



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



**TESIS:**

---

**“Nivel de Cumplimiento de la Evaluación Crediticia y clasificación Crediticia para clientes independientes en situación de morosidad de la Entidad Financiera Mibanco en la Agencia San Jerónimo en la Provincia de Cusco al Primer Semestre 2018”**

---

Presentado por:

**Bach. Siccos Quispe Cinthia Karen**

**Bach. Choque Roque Katy Marleni**

Para optar al título profesional de  
Contador Público

Asesor:

**CPC. Girón Gutiérrez Juan José**

**CUSCO – PERÚ**

**2021**



## Presentación

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

De conformidad al Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela Profesional de Contabilidad, mediante Resolución N°067-CU-2017-UAC y cumpliendo con las recomendaciones para el repositorio de la UAC según Resolución N°357-CU-2017-UAC ponemos a su consideración la presente Tesis titulada “Nivel de Cumplimiento de la Evaluación Crediticia y clasificación crediticia para clientes independientes en situación de morosidad de la Entidad Financiera Mibanco en la Agencia San Jerónimo en la Provincia de Cusco al Primer Semestre 2018”, de tal forma que con la sustentación del informe final, pretendemos optar el Título de Contador Público y poner en práctica en el ejercicio de la profesión, los conocimientos adquiridos durante la permanencia en la Universidad Andina del Cusco.

Bach. Siccos Quispe Cinthia Karen

Bach. Choque Roque Katy Marleni



## Agradecimiento

A Dios y a nuestros padres, por acompañarnos y guiarnos en cada paso que damos, por apoyarnos en todo momento dándonos fortaleza para continuar y por brindarnos una vida llena de aprendizajes, por habernos dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de nuestras vidas sobre todo por ser un excelente ejemplo de vida a seguir.

A nuestro asesor de tesis el CPCC Girón Gutiérrez Juan José por brindarnos su apoyo en la realización de esta tesis, dictaminantes la CPC Clotilde y en especial el CPC. Figueroa Alcantara, Pavel Miguel por sus conocimientos brindados con esmero y dedicación, por su atención y paciencia en todo momento.

A todos nuestros docentes de la Escuela Profesional de Contabilidad por habernos guiado en nuestra formación profesional, por transmitirnos sus conocimientos y valores, pero sobre todo por permitirnos amar esta carrera.

A todas aquellas personas, que siempre estuvieron pendientes en el proceso de este trabajo, gracias por su tiempo, apoyo moral e incondicional.

**Las autoras**



## Dedicatoria

A dios, por permitirme llegar hasta este momento de mi vida y haberme regalado salud para lograr mis objetivos, a mi padre Nicolás Siccos, quienes guían cada uno de mis pasos día a día y son fuente de fe y esperanza.

A mi querida madre, a quien debo todo, mi existencia, mis anhelos y mis ilusiones por estar a mi lado en todo momento, por la perseverancia que siempre la caracteriza, por sus consejos, por los valores inculcado, por motivarme constantemente y ello permitirme ser una persona de bien, por la fuerza de voluntad demostrada para salir adelante ante las adversidades de la vida y por su amor.

Mis hermanos, Yony y Jhon Siccos Quipe, por su tolerancia, comprensión y por su apoyo en todo momento y sobre todo a mi amigo Alexis Frisancho por su apoyo incondicional.

**Cinthia Karen Siccos Quispe**



## DEDICATORIA

A Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial de mi vida por los triunfos y momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más.

A mi madre Sebastiana Roque Huayllani que desde el cielo me guía y bendice, a mi padre Aquiles Choque Mollo por ser la persona que me ha acompañado durante todo mi proyecto estudiantil y de mi vida que con sus consejos a sabido guiarme para culminar mi carrera profesional.

A mis hermanos y amigo Alexis Frisancho Arenas quienes han estado junto conmigo durante este arduo camino para convertirme en una profesional, a mis profesores gracias por su tiempo por su apoyo, así como la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional.

**Katy Marleni Choque Roque**



## Índice de Contenido

<b>Presentación</b> .....	<b>ii</b>
<b>Agradecimiento</b> .....	<b>iii</b>
<b>Dedicatoria</b> .....	<b>iv</b>
<b>Índice de Contenido</b> .....	<b>vi</b>
<b>Índice de tablas</b> .....	<b>ix</b>
<b>Índice de Figuras</b> .....	<b>xii</b>
<b>Resumen</b> .....	<b>xiii</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>xiv</b>
<b>Lista de abreviaturas</b> .....	<b>xv</b>

### Capítulo I: Introducción

1.1	Planteamiento del problema .....	1
1.2	Formulación de Problema.....	3
1.2.1	Problema General .....	3
1.2.2	Problemas Específicos .....	4
1.3	Objetivos de la Investigación.....	5
1.3.1	Objetivo General.....	5
1.3.2	Objetivos Específicos .....	5
1.4	Justificación de la Investigación .....	6
1.4.1	Relevancia Social.....	6
1.4.2	Implicancias Prácticas .....	6
1.4.3	Valor Teórico.....	7
1.4.4	Utilidad Metodológica .....	7
1.4.5	Viabilidad o Factibilidad .....	8
1.5	Delimitación de la Investigación .....	8
1.5.1	Delimitación Temporal .....	8
1.5.2	Delimitación Espacial .....	8
1.5.3	Delimitación Conceptual .....	8

### Capítulo II: Marco Teórico

2.1	Antecedentes de la investigación.....	9
2.1.1	Antecedentes Internacionales .....	9
2.1.2	Antecedentes Nacionales .....	10
2.1.3	Antecedentes locales.....	11
2.2	Bases legales.....	13



2.2.1	Resolución SBS N°11356-2008, N°14353-2009 Reglamento para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones.....	13
2.2.2	Ley de fomento y regulación de las microfinanzas Ley No. 769 .....	13
2.2.3	Resolución SBS N°3780-2011, Reglamento De Gestión De Riesgo De Crédito....	14
2.2.4	Manual de flujo crediticio de la entidad financiera Mibanco .....	14
2.2.5	Principios generales de la evaluación y clasificación crediticia del deudor Según la SBS Resolución N°14353 - 2009 .....	14
2.3	Bases Teóricas .....	15
2.3.1	Evaluación crediticia para clientes independientes .....	15
2.3.2	Clasificación Crediticia .....	29
2.3.3	Sistema financiero peruano .....	34
2.3.4	Entidad Financiera Mibanco.....	36
2.1	Marco Conceptual.....	41
2.2	Formulación de Hipótesis .....	43
2.2.1	Hipótesis General.....	43
2.2.2	Hipótesis Específicos.....	44
2.3	Variables .....	44
2.6.1	Variables.....	44
2.6.2	Conceptualización de Variables .....	45
2.4	Operacionalización de variables(s).....	46
<b>Capítulo III: Método de Investigación</b>		
3.1	Tipo de Investigación .....	47
3.2	Enfoque de Investigación .....	47
3.3	Alcance de la investigación .....	48
3.4	Diseño de la Investigación.....	48
3.5	Población y Muestra de la Investigación .....	49
3.5.1	Población .....	49
3.5.2	Muestra .....	49
3.6	Técnicas e Instrumentos de recolección de Datos .....	50
3.6.1	Técnicas .....	50
3.6.2	Instrumentos .....	50
3.7	Procesamiento de Datos.....	51
<b>Capítulo IV Resultado de la investigación</b>		
4.1	Resultados según objetivo general.....	53



4.2	Según al Objetivo específico N°1 .....	57
4.3	Según al objetivo específico N°2.....	62
	Evaluación crediticia cuantitativa.....	75
4.4	Según al objetivo específico N°3.....	75
4.5	Según al objetivo específico N°4.....	80
4.6	Según al objetivo específico N° 5.....	94

### **Capítulo V Discusión de los resultados**

5.1	Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos .....	100
5.1.1	Hallazgos relevantes según el objetivo N°1.....	100
5.1.2	Hallazgos relevantes según el objetivo N°2.....	101
5.1.3	Hallazgos relevantes según el objetivo N°3.....	101
5.1.4	Hallazgos relevantes según el objetivo N°4.....	101
5.1.5	Hallazgos relevantes según el objetivo N°5.....	102
5.1.6	Hallazgos relevantes según el objetivo General .....	100
5.2	Limitaciones del estudio .....	102
5.3	Comparación crítica con la literatura existente .....	103
5.4	Implicancias de estudio.....	105
	<b>Conclusiones.....</b>	<b>107</b>
	<b>Recomendaciones.....</b>	<b>109</b>
	<b>Referencias Bibliográficas .....</b>	<b>111</b>
	Anexo N° 01 Matriz de consistencia .....	116
	Anexo N° 02. Matriz del instrumento para la recolección de datos .....	118
	Anexo N° 03 Guía de revisión documentaria .....	120
	Anexo N° 04. Instrumentos de recolección de datos.....	121
	Anexo N° 05 Validación de instrumento(s) .....	127
	Anexo N° 06 Solicitud de información .....	131



## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> <i>Metodología de evaluación para clientes independientes</i> .....	28
<b>Tabla 2</b> <i>Determinación de la clasificación crediticia</i> .....	30
<b>Tabla 3</b> <i>Procesamiento de casos</i> .....	52
<b>Tabla 4</b> <i>Datos utilizados en la variable evaluación crediticia</i> .....	53
<b>Tabla 5</b> <i>Datos utilizados en la clasificación crediticia</i> .....	54
<b>Tabla 6</b> <i>Tabla Cruzada de evaluación crediticia cuantitativa * clasificación crediticia..</i>	55
<b>Tabla 7</b> <i>Relación de la evaluación crediticia y la clasificación crediticia</i> .....	55
<b>Tabla 8</b> <i>Datos utilizados en la evaluación crediticia cuantitativa</i> .....	57
<b>Tabla 9</b> <i>Datos utilizados en la clasificación crediticia</i> .....	58
<b>Tabla 10</b> <i>Tabla Cruzada de evaluación crediticia cuantitativa * clasificación crediticia</i>	59
<b>Tabla 11</b> <i>Relación de la evaluación crediticia cuantitativa y clasificación crediticia</i> .....	60
<b>Tabla 12</b> <i>Obtención de la información de requerimientos para destino de préstamos al primer semestre 2018</i> .....	62
<b>Tabla 13</b> <i>Aplicación de Criterios y/o fórmulas para aprobación de préstamos</i> .....	63
<b>Tabla 14</b> <i>Cumplimiento de criterios en la revisión del destino del préstamo</i> .....	64
<b>Tabla 15</b> <i>Análisis del estado de resultado integral de operaciones mensuales</i> .....	65
<b>Tabla 16</b> <i>Verificación documental de ventas, costos y margen de ventas</i> .....	65
<b>Tabla 17</b> <i>Verificación documental de los gastos financieros, utilidad y otros ingresos y egresos</i> .....	66
<b>Tabla 18</b> <i>Cumplimiento de criterios en la revisión del Estado de Resultado</i> .....	67
<b>Tabla 19</b> <i>Elaboración de cálculos en flujo de caja, reinversiones y saldos de caja</i> .....	68
<b>Tabla 20</b> <i>Verificación de saldos netos del flujo de efectivo</i> .....	68
<b>Tabla 21</b> <i>Verificación de saldos finales anteriores al flujo de caja</i> .....	69
<b>Tabla 22</b> <i>Cumplimiento de criterios en la revisión del Flujo de Caja</i> .....	70



<b>Tabla 23</b> <i>Consideración de cuenta efectivo y equivalente de efectivo en el estado de situación financiera .....</i>	71
<b>Tabla 24</b> <i>Consideración de cuenta de inventarios en el estado de situación financiera ...</i>	71
<b>Tabla 25</b> <i>Consideración de cuenta de inmueble, maquinaria y equipo .....</i>	72
<b>Tabla 26</b> <i>Consideración de cuenta de tratamiento de pasivos en el estado de situación financiera .....</i>	73
<b>Tabla 27</b> <i>Cumplimiento de criterios en la revisión del Estado de Situación Financiera..</i>	74
<b>Tabla 28</b> <i>Nivel de cumplimiento de la evaluación crediticia cuantitativa al primer semestre 2018.....</i>	75
<b>Tabla 29</b> <i>Datos utilizados en la evaluación crediticia cuantitativa .....</i>	76
<b>Tabla 30</b> <i>Datos utilizados en la clasificación crediticia .....</i>	77
<b>Tabla 31</b> <i>Tabla Cruzada de evaluación crediticia cuantitativa * clasificación crediticia</i>	78
<b>Tabla 32</b> <i>Relación entre el nivel de cumplimiento de la evaluación crediticia cualitativa y la clasificación crediticia.....</i>	78
<b>Tabla 33</b> <i>Actualización de la base de datos respecto a antecedentes crediticios .....</i>	80
<b>Tabla 34</b> <i>Base actualizada de record de pago crediticio .....</i>	81
<b>Tabla 35</b> <i>Base actualizada de antecedentes crediticios respecto al garante de la empresa con otras instituciones financieras .....</i>	82
<b>Tabla 36</b> <i>Cumplimiento de criterios en la revisión central de riesgos.....</i>	83
<b>Tabla 37</b> <i>Visita a los clientes antes y después de otorgar crédito.....</i>	83
<b>Tabla 38</b> <i>Visita al cliente y recopilación de información del cliente sobre sus referencias personales, comerciales, familiares, compra y venta de mercadería.....</i>	84
<b>Tabla 39</b> <i>Observación integral sobre negocio y entorno general .....</i>	85
<b>Tabla 40</b> <i>Cumplimiento de criterios en las visitas a los clientes.....</i>	86
<b>Tabla 41</b> <i>Revisión de documentos de la persona de domicilio y desarrollo de negocio ...</i>	87



<b>Tabla 42</b> <i>Revisión documental de tiempo de funcionamiento</i> .....	88
<b>Tabla 43</b> <i>Revisión documental de manejo de control de gastos e ingresos</i> .....	88
<b>Tabla 44</b> <i>Cumplimiento de criterios de revisión documentaria de los clientes</i> .....	89
<b>Tabla 45</b> <i>Indagación a los vecinos, proveedores y familiares sobre desarrollo de negocio</i> .....	90
<b>Tabla 46</b> <i>Realización de ficha referencial de domicilio del solicitante</i> .....	91
<b>Tabla 47</b> <i>Ficha referencial del negocio del solicitante</i> .....	91
<b>Tabla 48</b> <i>Cumplimiento con criterios en la obtención de referencias de los clientes</i> .....	92
<b>Tabla 49</b> <i>Nivel de cumplimiento de la evaluación crediticia cualitativa al primer semestre</i> <i>2018</i> .....	93
<b>Tabla 50</b> <i>Clasificación Crediticia de cliente independientes primer semestre 2018</i> .....	94
<b>Tabla 51</b> <i>Cartera vencida en función a la clasificación crediticia al primer semestre del</i> <i>2018</i> .....	95
<b>Tabla 52</b> <i>Situación de la Cartera vencida en situación del destino de préstamo</i> .....	96
<b>Tabla 53</b> <i>Cartera Crediticia según a la edad del cliente independiente</i> .....	97
<b>Tabla 54</b> <i>Cartera crediticia según el sexo del cliente</i> .....	98
<b>Tabla 55</b> <i>Cartera crediticia según el lugar de colocación</i> .....	98
<b>Tabla 56</b> <i>Criterios de variable evaluación crediticia, dimensión 1</i> .....	124
<b>Tabla 57</b> <i>Interpretación de criterios evaluación crediticia cuantitativa</i> .....	124
<b>Tabla 58</b> <i>Criterios de variable evaluación crediticia, dimensión 2</i> .....	125
<b>Tabla 59</b> <i>Interpretación de criterios de evaluación cualitativos</i> .....	125
<b>Tabla 60</b> <i>Interpretación de criterios cualitativos</i> .....	126
<b>Tabla 61</b> <i>Interpretación de criterios de evaluación cualitativos</i> .....	126



## Índice de Figuras

<i>Figura 1</i> Organigrama de Mibanco (MiBanco, 2018) .....	40
<i>Figura 2</i> Interpretación de confiabilidad Cronbach.....	52
<i>Figura 3</i> Diagrama de dispersión de evaluación crediticia cuantitativa * clasificación crediticia.....	56
<i>Figura 4</i> Diagrama de dispersión de evaluación crediticia cuantitativa * clasificación crediticia.....	61
<i>Figura 5</i> Diagrama de dispersión de evaluación crediticia cuantitativa * clasificación crediticia.....	79



## Resumen

El presente trabajo de investigación que lleva por título “**Nivel de Cumplimiento de la Evaluación Crediticio y clasificación crediticia para clientes independientes en situación de morosidad de la Entidad Financiera Mibanco en la Agencia San Jerónimo en la Provincia de Cusco al Primer Semestre 2018**” cuyo **objetivo** general fue determinar la relación entre el nivel de cumplimiento de la evaluación crediticia y la clasificación crediticia de clientes en situación de morosidad en la entidad financiera Mibanco en la agencia de San Jerónimo de la provincia de Cusco al Primer Semestre 2018. La **metodología** empleada a la investigación fue: nivel básico correlacional; enfoque cuantitativo; diseño no experimental; alcance descriptivo; la población estuvo constituida por 20 analistas de crédito y también documentación gerencial relacionada al nivel de clasificación crediticia de manejo gerencial; el tipo de muestreo fue no probabilística; las técnicas de investigación fueron: encuesta y revisión documental, cuyos instrumentos aplicados fueron: dos cuestionarios (El primer cuestionario estuvo compuesto de 24 preguntas y el segundo de 8 preguntas) y cédulas de trabajo y papeles de trabajo con formato personalizado propio del investigador. Para el procesamiento de datos se empleó el programa SPSS y EXCEL. La investigación **concluye** que existe correlación positiva alta según el coeficiente de Pearson de 0.714\*\* entre la variable evaluación crediticia y clasificación crediticia, cuya interpretación financieramente significa que a mayor cumplimiento de estándares en la evaluación crediticia cuantitativa y cualitativa, mejores serán los resultados obtenidos en la clasificación crediticia en los periodos financieros y viceversa. Según a los resultados obtenidos se recomienda adquirir brindar mayores capacitaciones relacionado al cumplimiento de la evaluación crediticia cuantitativa, debido a que en la investigación se demuestra que existe mayor cumplimiento en la evaluación crediticia cualitativa que cuantitativa en comparación dicha recomendación cuenta con la única finalidad de mejorar la clasificación crediticia en la entidad, puesto que existe una dependencia.

**Palabras clave:** Evaluación crediticia cuantitativa, evaluación crediticia cualitativa, clasificación crediticia



### Abstract

The present research work entitled "**Level of Compliance with the Credit Assessment and credit classification for independent clients in delinquency situation of the Financial Entity Mibanco in the San Jerónimo Agency in the Province of Cusco to the First Semester 2018**" whose general **objective** was to determine the relationship between the level of compliance with the credit evaluation and the credit classification of clients in a situation of delinquency in the financial entity Mibanco in the San Jerónimo agency in the province of Cusco in the First Semester 2018. The **methodology** used in the investigation was: basic correlational level; quantitative approach; non-experimental design; descriptive scope; The population consisted of 20 credit analysts and also managerial documentation related to the level of credit classification of managerial management; the type of sampling was non-probabilistic; The research techniques were: survey and documentary review, whose instruments applied were: two questionnaires (The first questionnaire was made up of 24 questions and the second of 8 questions) and work cards and work papers with the researcher's own personalized format. For data processing, the SPSS and EXCEL programs were used. The research **concludes** that there is a high positive correlation according to the Pearson coefficient of 0.714 \*\* between the variable credit evaluation and credit rating, whose financial interpretation means that the greater the compliance with standards in the quantitative and qualitative credit evaluation, the better the results obtained in credit rating in financial periods and vice versa. According to the results obtained, it is recommended to acquire provide greater training related to compliance with the quantitative credit evaluation, because the research shows that there is greater compliance in the qualitative credit evaluation than quantitative in comparison, said recommendation has the sole purpose of improving the credit rating in the entity, since there is a dependency.

**Keywords:** Quantitative credit evaluation, qualitative credit evaluation, credit classification



## Lista de siglas y abreviaturas

<b>MYPE</b>	micro y pequeña empresa (MYPE)
<b>TOPAZ</b>	Sistema de la nueva segmentación de riesgos
<b>RMB</b>	Riesgo Muy Bajo
<b>RB</b>	Riesgo Bajo
<b>SAFP</b>	Superintendencia de Administración de Fondos de Pensiones
<b>SBS</b>	Superintendencia Banca y Seguros
<b>ACP</b>	Acción Comunitaria del Perú
<b>CARE</b>	Organización Internacional de desarrollo sin fines de lucro
<b>CPP</b>	Clientes con Problemas Potenciales



## Capítulo I: Introducción

### 1.1 Planteamiento del problema

Hoy en día las microfinanzas contribuyen al desarrollo económico en el Perú y uno de los problemas que enfrentan las entidades financieras es el incremento del riesgo crediticio debido a la ineficaz evaluación crediticia de sus clientes, teniendo en cuenta que los bancos contribuyen al sistema no financiero, pequeña, mediana y grande empresa para que puedan desarrollar sus actividades financieras y comerciales. Cabe decir que en el mercado de créditos del Perú se puede distinguir al menos seis segmentos: corporativo, mediana empresa, pequeña empresa, hipotecario, consumo y micro finanzas, implicando que el segmento de micro finanzas en el Perú se realiza a través de 8 bancos principales: Banco de Comercio, Banco de Crédito del Perú, Banco Interamericano de Finanzas, Banco Pichincha, BBVA Continental, Citibank Perú, Interbank y Mibanco, los cuales otorgan créditos y préstamos.

En cuanto a la evaluación crediticia, el autor Chipana (2018) corrobora a la problemática y mencionó que “La presentación de riesgos crediticios en una financiera se atribuyen debido a la deficiente evaluación crediticia que se lleva a cabo por el incumplimiento de las políticas de crédito; falta de capacidad de pago; falta de experiencia del empresario del negocio; destino incorrecto del crédito; sobreendeudamiento de los socios por montos elevados que no están acorde a la capacidad y voluntad de pago del prestatario, trayendo consigo la morosidad que afecta a la entidad bancaria”.



En tal contexto según la problemática relacionada a la evaluación crediticia y a la clasificación crediticia según artículo de noticia El Comercio (2017) mencionó que los bancos indicaron tener un aumento de índice en la morosidad asociado a los bajos resultados en la generación de empleo formal en el país, para lo cual el Banco Central de la Reserva del Perú (BCR) indicó que la entidades financieras tuvieron diversos factores para el incremento de morosidad, una de ellas se mencionó a la mala calificación de créditos otorgados a los clientes que no tienen la capacidad de pago durante el periodo establecido.

Adicionalmente frente a la problemática identificada el autor Tafur (2017) mencionó que “Existe la necesidad de mejorar el control de riesgo crediticio a una medida uniforme, en lo que concierne a este tipo de riesgo, por una parte, el riesgo de crédito incluye todos los riesgos asociados al crédito de los que participan en forma específica, falta de pago potencial o cambios en la clasificación crediticia”.

Para fines de investigación se consideró a la entidad financiera Mibanco, porque opera en el sector de la micro; pequeña empresa; contribuye en 24% al Producto Bruto Interno (PBI) y emplea a más del 60% de la población económicamente. (MiBanco, 2018) La agencia de estudio se encuentra ubicada en la ciudad del Cusco, distrito de San Jerónimo y está orientada al primer semestre del año 2018. A demás se indica que la entidad financiera MiBanco otorga créditos a toda persona mediante previo análisis según al tipo del préstamo solicitado. Es por tal motivo que la entidad emplea recursos humanos para realizar actividades para el asesoramiento de créditos en cliente independientes o también llamados analistas de créditos bancarios quienes se encargan de evaluar y analizar el préstamo crediticio mediante la metodología de evaluación crediticia cualitativa y cuantitativa.

La evaluación cualitativa es la etapa en el cual se evalúan aspectos relacionados a la persona de quien solicita el crédito, datos relacionadas al negocio mediante la revisión central de riesgos, visita al cliente, referencias de ubicación del negocio y sus antecedentes



y la evaluación cuantitativa es la evaluación de información del cliente en términos numéricos y medibles sobre su situación financiera y económica, para lo cual se evalúan aspectos sobre el destino del préstamo solicitado y se prosigue a evaluación según al tamaño del negocio mediante criterios formulados y consignados en el manual de la metodología de evaluación de la financiera Mibanco

Cabe indicar que la realización de la evaluación crediticia tanto cualitativa como cuantitativa tiene como finalidad determinar el cumplimiento de los requisitos establecidos y la capacidad de pago de clientes solicitantes de crédito bancario, como bien se explica en los instrumentos de gestión de Mibanco y su manual de flujo crediticio. Sin embargo, la entidad financiera Mibanco no se encuentra ajena a la problemática debido a la existencia de índices de morosidad presentes en la financiera, para lo cual se ha observado que la evaluación crediticia realizada por los asesores o analistas de crédito no se ajusta al cumplimiento de la metodología de evaluación crediticia y se cometen omisiones en la información, lo cual genera que los clientes no cumplan con la obligación y genere atrasos en el cumplimiento de pago de los créditos otorgados que afectan directamente en la clasificación crediticia de la entidad financiera. Es por ello que el presente trabajo de investigación tiene como objetivo describir la relación entre el cumplimiento de la evaluación crediticia y la clasificación crediticia de clientes en situación de morosidad en la entidad financiera Mibanco en la agencia de San Jerónimo de la provincia de Cusco al Primer Semestre 2018.

## **1.2 Formulación de Problema**

### **1.2.1 Problema General**

¿Cuál es la relación entre el nivel de cumplimiento de la evaluación crediticia y la clasificación crediticia de clientes independientes en situación de morosidad en la entidad



financiera Mibanco en la agencia de San Jerónimo de la provincia de Cusco al Primer Semestre 2018?

### **1.2.2 Problemas Específicos**

a) ¿Cuál es la relación del nivel de cumplimiento de la evaluación crediticia cuantitativa y clasificación crediticia de clientes independientes en situación de morosidad en la entidad financiera Mibanco en la agencia de San Jerónimo de la provincia de Cusco al Primer Semestre 2018?

b) ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de la evaluación crediticia cuantitativa de clientes independientes en situación de morosidad en la entidad financiera Mibanco en la agencia de San Jerónimo de la provincia de Cusco al Primer Semestre 2018?

c) ¿Cuál es la relación entre el nivel de cumplimiento de la evaluación crediticia cualitativa y la clasificación crediticia de clientes independientes en situación de morosidad en la entidad financiera Mibanco en la agencia de San Jerónimo de la provincia de Cusco al Primer Semestre 2018?

d) ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de la evaluación crediticia cualitativa de clientes independientes en situación de morosidad en la entidad financiera Mibanco en la agencia de San Jerónimo de la provincia de Cusco al Primer Semestre 2018?

e) ¿Cuál es la clasificación crediticia de clientes independientes en situación de morosidad en la entidad financiera Mibanco en la agencia de San Jerónimo de la provincia de Cusco al Primer Semestre 2018?



### 1.3 Objetivos de la Investigación

#### 1.3.1 Objetivo General

Determinar la relación entre el nivel de cumplimiento de la evaluación crediticia y la clasificación crediticia de clientes independientes en situación de morosidad en la entidad financiera Mibanco en la agencia de San Jerónimo de la provincia de Cusco al Primer Semestre 2018

#### 1.3.2 Objetivos Específicos

a) Determinar la relación del nivel de cumplimiento de la evaluación crediticia cuantitativa y clasificación crediticia de clientes independientes en situación de morosidad en la entidad financiera Mibanco en la agencia de San Jerónimo de la provincia de Cusco al Primer Semestre 2018

b) Determinar el nivel de cumplimiento de la evaluación crediticia cuantitativa de clientes independientes en situación de morosidad en la entidad financiera Mibanco en la agencia de San Jerónimo de la provincia de Cusco al Primer Semestre 2018

c) Determinar la relación entre el nivel de cumplimiento de la evaluación crediticia cualitativa y la clasificación crediticia de clientes independientes en situación de morosidad en la entidad financiera Mibanco en la agencia de San Jerónimo de la provincia de Cusco al Primer Semestre 2018

d) Determinar el nivel de cumplimiento de la evaluación crediticia cualitativa de clientes independientes en situación de morosidad en la entidad financiera Mibanco en la agencia de San Jerónimo de la provincia de Cusco al Primer Semestre 2018

e) Presentar la clasificación crediticia de clientes independientes en situación de morosidad en la entidad financiera Mibanco en la agencia de San Jerónimo de la provincia de Cusco al Primer Semestre 2018



## **1.4 Justificación de la Investigación**

### **1.4.1 Relevancia Social**

Según Hernandez , Baptista, & Fernandez (2006) para que una investigación tenga relevancia social tiene que responder a preguntas “¿Cuál es su relevancia para la sociedad?, ¿Quiénes se beneficiarán con los resultados de la investigación?, ¿De qué modo? En resumen, ¿Qué proyección social tiene?” (pág. 40)

En tal contexto el aporte de la investigación socialmente está relacionado a los clientes independientes que solicitan crédito bancario en la entidad financiera. Porque la investigación está orientada en la evaluación y revisión de procedimientos que brinda el banco hacia el cliente al momento de realizar la evaluación crediticia sobre su capacidad de pago evitando sanciones al cliente por la poca eficacia en la evaluación crediticia realizada por los analistas de crédito.

### **1.4.2 Implicancias Prácticas**

Según Hernandez , Baptista, & Fernandez (2006) para que una investigación tenga relevancia practica tiene que responder a preguntas “¿Ayudará a resolver algún problema práctico?, ¿Tiene implicaciones trascendentales para una amplia gama de problemas prácticos? (pág. 40)

En tal contexto el aporte de la investigación como implicancia practica se menciona que sirve de utilidad para los profesionales encargados al control de los procedimientos en la evaluación crediticia en entidades financieras, por lo que adicionalmente se brinda un alcance sobre la relación de la metodología de la evaluación crediticia y la clasificación crediticia utilizando como caso particular a la entidad financiera Mibanco.



### 1.4.3 Valor Teórico

Según Hernandez , Baptista, & Fernandez (2006) para que una investigación tenga relevancia teórica tiene que responder a preguntas “Con la investigación, ¿Se logrará llenar algún hueco de conocimiento?, ¿Se podrán generalizar los resultados a principios más amplios?, ¿La información que se obtenga puede servir para comentar, desarrollar o apoyar una teoría?, ¿Se podrá conocer en mayor medida el comportamiento de una o diversas variables o la relación entre ellas?, ¿Ofrece la posibilidad de una exploración fructífera de algún fenómeno?, ¿Qué se espera saber con los resultados que no se conociera antes?, ¿Puede sugerir ideas, recomendaciones o hipótesis a futuros estudios?” (pág. 40)

En tal contexto el aporte de la investigación desde un punto teórico corrobora en el desarrollo de conocimientos apoyado en teorías de autores que mencionan y explican sobre la evaluación crediticia y la clasificación crediticia aplicado en las instituciones financieras del Perú mediante la recopilación teórica. Además de tener un antecedente más de estudio de utilidad para estudiantes y/o público en general.

### 1.4.4 Utilidad Metodológica

Según Hernandez , Baptista, & Fernandez (2006) para que una investigación tenga relevancia metodológica tiene que responder a preguntas “La investigación, ¿Puede ayudar a crear un nuevo instrumento para recolectar y/o analizar datos?, ¿Ayuda a la definición de un concepto, variable o relación entre variables?, ¿Pueden lograrse con ella mejoras de la forma de experimentar con una o más variables?, ¿Sugiere cómo estudiar más adecuadamente una población?” (pág. 40)

En tal contexto el aporte que brinda esta investigación metodológicamente permite ser un referente en cuestión de método, técnica e instrumento empleados en la investigación para la creación de investigaciones relacionadas a las variables, y además, podrá ser utilizada la investigación como un antecedente.



#### **1.4.5 Viabilidad o Factibilidad**

La presente investigación fue viable porque tuvo acceso a la información de la entidad Mibanco y además se tuvo permiso para ejecutar el instrumento de investigación a los asesores de negocio. La investigación fue factible por que se cuentan con recursos necesarios para su realización y culminación.

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

#### **1.5.1 Delimitación Temporal**

El estudio comprendió el primer semestre 2018.

#### **1.5.2 Delimitación Espacial**

El presente trabajo de investigación se desarrolló en el departamento de Cusco, provincia del Cusco, en el distrito de San Jerónimo, lugar donde se ubica la Entidad Financiera Mibanco de Agencia san Jerónimo.

#### **1.5.3 Delimitación Conceptual**

##### **a) Evaluación crediticia**

Para Beláunde (2016) la evaluación crediticia “Es el proceso por el cual se conoce el historial crediticio del solicitante y su verdadero nivel de riesgo.” Línea de investigación de la escuela profesional de contabilidad “contabilidad en lo privado”

##### **b) Clasificación Crediticia**

Para Pedrosa (2018) la clasificación crediticia “Esta dada por la calificación de créditos se hace en base al historial crediticio de una persona natural o jurídica y sobre todo la capacidad para devolver la financiación. Esta capacidad se hace en base a la analítica de todos los pasivos y activos.” Línea de investigación de la escuela profesional de contabilidad “contabilidad en lo privado”



## Capítulo II: Marco Teórico

### 2.1 Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1 Antecedentes Internacionales

El autor Vaneza Paredes (2014), señalo en su tesis titulada: “Análisis del riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito Frandesc LTDA. de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo”, Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Contabilidad y Auditoría, Autor, Lisbeth Vaneza Paredes Medina para Optar el Grado Académico de economista, año 2014. Cuya investigación tuvo como **objetivo** fue realizar el análisis del riesgo crediticio y determinar su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FRANDESC Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo. La **metodología** empleada en la investigación fue: Enfoque cuantitativo; tipo de investigación aplicada; Alcance exploratorio; diseño no experimental. El autor **concluye** que: **Primero**, es evidente que el personal del área administrativa desconozca sobre el análisis de riesgo crediticio y la liquidación para aplicar una evaluación y aumentar el nivel de rentabilidad en la cooperativa “FRANDESC Ltda.”; **Segundo**, se las opiniones vertidas por los Asesores de Crédito y el Jefe Comercial se puede observar que por el exceso de carga operativa, el personal no logra cumplir con las políticas de las unidades de gestión, afectando al efectivo monitoreo y control del riesgo del crédito; **Tercero**, no se maneja los niveles de liquidación en la cooperativa “FRANDESC Ltda.”, a fin de determinar porcentajes de estabilidad económica, **Cuarto**, la Cooperativa de Ahorro y Crédito



“FRANDESC Ltda.”, no cuenta con una Unidad de Gestión de Riesgos, que ayude a la evaluación, control y prevención de riesgos frente a futuras eventualidades de factor económico, natural, político, etc.; **Quinto**, se ha detectado deficiencias en la unidad de gestión financiera que presenta la cooperativa “FRANDESC Ltda., y se ha identificado las falencias en el nivel del riesgo crediticio y la liquidez, y por ende en el proceso final de créditos otorgados a los socios. Las variables que más afectan la rentabilidad de esta cooperativa son internas y externas.; **Sexto**, la Unidad de Gestión Financiera de Crédito y Cobranzas, no ejerce una acción estratégica efectiva en la Cooperativa, se limita al requerimiento de información y no al análisis profundo de las causas del incumplimiento de metas; la falta de difusión de procedimientos y capacitación al personal limita sus acciones en la gestión crediticia; **Séptimo**, la cooperativa no provee el cumplimiento cabal a los objetivos de corto y largo plazo planteados por la gerencia en cuanto a la recuperación de su liquidación para otorgar los intereses a los socios fundadores.

### 2.1.2 Antecedentes Nacionales

El autor Jiménez Pérez (2013), señaló en su tesis titulada: “La evaluación crediticia y su relación con el riesgo crediticio, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Viator Ltda. Año 2013”, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Contables, Autor, Carlos Javier Pérez Candiotti para Optar el Grado Académico de Magister en banca y finanzas, año 2017, en la ciudad de Lima, cuyo **objetivo** es demostrar el grado de relación entre la evaluación crediticia y el riesgo crediticio en la cartera de crédito otorgada a los empresarios de la micro y pequeña empresa (MYPE) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Viator Ltda., periodo 2013. Llegando a las siguientes **Conclusiones**: Los resultados obtenidos para el indicador comportamiento de pago, muestran que el 97.8% de los créditos de la muestra revisada, fueron otorgados a socios que cumplían con los parámetros establecidos en las normas de crédito, para ser considerados sujetos de créditos y por lo tanto



representaban un riesgo crediticio bajo. Lo que queda demostrado con existencia de la relación negativa (-,222) entre el comportamiento de pago y el riesgo crediticio en la cartera de créditos MYPE de la CAC San Viator Ltda. Es decir, a mejor comportamiento de pago menor el riesgo crediticio que se asume al otorgar el crédito, por lo que, con la prueba de correlación de Pearson, se prueba que si existe relación entre la evaluación crediticia y el riesgo crediticio, ya que la correlación es negativa y significativa -0.36, demostrando que mientras mejor se realice la evaluación crediticia, menor será el nivel de riesgo crediticio de la cartera de créditos otorgados a los empresarios de la micro y pequeña empresa. (Pérez, 2013)

### 2.1.3 Antecedentes locales

**Antecedente local N°01:** El autor Quispe (2018), señaló en su tesis titulada: “Evaluación Crediticia y Cartera en Mora de Clientes microempresarios de la cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de guzmán, Agencia Cusco periodo-2018”, Universidad Andina del Cusco, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, autora Bach. Rocío Soledad Quispe Abarca, para Optar al título profesional de Contador Público, año 2019, cuyo **Objetivo** es Analizar la evaluación crediticia y cartera en mora de los clientes microempresarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán, Agencia Cusco Periodo 2018. Llegando a las siguientes **Conclusiones:** Los resultados que presenta la evaluación crediticia y cartera en mora de clientes microempresarios de la Agencia Cusco periodo 2018 confirma la hipótesis general, la evaluación crediticia presenta deficiencias obviando aspectos importantes de políticas de créditos para una buena evaluación, los cuales son: no recaudar información del total de ingresos y gastos más al contrario son ajustados para que cubra la cuota del préstamo, el balance y estado de resultado presentan desactualizados sus resultados, el analista no cumple en realizar una verificación del plan de inversión, además que, para el análisis de la evaluación cuantitativa de la cartera



en mora se encontró que existe una evaluación de crédito deficiente en la presentación de los siguientes documentos: estado de situación financiera, en determinar los ingresos reales del microempresario, en considerar todos los gastos de la unidad familiar, la capacidad de pago mediante la presentación del estado de resultados y los ratios financieros no reflejan la información de la situación real actual del microempresario, adicionalmente, la situación que presenta la evaluación cualitativa se concluye que esta parte de la evaluación es tergiversado y acomodado para cumplir metas en muchos casos obviando aspectos importantes del reglamento de créditos, lo relacionado a la voluntad de pago el analista no cumple en presentar y/o considerar en el expediente de créditos las referencias del cliente dato importante para saber el comportamiento del cliente con su entorno, en la situación familiar presentan expedientes incompletos porque no consideran el número de personas del cual está constituida la unidad familiar, recibos de luz desactualizados, para la gestión del negocio no se cumple con hacer una verificación del plan de inversión (Quispe, 2018).

**Antecedente local N°02:** El autor Arias, (2017) señalo en su tesis titulada: “Administración de Riesgo Crediticio y Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán–Agencia Puerto Maldonado periodo 2016”, Universidad Andina del Cusco, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, autor Paolo Alexander Arias Díaz, para optar al título profesional de Contador Público, año 2017, cuyo **Objetivo** es determinar cómo es la administración de riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán Agencia Pto Mdo periodo 2016. Llegando a las siguientes **conclusiones:** Exististe relación positiva entre las variables administración de riesgo crediticio y morosidad de 0,937 con un nivel de confianza del 93,7%. Nos proporciona evidencia para concluir que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán Agencia Puerto Maldonado periodo 2016, cerca del 50% aplicó una mala administración de riesgos de crédito y por ende presenta un riesgo alto donde se observa que el 40% de los



encuestados dicen aplicar una mala práctica de crédito y el 20 % indica que aplica de manera regular las políticas de crédito. De tal manera se concluye que la Cooperativa presenta un alto riesgo en lo que respecta a la buena aplicación de sus políticas de crédito y eso tiene como consecuencia la mala administración de riesgos de crédito (Arias, 2017).

## **2.2 Bases legales**

### **2.2.1 Resolución SBS N°11356-2008, N°14353-2009 Reglamento para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones.**

Dicha resolución explica sobre los criterios para la evaluación para el otorgamiento de crédito determinado por la capacidad de pago del solicitante que, a su vez está definida por su flujo de deudores no minoristas debe considerar además del concepto de caja y sus antecedentes crediticios. En tal sentido, la evaluación del solicitante para el otorgamiento del crédito debe considerar a deudores además los conceptos señalados en el párrafo anterior su entorno económico, la capacidad de hacer frente a sus obligaciones ante variaciones cambiarias o de su entorno comercial político o regulatorio el tipo de garantía que respalda al crédito, la calidad de la dirección de la empresa y las clasificaciones asignadas por las del sistema financiero (Superintendencia banca y Seguro , 2018).

### **2.2.2 Ley de fomento y regulación de las microfinanzas Ley No. 769**

La presente ley tiene por objeto el fomento y la regulación de las actividades de microfinanzas, a fin de estimular el desarrollo económico de los sectores de bajos ingresos del país. Asimismo, la presente Ley regula el registro, autorización para operar, funcionamiento y supervisión de las Instituciones de Microfinanzas legalmente constituidas como personas jurídicas de carácter mercantil o sin fines de lucro. Quedan sujetas a las disposiciones de esta Ley las Instituciones de Microfinanzas, en los términos definidos en la misma. La presentación de la solicitud de registro y autorización para operar tiene carácter obligatorio, sujetándose a la regulación y supervisión de la



Comisión Nacional de Microfinanzas. También serán aplicables, los aspectos sobre incentivos a las microfinanzas establecidos en la presente Ley, a las demás personas jurídicas, con o sin fines de lucro, que ofrezcan al público el servicio de microcrédito y que optaren voluntariamente por inscribirse ante la Comisión Nacional de Microfinanzas. En lo que respecta a transparencia, todas las entidades antes mencionadas estarán reguladas por sus respectivas leyes; en caso de no existir regulación específica se someterán a los alcances de esta Ley (Ley N°769, 2011).

### **2.2.3 Resolución SBS N°3780-2011, Reglamento De Gestión De Riesgo De Crédito.**

Dicha resolución explica sobre el estatuto de la entidad financiera Mibanco tanto como Políticas y procedimientos de créditos garantías y disposiciones emitidas por la gerencia y aprobadas por el consejo de administración manual de créditos por la entidad financiera Mibanco. (Superintendencia de Banca y Seguro, 2011).

### **2.2.4 Manual de flujo crediticio de la entidad financiera Mibanco**

Esta norma explica sobre el procedimiento para otorgar créditos a los clientes, que influye: prospección, evaluación, aprobación y desembolso del crédito. Además, indica sobre las disposiciones detalladas en el presente documento son de aplicación obligatoria para todo el personal del banco. (Mibanco, 2019).

### **2.2.5 Principios generales de la evaluación y clasificación crediticia del deudor Según la SBS Resolución N°14353 - 2009**

Dicha resolución explica sobre los criterios de evaluación y el otorgamiento del crédito está determinado por la capacidad de pago del solicitante que, a su vez está definida fundamentalmente por su flujo de caja y sus antecedentes crediticios además sobre la evaluación del solicitante para el otorgamiento del crédito a deudores debe considerar además de los conceptos señalados en el párrafo anterior, su entorno económico, la capacidad



de hacer frente a sus obligaciones ante variaciones cambiarias o de su entorno comercial, político o regulatorio, en el tipo de garantías que respalda el crédito, la calidad de la dirección de la empresa y las clasificaciones asignadas por las demás empresas del sistema financiero. Para evaluar el sistema financiero de créditos, se analizará la capacidad de pago en base a los ingresos del solicitante, su patrimonio neto, el importe de sus diversas obligaciones, y el monto de las cuotas asumidas por las otras empresas del sistema financiero. En el caso de los créditos a pequeñas empresas y a microempresas, las empresas podrán prescindir de algunos requisitos documentarios exigidos por esta Superintendencia, pudiéndose elaborar conjuntamente entre cliente y empresa, que determine la capacidad de pago para el cumplimiento de la obligación crediticia. (Superintendencia Banca y Seguro, 2009).

## **2.3 Bases Teóricas**

### **2.3.1 Evaluación crediticia para clientes independientes**

Es un método de evaluación crediticia propia que está definido en su política de crédito, manuales de crédito, procedimientos y prácticas empleadas por la entidad financiera, para la atención de los créditos que les solicitan los empresarios de la micro y pequeña empresa (MYPE), y que busca determinar si el nivel de riesgo crediticio identificado, se encuentra dentro del parámetro definido como aceptable, buscando que este proceso se realice al menor costo operativo posible. La evaluación crediticia busca establecer los mecanismos adecuados para atender eficaz y oportunamente las necesidades financieras de los socios MYPE, a fin de lograr establecer una relación de largo plazo y mutuamente conveniente, basándose para ello en la evaluación de las dos dimensiones del socio MYPE: su situación económica y su situación familiar. Este método de evaluación recoge la experiencia y las mejores prácticas que vienen realizando las instituciones financieras especializadas en micro finanzas y que se encuentran en el postulado de la tecnología de evaluación crediticia definido en el marco teórico. (Perez, 2017).



### 2.3.1.1 Análisis cualitativo

En esta etapa se evalúan los aspectos del solicitante de crédito considerando que la unidad familiar y el negocio no son excluyentes. Cada uno de los aspectos a considerar dentro de la evaluación será referencial, además se encuentra la explicación de los conceptos de la evaluación cualitativa del sistema.

Según la metodología de evaluación crediticia (2018, pág. 3), menciona que, cuentan con un procedimiento de:

- a) **Revisión en central de riesgos interna y externa.** - En la empresa se mantiene una base actualizada y centralizada respecto a los antecedentes crediticios del cliente, garantes, cónyuges y/o convivientes con la empresa y con otras instituciones financieras para ser consultada en cualquier momento en los procesos de registro de clientes, pre solicitudes, evaluación crediticia, desembolso, recuperación, etc. Toda solicitud de crédito debe ser consultada en la central de riesgos, emitiendo alertas al momento de registrar clientes, pre solicitudes y evaluación acerca de su clasificación, su información en la Central de Riesgos SBS y si se encuentra registrado en la Base de Alerta de Mibanco (antes denominada Base Negativa). De encontrarse el cliente en dicha base, se deberá verificar las razones por las que figura en ella, y determinar si procede o no al levantamiento del bloqueo. De proceder al levantamiento de restricción debe solicitar el desbloqueo según Reglamento de Base de Alertas y continuar con el proceso de evaluación. (Metodología de evaluación crediticia, 2018, pág. 3).
- De las cuales las principales variables a considerar en el registro en el Topaz están consideradas con la unidad familiar y la unidad empresarial del cliente:
  - **Unidad familiar.** - Carga familiar; Tipo de garantías; Riesgo por la edad máxima. (Metodología de evaluación crediticia, 2018, pág. 4).



➤ **Unidad empresarial.** - Antecedentes crediticios; Record de pagos; Nivel de desarrollo del negocio; Tiempo de funcionamiento del negocio; Manejo y Control de sus ingresos y gastos; Declaración de ventas; Medición de riesgo de la actividad económica en el ámbito de la Agencia. (Metodología de evaluación crediticia, 2018, pág. 4).

b) **Visita al cliente.** - Tiene como objetivo conocer el entorno familiar del solicitante y del negocio, así como recopilar y cruzar información cualitativa y cuantitativa e identificar los riesgos de la actividad y posible vinculación por riesgo único. Es imprescindible que se aplique capacidad analítica y objetiva durante la visita, basada principalmente en la observación integral del negocio, familia, entorno general. En cuanto al negocio se debe analizar el entorno económico, social, ambiental y político que se desarrolla la empresa con fin de minimizar las situaciones de riesgo debido a los cambios empresariales debido al cambio de entorno. Se debe evaluar la importancia relativa de la empresa dentro del rubro al que pertenece, para así poder determinar el grado de influencia de impacto de una mayor competencia. Se debe visitar las instalaciones comerciales y/o productivas del cliente y obtener toda la información posible acerca del negocio, horario en que funciona, número de empleados, maquinaria. Acabado y presentación del producto, su aceptación en el mercado, valor de existencias y nivel de ventas declarado versus sus estados financieros. Se debe conocer sus líneas de producción, canales de comercialización, calidad de los productos y el control de las existencias, para así analizar el grado de versatilidad del negocio y la diversificación del mismo. (Metodología de evaluación crediticia, 2018, pág. 18)

c) **Revisión obligatoria de los documentos de la persona, domicilio y negocio.** - Esta revisión se realizará de acuerdo a los requisitos considerados en el Manual de créditos, según monto solicitado. (Metodología de evaluación crediticia, 2018, pág. 4).



d) **Referencias personales y comerciales del solicitante.** - Las verificaciones y referencias realizadas servirán al Ejecutivo/Asesor de Negocios para realizar una mejor evaluación. Si el resultado es negativo podría determinar el rechazo de la solicitud, y de ser las referencias positivas podría considerar una fortaleza para el cliente. Se debe conocer sus principales proveedores, clientes y consultar con ellos acerca de la solvencia moral y económica del cliente indagando sobre la procedencia de los insumos o materia prima, la posible dependencia del proveedor, oportunidad de abastecimiento y variabilidad de los precios. Se debe conocer a su competencia en el mercado y evaluar las ventajas y desventajas del cliente respecto a esto (Metodología de evaluación crediticia, 2018, pág. 4).

➤ **Referencias del negocio.** - Se deberá indagar entre vecinos, proveedores, familiares o conocidos del solicitante de crédito, con el objetivo de obtener referencias del desarrollo del negocio, personales, del entorno familiar etc. (Metodología de evaluación crediticia, 2018, pág. 4).

➤ **Referencias del domicilio.** - Se deberá indagar entre vecinos o proveedores o familiares o conocidos del solicitante de crédito, con el objetivo de obtener referencias personales del solicitante de su entorno familiar, así como verificar las garantías. Es obligatorio realizar y registrar por lo menos una referencia del domicilio y negocio en la Ficha de Evaluación Cualitativa si están en el mismo lugar, del mismo modo, es obligatorio realizar y registrar al menos dos referencias, si el domicilio y negocio están en lugares diferentes. Preferentemente no considerar a los familiares del solicitante como referencias. (Metodología de evaluación crediticia, 2018, pág. 4).



### 2.3.1.2 Análisis cuantitativo

Según la Metodología de evaluación crediticia (2018, pág. 5) es aquella evaluación que mide la capacidad de pago que parte de la revisión documentaria sobre la situación financiera y económica del cliente solicitante de crédito. Los resultados que se obtengan tendrán asignados un determinado puntaje y serán medidos mediante los siguientes aspectos:

**A) Destino del préstamo:** Tiene como objetivo constituir un instrumento de fácil aplicación a fin de establecer criterios uniformes para clasificar el destino económico del crédito otorgado desde un punto de vista económico y financiero. Asimismo, permitirá disponer de información oportuna para conocer la canalización de los recursos captados hacia las diferentes actividades y su nivel de riesgo, con base en lo cual se pueda formular y evaluar la actividad crediticia.

- **Capital de trabajo.** - Créditos destinados a la compra de materia prima e insumos, mercadería, mano de obra o servicios con la finalidad de mantener o incrementar la operatividad del negocio. (Metodología de evaluación crediticia, 2018, pág. 5).
- **Activo fijo.** - Créditos destinados para la adquisición, mantenimiento y reposición de bienes muebles (maquinarias, equipos, mobiliario, vehículos) y otros bienes con vida útil mayor a un año. Así como bienes inmuebles destinados a ser usados por la microempresa. (Metodología de evaluación crediticia, 2018, pág. 5).
- **Consumo.** - Se consideran dentro de este destino todo gasto no relacionado al negocio y que contribuya a la mejora de calidad de vida del cliente, entre ellos; Gastos menores por escolaridad, día de la madre, fiestas patrias; Mejoramiento de vivienda. (Metodología de evaluación crediticia, 2018, pág. 5).



- **Créditos hipotecarios.** - Otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre que tales créditos se otorguen amparados con hipotecas debidamente inscritas. (Metodología de evaluación crediticia, 2018, pág. 4)
  
- **Créditos agropecuarios.** - Otorgados a las personas encargados en la parte del sector primario compuesta por el sector agrícola y el sector ganadero o pecuario Para el proceso de evaluación el Asesor de Negocios dispondrá de información referente a rendimientos mínimo, máximo y rendimiento de la campaña anterior para cada cultivo, estacionalidad de precios, períodos de cultivo, fechas de cosechas con el objetivo de realizar una adecuada proyección de flujo de caja. La información recolectada en campo será consolidada en los formatos para créditos rurales los cuales deben ser anexados al expediente de créditos, debidamente firmados por el Asesor de Negocios. (Metodología de evaluación crediticia, 2018, pág. 5)
  
- **Riesgos a tener en cuenta asociados al destino del préstamo:** La no identificación del destino real del crédito se desvía el préstamo a actividades improductivas o de alto riesgo, es decir, el cliente realiza pagos por diferentes conceptos menos al destino del préstamo solicitado.

**B) Estado de resultados.** - El estado de resultados refleja las operaciones del negocio, la cual permite analizar y verificar el comportamiento de las operaciones de ingresos y egresos, así como el efecto de estas en los resultados que pueden reflejarse en la utilidad o pérdida, se construye a partir de la información recogida en la visita y evaluación del negocio, así como por la información proporcionada por el solicitante del crédito, la misma que se verifica y cruza con documentos y/o registros formales y/o informales que el cliente posea de la actividad. (Metodología de evaluación crediticia, 2018, pág. 7)



- (a) Ventas Netas
- (b) (-) Costos de Ventas
- (c) Margen Bruto o Margen de Ventas
- (d) (-) Gastos del negocio
- (e) Margen Operativo
- (f) (-) Gastos Financieros
- (g) UTILIDAD NETA
- (h) (+) otros ingresos
- (i) (-) otros egresos
- (j) (-) Gastos Familiares
- (k) Utilidad Disponible

- **Ventas netas.** – Son las ventas totales mensuales que realiza el negocio, incluye las ventas al contado y al crédito (Metodología de evaluación crediticia, 2018, pág. 7).
- **Costos de ventas.** – Son los gastos directamente imputados a las ventas, tales como materia prima, mano de obra directa, gastos directos de fabricación y gastos de comercialización (Metodología de evaluación crediticia, 2018, pág. 7).
- **Margen bruto o margen de ventas.** - Es la utilidad derivada directamente de la actividad principal generadora del ingreso del cliente para hacer frente a los gastos fijos. (Metodología de evaluación crediticia, 2018, pág. 9).
- **Gastos del negocio.** – Se consideran los gastos directamente relacionado a las ventas; Gastos fijos no imputables a las ventas; Servicios básicos de agua, luz y teléfono, alquileres del local comercial; Remuneración del personal; publicidad, promociones y otros; transporte relacionado al negocio; pago de impuestos. (Metodología de evaluación crediticia, 2018, pág. 9).
- **Margen operativo.** – Es la utilidad del negocio para hacer a otras obligaciones.
- **Gastos financieros.** -Se considera la cuota mensual o la suma de las otras cuotas mensuales, en caso de tener más de una de los financiamientos que mantenga el



titular y su conyugue con Mibanco y con otras entidades financieras y que a su vez estén vinculados directamente al negocio. (Metodología de evaluación crediticia, 2018, pág. 10).

- **Utilidad neta.** - Es la utilidad del negocio para hacer frente a gastos de la unidad familiar y otras obligaciones no vinculadas al negocio, la utilidad neta es relevante para una toma de decisión si se aprueba o no el crédito ya que el negocio evaluado el tiene que tiene que pagar el préstamo. (Metodología de evaluación crediticia, 2018, pág. 10).
- **Otros ingresos.** - Son aquellos ingresos netos derivados de actividades diferentes a la actividad principal del cliente; Los requisitos para ser considerados otros ingreso, el negocio deberá tener una antigüedad sustentada mayor o igual a 06 meses; la utilidad neta de el o los otros negocios deberán ser menos a la utilidad neta del negocio principal evaluado, de cumplir con los requisitos, se deberán tener en cuenta las consideraciones de asumir una posición conservadora dependiendo su regularidad, castigándolos en un porcentaje, es obligatorio su sustentación en la propuesta de crédito, el comité de crédito decide si se realizara la evaluación alterna de los mismo. (Metodología de evaluación crediticia, 2018, pág. 10)
- **Otros egresos.** - Se considerarán a las salidas regulares de efectivo por pago de la obligación en sistema financiero, deuda de consumo y otros que no se relacionen directamente con el giro del negocio. (Metodología de evaluación crediticia, 2018, pág. 11)
- **Gastos familiares.** - Se consideran dentro de estos gastos los siguientes; Alimentación; Alquiler de vivienda y pago de tributos municipales; Servicios de agua



luz y teléfono de la vivienda; Educación; Transporte de la familia; Salud y medicinas; Otros imprevistos. (Metodología de evaluación crediticia, 2018, pág. 11)

- **Utilidad Disponible.-** Es la capacidad de pago del cliente, la utilidad disponible puede estar distorsionada sí; tenemos un deficiente registro de ventas por unidad de medida; Tanto en ventas como en costos si tenemos una sobrevaluación de producción mensual afectara la utilidad disponible; tenemos un deficiente registro de costos por unidad de medida; No considerar el porcentaje de ventas al crédito ni porcentaje de irrecuperabilidad puede provocar error en el cálculo de la utilidad disponible; un cálculo incorrecto en el margen de ventas tiene efecto determinante en la evaluación distorsionado la utilidad disponible del negocio. (Metodología de evaluación crediticia, 2018, pág. 11).

**c) Flujo de caja.** – La elaboración del flujo de caja es la obligatorio para los clientes que soliciten financiamiento por un monto mayor a S/.20,000.00 o que sumados su ultimo nivel de endeudamiento más el monto solicitado superen los S/.100,000.00. El flujo de caja proyectado será a doce meses siempre y cuando el plazo del préstamo sea igual o mayor a 12 meses, y si el plazo es menor a 12 meses el flujo de caja proyectado será igual al plazo del préstamo. Para créditos refinanciados no aplica para el parámetro anterior y es obligatoria la elaboración del flujo de caja. (Metodología de evaluación crediticia, 2018, pág. 11).

- **Cálculos relevantes para su elaboración.** – Se utilizan dos escenarios, la proyección normal: Que considera el punto de vista de cliente, experiencia en su actividad, sus expectativas generalmente positivas y el conocimiento que el cliente tiene del mercado local. Y la segunda la proyección conservadora, que se considera el punto de vista del evaluador, la estacionalidad de la actividad, el conocimiento dele valuador en el sector económico de la actividad, el comportamiento histórico



del cliente, así como también, se tiene en cuenta que un crédito no genera un incremento inmediato o significativo de nivel de ventas reales: Así mismo considerar escenarios pesimistas de acuerdo al giro, sector, zona, registrado proyecciones negativas (decrementos en ventas, aumentos de costos, etc), bajo este escenario, el cálculo de venta mensual está en función de las ventas del mes anterior y de un porcentaje de crecimiento de las ventas. (Metodología de evaluación crediticia, 2018, pág. 11).

- **Reinversiones.** - En este ítem se debe considerar; registro de la capitalización de los excedentes de liquidez; Registrar ahorros genera; considerar gastos por inversiones que requieren de periodos de maduración; Considerar gastos o costos no relacionados directamente a la generación de ingresos mejoras de infraestructura, arreglos o acondicionamiento; considerar inversiones previas a campañas. (Metodología de evaluación crediticia, 2018, pág. 11).
- **Gastos familiares.** – Se considera los gastos extraordinarios en ciertas fechas, como en temporada escolar, fiestas patrias, fiestas de fin de año, fiestas patronales, bautizos, etc. (Metodología de evaluación crediticia, 2018, pág. 11).
- **Saldo de Caja.** – Se registra en el mes base, es decir, en el mes que se registra la evaluación, generalmente se considera los datos del balance de las cuentas de caja y bancos, sin embargo, si el crédito es destinado a activo fijo se deduce de estas cuentas la parte que el cliente asumirá para la compra del activo.
- **Saldo Neto.** - Es la diferencia del total de ingresos y egresos considerados en el flujo de caja, un saldo negativo refleja mayores egresos que ingresos en el mes, el evaluador debe revisar y analizar el origen de este comportamiento.



- **Saldo final.** - Se registra los saldos netos acumulados durante el periodo, el evaluador debe analizar si los saldos crecientes corresponden a una práctica de ahorro del cliente, considerando las características nuestros clientes partiríamos del supuesto que frente a un excedente de liquidez el cliente preferiría reinvertir, los saldos finales reflejarían en el efectivo que el cliente mantiene en el mes. (Metodología de evaluación crediticia, 2018, pág. 12).
- **Riesgos a tener en cuenta en la elaboración.** – Por falta de información podemos obtener una mala proyección de ventas, además tomar decisiones de financiamiento erradas, fuente de información y análisis poco confiable; además al no considerar los escenarios podemos generar deficiente tratamiento de los riesgos asumidos, otorgamiento de montos a plazos no adecuados, no detectar problemas de liquidez durante la temporada de bajas de ventas en el ciclo del negocio (Metodología de evaluación crediticia, 2018, pág. 12).

**D) Estado de situación financiera.** – El estado de situación financiera a una fecha determinada permite establecer el tamaño del negocio, el patrimonio neto de la unidad productiva y la composición de sus obligaciones, los prestamos hasta S/.3,500 no requieren elaboración del estado de situación financiera, el no estar elaborado dichos rangos, no se puede estimar la posibilidad de requerir información de alguna de las cuentas que permita mejorar la toma de decisión en la evaluación de crédito siendo responsabilidad del asesor de negocios el considerar en la evaluación., el tratamiento de activos será considerados de las siguientes cuentas:

- **Efectivo y equivalentes de efectivo:** Se considerará el dinero en efectivo que se encuentra en el negocio al momento de la visita y toma de datos de parte del



evaluador, el efectivo puede variar de acuerdo a la actividad del negocio.  
(Metodología de evaluación crediticia, 2018, pág. 12).

- **Cuentas corrientes y depósitos en instituciones financieras:** Se considera el dinero depositado en las cuentas bancarias, en ahorros o cuentas corrientes, este puede variar de acuerdo a las actividades y ciclo del negocio, se debe considerar solo el dinero destinado a la negociación, también deben verificarse los estados de cuentas de ahorros.  
(Metodología de evaluación crediticia, 2018, pág. 12).
- **Cuentas por cobrar (Comerciales y terceros):** Se considerarán las ventas realizadas y pendientes de cobro al momento de la visita y la toma de datos por parte del evaluador. (Metodología de evaluación crediticia, 2018, pág. 12).
- **Mercaderías:** De ser considerado negocio de comercio se considera el stock de mercadería, ser un negocio de producción se considera la materia prima de productos en proceso y productos terminados en el almacén de stocks para brindar los servicios, El stock debe ser valorizado a un precio de costo anual, se debe tener en cuenta el estado conservación u obsolescencia para considerarlo como parte del inventario asimismo se deben considerar los productos que venden solo en temporada.  
(Metodología de evaluación crediticia, 2018, pág. 12).
- **Propiedad planta y equipo:** Se considera únicamente el inmueble o parte del mismo, la maquinaria y equipo vinculados al negocio, los cuales deben ser valorizados a precio de mercado. (Metodología de evaluación crediticia, 2018, pág. 13).
- **Tratamiento de pasivos:** Se considera en caso tenga cualquier tipo de deuda y se detectara que esta fue invertida en el negocio que está evaluando la deuda se registrara en lapso de 12 meses.



- **Riesgos tomar en el balance:** Los riesgos sobre valoración del activo corriente o no corriente puede implicar un préstamo mayor sobre una valoración del activo corriente o no corriente, puede implicar un préstamo mayor al que realmente corresponda a la empresa, una sub valuación o no registro una parte del activo corriente o no corriente, implica una perdida oportunidad de tener mayor tamaño en pasivos y de negocio potencial para el cliente; El no registrar todos los pasivos de manera adecuada según la metodología del banco puede generar un préstamo mayor al que generalmente le correspondería. (Metodologia de evaluacion crediticia, 2018, pág. 13).

#### **2.3.1.3 Análisis de los estados financieros de forma vertical y horizontal.**

El análisis establece la coherencia entre los crecimientos de las variables del balance y el estado de ganancias y pérdidas, permite detectar eficiencias o deficiencias en la gestión del negocio por parte del cliente, permite establecer la evolución del negocio a través del tiempo, permite establecer el porcentaje de los diferentes componentes con respecto al total compararlos con el promedio del sector. (Metodologia de evaluacion crediticia, 2018, pág. 14).

- El análisis vertical es utilizado para créditos nuevos y recurrentes. Y se considera la relación entre las principales cuentas del balance y estado de resultado dentro de un periodo individual.
- El análisis horizontal es utilizado en la evaluación para evaluar el comportamiento de cada cuenta en dos periodos diferentes para créditos mayores a S/5,000

#### **2.3.1.4 Indicadores financieros**

A partir de la información obtenida en el análisis cuantitativo se determinarán los siguientes indicadores según el sector económico:



- Sector de producción y comercio: Se considerarán las siguientes ratios de incremento en el capital de trabajo; Liquidez; Rentabilidad; rotación de activos del capital de trabajo; rotación de inventario;
- Sector servicio: generalmente se analiza el ROA rendimiento de los activos y también el ROE rendimiento del patrimonio.

### 2.3.1.5 Evaluación crediticia cuantitativa

**Tabla 1**

*Metodología de evaluación para clientes independientes*

Rangos	Estados financieros		Criterios de aprobación				
	Balance general	Flujo de caja	Puntaje	Capacidad de pago	Pasivo / patrimonio	Participación del activo corriente	Garantía
Hasta 2,000	No aplica	No aplica	>14 puntos	95%	<1	No aplica	Según catalogo
De 2001 hasta 5,000	No aplica	No aplica	>14 puntos	95%	<1	No aplica	Según catalogo
De 5,001 hasta 20,000	Si aplica	No aplica	>=60 puntos	95%	<1	No aplica	Según catalogo
De 20,001 hasta 99,999	Si aplica	Si aplica	>=60 puntos	85%	<1	No aplica	Según catalogo
De 100,000 a mas	Si aplica	Si aplica	>=60 puntos	85%	<1	<0.5	Según catalogo

*Fuente: Datos obtenidos de la entidad financiera Mi banco*

#### **Interpretación:**

La tabla N°1 muestra la metodología de evaluación para clientes independientes aplicada en la entidad financiera Mibanco, Así mismo se describe los criterios de los asesores de negocios o análisis de créditos según rangos de montos solicitados y los requisitos para que los créditos sean aprobados.

### 2.3.1.6 Criterios de Aprobación del crédito

Los criterios de aprobación son el objetivo de definir la viabilidad del crédito, para lograr este fin se aplican criterios de aprobación que se evalúa el puntaje según a cada análisis cualitativo y cuantitativo, para las cuales en dicho proceso se evalúa la capacidad de pago,



los indicadores financieros las garantías y el flujo de caja. (Metodología de evaluación crediticia, 2018, pág. 14).

$$\text{Aprobación de crédito} = \text{Total, índice evaluación cualitativa} + \text{Total índice evaluación cuantitativa}$$

### 2.3.2 Clasificación Crediticia

Según Hildebrand, (2017) indica que, la calificación crediticia sirve a los asesores de negocio evaluar la solvencia crediticia de los clientes que solicitan crédito y además para saber cómo se desenvuelven con el pago de sus deudas. Los asesores de negocio se basan en estas calificaciones para determinar qué tipo de cliente está calificado, las tasas interés se cobrarán si aceptan la solicitud y el límite de crédito que fijarán.

#### 2.3.2.1 Funciones de la clasificación crediticia

La clasificación crediticia surge en la necesidad de establecer medidas de baremos e índices que informen la medida que un deudor va a ser capaz de devolver la deuda de acuerdo a su situación y estructura financiera. Cuando las instituciones financieras tratan de debatir si conceder o no un crédito a otras instituciones o empresas, valoran positivamente estos estudios que toman todo tipo de registro y forman variables para determinar la capacidad de devolución y estudiar el interés mínimo que debe ser pedido para prestar el dinero. Por tanto, sus funciones más importantes son:

- **Facilita:** Desde el punto de vista del inversor, la percepción del grado de solvencia de un determinado emisor.
- **Informar:** Desde el punto de vista regulatorio, sobre el nivel de riesgo asumido por parte de las entidades emisoras a los organismos de supervisión competentes.
- **Orientar:** Desde el punto de vista del mercado, a los distintos agentes económicos que intervienen en el mercado (Instituciones de Inversión Colectiva, SICAV, etc.)



sobre la capacidad crediticia de los distintos emisores de cara a sus decisiones de inversión.

### 3.3.2.2 Determinación de la clasificación crediticia

**Tabla 2**

*Determinación de la clasificación crediticia*

<b>Categoría riesgo</b>	<b>Créditos corporativos gran empresa y mediana empresa</b>	<b>Pequeña empresa, micro empresa</b>	<b>Hipotecarios para vivienda</b>
<b>Normal</b>	Puntual y financiero	1 a 8 días de retraso	A 30 días de retraso
<b>Con problemas potenciales</b>	Hasta 60 días y análisis	9 a 30 días de retraso	31 a 60 días de retraso
<b>Deficiente</b>	Entre 61 y 120 y análisis financiero	31 a 60 días de retraso	61 a 120 días de retraso
<b>Dudoso</b>	Entre 121 y 365 días y análisis financiero	61 a 120 días de retraso	121 a 365 días de retraso
<b>perdida</b>	Mayor a 365 y análisis financiero	Mayores a 121	Mayores a 365 días de retraso

*Nota: Para la clasificación de créditos corporativos, grande y mediana empresa es necesario contar con los estados financieros y la documentación exigida por la SBS según Resolución 11356 – 2008; para que el área encargada de la clasificación pueda la respectiva evaluación y análisis*

#### **a) Categoría normal:**

Presenta una situación financiera líquida, con bajo nivel de endeudamiento patrimonial y adecuada estructura del mismo con relación a su capacidad de generar utilidades. El flujo de caja no es susceptible de un empeoramiento significativo ante modificaciones importantes en el comportamiento de las variables tanto propias como vinculadas con su sector de actividad y además cumple puntualmente con el pago de sus obligaciones. Adicionalmente y sin perjuicio de lo establecido.

#### **b) Categoría Con problemas potenciales:**

El deudor presenta cualquiera de las características siguientes; Una buena situación financiera y de rentabilidad, con moderado endeudamiento patrimonial y adecuado flujo de caja para el pago de las deudas por capital e intereses. El flujo de caja podría, en los próximos



doce (12) meses, debilitarse para afrontar los pagos, dado que es sumamente sensible a modificaciones de variables relevantes como entorno económico, comercial, regulatorio, político, entre otros atrasos ocasionales y reducidos en el pago de sus créditos que no exceden los 60 días.

**c) Categoría Deficiente:**

El deudor presenta cualquiera de las características siguientes: Una situación financiera débil y un flujo de caja que no le permite atender el pago de la totalidad del capital y de los intereses de las deudas. La proyección del flujo de caja no muestra mejoría en el tiempo y presenta alta sensibilidad a modificaciones menores y previsibles de variables significativas, debilitando aún más sus posibilidades de pago. Tiene escasa capacidad de generar utilidades, los atrasos mayores a sesenta (60) días y que no excedan de ciento veinte (120) días. (S.B.S, 2008).

**d) Categoría Dudoso:**

El deudor presenta cualquiera de las características siguientes; Un flujo de caja manifiestamente insuficiente, no alcanzando a cubrir el pago de capital ni de intereses; presenta una situación financiera crítica y muy alto nivel de endeudamiento patrimonial, y se encuentra obligado a vender activos de importancia para la actividad desarrollada y que, materialmente, son de magnitud significativa con resultados negativos en el negocio, además de atrasos mayores a ciento veinte (120) días y que no excedan de trescientos sesenta y cinco (365) días. (S.B.S, 2008)

**e) Categoría Perdida:**

El deudor presenta cualquiera de las características siguientes; un flujo de caja que no alcanza a cubrir sus costos. Se encuentra en suspensión de pagos, siendo factible presumir que también tendrá dificultades para cumplir eventuales acuerdos de reestructuración; se



encuentra en estado de insolvencia decretada o está obligado a vender activos de importancia para la actividad desarrollada, y que, materialmente, sean de magnitud significativa. (S.B.S, 2008)

### **3.3.2.2 Factor determinante en clasificación crediticia, la Morosidad**

Según Pedrosa (2018), la morosidad es aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación. De manera general, la condición de moroso se adquiere una vez que una obligación no es afrontada al vencimiento por parte de una persona u organización.

#### **a) Morosidad crediticia:**

Para Pedrosa (2018) menciona que 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. Esta situación se presenta porque la morosidad no solo ataca a las entidades financieras en el aspecto de solvencia, sino de rentabilidad. Es decir, al realizar préstamos y no obtener un retorno del dinero y sus intereses, en muchas ocasiones estas instituciones se ven en la obligación de hacer uso de sus utilidades para solventar su incapacidad de devolución de depósitos pertenecientes a sus otras carteras de clientes.

#### **b) Efectos de la morosidad crediticia:**

Según el autor Roldán, (2019) menciona sobre los efectos de la morosidad son perjudiciales tanto para los resultados de los bancos como para la economía en su conjunto. En cuanto a los bancos, la morosidad disminuye sus ingresos por devengo de intereses y deben contar con una mayor cantidad de recursos con el fin de mantener provisiones en caso de incumplimiento. En lo que se refiere a los efectos sobre la economía, una mayor



morosidad se relaciona con un mayor desempleo y una caída de la actividad económica y del consumo. La confianza en el sistema bancario cae y el costo de los créditos tiende a aumentar.

**c) Causas de morosidad crediticia:**

El autor Costilla (2015), menciona algunas de las causas más frecuentes que terminan deteriorando la cartera de créditos de una institución financiera:

- Inexistencia y/o poca claridad de objetivos, políticas y/o normas crediticias
- Tentación de incrementar la cartera de créditos en el corto plazo para obtener mejores resultados económicos y financieros inmediatos, alentando u obligando al personal de créditos a incrementar sus metas de colocaciones.
- Deficiencias organizacionales, especialmente en la definición de funciones y responsabilidades, lo cual origina que ante errores cometidos en el proceso crediticio no se puedan identificar las responsabilidades para aplicar las sanciones.
- Falta de disciplina para hacer cumplir las normas, en algunos casos a pesar de existir normas bien precisas estas no se cumplen porque los vínculos laborales entre el personal se caracterizan por relaciones de amistad que impiden la aplicación de las políticas de una manera disciplinaria.
- Desconocimiento de las características y necesidades del mercado de la microempresa, es el caso de algunas instituciones que elaboran sus estrategias, productos y procedimientos de acuerdo a su estructura organizacional y a sus propias necesidades o características las cuales muchas veces son diferentes a las necesidades del microempresario al cual pretenden atender.
- Falta de programas de capacitación y entrenamiento al personal de la institución en cuestiones de evaluación crediticia.



### 2.3.3 Sistema financiero peruano

Un sistema financiero es el conjunto de instituciones que tiene principios y que además están relacionados entre sí, pero todo esto regulado y supervisado por la S.M.V. (Superintendencia de Mercado de Valores) y S.B.S. (Superintendencia de Banca y Seguro). (CONACIN, 2014)

El sistema financiero peruano estará compuesto por dos tipos de: El bancario y el no bancario, esto depende a la magnitud del préstamo y con respecto a quien se presta. El sistema bancario está en la capacidad de prestar dinero a grandes empresas y al propio estado (también a las Mypes), en cambio, el sistema no bancario, solo está en la capacidad de prestar a las micro y pequeñas empresas ya sea natural o jurídica.

#### 2.3.3.1 División del sistema financiero peruano

**a) Sistema financiero bancario.** - Este sistema está constituido por el conjunto de instituciones bancarias del país. En la actualidad el sistema financiero Bancario está integrado por el Banco Central de Reserva, el Banco de la Nación y la Banca Comercial y de Ahorros, a continuación, examinaremos cada una de estas instituciones. (CONACIN, 2014)

- **Banco central de reserva del Perú (BCRP).** - Autoridad monetaria encargada de emitir la moneda nacional, administrar las reservas internacionales del país y regular las operaciones del sistema financiero nacional. (CONACIN, 2014)
- **Banco de la nación.**- Es el agente financiero del estado, encargado de las operaciones bancarias del sector público. (CONACIN, 2014)
- **Banca comercial.**- Instituciones financieras cuyo negocio principal consiste en recibir dinero del público en depósito o bajo cualquier otra modalidad contractual, y en utilizar ese dinero, su propio capital y el que obtenga de otras cuentas de



financiación en conceder créditos en las diversas modalidades, o a aplicarlos a operaciones sujetas a riesgos de mercado. (CONACIN, 2014)

**a) Sistema financiero no bancario.** - Es el conjunto de instituciones que realizan intermediación indirecta que captan y canalizan recursos, pero no califican como bancos. (CONACIN, 2014)

- **Financieras:** Lo conforman las instituciones que captan recursos del público y cuya especialidad consiste en facilitar las colocaciones de primeras emisiones de valores, operar con valores mobiliarios y brindar asesoría de carácter financiero.
- **Cajas municipales de ahorro y crédito:** Entidades financieras que captan recursos del público y cuya especialidad consiste en realizar operaciones de financiamiento, preferentemente a las pequeñas y micro-empresas.
- **Entidad de desarrollo a la pequeña y micro empresa – EDPYME:** Instituciones cuya especialidad consiste en otorgar financiamiento preferentemente a los empresarios de la pequeña y micro-empresa.
- **Caja municipal de crédito popular:** Entidad financiera especializada en otorgar créditos pignoratícios al público en general, encontrándose para efectuar operaciones y pasivas con los respectivos Consejos Provinciales, Distritales y con las empresas municipales dependientes de los primeros, así como para brindar servicios bancarios a dichos concejos y empresas.
- **Cajas rurales:** Son las entidades que captan recursos del público y cuya especialidad consiste en otorgar financiamiento preferentemente a los empresarios de la pequeña y micro-empresa.



- **Empresas especializadas:** Instituciones financieras, que operan como agente de transferencia y registros de las operaciones o transacciones del ámbito comercial y financiero.

### 2.3.3.2 Entes reguladores del sistema financiero peruano

**a) Banco central de reserva del Perú.** - La Ley 26702 (2019), menciona que es el encargado de regular la moneda y el crédito del sistema financiero. Sus funciones principales son:

- Propiciar que las tasas de interés de las operaciones del sistema financiero, sean determinadas por la libre competencia, regulando el mercado.
- La regulación de la oferta monetaria
- La administración de las reservas internacionales (RIN)
- La emisión de billetes y monedas.

**b) Superintendencia de banca y seguro (SBS).** - Es el Organismo de control del sistema financiero nacional, controla en representación del estado a las empresas bancarias, financieras, de seguros y a las demás personas naturales y jurídicas que operan con fondos públicos. (Ley 26702, 2019)

**c) Superintendencia del mercado de valores (SMV).** - Es Institución Pública del sector Economía y Finanzas, cuya finalidad es promover el mercado de valores, velar por el adecuado manejo de las empresas y normar la contabilidad de las mismas. Tiene personería jurídica de derecho público y goza de autonomía funcional administrativa y económica.

### 2.3.4 Entidad Financiera Mibanco

Mibanco es el primer Banco de Microfinanzas del Perú y Latinoamérica con mayor número de clientes por más de 714,418 empresarios de la micro y pequeña empresa, con un liderazgo en la participación de 25.5% con colocaciones de crédito por más de S/ 6,933



millones de nuevos soles por periodo, con una participación de mercado de 26.07% en el segmento 0-150 mil soles. (Mibanco, 2018)

La entidad financiera Mibanco comprende con la inclusión financiera y el desarrollo de los empresarios de la microempresa y pequeña empresa del Perú. Tenemos una doble misión: buscamos acompañar a nuestros clientes en su espiral de progreso, aportando a la mejora de su calidad de vida, de manera responsable y sostenible. (Mibanco, 2018)

#### **2.3.4.1 Reseña histórica**

Mibanco inició operaciones en Lima en 1998, sobre la base de la experiencia de Acción Comunitaria del Perú (ACP), una asociación civil sin fines de lucro con 43 años operando en el sector de la micro y pequeña empresa. En el año 2006, el Banco Interamericano de Desarrollo reconoce a Mibanco con el Premio a la excelencia en Microfinanzas y en el 2008 gana el Effie de Plata por la campaña "Créditos Aprobados". Además de estos reconocimientos, Mibanco ganó una calificación global de desempeño Social otorgado por Planet Rating 4 plus y en el 2011 obtuvo el grado de inversión BBB con perspectiva estable otorgado por Standard & Poor's. (Mibanco, 2018)

A principios del 2014, Mibanco fue adquirido por Edyficar y es en ese momento que se produjo el gran proceso de fusión entre Financiera Edyficar y Mibanco para brindar lo bueno de estar juntos. El 2017 fue un año sólido en cuanto al desempeño económico de Mibanco, evidenciado en los resultados que reflejan nuestro liderazgo en la industria de las microfinanzas, pero también fue un año que puso a prueba a la organización, demandando de todos nosotros acciones rápidas y coordinadas para poder apoyar a los miles de clientes y colaboradores afectados por el fenómeno de "El Niño Costero" (FEN), trabajando en soluciones que pudieran mitigar la pérdida parcial a total de los negocios de nuestros clientes. (Mibanco, 2018)



#### **2.3.4.2 Misión y Visión**

##### **A) Misión:**

Mibanco (2018) “Transformar las vidas de nuestros clientes y colaboradores a través de la inclusión financiera, impulsando así, el crecimiento del Perú.”

##### **B) Visión**

Mibanco, (2018) “Ser el socio reconocido de los clientes de la micro y pequeña empresa, el principal promotor de la inclusión financiera del país y un referente a nivel mundial, convocando a un equipo de colaboradores talentosos y con sentido de trascendencia.”

#### **2.3.4.3 Asesores de negocio Mibanco**

Evalúan la solvencia de las personas que aplican a la obtención de un préstamo bancario. En tal sentido, están a cargo de recolectar y examinar la información financiera de cada persona, tales como su historial de pagos, balance de ingresos y ahorros. La labor desempeñada por estos profesionales es distinta a la de los asesores de crédito, quienes orientan y asisten a los clientes a lo largo de todo el proceso. En cambio, los Analistas les explican los distintos tipos de préstamos y sus condiciones a los clientes; seguidamente, proceden con la verificación del record financiero de quienes optan a un préstamo o línea de crédito, a los fines de determinar si esa persona califica o no para la aprobación correspondiente. Los analistas de crédito se enfocan en examinar la información crediticia para calcular el riesgo financiero existente de ser aprobado el préstamo o crédito solicitado. En tal sentido, por lo general, estos profesionales trabajan para instituciones financieras, empresas dedicadas a realizar inversiones, corredores de bolsas de valores y firmas financieras. (Mibanco, 2018)



### A) Funciones principales de los asesores de negocio

- Brindar asistencia y asesoría sobre los productos crediticios a clientes nuevos y existentes:
- Reunirse con los clientes para obtener información con respecto a su condición financiera y para identificar sus necesidades y objetivos.
- Evaluar el nivel de ingresos y capacidad de pago de los clientes que hagan una solicitud de crédito, además de determinar si cuenta con activos y obligaciones financieras.
- Promocionar las líneas de crédito que mejor se ajusten a las necesidades del cliente.
- Realizar un análisis preciso de la condición financiera del cliente:
- Evaluar los estados financieros, deudas, declaración de impuestos, balances bancarios y demás información que refleje la situación financiera del cliente.
- Analiza las tendencias reflejadas en la información obtenida.
- Destacar cualquier irregularidad o la falta de cualquier tipo de información.
- Determinar los factores de riesgo.



A) Organigrama de la entidad financiera Mibanco

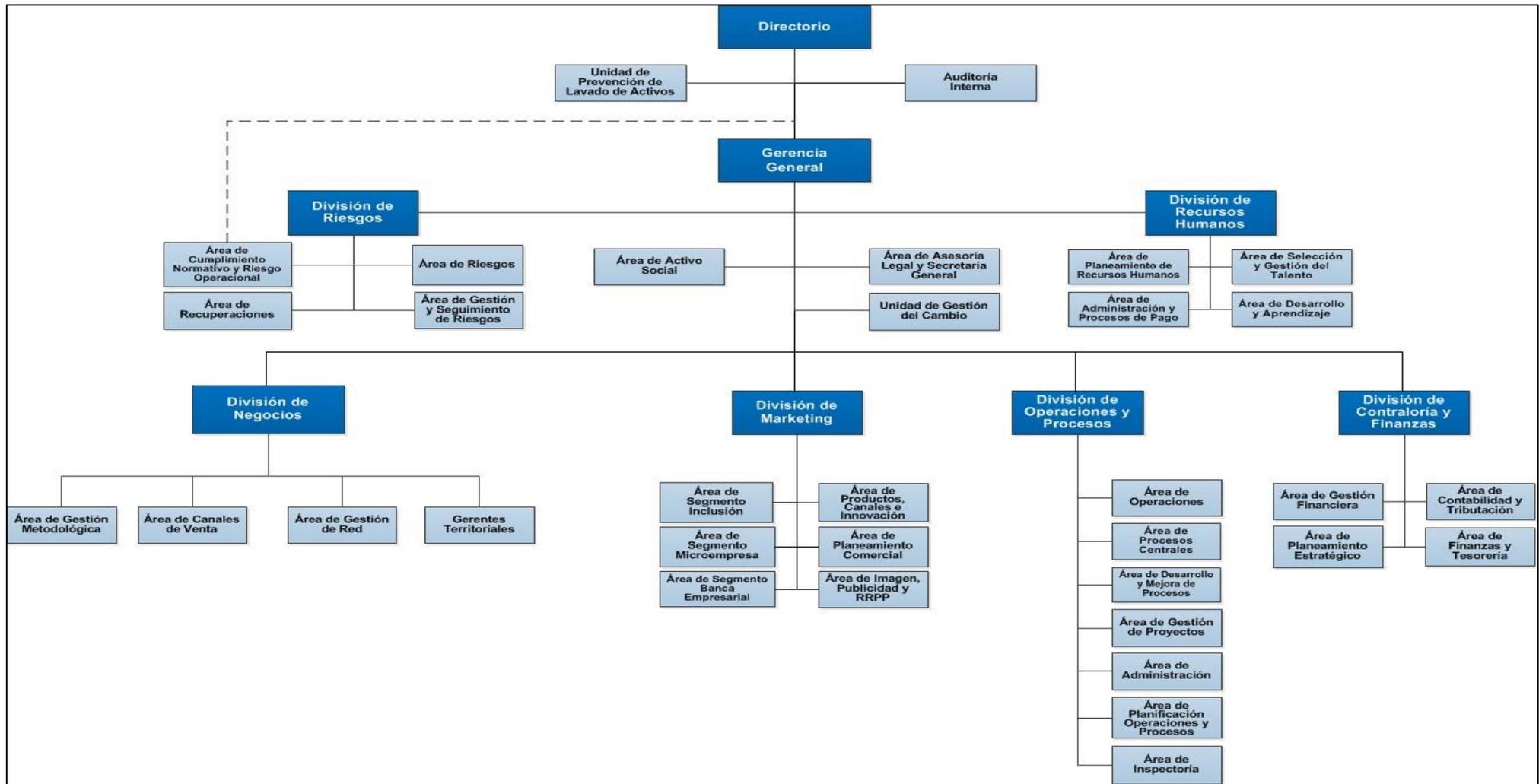


Figura 1 Organigrama de Mibanco (MiBanco, 2018)



## 2.4 Marco Conceptual

a) **Asesor de negocios:** Para Galán (2019) es la persona que evalúa la solvencia de las personas que aplican a la obtención de un préstamo bancario. En tal sentido, están a cargo de recolectar y examinar la información financiera de cada persona, tales como su historial de pagos, balance de ingresos y ahorros.

b) **Clientes independientes:** Según Mibanco (2018) es aquel que se dedica a actividades empresariales y genera ingresos económicos, mediante su micro o pequeña empresa siendo ésta su principal fuente de ingreso.

c) **Clasificación crediticia:** Para Pedrosa (2018) está dada por la calificación de créditos se hace en base al historial crediticio de una persona física o jurídica y sobre todo la capacidad para devolver la financiación. Esta capacidad se hace en base a la analítica de todos los pasivos y activos.

d) **Evaluación cualitativa:** Para Mibanco (2018) la evaluación cualitativa es una evaluación a los aspectos del solicitante de crédito considerando la unidad familiar y negocio, domicilio, cada uno de estos aspectos será referencial para otorgar el préstamo o crédito.

e) **Evaluación cuantitativa:** Para (Mibanco, 2018) la evaluación cuantitativa proporciona la información sobre la situación financiera y económica en la que se encuentra la unidad productiva.

e) **Capacidad de pago:** Para Mibanco (2018) la capacidad de pago se traduce en las aptitudes y los recursos que tienen las personas o entidades para llevar a cabo proyectos o empresas, cubrir necesidades y obligaciones, enfrentar desafíos y, en general, para objetivos. Se tiene capacidad de pago cuando se puede consumir, cancelar deudas e intereses, tributar



o extinguir obligaciones. De la capacidad de pago depende el comportamiento y actitudes de personas y entidades, a título de agentes económicos, en el mercado, en el ámbito financiero. Por supuesto, la capacidad de pago está en función de lo que cada uno tiene y puede

**f) Crédito:** Para (Mill, 2007) es una operación financiera en la que una persona (el acreedor) realiza un préstamo por una cantidad determinada de dinero a otra persona (el deudor) y en la que este último, se compromete a devolver la cantidad solicitada (además del pago de los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere) en el tiempo o plazo definido de acuerdo a las condiciones establecidas para dicho préstamo.

**g) Evaluación crediticia:** Para Beláunde (2016) es el proceso por el cual se conoce el historial crediticio del solicitante y su verdadero nivel de riesgo.

**h) Entidad financiera:** Es cualquier entidad o agrupación que tiene como objetivo y fin ofrecer servicios de carácter financiero y que van desde la simple intermediación y asesoramiento al mercado de los seguros o créditos bancarios. En una entidad bancaria debe situar su labor en los sistemas financieros dentro del área de seguros, en el área de valores o en banca. de este modo, este tipo de corporaciones se encargan de intermediar en la mayoría de las gestiones de fondos procedentes de los ámbitos públicos y privados. En el nivel más elemental de su definición, podríamos señalar que las entidades financieras en su naturaleza son empresas que se ocupan de prestar diversos servicios financieros a un gran número de individuos o agrupaciones. Estos servicios como ya se ha indicado tienen ejemplos de la vida cotidiana como la concesión de préstamos o créditos, la gestión de los ahorros de las familias o el aseguramiento de bienes. (Burgos, 2017)

**i) Microfinanzas:** Para Morduch (2011) son entendidas como la provisión de servicios financieros -ahorro, crédito, transacciones y seguros- en pequeña escala a



segmentos de menor ingreso de la población, generalmente sin acceso o con acceso parcial a los servicios bancarios tradicionales.

**j) Metodología de evaluación crediticia:** Aplicará la misma metodología de crédito que se emplea para los demás productos, sin embargo, la capacidad de pago será definida a través del flujo de caja proyectado. Teniendo en cuenta los criterios de aprobación, se determina la viabilidad de un crédito rural son según los criterios de aprobación en el sistema; El puntaje individual de las variables del análisis cualitativo lo tomará en cuenta el comité de crédito en su revisión y el puntaje total de la evaluación ya no es condicionante. (Metodologia de evaluacion crediticia, 2018)

**k) Morosidad:** Para Pedrosa (2018) es aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación.

**l) Riesgo crediticio:** Según el Reglamento de Riesgo Crediticio (2016) la posibilidad de pérdidas por la incapacidad o falta de voluntad de los deudores, contrapartes, o terceros obligados, para cumplir sus obligaciones contractuales registradas o fuera del balance.

## 2.5 Formulación de Hipótesis

### 2.5.1 Hipótesis General

**H.G** Existe relación entre el nivel de cumplimiento de la evaluación crediticia y la clasificación crediticia de clientes independientes en situación de morosidad de la financiera Mibanco, agencia san jerónimo cusco, primer semestre 2018.

**H.0** No existe relación entre el nivel de cumplimiento de la evaluación crediticia y la clasificación crediticia de clientes independientes en situación de morosidad de la financiera Mibanco, agencia san jerónimo cusco, primer semestre 2018.



### 2.5.2 Hipótesis Específicos

**H1** Existe la relación entre la evaluación crediticia cuantitativa y la clasificación crediticia de clientes independientes en situación de morosidad en la entidad financiera Mibanco en la agencia de San Jerónimo de la provincia de Cusco al Primer Semestre 2018

**H0** No Existe la relación entre la evaluación crediticia cuantitativa y la clasificación de clientes independientes en situación de morosidad en la entidad financiera Mibanco en la agencia de San Jerónimo de la provincia de Cusco al Primer Semestre 2018

**H3** Existe relación entre el nivel de cumplimiento de la evaluación crediticia cualitativa y la clasificación de clientes independientes en situación de morosidad en la entidad financiera Mibanco en la agencia de San Jerónimo de la provincia de Cusco al Primer Semestre 2018

**H0** No existe relación del nivel de cumplimiento de la evaluación crediticia cualitativa la clasificación de clientes independientes en situación de morosidad en la entidad financiera Mibanco en la agencia de San Jerónimo de la provincia de Cusco al Primer Semestre 2018

## 2.6 Variables

### 2.6.1 Variables

**Variable 1** = Evaluación crediticia

**Variable 2** = Clasificación crediticia



## 2.6.2 Conceptualización de Variables

### a) Evaluación crediticia:

Para Beláunde (2016) “En general, las entidades financieras necesitan saber a quién están por darle un crédito, y deben establecer los procedimientos para obtener la información necesaria que les permita construir un perfil del solicitante. El acceso a centrales de riesgo, por ejemplo, es clave para conocer el historial crediticio del solicitante y su verdadero nivel de riesgo.” Línea de investigación de la escuela profesional de contabilidad “contabilidad en lo privado

### b) clasificación crediticia:

Para Pedrosa (2018) “Está dada por la calificación de créditos se hace en base al historial crediticio de una persona física o jurídica y sobre todo la capacidad para devolver la financiación. Esta capacidad se hace en base a la analítica de todos los pasivos y activos.”



### 2.6.3 Operacionalización de variables(s)

Variable	Definición Teórica	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	categoria	escala
<b>Variable 1.</b> <b>Evaluación crediticia X</b>	Es el establecimiento de procedimientos para la obtención de información necesaria que permita construir un perfil de capacidad y pago del solicitante. El acceso a centrales de riesgo, por ejemplo, es clave para conocer el historial crediticio del solicitante y su verdadero nivel de riesgo. (Beláunde, 2016)	Se aplica mediante el procedimiento de la Metodología crediticia; Compuesta por dos evaluaciones; Evaluación Crediticia Cuantitativa que tiene como propósito asignar valores monetarios a riesgos específicos y la evaluación Cualitativa que tiene como propósito estudiar el escenario de amenazas sobre el activo del cliente donde se valora como bajo, medio y alto. (Beláunde, 2016)	Evaluación Cuantitativa	- Destino del préstamo - Estado de Resultados - Flujo de caja - Estado de situación financiera	- Excelente (52 a 60) - Significativo (42 a 51) - Parcial (32 a 41) - Mínimo (22 a 31) - No cumple (12 a 21)	- Ordinal
			Evaluación Cualitativa	- Revisión de la central de riesgos - Visita al cliente - Revisión documentaria del cliente - Referencias del cliente	- Excelente (52 a 60) - Significativo (42 a 51) - Parcial (32 a 41) - Mínimo (22 a 31) - No cumple (12 a 21)	-Ordinal
Variable	Definición Teórica	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	categoria	escala
<b>Variable 2.</b> <b>Clasificación Crediticia Y</b>	Esta dada por la calificación de créditos se hace en base al historial crediticio de una persona física o jurídica y sobre todo la capacidad para devolver la financiación. Esta capacidad se hace en base a la analítica de todos los pasivos y activos. (Pedrosa, 2018)	Es la segmentación de clientes según al historial de créditos y al cumplimiento de las obligaciones contraídas por el crédito otorgado por la financiera, segmentándola en Normal, CPP, deficiente, dudoso e incobrable (Pedrosa, 2018)	Segmentación de Clientes	- Categoría normal - Categoría con problemas potenciales - Categoría Deficiente - Categoría Dudoso - Categoría Perdida o incobrable	Muy mala (4 – 6) Mala (7 – 9) Regular (10 – 13) Buena (14 – 17) Excelente (18 – 20)	-Ordinal
			Historial de créditos	- Puntual - Moratoria	Muy mala (4 – 6) Mala (7 – 9) Regular (10 – 13) Buena (14 – 17) Excelente (18 – 20)	-Ordinal

Fuente: *Elaboración propia*



## **Capítulo III: Método de Investigación**

### **3.1 Tipo de Investigación**

Se utilizó en referencia la definición tipo de investigación del autor Carrasco Diaz (2007) la cual menciona que la investigación de nivel básico o pura es “Aquella investigación que busca nuevos conocimientos mediante la recolección de información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico”.

En tal sentido, la presente investigación fue básico porque, se realizó mediante el análisis y recopilación de información las variables de investigación, citados de diferentes autores que fueron explicaron en detalle mediante los conceptos, con la finalidad de profundizar en la investigación, y, adicionalmente para corroborar se hizo la recolección de datos de la entidad de investigación con fines de aumentar teoría en lo práctico.

### **3.2 Enfoque de Investigación**

Se utilizó en referencia la definición de enfoque de la investigación de los autores Hernández Sampieri, Baptista Lucio, & Fernández Collado (2014). La cual menciona que el enfoque cuantitativo es “Es cuando una investigación se desarrolla con información medible, con la finalidad de medir y analizar los datos, además de aplicar los conocimientos teóricos en el análisis de una situación real actual, de tal forma que pueda servir para dar una respuesta al problema”

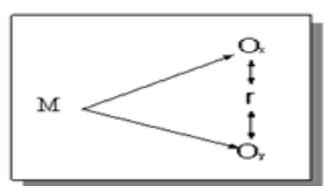


En tal sentido, la presente investigación realizó y/o desarrolló en el capítulo IV resultados, con información medible y cuantificable sobre la evaluación crediticia y la clasificación crediticia, que fueron representadas mediante tablas y/o figuras que pudieron facilitar la explicación por objetivos planteados en la investigación con la finalidad de medir y analizar los datos, además de aplicar los conocimientos teóricos en el análisis de una situación real actual, de tal forma que sirvió para dar una respuesta al problema

### 3.3 Diseño de la Investigación

Se utilizó en referencia la definición de diseño de investigación de los Hernández Sampieri, Baptista Lucio, & Fernández Collado (2014) la investigación de diseño no experimental no pretende manipular las variables, solo se describirá el fenómeno tal como se manifiesta en su contexto natural. “Es la que se realiza sin manipular deliberadamente variables; lo que se hace en este tipo de investigación es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos”

En tal sentido, el estudio tubo un diseño no Experimental, debido a que no se manipuló las variables y se basó fundamentalmente en las revisiones documentarias del fenómeno tal y como se dio en su contexto natural, y transversal debido a que en la investigación fueron recolectados en un momento único y en un tiempo único.



Donde:

- M = Muestra del estudio
- O<sub>x</sub> = Variable 1 Evaluación Crediticia
- O<sub>y</sub> = Variable 2 Clasificación crediticia
- R = Posible relación entre variables



### **3.4 Alcance de la investigación**

Se utilizó en referencia la definición de diseño de investigación del autor Hernández Sampieri, Baptista Lucio, & Fernández Collado (2014). “La investigación de alcance descriptivo es cuando busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice.”

En tal sentido, la investigación fue de alcance descriptivo debido a que se realizó mediante el análisis de toda la recopilación de datos e información relevante sobre las variables de estudio y fue correlacional porque se buscó la posible relación entre la evaluación crediticia y la clasificación crediticia de clientes independientes en situación de morosidad con la aplicación de técnicas estadísticas mediante los datos obtenidos, mediante el instrumento de recolección de datos.

### **3.5 Población y Muestra de la Investigación**

#### **3.5.1 Población**

La población de la presente investigación fue conformada principalmente por 20 analistas de crédito con el fin de medir la primera variable “Cumplimiento en la evaluación crediticia”. Y también se analizó 431 expedientes de créditos de clientes independientes sobre la segunda variable “Clasificación crediticia” de la agencia San Jerónimo de la entidad financiera Mibanco, de la provincia del Cusco.

#### **3.5.2 Muestra**

La técnica de muestreo aplicada en la investigación fue no probabilística en vista que se utilizó a los 20 analistas de crédito y también los 431 expedientes de créditos de clientes independientes de la agencia San Jerónimo de la entidad financiera Mibanco.



### 3.6 Técnicas e Instrumentos de recolección de Datos

#### 3.6.1 Técnicas

a) **Revisión documentaria y análisis documental.** - Es una técnica que involucró registro de información de utilidad, de tal forma permitió hacerse una idea del desarrollo, características y también de disponer de información fidedigna que corrobora con las respuestas del grupo encuestado. La revisión documentaria en la investigación sirvió para analizar información sobre la clasificación de clientes independientes en situación de morosidad.

b) **Encuesta.** - Es una técnica en la cual realizamos un procedimiento dentro de los diseños de una investigación descriptiva en el que se recopiló todos los datos mediante un cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recogió la información ya sea para entregarlo en forma de tríptico, gráfica o tabla, los datos se obtuvieron realizando un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa, la encuesta fue aplicado con la finalidad de obtener datos de los analistas sobre su aplicación de la evaluación crediticia cuantitativa y cualitativa.

#### 3.6.2 Instrumentos

a) **Cedulas o papeles de trabajo.** - Siendo la hoja de trabajo como una herramienta o borrador en el llenado de la información recopilada de la técnica de revisión documental que fue de utilidad para el desarrollo de tablas sobre 431 expedientes contenientes de información en la clasificación crediticia de clientes independientes.

b) **Cuestionario.** - Es una herramienta de investigación que estuvo constituida por 32 preguntas con el propósito de obtener información y también realizar análisis estadístico de frecuencia absoluta y relativa. Dicho cuestionario fue aplicado a los analistas de crédito de la entidad financiera Mibanco con el fin de obtener respuestas sobre su aplicación de la evaluación crediticia cualitativa y cuantitativo.



### 3.7 Procesamiento de Datos

Se utilizó técnica estadística inferencial y también la descriptiva, en los datos que fueron recolectados de la entidad Financiera Mibanco y fueron registrados en una hoja diseñada de forma automatizada en base a los problemas, objetivos e hipótesis de tal forma que fueron procesados empleando el sistema de programa de Excel y SPSS.

#### 1. En lo que respecta de Excel y SPSS

- Permitted el registro de la información.
- Permitted la elaboración de tablas de frecuencia absoluta y porcentual utilizado en el presente trabajo de investigación, gracias a que Excel cuenta con funciones para el conteo sistemático de datos estableciéndose para ello criterio determinados.

#### 2. Las técnicas utilizadas para esta investigación son las siguientes:

- Ordenamiento y clasificación: esta técnica se aplicó para tratar la información cualitativa y cuantitativa en forma ordenada, de modo de interpretarla y sacarle el máximo provecho.
- Registro manual: se aplicó esta técnica para digitar la información de diferentes fuentes.

#### 3. En cuanto al SPSS.

- Utilización de correlatividad de Pearson en variables de estudio mediante la utilidad del Software estadístico.





estadístico SPSS. Se explica sobre la confiabilidad del alfa de Cronbach fue de 0.930 la cual explica que mayor a 0.9 se encuentran en una categoría excelente y se afirma que el instrumento es confiable.

#### 4.1 Resultados según objetivo general

Determinar la relación entre el nivel de cumplimiento de la evaluación crediticia y la clasificación crediticia de clientes independientes en situación de morosidad en la entidad financiera Mibanco en la agencia de San Jerónimo de la provincia de Cusco al Primer Semestre 2018.

**Tabla 4**  
*Resultados en la evaluación crediticia*

Niveles de Cumplimiento	Dimensión				Variable	
	Evaluación crediticia cuantitativa		Evaluación crediticia Cualitativa		Evaluación crediticia	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Excelente	3	15%	2	10%	6	30%
Significativo	17	85%	18	90%	14	70%
Parcial	0	0	0	0	0	0
Mínimo	0	0	0	0	0	0
No cumple	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Entidad financiera Mibanco; Tabla de elaboración propia SPSS*

#### **Interpretación:**

La Tabla N°4 muestra los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento de investigación realizada y orientada al primer semestre del 2018 de la Entidad Financiera Mibanco en la Agencia San Jerónimo en la Provincia de Cusco, de las cuales se observa el nivel de cumplimiento de la evaluación crediticia cuantitativa fue excelente en un 15%, significativo en un 85%; el nivel de cumplimiento de la evaluación crediticia cualitativa fue excelente en un 10% y significativo en un 90%. Originando que el resultado de la evaluación



crediticia fue excelente en 30% y significativo en un 70%. Realizando análisis se explica que el cumplimiento excelente en la evaluación crediticia es el cumplimiento de 70%-100% de todos los criterios establecidos por el manual al momento de realizar la evaluación cuantitativa y cualitativa en los clientes solicitantes de crédito, el cumplimiento significativo está referido al cumplimiento en un 50-70% de todos los procedimientos establecidos en el manual.

**Tabla 5**  
*Resultados en la clasificación crediticia*

Clasificación crediticia	Indicadores (clasificación crediticia)				Dimensión	
	Segmentación de clientes		Historial de clientes		Clasificación crediticia	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Excelente	6	30%	4	20%	5	25%
Buena	14	70%	16	80%	15	75%
Regular	0	0	0	0	0	0
Mala	0	0	0	0	0	0
Muy mala	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Entidad financiera Mibanco; Tabla de elaboración propia SPSS*

**Interpretación:**

La Tabla N°5 muestra los resultados obtenidos sobre la clasificación crediticia cuantitativa según aplicación del instrumento de investigación realizada y orientada al primer semestre del 2018 de la Entidad Financiera Mibanco en la Agencia San Jerónimo en la Provincia de Cusco, de las cuales se observa que la segmentación de clientes fue excelente en un 30% y buena en un 70%; el historial de clientes se consideró excelente en un 20% y buena en un 80%. Originando como resultado que la clasificación crediticia fue excelente en un 25% y buena en un 75%. Realizando análisis se explica que una excelente cartera de clientes está referida a clientes puntuales en su totalidad, una cartera crediticia buena está referida a clientes puntuales y días pocos días de atraso menores a 1-2 semana.



**Tabla 6**

*Tabla cruzada de evaluación crediticia cuantitativa \* clasificación crediticia*

		Evaluación crediticia				Total	%
		Excelente	%	Significativo	%		
<b>Clasificación crediticia</b>	Excelente	5	25%	0	0	5	25%
	Bueno	1	5%	14	70%	15	75%
Total		6	30%	3	70%	20	100%

*Fuente: Entidad financiera Mibanco; Tabla de elaboración propia SPSS*

**Interpretación:**

La Tabla N°6 muestra los resultados sobre la clasificación crediticia y la evaluación crediticia estructurada en una tabla cruzada de datos la cual estuvo orientada al primer semestre del 2018 de la Entidad Financiera Mibanco en la Agencia San Jerónimo en la Provincia de Cusco. Se explica que la evaluación crediticia a un nivel de cumplimiento “excelente” tuvo una clasificación crediticia “excelente” en un 25% y en categoría “buena” un 5%; la evaluación crediticia a nivel de cumplimiento “significativo” tuvo como clasificación “excelente” un 0% y clasificación “buena” un 70%. Cabe mencionar que dichos datos son importantes para la realización de correlación de variables.

**Tabla 7**

*Relación de la evaluación crediticia y la clasificación crediticia*

		Cumplimiento de la evaluación	Clasificación crediticia
Cumplimiento de la evaluación	Correlación de Pearson	1	,714**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	20	20
Clasificación crediticia	Correlación de Pearson	,714**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	20	20

*Fuente: Entidad financiera Mibanco en la agencia de San Jerónimo de la provincia de Cusco (Tabla de elaboración propia)*





cumplimiento de evaluación crediticia, mayores serán los resultados en la clasificación crediticia.

#### 4.2 Según al objetivo específico N°1

Determinar la relación del nivel de cumplimiento de la evaluación crediticia cuantitativa y clasificación crediticia de clientes independientes en situación de morosidad en la entidad financiera Mibanco en la agencia de San Jerónimo de la provincia de Cusco al Primer Semestre 2018

**Tabla 8**  
*resultados de la evaluación crediticia cuantitativa*

	Indicadores (evaluación crediticia cuantitativa)								Dimensión	
	Destino del préstamo		Estado de resultado		Flujo de caja		Estado de situación financiera		Evaluación crediticia cuantitativa	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Excelente	10	50%	12	60%	18	90%	10	50%	3	15%
Significativo	8	40%	8	40%	2	10%	10	50%	17	85%
Parcial	2	10%	0	0	0	0	0	0	0	0
Mínimo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
No cumple	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Entidad financiera Mibanco; Tabla de elaboración propia SPSS*

#### **Interpretación:**

Según la Tabla 8 muestra los resultados obtenidos sobre la evaluación crediticia cuantitativa según aplicación del instrumento de investigación realizada y orientada al primer semestre del 2018 de la Entidad Financiera Mibanco en la Agencia San Jerónimo en la Provincia de Cusco, de las cuales se observa que destino del préstamo fue “excelente” en un 50%, “significativo” en un 40%, “parcialmente” en un 10%; El cumplimiento de criterios relacionados estado de resultado fue “excelente” en un 60% y “significativo” en un 40%; el cumplimiento de criterios relacionados al flujo de caraja fue “excelente” en un 90% y



“significativo” en un 10%; el cumplimiento de criterios relacionados al estado de situación financiera fue “excelente” en un 50% y “significativo” en un 50%. Por lo que se da como resultado de la variable que según su cumplimiento de criterios establecidos según su manual de evaluación fue “excelente” en 15% y “significativo” en un 85%. Realizando análisis se explica que el cumplimiento de evaluación crediticia está basado según fundamentos del manual de evaluación crediticia según criterios previamente mencionados y se explica que el cumplimiento excelente en la evaluación crediticia cuantitativa está referida al cumplimiento en un 70-100% procedimientos descritos en el manual, el cumplimiento significativo está orientado al cumplimiento del 50-70% de procedimientos, el cumplimiento parcial está orientado al cumplimiento de 30-50% de procedimientos.

**Tabla 9**

*Resultados en la clasificación crediticia*

	Indicadores (clasificación crediticia)				Variable	
	Segmentación de clientes		Historial de clientes		Clasificación crediticia	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Excelente	6	30%	4	20%	5	25%
Buena	14	70%	16	80%	15	75%
Regular	0	0	0	0	0	0
Mala	0	0	0	0	0	0
Muy mala	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Entidad financiera Mibanco; Tabla de elaboración propia SPSS*

**Interpretación:**

La Tabla N°9 muestra los resultados obtenidos sobre la clasificación crediticia cuantitativa según aplicación del instrumento de investigación realizada y orientada al primer semestre del 2018 de la Entidad Financiera Mibanco en la Agencia San Jerónimo en la Provincia de Cusco, de las cuales se observa que la segmentación de clientes se encontró el 30% “excelente” y “buena” en un 70%, en cuanto al historial de clientes se considera “Excelente” en un 20% y “buena” en un 80%. Como resultado de la variable que según la



clasificación crediticia se encuentra “excelente” en un 25% y “buena” en 75%. Realizando análisis se explica que una excelente cartera de clientes está referida a clientes puntuales en su totalidad, un cartera crediticia buena está referida a clientes puntuales y días pocos días de atraso menores a 1 y 2 semanas.

**Tabla 10**

*Tabla cruzada de evaluación crediticia cuantitativa \* clasificación crediticia*

		Evaluación crediticia cuantitativo				Total	%
		Excelente	%	Significativo	%		
<b>Clasificación crediticia</b>	Excelente	5	25%	0	0	5	25%
	Bueno	12	60%	3	15%	15	75%
<b>Total</b>		<b>17</b>	<b>85%</b>	<b>3</b>	<b>15%</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Entidad financiera Mibanco; Tabla de elaboración propia SPSS*

**Interpretación:**

La Tabla N°10 muestra los resultados obtenidos del cruce de información de la evaluación crediticia cuantitativa y la clasificación crediticia según aplicación del instrumento de investigación realizada y orientada al primer semestre del 2018 de la Entidad Financiera Mibanco en la Agencia San Jerónimo en la Provincia de Cusco, de las cuales se observa que según la “excelente” evaluación crediticia cuantitativa se observa un 25% de “excelencia” y 60% de categoría “buena” en la clasificación crediticia. En cuanto a una evaluación crediticia cuantitativa “significativa” se observa el 0% de “excelencia” y 15% de categoría “buena” en la clasificación crediticia. Cabe mencionar que dichos datos son importantes para la realización de correlación de variables.



**Tabla 11**

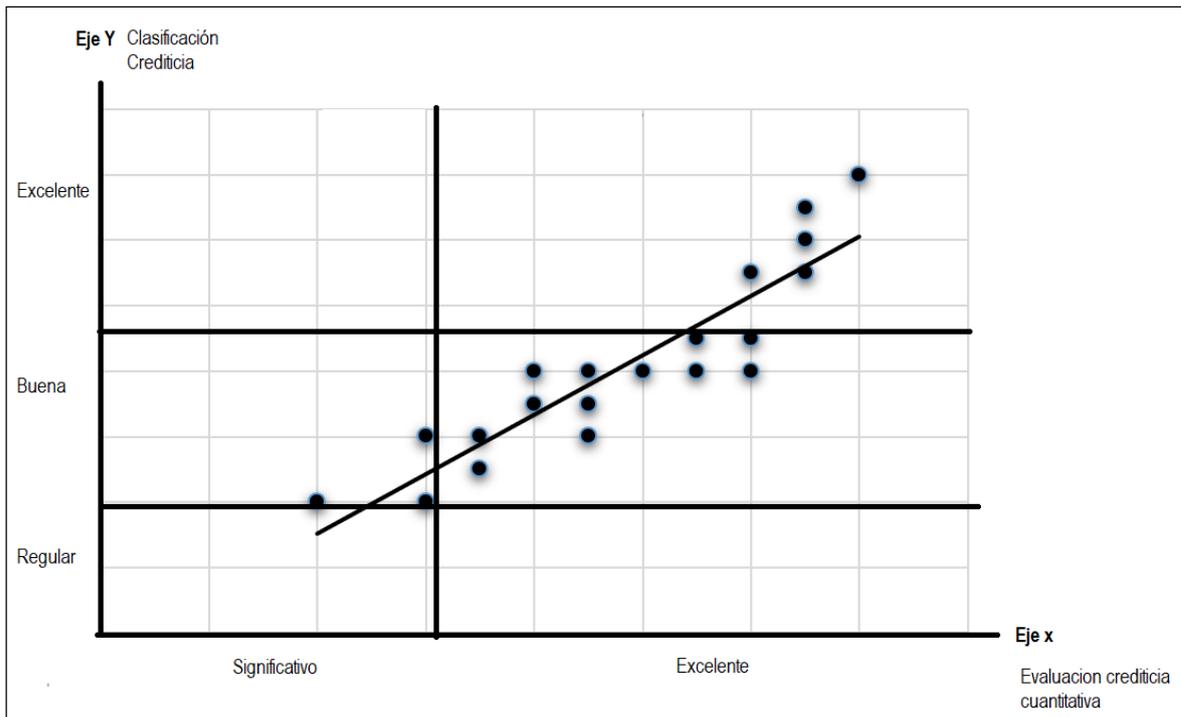
*Relación de la evaluación crediticia cuantitativa y clasificación crediticia*

		Clasificación crediticia	Evaluación cuantitativa
Evaluación cuantitativa	Correlación de Pearson	1	.530*
	Significancia		.016
	Nº personas	20	20
Clasificación crediticia	Correlación de Pearson	.530*	1
	significancia	.016	
	Nº personas	20	20

**Fuente:** Entidad financiera Mibanco en la agencia de San Jerónimo de la provincia de Cusco (Tabla de elaboración propia)

**Interpretación:**

La Tabla 11 muestra el Coeficiente de Correlación de Pearson calculado en el programa de software SPSS es de 0.530\*, que expresa que existe relación, lo que significa que en el ámbito de estudio hay una **“Correlación positiva moderada”** entre el cumplimiento de la evaluación crediticia cuantitativa y la clasificación crediticia de clientes independientes en situación de morosidad en la entidad financiera Mibanco en la agencia de San Jerónimo. Para lo cual se acepta la hipótesis planteada indicando que existe relación entre la evaluación cuantitativa y la clasificación crediticia y se niega la hipótesis nula. Realizando análisis según los datos obtenidos se explica que mientras exista mayor cumplimiento de estándares en la evaluación crediticia cuantitativa, mejores serán los resultados obtenidos en la clasificación crediticia en los periodos financieros y viceversa.



**Figura 4** Diagrama de dispersión de evaluación crediticia cuantitativa \* clasificación crediticia

### Interpretación

Según la figura N°5 se observa el diagrama de dispersión realizado en la correlación de la variable evaluación crediticia y la variable clasificación crediticia según se mostró la tabla N°7. Se explica que la gráfica muestra una **“Correlación positiva moderada”** a un resultado de 0,530\*, mostrando que mientras mayores sean los resultados obtenidos en el cumplimiento de evaluación crediticia cuantitativa, mayores serán los resultados en la clasificación crediticia.



#### 4.3 Según al objetivo específico N°2

Determinar el nivel de cumplimiento de la evaluación crediticia cuantitativa de clientes independientes en situación de morosidad en la entidad financiera Mibanco en la agencia de San Jerónimo de la provincia de Cusco al Primer Semestre 2018

##### Pregunta N°1:

¿Usted dispuso de la información referente a requerimientos para los destinos de préstamo que ofrece la entidad financiera?

##### Tabla 12

*Obtención de la información de requerimientos para destino de préstamos al primer semestre 2018*

Categoría	<i>f</i>	%
Casi siempre	8	40%
Siempre	12	60%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Resultados de encuesta en la entidad financiera Mibanco; Tabla de elaboración propia*

##### Interpretación:

La Tabla 12 muestra resultados obtenidos en la aplicación del instrumento relacionada a la pregunta N°1 sobre la obtención de la información de requerimientos para destinos de préstamos del primer semestre del 2018 de la Entidad Financiera Mibanco en la Agencia San Jerónimo en la Provincia de Cusco. Del total de los encuestados, el 40% indicaron “casi siempre” dispusieron de la información para los requerimientos de los diferentes destinos de préstamo, 60% indicaron “siempre” dispusieron de la información para el destino del préstamo. Realizando análisis se explica que la obtención de información sobre requerimientos para destino de préstamos es importante en la evaluación crediticia cuantitativa debido que mediante dicho procedimiento se evalúa aspectos importantes como; según la naturaleza del negocio y método de financiación, tiempo y requerimientos



documentarios para otorgar crédito, capital de trabajo, adquisición de activo fijo, construcción y/o mantenimiento de bienes inmuebles, etc.

**Pregunta N°2:**

¿Usted aplicó los criterios y/o fórmulas de aprobación para préstamos que ofrece la entidad financiera?

**Tabla 13**

*Aplicación de Criterios y/o fórmulas para aprobación de préstamos*

<b>Categoría</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Algunas veces	2	10%
Casi siempre	6	30%
Siempre	12	60%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** *Resultados de encuesta en la entidad financiera Mibanco; Tabla de elaboración propia*

**Interpretación:**

La Tabla 13 muestra resultados obtenidos en la aplicación del instrumento relacionada a la pregunta N°2 los criterios de aplicación y/o fórmulas de aprobación de préstamos al primer semestre del 2018 de la Entidad Financiera Mibanco en la Agencia San Jerónimo en la Provincia de Cusco. Del total de los entrevistados, el 60% indicaron “siempre” utilizaron de criterios de aplicación de fórmulas para la aprobación de préstamos, el 30% indicaron “casi siempre” aplicaron y el 10% indicaron “algunas veces” aplicaron. Realizando análisis se explica que la aplicación de criterios y fórmulas para la aprobación de préstamos fueron importantes en la evaluación crediticia cuantitativa debido permitió la obtención de conocimiento de la capacidad y voluntad de pago del cliente además de verificar si el cliente está calificado para el monto del crédito solicitado, la explicación de no aplicar las fórmulas adquiere debido a que el asesor y/o analista de negocio es nuevo, falta de inducción y experiencia, por lo que con las capacitaciones se va mejorando el rendimiento.



**Tabla 14**

*Cumplimiento de criterios en la revisión del destino del préstamo*

Categoría	Destino de préstamo	
	<i>f</i>	%
Cumplimiento Excelente	10	50%
Cumplimiento Significativo	8	40%
Cumplimiento Parcial	2	10%
Cumplimiento Mínimo	0	0%
No cumple	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Resultados de encuesta en la entidad financiera Mibanco; Tabla de elaboración propia

**Interpretación:**

La Tabla N°14 muestra los resultados obtenidos de la primera dimensión en la evaluación cuantitativa sobre el cumplimiento de criterios del destino de préstamos de la evaluación cuantitativa, al primer semestre del 2018 de la Entidad Financiera Mibanco en la Agencia San Jerónimo en la Provincia de Cusco, indicando que del total de los encuestados según el cumplimiento de los criterios de destino de préstamo, el 50% realizó de manera “excelente”, el 40% lo realizó de manera “significativa” y el 10% lo realizó “parcialmente”. Realizando análisis se explica que la verificación de criterios para la evaluación cuantitativa de destinos de préstamo fue sumamente importante puesto permitió conocer la naturaleza del negocio y permite comprobar la coherencia con las políticas de crédito de la institución, evaluar correctamente el crédito, fijar condiciones acordes a las necesidades y ejercer control sobre el deudor

**Pregunta 3:**

¿Usted verificó y analizó el estado pérdida de ganancias de pérdidas y ganancias mensuales de las operaciones del negocio?



**Tabla 15**

*Análisis del estado de resultado integral de operaciones mensuales*

<b>Categoría</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Casi siempre	8	40%
Siempre	12	60%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** *Resultados de encuesta en la entidad financiera Mibanco; Tabla de elaboración propia*

**Interpretación:**

La Tabla 15 muestra los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento relacionada a la pregunta N°3 sobre el análisis del estado de resultado integral de operaciones mensuales al primer semestre del 2018 de la Entidad Financiera Mibanco en la Agencia San Jerónimo en la Provincia de Cusco. Del total de los entrevistados, el 60% indicaron “siempre” realizaron el análisis del estado de resultado integral de operaciones mensuales del negocio del solicitante, y el 40% indicaron “casi siempre”. Realizando análisis se indica que el estado de resultado integral de operaciones mensuales fue importante en la evaluación crediticia cuantitativa porque permite determinar el monto de saldo disponible o ganancia del cliente solicitante al crédito y además saber su capacidad de pago del cliente y su disponibilidad de efectivo en comparación de su cuota.

**Pregunta N°4:**

¿Usted verificó documentalmente las ventas, costos y margen de ventas?

**Tabla 16**

*Verificación documental de ventas, costos y margen de ventas*

<b>Categoría</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Casi siempre	8	40%
Siempre	12	60%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** *Resultados de encuesta en la entidad financiera Mibanco; Tabla de elaboración propia*

**Interpretación:**

La pregunta Tabla 16 muestra los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento relacionada a la pregunta N°4 sobre la verificación documental de las ventas,



costos y margen de ventas al primer semestre del 2018 de la Entidad Financiera Mibanco en la Agencia San Jerónimo en la Provincia de Cusco. Del total de los entrevistados, el 60% indicaron “siempre” realizan la verificación documental de las ventas, costos y margen de ventas, el 40% restantes indicaron “casi siempre”. Realizando análisis se indica que la verificación documental de las ventas, costos y margen de ventas fue importante en la evaluación crediticia cuantitativa por que mediante dicho procedimiento se obtiene conocimiento en la determinación si el préstamo será otorgado o negado.

**Pregunta N°5:**

¿Usted verificó documentalmente los gastos financieros, utilidad neta conjuntamente con otros ingresos y egresos?

**Tabla 17**

*Verificación documental de los gastos financieros, utilidad y otros ingresos y egresos*

<b>Categoría</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Casi siempre	2	10%
Siempre	18	90%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** *Resultados de encuesta en la entidad financiera Mibanco; Tabla de elaboración propia*

**Interpretación:**

La Tabla 17 muestra los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento relacionada a la pregunta N°5 sobre la verificación documental de los gastos financieros, utilidad y otros ingresos y egresos al primer semestre del 2018 de la Entidad Financiera Mibanco en la Agencia San Jerónimo en la Provincia de Cusco. Del total de los encuestados, el 90% indicaron que “siempre” realizaron verificación correcta de los documentos relacionados a los gastos financieros, utilidad y otros ingresos y egresos, el 10% indicaron “casi siempre”. Realizando un análisis se menciona que la verificación documental de los gastos financieros, utilidad y otros ingresos y/o egresos fue importante en la evaluación crediticia cuantitativa para adquirir conocimiento necesario sobre el nivel de endeudamiento en el sistema financiero del cliente solicitante de crédito.



**Tabla 18**

*Cumplimiento de criterios en la revisión del Estado de Resultado*

Categoría	Revisión del estado de resultado	
	<i>f</i>	%
Cumplimiento Excelente	12	60%
Cumplimiento Significativo	8	40%
Cumplimiento Parcial	0	0%
Cumplimiento Mínimo	0	0%
No cumple	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Resultados de encuesta en la entidad financiera Mibanco; Tabla de elaboración propia

**Interpretación:**

La Tabla 15 muestra los resultados obtenidos de la segunda dimensión de la variable evaluación cuantitativa sobre el cumplimiento de criterios de revisión del estado de resultado en la evaluación cuantitativa, al primer semestre del 2018 de la Entidad Financiera Mibanco en la Agencia San Jerónimo en la Provincia de Cusco. Del total de los encuestados según el cumplimiento de los criterios de revisión del estado de resultados, el 60% realizó de manera “excelente”, el 40% lo realizó de manera “significativa”. Realizando análisis se menciona que la revisión del estado de resultados será de tema de evaluación dependiendo el tamaño de la empresa y al régimen laboral que esté inscrita y se evaluarán los aspectos según el manual de evaluación crediticia.

**Pregunta N°6:**

¿Usted elaboró los cálculos relevantes en la elaboración de flujo de caja, reinversiones y saldos de caja?



**Tabla 19**

*Elaboración de cálculos en flujo de caja, reinversiones y saldos de caja*

<b>Categoría</b>	<b><i>f</i></b>	<b>%</b>
Casi siempre	3	15%
Siempre	17	85%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** *Resultados de encuesta en la entidad financiera Mibanco; Tabla de elaboración propia*

**Interpretación:**

La Tabla N°19 muestra los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento relacionado a la pregunta N°6 sobre la elaboración de cálculos en flujo de caja, reinversiones y saldos de caja, al primer semestre del 2018 de la Entidad Financiera Mibanco en la Agencia San Jerónimo en la Provincia de Cusco. Del total de los entrevistados, el 85% indicaron “siempre” verificaron los saldos netos del flujo de efectivo, el 15% indicaron “casi siempre” realizaron la correcta verificación. Realizando análisis se dice que la elaboración de cálculos de saldos netos del flujo de efectivo fue importante en la evaluación crediticia cuantitativa debido a que permite determinar saldo de caja cubre su cuota del préstamo bancario y además permite determinar los ratios financieras de liquidez en la entidad.

**Pregunta N°7:**

¿Usted verificó los saldos netos del flujo de efectivo?

**Tabla 20**

*Verificación de saldos netos del flujo de efectivo*

<b>Categoría</b>	<b><i>f</i></b>	<b>%</b>
Casi siempre	3	15%
Siempre	17	85%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** *Resultados de encuesta en la entidad financiera Mibanco; Tabla de elaboración propia*

**Interpretación:**

La Tabla N°20 muestra los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento relacionado a la pregunta N°7 sobre la verificación de saldos netos del flujo de efectivo, al primer semestre del 2018 de la Entidad Financiera Mibanco en la Agencia San Jerónimo en



la Provincia de Cusco. Del total de los entrevistados, el 85% indicaron que “siempre” verificaron los saldos netos del flujo de efectivo, el 15% indicaron “casi siempre” realizaron la correcta verificación. Realizando análisis se dice que la verificación de saldos netos del flujo de efectivo es importante en la evaluación crediticia cuantitativa debido a que permite visualizar sobre los saldos por periodos, ya sean negativos o positivos.

**Pregunta N°8:**

¿Usted verificó los saldos finales anteriores al flujo de caja?

**Tabla 21**

*Verificación de saldos finales anteriores al flujo de caja*

Categoría	<i>f</i>	%
Casi siempre	12	60%
Siempre	8	40%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** *Resultados de encuesta en la entidad financiera Mibanco; Tabla de elaboración propia.*

**Interpretación:**

La Tabla 21 muestra los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento relacionado a la pregunta N°7 sobre la verificación de saldos finales anteriores al flujo de caja al primer semestre del 2018 de la Entidad Financiera Mibanco en la Agencia San Jerónimo en la Provincia de Cusco. Del total de los encuestados, el 60% indicaron “casi siempre” realizaron la verificación de saldos finales anteriores al flujo de caja, el 40% indicaron “siempre” realizaron dicha verificación correctamente. Realizando el análisis se indica que la verificación de saldos finales fue importante en la evaluación crediticia cuantitativa porque permite conocer sobre la rentabilidad del negocio, además y tener una visión sobre el crecimiento analítico del crecimiento del negocio a periodos anteriores.



**Tabla 22**

*Cumplimiento de criterios en la revisión del Flujo de Caja*

Categoría	Revisión flujo de caja	
	<i>f</i>	%
Cumplimiento Excelente	12	60%
Cumplimiento Significativo	8	40%
Cumplimiento Parcial	0	0%
Cumplimiento Mínimo	0	0%
No cumple	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Resultados de encuesta en la entidad financiera Mibanco; Tabla de elaboración propia

**Interpretación:**

La Tabla N°22 muestra los resultados obtenidos de la tercera dimensión de la variable evaluación cuantitativa sobre el cumplimiento de criterios de revisión del estado de resultado en la evaluación cuantitativa, al primer semestre del 2018 de la Entidad Financiera Mibanco en la Agencia San Jerónimo en la Provincia de Cusco, indicando que, del total de los encuestados según el cumplimiento de los criterios de revisión del estado de resultados, el 60% realizó de manera “excelente”, el 40% lo realizó de manera “significativa”. Realizando análisis se explica que la revisión del flujo de caja fue importante en la evaluación crediticia cuantitativa porque ayudó y permitió medir el riesgo según a los saldos negativos del negocio a quien se le otorga el préstamo, por lo que se menciona que es un proceso para evitar que el prestamista incurra en los pagos de cuotas por falta de liquidez.

**Pregunta N°9:**

¿Usted consideró la cuenta caja y bancos, cuentas por cobrar en el balance general?



**Tabla 23**

*Consideración de cuenta efectivo y equivalente de efectivo en el estado de situación financiera*

<b>Categoría</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Casi siempre	2	10%
Siempre	18	90%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Resultados de encuesta en la entidad financiera Mibanco; Tabla de elaboración propia

**Interpretación:**

La Tabla 23 muestra los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento relacionado al a pregunta N°9 sobre el criterio de consideración de efectivo y equivalente de efectivo en el estado de situación financiera al primer semestre del 2018 de la Entidad Financiera Mibanco en la Agencia San Jerónimo en la Provincia de Cusco. Del total de los encuestados, el 90% indicaron “siempre” realizaron el criterio de consideración de la cuenta efectivo y equivalente de efectivo en el estado de situación financiera, el 10% indicaron “casi siempre” realizaron dicha consideración correspondiente correctamente. Realizando el análisis se dice que la consideración de cuenta efectivo y equivalente de efectivo en la evaluación crediticia cuantitativa fue importante porque sirve de utilidad para el conocimiento de la disponibilidad de dinero lo adquiere en cuentas de mercadería o efectivo.

**Pregunta N°10:**

¿Usted consideró la cuenta inventarios en el balance general?

**Tabla 24**

*Consideración de cuenta de inventarios en el estado de situación financiera*

<b>Categoría</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Casi siempre	2	10%
Siempre	18	90%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Resultados de encuesta en la entidad financiera Mibanco; Tabla de elaboración propia



**Interpretación:**

La Tabla 24 muestra los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento relacionado al a pregunta N°10 sobre la verificación de la cuenta de inventarios en el estado de situación financiera al primer semestre del 2018 de la Entidad Financiera Mibanco en la Agencia San Jerónimo en la Provincia de Cusco. Del total de los encuestados el 90% indicaron “siempre” realiza el criterio de verificación de la cuenta de inventarios en el estado de situación financiera, el 10% indicaron “casi siempre” realizan dicha consideración. Realizando análisis se dice fue importante considerar la cuenta de inventarios en la evaluación crediticia cuantitativa porque permitió la verificación de actividades comerciales de los clientes que sustentan en su declaración jurada, además permite la elaboración de ratios financieros para verificar el nivel de ventas y posibles rotaciones de inventarios lo cual sirve para corroborar algunos aspectos realizados en el proceso de evaluación crediticia cuantitativa.

**Pregunta N°11:**

¿Usted consideró la cuenta inmueble maquinaria y equipo en el balance general?

**Tabla 25**

*Consideración de cuenta de inmueble, maquinaria y equipo*

<i>Categoría</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
Casi siempre	15	75%
Siempre	5	25%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** *Resultados de encuesta en la entidad financiera Mibanco; Tabla de elaboración propia*

**Interpretación:**

La Tabla 25 muestra los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento relacionada a la pregunta N°11 sobre la verificación de la cuenta inmueble, maquinaria y equipo en el estado de situación financiera al primer semestre del 2018 de la Entidad Financiera Mibanco en la Agencia San Jerónimo en la Provincia de Cusco. Del total de los encuestados, el 75% indicaron “casi siempre” realizaron la verificación correcta de la cuenta,



el 25%, indicaron “siempre” realizaron la verificación correcta. Realizando el análisis se indica que fue importante considerar la cuenta de inmueble, maquinaria y equipo en la evaluación crediticia cuantitativa, debido a que permitió obtener el conocimiento sobre la acumulación patrimonial de la empresa del cliente solicitante crédito, además también de poder conocer las posibles garantías que el banco tiene para realizar cobranza coactiva en casos no se logren cubrir las cuotas de manera oportunamente en el cronograma establecido.

**Pregunta N°12:**

¿Usted consideró la cuenta tratamiento de pasivos en el balance general?

**Tabla 26**

*Consideración de cuenta de tratamiento de pasivos en el estado de situación financiera*

<b>Categoría</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Casi siempre	6	30%
Siempre	14	70%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Resultados de encuesta en la entidad financiera Mibanco; Tabla de elaboración propia.

**Interpretación:**

La Tabla 26 muestra los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento relacionada a la pregunta N°12 sobre la consideración de la cuenta de tratamiento de pasivos en el estado de situación financiera al primer semestre del 2018 de la Entidad Financiera Mibanco en la Agencia San Jerónimo en la Provincia de Cusco. Del total de los encuestados, el 70% indicaron “siempre” tomaron consideración de la cuenta de tratamiento de pasivos en el balance general, el 30% indicaron “casi siempre” realizaron la consideración correspondiente. Realizando el análisis se indica que fue importante considerar la cuenta de tratamiento de pasivos en la evaluación cuantitativa debido a que permitió obtener conocimiento sobre deudas contenientes en el estado de situación financiera vigentes además de sus obligaciones a pagar del cliente solicitante del crédito bancario, cabe mencionar que sirve para la creación de ratios financieros y evaluar el nivel de endeudamiento que posee el cliente.



**Tabla 27**

*Cumplimiento de criterios en la revisión del Estado de Situación Financiera*

Categoría	Revisión del estado de situación financiera	
	<i>f</i>	%
Cumplimiento Excelente	10	50%
Cumplimiento Significativo	10	50%
Cumplimiento Parcial	0	0%
Cumplimiento Mínimo	0	0%
No cumple	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** *Resultados de encuesta en la entidad financiera Mibanco; Tabla de elaboración propia*

**Interpretación:**

La Tabla N°27 muestra los resultados obtenidos de la tercera dimensión de la variable evaluación cuantitativa sobre los criterios de revisión del Estado de situación financiera en la evaluación cuantitativa, al primer semestre del 2018 de la Entidad Financiera Mibanco en la Agencia San Jerónimo en la Provincia de Cusco. Del total de los encuestados según el cumplimiento de los criterios de revisión del estado de situación financiera, el 50% realizó de manera excelente, el 50% lo realizó de manera significativa. Realizando análisis se indica que la revisión del estado de situación financiera fue importante en la evaluación cuantitativa debido a que permitió evaluar las cuentas de activo, pasivo y patrimonio, puesto que dicho informe contable es uno de los más importantes, cabe recalcar que dicho informe se considerará depende al tamaño de la empresa y al régimen constituido.



**Tabla 28**

*Nivel de cumplimiento de la evaluación crediticia cuantitativa al primer semestre 2018*

	Categoría	Frecuencia	%
<b>Evaluación crediticia cuantitativa</b>	Excelente	3	15%
	Significativo	17	85%
	Total	20	100%

**Fuente:** *Resultados de encuesta en la entidad financiera Mibanco; Tabla de elaboración propia*

**Interpretación:**

La Tabla N°28 muestra el resultado final del cumplimiento de la evaluación crediticia cuantitativa de clientes independientes al primer semestre del 2018 de la Entidad Financiera Mibanco en la Agencia San Jerónimo en la Provincia de Cusco indicando que, el cumplimiento de la evaluación crediticia cuantitativa fue de cumplimiento significativo al 85% y Excelente en un 15%. Realizando análisis se indica que el cumplimiento Excelente se reflejó en el cumplimiento del 70%-100% de los procedimientos mencionados en el manual y el cumplimiento significativo se refleja en el cumplimiento de 50%-70% de los procedimientos mencionados en el manual de evaluación cuantitativa. Cabe mencionar que la importancia de la evaluación cuantitativa recae en la importancia simbólica numérica que tiene una entidad en sus informes establecidos contablemente de las cuales adquiere relevancia para la formulación de ratios financieros de rentabilidad económica, financieros, de liquidez y entre otras que sea de crucial conocimiento del evaluador o analista de crédito.

**4.4 Según al objetivo específico N°3**

Determinar la relación entre el nivel de cumplimiento de la evaluación crediticia cualitativa y la clasificación crediticia de clientes independientes en situación de morosidad en la entidad financiera Mibanco en la agencia de San Jerónimo de la provincia de Cusco al Primer Semestre 2018



**Tabla 29**

*Datos utilizados en la evaluación crediticia cuantitativa*

Indicadores (evaluación crediticia cualitativa)									Dimensión	
	Revisión en la central de riesgos		Visita al cliente		Revisión documentaria		Referencias del cliente		Evaluación crediticia cualitativa	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Excelente	0	0	16	80%	13	65%	0	0	2	10%
Significativo	0	0	4	20%	7	35%	20	100%	18	90%
Parcial	19	95%	0	0	0	0	0	0	0	0
Mínimo	1	5%	0	0	0	0	0	0	0	0
No cumple	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Entidad financiera Mibanco; Tabla de elaboración propia SPSS*

**Interpretación:**

La Tabla N°29 muestra los resultados obtenidos sobre la evaluación crediticia cualitativa según aplicación del instrumento de investigación realizada y orientada al primer semestre del 2018 de la Entidad Financiera Mibanco en la Agencia San Jerónimo en la Provincia de Cusco, de las cuales se observa que la revisión en la central de riesgos, fue tuvo “cumplimiento parcialmente” en un 95% y cumplimiento mínimo en 5%; El cumplimiento de criterios en la visita al cliente fue “excelente” en un 80% y “significativo” en un 20%; el cumplimiento de criterios relacionados revisión documentaria fue “excelente” en un 65% y “significativo” en un 35%; el cumplimiento de criterios relacionados a las referencias del cliente fue de cumplimiento significativo en un 100%. Como resultado de la variable de evaluación crediticia cualitativa según su cumplimiento de criterios establecidos según su manual de evaluación fue “excelente” en 10% y “significativo” en un 90%. Realizando análisis se explica que el cumplimiento de evaluación crediticia está basado según fundamentos del manual de evaluación crediticia según criterios previamente mencionados y se explica que el cumplimiento excelente en la evaluación crediticia cuantitativa está referida al cumplimiento en un 70-100% procedimientos descritos en el manual, el



cumplimiento significativo está orientado al cumplimiento del 50-70% de procedimientos, el cumplimiento parcial está orientado al cumplimiento de 30-50% de procedimientos.

**Tabla 30**  
*Datos utilizados en la clasificación crediticia*

	Indicadores (clasificación crediticia)				Variable	
	Segmentación de clientes		Historial de clientes		Clasificación crediticia	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Excelente	6	30%	4	20%	5	25%
Buena	14	70%	16	80%	15	75%
Regular	0	0	0	0	0	0
Mala	0	0	0	0	0	0
Muy mala	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Entidad financiera Mibanco; Tabla de elaboración propia SPSS*

**Interpretación:**

La Tabla N°9 muestra los resultados obtenidos sobre la clasificación crediticia cualitativa según aplicación del instrumento de investigación realizada y orientada al primer semestre del 2018 de la Entidad Financiera Mibanco en la Agencia San Jerónimo en la Provincia de Cusco, de las cuales se observa que la segmentación de clientes se encontró el 30% “excelente” y buena en un 70%, en cuanto al historial de clientes se considera “excelente” en un 20% y “buena” en un 80%. Como resultado de la variable que según la clasificación crediticia se encuentra “excelente” en un 25% y “buena” en 75%. Realizando análisis se explica que una excelente cartera de clientes está referida a clientes puntuales en su totalidad, un cartera crediticia buena está referida a clientes puntuales y días pocos días de atraso menores a 1 y 2 semanas.



**Tabla 31**

*Tabla Cruzada de evaluación crediticia cuantitativa \* clasificación crediticia*

		Evaluación crediticia cualitativo				Total		%	
		Excelente	%	Significativo	%				
<b>Clasificación crediticia</b>	Excelente	2	10%	3	25%	5	25%	5	25%
	Bueno	0	0%	15	65%				
<b>Total</b>		2	10%	18	90%	20	100%	20	100%

*Fuente: Entidad financiera Mibanco; Tabla de elaboración propia SPSS*

**Interpretación:**

La Tabla N°9 muestra los resultados obtenidos del cruce de información de la evaluación crediticia cualitativa y la clasificación crediticia según aplicación del instrumento de investigación realizada y orientada al primer semestre del 2018 de la Entidad Financiera Mibanco en la Agencia San Jerónimo en la Provincia de Cusco, de las cuales se observa que según la “excelente” evaluación crediticia cualitativa se observa un 10% de “excelencia” y 0% de categoría “buena” en la clasificación crediticia. En cuanto a una “significativa” evaluación crediticia cualitativa se observa el 25% de “excelencia” y 65% de categoría “buena” en la clasificación crediticia. Cabe mencionar que dichos datos son importantes para la realización de correlación de variables.

**Tabla 32**

*Relación entre el nivel de cumplimiento de la evaluación crediticia cualitativa y la clasificación crediticia*

		Clasificación Crediticia	Evaluación Cualitativa
Clasificación Crediticia	Correlación de Pearson	1	.464*
	Significancia		.039
	N	20	20
Evaluación Cualitativa	Correlación de Pearson	.464*	1
	Significancia	.039	
	N	20	20

*Fuente: Entidad financiera Mibanco; Tabla de elaboración propia SPSS*





tabla N°32. Se explica que la gráfica muestra una “**Correlación positiva moderada**” a un resultado de 0,464\*, mostrando que mientras mayores sean los resultados obtenidos en el cumplimiento de evaluación crediticia cualitativa, mayores serán los resultados en la clasificación crediticia.

#### 4.5 Según al objetivo específico N°4

Determinar el nivel de cumplimiento de la evaluación crediticia cualitativa de clientes independientes en situación de morosidad en la entidad financiera Mibanco en la agencia de San Jerónimo de la provincia de Cusco al Primer Semestre 2018

##### **Pregunta N°13:**

¿La entidad mantuvo una base actualizada respecto a los antecedentes crediticios del cliente?

**Tabla 33**

*Actualización de la base de datos respecto a antecedentes crediticios*

<b>Categoría</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Algunas veces	6	30%
Casi siempre	13	65%
Siempre	1	5%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Resultados de encuesta en la entidad financiera Mibanco; Tabla de elaboración propia

##### **Interpretación:**

La Tabla 33 muestra los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento relacionada la pregunta N°14 sobre la actualización de la base de datos respecto a los antecedentes crediticios al primer semestre del 2018 de la Entidad Financiera Mibanco en la Agencia San Jerónimo en la Provincia de Cusco. Del total de los entrevistados, el 65% indicaron “casi siempre” observaron que la base de datos se encontró actualizado respecto a los antecedentes crediticios, el 30% indicaron “algunas veces” observaron el sistema actualizado y el 5% indico “siempre” que el sistema esta actualizado. Realizando análisis se indica que la revisión de datos de los clientes en la base de datos fue importante porque



permitió adquirir conocimiento el historial de sus préstamos pasados y además permite tener un conocimiento de manera cronológica según al cronograma de pagos establecido, cabe indicar que la entidad financiera muchas veces no tiene la base actualizada de la información de la central de riesgo SBSS no está actualizada al día.

**Pregunta N°14:**

¿La entidad contó con una base actualizada de record de pago crediticio del cliente?

**Tabla 34**

*Base actualizada de record de pago crediticio*

Categoría	<i>f</i>	%
Algunas veces	20	100%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** *Resultados de encuesta en la entidad financiera Mibanco; Tabla de elaboración propia*

**Interpretación:**

La Tabla 34 muestra los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento relacionada a la pregunta N°14 sobre la base de datos actualizada de record de pago crediticio al primer semestre del 2018 de la Entidad Financiera Mibanco en la Agencia San Jerónimo en la Provincia de Cusco. Del total de los encuestados el 100% indicaron que algunas veces revisa la base de récord de pago crediticio. Realizando análisis se indica que la base de datos no siempre está actualizada en cuanto al récord de pago crediticio por que el sistema bancario de la entidad es lento, falta actualizar y modernizar. Además, se menciona que la base actualizada del récord de pago crediticio adquiere relevancia en la evaluación crediticia cualitativa debido a que sirve de utilidad para adquirir conocimiento sobre la puntualidad del cliente de sus obligaciones financieras por el otorgamiento de créditos.



**Pregunta N°15:**

¿La entidad mantuvo una base actualizada respecto a los antecedentes crediticios del garante de la empresa con otras instituciones financieras para ser consultadas en cualquier momento sobre proceso de registro de clientes?

**Tabla 35**

*Base actualizada de antecedentes crediticios respecto al garante de la empresa con otras instituciones financieras*

Categoría	<i>f</i>	%
Rara vez	2	10%
Algunas veces	18	90%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** *Resultados de encuesta en la entidad financiera Mibanco; Tabla de elaboración propia*

**Interpretación:**

La Tabla 35 muestra los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento relacionada la pregunta N°15 sobre la base de datos actualizada referida a los antecedentes crediticios respecto al garante de la empresa solicitante con otras empresas al primer semestre del 2018 de la Entidad Financiera Mibanco en la Agencia San Jerónimo en la Provincia de Cusco. Del total de los entrevistados, el 90% indicaron “algunas veces” la base de datos se encontró actualizada respecto a los antecedentes crediticios, el 10% indicaron que “rara vez” se encontró actualizada. Realizando análisis, se indica que la revisión en la base de antecedentes crediticios actualizadas fue importante en la evaluación cualitativa debido a que facilita información respecto al garante y poder determinar su entorno crediticio, pasa así poder prevenir el sobreendeudamiento debido a que, pero, no se tiene una base actualizada debido a que algunos centrales de riesgo no reportan deudas como garante.



**Tabla 36**

*Cumplimiento de criterios en la revisión central de riesgos*

Categoría	Revisión central de riesgos	
	<i>f</i>	%
Cumplimiento Excelente	0	0%
Cumplimiento Significativo	0	0%
Cumplimiento Parcial	19	95%
Cumplimiento Mínimo	1	5%
No cumple	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** *Resultados de encuesta en la entidad financiera Mibanco; Tabla de elaboración propia*

**Interpretación:**

La Tabla N°36 muestra los resultados sobre el cumplimiento de criterios en la revisión central en la evaluación crediticia cualitativa, al primer semestre del 2018 de la Entidad Financiera Mibanco en la Agencia San Jerónimo en la Provincia de Cusco. Del total de los encuestados según el cumplimiento de los criterios de revisión central, el 95% realizaron de manera “parcial”, el 5% realizaron de manera “mínima”. Cabe precisar que la revisión en la central de riesgos fue importante en la evaluación crediticia cualitativa debido a que se pudo visualizar información relacionada al solicitante de crédito bancario y poder analizar el historial de pagos en el transcurso de anteriores préstamos bancarios otorgados.

**Pregunta N°16:**

¿Usted realizó la visita correspondiente al cliente antes y después de otorgar el crédito?

**Tabla 37**

*Visita a los clientes antes y después de otorgar crédito*

Categoría	<i>f</i>	%
Rara vez	15	75%
Algunas veces	5	25%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** *Entidad financiera Mibanco; Tabla de elaboración propia.*



**Interpretación:**

La Tabla 37 muestra los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento relacionados a la pregunta N°16 sobre la realización de visita a los clientes antes y después de otorgar crédito al primer semestre del 2018 de la Entidad Financiera Mibanco en la Agencia San Jerónimo en la Provincia de Cusco. Del total de los encuestados, el 75% indicaron “rara vez” realizan la visita a los clientes antes y después de otorgar el crédito, el 25% indicaron que “algunas veces” lo realizaron. Cabe precisar que realizar visitas antes y después del otorgamiento fue importante en la evaluación crediticia cualitativa debido a que permitió verificar el nivel de ingresos su negocio, garantías y la fiabilidad de todos los datos indicados, también se indica que algunos analistas realizaron la visita al cliente antes del crédito, mas no después del otorgamiento de crédito por factores como; la distancia, disponibilidad de movilidad y la falta de supervisión y/o exigibilidad de parte de los jefes o gerentes.

**Pregunta N°17:**

¿Usted al realizar la visita al cliente, recopiló información del cliente sobre sus referencias personales, comerciales, familiares, compra y venta?

**Tabla 38**

*Visita al cliente y recopilación de información del cliente sobre sus referencias personales, comerciales, familiares, compra y venta de mercadería*

Categoría	<i>f</i>	%
Casi siempre	4	20%
Siempre	16	80%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Resultados de encuesta en la entidad financiera Mibanco; Tabla de elaboración propia.

**Interpretación:**

La Tabla 38 muestra los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento relacionado a la pregunta N°17 sobre la visita al cliente y recopilación de información del



cliente sobre sus referencias personales, comerciales, familiares y compra venta de mercadería al primer semestre del 2018 de la Entidad Financiera Mibanco en la Agencia San Jerónimo en la Provincia de Cusco. Del total de los encuestados, el 80% indicaron “siempre” realizaron la visita al cliente y realizaron la recopilación de información sobre sus referencias personales, comerciales, familiares, de compra y venta de mercadería, el 20% indicaron que “casi siempre” realizan. Realizando el análisis se indica que la recopilación de información de clientes sobre sus referencias personales y comerciales fueron realizados con la única finalidad de conocer sobre su voluntad de pago y también para constatar que toda la información es verídica, cabe indicar que, los analistas que no realizaron dichos procedimientos se dio debido a la existencia de exceso de confiabilidad documental entre el asesor de negocios y el cliente.

**Pregunta N°18:**

¿Usted al realizar visita al cliente se realizó una observación integral sobre su negocio y su entorno general manteniendo comunicación agradable y/o efectiva en un ambiente de respeto confianza y buen trato?

**Tabla 39**

*Observación integral sobre negocio y entorno general*

Categoría	f	%
Algunas veces	1	5%
Casi siempre	2	10%
Siempre	17	85%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Resultados de encuesta en la entidad financiera Mibanco; Tabla de elaboración propia

**Interpretación:**

La Tabla 39 muestra los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento relacionadas a la pregunta N°18 sobre la realización de observación integral sobre el negocio y el entorno general al primer semestre del 2018 de la Entidad Financiera Mibanco en la Agencia San Jerónimo en la Provincia de Cusco. Del total de los encuestados, el 85% indicaron “siempre” realizaron la observación integral en la visita al negocio del cliente y



su entorno general manteniendo comunicación agradable que no afecte el ambiente de respeto, confianza y buen trato, el 10% indicaron “casi siempre” realizaron debido a que al realizar la visita al cliente solo lograron la observación integral del negocio mas no del cliente independiente, el 5% indico que algunas veces logra dicha observación debido a la rapidez del procedimiento. Realizando el análisis se indica que fue importante realizar la observación integral del negocio y el entorno general en la evaluación cualitativo debido a que dicho procedimiento permitió tener conocimiento sobre la veracidad del cliente en lo que declara y además también para determinar el nivel de ventas, capital de trabajo y patrimonio.

**Tabla 40**  
*Cumplimiento de criterios en las visitas a los clientes*

Categoría	Visitas al cliente	
	<i>f</i>	%
Cumplimiento Excelente	16	80%
Cumplimiento Significativo	4	20%
Cumplimiento Parcial	0	0%
Cumplimiento Mínimo	0	0%
No cumple	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Entidad financiera Mibanco; Tabla de elaboración propia

**Interpretación:**

La Tabla N°40 muestra los resultados obtenidos sobre el cumplimiento de criterios la realización de visitas al cliente en la evaluación cualitativa, al primer semestre del 2018 de la Entidad Financiera Mibanco en la Agencia San Jerónimo en la Provincia de Cusco. el cumplimiento de los criterios de visitas al cliente, el 80% realizó de manera “excelente”, el 20% lo realizó de manera “significativa”. Realizando análisis se explica que el procedimiento de visitas a los clientes fue importante en la evaluación crediticia cualitativa debido a que ayuda a tener referencias del cliente solicitante, referencias del negocio y obtener una veracidad de datos obtenidos documentalmente.



**Pregunta N°19:**

¿Usted revisó los documentos de la persona de domicilio y desarrollo del negocio tal y como está establecido el manual de créditos?

**Tabla 41**

*Revisión de documentos de la persona de domicilio y desarrollo de negocio*

Categoría	<i>f</i>	%
Casi siempre	7	35%
Siempre	13	65%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Resultados de encuesta en la entidad financiera Mibanco; Tabla de elaboración propia*

**Interpretación:**

La Tabla 41 muestra los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento relacionadas a la pregunta N°19 sobre la revisión de documentos de la persona sobre su domicilio y desarrollo del negocio al primer semestre del 2018 de la Entidad Financiera Mibanco en la Agencia San Jerónimo en la Provincia de Cusco. Del total de los encuestados, el 65% indicaron “siempre” realizaron dicha revisión de documentos de domicilio debido a la importancia en cuestiones de retrasos de pagos para su correcta notificación y ubicación del cliente independiente, el 35% indicaron “casi siempre” debido a se encontraron en constante cambio de domicilio y justifican el crédito mediante el negocio y su desarrollo. Realizando análisis se indica que la revisión de documentos de la persona de domicilio y sobre su desarrollo del negocio fue importante en la evaluación crediticia cualitativa porque permitió constatar la unidad de los documentos previamente mencionados en la evaluación.

**Pregunta N°20:**

¿Usted revisó el tiempo de funcionamiento documental sobre el desarrollo del negocio?



**Tabla 42**

*Revisión documental de tiempo de funcionamiento*

Categoría	<i>f</i>	%
Casi siempre	6	30%
Siempre	14	70%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Resultados de encuesta en la entidad financiera Mibanco; Tabla de elaboración propia

**Interpretación:**

La Tabla 42 muestra los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento relacionados a la pregunta N°20 sobre la revisión del tiempo de funcionamiento documental sobre el negocio al primer semestre del 2018 de la Entidad Financiera Mibanco en la Agencia San Jerónimo en la Provincia de Cusco. Del total de los encuestados, el 70% indicaron que “siempre” y el 30% indicaron que “casi siempre”. Realizando el análisis se menciona que la revisión documental sobre el tiempo de funcionamiento del negocio es importante en la evaluación cualitativa porque permite verificar sobre la experiencia del cliente en su rubro, pero, muchas veces los negocios no cuentan documentos sobre su funcionamiento.

**Tabla 43**

*Revisión documental de manejo de control de gastos e ingresos*

Categoría	<i>f</i>	%
Casi siempre	9	45%
Siempre	11	55%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Resultados de encuesta en la entidad financiera Mibanco; Tabla de elaboración propia

**Pregunta N°21:**

¿Usted revisó el manejo de control de gastos e ingresos documental sobre el desarrollo del negocio?

**Interpretación:**

La Tabla 43 muestra los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento relacionadas a la pregunta N°21 sobre la revisión documental de manejo de control de gastos



e ingresos al primer semestre del 2018 de la Entidad Financiera Mibanco en la Agencia San Jerónimo en la Provincia de Cusco. Del total de los encuestados, el 55% indicaron que “siempre” revisaron la documentación de manejo de control de gastos e ingresos y el 45% indicaron “casi siempre”. Realizando el análisis la revisión documental del manejo de control de gastos e ingresos fue importante en la evaluación crediticia cualitativa porque permitió determinar y tener referencia sobre el estado de resultados y también porque existió mucha informalidad tributaria por lo que trae como consecuencia que los clientes no cuenten con un control adecuado del negocio.

**Tabla 44**

*Cumplimiento de criterios de revisión documentaria de los clientes*

Categoría	Revisión documentaria	
	<i>f</i>	%
Cumplimiento Excelente	13	35%
Cumplimiento Significativo	7	65%
Cumplimiento Parcial	0	0%
Cumplimiento Mínimo	0	0%
No cumple	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Resultados de encuesta en la entidad financiera Mibanco; Tabla de elaboración propia

**Interpretación:**

La Tabla 15 muestra los resultados obtenidos sobre el cumplimiento de criterios revisión documentaria en la evaluación cualitativa, al primer semestre del 2018 de la Entidad Financiera Mibanco en la Agencia San Jerónimo en la Provincia de Cusco, Del del total de los encuestados según el cumplimiento de los criterios de revisión documentaria, el 65% realizó de manera “significativa”, el 35% lo realizó de manera “excelente”. Realizando análisis se indica que la correcta revisión documentaria en la evaluación crediticia cualitativa permite asegurar el cumplimiento total de todos los requisitos para el otorgamiento del crédito bancario solicitado y además permite ser evaluado a viabilidad, el tipo de



garantías/garantes de la operación, otros aspectos relevantes de la evaluación, y de acuerdo a eso, sus resoluciones lo emiten con la aprobación o deniega las propuestas presentadas por el Asesor de Negocios.

**Pregunta N°22:**

¿Usted realizó una indagación a los vecinos, proveedores y familiares sobre el desarrollo del negocio?

**Tabla 45**

*Indagación a los vecinos, proveedores y familiares sobre desarrollo de negocio*

Categoría	<i>f</i>	%
Casi siempre	7	35%
Siempre	13	65%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** *Resultados de encuesta en la entidad financiera Mibanco; Tabla de elaboración propia*

**Interpretación:**

La Tabla 45 muestra los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento relacionadas a la pregunta N°22 sobre la indagación a los vecinos, proveedores y familiares del desarrollo del negocio de los clientes independientes al primer semestre del 2018 de la Entidad Financiera Mibanco en la Agencia San Jerónimo en la Provincia de Cusco. Del total de los encuestados, el 65% indicaron que “siempre” realizaron la correcta indagación del desarrollo del negocio de clientes independientes, el 35% indicaron “casi siempre”. Realizando el análisis se indica que fue necesario e importante realizar la indagación a los vecinos, proveedores y familiares sobre el desarrollo del negocio en la evaluación crediticia cualitativa porque permite conocer la voluntad de pago y se utiliza para dar veracidad a los datos recolectados para otorgar el crédito financiero.

**Pregunta N°23:**

¿Usted realizó por lo mínimo una ficha de referencia de domicilio del solicitante de crédito?



**Tabla 46**

*Realización de ficha referencial de domicilio del solicitante*

<b>Categoría</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Algunas veces	1	5%
Casi siempre	19	95%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Resultados de encuesta en la entidad financiera Mibanco; Tabla de elaboración propia

**Interpretación:**

La Tabla 46 muestra los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento relacionadas a la pregunta N°23 sobre la realización de ficha de referencia de domicilio del solicitante de crédito al primer semestre del 2018 de la Entidad Financiera Mibanco en la Agencia San Jerónimo en la Provincia de Cusco. Del total de los encuestados, el 95% indicaron “casi siempre” realizaron la ficha referencial al momento de realizar la visita, el 5% indicaron “algunas veces” realizaron. Realizando el análisis se indica que la ficha referencial del solicitante fue importante en la evaluación crediticia cualitativa porque se debe realizar las visitas futuras ya sea para promocionar o para realizar inspecciones cuando no exista el cumplimiento de pago del cliente frente a su obligación, las cuales no se realiza una buena ficha referencial cuando no existe una buena visita al cliente.

**Pregunta N°24:**

¿Usted realizó por lo mínimo una ficha de referencia del negocio del solicitante de crédito?

**Tabla 47**

*Ficha referencial del negocio del solicitante*

<b>Categoría</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Casi siempre	20	100%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Resultados de encuesta en la entidad financiera Mibanco; Tabla de elaboración propia



**Interpretación:**

La Tabla 47 muestra los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento relacionadas a la pregunta N°24 sobre la ficha referencial del negocio del solicitante de crédito al primer semestre del 2018 de la Entidad Financiera Mibanco en la Agencia San Jerónimo en la Provincia de Cusco. Del total de los encuestados, el 100% indicaron “casi siempre” realizaron la ficha referencial del negocio. Realizando análisis se indica que se debe realizar una ficha referencial para la realización de seguimientos.

**Tabla 48**

*Cumplimiento con criterios en la obtención de referencias de los clientes*

Categoría	Referencias del cliente	
	<i>f</i>	%
Cumplimiento Excelente	0	0%
Cumplimiento Significativo	20	100%
Cumplimiento Parcial	0	0%
Cumplimiento Mínimo	0	0%
No cumple	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Resultados de encuesta en la entidad financiera Mibanco; Tabla de elaboración propia

**Interpretación:**

La Tabla 48 muestra los resultados obtenidos sobre el cumplimiento de criterios Referencias del cliente en la evaluación cualitativa, al primer semestre del 2018 de la Entidad Financiera Mibanco en la Agencia San Jerónimo en la Provincia de Cusco, indicando que del total de los encuestados según el cumplimiento de los criterios de revisión documentaria, el 100% realiza de manera significativa.



**Tabla 49**

*Nivel de cumplimiento de la evaluación crediticia cualitativa al primer semestre 2018*

	<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Evaluación crediticia</b>	Significativo	18	90%
<b>cualitativa</b>	Excelente	2	10%
	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** *Resultados de encuesta en la entidad financiera Mibanco; Tabla de elaboración propia*

**Interpretación:**

Según la Tabla 49 muestra el cumplimiento de la evaluación crediticia cualitativa de clientes independientes al primer semestre del 2018 de la Entidad Financiera Mibanco en la Agencia San Jerónimo en la Provincia de Cusco indicando que, de las cuales se explica que el cumplimiento de la evaluación crediticia cualitativa al primer semestre fue “excelente” al 90% y cumplido “significativamente” 10%. Realizando análisis se explica que cumplimiento de la evaluación crediticia cualitativa dependerá primordialmente de las buenas referencias del cliente y del negocio, en realizar la visita antes, en el transcurso y después del préstamo, y también como se maneje la revisión central de riesgos, explicando que en gran medida es un trabajo de campo e indagación.



#### 4.6 Según al objetivo específico N° 5

Presentar la clasificación crediticia de clientes independientes en situación de morosidad de la entidad financiera Mibanco en la agencia de San Jerónimo de la provincia de Cusco al Primer Semestre 2018

**Tabla 50**

*Clasificación Crediticia de cliente independientes primer semestre 2018*

Clasificación	Monto Prestado S/.	Frecuencia relativa	N° créditos
Normal	4,431,337.50	73.26%	293
CPP	473,337.26	7.83%	22
Deficiente	135,494.50	2.24%	11
Dudoso	188,925.07	3.12%	12
Perdida	819,574.56	13.55%	94
<b>Total</b>	<b>6,048,668.88</b>	<b>100%</b>	<b>431</b>

**Fuente:** Revisión documental de la entidad financiera Mibanco en la agencia de San Jerónimo de la provincia del Cusco (Tabla de elaboración propia)

#### **Interpretación:**

La Tabla 50, muestra la clasificación de la cartera de créditos de la entidad financiera Mibanco en la agencia de San Jerónimo de la provincia del cusco en función a la evaluación crediticia, por lo que se puede observar que los clientes pertenecientes a la segmentación normal se muestra un monto prestado de S/.4,431,337.50 porcentualmente significando el 73.26% representando 293 de los créditos colocados, en la segmentación de la categoría con problemas potenciales (CPP), se muestra un monto prestado de S./ 473,337.26 porcentualmente significando 7.83% representando 22 de los créditos colocados, en la segmentación de la categoría deficiente se muestra un monto de S./ 135,494.50 porcentualmente significando el 2.24% representando 11 de los créditos colocados, en la segmentación de la categoría dudosa, se muestra un monto prestado de S./ 188,925.07, representando el 3.12% y representando 12 créditos, en la segmentación de la categoría perdida se muestra S./819,574.56 porcentualmente significando el 13.55% representando 94 créditos.



**Tabla 51**

*Cartera vencida en función a la clasificación crediticia al primer semestre del 2018*

Calificación	Monto Prestado S/.	Frecuencia relativa	N° Créditos	Saldo Vencido S/.	Frecuencia relativa
CPP	473,337.26	29.27%	22	246,924.57	23.05%
Deficiente	135,494.50	8.38%	11	70,388.25	6.57%
Dudoso	188,925.07	11.68%	12	188,271.34	17.57%
Perdida	819,574.56	50.67%	94	565,867.59	52.81%
<b>Total</b>	<b>1,617,331.38</b>	<b>100%</b>	<b>138</b>	<b>1,071,451.75</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** *Revisión documental de la entidad financiera Mibanco en la agencia de San Jerónimo de la provincia del Cusco (Tabla de elaboración propia)*

#### **Interpretación:**

La Tabla 51 muestra la cartera vencida en función a la clasificación crediticia al primer semestre de 2018 por lo que la segmentación de clientes en la categoría con problemas potenciales (CPP) muestra del monto prestado un saldo vencido de S./246,924.57 porcentualmente significando el 23.05% del total de la cartera vencida, en la segmentación de clientes en la categoría deficiente muestra S./70,388.25 porcentualmente representando el 6.57% del total de la cartera vencida, en la categoría dudoso muestra S./188,271.34 porcentualmente representando 17.57% del total de la cartera vencida, en la segmentación de clientes en la categoría perdida muestra S./ 565,867.59 representando porcentualmente el 52.81% del total de la cartera vencida. Se explica que en la situación contable sobre créditos vigentes que son reclasificados como créditos vencidos están consideradas la totalidad del crédito como vencido después de 30 días calendario del vencimiento de cualquiera de las cuotas pactadas, por lo que el capital de los créditos que no han sido cancelados o amortizados en la fecha de vencimiento que para efectos de contabilización se encontrara en la cuenta créditos vencidos.



**Tabla 52**

*Situación de la Cartera vencida en situación del destino de préstamo*

Destino	Monto Prestado	Frecuencia relativa	Créditos colocados	Saldo vencido	Frecuencia relativa
Inmobiliarias y de alquiler	93,149.50	1.54%	4	20,250.44	1.89%
Compra de Activos	229,849.42	3.80%	15	40,072.30	3.74%
Agricultura, ganadería, caza y silvicultura	39,921.21	0.66%	2	10,607.37	0.99%
Capital de trabajo	170,572.46	2.82%	7	22,821.92	2.13%
Comercio	3,234,223.25	53.47%	303	535,940.17	50.02%
Construcción	15,121.67	0.25%	4	2,678.63	0.25%
Consumo no revolvente	1,024,644.51	16.94%	20	216,111.82	20.17%
Educación	10,282.74	0.17%	6	1,392.89	0.13%
Gastos personales y familiares	50,203.95	0.83%	8	4,178.66	0.39%
Hoteles y restaurantes	84,076.50	1.39%	4	13,500.29	1.26%
Industrias manufactureras	48,389.35	0.80%	6	7,071.58	0.66%
Mixto	18,750.87	0.31%	2	2,357.19	0.22%
Otras actividades de servicios	773,624.75	12.79%	40	141,110.20	13.17%
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	255,253.83	4.22%	10	53,358.30	4.98%
<b>Total</b>	<b>6,048,668.88</b>	<b>100%</b>	<b>431</b>	<b>1,071,451.75</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Revisión documental de la entidad financiera Mibanco en la agencia de San Jerónimo de la provincia del Cusco (Tabla de elaboración propia)

**Interpretación:**

La Tabla 52 muestra la cartera vencida primer semestre de 2018 en función a los al destino del préstamo que se otorgó a los clientes independientes, la segmentación en cuanto a la situación inmobiliarias el 1.54%, para compras de activos se realizó préstamos por el 3.80%, por Agricultura, ganadería, caza y silvicultura 0.66%, por capital de trabajo 2.82%, préstamos para actividades de comercio 53.47%, préstamos para construcción 0.25%, préstamos para consumo 16.94%, préstamos para educación 0.17%, préstamos para gastos personales y familiares 0.83%, préstamos para hoteles y restaurantes 1.39%, préstamos para



otras actividades de servicio 12.79%, préstamos para transporte y almacenamiento y comunicaciones 4.22%. Realizando análisis se explica que desde el manual financiero establece que los créditos que se otorgan a los clientes independientes son aquellos créditos que son destinados para financiar sus actividades de producción, comercialización, prestación de servicios,

**Tabla 53**

*Cartera Crediticia según a la edad del cliente independiente*

Edad	Monto Prestado	Frecuencias relativas	Numero De créditos	Saldo vencido	Frecuencia relativas
De 22 a 30	845,603.91	13.98%	119	138,967.29	12.97%
De 31 a 40	2,058,362.02	34.03%	131	390,544.16	36.45%
De 41 a 50	1,836,375.87	30.36%	112	306,756.64	28.63%
De 51 a 60	844,394.18	13.96%	48	153,967.62	14.37%
De 61 a más	390,139.14	6.45%	17	67,287.17	6.28%
Jurídicas	75,003.49	1.24%	3	13,928.87	1.30%
Total	6,048,668.88	100%	431	1,071,451.75	100%

**Fuente:** Revisión documental de la entidad financiera Mibanco en la agencia de San Jerónimo de la provincia del Cusco (Tabla de elaboración propia)

### **Interpretación:**

La Tabla 53 muestra la cartera vencida primer semestre de 2018 en función a la edad de los clientes que se otorgó a los clientes independientes, Se detalla que de 22 a 30 años de edad se realizó colocaciones al 13.98% del total de créditos otorgados, de 31 a 40 años de edad se realizó colocaciones al 34.03% del total de créditos otorgados, de 41 a 50 años se realizó colocaciones al 30.36% del total de créditos otorgados, de 51 a 60 años se realizó colocaciones al 13.96% del total de créditos otorgados y de 61 a más se realizó colocaciones al 6.45% del total de créditos otorgados, a personas jurídicas se realizó un préstamo del 1.24% del total de créditos otorgados. Realizando análisis se indica que la cartera crediticia con mayor número de créditos vencidos parte de la edad de 31 a 50 años de edad de los socios solicitantes de crédito.



**Tabla 54**

*Cartera crediticia según el sexo del cliente*

Sexo	Monto Prestado	Frecuencia relativa	Número de créditos	Saldo vencido	Frecuencia relativa
Femenino	3,657,025.20	60.46%	276	670,300.21	62.56%
Masculino	2,316,640.18	38.30%	151	386,579.79	36.08%
Jurídicas	75,003.49	1.24%	3	14,571.74	1.36%
<b>Total</b>	<b>6,048,668.88</b>	<b>100%</b>	<b>431</b>	<b>1,071,451.75</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Revisión documental de la entidad financiera Mibanco en la agencia de San Jerónimo de la provincia del Cusco (Tabla de elaboración propia)

**Interpretación:**

La Tabla 54 muestra la cartera vencida primer semestre de 2018 en función al sexo de los clientes que se otorgó a los clientes independientes, de tal manera se determinó el mayor índice de créditos colocados es al sexo femenino porcentualmente significando el 60.46%, de tal manera el sexo masculino en un índice de colocaciones de créditos al 38.30%, y las empresas jurídicas representan el índice más bajo de colocaciones de crédito por 1.24% del total de los créditos otorgados a clientes. También créditos de consumo que tienen la finalidad de atender el pago de bienes, servicios y gastos relacionados con la actividad del negocio. Realizando análisis se indica que la cartera con mayor índice de saldo vencido proviene del sexo femenino de los socios solicitantes de crédito.

**Tabla 55**

*Cartera crediticia según el lugar de colocación*

Provincia	Monto Prestado	Frecuencia relativa	Créditos otorgados	Saldo Vencido	Frecuencia relativa
Calca	56,252.62	0.93%	2	4,714.39	0.44%
Cusco	5,674,861.14	93.82%	404	1,011,129.02	94.37%
Paruro	67,140.22	1.11%	8	10,928.81	1.02%
Paucartambo	39,316.35	0.65%	5	5,357.26	0.50%
Quispicanchis	198,396.34	3.28%	11	38,357.97	3.58%
Urubamba	13,307.07	0.22%	2	1,071.45	0.10%
<b>Total</b>	<b>6,048,668.88</b>	<b>100%</b>	<b>431</b>	<b>1,071,451.75</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Revisión documental de la entidad financiera Mibanco en la agencia de San Jerónimo de la provincia del Cusco (Tabla de elaboración propia)



**Interpretación:**

La Tabla 55 muestra la cartera vencida primer semestre de 2018 en función a la provincia que se otorgó a los clientes independientes, de tal manera se determinó que el mayor índice de créditos otorgados es a la ciudad del cusco representado el 93.82% de todos los créditos colocados y el menor es proveniente de Urubamba, esto se da debido a que existe agencias en los diferentes lugares del país y por preferencia las personas colocan sus créditos en la entidad financiera Mibanco ubicada en la Agencia de San Jerónimo. Realizando análisis se explica que la distribución de créditos otorgados según el lugar de locación se explica que el mayor índice de saldo vencido proviene de cusco por poseer mayor número de créditos otorgados en la ciudad.



## Capítulo V

### Discusión de los resultados

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

##### 5.1.1 Hallazgos relevantes según el objetivo General

- Se determinó que existe una correlación positiva alta por 0.714\*\* según el coeficiente de Pearson calculado en el SPSS (**Tabla 4 – Tabla 7**)
- Según al resultado de correlación mediante el diagrama de dispersión, se explica que mientras exista mayor cumplimiento de estándares en la evaluación crediticia cuantitativa y cualitativa, mejores serán los resultados obtenidos en la clasificación crediticia en los periodos financieros y viceversa, de las cuales se describen mediante (**Figura 4**)

##### 5.1.2 Hallazgos relevantes según el objetivo N°1

- Se determinó que existe una correlación positiva moderada por 0.530\* según el coeficiente de Pearson calculado en el SPSS (**Tabla 9 – Tabla 11**)
- Según al resultado de correlación mediante el diagrama de dispersión, se explica que mientras exista mayor cumplimiento de estándares en la evaluación crediticia cuantitativa, mejores serán los resultados obtenidos en la clasificación crediticia en los periodos financieros y viceversa, de las cuales se describen mediante (**Figura 5**)



### 5.1.3 Hallazgos relevantes según el objetivo N°2

- El nivel de cumplimiento de la evaluación crediticia cuantitativa fue Excelente en un 15% y de cumplimiento significativo en un 85%, explicando que los resultados obtenidos fueron a razón que:
- El cumplimiento de procedimientos de criterios de destino del préstamo fue de cumplimiento excelentes en un 50%, cumplimiento significativo en 40%, y cumplimiento parcial del 10%. (Tabla 14); El cumplimiento de criterios en la revisión del estado de resultado fue de cumplimiento excelente en un 60% y de cumplimiento parcial en un 40% (Tabla 18); El cumplimiento de los criterios de revisión del flujo de efectivo fue de cumplimiento excelente en 60%, significativo en 40% y parcial al 10%; El cumplimiento de criterios en la revisión del estado de situación financiera fue de cumplimiento excelente en 50% y significativo en 50% (Tabla 27)

### 5.1.4 Hallazgos relevantes según el objetivo N°3

- Se determinó que existe una correlación positiva moderada por 0.464\* según el coeficiente de Pearson calculado en el SPSS (Tabla 29 – Tabla 32)
- Según al resultado de correlación mediante el diagrama de dispersión, se explica que mientras exista mayor cumplimiento de estándares en la evaluación crediticia cualitativa, mejores serán los resultados obtenidos en la clasificación crediticia en los periodos financieros y viceversa, de las cuales se describen mediante (Figura 6)

### 5.1.5 Hallazgos relevantes según el objetivo N°4

- El nivel de cumplimiento de la evaluación crediticia cuantitativa fue “excelente” en un 10% y de cumplimiento “significativo” en un 90%, explicando que los resultados obtenidos fueron a razón que:
- El cumplimiento de procedimientos de criterios de revisión de datos en la central de riesgos fue de cumplimiento parcial en un 95% y mínimo en 5% (Tabla 36); El



cumplimiento de criterios en la visita de clientes fue de cumplimiento excelente en 80% y significativo en 20% (Tabla 40); El cumplimiento de criterios en la revisión documentaria fue excelente en 35% y significativo en 65% (Tabla 44), El cumplimiento de criterios la utilización de referencias del cliente fue significativo al 100%. (Tabla 48)

#### **5.1.6 Hallazgos relevantes según el objetivo N°5**

- El nivel de créditos colocados en sentido de montos fue de S/.6,048,668.88 representando 431 como total de créditos colocados en el semestre. (Tabla 50)
- Existe un nivel de categoría normal del 73.26% con un número total de 293 créditos; Existe un nivel de categoría CPP del 7.83% con un número total de 22 créditos; Existe un nivel de categoría deficiente del 2.24% con un número total de 11 créditos; Existe un nivel de categoría dudoso del 3.12% con un número total de 12 créditos; Existe un nivel de categoría pérdida del 13.55% con un número total de 94 créditos. (Tabla 50)
- Se explica que el saldo vencido al primer semestre del 2018 fue de S/.1,071,451.75 teniendo mayor índice del 52.81% proveniente de la categoría perdida. (tabla 51)
- Se explica que la situación de la cartera crediticia según al destino del préstamo en un 50.02% se destinó para fondos de comercio a los clientes independientes. (tabla 52)

#### **5.2 Limitaciones del estudio**

En la presente investigación se tuvo limitaciones en diversos aspectos de las cuales se detallan a continuación:

1. Respecto al tiempo en la obtención de información, es decir que la aplicación del instrumento no se realizó de manera única, más bien se tuvo que realizar en diferentes tiempos de manera individual y en los tiempos disponibles de los analistas.



2. Respecto al acceso de la información en cuanto a la recolección documentaria relacionada sobre los clientes de la financiera Mibanco, debido a que la entidad financiera no quería proporcionar datos debido a los nombres y la política de confidencialidad. Llegando al acuerdo de limitarnos a colocar solamente información numérica sin mostrar ningún dato relacionado a nombres, o alguna forma de identificar algún cliente de la Entidad Financiera Mibanco en la Agencia San Jerónimo en la Provincia de Cusco se nos fue proporcionada.
3. También se menciona que una limitante en la investigación fue la falta de antecedentes en la investigación puesto que se realizaron investigaciones a nivel descriptivos mas no la búsqueda de correlaciones de variables entre la evaluación crediticia y la clasificación crediticia.

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

**5.3.1 Según el antecedente nacional realizada por los autores:** Marilyn Gissel Lopez Rojas & Eduardo Gabriel Pérez Valdez que presento su trabajo titulado “La evaluación crediticia y su relación con el riesgo crediticio, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Viator Ltda. Año 2013” dando como conclusión que, se prueba que si existe relación entre la evaluación crediticia y el riesgo crediticio, ya que la correlación es negativa y significativa -0.36, demostrando que mientras mejor se realice la evaluación crediticia, menor será el nivel de riesgo crediticio de la cartera de créditos otorgados a los empresarios de la micro y pequeña empresa, en cuanto en comparación con nuestra investigación se llegó a la conclusión final que si existe relación teniendo un valor de 0.714\*\*, lo que significa que en el ámbito de estudio hay una ‘correlación positiva alta’ entre la Variable Cumplimiento de La Evaluación Crediticia y la Variable Clasificación Crediticia, además es Muy Significativa al 99% de confianza, porque el valor del Sig (bilateral) es de 0.000, que se encuentra por debajo del 0.01 requerido.



**5.3.2 Según el antecedente local realizada por la autora** Bach. Rocío Soledad Quispe Abarca que presento su trabajo titulado “Evaluación Crediticia y Cartera en Mora de Clientes microempresarios de la cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de guzmán, Agencia Cusco periodo-2018” dando con conclusión que, la evaluación crediticia presenta deficiencias obviando aspectos importantes de políticas de créditos para una buena evaluación, los cuales son: no recaudar información del total de ingresos y gastos más al contrario son ajustados para que cubra la cuota del préstamo, el balance y estado de resultado presentan desactualizados sus resultados, el analista no cumple en realizar una verificación del plan de inversión, además que, para el análisis de la evaluación cuantitativa de la cartera en mora se encontró que existe una evaluación de crédito deficiente en la presentación de los siguientes documentos: estado de situación financiera, en determinar los ingresos reales del microempresario, en considerar todos los gastos de la unidad familiar, la capacidad de pago mediante la presentación del estado de resultados y los ratios financieros no reflejan la información de la situación real actual del microempresario, adicionalmente, la situación que presenta la evaluación cualitativa se concluye que esta parte de la evaluación es tergiversado y acomodado para cumplir metas en muchos casos obviando aspectos importantes del reglamento de créditos, lo relacionado a la voluntad de pago el analista no cumple en presentar y/o considerar en el expediente de créditos las referencias del cliente dato importante para saber el comportamiento del cliente con su entorno, en la situación familiar presentan expedientes incompletos porque no consideran el número de personas del cual está constituida la unidad familiar, recibos de luz desactualizados, para la gestión del negocio no se cumple con hacer una verificación del plan de inversión, de la misma manera llegando a la conclusión que la evaluación crediticia se ve afectada por una mala práctica de crédito debido a las políticas de crédito que tiene la financiera estudiada, es decir, las bonificaciones



al sueldo del analista serán considerados mediante el número de colocaciones de crédito que logra en el mes.

**5.3.3 Según el antecedente local realizada por el autor.** Paolo Alexander Arias Díaz, que presento su tesis titulado “Administración de Riesgo Crediticio y Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán–Agencia Puerto Maldonado periodo 2016”, dando como conclusión que, Existe relación positiva entre las variables administración de riesgo crediticio y morosidad de 0,937 con un nivel de confianza del 93,7%, de tal forma, nos proporciona evidencia para concluir que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán Agencia Puerto Maldonado periodo 2016, cerca del 50% aplicó una mala administración de riesgos de crédito y por ende presenta un riesgo alto donde se observa que el 40% de los encuestados dicen aplicar una mala práctica de crédito y el 20 % indica que aplica de manera regular las políticas de crédito, de la misma manera en la investigación presente se indica que los resultados encontrados están acorde a nuestra investigación, indicando que existe relación de las variables de clasificación crediticia y clasificación de clientes.

#### **5.4 Implicancias de estudio**

La presente investigación tiene implicancias en diversos aspectos de las cuales se detallan a continuación:

A nivel académico debido a que la investigación recopiló toda la información y literatura para poder responder a nuestros objetivos planteados sobre la evaluación crediticia y sobre la cartera crediticia en situación de morosidad en financiera, por lo que ayuda a reforzar algunos conocimientos en temas de la contabilidad financiera.

A nivel práctico debido a que se busca determinar y analizar la manera en la que se realiza la evaluación crediticia y el modo en la cual afecta la clasificación de cartera crediticia en la entidad Financiera Mibanco, permitiendo de tal forma, tener mejores



decisiones por parte de los administrativos involucrados en temas relacionados en la colocación de créditos, y al personal contrato responsable de colocación créditos, de tal forma se pueda tener menor índice de morosidad a lo largo del cumplimiento de deuda por parte de los clientes solicitantes y se pueda evitar los errores mencionados en el desarrollo de la investigación.

A nivel metodológico la investigación adquiere relevancia e implicancia debido a que permite ser una investigación que relaciona la evaluación crediticia en la clasificación crediticia la cual son temas de suma importancia en la rama de contabilidad financiera sobre entidades bancarias promotoras de préstamo bancario.



## Conclusiones

1. Se concluye según al **objetivo general** que relación entre la evaluación crediticia y la clasificación de clientes obtenida de los resultados de la entidad financiera Mibanco en la agencia de San Jerónimo de la provincia de Cusco al Primer Semestre del 2018 fue “**correlación positiva alta**” obteniendo un resultado de coeficiente de Pearson de 0.714\*\* calculado en el SPSS. En ese sentido se concluye que la clasificación crediticia depende altamente del cumplimiento de la evaluación crediticia realizado a los clientes solicitantes de crédito a la entidad. Explicando que mientras exista mayor cumplimiento de estándares en la evaluación crediticia tanto cuantitativa como cualitativa, mejores serán los resultados obtenidos en la clasificación crediticia en los periodos financieros. **(Ver tabla 4 - 7)**
2. Se concluye según al **objetivo específico 1** que relación entre la evaluación crediticia cuantitativa y la clasificación de clientes obtenida de los resultados de la entidad financiera Mibanco en la agencia de San Jerónimo de la provincia de Cusco al Primer Semestre del 2018 fue “**correlación positiva moderada**” obteniendo un resultado de coeficiente de Pearson de 0.530\* calculado en el SPSS. En ese sentido se concluye que existe la dependencia de la clasificación crediticia del cumplimiento de la evaluación crediticia cuantitativa realizado a los clientes solicitantes de crédito a la entidad. Explicando que mientras exista mayor cumplimiento de estándares en la evaluación crediticia cuantitativa, mejores serán los resultados obtenidos en la clasificación crediticia en los periodos financieros. **(Ver tabla 8 - 11)**
3. Se concluye respecto al **objetivo específico 2** que, el nivel de cumplimiento de criterios establecidos en la evaluación crediticia cuantitativa en clientes independientes al primer semestre del 2018 de la Entidad Financiera Mibanco en la Agencia San Jerónimo en la Provincia de Cusco fue de cumplimiento excelente en un 15% y de cumplimiento significativo en un 85% y se menciona adicionalmente que dichos resultados surgen del cumplimiento de información contenidas en los criterios de revisión de destino del préstamo, estado de resultado, flujos de efectivo, estado de situación financiera. **(Ver tabla 12 - 28)**



4. Se concluye según al **objetivo específico 3** que relación entre la evaluación crediticia cualitativa y la clasificación de clientes obtenida de los resultados de la entidad financiera Mibanco en la agencia de San Jerónimo de la provincia de Cusco al Primer Semestre del 2018 fue “**correlación positiva moderada**” obteniendo un resultado de coeficiente de Pearson de 0.464\* calculado en el SPSS. En ese sentido se concluye que existe la dependencia de la clasificación crediticia del cumplimiento de la evaluación crediticia cualitativa realizado a los clientes solicitantes de crédito a la entidad. Explicando que mientras exista mayor cumplimiento de estándares en la evaluación crediticia cualitativa, mejores serán los resultados obtenidos en la clasificación crediticia en los periodos financieros. **(Ver tabla 29 - 32)**
  
5. Se concluye respecto al **objetivo específico 4** que, el nivel de cumplimiento de criterios establecidos en la evaluación crediticia cualitativa en clientes independientes al primer semestre del 2018 de la Entidad Financiera Mibanco en la Agencia San Jerónimo en la Provincia de Cusco fue de cumplimiento excelente en un 10% y de cumplimiento significativo en un 90% y se menciona adicionalmente que dichos resultados surgen del cumplimiento de información contenidas en los criterios revisión de datos en la central de riesgos, visitas al cliente, revisión de documentación requisitoria, referencias del cliente. . **(Ver tabla 33 - 49)**
  
6. Se concluye según al **objetivo específico 5** que, la clasificación crediticia de clientes independientes en situación de morosidad que fue realizada y orientada al primer semestre del 2018 de la Entidad Financiera Mibanco en la Agencia San Jerónimo en la Provincia de Cusco estuvo conformada por un total de S/.6,048,668.88 representando 431 como total de créditos colocados en el semestre y se distribuyó en categoría normal por el 73%, categoría con problemas potenciales 7.83%, categoría deficiente 2.24% categoría dudoso 3.12%, categoría pérdida del 13.55%. Se explica que para la clasificación crediticia de clientes independientes se tomaron aspectos al día de vencimiento de la deuda bancaria según el manual crediticio, se explica que contablemente los créditos que no fueron pagados de manera oportuna fueron trasladados como créditos vencidos en la entidad financiera. **(Ver tabla 50 - 55)**



## Recomendaciones

1. Según a los resultados obtenidos al **objetivo general** se recomienda adquirir mayor control y brindar mayor capacitación relacionado al cumplimiento evaluación crediticia cuantitativa, debido a que en la investigación se demuestra que existe mayor cumplimiento en la evaluación crediticia cualitativa que cuantitativa en comparación con la única finalidad de mejorar la clasificación crediticia en la entidad, puesto que existe una dependencia. En cuanto a la relación del cumplimiento de la evaluación crediticia y la clasificación crediticia debido a que existe una correlación positiva alta se recomienda tener capacitaciones constantes y además contar personal comprometido capaz de efectuar todo el procedimiento de forma apropiada con el único fin de mantener una buena clasificación crediticia durante la colocación de créditos a clientes independientes.
2. Según a los resultados obtenidos al **objetivo específico 1** se recomienda adquirir mayor control del cumplimiento de realización de la evaluación crediticia cuantitativa en el proceso de colocación de crédito y brindar una mayor capacitación dirigida a los analistas de crédito especialmente en temas relacionados a criterios del destino del préstamo, revisión de estado de resultado, revisión del estado de situación financiera y flujos de caja con la finalidad de mejorar la clasificación crediticia en la entidad.
3. Según a los resultados obtenidos al **objetivo específico 2** se recomienda mejorar los aspectos en la aplicación de fórmulas financieras en la determinación de solvencia y liquidez del cliente prestamista, mejorar el análisis de verificación del estado de resultado, estado de situación financiera y flujo de caja con la finalidad de incrementar el nivel cumplimiento de la evaluación crediticia cuantitativa en la entidad financiera.



4. Según a los resultados obtenidos al **objetivo específico 3** se recomienda adquirir mayor control del cumplimiento de realización de la evaluación crediticia cualitativa en el proceso de colocación de crédito y brindar una mayor capacitación dirigida a los analistas de crédito especialmente en temas relacionados a correcta revisión en central de riesgo, correcta realización de visita al cliente, correcta revisión de documentos requisitorios, correcta formulación de referencias del cliente con la finalidad de mejorar la clasificación crediticia en la entidad.
  
5. Según a los resultados obtenidos al **objetivo específico 4** se recomienda mejorar los aspectos de actualización de base de datos respecto a antecedentes crediticios, actualizar la base de datos de records crediticios, actualizar base de datos respecto a otras instituciones, tomar en consideración la visita de clientes después de otorgar el crédito para realizar seguimiento en pagos, mejorar en la indagación para la formulación de fichas referenciales sobre los clientes con la finalidad de mejorar la clasificación crediticia en la entidad.
  
6. Según a los resultados obtenidos al **objetivo específico 5** se recomienda adquirir mayor énfasis de evaluación crediticia en situaciones de destinos de préstamos de comercio, en personas de 30 a 50 años de edad, del sexo femenino, debido a que según los resultados obtenidos son los contenientes de un mayor índice de créditos vencidos en la entidad.



## Referencias Bibliográficas

Añes, M. (24 de Junio de 2001). *Aspectos básicos del análisis de crédito*. Recuperado el 20 de Marzo de 2019, de Aspectos básicos del análisis de crédito: <https://www.gestiopolis.com/aspectos-basicos-del-analisis-de-credito/>

Arias, A. (2017). *Administracion de riesgo crediticio y morosidad de la cooperativa de ahorro y credito santo domingo de guzman*. Puerto Maldonado: Universidad Andina.

Asociación de Banco del Perú. (30 de junio de 2018). *AsBanc*. Recuperado el 14 de abril de 2019, de <https://www.asbanc.com.pe/Paginas/Estadistica/Estadisticas.aspx?posTabActivo=1>

Beláunde, G. (12 de Diciembre de 2016). *Criterios de evaluación para el otorgamiento de créditos*. Recuperado el 21 de Marzo de 2019, de Criterios de evaluación para el otorgamiento de créditos: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/criterios-de-evaluacion-para-el-otorgamiento-de-creditos/>

Bobadilla, E. (18 de Enero de 2019). *Gestion - En el 2018 Aumentó la Morosidad Crediticia en el Perú*. Recuperado el 23 de Marzo de 2019, de Gestion - En el 2018 Aumentó la Morosidad Crediticia en el Perú: <https://gestion.pe/fotogalerias/2018-aumento-morosidad-credicia-peru-255634>

Brachfield, P. (10 de Junio de 2013). *La Morosidad un Problema Internacional*. Recuperado el 22 de Marzo de 2019, de La Morosidad un Problema Internacional: <http://perebrachfield.com/blog/morosidad/la-morosidad-un-problema-internacional/>



Chipana, E. (2018). *Evaluacion de la gestión en el otorgamiento de creditos en financieras.*

Puno: Universidad Nacional del Altiplano.

CONACIN. (2014). *Microfinanzas: Un instrumento de microcredito y fortalecimiento del sistema financiero en el Perú.* Tarapoto: Universidad Peruana Union.

Costilla, J. (2015). *Gestion de Riesgo Crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y credito de trujillo.* trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.

El Comercio. (11 de 06 de 2017). *El Comercio.* Obtenido de Banca: Morosidad es la más alta en 12 años, ¿bajará en 2018?: <https://elcomercio.pe/economia/peru/afp-onp-que-cambios-en-el-sistema-de-pensiones-podria-aprobar-el-nuevo-congreso-primera-afp-profuturo-afp-afp-habitat-integra-afp-noticia/?ref=nota&ft=autoload>

Galán, J. S. (10 de Marzo de 2019). *Economipedia.* Recuperado el 21 de Marzo de 2019, de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/entidad-financiera.html>

Hernandez , R., Baptista, L., & Fernandez, C. (2006). *Metodología de la investigacion.* Mexico: Best seller.

Hernandez, R., Baptista, L., & Fernandez, C. (2015). *Metodologia de la investigacion.* Mexico: Interamericana Editores S.A Torre A.

Hernandez, S. R. (2014). *Metodologia de la Investigacion.* Mexico: McGraw-Hill Education.

Ley 26702. (2019). *Texto Concordado De La Ley General Del Sistema Financiero Y Del Sistema De Seguros Y Organica De La Superintendencia De Banca Y Seguros.* Lima : El peruano.



Ley N°769. (2011). *Ley de fomento y regulacion de microfinanzas*. Lima: Asamblea nacional.

Maldonado, H. C. (15 de Marzo de 2011). *Asociación Regional de Bancos Centrales*. Recuperado el 20 de Marzo de 2019, de Asociación Regional de Bancos Centrales: <http://www.cemla.org/PDF/discusion/DDI-2011-03-02.pdf>

MET-NEG-012. (2018). *Metodologia de evaluacion crediticia*. Cusco: Mi Banco.

Mibanco. (2018). *Glosario del Manual de Créditos*. Izcuchaca.

Mibanco. (2018). *La Historia de MIBANCO*. LIMA: Mibanco.

Mibanco. (2018). MISION Y VISION. En *Escuela de Formacion en Microfinanzas 2018 III FASE I* (págs. 11-14). Lima: mibanco.

Mibanco. (18 de Marzo de 2019). Políticas Corporativas Cumplimiento Creditor. *Políticas Corporativas Cumplimiento Creditor*. Lima, Peru: Mibanco.

Mill, J. S. (2007). *Principios de Economía Política*. Madrid: Fundación ICO.

Morduch, B. A. (2011). *La economía de las microfinanzas*. Mexico: División de Economía, CIDE.

Pedrosa, S. J. (20 de Mayo de 2018). *Economipedia*. Recuperado el 20 de Marzo de 2019, de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>

Perez, C. (2017). *La evaluación crediticia y su relación con el riesgo crediticio, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Viator*. Lima: Universidad Nacional de San Marcos.



Pérez, J. (2013). *La evaluación crediticia y su relación con el riesgo crediticio, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Viator Ltda. Año 2013*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Quispe, S. (2018). *Evaluación Crediticia y Cartera en Mora de Clientes microempresarios de la cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de guzmán, Agencia Cusco periodo-2018*. Cusco: Universidad Andina del Cusco.

Roldán, P. N. (3 de Enero de 2019). *Economipedia - Morosidad bancaria*. Recuperado el 23 de Marzo de 2019, de Economipedia - Morosidad bancaria: <https://economipedia.com/definiciones/morosidad-bancaria.html>

Sabino, A. V. (19 de Julio de 2005). *Gestiopolis*. Recuperado el 22 de Marzo de 2019, de El sistema financiero peruano: <https://www.gestiopolis.com/sistema-financiero-peruano/>

SBS. (2018). *Análisis de créditos*. Obtenido de es.scribd.com: <https://es.scribd.com/document/371664541/Analisis-de-Creditos>

SBS N°11356-2018. (2018). *Reglamento para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones*. Lima.

SBS N°3780. (2011). *Reglamento De Gestión De Riesgo De Crédito*. Lima : Asamblea Nacional.

SBS Resolucion N°14353. (2009). *Principios generales de la evolución y clasificación crediticia del deudor*. Lima: Asamblea Nacional.

Superintendencia de Banca y Seguros. (s.f.). *Sistema financiero Peruano*. Diario el Peruano.



Tafur, H. (2017). *Control del riesgo Crediticio y su incidencia en la gestion financiera de las empresas* . Lima: USMP.





<p>c) ¿Cuál es la relación entre el nivel de cumplimiento de la evaluación crediticia cualitativa y la clasificación crediticia de clientes independientes en situación de morosidad en la entidad financiera Mibanco en la agencia de San Jerónimo de la provincia de Cusco al Primer Semestre 2018?</p> <p>d) ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de la evaluación crediticia cualitativa de clientes independientes en situación de morosidad en la entidad financiera Mibanco en la agencia de San Jerónimo de la provincia de Cusco al Primer Semestre 2018?</p> <p>e) ¿Cuál es la clasificación crediticia de clientes independientes en situación de morosidad en la entidad financiera Mibanco en la agencia de San Jerónimo de la provincia de Cusco al Primer Semestre 2018?</p>	<p>c) Determinar la relación entre el nivel de cumplimiento de la evaluación crediticia cualitativa y la clasificación crediticia de clientes independientes en situación de morosidad en la entidad financiera Mibanco en la agencia de San Jerónimo de la provincia de Cusco al Primer Semestre 2018</p> <p>d) Determinar el nivel de cumplimiento de la evaluación crediticia cualitativa de clientes independientes en situación de morosidad en la entidad financiera Mibanco en la agencia de San Jerónimo de la provincia de Cusco al Primer Semestre 2018</p> <p>e) Presentar la clasificación crediticia de clientes independientes en situación de morosidad en la entidad financiera Mibanco en la agencia de San Jerónimo de la provincia de Cusco al Primer Semestre 2018</p>	<p>Semestre 2018.</p> <p>Las hipótesis no se consignan a los objetivos 2,4 y 5 al ser descriptivas y se optan por no formularlas.</p>				
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--



Anexo N° 02. Matriz del instrumento para la recolección de datos

TEMA	Nivel de Cumplimiento de la Evaluación Crediticio y clasificación crediticia para clientes independientes en situación de morosidad de la Entidad Financiera Mibanco en la Agencia San Jerónimo en la Provincia de Cusco al Primer Semestre 2018		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS O REACTIVOS
<b>Variable 1</b>  <b>Evaluación Cuantitativa</b>	X1= Evaluación Cuantitativa	X11 Destino del préstamo	1. ¿Usted dispuso de la información referente a requerimientos para los destinos de préstamo que ofrece la entidad financiera? 2. ¿Usted aplicó los criterios y/o fórmulas de aprobación para préstamos que ofrece la entidad financiera?
		X12 Estado de resultado	3. ¿Usted verificó y analizó el estado pérdida de ganancias de pérdidas y ganancias mensuales de las operaciones del negocio? 4. ¿Usted verificó documentalmente las ventas, costos y margen de ventas? 5. ¿Usted verificó documentalmente los gastos financieros, utilidad neta conjuntamente con otros ingresos y egresos?
		X13 Flujo de caja	6. ¿Usted elaboró los cálculos relevantes en la elaboración de flujo de caja, reinversiones y saldos de caja? 7. ¿Usted verificó los saldos netos del flujo de efectivo? 8. ¿Usted verificó los saldos finales anteriores al flujo de caja?
		X14 Balance general	9. ¿Usted consideró la cuenta caja y bancos, cuentas por cobrar en el balance general? 10. ¿Usted consideró la cuenta inventarios en el balance general? 11. ¿Usted consideró la cuenta inmueble maquinaria y equipo en el balance general? 12. ¿Usted consideró la cuenta tratamiento de pasivos en el balance general?
	X2= Evaluación Cualitativa	X21 Revisión en la central de riesgo	13. ¿La entidad mantuvo una base actualizada respecto a los antecedentes crediticios del cliente? 14. ¿La entidad contó con una base actualizada de record de pago crediticio del cliente? 15. ¿La entidad mantuvo una base actualizada respecto a los antecedentes crediticios del garante de la empresa con otras instituciones financieras para ser consultadas en cualquier momento sobre proceso de registro de clientes?
		X22 Visita al cliente	16. ¿Usted realizó la visita correspondiente al cliente



			<p>antes y después de otorgar el crédito?</p> <p>17. ¿Usted al realizar la visita al cliente, recopiló información del cliente sobre sus referencias personales, comerciales, familiares, compra y venta?</p> <p>18. ¿Usted al realizar visita al cliente se realizó una observación integral sobre su negocio y su entorno general manteniendo comunicación agradable y/o efectiva en un ambiente de respeto confianza y buen trato?</p>
		X23 Revisión documentaria	<p>19. ¿Usted revisó los documentos de la persona de domicilio y desarrollo del negocio tal y como está establecido el manual de créditos?</p> <p>20. ¿Usted revisó el tiempo de funcionamiento documental sobre el desarrollo del negocio?</p> <p>21. ¿Usted revisó el manejo de control de gastos e ingresos documental sobre el desarrollo del negocio?</p>
		X24 Referencia del cliente	<p>22. ¿Usted realizó una indagación a los vecinos, proveedores y familiares sobre el desarrollo del negocio?</p> <p>23. ¿Usted realizó por lo mínimo una ficha de referencia de domicilio del solicitante de crédito?</p> <p>24. ¿Usted realizó por lo mínimo una ficha de referencia del negocio del solicitante de crédito?</p>
<b>Variable 1</b>  <b>Clasificación crediticia</b>	Y1= Segmentación de clientes	Y1 Categoría de clientes	<p>1. Su cartera de clientes independientes estuvo conformada por categoría de problemas potenciales</p> <p>2. Su cartera de clientes independientes estuvo conformada por categoría deficiente</p> <p>3. Su cartera de clientes independientes estuvo conformada por categoría dudoso</p> <p>4. Su cartera de clientes independientes estuvo conformada por categoría de pérdida o incobrables</p>
		Y2 Historial de créditos	<p>5. Sus clientes de su cartera crediticia presentaron problemas para realizar el pago de forma puntual</p> <p>6. Sus clientes de cartera crediticia al tener atrasos en los pagos presentan justificación en la entidad financiera</p> <p>7. Sus clientes de cartera crediticia presentaron un pésimo historial crediticio</p> <p>8. Sus clientes tuvieron problemas relacionados a la morosidad</p>



Anexo N° 03 Guía de revisión documentaria

ÍTEMS	RESULTADOS	
	SÍ	NO
<b>LISTADO DE AYUDA PREVIA DOCUMENTAL</b>		
El gerente de la entidad financiera Mibanco de la agencia de San Jerónimo de la provincia de Cusco accede a brindar la información para la realización de la investigación.	x	
El gerente de la entidad financiera Mibanco en la agencia de San Jerónimo de la provincia de Cusco accede a realizar la encuesta a los analistas de crédito	x	
La entidad financiera Mibanco en la agencia de San Jerónimo de la provincia de Cusco tiene documentos sobre su clasificación crediticia de clientes independientes al primer semestre del 2018	x	
La entidad financiera Mibanco en la agencia de San Jerónimo de la provincia de Cusco tiene documentos sobre la colocación de créditos mensuales al primer semestre del 2018	x	
La entidad financiera Mibanco en la agencia de San Jerónimo de la provincia de Cusco tiene documentos la colocación de créditos según su destino de préstamo al primer semestre del 2018	x	
La entidad financiera Mibanco en la agencia de San Jerónimo de la provincia de Cusco tiene documentos la clasificación crediticia de clientes independientes segmentado en años del cliente al primer semestre del 2018	x	
La entidad financiera Mibanco en la agencia de San Jerónimo de la provincia de Cusco tiene documentos la clasificación crediticia de clientes independientes segmentado en genero del cliente al primer semestre del 2018	x	
La entidad financiera Mibanco en la agencia de San Jerónimo de la provincia de Cusco tiene documentos la clasificación crediticia de clientes independientes segmentado en lugar de domicilio del cliente al primer semestre del 2018	x	



Anexo N° 04. Instrumentos de recolección de datos

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

**CUESTIONARIO DE EVALUACION CREDITICIA**

La presente técnica tiene por finalidad obtener información importante para el estudio: “Nivel de Cumplimiento de la Evaluación y clasificación crediticia para clientes independientes en situación de morosidad de la Entidad Financiera Mibanco en la Agencia San Jerónimo en la Provincia de Cusco al Primer Semestre 2018”

**INSTRUCCIONES:**

Le agradecemos responder a este breve y sencillo cuestionario, cuyo propósito es obtener la información necesaria, que ayuden a encontrar solución al problema planteado, el mismo que contiene una serie de planteamientos, a los cuales Ud., deberá responder, esta técnica es anónima, se le agradecerá su participación

Adicionalmente se pide que responda con una (x) de acuerdo a la siguiente escala

Nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

<b>EVALUACION CUANTITATIVO</b>		1	2	3	4	5
<b>DESTINO DEL PRESTAMO</b> <b>Respecto a los créditos otorgados en el primer semestre 2018, conteste usted:</b>						
1.	¿Usted obtuvo de la información referente a requerimientos para los destinos de préstamo que ofrece la entidad financiera?					
2.	¿Usted aplicó los criterios y/o fórmulas de aprobación para préstamos que ofrece la entidad financiera?					
<b>ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL</b> <b>Respecto a los créditos otorgados en el primer semestre 2018, conteste usted:</b>						
3.	¿Usted verificó y analizó el estado de resultado integral mensuales de las operaciones del negocio?					
4.	¿Usted verificó documentalmente las ventas, costos y margen de ventas?					
5.	¿Usted verificó documentalmente los gastos financieros, utilidad neta conjuntamente con otros ingresos y egresos?					
<b>FLUJO DE CAJA</b> <b>Respecto a los créditos otorgados en el primer semestre 2018, conteste usted:</b>						



6.	¿Usted elaboró los cálculos relevantes en la elaboración de flujo de caja, reinversiones y saldos de caja?					
7.	¿Usted verificó los saldos netos del flujo de efectivo?					
8.	¿Usted verificó los saldos finales anteriores al flujo de caja?					
<b>ESTADO DE SITUACION FINANCIERA</b> <b>Respecto a los créditos otorgados en el primer semestre 2018, conteste usted:</b>						
9.	¿Usted consideró la cuenta efectivo y equivalente de efectivo y cuentas por cobrar en el estado de situación financiera?					
10.	¿Usted consideró la cuenta inventarios en el estado de situación financiera?					
11.	¿Usted consideró la cuenta inmueble maquinaria y equipo en el estado de situación financiera?					
12.	¿Usted consideró la cuenta tratamiento de pasivos en el estado de situación financiera?					

<b>EVALUACION CUALITATIVA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>REVISION EN LA CENTRAL DE RIESGOS</b> <b>Respecto a los créditos otorgados en el primer semestre 2018, conteste usted:</b>						
1.	¿La entidad mantuvo una base actualizada respecto a los antecedentes crediticios del cliente?					
2.	¿La entidad contó con una base actualizada de record de pago crediticio del cliente?					
3.	¿La entidad mantuvo una base actualizada respecto a los antecedentes crediticios del garante de la empresa con otras instituciones financieras para ser consultadas en cualquier momento sobre proceso de registro de clientes?					
<b>VISITA AL CLIENTE</b> <b>Respecto a los créditos otorgados en el primer semestre 2018, conteste usted:</b>						
4.	¿Usted realizó la visita correspondiente al cliente antes y después de otorgar el crédito?					
5.	¿Usted al realizar la visita al cliente, recopiló información del cliente sobre sus referencias personales, comerciales, familiares, compra y venta?					
6.	¿Usted al realizar la visita al cliente realizó una observación integral sobre su negocio y su entorno general manteniendo comunicación agradable y/o efectiva en un ambiente de respeto, confianza y buen trato?					
<b>REVISION DOCUMENTARIA</b> <b>Respecto a los créditos otorgados en el primer semestre 2018, conteste usted:</b>						
7.	¿Usted revisó los documentos de la persona de domicilio y desarrollo del negocio tal y como está establecido en el manual de créditos?					
8.	¿Usted revisó el tiempo de funcionamiento documental sobre el desarrollo del negocio?					
9.	¿Usted revisó el manejo de control de gastos e ingresos documental sobre el desarrollo del negocio?					
<b>REFERENCIAS DEL CLIENTE</b> <b>Respecto a los créditos otorgados en el primer semestre 2018, conteste usted:</b>						
10.	¿Usted realizó una indagación a los vecinos, proveedores y familiares sobre el desarrollo del negocio?					
11.	¿Usted realizó por lo mínimo una ficha de referencia de domicilio del solicitante de crédito?					
12.	¿Usted realizó por lo mínimo una ficha de referencia del negocio del solicitante de crédito?					



<b>CLASIFICACION CREDITICIA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>SEGMENTACION DE CLIENTES</b> <b>Respecto a los créditos otorgados en el primer semestre 2018, conteste usted:</b>						
1.	Su cartera de clientes independientes estuvo conformada por categoría con problemas potenciales					
2.	Su cartera de clientes independientes estuvo conformada por categoría deficiente					
3.	Su cartera de clientes independientes estuvo conformada por categoría dudoso					
4.	Su cartera de clientes independientes estuvo conformada por categoría de pérdida o incobrables					
<b>HISTORIAL DE CLIENTES</b> <b>Respecto a los créditos otorgados en el primer semestre 2018, conteste usted:</b>						
5.	Sus clientes de su cartera crediticia presentaron problemas para realizar el pago de forma puntual					
6.	Sus clientes de cartera crediticia al tener atrasos en los pagos presentan justificación en la entidad financiera					
7.	Sus clientes de cartera crediticia presentaron un pésimo historial crediticio					
8.	Sus clientes tuvieron problemas relacionados a la morosidad					



**Tabla 56**

*Criterios de variable evaluación crediticia, dimensión 1*

	Destino del préstamo	Estado de Resultados	Flujo de caja	Estado de situación Financiera	Evaluación Cuantitativa
No cumple	2 - 3	3 - 4	3 - 4	4 - 6	12 -21
Mínimo	4 - 5	5 - 7	5 - 7	7 - 9	22 - 31
Parcial	6 - 7	8 - 10	8 - 10	10 - 13	32 - 41
Significativo	8 - 9	11 - 13	11 - 13	14 - 17	42 - 51
Excelente	10	14 - 15	14 - 15	18 - 20	52 - 60

**Fuente:** Tabla de elaboración propia

### Interpretación

Según la tabla N°56 se muestra la puntuación en la determinación de la variable para la realización del cumplimiento y la realización de correlaciones en la investigación según los objetivos

**Tabla 57**

*Interpretación de criterios evaluación crediticia cuantitativa*

Criterios	Interpretación
Excelente	El analista de crédito cumple en un 70% a 100% de todos los procedimientos evaluados en la clasificación crediticia cuantitativa. (Destino del préstamo, Estado de resultado, Flujo de caja, Estado de situación financiera) todo establecidos por el manual.
Significativo	El analista de crédito cumple en un 50% a 70% de todos los procedimientos evaluados den la clasificación crediticia cuantitativa (Destino del préstamo, Estado de resultado, Flujo de caja, Estado de situación financiera) todo establecidos por el manual.
Parcial	El analista de crédito cumple en un 30% a 50% de todos los procedimientos evaluados den la clasificación crediticia cuantitativa (Destino del préstamo, Estado de resultado, Flujo de caja, Estado de situación financiera) todo establecidos por el manual.
Minino	El analista de crédito cumple en un 10% a 30% de todos los procedimientos evaluados den la clasificación crediticia cuantitativa (Destino del préstamo, Estado de resultado, Flujo de caja, Estado de situación financiera) todo establecidos por el manual.
No cumple	El analista de crédito cumple en un 0% a 9% de todos los procedimientos evaluados den la clasificación crediticia cuantitativa (Destino del préstamo, Estado de resultado, Flujo de caja, Estado de situación financiera) todo establecidos por el manual.

**Fuente:** Tabla de elaboración propia

### Interpretación

Para la interpretación de resultados obtenidos se puso a disposición mediante el análisis de baremo, la cual dicho proceso ayuda al establecimiento de escalas de intensidad según al cumplimiento.



**Tabla 58**

*Criterios de variable evaluación crediticia, dimensión 2*

	Revisión de la central de riesgos	Visita al cliente	Revisión documentaria del cliente	Referencias del cliente	Evaluación Cualitativa
No cumple	3 - 4	3 - 4	3 - 4	3 - 4	12 -21
Mínimo	5 - 7	5 - 7	5 - 7	5 - 7	22 - 31
Parcial	8 - 10	8 - 10	8 - 10	8 - 10	32 - 41
Significativo	11 - 13	11 - 13	11 - 13	11 - 13	42 - 51
Excelente	14 - 15	14 - 15	14 - 15	14 - 15	52 - 60

**Fuente:** Tabla de elaboración propia

### Interpretación

Según la tabla N°58 se muestra la puntuación en la determinación de la variable para la realización del cumplimiento y la realización de correlaciones en la investigación según los objetivos

**Tabla 59**

*Interpretación de criterios de evaluación cualitativos*

Criterios	Interpretación
Excelente	El analista de crédito cumple en un 70% a 100% de todos los procedimientos evaluados en la clasificación crediticia cuantitativa. (Revisión de información en la central de riesgos, criterios en la visita de cliente, revisión documentaria del cliente, referencias del cliente)
Significativo	El analista de crédito cumple en un 50% a 70% de todos los procedimientos evaluados den la clasificación crediticia cuantitativa (Revisión de información en la central de riesgos, criterios en la visita de cliente, revisión documentaria del cliente, referencias del cliente)
Parcial	El analista de crédito cumple en un 30% a 50% de todos los procedimientos evaluados den la clasificación crediticia cuantitativa (Revisión de información en la central de riesgos, criterios en la visita de cliente, revisión documentaria del cliente, referencias del cliente)
Minino	El analista de crédito cumple en un 10% a 30% de todos los procedimientos evaluados den la clasificación crediticia cuantitativa (Revisión de información en la central de riesgos, criterios en la visita de cliente, revisión documentaria del cliente, referencias del cliente)
No cumple	El analista de crédito cumple en un 0% a 9% de todos los procedimientos evaluados den la clasificación crediticia cuantitativa (Revisión de información en la central de riesgos, criterios en la visita de cliente, revisión documentaria del cliente, referencias del cliente)

**Fuente:** Tabla de elaboración propia

### Interpretación

Para la interpretación de resultados obtenidos se puso a disposición mediante el análisis de baremo, la cual dicho proceso ayuda al establecimiento de escalas de intensidad según al cumplimiento.



**Tabla 60**

*Interpretación de criterios cualitativos*

	Segmentación de Clientes	Historial de créditos	Clasificación Crediticia
Muy mala	4 - 6	4 - 6	8 - 14
Mala	7 - 9	7 - 9	15 - 21
Regular	10 - 13	10 - 13	22 - 28
Buena	14 - 17	14 - 17	29 - 34
Excelente	18 - 20	18 - 20	35 - 40

**Tabla 61**

*Interpretación de criterios de evaluación cualitativos*

Criterios	Interpretación
Excelente	La cartera crediticia del analista de crédito posee clientes puntuales y clasificados en la categoría normal
Buena	La cartera crediticia del analista de crédito posee clientes puntuales y clasificados en la categoría normal y CPP
Regular	La cartera crediticia del analista de crédito posee clientes puntuales y clasificados en la categoría normal, CPP y deficiente
Mala	La cartera crediticia del analista de crédito posee clientes puntuales y clasificados en la categoría CPP, deficiente y dudoso
Muy Mala	La cartera crediticia del analista de crédito posee clientes puntuales y clasificados en la categoría deficiente y dudoso e incluso clientes en categoría de pérdida.

**Fuente:** Tabla de elaboración propia

### **Interpretación**

Para la interpretación de resultados obtenidos se puso a disposición mediante el análisis de baremo, la cual dicho proceso ayuda al establecimiento de escalas de intensidad según al cumplimiento.