017? c) ¿Cuáles son los índices de morosidad de los créditos otorgados a Micro empresas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Dos de Mayo Sicuani periodo 2017?</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b> a) Determinar cómo es la evaluación cuantitativa en el proceso de crédito otorgado a Micro empresas y los índices de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Dos de Mayo Sicuani periodo 2017. b) Describir cómo es la evaluación cualitativa en el proceso de crédito otorgado a micro empresas y los índices de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Dos de Mayo Sicuani periodo 2017. c) Determinar los índices de morosidad de los créditos otorgados a micro empresas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. agencia Dos de Mayo Sicuani periodo 2017.</p>	<p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</b> a) La evaluación cuantitativa afecta directamente, en el proceso de crédito otorgado a micro empresas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. agencia Dos de Mayo Sicuani periodo 2017. b) La evaluación cualitativa afecta directamente, en el proceso de crédito otorgado a micro empresas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. agencia Dos de Mayo Sicuani periodo 2017. c) Los índices de morosidad de los créditos otorgados a micro empresas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. agencia Dos de Mayo Sicuani periodo 2017, es alto.</p>	<p>Índice de morosidad</p>	<p>INSTRUMENTOS:  • Cuestionarios  • Ficha de análisis documental</p>	<p>La población de estudio está constituida por la totalidad de créditos otorgados a los prestamistas microempresarios que se encuentran en situación de mora son un total de 80 créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Dos de Mayo Sicuani periodo 2017. <b>Muestra</b> Se tomará los expedientes de 20 créditos de micro empresas aplicará muestreo probabilístico, con un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95% con uso de formula.</p>



**Matriz del Instrumento para la Recolección de Datos**

TEMA	EVALUACIÓN DEL PROCESO DE CRÉDITO OTORGADO A MICRO EMPRESAS, Y LOS ÍNDICES DE MOROSIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO S.A. AGENCIA DOS DE MAYO SICUANI PERIODO 2017		
Objetivo	Determinar cómo es la evaluación del proceso de crédito otorgado a Micro empresas y los índices de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. agencia Dos de Mayo Sicuani periodo 2017.		
Variable	Dimensiones	Indicador	Ítems y/ reactivos
<b>Variable 1</b> <b>Evaluación de créditos</b>	1: Análisis Cuantitativo	• Activos	¿Usted realizo la verificación de las garantías patrimoniales del cliente antes de otorgar un crédito?
		• Los flujos de ingresos y egresos	¿Usted le solicita al prestamista la información del inventario total que posee? ¿Analiza los resultados de la empresa mediante la evaluación de los ingresos y los gastos operativos del negocio?
		• Liquidez del deudor	¿Ud En el momento que realizo la verificación del negocio le solicito información de los gastos familiares al prestamista?
		• Capacidad de pago	¿Determina Ud. el capital de trabajo del cliente microempresario de la CMAC Cusco agencia Dos de mayo?
	2: Análisis Cualitativo	• Antecedentes crediticios.	¿Determina usted la capacidad de pago del cliente microempresario de la CMAC Cusco agencia Dos de mayo?
		• Referencias de proveedores clientes y terceros	¿Para usted es importante considerar los antecedentes crediticios del cliente y de su negocio?
		• Tiempo y lugar del negocio	¿Usted realiza visitas a los proveedores clientes y terceros para conocer las referencian del cliente?
		• Visitas in situ	¿Usted indago sobre el tiempo y la ubicación del cliente? ¿Realiza la observación (visita in situ) del negocio y vivienda? ¿Usted realiza el seguimiento del plan de inversión del crédito?
<b>Variable 2</b> Índice de morosidad	Nivel de Morosidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Categoría Normal</li> <li>• Categoría con Problemas Potenciales.</li> <li>• Categoría Deficiente.</li> <li>• Categoría Dudoso</li> <li>• Categoría Perdida</li> </ul>	¿Usted realiza las notificaciones correspondientes cuando el cliente se encuentra en condición de mora? ¿Usted realiza el seguimiento con el gestor de cobranzas la visita domiciliaria y notificación correspondiente cuando transcurren los 15 a 30 días de atrasos del crédito?



**Instrumento de Recolección de Datos**

**CUESTIONARIO APLICADO A LOS ANALISTAS**

**TEMA: EVALUACIÓN DEL PROCESO DE CRÉDITO OTORGADO A MICRO EMPRESAS, Y LOS ÍNDICES DE MOROSIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO S.A. AGENCIA DOS DE MAYO SICUANI PERIODO 2017**

**OBJETIVO:** Determinar cómo es la evaluación del proceso de crédito otorgado a Micro empresas y los índices de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. agencia Dos de Mayo Sicuani periodo 2017.

LUGAR: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_ HORA: \_\_\_\_\_

**I. DATOS GENERALES:**

NOMBRE: \_\_\_\_\_

SEXO: 

M	F
---	---

CARGO QUE DESEMPEÑA:

Administrador	
Coordinador de crédito	
analista	

**II. PREGUNTAS DE LA ENTREVISTA A LOS ANALISTAS DE CREDITO:**

1 NO 2 SI

	<b>DIMENSIÓN 1: cuantitativa</b>	1	2
1	¿Usted realizo la verificación de las garantías patrimoniales del cliente antes de otorgar un crédito?		
2	¿Usted le solicita al prestamista la información del inventario total que posee?		
3	¿Analiza los resultados de la empresa mediante la evaluación de los ingresos y los gastos operativos del negocio?		
4	¿Ud En el momento que realizo la verificación del negocio le solicito información de los gastos familiares al prestamista?		
5	¿Determina Ud. el capital de trabajo del cliente microempresario de la CMAC Cusco agencia Dos de mayo?		
6	¿Determina usted la capacidad de pago del cliente microempresario de la CMAC Cusco agencia Dos de mayo?		
	<b>DIMENSIÓN 2: cualitativa</b>		
7	¿Para usted es importante considerar los antecedentes crediticios del cliente y de su negocio?		
8	¿Usted realiza visitas a los proveedores clientes y terceros para conocer las referencian del cliente?		
9	¿Usted indago sobre el tiempo y la ubicación del cliente?		
10	¿Realiza la observación (visita in situ) del negocio y vivienda?		



<b>DIMENSIÓN 3 nivel de morosidad</b>			
11	¿Usted realiza el seguimiento del plan de inversión del crédito?		
12	¿Usted realiza las notificaciones correspondientes cuando el cliente se encuentra en condición de mora?		
13	¿Usted realiza el seguimiento con el gestor de cobranzas la visita domiciliaria y notificación correspondiente cuando transcurren los 15 a 30 días de atrasos del crédito?		



CUESTIONARIO APLICADO A LOS PRESTATARIO

TEMA: EVALUACIÓN DEL PROCESO DE CRÉDITO OTORGADO A MICRO EMPRESAS, Y LOS ÍNDICES DE MOROSIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO S.A. AGENCIA DOS DE MAYO SICUANI PERIODO 2017

OBJETIVO: Determinar cómo es la evaluación del proceso de crédito otorgado a Micro empresas y los índices de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. agencia Dos de Mayo Sicuani periodo 2017.

LUGAR: FECHA: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ HORA:

I. DATOS GENERALES:

NOMBRE:

SEXO: M F

CARGO QUE DESEMPEÑA:

comerciante [ ]

II. PREGUNTAS DE LA ENTREVISTA A LOS ANALISTAS DE CREDITO:

1 NO 2 SI

Table with 4 columns: Question ID, Question Text, Dimension 1 (1/2), Dimension 2 (1/2). Rows include questions about furniture, inventory, receipts, family expenses, working capital, and other financial institutions.



8	¿El analista de crédito le pregunto a usted sobre sus referencias personales de su entorno, trabajo o negocio?		
9	¿El analista de crédito le pregunto a Usted sobre la antigüedad de su negocio?		
10	¿El analista de crédito realizo la visita a su domicilio y negocio?		
	<b>DIMENSIÓN nivel de morosidad</b>		
11	¿El analista de crédito le realizo el seguimiento de su inversión del crédito?		
12	¿Usted cuando deja de pagar su cuota del préstamo otorgado por la CMAC Cusco Agencia Dos de Mayo, recibe las notificaciones personalmente?		
13	¿Usted cuando deja de pagar su cuota del préstamo otorgado por la CMAC Cusco Agencia Dos de Mayo, y tiene morosidad de 15 a 30 días recibe la visita del Gestor de Cobranza?		





Validación del Instrumento

1. DATOS GENERALES:

1.1. TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

EVALUACIÓN DEL PROCESO DE CRÉDITO OTORGADO A MICRO EMPRESAS, Y LOS ÍNDICES DE MOROSIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO S.A. AGENCIA DOS DE MAYO SICUANI PERIODO 2017

1.2. INVESTIGADOR:

Bach. Elvaluz Josefina Mamani Eapirilla

2. DATOS DEL EXPERTO:

- 2.1. Nombres y Apellidos: JUAN CUNZA CUNZA
2.2. Especialidad: METODOLOGIA INVESTIGADOR
2.3. Lugar y Fecha: CUSCO 15.10.2017
2.4. Cargo e Institución donde labora: DIRECTOR ESCUELA PROF. CONTABILIDAD

Table with 8 columns: COMPONENTE, INDICADORES, CRITERIOS, Deficiente 0-20 %, Regular 21-40 %, Bueno 41-60 %, Muy Bueno 61-80 %, Excelente 81-100%. Rows include categories like FORMA (Redacción, Claridad, Objetividad), CONTENIDO (Actualidad, Suficiencia, Intencionalidad), and ESTRUCTURA (Organización, Consistencia, Coherencia, Metodología).

I. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: FAVORABLE

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN: BUENO 41:60 %

III. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede a su aplicación. ( ) Debe corregirse. ( )

Sello y Firma del Experto. (Handwritten signature)