



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**EVALUACIÓN CREDITICIA Y MOROSIDAD EN CLIENTES DE MI-
BANCO, OFICINA PRINCIPAL CUSCO 2019**

**Tesis para optar al título Profesional de Licenciado en
Administración**

Presentado por los bachilleres:

- Nuria Priscilia Pérez Vallenias
- Manuel Pérez Vallenias

Asesor:

Dr. Abraham Edgard Canahuire Montufar

Cusco – Perú - 2019



DEDICATORIA

De manera especial a nuestros padres, por habernos guiado en este camino de la vida con amor, paciencia y rectitud.



AGRADECIMIENTO

Gracias a nuestros maestros por habernos compartido sus experiencias y conocimiento, ayudándonos a crecer como personas y como profesionales.



PRESENTACIÓN

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco.

Señores Dictaminantes:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, pongo a vuestra distinguida consideración la Tesis intitulo **Evaluación Crediticia y Morosidad en Clientes de Mi-Banco Oficina Principal Cusco 2019**, con la finalidad de optar al Título Profesional de Licenciados en Administración.

El sector Financiero en el Perú ha permanecido con cifras positivas los últimos diez años, trayendo también un incremento en las cifras de morosidad que éste estudio pretende investigar



ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
PRESENTACIÓN	IV
ÍNDICE	V
ÍNDICE DE TABLAS	IX
ÍNDICE DE FIGURAS	X
RESUMEN	XI
ABSTRACT	XII
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN	
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema de investigación.....	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos.....	3
1.3. Objetivo de la investigación	3
1.3.1 Objetivo general.....	3
1.3.2 Objetivos específicos.....	3
1.4. Justificación de la investigación.....	4
1.4.1 Relevancia social.....	4
1.4.2 Implicaciones prácticas.....	4
1.4.3 Valor teórico.....	4
1.4.4 Utilidad metodológica.....	4
1.4.5 Viabilidad o factibilidad.....	4
1.5. Delimitación de la investigación	5
1.5.1 Delimitación temporal	5



1.5.2 Delimitación espacial. 5
1.5.3 Delimitación conceptual. 5

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio 6
 2.1.1. Antecedentes internacionales 6
 2.1.2. Antecedentes nacionales 7
 2.1.3. Antecedentes locales 10
2.2. Bases legales 11
2.3. Bases teóricas 11
 2.3.1 Evaluación crediticia 11
 2.3.2 Morosidad 20
2.4. Marco Conceptual 22
2.5. Hipótesis de la investigación 26
 2.5.1. Hipótesis general 26
 2.5.2. Hipótesis específicas 26
2.6. Variables 26
 2.6.1. Variables 26
 2.6.2. Operacionalización de variables 27

CAPÍTULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación 28
3.2. Enfoque de la investigación 28
3.3. Alcance de la investigación 28
3.4. Diseño de la investigación 28
3.5. Población de estudio 28
3.6. Técnica(s) e instrumento(s) de recolección de datos 29



3.7. Procesamiento de datos 29

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento 30
 4.1.1. Presentación del instrumento 30
 4.1.2. Fiabilidad del instrumento 31

4.2. Evaluación crediticia 32
 4.2.1. Resultados de las dimensiones de la variable evaluación crediticia 32
 4.2.2. Resultados de la variable Evaluación crediticia 36
 4.2.3. Comparación promedio de las dimensiones de la variable Evaluación crediticia 37

4.3. Morosidad 38
 4.3.1. Resultados de las dimensiones de la variable Morosidad 38
 4.3.2. Resultados de la variable Morosidad 41
 4.3.3. Comparación promedio de las dimensiones de la variable Morosidad 42

4.4. Pruebas de hipótesis 42
 4.4.1. Resultados para la relación entre las dimensiones de la Evaluación crediticia y la variable Morosidad 43
 4.4.2. Resultados para la relación entre la variable Evaluación crediticia y la variable morosidad 46

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos 48

5.2. Limitaciones del estudio 49
 5.2.1 Comparación crítica con la literatura existente. 49
 5.2.2 Implicancias del estudio. 49

CONCLUSIONES **51**

RECOMENDACIONES **52**



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

53

ANEXOS

57

**ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1 : Distribución de ítems del cuestionario.....	38
Tabla 2 : Descripción de la Baremación y escala de interpretación.....	39
Tabla 3 : Estadística de fiabilidad.....	40
Tabla 4 : Evaluación de documentos personales y del negocio.....	41
Tabla 5 : Evaluación del historial crediticio.....	43
Tabla 6 : Evaluación de la capacidad de pago y garantías.....	45
Tabla 7 : Evaluación crediticia.....	47
Tabla 8 : Comparación promedio de las dimensiones de la variable evaluación crediticia.....	48
Tabla 9 : Cartera atrasada.....	49
Tabla 10: Cartera de alto riesgo.....	51
Tabla 11: Cartera pesada.....	52
Tabla 12: Morosidad.....	54
Tabla 13: Comparación promedio de las dimensiones de la variable morosidad	55
Tabla 14: Evaluación de documentos personales y del negocio y la morosidad	56
Tabla 15: Evaluación del historial y la morosidad.....	58
Tabla 16: Evaluación de la capacidad de pago y garantías y la morosidad.....	59
Tabla 17: Evaluación crediticia y la morosidad.....	60



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 : Evaluación de documentos personales y del negocio.....	42
Figura 2 : Evaluación del historial crediticio.....	44
Figura 3 : Evaluación de la capacidad de pago y garantías.....	45
Figura 4 : Evaluación crediticia.....	47
Figura 5 : Comparación promedio de las dimensiones de la variable evaluación crediticia.....	48
Figura 6 : Cartera atrasada.....	50
Figura 7 : Cartera de alto riesgo.....	51
Figura 8 : Cartera pesada.....	53
Figura 9 : Morosidad.....	54
Figura 10: Comparación promedio de las dimensiones de la variable morosidad	55
Figura 11: Evaluación de documentos personales y del negocio y la morosidad	57
Figura 12: Evaluación del historial y la morosidad.....	58
Figura 13: Evaluación de la capacidad de pago y garantías y la morosidad.....	60
Figura 14: Evaluación crediticia y la morosidad	61



RESUMEN

La investigación se realizó en el Banco Mi Banco oficina principal Cusco, donde se realiza colocaciones de créditos a los micro y pequeños empresarios, así mismo, se tienen que cumplir con los requisitos que exige la entidad financiera, siendo estos los documentos personales y del negocio, a su vez la entidad evalúa el historial crediticio, así como la capacidad de pago y garantías, por lo que la presente investigación tuvo como objetivo determinar el grado de relación de la evaluación crediticia con la morosidad de los clientes del Mi Banco; la investigación pertenece al enfoque cuantitativo, cuyo alcance es correlacional, con diseño no experimental de corte transeccional. La población de estudio estuvo dirigido a 30 analistas de crédito de Mi Banco y se aplicó el instrumento a toda a población de estudio. Los resultados de la investigación muestran que, para el 50% de los analistas, la evaluación crediticia es adecuada, para ello se tiene una morosidad de riesgo medio; y para el 20% la evaluación crediticia es regular, para ello se tiene una morosidad de riesgo medio; en conclusión se puede afirmar, según la prueba Chi cuadrado, que existe relación entre la evaluación crediticia y la morosidad, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es negativa al 45%; es decir que, a mayor o mejor evaluación crediticia se tendrá menor morosidad con los clientes de Mi Banco.

Palabras claves: evaluación crediticia, morosidad, banco



ABSTRACT

This investigation was carried out at the bank mi Banco main - office Cusco, where credit placements are made to micro and small entrepreneurs, being these personal and business documents assessed, at the same time, the bank also assesses its credit history and its ability to pay and guarantees, therefore the aim of this investigation was to determine the degree of correlation between the credit assessment and the late payment at Mi Banco offices; the research belongs to the quantitative approach, the scope of the investigation is correlational, with a nonexperimental design of transectional cut, the population studied was 30 analysts of credit of the Bank mi Banco and the instrument was applied to all the population of study. The results of the research have shown that 50% of the credit analysts believes that the credit assessment is adequate, resulting in average late payment, meanwhile, 20% believes that the credit assessment is regular, in conclusion it can be affirmed according to the Chi square test, that there is correlation between the variable credit assessment and the late payment, where the degree of correlation through the correlation of Spearman is negative to 45%; that is to say that the greater or better the credit assessment is, it will be less late payment with the clients of mi Banco

Keywords: credit assessment, late payment, bank



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Durante los últimos diez años la morosidad en la economía mundial ha venido experimentando un descenso desde su punto más alto entre los años 2013-2014. Actualmente, muchas economías presentan mejoras en sus indicadores de morosidad, gracias en parte a programas de salvataje económico emprendidos por varios gobiernos.

“Los factores que afectaron el crecimiento de la economía el año 2017 tuvieron impacto en el cumplimiento de los créditos. La morosidad de la banca cerró el 2017 en 3,04%, la tasa más alta en 12 años, según la Asociación de Bancos del Perú (Asbanc)” (Villar S., 2018, pág. 1). Esto va a generar un incremento en el atraso de pago de los clientes del banco mi Banco.

Si continúa esta tendencia creciente de clientes que pasan a ser considerados en morosidad, debido a una inadecuada evaluación crediticia, el banco tendrá problemas de liquidez en el futuro y se tendrá que declarar en muchos casos estas deudas como perdidas, afectando así la rentabilidad futura e incrementando la cartera pesada.

En este contexto es que en la Oficina de Mi Banco- Sede Wanchaq se presenta un incremento en la cantidad de clientes que luego de haber superado la evaluación crediticia, es decir, luego de pasar por una evaluación de documentos personales, documentos del negocio así como el historial crediticio y la capacidad de pago y garantías para la obtención de un crédito y habiendo estos clientes, así como su documentación procesados y su crédito aprobado, incumplen con los plazos y condiciones de pago estipulados pasando a estar clasificados dentro de la cartera atrasada del banco.



En el mismo orden de ideas, se pueden corroborar casos en los que el problema de la morosidad es a causa de factores coyunturales externos que pueden ser de índole económica como la quiebra total del negocio, que generan como consecuencia directa el incumplimiento de cuotas conllevando a la reestructuración o refinanciamiento de créditos.

Se tiene también que la causa de la morosidad en algunas circunstancias específicas es por el incumplimiento del cliente que conoce el sistema de castigos del sistema bancario y sabe que, por ejemplo, no existe cárcel efectiva por deuda económica, motivo por el cual no cumple con su obligación mensual, siendo irrelevante para este tipo de clientes el hecho de pasar a tener una calificación negativa en el sistema financiero. En este punto el analista muchas veces pasa por alto la evaluación del historial crediticio, al no definir con claridad el destino del préstamo, o las referencias del solicitante, así como de los datos obtenidos en la visita a su domicilio, teniendo como resultado el incremento de la cartera de alto riesgo.

Continuando con la idea, existen casos en los que la causa de la morosidad es debido a que el banco recibe documentación empírica, como pueden ser cuadernos, libretas de apuntes, agendas de negocio y documentos que dan como resultado evaluaciones basadas en información que no plasma adecuadamente el estado financiero real del solicitante, contribuyendo a incrementar los créditos que resultan, definitivamente, impagos y que son considerados en morosidad.

Se hace la evaluación crediticia al prospecto de cliente y en ciertas circunstancias los analistas son la causa de la morosidad al entregar créditos a prospectos que no califican, es decir, que no reúnen las condiciones necesarias y aun así, se les concede la aprobación del crédito; debido a esto, es que en varias ocasiones reciben presión de parte de sus superiores o supervisores para cumplir con sus cuotas mensuales de colocación como trabajadores del banco, pasando por alto una adecuada evaluación crediticia.

La presente investigación pretende estudiar la evaluación crediticia y su grado de relación con la morosidad, en la oficina Mi-Banco en Cusco que se encuentra ubicada en la avenida Garcilaso, que es una institución que cuenta con 30 colaboradores, teniendo en cuenta al área correspondiente a los analistas, objeto de estudio de la presente investigación.



1.2. Formulación del problema de investigación

1.2.1. Problema general

¿En qué medida la evaluación crediticia se relaciona con la morosidad de los clientes de Mi Banco oficina principal Cusco 2019?

1.2.2. Problemas específicos

PE.1. ¿En qué medida la evaluación de documentos personales y del negocio se relaciona con la morosidad de los clientes de Mi Banco oficina principal Cusco?

PE.2. ¿En qué medida la evaluación del historial crediticio se relaciona con la morosidad de los clientes de Mi Banco oficina principal Cusco?

PE.3. ¿En qué medida la evaluación de la capacidad de pago y garantías se relaciona con la morosidad de los clientes de Mi Banco, oficina principal Cusco?

1.3. Objetivo de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar el grado de relación de la evaluación crediticia con la morosidad de los clientes de Mi Banco, oficina principal Cusco 2019.

1.3.2 Objetivos específicos

O.E.1. Determinar el grado de relación de la evaluación de documentos personales y del negocio con la morosidad de los clientes de Mi Banco, oficina principal Cusco.

O.E.2. Determinar el grado de relación de la evaluación del historial crediticio con la morosidad de los clientes de Mi Banco, oficina principal Cusco.

O.E.3. Determinar el grado de relación de la evaluación de la capacidad de pago y garantías con la morosidad de los clientes de Mi Banco, oficina principal Cusco



1.4. Justificación de la investigación

1.4.1 Relevancia social

Hacer más eficiente el trabajo de los analistas en su gestión del crédito contribuirá a que se puedan ofrecer mejores condiciones al público en general y especialmente para dar oportunidades a aquellos potenciales clientes o empresas que necesitan capital y/o recursos extras para desarrollarse, siendo un vehículo para éste propósito una adecuada evaluación.

1.4.2 Implicaciones prácticas

Crear mayor conciencia sobre la evaluación del cliente, como factor de morosidad dentro del grupo de los analistas, contribuirá a mejorar los resultados globales de la organización.

1.4.3 Valor teórico

El presente trabajo de investigación contribuye a entender de mejor manera el rol de la evaluación crediticia en el incremento o decremento de la morosidad en la gestión del crédito.

1.4.4 Utilidad metodológica

La aplicación de una adecuada evaluación crediticia con un criterio formado en relación con la morosidad por parte de los analistas en Mi Banco-Cusco, constituye un adecuado elemento formativo para los mismos, que tendrán mayor conocimiento para administrar y luego determinar a través de un estudio y análisis adecuado, si el prospecto puede convertirse en cliente o si en todo caso es mejor esperar y elegir otro y con ello potencialmente mejorar su gestión como analista.

1.4.5 Viabilidad o factibilidad.

Uno de los tesisistas trabaja en el sistema financiero local, por lo que se tiene abundante acceso e información sobre el tema de la presente investigación.



1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1 Delimitación temporal

El presente trabajo de investigación se lleva a cabo entre los meses de enero de 2018 a enero de 2019, contando con 30 analistas de mi Banco – oficina principal Cusco.

1.5.2 Delimitación espacial.

Esta investigación tiene como lugar de estudio las oficinas del banco Mi Banco oficina principal Cusco en la Av. Garcilaso, provincia y departamento de Cusco.

1.5.3 Delimitación conceptual.

En la presente investigación se desarrollan y amplían los siguientes temas: primero es la evaluación crediticia que se pretende analizar de manera exhaustiva y segundo es la morosidad de los clientes de Mi Banco y de acuerdo a los periodos de tiempo analizados se podrá hacer una síntesis y determinar el grado de relación.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Antecedentes internacionales.

Según Sánchez Guevara, Andrea Estefanía (2017) en su proyecto intitulado: “Gestión Financiera y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mujeres Líderes LTDA”, Universidad Regional Autónoma de los Andes “UNIANDES” para optar por el título de Ingeniería en Contabilidad Superior, Auditoría y Finanzas C.P.A” , señala “....De igual manera se aplicó diferentes metodologías que nos sirvió de mucho ya que pudimos conocer cuál es la verdadera situación que atraviesa específicamente el área de crédito ya que por los malos procedimientos existe un porcentaje alto de morosidad.”

El objetivo de su trabajo fue “Evaluar la Gestión Financiera y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mujeres Líderes Ltda”.

La metodología utilizada en su trabajo fue Cualitativa –cuantitativa, la cual resulto muy adecuada pues permitió conocer y analizar las actividades realizadas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Mujeres Líderes Ltda., al mismo tiempo que contribuyó a conocer de manera minuciosa y numérica las características del departamento financiero.

Se hace mención al sistema PERLAS que mide activos, pasivos y capital al tiempo que recomienda una estructura idónea para las cooperativas de ahorro y crédito.

Los instrumentos utilizados fueron la guía de entrevista y el cuestionario. Por la naturaleza de su trabajo y lo pequeño de su población de estudio, la muestra será del 100%.

Resultado del análisis PERLAS la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mujeres en Solvencia área P6 tiene un 30,69% y no está dentro de las metas estipuladas en los indicadores, lo cual no cuenta con un nivel de liquidez para solventar las operaciones



de actividad de sus clientes y los intereses de los socios de una manera ideal y segura.

El indicador de Provisión área P1 cuenta con un bajo porcentaje del 3,4% y lo que indica la meta es de un 100% lo que es necesario contar con suficiente disponibilidad de dinero para poder cubrir aquellos préstamos incobrables y así poder recuperar también aquellos préstamos que han caído en morosidad.

En área préstamos y activo total de acuerdo al análisis que se realizó indica que tiene un porcentaje del 76,42% lo que indica que está en un rango aceptable referente a lo estipulado en las metas de los indicadores PERLAS que es del 70-80%.

En el área E5 Depósitos de Ahorros y Activo Total se encuentra en un índice del 16,10% y es aceptable ya que los depósitos de ahorro son las principales actividades y de estas dependen el desarrollo y la razón de ser de la Cooperativa, lo que está dentro del rango del 70-80% estipuladas en las metas de los indicadores.

En el área E7 Aportaciones y el Activo de acuerdo al análisis muestra que tiene un porcentaje del 22,24% que sobrepasa al de la meta indicada que es del 20% el cual encuentra tiene un exceso en certificados de aportación.

En Calidad de Activos área A1 tiene un índice alarmante que es del 38,75% de morosidad en la Cooperativa por lo que deben tomar medidas inmediatas y esto indica que sobrepasa al 5% de Morosidad de acuerdo a los indicadores PERLAS y lo que indica en la Ley de Cooperativas.

En el área R9 Tasas de Rendimiento tiene un porcentaje del 14,09% lo que indica que la Cooperativa sobrepasa el rango estipulada los indicadores PERLAS que es del menos o igual al 5%.

En el área L1 Liquidez tiene un porcentaje adecuado que es del 18,35% para sostener deudas a futuro por lo que se encuentra en el rango del 15-20% estipulados en los indicadores PERLAS.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Tiese Quispe, Pilar Epifanía (2015), en su trabajo intitulado “Administración del Riesgo Crediticio y su incidencia en la Morosidad de Financiera Edyficar Oficina



Especial el Tambo”, Universidad Nacional del Centro del Perú – Huancayo, para optar por el título profesional de Contador Público.

El autor del trabajo busca demostrar la importancia de la efectiva administración del riesgo crediticio en el cumplimiento de objetivos y metas, al mismo tiempo que previene y ayuda a las entidades financieras a estar mejor preparadas para evitar, mitigar y asumir las potenciales pérdidas por su exposición al riesgo. El objetivo de su investigación fue determinar la incidencia de la Administración del riesgo crediticio sobre la morosidad en Financiera Edyficar Oficina Especial –El Tambo.

El trabajo de investigación fue de tipo Aplicada, que busca explicar la incidencia de la Administración del Riesgo Crediticio sobre la Morosidad, con el fin de dar una respectiva solución al problema.

La muestra de su trabajo de investigación fue el Área de Negocios que está conformado por un Asistente y 15 Asesores de Negocio.

Resultados: según la prueba de Coeficiente de Correlación de Tau de Kendall, observamos que la investigación significativa a un nivel de 0.027, por lo que vemos que la significancia es menor a 0.05 (la probabilidad de error es de 5%) a un 95% de confianza. En tanto la correlación es de 0.503 el cual es próximo a una media y positiva, lo que permite afirmar que en la Financiera Edyficar Oficina Especial -El Tambo, si se administra efectivamente los riesgos crediticios; entonces minimizaremos su incidencia en la morosidad y por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.

Según la prueba de Coeficiente de Correlación de Pearson, observamos que la investigación significativa a un nivel de 0.025, por lo que vemos que la significancia es menor a 0.05 (la probabilidad de error es de 5%) a un 95% de confianza. En tanto la correlación es de 0.556 el cual es próximo a una media y positiva, lo que permite afirmar que en la Financiera Edyficar Oficina Especial -El Tambo, si se administra efectivamente los riesgos crediticios; entonces minimizaremos su incidencia en la morosidad y por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.

Cañaza Pally, Ubaldo (2016) en su proyecto intitulado “Análisis de la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de



Ahorro y Crédito de Piura agencia Juliaca periodo 2013 –2014”, Universidad Nacional del Altiplano – Puno, para optar por el título de Contador Público.

En este trabajo se busca explicar las políticas y reglamentos de créditos respecto al nivel de morosidad y determinar el nivel de cumplimiento de las funciones del sectorista y su influencia en la gestión del riesgo crediticio de la institución.

Los objetivos fueron establecer la influencia de la gestión del riesgo crediticio en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura agencia Juliaca periodo 2013 - 2014.

Se utilizó el método deductivo que parte de lo general a lo particular, puede afirmarse que va de arriba hacia abajo. Este método sirvió de apoyo para deducir la información de todo el material disponible, respecto a la información que maneja la institución financiera y los requerimientos de sus clientes, analizando las partes sistemáticamente de las partes ya existentes con respecto a las variables o las condiciones de una situación.

La muestra utilizada fue la siguiente: para desarrollar el presente trabajo de investigación se consideró al personal de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura - agencia Juliaca, en un número de 10 trabajadores entre administrador y sectoristas de créditos, quienes se dedican a la gestión crediticia. Y así también una muestra de 20 clientes escogidos al azar y por conveniencia de la cartera de créditos de la institución, de los cuales el 40% corresponden a clientes puntuales, 6 clientes con mora mayor a 8 días que tiene una representación del 30%, clientes con retraso mayor a 30 días en 15% y finalmente los clientes provisionados al 100% que se encuentran en castigo un total de 3 que refleja un 15%, todos ellos hacen una sumatoria del 100% de la muestra total de los clientes de créditos.

Los resultados son los siguientes: La cartera de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura agencia Juliaca en el periodo 2013 – 2014, se aprecia que hubo un decrecimiento de s/. 3,992,028.48, esta variación negativa fue debido a la disminución de colocaciones, reducción y rotación de personal incremento de la cartera atrasada mayor a 30 y 60 días respectivamente siendo estos enviados a castigo y cobranza judicial, por ende, se dio un incremento del nivel de morosidad de 8.24% a 11.39%, mostrando una variación de 3.15% de morosidad.



Cuenta con una política y reglamento de créditos los cuales son de conocimiento y aplicación por parte del personal involucrado (sectoristas de crédito), en los cuadros N° 05,06 y 07 se puede apreciar que un 60% cuenta con conocimiento bueno a su vez un 10% de clientes menciona que sus sectorista si les menciona sobre dichas políticas y reglamentos y estas son actualizadas constantemente de acuerdo a los cambios y parámetros que establece la superintendencia de banca y seguros. Así los cumplimientos de estas llevarán a la disminución y control adecuado del nivel de morosidad en la agencia Juliaca.

Como se pudo apreciar en los cuadros N° 12, 13, 14, 15 Y 16 los clientes manifiestan que el sectorista de créditos realiza, visitas de seguimiento, promociones de créditos y llamadas telefónicas de pago, así también realiza seguimiento de la inversión propuesta, todo esto está plasmado en las funciones del sectorista de crédito, cumpliendo así su labor y obligaciones dentro de la agencia Juliaca, por lo tanto, se minimiza

2.1.3. Antecedentes locales.

Pacheco & Valencia (2016), realizaron la tesis “Evaluación crediticia y su incidencia moratoria en la Agencia Portal Espinar de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco periodo 2013” para optar al Título Profesional de Contador Público en la Universidad Andina del Cusco, cuyo objetivo fue determinar el nivel de incidencia moratoria de la evaluación crediticia en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco agencia Portal Espinar – periodo 2013, la presente investigación llegó a las siguientes conclusiones:

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.

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 1.

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 2.

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

Texto concordado de la ley general del sistema financiero y del sistema de seguros y orgánica de la superintendencia de banca y seguros, Ley N° 26702 promulgada el seis de diciembre del año 1996 y sus modificatorias.

2.3. Bases teóricas

2.3.1 Evaluación crediticia

2.3.1.1 Concepto

Según García (2008) define la evaluación crediticia como:

La acción y el efecto de señalar el valor de un conjunto de activos o pasivos financieros. El valor de un activo financiero está determinado inicialmente por su interés.

Si queremos podemos hacer también una valoración adicional que tenga en cuenta la liquidez y la seguridad de cobro de amortización. Mientras que la determinación de los tipos de interés o de descuento puede aspirar a tener una evaluación objetiva, basada en los datos del mercado, la valoración de la seguridad y la liquidez tiene un componente más subjetivo.

2.3.1.2 Finalidad

Según, Galac MoriÍ (2010, pág. 33) la finalidad de la evaluación comprende los siguientes puntos:

- a) Determinar la liquidez que posee una empresa.
- b) Determinar la cantidad de mercaderías obsoletas de una empresa.



- c) Determinar la capacidad de endeudamiento de una empresa.
- d) Mostrar la solvencia, solidez y rentabilidad que tiene una empresa, etc.
- e) Presentar el diagnóstico financiero de la empresa.

2.3.1.3 Ventajas de la evaluación crediticia

Para Lavanda Reategui (2005) las ventajas de la evaluación crediticia son las siguientes:

- a) El pago puntual de todos nuestros créditos, siempre.
- b) No tener más de dos o tres tarjetas de crédito; además es importante no tenerlas hasta el tope. La relación deuda–ingreso se toma mucho en cuenta, así como la relación entre el crédito que utilizamos y el que nos han otorgado.
- c) No solicitar préstamos de manera frecuente. El número de solicitudes o consultas a sociedades de información crediticia puede ser una mala señal.
- d) Tener una buena estabilidad laboral y en el hogar. Quienes se cambian frecuentemente de casa o trabajo, aunque puede ser por muy distintas razones, suelen no ser buenos sujetos de crédito

2.3.1.4 Importancia de la evaluación crediticia

Una de las actividades primordiales en la gestión del riesgo desde el punto de vista comercial en un Banco se resume a la necesidad de este de poseer mayor efectivo para poder seguir sustentando las colocaciones.

Debido al crecimiento sostenido que han venido experimentando las finanzas en nuestro país durante estos últimos 15 años, la cantidad de créditos (colocaciones) otorgados a pequeños empresarios, amas de casa, trabajadores independientes, etc., se han incrementado influyendo también en la morosidad a nivel nacional y de los clientes de Mi Banco.

2.3.1.5 Súper Intendencia de Banca y Seguros y AFP (SBS).

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP es el organismo encargado de la regulación y supervisión de los Sistemas Financiero, de Seguros y del Sistema Privado de Pensiones, así como de prevenir y detectar el lavado de activos y



financiamiento del terrorismo. Su objetivo primordial es preservar los intereses de los depositantes, de los asegurados y de los afiliados al SPP.

La SBS es una institución de derecho público cuya autonomía funcional está reconocida por la Constitución Política del Perú. Sus objetivos, funciones y atribuciones están establecidos en la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (Ley 26702). (SBS-8, 2019)

Cabe destacar que la nueva legislación estableció que toda empresa bancaria debía mantener un capital y reservas que sumados no fueran menores del 20% de sus obligaciones con el público. Se definió lo que se consideró como quebranto de capital y se acompañó esta definición con la prohibición de pagar dividendos si ello pudiera causar deterioro al capital o fondo de reserva del banco. De esta manera, un banco no podía pagar dividendos hasta que no constituyera provisiones para las deudas malas o dudosas. Otro aspecto implementado fue el pago íntegro de todo capital suscrito, con el fin de no crear falsas expectativas de respaldo en el público. Se puso en circulación nuevos formatos para los informes de los bancos, y fue en el segundo año cuando se pudo contar con personal capacitado para iniciar las visitas de inspección (Seguros, 2017).

Para evitar que se generen graves crisis relacionadas a empresas financieras y bancos, como la acaecida con en el año 1992 con CLAE, la SBS adoptó medidas para supervisar el mercado financiero-bancario y detener oportunamente las llamadas “burbujas financieras”.

2.3.1.6 Banco Central de Reserva del Perú (Perú, 2017).

La Constitución Política de 1993, como lo hizo la de 1979, consagra los principios fundamentales del sistema monetario de la República y del régimen del Banco Central de Reserva del Perú. La emisión de billetes y monedas es facultad exclusiva del Estado, que la ejerce por intermedio del BCRP (Artículo 83). El Banco Central, como persona jurídica de derecho público, tiene autonomía dentro del marco de su Ley Orgánica y su finalidad es preservar la estabilidad monetaria. Sus funciones son regular la moneda y el crédito del sistema financiero, administrar las reservas internacionales a su cargo y las demás que señala su Ley Orgánica. El Banco, además



debe informar exacta y periódicamente al país sobre el estado de las finanzas nacionales (Artículo 84 de la Constitución Política del Perú). Adicionalmente, el Banco está prohibido de conceder financiamiento al erario, salvo la compra en el mercado secundario de valores emitidos por el Tesoro Público dentro del límite que señala su Ley Orgánica (Artículo 77). La estabilidad monetaria es el principal aporte que el Banco Central puede hacer a la economía del país pues, al controlarse la inflación, se reduce la incertidumbre y se genera confianza en el valor presente y futuro de la moneda, elemento imprescindible para estimular el ahorro, atraer inversiones productivas y promover así un crecimiento sostenido de la economía.

Esta es otra de las Instituciones del Estado que delimitan el ámbito de operación de las empresas de Finanzas en el Perú.

2.3.1.7 Resolución SBS, “Reglamento de la gestión integral de Riesgos”

Resolución SBS 0037-2008 publicada el 10 de enero. Regula a las entidades financieras, CMAC, a las AFP, a las Cajas de Ahorro y Crédito en el Perú.

2.3.1.8 Súper Intendencia del Mercado de Valores (SMV).

La Superintendencia del Mercado de Valores (SMV) es un organismo técnico especializado, adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas que tiene por finalidad velar por la protección de los inversionistas, la eficiencia y transparencia de los mercados bajo su supervisión, la correcta formación de precios y la difusión de toda la información necesaria para tales propósitos. Tiene personería jurídica de derecho público interno y goza de autonomía funcional, administrativa, económica, técnica y presupuestal (Valores, 2017).

Son funciones de la SMV las siguientes:

- a) Dictar las normas legales que regulen materias del mercado de valores, mercado de productos y sistema de fondos colectivos.
- b) Supervisar el cumplimiento de la legislación del mercado de valores, mercado de productos y sistemas de fondos colectivos por parte de las personas naturales y jurídicas que participan en dichos mercados.
- c) Las personas naturales o jurídicas sujetas a la supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS) lo



están también a la SMV en los aspectos que signifiquen una participación en el mercado de valores bajo la supervisión de esta última.

- d) Promover y estudiar el mercado de valores, el mercado de productos y el sistema de fondos colectivos.
- e) Asimismo, corresponde a la SMV supervisar el cumplimiento de las normas internacionales de auditoría por parte de las sociedades auditoras habilitadas por un colegio de Contadores Públicos del Perú y contratadas por las personas naturales o jurídicas sometidas a la supervisión de la SMV en cumplimiento de las normas bajo su competencia, para lo cual puede impartir disposiciones de carácter general concordantes con las referidas normas internacionales de auditoría y requerirles cualquier información o documentación para verificar tal cumplimiento.

2.3.1.9 Sistema financiero.

Un sistema financiero es un conjunto de instituciones y mercados, cuya función básica es la transferencia de fondos de los ahorristas hacia los inversionistas a través de dos alternativas. En primer lugar, los intermediarios financieros, como un banco. Los bancos comerciales tradicionales usan los depósitos de unos para financiar los préstamos de otros y están sujetos a un conjunto de regulaciones (Parodi, 2013).

En el caso peruano, el mercado de intermediación financiero está regulado por la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP (SBS), organismo autónomo; el mercado financiero lo está por la Superintendencia del Mercado de Valores (antes, CONASEV), organismo dependiente del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF).

Los individuos y las empresas acuden al sistema financiero con el objetivo de obtener fondos (agentes deficitarios) o buscar alguna alternativa de inversión (agentes superavitarios). El sistema financiero conecta a ambos. Toma fondos de los superavitarios y los traslada a los deficitarios.

2.3.1.10 Banco

Según ., el Banco Mi Banco presenta al mes de noviembre del año 2018 un total de 7000 clientes activos, teniendo un porcentaje de mora de 1 a 8 días de 3.15%, de 9 a 16 días de 3.5% y de 16 días a más de 4.7%.



La calificación de los clientes en Mi Banco, y generalmente aplicada por otros bancos, financieras y las CMAC al momento de evaluar la significancia de la mora entre sus clientes, es la siguiente:

Mi Banco trata de gestionar de la manera más adecuada y beneficiosa para la entidad, el monto que se tiene como pendiente de pago, en muchos casos “vendiendo” esta deuda a empresas especializadas del sector, que se encargan de cobrarla hasta donde sea posible y en otros casos ya no habiendo más remedio debe enviar la deuda a Castigo (el Banco asume el íntegro de la deuda).

Uno de los aspectos importantes a considerar al momento de sopesar la significancia de la morosidad para el Banco es el de la consecuencia de la fusión entre Financiera Edifycar y Mi Banco el año 2014, en vista de que Edifycar presentaba en ese momento un porcentaje de morosidad de 2.8%; mientras que, Mi Banco presentaba una morosidad de 17%; estos dos índices se han fusionado y a primera impresión, y erróneamente, se podría concluir que el porcentaje de morosidad ha crecido, pero como se puede apreciar, es en realidad la morosidad se ha mantenido prácticamente igual.

2.3.1.11 Principios de la evaluación crediticia

El (Mi Banco, 2012) cita los siguientes principios:

- a) Voluntad de pago.
- b) Capacidad de pago - liquidez
- c) Evaluación in-situ.
- d) Necesidad de inversión.
- e) Experiencia en la gestión del negocio.
- f) Costo de transacción de la operación.

2.3.1.12 Dimensiones en la evaluación crediticia

Según Sotelo (2016), en la metodología de evaluación crediticia se debe evaluar una solicitud de crédito bajo la siguiente estructura: Documentos personales y del negocio, historial crediticio, capacidad de pago y garantías.



A. Evaluación de documentos personales y del negocio.

Según Sotelo (2016), en esta evaluación de debe revisar y verificar los documentos personales del solicitante y los documentos que sustente el funcionamiento del negocio como:

a. Documento personal del titular y del conyuge

El Documento Nacional de Identidad (DNI) del Perú constituye la única cédula de identidad personal reconocida por el Estado para todos los actos civiles, comerciales, administrativos, judiciales y, en general, para todos aquellos casos en que, por mandato legal, deba ser presentado. Es un documento público, personal e intransferible y constituye también el único título de derecho al sufragio de la persona a cuyo favor ha sido otorgado. Su emisión se encuentra a cargo del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC, 2019).

b. Registro Unico del Contribuyente

“El RUC corresponde a un número de identificación para todas las personas naturales y sociedades que realicen alguna actividad económica en forma permanente u ocasional, o que sean titulares de bienes o derechos por los cuales deban pagar impuestos” (SUNAT, 2019).

c. Documento de domicilio o local comercial

Es un “certificado de domicilio con base legal que acredita tu residencia dentro del territorio del Perú, independientemente de que seas peruano o ciudadano de cualquier otro país, que puede verificar la Policía Nacional o un notario” (Sotelo, 2016), documento que acredite su vinculación del solicitante con el domicilio, recibo de servicio de agua, luz eléctrica, teléfono, estados de cuenta bancarios entre otros.

d. Comprobantes de compras y ventas

“Es un documento tributario de compra y venta que registra la transacción comercial obligatoria y aceptada por la ley. Este comprobante tiene para acreditar la venta de mercadería u otros afectos, porque con ella queda concluida la operación” (SUNAT, 2019). Para ser considerado como tal debe ser emitido y/o impreso conforme a las normas del Reglamento de Comprobantes de Pago (Resolución de Superintendencia N° 007-99-SUNAT), existen los siguientes tipos: Facturas, boletas,



tiickets o cintas emitidas por maquinas registradoras, liquidación de compras, recibos de honorarios profesionales y entre otros.

e. Declaración de pago de impuestos

Según la SUNAT (2019), la declaración y pago de los impuestos se realizará mensualmente de acuerdo al plazo establecido en los cronogramas mensuales que cada año la SUNAT aprueba, a través de los siguientes medios:

- ✓ Formulario Virtual N° 621 - IGV - Renta Mensual;
- ✓ Formulario Virtual Simplificado N° 621 IGV - Renta Mensual;
- ✓ Declara Fácil
- ✓ PDT. 621.

f. Boletas de pago si es trabajador dependiente

La boleta de pago es el medio, a mi cargo, por el cual acredito el cumplimiento de la prestación en una relación laboral. Es decir, la boleta confirma que le he entregado al trabajador una remuneración como contraprestación por la labor que ha realizado. En la boleta de pago debo registrar los mismos datos que figuran en la planilla de pagos (miEmpresaPropia, 2016).

B. Evaluación del historial crediticio

Según Sotelo (2016), en esta evaluación del historial crediticio se debe ver los siguientes aspectos:

a. Informe de la central de riesgo INFOCORP

Es un documento que contiene información de las deudas registradas, de una persona o empresa, INFOCORP muestra la información de créditos del mercado peruano, consolidando la información de endeudamiento en el sistema financiero y entidades no supervisadas, cartera morosa de las empresas, letras protestadas, entre otras categorías. Si las deudas se pagan oportunamente entonces el reporte es favorable para el análisis de crédito y representa una buena señal para obtener mejores condiciones de crédito y realizar negocios más seguros (Soluciones Equifax, 2019).

**b. Historial crediticio con otras entidades financieras**

En la página Equifax se puede encontrar toda el historial crediticio con otras entidades financieras y entidades a las que adeudan, información del Reporte Consolidado SBS donde se encuentra más:

- ✓ Resumen crediticio
- ✓ Información de SUNAT y empresas relacionadas
- ✓ Resumen de deudas SBS + Microfinanzas (últimos 48 periodos)
- ✓ Detalle de deudas SBS por cuentas contables
- ✓ Resumen de otras deudas impagas (Infocorp, Sunat, CCL)
- ✓ Detalle de consultas realizadas por entidad
- ✓ Boletín oficial, comercio exterior, avale

c. Historial crediticio con sus proveedores

Según (Westreicher, 2019), el crédito de proveedores es una modalidad de financiamiento no bancaria en las empresas. Consiste en adquirir la materia prima o mercadería necesaria para el proceso de producción o venta asumiendo un compromiso de pago a futuro sin recargos por intereses.

En otras palabras, la compañía negocia con su(s) proveedor(es) para abastecerse de insumos sin tener que cancelarlos al contado. Así, queda una deuda pendiente que deberá saldarse habitualmente en 30, 60 o 90 días y donde no se generan gastos financieros.

El historial es saber cómo es el comportamiento del cliente en cuanto a su compromiso de crédito con sus proveedores.

d. Reporte de posición del cliente

El Reporte de posición de deudas del cliente, la SBS muestra, de manera mensual, la relación de los créditos que has contratado con las empresas del sistema financiero, así como la calificación asignada por dichas entidades, en base a tu comportamiento de pago (SBS y AFP, 2019).

**e. Tiempo en lugar de negocio o empleo**

El tiempo de permanencia es el lugar del negocio o empleo, se refiere a la experiencia en el rubro.

C. Evaluación de la capacidad de pago y garantías.

Según la metodología de evaluación (Sotelo, 2016) se debe procesar la solicitud del interesado al préstamo tomando en consideración los aspectos que se muestran a continuación.

a. Ingresos totales

Se denomina ingreso, al incremento de los recursos económicos que presenta una organización, una persona por la venta de sus productos o servicios, así como por la remuneración percibida. Este término se emplea con significados técnicos similares en distintos ámbitos del quehacer económico y administrativo (Sotelo, 2016).

b. Gastos totales

Gasto es la utilización o consumo de un bien o servicio a cambio de una contraprestación, se suele realizar mediante una cantidad saliente de dinero (Economipedia, 2019). Es decir, cuando tenemos un gasto, lo que hacemos es realizar una transacción enviando dinero a cambio de recibir un bien o servicio. Por ejemplo, el uso de luz o comprar comida.

Cuando realizamos un gasto, se produce una salida de dinero con la que obtenemos un bien, servicio o trasvase de dinero hacia otro agente del que esperamos algo. Sin embargo, esa salida de dinero no tiene porque producirse en ese momento, ya que podemos gastar algo y pagarlo después o al contrario.

2.3.2. Morosidad**2.3.2.1. Concepto de la morosidad**

La morosidad crediticia se da cuando una persona, empresa o corporación solicita un crédito a una entidad financiera, se compromete a una modalidad y fecha de pago; sin embargo, no cumple con el acuerdo previsto. Históricamente este



problema financiero ha sido uno de los factores principales dentro de crisis bancarias que han terminado en quiebra (Bobadilla, 2019).

“Son los índices que miden el porcentaje de los créditos concedidos por los bancos y cajas de ahorro y crédito cuyo pago sufre un retraso de más de tres meses” (Kroeber, 2009).

2.3.2.2. Indicadores de la morosidad según carteras

Según la Superintendencia de Banca y Seguros, citados por Aguilar & Camargo (2003, pág. 17), el análisis de la calidad de la cartera de una institución financiera requiere de la utilización de un indicador adecuado, de la información financiera publicada por la Superintendencia de Banca y Seguros, se evidencia el reporte de tres indicadores de calidad de cartera que cuantifican en valores relativos el nivel de cartera morosa o de mayor riesgo crediticio. Los indicadores son: cartera atrasada, cartera de alto riesgo y cartera pesada.

A. Cartera atrasada

La cartera atrasada son aquellos créditos directos que no han sido cancelados o amortizados en la fecha de vencimiento y que se encuentran en situación de vencidos y observados para pasar a una cobranza judicial, y estos atrasos son:

- Atraso de pago hasta 8 días
- Atraso de pago hasta 30 días

B. Cartera de alto riesgo

La cartera de alto riesgo está compuesta por los créditos vencidos y en cobranza judicial, así como por los créditos refinanciados y reestructurados. Todos estos préstamos han tenido atrasos en sus pagos de mayor o menor plazo, mientras otros han requerido que sus condiciones de amortización se hayan flexibilizado para poder cumplir con el servicio de la deuda, estos créditos son:

- Créditos refinanciados
- Créditos reestructurados



C. Cartera pesada

La cartera pesada, que se define como el cociente entre las colocaciones y créditos contingentes clasificados como deficientes, dudosos y pérdidas, y el total de créditos directos y contingentes. Este es un indicador más fino de la calidad de la cartera, pues considera la totalidad del crédito que presenta cuotas en mora difíciles de recuperar, dentro de esta cartera están los siguientes créditos:

- Créditos con cobranza judicial
- Créditos de calificación deficiente
- Créditos de calificación dudosa
- Créditos de calificación perdida

2.4. Marco Conceptual

2.4.1. Activos.

Conjunto de cuentas que representan elementos de la estructura económica de la empresa. Conjunto de bienes y derechos consecutivos del capital en funcionamiento o capital activo de una unidad económica (Alvarado, 2009, pág. 109).

2.4.2. Cartera Atrasada.

Es la suma de los créditos vencidos y en cobranza judicial (SBS y AFP, 2015).

2.4.3. Cartera de Alto Riesgo

Es la suma de los créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y créditos en cobranza judicial (SBS y AFP, 2015).

2.4.4. Cartera Pesada

Es la suma de los créditos con calificaciones de deficiente, dudoso y pérdida (SBS y AFP, 2015).

2.4.5. Créditos Directos

Es la suma de los créditos vigentes, reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial. Los créditos en moneda nacional incluyen también los de valor



de actualización constante y para los de moneda extranjera, se utiliza el tipo de cambio contable de fin de periodo (SBS y AFP, 2015).

2.4.6. Créditos en Cobranza Judicial

Corresponde a los créditos cuya recuperación se encuentra en proceso judicial (SBS y AFP, 2015).

2.4.7. Créditos Indirectos o Créditos Contingentes

Son las operaciones de crédito fuera de balance por las cuales la empresa asume el riesgo crediticio ante el eventual incumplimiento de un deudor frente a terceras personas. Considera los avales otorgados, cartas fianza otorgadas, cartas de crédito y aceptaciones bancarias (SBS y AFP, 2015).

2.4.8. Créditos Reestructurados

Son los créditos, cualquiera sea su modalidad, sujeto a la reprogramación de pagos aprobada en el proceso de reestructuración, de concurso ordinario o preventivo (SBS y AFP, 2015).

2.4.9. Créditos Refinanciados

Son los créditos que han sufrido variaciones de plazo y/o monto respecto al contrato original, las cuales obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor (SBS y AFP, 2015).

2.4.10. Cuota

“Parte o porción fija o determinada o para determinarse. Cantidad asignada a cada contribuyente en una lista de cobro” (Cassetti, 2009, pág. 4170).

2.4.11. Diagnóstico

“Arte de conocer la naturaleza de un problema mediante la observación de sus causas y calificación que se le da” (Cassetti, 2009).

2.4.12. Documentación

“Ciencia del proceso de la información, que proporciona información sobre algo con un fin determinado, de ámbito multidisciplinar o interdisciplinar, la



documentación como una ciencia auxiliar e instrumental y una de las finalidades primordiales de la documentación es informar” (Fuentes, 2007).

2.4.13. Evaluación

“Acción y efecto de evaluar, implica aceptar valores concretos y utilizar instrumentos de observación de diversa índole” (Enciclopedia Escarabajar, 2009, pág. 5799).

2.4.14. Endeudamiento

“Deuda asumida en el corto plazo y compromete el patrimonio en un 50%, es recomendable que el patrimonio de la microempresa no de estar completamente comprometido con deudas, evitando que un nuevo préstamo termine sobre endeudando al cliente” (Mi Banco, 2012, pág. 5).

2.4.15. Empresa

“Sociedad industrial o mercantil, unidad económica de base en que se desenvuelve es proceso productivo. En éste se combinan los factores productivos para conseguir un producto que obtenga al máximo beneficio: económico o social, según los casos.” (Cassetti, 2009, pág. 5080).

2.4.16. Finanzas

“Caudales, bienes. Hacienda república, ciencia y actividades relacionadas con la inversión de dinero” (Excelso, 2009, pág. 6143).

2.4.17. Incremento

“Aumento del algún elemento al proceso productivo” (Cassetti, 2009, pág. 2554).

2.4.18. Interpretación

Del latín interpretatio, es la acción y efecto de interpretar. Este verbo se refiere a explicar o declarar el sentido de algo, traducir de una lengua a otra, expresar o concebir la realidad de un modo personal o ejecutar o representar una obra artística. (Gardey, Definición de Interpretación, 2008, pág. 1).



2.4.19. Incumplimiento de pagos

Si su préstamo continúa en morosidad, el mismo puede entrar en un incumplimiento de pago. El punto en el cual se considera que un préstamo se encuentra en incumplimiento de pago varía dependiendo del tipo de préstamo que haya recibido (StudentAid, 2016).

2.4.20. Liquidez

“Capacidad que tienen los sujetos económicos para hacer frente de modo inmediato a sus obligaciones financieras” (Cassetti, 2009, pág. 9152).

2.4.21. Obligaciones

“Vínculo o relación jurídica establecida entre dos partes, por la que una de ellas (deudor) se ve contraída a dar, hacer o no hacer algo a otra (acreedor) que, merced a su derecho de crédito, puede exigirle a tal prestación” (Cassetti, 2009, pág. 11165).

2.4.22. Pasivos

“Conjunto de deudas de un patrimonio que arroja un balance” (Enciclopedia Peludisimo, 2009, págs. 11835, 11836).

2.4.23. Pago

“Entrega de un dinero o especie que se debe, satisfacción, premio, recompensa” (Cassetti, 2009, pág. 2554).

2.4.24. Rentabilidad

“Capacidad de rentar, medida efectuada en términos monetarios del resultado del proceso productivo” (Cassetti, 2009, pág. 13235)

2.4.25. Tasa

“Contraprestación económica que exige la administración a los particulares por el uso que estos hacen de un servicio, repartiéndolo entre los beneficiarios” (Cassetti, 2009, pág. 3485).



2.4.26. Verificación

“Comprobación empírica de la verdad de una aserción; prueba, mediante una experiencia sensible, de que una aserción se ajusta al hecho o realidad a que se refiere” (Vendome, 2009, pág. 15587).

2.5. Hipótesis de la investigación

2.5.1. Hipótesis general

La evaluación crediticia se relaciona con la morosidad de los clientes de Mi Banco, oficina principal Cusco 2019.

2.5.2. Hipótesis específicas

H.E.1.: La evaluación de documentos personales y del negocio se relaciona con la morosidad de los clientes de Mi Banco oficina principal Cusco.

H.E.2.: La evaluación del historial crediticio se relaciona con la morosidad de los clientes de Mi Banco oficina principal Cusco.

H.E.2.: La evaluación de la capacidad de pago y garantías se relaciona con la morosidad de los clientes de Mi Banco, oficina principal Cusco.

2.6. Variables

2.6.1. Variables

Variable 1

a. Evaluación crediticia.

Variable 2

b. Morosidad.

2.6.2. Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores
Evaluación Crediticia	Evaluación de documentos personales y del negocio	<ul style="list-style-type: none"> • Documento personal del titular y el conyugue • Copia del Registro Único del Contribuyente y/o Licencia de funcionamiento • Documento de domicilio o local comercial • Comprobantes de compras y ventas • Pagos de impuestos mensual • Boletas de pago si es trabajador dependiente.
	Evaluación del historial crediticio	<ul style="list-style-type: none"> • Central de riesgo INFOCORP • Historial crediticio con otras entidades financieras • Historial crediticio con sus proveedores. • Reporte de posición del cliente • Tiempo en lugar de negocio o empleo
	Evaluación de la capacidad de pago y garantías	<ul style="list-style-type: none"> • Ingreso total • Gastos totales
Morosidad	Cartera atrasada	<ul style="list-style-type: none"> • Atraso de pago hasta 8 días • Atraso de pago hasta 30 días
	Cartera de alto riesgo	<ul style="list-style-type: none"> • Créditos refinanciados • Créditos reestructurados
	Cartera pesada	<ul style="list-style-type: none"> • Créditos con cobranza judicial • Créditos de calificación deficiente • Crédito de calificación dudosa • Crédito de calificación perdida



CAPÍTULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

El presente trabajo es una investigación de tipo básico, en el cual no se tiene control sobre la variable independiente evaluación crediticia y lo que se busca es registrar el grado de relación con la morosidad.

3.2. Enfoque de la investigación

La presente investigación tiene un enfoque Cuantitativo puesto que en este caso el investigador analizará los datos de manera numérica utilizando SPSS, del cual se deben obtener cifras exactas y confiables para poder llevar a cabo mediciones que tengan un valor cuantitativo, numérico y exacto.

3.3. Alcance de la investigación

3.3.1. Descriptiva.

Los investigadores de esta tesis hemos decidido buscar primero describir el problema planteado, teniendo en cuenta la variable independiente y sus dimensiones, describiendo cómo cada proceso del Banco se cumple o no, si es que los procedimientos son acatados todo el tiempo por los analistas o si es lo contrario.

3.3.2. Correlacional

Al utilizar el diseño de investigación correlacional, buscamos obtener el grado de influencia que la evaluación crediticia, que es uno de los procesos de mayor importancia dentro del Banco, tiene en la morosidad.

3.4. Diseño de la investigación

La presente investigación corresponde al diseño no experimental.

3.5. Población de estudio

La población de estudio estuvo conformada por los analistas de Mi Banco Oficina principal del Cusco, cuyo número actual es de 30 analistas.



3.6. Técnica(s) e instrumento(s) de recolección de datos

3.6.1 Técnicas(s)

Las técnicas e instrumentos que se utilizaron para la recolección y tratamiento de la información fue la encuesta

3.6.2 Instrumento(s)

El instrumento que se utilizo fue el cuestionario

3.7. Procesamiento de datos

Debido a que el presente estudio es de tipo descriptivo y correlacional, se procederá a recolectar información y datos para luego procesarlos e interpretarlos utilizando técnicas lógicas y estadísticas, con el apoyo de un programa Microsoft Office 2007 Excel, necesario para aplicar, modificar, rediseñar lo estilos y contenido mismo del documento.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

4.1.1. Presentación del instrumento

Para conocer como es la evaluación crediticia y morosidad en clientes de Mi-Banco oficina principal Cusco, se aplicó un cuestionario 30 analistas, en el que se considera 23 ítems distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 1:

Distribución de los ítems del cuestionario

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems
Evaluación Crediticia	Evaluación de documentos personales y del negocio	· Documento personal del titular y el conyugue	1, 2
		· Copia del Registro Único del Contribuyente y/o Licencia de funcionamiento	3
		· Documento de domicilio o local comercial (título de propiedad/auto avalúo o contrato de alquiler)	4
		· Comprobantes de compras y ventas	5, 6
		· Pagos de impuestos mensual	7
		· Boleas de pago si es trabajador dependiente.	8
		· Central de riesgo INFOCORP	9
	Evaluación del historial crediticio	· Historial crediticio con otras entidades financieras	10
		· Historial crediticio con sus proveedores.	11
		· Reporte de posición del cliente	12
	Evaluación de la capacidad de pago y garantías	· Tiempo en lugar de negocio o empleo	13
		· Ingresos totales	14
	Morosidad	Cartera atrasada	· Gastos totales
· Atraso de pago hasta 8 días			16
Cartera de alto riesgo		· Atraso de pago hasta 30 días	17
		· Créditos refinanciados	18
		· Créditos reestructurados	19
Cartera pesada		· Créditos con cobranza judicial	20
		· Créditos de calificación deficiente	21
	· Crédito de calificación dudosa	22	
		· Crédito de calificación perdida	23

Fuente: Elaboración propia

Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala de interpretación:

Tabla 2

Descripción de la Baremación y escala de interpretación

Medida	Promedio	Interpretación de la variable	
		Evaluación crediticia	Morosidad
Nunca.	1 – 1.66	Inadecuado	Bajo
Casi nunca	1.67 – 2.33	Regular	Medio
A veces	2.34 – 3.00	Adecuado	Alto

Fuente: Elaboración propia

4.1.2. Fiabilidad del instrumento

Para evaluar la fiabilidad interna del cuestionario que mide como es la Evaluación crediticia y morosidad en Mi Banco, se aplicó la técnica estadística Índice de Consistencia Interna Alpha de Cronbach, para lo cual se considera lo siguiente:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8. Entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.8. Entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.
- Para obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, se utilizó el software SPSS, cuyo resultado fue el siguiente:

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Evaluación crediticia	0.900	15
Morosidad	0.895	8

Fuente: Elaboración propia

Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.900 para los ítems considerados en la variable evaluación crediticia y 0.895 para los ítems de la variable

morosidad, por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.

4.2. Evaluación crediticia

4.2.1. Resultados de las dimensiones de la variable evaluación crediticia

Para describir la evaluación crediticia realizada por los analistas de Mi Banco. Se consideraron las dimensiones de: evaluación de documentos personales y de negocios, evaluación del historial crediticio y evaluación de la capacidad de pago y garantías. Los resultados se presentan a continuación:

A) Evaluación de documentos personales y del negocio

Tabla 4

Evaluación de documentos personales y del negocio

	Indicadores												Dimensión	
	Documento personal del titular y el conyugue		Copia del Registro Único del Contribuyente y/o Licencia de funcionamiento		Documento de domicilio o local comercial		Comprobantes de compras y ventas		Pagos de impuestos mensual		Boletas de pago si es trabajador dependiente		Evaluación de documentos personales y del negocio	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Inadecuado	1	3.3	3	10.0	0	0	0	0	1	3.3	1	3.3	1	3.3
Regular	0	0.0	15	50.0	18	60.0	18	60.0	19	63.3	9	30.0	11	36.7
Adecuado	29	96.7	12	40.0	12	40.0	12	40.0	10	33.3	20	66.7	18	60.0
Total	30	100	30	100	30	100	30	100	30	100	30	100	30	100

Fuente: Elaboración propia

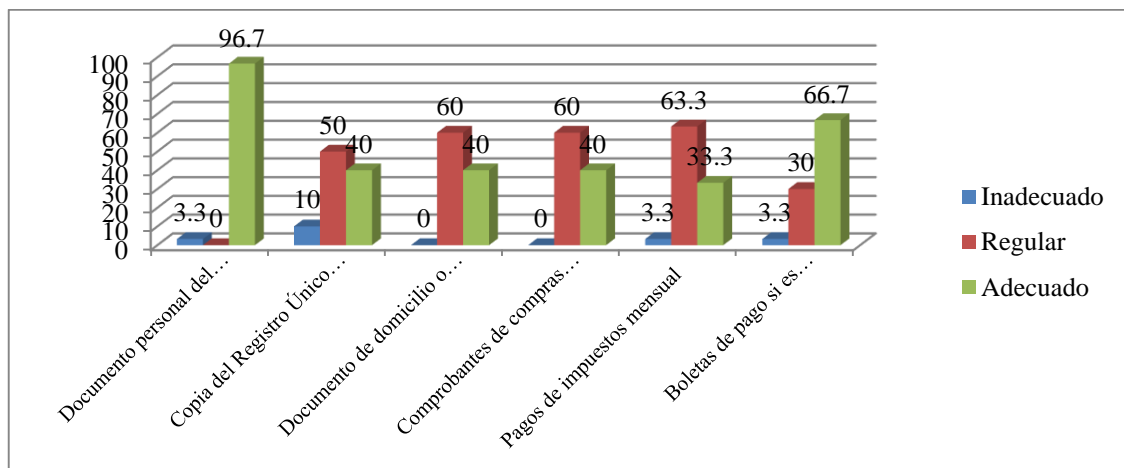


Figura 1. Evaluación de documentos personales y del negocio

Fuente: Elaboración propia

**Descripción e interpretación:**

Como se puede apreciar en la tabla 4, la evaluación de los documentos personales del titular y del cónyuge arroja que, para el 96.7% de los encuestados es adecuada y solo para el 3.3% es inadecuado, esto se debe a que muchos clientes no presentan los documentos del conyugue por que aducen que no son casados o no viven juntos; la evaluación de la copia del Registro Único del Contribuyente o la Licencia de Funcionamiento, da como resultado que para el 50% de los encuestados es regular, para el 40% es adecuado y solo para el 10% es inadecuado, esto se debe a que algunos clientes no tiene el RUC, o la Licencia de Funcionamiento, en algunos casos tienen el RUC pero está inactivo o suspendido.; la evaluación de los documentos que sustenten la condición del domicilio, arroja que para el 60% es regular y para el 40% es adecuado, esto se debe a que en algunos casos son inquilinos y no tienen el contrato de alquiler o no adjunta el certificado domiciliario; la evaluación de los comprobantes de compra y ventas, arroja que para el 60% es regular y para el 40% es adecuado, esto sucede porque al momento de adjuntar los documentos del cliente, no todas sus compras son hechas con factura y también no todas sus ventas están registradas con la respectiva boleta de venta; la evaluación de los comprobantes de pago de impuestos mensuales, arroja para el 63.3% es regular, para el 33.3% es adecuado y solo para el 3.3% es inadecuado, esto se debe a que en algunos casos les han suspendido su RUC; por lo tanto, no tiene obligación de pagar y en algunos casos no han pagado el impuesto es decir son omiso al pago del impuesto; finalmente, la evaluación cuando tienen presentar sus boletas pago si son trabajadores dependientes, arroja que para el 66.7% es adecuado, para el 30% es regular y solo para el 3.3% es inadecuado, esto se debe a que algunos clientes no presentan sus boletas de pago por que trabajan informalmente o trabajan con recibo de honorarios profesionales y son trabajos temporales y no tienen ninguna relación laboral con la empresa.

En resumen, la evaluación de documentos personales y del negocio. Arroja que para el 60% es adecuada, para el 36.7% es regular y para el 3.3% es inadecuada, por lo tanto la evaluación documental tiene una tendencia de regular a adecuada, es decir cumple con los requisitos exigidos.

B) Evaluación del historial crediticio

Tabla 5

Evaluación del historial crediticio

	Indicadores										Dimensión	
	Central de riesgo INFOCORP		Historial crediticio con otras entidades financieras		Historial crediticio con sus proveedores.		Reporte de posición del cliente		Tiempo en lugar de negocio o empleo		Evaluación Crediticia	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Inadecuado	0	0	1	3.3	4	13.3	1	3.3	0	0.0	1	3.3
Regular	2	6.7	0	0	15	50.0	4	13.3	4	13.3	4	13.3
Adecuado	28	93.3	29	96.7	11	36.7	25	83.3	26	86.7	25	83.3
Total	30	100	30	100	30	100	30	100	30	100	30	100

Fuente: Elaboración propia

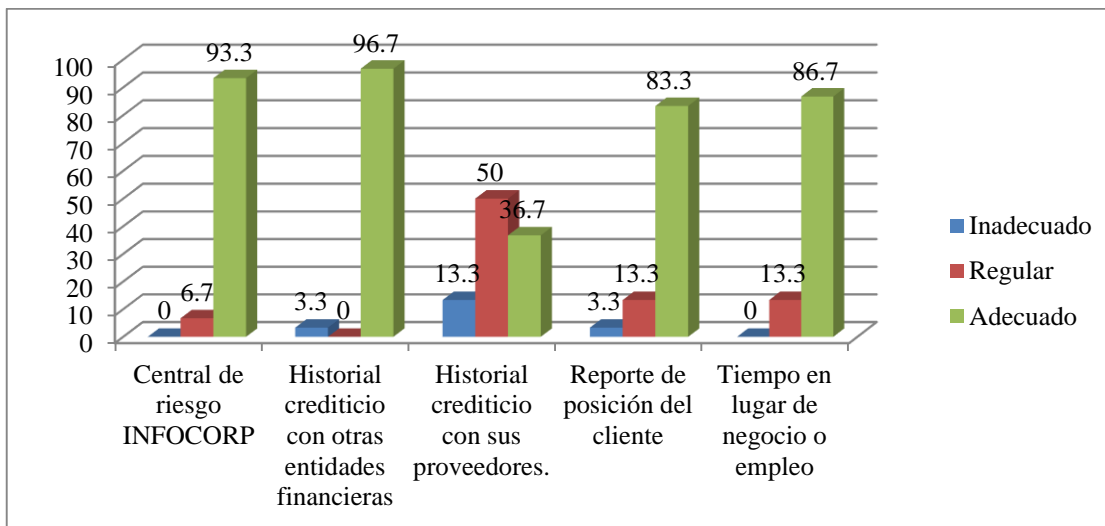


Figura 2. Evaluación del historial crediticio

Fuente: Elaboración propia

Descripción e interpretación:

Según se puede observar en la tabla 5, la evaluación a través de la central de riesgo INFOCORP, arroja para el 93.3%-es adecuado y para el 6.7% es regular, esto se debe a que algunos clientes tienen deudas pendientes con observaciones; la evaluación del historial crediticio con otras entidades financieras, arroja que para el 96.7% es adecuado y solo para el 3.3% es-inadecuado, esto se debe que algunos clientes tienen deudas pendientes con otros bancos; La evaluación del historial crediticio con sus proveedores, da como resultado que para el 50% es regular, para el 36.7% es adecuado y para el 13.3% es inadecuado, esto se debe que algunos clientes trabajan con sus proveedores al crédito

y tienen deudas pendientes no resueltas; la evaluación de reporte de posición del clientes, arroja para el 83.3% es adecuado, para el 13.3% es regular y para el 3.3% es inadecuado, esto se debe a la inadecuada evaluación de la capacidad de pago según la evaluación de los tres anteriores criterios; finalmente, la evaluación del tiempo en lugar de negocio o empleo, arroja que para el 86.7% es adecuado y para el 13.3% es regular esto nos demuestra que los clientes si tienen el tiempo necesario en el negocio o en el trabajo como dependiente.

En resumen, la evaluación del historial crediticio en el 83.3% es adecuado, para el 13.3% es regular y solo para el 3.3% es inadecuado, por lo tanto, la evaluación crediticia a los clientes de Mi Banco es adecuada, porque se cumple con el manual de normas de evaluación de créditos.

C) Evaluación de la capacidad de pago y garantías

Tabla 6

Evaluación de la capacidad de pago y garantías

	Indicadores				Dimensiones	
	Ingresos totales		Gastos totales		Evaluación de la capacidad de pago y garantías	
	f	%	f	%	f	%
Inadecuado	1	3.3	3	10.0	3	10.0
Regular	18	60.0	21	70.0	18	60.0
Adecuado	11	36.7	6	20.0	9	30.0
Total	30	100.0	30	100.0	30	100.0

Fuente: Elaboración propia

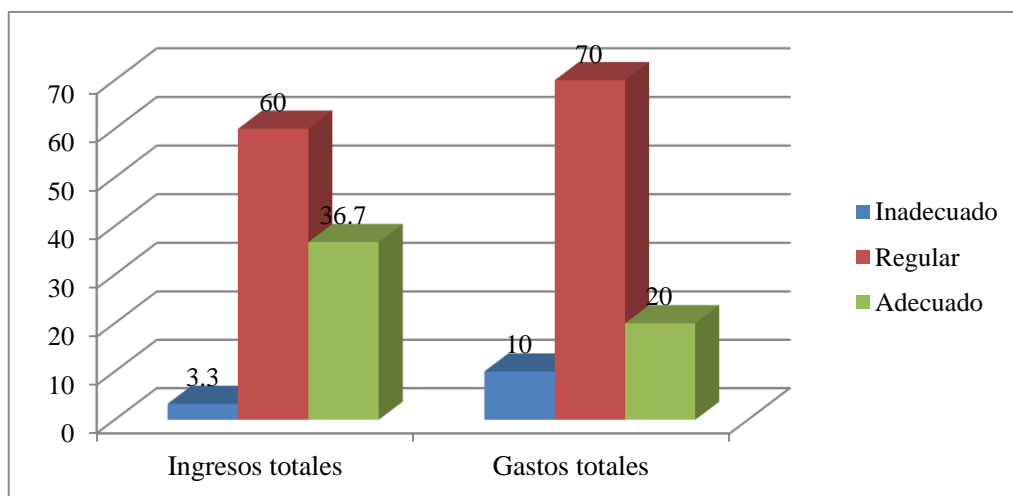


Figura 3: Evaluación de la capacidad de pago y garantías

Fuente: Elaboración propia

Descripción e interpretación:

Como se puede apreciar en la tabla 6, la evaluación de sus ingresos en el 60% es regular, en el 36.7% es adecuado y en el 3.3% es inadecuado, eso demuestra que el control de sus ingresos en algunos casos no está documentada o registrada; la evaluación de sus gastos en un 70% es regular, en un 20% es adecuada y en el 10% es inadecuada, esto demuestra que los clientes de Mi banco tienen un control poco eficiente en sus gastos, lo que no está debidamente documentada con facturas o comprobantes de compras que les sirva como crédito fiscal en el pago de sus impuestos; por otro lado, casi no consignan en sus operaciones el costo de la vivienda o el pago al trabajador dueño y otros.

En resumen, la evaluación de la capacidad de pago y garantías para el 60% es regular, para el 30% es adecuada y para el 10% es inadecuada, esto se debe a que los clientes de Mi banco son microempresarios en su mayoría y ellos no tienen un control estricto de sus ingresos y gastos en las operaciones de su negocio.

4.2.2. Resultados de la variable Evaluación crediticia

Tabla 7

Evaluación crediticia

	f	%
Inadecuado	1	3.3
Regular	10	33.3
Adecuado	19	63.3
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia

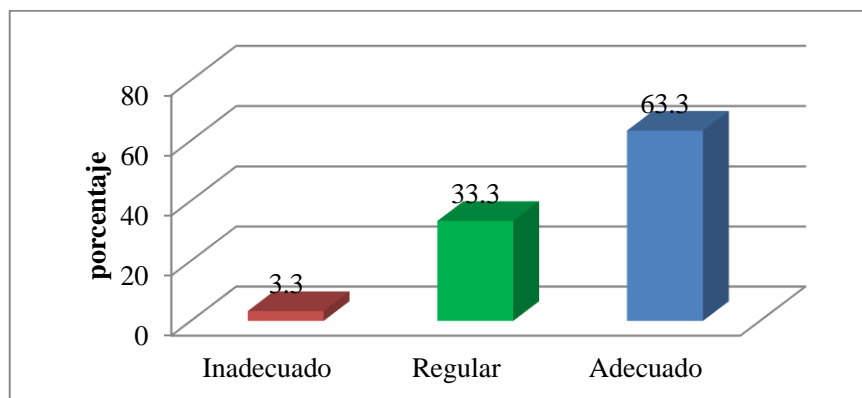


Figura 4: Evaluación crediticia

Fuente: Elaboración propia

Descripción e interpretación:

Según se puede observar en la tabla 7, la evaluación crediticia para el 63.3% es adecuada, para el 33.3% es regular y solo para el 3.3% es inadecuada, esto se debe a que los clientes de Mi banco tienen una regular capacidad de pago y las garantías que presenta para obtener un crédito, por otro lado, tienen limitaciones en la evaluación de documentos personales y del negocio porque en algunos casos carecen o lo tienen incompleto los documentos que se les pide para su evaluación crediticia.

4.2.3. Comparación promedio de las dimensiones de la variable Evaluación crediticia

Tabla 8

Comparación promedio de las dimensiones de la variable Evaluación crediticia

	Promedio	Interpretación
Evaluación de documentos personales y del negocio	2.47	Adecuado
Evaluación del historial crediticio	2.75	Adecuado
Evaluación de la capacidad de pago y garantías	2.22	Regular
Evaluación crediticia	2.48	Adecuado

Fuente: Elaboración propia

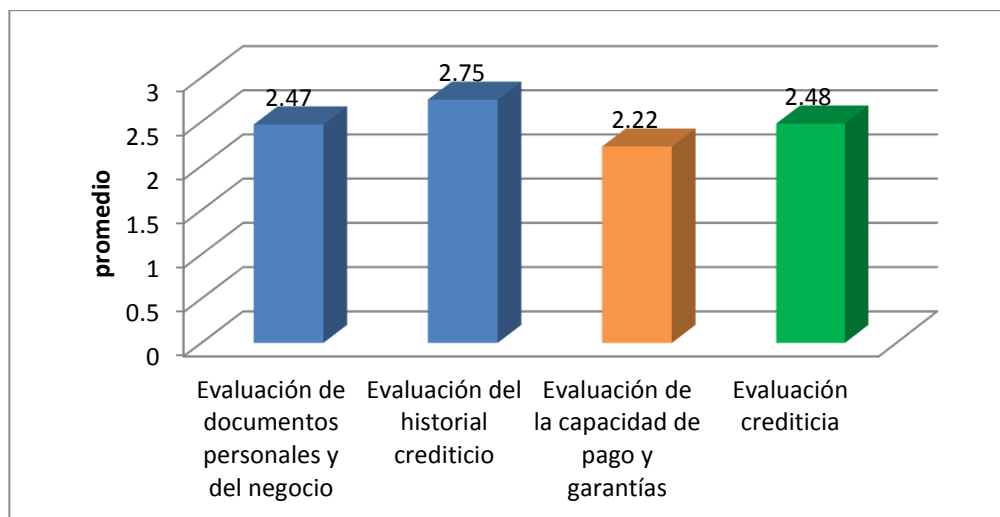


Figura 5: Comparación promedio de las dimensiones de la variable Evaluación crediticia

Fuente: Elaboración propia

4.3. Morosidad

4.3.1. Resultados de las dimensiones de la variable Morosidad

Para describir la Morosidad de los clientes de Mi Banco. Se consideraron las dimensiones de: cartera atrasada, cartera de alto riesgo y cartera pesada. Los resultados se presentan a continuación:

A) Cartera atrasada

Tabla 9

Cartera atrasada

	Indicadores				Dimensión	
	Atraso de pago hasta 8 días		Atraso de pago hasta 30 días		Cartera atrasada	
	f	%	f	%	f	%
Bajo retraso	1	3.3	1	3.3	2	6.7
Retraso medio	15	50.0	20	66.7	13	43.3
Retraso alto	14	46.7	9	30.0	15	50.0
Total	30	100.0	30	100.0	30	100.0

Fuente: Elaboración propia

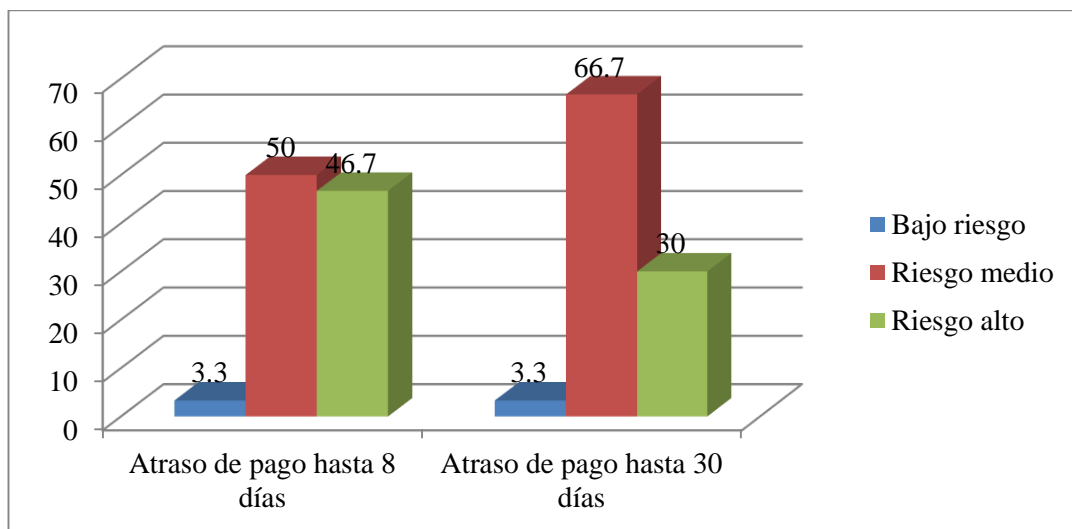


Figura 6: Cartera atrasada

Fuente: Elaboración propia

Descripción e interpretación:

Según la tabla 9 se puede observar para la cartera atrasada de pago hasta 8 días, en un 50% es de retraso medio, pero para el 46.7% es de alto retraso y solo para el 3.3% es

de bajo retraso, esto se debe a que la mitad de los clientes de Mi Banco siempre se atrasan en pagar sus créditos hasta 8 días; en la cartera atrasada hasta 30 días, en un 66.7% es de retraso medio, para el 30% es de alto retraso y para el 3.3% es de bajo retraso, esto se debe a que la muchos de los clientes se atrasan hasta 30 días en el pago de sus cuotas de crédito.

En resumen, la cartera atrasada en un 50% es de alto retraso, en el 66.7% es de retraso medio y en el 6.7% es bajo retraso, por consiguiente, el comportamiento en el pago de cuotas de crédito de los clientes de Mi banco tiene una tendencia de retraso medio a alto retraso.

B) Cartera de alto riesgo

Tabla 10

Cartera de alto riesgo

	Indicadores				Dimensión	
	Créditos refinanciados		Créditos reestructurados		Cartera de alto riesgo	
	f	%	f	%	f	%
Bajo riesgo	7	23.3	9	30.0	12	40.0
Riesgo medio	20	66.7	19	63.3	15	50.0
Riesgo alto	3	10.0	2	6.7	3	10.0
Total	30	100.0	30	100.0	30	100.0

Fuente: Elaboración propia

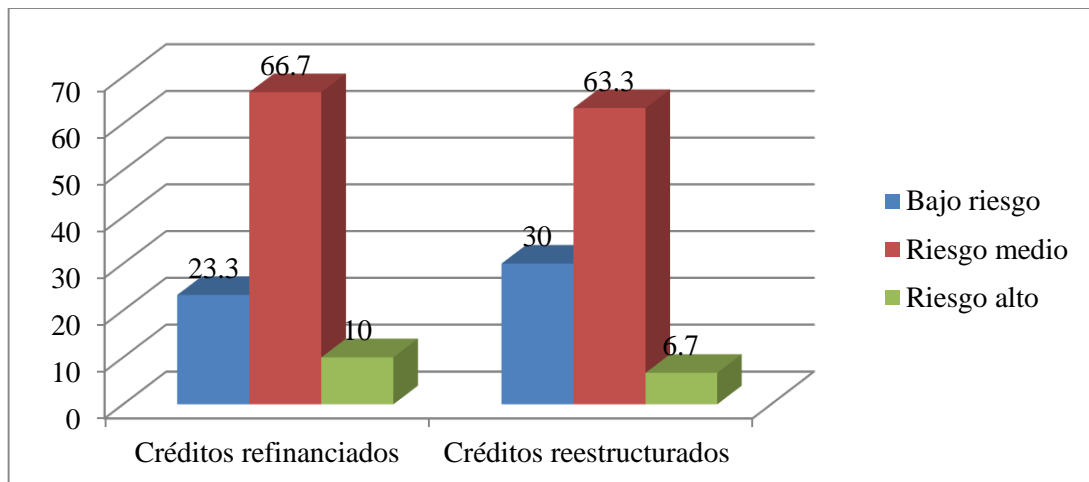


Figura 7: Cartera de Alto Riesgo

Fuente: Elaboración propia

Descripción e interpretación:

Como se puede apreciar en la tabla 10, para la cartera de alto riesgo, tiene que los créditos refinanciados en el 66.7% son de riesgo medio, pero el 23.3% son de bajo riesgo y solo el 10% son de alto riesgo, por consiguiente, el comportamiento de los créditos refinanciados es de riesgo medio a bajo riesgo; en lo que corresponde a los créditos reestructurados se tiene que el 63.3% son de riesgo medio, pero el 30% son de bajo riesgo y solo el 6.7% son de riesgo alto, por consiguientes el comportamiento de los créditos reestructurados tiene una tendencia de riesgo medio a bajo riesgo.

En resumen, la cartera de alto riesgo en el 50% es riesgo medio, en el 40% es de riesgo bajo y solo el 10% es de riesgo alto; por consiguiente, el comportamiento de pago de las cuotas de crédito de los clientes de Mi Banco tiene una tendencia de riesgo medio a bajo riesgo.

C) Cartera pesada

Tabla 11

Cartera pesada

	Indicadores								Dimensión	
	Créditos con cobranza judicial		Créditos de calificación deficiente		Crédito de calificación dudosa		Crédito de calificación perdida		Cartera pesada	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Poco pesada	7	23.3	4	13.3	4	13.3	4	13.3	4	13.3
Pesado medio	16	53.3	18	60.0	19	63.3	18	60.0	18	60.0
Muy pesada	7	23.3	8	26.7	7	23.3	8	26.7	8	26.7
Total	30	100.0	30	100.0	30	100.0	30	100.0	30	100.0

Fuente: Elaboración propia

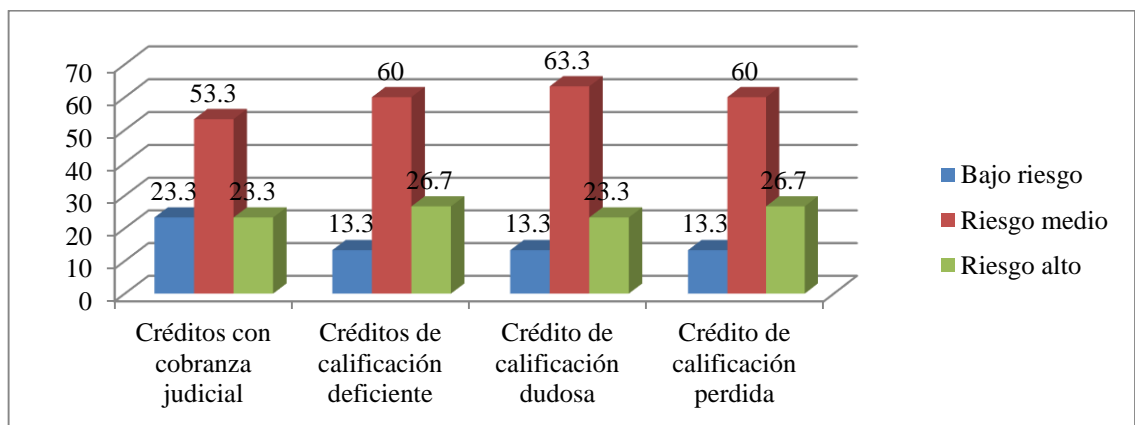


Figura 8: Cartera Pesada

Fuente: Elaboración propia

Descripción e interpretación:

Según como se observa en la tabla 11, el comportamiento de la cartera pesada, se tiene que los créditos con cobranza judicial, en el 53.3% son de riesgo medio, en el 23.3% son de riesgo alto y en el 23.3% son de riesgo bajo; en cuanto a los créditos de calificación deficiente en el 60% son de riesgo medio, en el 26.7% son de riesgo muy alto y en el 13.3% son de riesgo bajo; en cuanto a los créditos de calificación dudosa, en el 63.3% son riesgo medio, en el 23.3% son de riesgo alto y en el 13.3% son de riesgo bajo y cuanto a los créditos de calificación perdida en el 60% son de riesgo medio, el 26.7% son de riesgo alto y en el 13.3% son de riesgo bajo.

En resumen, la cartera pesada es en un 60% de riesgo medio, en un 26.7% de riesgo alto y en 13.3% es de riesgo bajo, por consiguiente, el comportamiento de pago de las cuotas de crédito de los clientes de Mi Banco tiene una tendencia riesgo medio a alto, por lo tanto se debe tomar atención al manejo de esta cartera.

4.3.2. Resultados de la variable Morosidad

Tabla 12

Morosidad

	f	%
Baja morosidad	5	16.7
Morosidad media	21	70.0
Alta Morosidad	4	13.3
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia

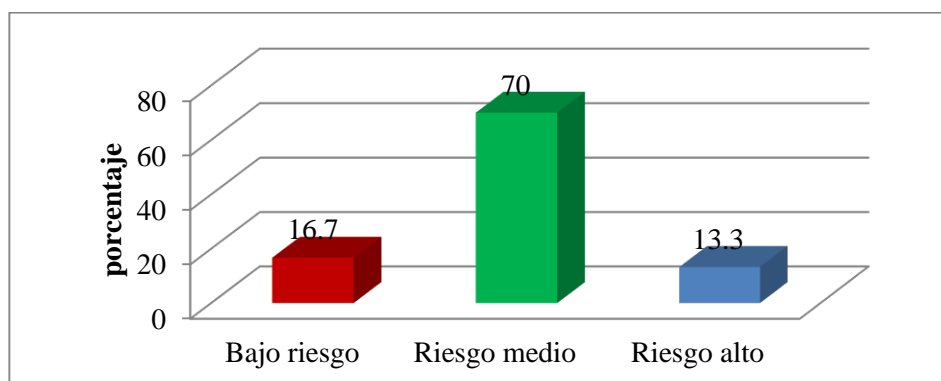


Figura 9: Morosidad

Fuente: Elaboración propia

Descripción e interpretación:

Según la tabla 12, se puede observar según los analistas de crédito, en el 70% de los créditos se da una morosidad media, en el 16.7% se da una baja morosidad y en el 13.3% una alta morosidad, debido a que el comportamiento de pago de las cuotas de crédito de los clientes de Mi Banco tiene una tendencia de riesgo bajo a riesgo medio.

4.3.3. Comparación promedio de las dimensiones de la variable Morosidad.

Tabla 13

Comparación promedio de las dimensiones de la variable morosidad

	Promedio	Interpretación
Cartera atrasada	2.55	Riesgo alto
Cartera de alto riesgo	1.89	Riesgo medio
Cartera pesada	2.29	Riesgo medio
Morosidad	2.24	Riesgo medio

Fuente: Elaboración propia

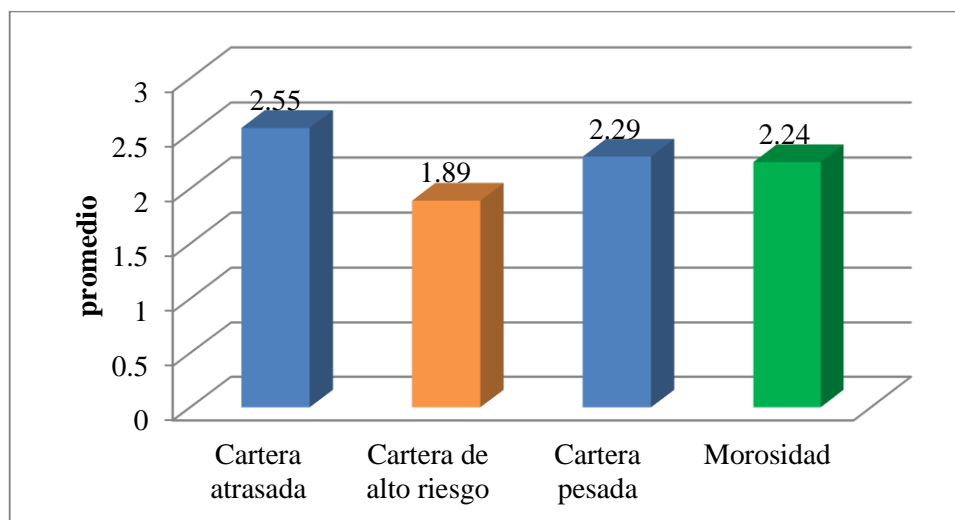


Figura 10: Comparación promedio de las dimensiones de la variable morosidad

Fuente: Elaboración propia

4.4. Pruebas de hipótesis

Para determinar la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad de los clientes de Mi Banco, se utilizó la prueba estadística Chi cuadrado. Para la toma de decisiones se considera:

- Si el valor obtenido en la prueba estadística Chi cuadrado (valor P) > 0.05 se acepta la hipótesis nula.
- Si el valor obtenido en la prueba estadística Chi cuadrado (valor P) < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Asimismo, para determinar el grado de relación entre las dimensiones de la evaluación crediticia con la variable morosidad, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman el cual tiene una variación de -1 a 1 .

4.4.1. Resultados para la relación entre las dimensiones de la Evaluación crediticia y la variable Morosidad

A) Evaluación de documentos personales y del negocio y morosidad

Hipótesis nula: La evaluación de documentos personales y del negocio no se relacionan con la morosidad.

Hipótesis alterna: La evaluación de documentos personales y del negocio se relacionan con la morosidad.

Tabla 14

Evaluación de documentos personales y del negocio y la morosidad

Evaluación de documentos personales y del negocio	Morosidad						Total	
	Bajo riesgo		Riesgo medio		Riesgo alto			
	f	%	f	%	f	%	f	%
Inadecuado	0	0.0%	0	0.0%	1	3.3%	1	3.3%
Regular	1	3.3%	7	23.3%	3	10.0%	11	36.7%
Adecuado	4	13.3%	14	46.7%	0	0.0%	18	60.0%
Total	5	17%	21	70%	4	13%	30	100.0%
Prueba Chi cuadrado $X = 11.434$					p = 0.022			
Correlación de Spearman = -0.451					p = 0.012			

Fuente: Elaboración propia

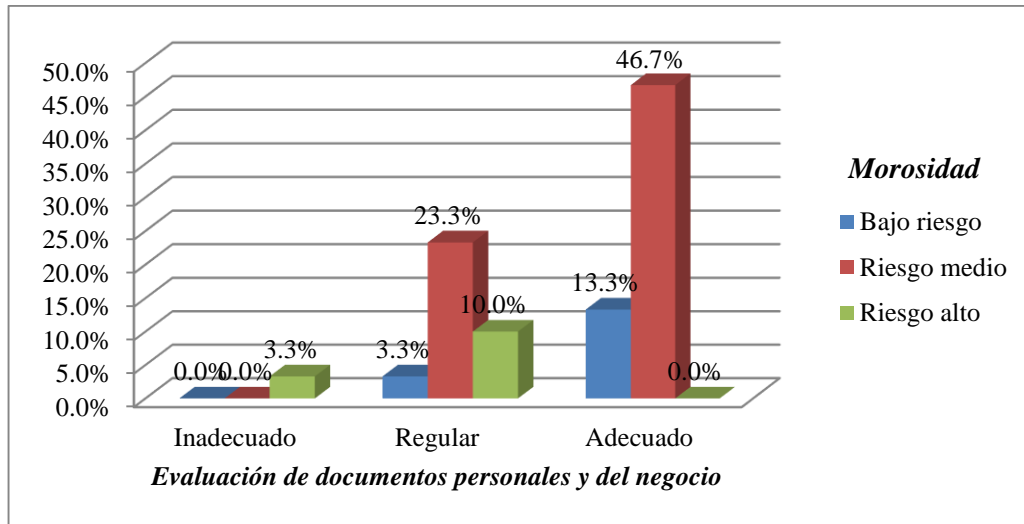


Figura 11: Evaluación de documentos personales y del negocio y la morosidad.
Fuente: Elaboración propia

Descripción e interpretación:

Al 95% de confiabilidad, según la prueba Chi cuadrado, se puede afirmar que la Evaluación de documentos personales y del negocio está relacionada con la morosidad. ($p = 0.022 < 0.05$), donde la relación mediante la correlación de Spearman es negativa con 45.1; es decir a mayor o mejor evaluación de documentos personales y del negocio se tendrá menor morosidad en Mi Banco. ($p = 0.000 < 0.05$).

B) Evaluación del historial crediticio y morosidad

Hipótesis nula: La evaluación del historial crediticio no se relacionan con la morosidad.

Hipótesis alterna: La evaluación del historial crediticio se relacionan con la morosidad.

Tabla 15

Evaluación del historial y morosidad

Evaluación del historial crediticio	Morosidad						Total	
	Bajo riesgo		Riesgo medio		Riesgo alto		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Inadecuado	0	0.0%	0	0.0%	1	3.3%	1	3.3%
Regular	0	0.0%	1	3.3%	3	10.0%	4	13.3%
Adecuado	5	16.7%	20	66.7%	0	0.0%	25	83.3%
Total	5	17%	21	70%	4	13%	30	100.0%
Prueba Chi cuadrado $X = 23.589$					p =0.000			
Correlación de Spearman = -0.676					p =0.000			

Fuente: Elaboración propia

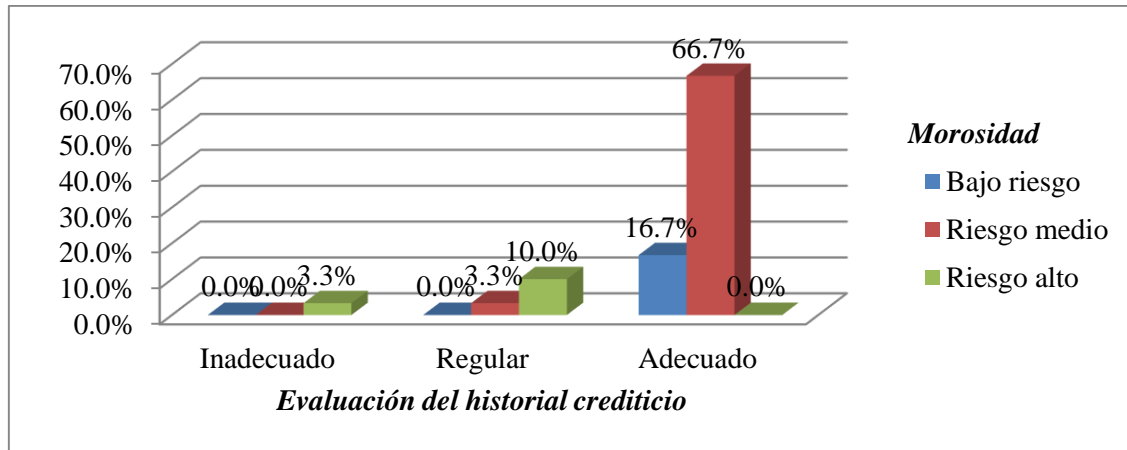


Figura 12: Evaluación del historial crediticio y morosidad
Fuente: Elaboración propia

Descripción e interpretación:

Al 95% de confiabilidad según la prueba Chi cuadrado, se puede afirmar que Evaluación del historial crediticio está asociada a la morosidad, ($p = 0.000 < 0.05$), donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es negativa al 67.6%; es decir que a mayor o mejor evaluación del historial se tendrá menor morosidad ($p = 0.000 < 0.05$).

C) Evaluación de la capacidad de pago y garantías y morosidad

Hipótesis nula: La evaluación de la capacidad de pago y garantías no se relacionan con la morosidad.

Hipótesis alterna: La evaluación de la capacidad de pago y garantías se relacionan con la morosidad.

Tabla 16

Evaluación de la capacidad de pago y garantías y morosidad

Evaluación de la capacidad de pago y garantías	Morosidad						Total		
	Bajo riesgo		Riesgo medio		Riesgo alto				
	f	%	f	%	f	%	f	%	
Inadecuado	0	0.0%	2	6.7%	1	3.3%	3	10.0%	
Regular	2	6.7%	13	43.3%	3	10.0%	18	60.0%	
Adecuado	3	10.0%	6	20.0%	0	0.0%	9	30.0%	
Total	5	17%	21	70%	4	13%	30	100.0%	
Prueba Chi cuadrado $X = 14.615$						$p = 0.029$			
Correlación de Spearman = -0.388						$p = 0.034$			

Fuente: Elaboración propia

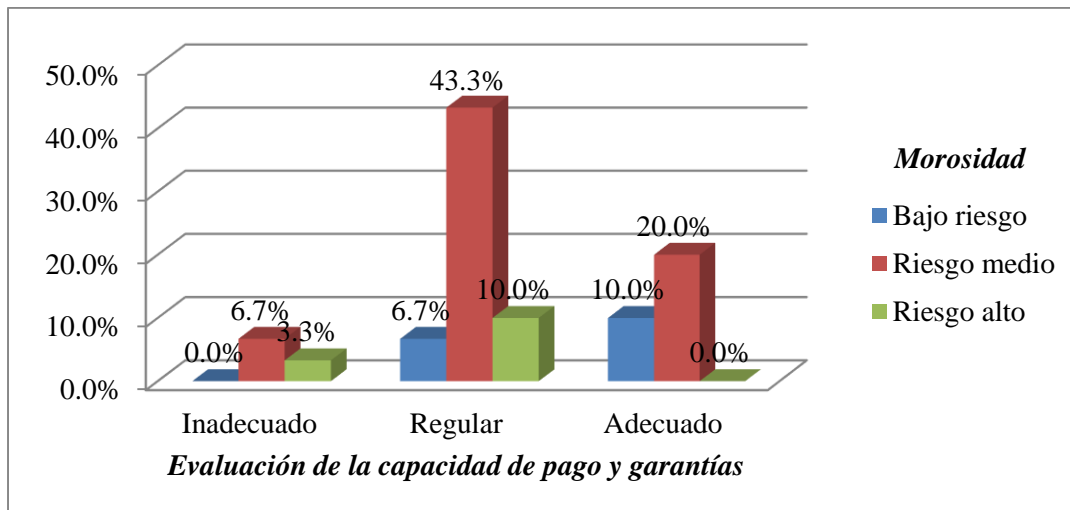


Figura 13. Evaluación de la capacidad de pagos y garantías
Fuente: Elaboración propia

Descripción e interpretación:

Al 95% de confiabilidad, según la prueba Chi cuadrado, se puede afirmar que Evaluación de la capacidad de pago y garantías está asociada a la morosidad, ($p = 0.029 < 0.05$), donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es negativa al 38.8%; es decir que a mayor o mejor evaluación de la capacidad de pagos y garantías se tendrá menor morosidad ($p = 0.034 < 0.05$).

4.4.2. Resultados para la relación entre la variable Evaluación crediticia y la variable morosidad

Hipótesis nula: La evaluación crediticia no se relacionan con la morosidad

Hipótesis alterna: La evaluación crediticia se relacionan con la morosidad.

Tabla 17

Evaluación crediticia y morosidad

Evaluación crediticia	Morosidad						Total	
	Bajo riesgo		Riesgo medio		Riesgo alto		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Inadecuado	0	0.0%	0	0.0%	1	3.3%	1	3.3%
Regular	1	3.3%	6	20.0%	3	10.0%	10	33.3%
Adecuado	4	13.3%	15	50.0%	0	0.0%	19	63.3%
Total	5	17%	21	70%	4	13%	30	100.0%
Prueba Chi cuadrado $X = 11.963$						p = 0.018		
Correlación de Spearman $R = -0.450$						p = 0.013		

Fuente: Elaboración propia

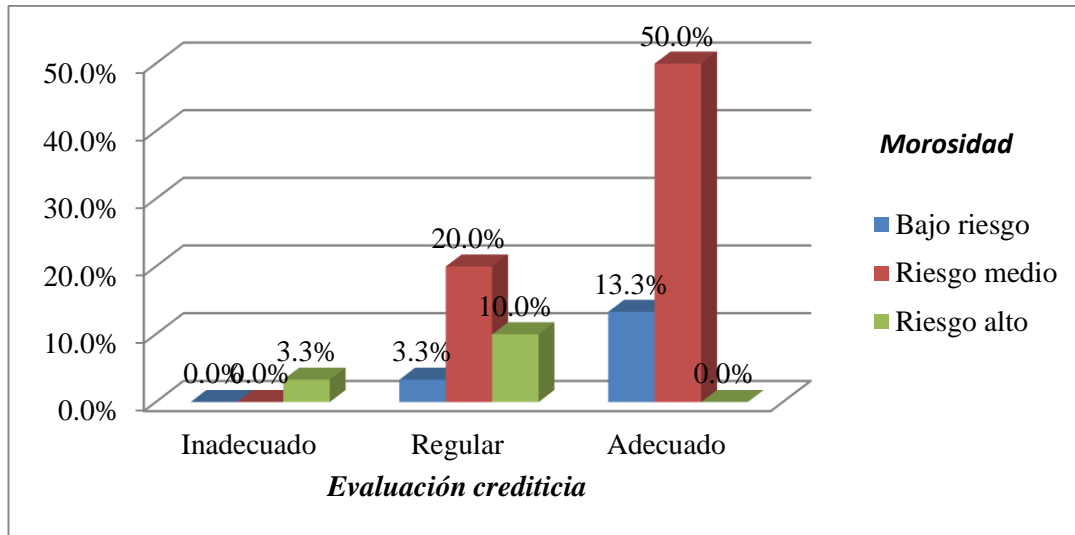


Figura 14. Evolución crediticia y Morosidad

Fuente: Elaboración propia

Descripción e interpretación:

Al 95% de confiabilidad según la prueba Chi cuadrado, se puede afirmar que Evaluación crediticia está asociada a la morosidad, ($p = 0.018 < 0.05$), donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es negativa al 45%; es decir que a mayor o mejor evaluación crediticia se tendrá menor morosidad ($p = 0.013 < 0.05$).



CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

Esta investigación tuvo como objetivo determinar el grado de relación de la evaluación crediticia con la morosidad de los clientes de Mi Banco oficina principal Cusco 2019, primeramente, se ha hallado el nivel de evaluación crediticia y el nivel de morosidad de los clientes de Mi Banco.

Para la variable de evaluación crediticia se observa el comportamiento de las 3 dimensiones y sus respectivos indicadores, teniendo como resultado que la evaluación de la capacidad de pago y garantías es regular, eso indica que se tiene muchas dificultades al momento de demostrar su capacidad de pago, en cambio la evaluación de documentos personales y del negocio y la evaluación del historial crediticio son los más adecuados.

Para la variable morosidad se observa el comportamiento de las 3 dimensiones y sus respectivos indicadores, teniendo como resultado que la cartera pesada tiene una alta inc, eso nos indica que los retrasos en los pagos se demoran entre 8 y hasta 30 días, sin embargo, la cartera de alto riesgo y la cartera pesada son de riesgo medio.

De los resultados obtenidos en esta investigación se pueden apreciar que el 50.0% de los analistas encuestados manifiestan que la evaluación crediticia es adecuada, por consiguiente, el nivel de morosidad es de riesgo medio; pero también encontramos que el 20,0% de los analistas encuestados manifiestan que la evaluación crediticia es regular y por consiguiente el nivel de morosidad es de riesgo medio. El hallazgo más significativo como producto de la comparación de los resultados de evaluación crediticia y morosidad de los clientes de Mi Banco oficina principal Cusco, se puede afirmar según la prueba Chi cuadrado, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es negativa al 45%.



5.2. Limitaciones del estudio

Una de las limitaciones en esta investigación es la dificultad para poder ubicar a los analistas de créditos y la poca predisposición que tienen para brindar información a través de las encuestas, porque la universidad no tiene alianza estratégica para poder trabajar con este sector empresarial, pero se logró la información que se necesitaba para la investigación.

Cabe mencionar que es muy limitada la literatura que aborda el tema de evaluación crediticia y de morosidad, menos se tiene planteado trabajos de investigación que midan el nivel de morosidad con un criterio metodológico; la literatura que actualmente existente es básica y no está trasuntado en un libro, esto ameritaría en el futuro escribir un libro.

5.3. Comparación crítica con la literatura existente.

Teniendo en cuenta que el fin de la evaluación crediticia es disminuir la tasa de morosidad en la devolución de los prestamos entregados a los clientes de Mi banco, la evaluación crediticia surge como mecanismo de conocer la capacidad de pago que tiene y el historial crediticio del cliente al momento de hacer la solicitud de préstamo.

Comparando con la literatura existente se tiene que Tecsi (2015) en su trabajo intitulado "Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de financiera Edyficar oficina del Tambo Huancayo, plantean determinar la incidencia de la administración de riesgo crediticio sobre la morosidad, en esta investigación su población de estudio son los asesores de negocio o analistas y cuyos resultados según la prueba de coeficiente de correlación de Pearson, se observa que la investigación es significativa, en tanto el grado de correlación es de 55.6%, lo que permite afirmar que si se administra eficientemente los riesgos crediticios entonces se puede minimizar su incidencia en la morosidad. Haciendo una comparación con la investigación que se ha realizado se coincide porque utilizan métodos de investigación similares, así como la recolección de información son similares y los resultados obtenidos donde a mayor y mejor evaluación crediticia se tendrá menor morosidad con los clientes de Mi Banco oficina principal Cusco.

5.4. Implicancias del estudio.

De estos resultados se desprende información que puede ser de utilidad para las empresas financieras de la región del Cusco, en términos de cuán importante es hacer una buena



evaluación crediticia y garantizar la devolución del préstamo y disminuir la tasa de morosidad.

Es necesario que se continúe investigando sobre los niveles de morosidad que se dan en las diversas empresas financiera de nuestra región. Sería recomendable, para futuras investigaciones, que se tomen en cuenta el nivel de competencias de los analistas de créditos, los reglamentos y manuales de crédito, la ética del analista sobre su trabajo y no se coloque los créditos solo para cumplir con sus metas.

A partir de la presente investigación también surge la necesidad de plantearse otras investigaciones como: La ética y las metas de colocación del analista de crédito, la formación y la experiencia del analista de crédito, el uso de las tecnologías de información y comunicación como estrategia de venta en la colocación de créditos.



CONCLUSIONES

Primera: En cuanto a la evaluación crediticia y la morosidad de los clientes de Mi Banco oficina principal Cusco, se tiene que para el 50% de los analistas la evaluación crediticia es adecuada, de ello resultado una morosidad media; y para el 20% la evaluación crediticia, regular, de ello resultado una morosidad media; por lo tanto, se puede afirmar según la prueba Chi cuadrado, que existe relación entre la evaluación crediticia y la morosidad, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es negativa al 45%; es decir que a mayor o mejor evaluación crediticia se tendrá menor morosidad con los clientes de Mi Banco.

Segunda: En cuanto a la evaluación de documentos personales y de negocio y la morosidad de los clientes de Mi Banco oficina principal Cusco se tiene que para un 23.3% la evaluación documental es regular, resultando con una morosidad media, y para un 46.7% la evaluación documental es adecuada resultando también con una morosidad media, por lo tanto, se puede afirmar según la prueba Chi Cuadrado que existe una relación entre la evaluación de documentos personales con la morosidad, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es negativa con 45.1%; es decir, a mayor o mejor evaluación de documentos personales y del negocio se tendrá menor morosidad con los clientes de Mi Banco.

Tercera: En cuanto a la evaluación del historial crediticio y la morosidad de los clientes de Mi Banco, oficina principal Cusco, se tiene que para el 66.7% la evaluación del historial crediticio es adecuado, resultando con una morosidad media; por lo tanto, se puede afirmar según la prueba Chi cuadrado que existe una relación entre la evaluación del historial crediticio con la morosidad, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es negativa al 67.6%; es decir que a mayor o mejor evaluación del historial crediticio se tendrá menor morosidad con los clientes de Mi Banco.

Cuarta: En cuanto a la evaluación de la capacidad de pago y garantías y la morosidad de los clientes de Mi Banco, oficina principal Cusco, se tiene que para el 43.3% la evaluación de la capacidad de pago y garantías es regular, de ello resultado una morosidad media, por lo tanto se puede afirmar según la prueba Chi cuadrado que existe una relación entre la evaluación de la capacidad de pago y garantías con la morosidad donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es negativa al 38.8%; es decir que, a mayor o mejor evaluación de la capacidad de pagos y garantías se tendrá menor morosidad con los clientes de Mi Banco.



RECOMENDACIONES

A los directivos y ejecutivos de Mi Banco, oficina principal de Cusco, especialmente al área de créditos se hace llegar las siguientes recomendaciones:

Primera. En la evaluación crediticia para el otorgamiento de créditos de los clientes del banco se recomienda ser más estrictos en la evaluación de la capacidad de pago y garantías donde se debe evaluar documentadamente los ingresos y gastos y no debe ser de simple declaración; por otro lado, la evaluación de documentos personales y de negocio deberá ser confrontada y verificada en el lugar de trabajo del solicitante y, finalmente, ser más estricto con la evaluación del historial crediticio, solo ello garantizará la devolución del crédito otorgado y los analistas deben actuar con más coherencia y ética al colocar los créditos y no por cumplir su meta la evaluación no sea real.

Segunda. Para la evaluación de documentos personales y de negocio de los clientes del banco que solicitan un crédito, deberán ser más estrictos en que los solicitantes tengan el Registro Único del Contribuyente (RUC); así mismo, solicitar el título de propiedad o contrato de alquiler del local en donde administra el negocio, por otro lado, pedir que el comprobante de compra debe ser factura y al mismo tiempo que sus ventas deben estar registrados con su correspondiente comprobante. Para contrastar la información que se entrega se debe verificar haciendo una visita al local o domicilio del solicitante del crédito.

Tercera. Para la evaluación del historial crediticio de los clientes del banco que solicitan un crédito, deberán ser más acuciosos la indagación y revisión del historial crediticio con sus proveedores, dependiendo al negocio al que se dediquen, porque este tipo de créditos en muchos casos son muy informales y no están en la central de riesgos, para lo cual hacer alianza estratégica con los proveedores de nuestros clientes y generar una base de datos para contar con la información que se requiere; por otro lado, para colocar un crédito, el tiempo de permanencia en el negocio debería ser como mínimo un año.

Cuarta. Para la evaluación de la capacidad de pago y garantías de los clientes del banco que solicitan un crédito, deberá pedir la documentación que sustente sobre los gastos que tiene tanto del negocio como gastos personales, esto debido a que los micro y pequeños empresarios confunde la economía empresarial con la economía familiar, por otro lado, revisar documentadamente los ingresos que obtienen el solicitante del crédito como de sus cónyuge, evaluando que los ingresos familiares sean suficiente para la devolución del préstamo.

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Aguilar, G., & Camargo, G. (2003). Analisis de la morosidad de las instituciones microfinancieras (IMF) en el Perú. Obtenido de <http://cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/analisis-de-la-morosidad-de-las-instituciones-microfinancieras-en-el-peru.pdf>
- Alvarado, A. A. (2009). Enciclopedia Universal, Volumen 1. Madrid: Salvat S.L.
- Banco, F. M. (2014). mibanco.com.pe. Recuperado el marzo de 2017, de <https://www.mibanco.com.pe/repositorioaps/data/1/1/1/jer/memoria/files/MEMORIA%20MIBANCO%202014.pdf>
- Banco, M. (2014). mibanco.com.pe. Recuperado el marzo de 2017, de <https://www.mibanco.com.pe/repositorioaps/data/1/1/1/jer/clasificacion-de-riesgo/files/Informe%20Mibanco%20Junio%202014.pdf>
- Banco, M. (2018). Escuela de Formacion en Microfinanzas. Banco Mi Banco. Banco Mi Banco.
- Banco, M. B. (2012). Formacion en Microfinanzas. Lima: Banco mi Banco.
- Bobadilla, E. (2019). En el 2018 Aumentó la Morosidad Crediticia en el Perú. Diario Gestión del 18 de enero del 2019.
- Cañaza Ubaldo, P. (2016). “Análisis de la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura agencia Juliaca periodo 2013 –2014”. Universidad del Altiplano - Juliaca, Juliaca.
- Carpio Aparicio, J. (2014). “Niveles del Índice de Morosidad en el periodo 2011 al 2014 de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Chimbote”. Universidad Cesar Vallejo Chimbote, Chimbote.
- Cassetti, M. (2009). Enciclopedia Universal Volumen 24. Madrid: Salvat S.L.
- Cassetti, M. (2009). Enciclopedia Universal, Volumen 23. Madrid: Salvat S.L.
- Cassetti, M. (2009). Enciclopedia Universal, Volumen 9. Madrid: Salvat S.L.
- Economipedia. (2019). <https://economipedia.com/definiciones/gasto.html>. Economipedia.
- Enciclopedia Escarabajear, E. (2009). Enciclopedia Universal, Volumen 12. Madrid: Salvat S.L.
- Enciclopedia Peludisimo, P. (2009). Enciclopedia Universal, Volumen 25. Madrid: Salvat S.L.
- Excelso, F. (2009). Enciclopedia Universal, Volumen 13. Madrid: Salvat S.L.
- Fuentes, P. (2007). Documentacion y periodismo. Madrid: Pamplona.
- Galac Morí, M. (2010). Analisis de Estados Financieros. Madrid: Adminor.



- García Becerra, E. (septiembre de 2008). Recuperado el 31 de 04 de 2013, de <http://www.diccionario.net/diccionario/definicion/>
- Gardey, J. P. (2008). Definición de Economía. Definicion.de. Obtenido de <https://definicion.de/economia/>
- Gardey, J. P. (2008). Definición de Interpretación. Definicion.de. Obtenido de <https://definicion.de/interpretacion/>
- Gardey, J. P. (2008). definición de tasa. Definicion.de. Obtenido de <https://definicion.de/tasa/>
- Gardey, J. P. (2012). Definición de Política. Definicion.de. Obtenido de <https://definicion.de/politica/>
- Gitman, L. J. (2008). Principios de administración financiera. Pearson Education.
- Guesde, G. (2009). Enciclopedia Universal, Volumen 15. Madrid: Salvat S.L.
- Guevara Sánchez, A. E. (2017). Gestión Financiera Y La Morosidad En La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Mujeres Líderes Ltda. Universidad Autónoma de los Andes "UNIANDES", Ambato.
- INEI, I. (21 de marzo de 2017). Estadísticas. INEI. Recuperado el 21 de marzo de 2017, de <https://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/serie-de-cuentas-nacionales-7704/>
- INFOCORP. (2019). Que es mi reporte de deudas de INFOCORP? Lima: Equifax. Obtenido de <https://soluciones.equifax.com.pe/e-commerce/faq>
- Kroeber, I. (2009). Enciclopedia Universal, Volumen 18. Madrid: Salvat S.L.
- Lavanda Reategui, D. G. (2005). Evaluación económica y financiera del proyecto de ampliación de la textil San Cristóbal S.A. Lima.
- Martínez, M. D. (2013). "Gestión de Riesgos en las Entidades Financieras: El Riesgo de Crédito y Morosidad". Universidad de Valladolid, España - Tesis.
- MicroFinanceGateway. (2016). MicroFinanzas. MicroFinanceGateway. Obtenido de <https://www.microfinancegateway.org/es/pa%C3%ADs/per%C3%BA>
- Microfinanzas, P. d. (2016). <https://www.microfinancegateway.org/es/pa%C3%ADs/per%C3%BA>. Obtenido de <https://www.microfinancegateway.org/es/pa%C3%ADs/per%C3%BA>
- miEmpresaPropia. (2016). Boleta de pago de remuneraciones. Lima. Obtenido de <https://mep.pe/que-es-la-boleta-de-pago-y-que-datos-debo-registrar-en-ella/>
- Narro Serrano, J. C. (2009). Gestión Costes. Lima: Camnisia S.L.



- Osorio, A. E. (2010). “Análisis de las deficiencias en las actividades de control y su efecto en la gestión de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Norte del Perú, periodo 2008- 2010”. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Pacheco, I., & Valencia, E. (2016). Evaluación crediticia y su incidencia moratoria en la Agencia Portal Espinar de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco periodo 2013. Cusco: Universidad Andina del Cusco.
- Paola, V. S. (2018). Banca: Morosidad es la más alta en 12 años, ¿bajará en 2018? Lima: El Comercio - Diario el Comercio.
- Parodi, C. (22 de Marzo de 2013). gestion.pe. Recuperado el 21 de Marzo de 2017, de <http://blogs.gestion.pe/economiaparatodos/2013/03/que-es-un-sistema-financiero.html>
- Perú, B. C. (2017). bcrp.gob.pe. Recuperado el marzo de 2017, de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/sobre-el-bcrp/folleto/folleto-institucional-1.pdf>
- Peruano, G. (2019). <https://www.gob.pe/235-documento-nacional-de-identidad-dni>. Lima.
- Reed, R. (2009). Enciclopedia Universal, Volumen 28. Madrid: Salvat S.L.
- RENIEC. (2019). Documento Nacional de Identidad. Obtenido de <https://www.reniec.gob.pe/portal/acercaDni.htm>
- Reporte, B. C. (junio de 2016). Reporte de Inflacion-. Recuperado el 21 de marzo de 2017, de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Inflacion/2016/junio/reporte-de-inflacion-junio-2016-sintesis.pdf>
- SBS y AFP. (2015). Glosario de términos e indicadores financieros. Obtenido de <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF>
- SBS y AFP. (2019). Servicios SBS. Obtenido de <http://www.sbs.gob.pe/usuarios/nuestros-servicios/servicios-sbs/reportes-certificados-y-constancias/reporte-de-deudas>
- SBS-8. (2019). <http://www.sbs.gob.pe/acercadelasbs>. Lima.
- Seguros, S. S. (2017). sbs.gob.pe. Recuperado el marzo de 2017, de sbs.gob.pe
- Soluciones Equifax. (2019). Consulta tu Score iNFOCORP. Obtenido de <https://soluciones.equifax.com.pe/e-commerce/registro>
- Sotelo, C. (2016). Metodología de Evaluacion Crediticia. Lima: Banco Mi Banco.
- StudentAid. (2016). Que es Incumplimiento de Pago. StudentAid. Obtenido de <https://studentaid.ed.gov/sa/es/repay-loans/default>
- SUNAT. (2019). Concepto de Comprobante de Pago. Obtenido de <http://orientacion.sunat.gob.pe/index.php/empresas-menu/comprobantes-de-pago->



empresas/comprobantes-de-pago-fisicos-empresas/tipos-de-comprobantes-de-pago-fisicos-empresas

SUNAT. (2019). Declaración y pago de impuestos. Obtenido de <http://orientacion.sunat.gob.pe/index.php/empresas-menu/regimen-mype-tributario/6828-04-declaracion-y-pago-de-impuestos>

SUNAT. (2019). Registro Único de Contribuyentes. Obtenido de <http://www.sunat.gob.pe/legislacion/ruc/index.html>

Sunat, O. (2019). <http://orientacion.sunat.gob.pe/index.php/empresas-menu/comprobantes-de-pago-empresas/comprobantes-de-pago-fisicos-empresas/tipos-de-comprobantes-de-pago-fisicos-empresas>. Lima.

Ticse Quispe, P. E. (2015). Administración Del Riesgo Crediticio Y Su Incidencia En La Morosidad De Financiera Edyficar Oficina Especial-El Tambo. Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo.

Valores, S. S. (2017). [smv.gob.pe](http://www.smv.gob.pe). Recuperado el marzo de 2017, de http://www.smv.gob.pe/Frm_VerArticulo.aspx?data=BB59C7F473A6A3A7364E3D611A6E59708F2EC053FD3AD4533881D5B48E6C9458CAFA3A

Vendome, Z. (2009). Enciclopedia Universal, Volumen 33. Madrid: Salvat SL.

Westreicher, G. (2019). Crédito de proveedores. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/credito-de-proveedores.html>



ANEXOS



Matriz de consistencia

Problema de Investigación	Objetivo de la Investigación	Hipótesis de la Investigación	Variables de la Investigación
<p>Problema General</p> <p>¿En qué medida la evaluación crediticia se relaciona con la morosidad de los clientes de Mi Banco oficina principal Cusco 2019?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar el grado de relación de la evaluación crediticia con la morosidad de los clientes de Mi Banco oficina principal Cusco 2019.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La evaluación crediticia se relaciona con la morosidad de los clientes de Mi Banco oficina principal Cusco 2019.</p>	<p>Variable 1</p> <ul style="list-style-type: none"> Evaluación crediticia <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> Evaluación de documentos personales y del negocio Evaluación del historial crediticio Evaluación de la capacidad de pago y garantías
<p>Problema Especifico</p> <p>PE.1. ¿En qué medida la evaluación de documentos personales y del negocio se relaciona con la morosidad de los clientes de Mi Banco oficina principal Cusco?</p> <p>PE.2. ¿En qué medida la evaluación del historial crediticio se relaciona con la morosidad de los clientes de Mi Banco oficina principal Cusco-</p> <p>PE.3. ¿En qué medida la evaluación de la capacidad de pago y garantías se relaciona con la morosidad de los clientes de Mi Banco oficina principal Cusco?</p>	<p>Objetivo Especifico</p> <p>O.E.1. Determinar el grado de relación de la evaluación de documentos personales y del negocio con la morosidad de los clientes de Mi Banco oficina principal Cusco.</p> <p>O.E.2. Determinar el grado de relación de la evaluación del historial crediticio con la morosidad de los clientes de Mi Banco oficina principal Cusco.</p> <p>O.E.3. Determinar el grado de relación de la evaluación de la capacidad de pago y garantías con la morosidad de los clientes de Mi Banco oficina principal Cusco</p>	<p>Hipótesis Especifica</p> <p>H.E.1.: La evaluación de documentos personales y del negocio se relaciona con la morosidad de los clientes de Mi Banco oficina principal Cusco.</p> <p>H.E.2.: La evaluación del historial crediticio se relaciona con la morosidad de los clientes de Mi Banco oficina principal Cusco.</p> <p>H.E.2.: La evaluación de la capacidad de pago y garantías se relaciona con la morosidad de los clientes de Mi Banco oficina principal Cusco.</p>	<p>Variable 2</p> <ul style="list-style-type: none"> Morosidad. <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> Cartera atrasada Cartera de alto riesgo Cartera pesada



VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	Preguntas del cuestionario para los analistas	
Evaluación Crediticia	Evaluación de documentos personales y del negocio	<ul style="list-style-type: none"> Documento personal del titular y el conyugue 	<ul style="list-style-type: none"> El cliente o titular presenta la copia de su DNI El conyugue del titular presenta la copia de su DNI 	Siempre Algunas veces Nunca
		<ul style="list-style-type: none"> Copia del Registro Único del Contribuyente y/o Licencia de funcionamiento 	<ul style="list-style-type: none"> El cliente presenta la copia de su RUC o la copia de su licencia de funcionamiento 	
		<ul style="list-style-type: none"> Documento de domicilio o local comercial (título de propiedad/auto avaluó o contrato de alquiler) 	<ul style="list-style-type: none"> El cliente presenta el documento de propiedad del domicilio o contrato de alquiler 	
		<ul style="list-style-type: none"> Comprobantes de compras y ventas 	<ul style="list-style-type: none"> El cliente presenta los comprobantes de compra. El cliente presenta los comprobantes de venta. 	
		<ul style="list-style-type: none"> Pagos de impuestos mensual 	<ul style="list-style-type: none"> Se verifica los pagos que los clientes pagan por impuestos mensuales a la SUNAT 	
		<ul style="list-style-type: none"> Boletas de pago si es trabajador dependiente. 	<ul style="list-style-type: none"> El cliente tiene sus boletas de pago como trabajador dependiente 	
	Evaluación del historial crediticio	<ul style="list-style-type: none"> Central de riesgo INFOCORP 	<ul style="list-style-type: none"> Los analistas verifica la capacidad de pago del cliente en la central de riesgo INFOCORP 	Siempre Algunas veces Nunca
		<ul style="list-style-type: none"> Historial crediticio con otras entidades financieras 	<ul style="list-style-type: none"> Los analistas verifican el historial crediticio con otras entidades financieras del cliente 	
		<ul style="list-style-type: none"> Historial crediticio con sus proveedores. 	<ul style="list-style-type: none"> Los analistas verifican el historial crediticio con sus proveedores 	
		<ul style="list-style-type: none"> Reporte de posición del cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Los analistas realizan el reporte de posición del cliente 	
		<ul style="list-style-type: none"> Tiempo en lugar de negocio o empleo 	<ul style="list-style-type: none"> Los analistas verifican el tiempo en lugar de negocio o empleo 	
	Evaluación de la capacidad de pago y garantías	<ul style="list-style-type: none"> Ingresos totales 	<ul style="list-style-type: none"> El cliente presenta todos sus ingresos debidamente documentados 	Siempre Algunas veces Nunca
		<ul style="list-style-type: none"> Gastos totales 	<ul style="list-style-type: none"> El cliente presenta todos sus gastos debidamente documentados 	



Morosidad	Cartera atrasada	<ul style="list-style-type: none">• Atraso de pago hasta 8 días	<ul style="list-style-type: none">• En la experiencia del analista los clientes se atrasan en sus pagos hasta 8 días	Muchos Pocos Nunca
		<ul style="list-style-type: none">• Atraso de pago hasta 30 días	<ul style="list-style-type: none">• En la experiencia del analista los clientes se atrasan en sus pagos hasta 30 días	
	Cartera de alto riesgo	<ul style="list-style-type: none">• Créditos refinanciados	<ul style="list-style-type: none">• En la experiencia del analista los clientes tienen créditos refinanciados	
		<ul style="list-style-type: none">• Créditos reestructurados	<ul style="list-style-type: none">• En la experiencia del analista los clientes tienen créditos reestructurados	
	Cartera pesada	<ul style="list-style-type: none">• Créditos con cobranza judicial	<ul style="list-style-type: none">• En la experiencia del analista los clientes tienen créditos en cobranza judicial	
		<ul style="list-style-type: none">• Créditos de calificación deficiente	<ul style="list-style-type: none">• En la experiencia del analista los clientes tienen créditos de calificación deficiente	
		<ul style="list-style-type: none">• Crédito de calificación dudosa	<ul style="list-style-type: none">• En la experiencia del analista los clientes tienen créditos de calificación dudosa	
		<ul style="list-style-type: none">• Crédito de calificación perdida	<ul style="list-style-type: none">• En la experiencia del analista los clientes tienen créditos de calificación perdida	