

Universidad de Huánuco
Facultad de Ciencias de Empresariales
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
Y FINANZAS**



TESIS

LA EVALUACIÓN CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN LA
MOROSIDAD DE LOS MICROCRÉDITOS COMERCIALES DE
LA FINANCIERA CRECER PREPYME S.A.C. HUÁNUCO, 2018.

Para Optar el Título Profesional de :
CONTADOR PÚBLICO

TESISTA

LAGUNA MARTINEZ, Elvis Kelvin

ASESOR

C.P.C. MARTEL CARRANZA, Chistian Paolo

Huánuco - Perú

2017

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL CONTABILIDAD Y FINANZAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 09:35 AM horas del día 16 del mes de Julio del año 2018, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales (Aula 202-P5), en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador, integrado por los docentes:


Dr. Oscar Campos Salazar (Presidente)
Mtro. Tonio Lucho Repetto Garcia (Secretario)
Mtro. Victor Manuel Ramirez Cabrera (Vocal)

Nombrados mediante la Resolución N° 1019-2018-D-FCEMP-EAPCF-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: "**LA EVALUACIÓN CREDITICIA Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS MICROCRÉDITOS COMERCIALES DE LA FINANCIERA CRECER PREPYME S.A.C. HUÁNUCO, 2018**", presentada por el (la) Bachiller **LAGUNA MARTINEZ, Elvis Kelvin**; para optar el **título Profesional de Contador Público**.

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

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) Aprobado por Unanimidad con el calificativo cuantitativo de 11 (Once) y cualitativo de Suficiente (Art.45).


Siendo las 12:15 AM horas del día 16 del mes de Julio del año 2018, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



Dr. Oscar Campos Salazar
PRESIDENTE (A)



Mtro. Tonio Lucho Repetto Garcia
SECRETARIO (A)



Mtro. Victor Manuel Ramirez Cabrera
VOCAL

DEDICATORIA

A MI SEÑOR JESUS

Quien me dio la fe,
la fortaleza, la salud
y la esperanza para terminar
este trabajo.

A MIS PADRES

EDWING Y MACEDONIA

Dedico el presente trabajo de investigación a mis padres por su apoyo incondicional en todo momento, por sus sabios consejos, por sus valores, por sus sacrificios que sin duda alguna me motivaron a seguir adelante y concluir mi carrera, pero, sobre todo, por su amor.

AGRADECIMIENTO

Con eterna gratitud a mi Universidad Privada de Huánuco por ser el alma mater de mi formación profesional.

A los docentes de la Escuela de Contabilidad y Finanzas de la Universidad de Huánuco por sus enseñanzas a través de mi carrera profesional.

A la financiera CRECER PREPYME S.A.C. por darme todas las facilidades y el tiempo para elaborar este trabajo.

INDICE

Portada	
Dedicatoria	II
Agradecimientos	III
Índice	IV
Introducción	VI
Resumen	VIII
Abstract	IX

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema	10
1.2. Formulación del problema	12
1.3. Objetivo general	12
1.4. Objetivos específicos	12
1.5. Justificación de la investigación	13
1.6. Limitaciones de la investigación	14
1.7. Viabilidad de la investigación	15

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación	16
2.2. Bases teóricas	26
2.3. Definiciones conceptuales	47
2.4. Sistema de Hipótesis	49
2.5. Sistema de Variables	50
2.5.1. Variable dependiente	50
2.5.2. Variable independiente	50
2.6. Operacionalización de Variables	51

III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación	53
3.1.1. Enfoque	53

3.1.2. Alcance o nivel	53
3.1.2. Diseño	54
3.2. Población y muestra	55
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	56
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información	56
IV. RESULTADOS	
4.1. Procesamiento de datos	60
4.2. Contratación de hipótesis general	82
4.2.1. Contratación de hipótesis específica	83
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	86
CONCLUSIONES	88
RECOMENDACIONES	89
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	90
ANEXOS	92
Anexo 01: Operacionalización de variables	93
Anexo 02: Matriz de consistencia	95
Anexo 03: Cuestionario	96

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado **“LA EVALUACIÓN CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE MICROCRÉDITOS COMERCIALES DE LA FINANCIERA CRECER PREPYME S.A.C.”**; se enfocó en dar respuesta a la interrogante ¿Cuál es la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad de los microcréditos comerciales en la Financiera CRECER PREPYME S.A.C. Huánuco - 2018? Para responder esta interrogante y como objetivo se formuló lo siguiente: Determinar la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad de los microcréditos comerciales en la financiera CRECER PREPYME S.A.C. Huánuco – 2018.

Para el desarrollo de la investigación se utilizó fuentes bibliográficas y fuentes electrónicas. Al realizar la investigación se encontró algunas limitaciones como la falta de información bibliográfica.

En los resultados obtenidos de la investigación, se describe que efectivamente la evaluación crediticia influye en la morosidad de créditos comerciales de la Financiera Confianza S.A.A. en la ciudad de Huánuco, ya que realizando una buena y responsable evaluación de créditos se logrará disminuir el porcentaje de morosidad.

En la actualidad los asesores de la financiera CRECER PREPYME S.A.C. no desarrollan una minuciosa evaluación crediticia de clientes, lo cual si se hiciera correctamente no tendría un gran riesgo al momento de la asignación de un crédito, así como también ayudaría a disminuir la morosidad en los clientes. El correcto análisis crediticio está orientado a lograr el bienestar económico de la financiera, para esto como efecto se tendrá el incremento en la rentabilidad de la entidad, reduciendo costos, aumentando la productividad y mejorar el servicio a los clientes.

En los resultados obtenidos de la investigación, se describe que efectivamente la evaluación crediticia influye en la morosidad de los micro créditos comerciales de la Financiera CRECER PREPYME S.A.C.

en la ciudad de Huánuco, ya que realizando una buena y responsable evaluación de créditos se logrará disminuir el porcentaje de morosidad.

RESUMEN

La presente investigación presenta como objetivo general demostrar que la evaluación crediticia incide significativamente en la morosidad de los microcréditos comerciales de la financiera CRECER PREPYME S.A.C. HUANUCO 2018. Se realizó la investigación descriptiva porque se basó en el análisis y observación de los procesos desarrollados en la financiera CRECER PREPYME S.A.C para el otorgamiento de créditos, para luego describir los hechos ocurridos basados en la realidad de la financiera, de diseño no experimental, ya que se observó el problema como se da en el contexto, teniendo como población y muestra a la Financiera CRECER PREPYME S.A.C. HUANUCO 2018. Lo cual se realizó mediante la técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario de 18 preguntas con dos opciones de respuestas, estas encuestas están dirigidas al analista de crédito comercial, que trabajan en la Financiera CRECER PREPYME S.A.C; para el procesamiento porcentual de datos se utilizó el SPSS.

que permitió analizar la información y procesos que utilizan para el otorgamiento de créditos y el índice de morosidad que presentan en la Financiera CRECER PREPYME S.A.C.

Palabras Clave: Evaluación, créditos y morosidad.

ABSTRACT

The recent research presents as a general objective to demonstrate that the credit rating inciderated in the delinquency of the commercial microcredits of the financial. CRECER PREPYME S.A.C. HUANUCO 2018. The descriptive research was carried out because it was based on the analysis and observation of the components in the financial CRECER PREPYME SAC for the granting of credits, to then describe the events that occurred in the reality of the financial, non-experimental design, since it has the problem as in the context, having as a population and shows the CRECER PREPYME SAC HUANUCO 2018 Financial. The questions with these options are directed to the commercial credit analyst, who work in the CRECER PREPYME SAC Financial; for the percentage processing of data the spss.23 was used. they access the information and processes that they use for granting loans and the delinquency rate that are presented in the CRECER PREPYME S.A.C.

Keywords: Evaluation, credits and delinquency.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.

En las financieras de ahorro y Crédito su fuente primordial de ingresos es otorgar préstamos, por tal razón se debe hacer una minuciosa evaluación antes de realizar el desembolso de dinero a los clientes, para así disminuir el riesgo de créditos. Por ello la evaluación crediticia es de suma utilidad al momento de analizar los documentos para el otorgamiento de créditos. Las financieras en general tienden a tener un control del riesgo de crédito, la cual se debe a que tienen una supervisión estricta. En la actualidad las financieras de crédito no desarrollan una eficaz evaluación crediticia de clientes lo cual si se hiciera correctamente no tendría un gran riesgo al momento de la asignación de un crédito, así como también ayudaría a reducir la morosidad de los clientes. El correcto análisis crediticio está orientado a lograr el bienestar económico de las entidades financieras, para esto como efecto se tendrá el incremento en la rentabilidad de la entidad, reduciendo costos, aumentando la productividad y mejorar el servicio brindado a los clientes. La fuerte competencia en las zonas urbanas del país y el fuerte apetito de riesgo de algunas entidades han generado problemas de sobreendeudamiento de sus clientes, principalmente en el segmento de la microempresa y pequeña empresa, que han deteriorado sus carteras de crédito.

Como es de conocimiento general, las instituciones que por excelencia se dedican a otorgar créditos de distintas naturalezas son los bancos e instituciones financieras.

A lo largo de todo el proceso de crédito se torna amplio y complejo el análisis que es necesario involucrar en sus líneas aspectos generales como:

Determinación de un mercado objetivo, evaluación del crédito, evaluación de condiciones en que se otorgan, aprobación del mismo, documentación y desembolso.

La evaluación de créditos en instituciones financieras, todos los bancos en general persiguen un solo objetivo que es el de colocar dinero, y su utilidad fluye del diferencial entre las tasas de captación y colocación del dinero prestado. Añez Manfredo. (2001, junio 24)

La tecnología crediticia en el segmento Microempresas (MES) nos indica que el microcrédito debe evaluarse, principalmente, por su capacidad de pago, sin embargo, no dice mucho sobre la voluntad de pago del deudor. Según mi experiencia, la voluntad de pago del deudor puede verse afectada por el propio evaluador, cuando éste otorga mucho más dinero de lo necesario, sobre-endeuda al cliente, no hace seguimiento al destino del crédito o pasa por alto reglas básicas en el otorgamiento del crédito; olvidando que el microempresario recién está formando su cultura financiera.

Lozano Flores Iván. (2010, Julio 13).

Por ello la importancia de un minucioso análisis crediticio el cual permite evitar posibles retrasos en los pagos, las cuales están basadas en un reglamento de crédito aplicado al otorgamiento de préstamos y evaluación del riesgo crediticio. Una correcta evaluación crediticia, permitirá minimizar el riesgo de la morosidad en la financiera CRECER PREPYME S.A.C.

A ello se investigará el manejo de carteras de crédito, como se está evaluando los créditos y otorgamiento de préstamos a clientes para así determinar las causantes de su nivel de morosidad en los últimos años y poder lograr disminuir la morosidad en las carteras de créditos.

Los resultados que obtendremos de la investigación, debe describir que efectivamente la evaluación crediticia influye en la morosidad de los micro créditos comerciales de la Financiera CRECER PREPYME S.A.C. en la ciudad de Huánuco, ya que realizando una

buena y responsable evaluación de créditos se logrará disminuir el porcentaje de morosidad, obteniendo mejoras económicas para la empresa.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

Problema general

¿Cuál es la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad de los microcréditos comerciales en la Financiera CRECER PREPYME S.A.C. Huánuco - 2018?

Problemas específicos

a) ¿De qué manera el proceso de evaluación crediticia se relaciona con la morosidad de los microcréditos comerciales de la financiera CRECER PREPYME S.A.C. Huánuco - 2018?

b) ¿De qué manera el control y seguimiento del crédito se relacionan con la morosidad de los microcréditos comerciales de la financiera CRECER PREPYME S.A.C. Huánuco - 2018?

c) ¿De qué manera el destino del crédito se relaciona en la morosidad de los microcréditos comerciales de la financiera CRECER PREPYME S.A.C. Huánuco - 2018?

1.3. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad de los microcréditos comerciales en la financiera CRECER PREPYME S.A.C. Huánuco – 2018.

1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

a) Determinar de qué manera el proceso de evaluación crediticia relaciona con la morosidad de los microcréditos comerciales de la financiera CRECER PREPYME S.A.C. Huánuco - 2018.

b) Determinar de qué manera el control y seguimiento del crédito se relacionan con la morosidad de microcréditos comerciales de la financiera CRECER PREPYME S.A.C. Huánuco - 2018.

c) Determinar de qué manera el destino del crédito se relaciona en la morosidad de los microcréditos comerciales de la financiera CRECER PREPYME S.A.C. Huánuco - 2018.

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Justificación Teórica

Esta investigación se realizó con la finalidad de conocer la labor que tienen los asesores financieros comerciales en el desarrollo de la evaluación de créditos y si efectivamente hay influencia con la morosidad de los microcréditos comerciales, la financiera CRECER PREPYME S.A.C. tienen como actividad el otorgamiento de créditos. Esta actividad lleva a asumir el riesgo de liquidez de los créditos que otorga. El crédito, está relacionado con los factores que afecta el incumplimiento de los pagos de un crédito (capital e interés) de los clientes morosos. Por ello nuestra investigación se justifica teóricamente en esta doctrina, la que permitirá contar con un marco útil para la mejor toma de decisiones financieras y el control de riesgos de la cartera de crédito, lo que finalmente reducirá el índice de la morosidad.

1.5.2 Justificación Práctica

El resultado de la investigación nos permitió conocer el impacto que tiene la morosidad, en el logro de los objetivos estratégicos de la financiera CRECER PREPYME S.A.C. Brindando información acerca de cómo se ven afectados los resultados económicos y financieros y las consecuencias que

origina la morosidad en la financiera. De esta manera, ponemos información valiosa al alcance, del Directorio, Gerencia, Administrador y autoridades correspondientes que desean conocer el comportamiento de evaluación de créditos y la morosidad en el periodo de estudio.

1.5.3 Justificación Metodológica

La justificación metodológica de esta investigación se basó en que la Financiera CRECER PREPYME S.A.C. podrá corregir errores que se han venido cometiendo al momento de otorgar créditos a los diferentes tipos de clientes. A partir de allí lograr ser más conservadores y estrictos en la evaluación de los créditos, priorizando los resultados económicos de las empresas y no sustentando el análisis sólo en referencias históricas, de manera que se podrá evitar que siga creciendo la morosidad.

Nos servirá la realización del presente estudio para la recolección de datos así dar alcance a posibles soluciones que ayudan al bienestar económico de la Financiera CRECER PREPYME S.A.C.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

- La obtención de la información financiera tuvo un acceso reservado, no obstante, se pidió la autorización necesaria al administrador y asesores comerciales para mayor exactitud en las carteras.
- La información bibliográfica, del tema fue limitada para realizar el marco teórico.
- Las diversas actividades propias y la recarga laboral del investigador limitaban el tiempo de dedicación para realizar el trabajo.

1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación es viable porque se contó con la cooperación del administrador y de los asesores financieros comerciales de la financiera PREPYME S.A.C. para la aplicación del instrumento de prueba que fue el cuestionario. La investigación tuvo por objetivo dar a conocer los resultados y luego hacer sugerencias para la mejora continua y disminuir los porcentajes de morosidad que viene siendo un problema para las entidades financieras.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Se ha determinado la existencia de los siguientes trabajos de tesis:

2.1.1 INTERNACIONAL

➤ **TÍTULO:** “Administración de la cartera de crédito de la Corporación Financiera Nacional: estrategias de recuperación período 2007-2015”.

AUTOR: Esteban Felipe Regalado Yépez.

UNIVERSIDAD: Pontifica Universidad Católica del Ecuador.

AÑO: 2016.

CONCLUSIONES:

- “La política establecida por la CFN para la administración de cartera, específicamente para el ámbito de recuperación de portafolio vencido ha obtenido resultados eficaces a lo largo del período en análisis y en relación al sector público, del cual es parte. La segmentación y los esfuerzos de recuperación se centran sobre aquellas operaciones con mayor retraso y, a mayor monto mayor importancia. Es decir, el sistema de cobranza empleado por la Corporación Financiera Nacional, se basa en el método convencional y tradicional de segmentación de cartera. Sin embargo, su cartera improductiva mantiene una constante carga que no ha podido ser contrarrestada a partir de la crisis de 2009., razón por la cual se puede implementar un modelo de recaudación en función de scorings para determinar la probabilidad de pago o no de una operación, y en función de este riesgo tomar acciones que permitan mejorar, la cobranza de cartera vencida y especialmente todas aquellas por vencer”.
- “El microcrédito, el segundo segmento crediticio en importancia dentro de la cartera de créditos de la Corporación Financiera Nacional, con una ponderación de apenas el 2,8% a lo largo del período 2007 - 2015,

presenta un comportamiento estrictamente volátil respecto a su morosidad. Con 3 picos a lo largo del período, y una morosidad promedio de 19,7%, muy superior al 13,75%, representa el opuesto a la gestión aplicada para la administración de cartera del sector comercial que, si bien no son sujetos de comparación, el margen entre la morosidad del sistema financiero público y la de la Institución representa un 43% mayor, por lo que la gestión de recuperación para este sector ha sido deficiente. Respecto al sector de vivienda, la gestión ha sido nula debido a que su afectación a la morosidad institucional es nula”.

- “El segmento comercial de crédito, principal objeto del funcionamiento de la CFN, presentó un comportamiento muy similar en cuanto a la gestión total de la Institución. Esto debido a su peso del 96,9% dentro de la composición del portafolio crediticio. Este segmento también obtuvo un promedio menor al sistema financiero público al tener un 6,6%, en relación al 8,45% del sector público, y una relación negativa con el 1.5% de la banca privada. Su evolución de morosidad a lo largo del período 2007 – 2015 experimentó el mismo repunte y contracción que el total de las operaciones. Este comportamiento permite respaldar la tendencia tanto de la institución al ser su principal componente. Por la misma razón representa un riesgo en cuanto a diversificación de cartera, ya que si bien existen muchos y variados segmentos que conforman a este tipo de crédito, todos pertenecen al mismo portafolio”.

➤ **TÍTULO: “La gestión de la cartera de créditos y el riesgo crediticio como determinante de morosidad o liquidez de las empresas comerciales”.**

AUTOR: Cortez Rivas Diego Armando.

UNIVERSIDAD: Universidad Técnica de Machala.

AÑO: 2016.

CONCLUSIONES:

- “En la última década en el Ecuador según datos oficiales del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos el 26% de los hogares ecuatorianos y el 15% de las empresas obtuvieron créditos de diferentes fuentes y para distintos destinos. En la presente investigación se analiza información referente a la Gestión de Cartera de Crédito que tiene por función establecer políticas que aseguren la recuperación de los créditos otorgados a los clientes, pretendemos demostrar cómo alcanzar un eficiente funcionamiento de las políticas crediticias que permitan la liquidez, mantener un aumento constante en los distintos periodos de tiempo y reducir al mínimo los índices de morosidad”.
- “Se analiza el Riesgo Crediticio el cual tiene una estrecha relación con la liquidez y la morosidad por cuanto es de vital importancia establecer decisiones que contribuyan a mantener los índices más adecuados de rotación de clientes, se menciona los entes reguladores y la normativa que rige para el desarrollo comercial de ventas a crédito”.
- “La gestión de cartera de crédito incluye varios aspectos entre ellos consta el establecer políticas que aseguren el otorgamiento de créditos a clientes que cumplan con los parámetros requeridos, estos resultados serán de gran importancia al momento de identificar si se concede o no el crédito a un determinado cliente, conforme una empresa se encuentra en proceso de expansión también aumenta el índice de cartera de crédito, sus actividades económicas específicamente las de ventas tienden a tener un incremento con lo cual también lo hace el índice de morosidad producto de ventas realizadas a crédito, los altos índices de morosidad influyen de manera directa en la liquidez que espera obtener toda empresa en los periodos de mejores ingresos y por tal motivo con ello el riesgo de incobrabilidad aumenta. Con la concesión de crédito una compañía queda expuesta al riesgo de incobrabilidad por el incumplimiento de los pagos establecidos en la negociación por parte del deudor, para contrarrestar esta inconformidad que interfiere con la

liquidez es necesario realizar un estudio individualizado para cada cliente y determinar si está en condiciones de asumir obligaciones de pago, el crecimiento económico para muchas empresas depende directamente con el buen funcionamiento administrativo que se aplique, uno de los puntos más importantes es el de los créditos ya que estos son solicitados por sus clientes con la finalidad de adquirir objetos materiales o para otro tipo de situaciones, la Gestión de Cartera de Crédito obtendrá los resultados que faciliten a la empresa el manejo y otorgamiento de créditos a sus clientes”.

- “La Gestión de Cartera de Crédito para muchas empresas comerciales brinda la posibilidad de obtener por medio de las ventas a largo plazo la oportunidad de alcanzar un mayor índice de utilidad, es por ello que el objetivo de este trabajo investigativo está enfocado en identificar los factores que intervienen en estas transacciones de otorgamiento de crédito además de los riesgos crediticios por los que atraviesan y que derivan en un resultado de la obtención de beneficios o pérdida, con el análisis de las políticas de la gestión de cartera queremos contribuir a los empresarios e investigadores como podrían obtener mejores resultados ya que presentamos a detalle los niveles de morosidad existentes en los riesgos crediticios, según las estrategias planteadas en un periodo de tiempo específico, los niveles de morosidad son temas puntuales en los que se enfocan en llevarlos a porcentajes bajos que no afecten a la liquidez que por el contrario se espera un constate aumento, el tratamiento de la Cartera de Crédito se desarrolló mediante el análisis de información procedente de revistas científicas alojadas en las plataformas Redalyc, Scielo, Dialnet, EBSCO Scopus y EUMED. NET. Con la finalidad de diversificar y corroborar la información, se obtuvo información de instituciones públicas como la Superintendencia de Compañías y Seguros y del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos”.

➤ **TÍTULO:** “La incidencia de los factores de riesgo operativo en la exposición al riesgo crediticio”

AUTOR: Guísela Ariana Mendoza Limachi.

UNIVERSIDAD: Universidad Mayor de San Andres- Bolivia.

AÑO: 2016.

CONCLUSIONES:

- “La incidencia de los factores determinantes del riesgo operativo sobre la mora, se ha medido a nivel micro, a través de un modelo de probabilidad condicional (probit), en ella se han seleccionado las principales características de los clientes en las mismas dimensiones que a nivel agregado, procesos, sistemas internos y tecnología. Los resultados indican que los factores relacionados con sexo, particularmente que el cliente sea mujer, incrementan la probabilidad de incurrir en mora, lo mismo que la condición de ser soltero, el nivel educativo, la tasa de interés, el número de excepciones (entiéndase como excusas a los requisitos de la entidad) presentados antes de obtener el crédito, de la misma manera quienes solo cuentan con garantías personales (no reales), el grado de desarrollo de la actividad medido a través del índice de actividad, la disposición de trabajadores adicionales y las ventas, incrementan la probabilidad de incumplimiento del cliente”.
- “La mora bancaria registrada en las entidades micro financieras especializadas en micro finanzas, es muy baja en comparación con la banca comercial, los primeros registraron proporción de morosidad respecto de la cartera, que bordean el 1% anual, mientras que en el sistema agregado esta proporción supera el 2,5% anual. Las gestiones entre 2008 y 2009, fueron en las cuales se registró el más alto índice de morosidad”.
- “El sistema financiero nacional, si bien concentra la mayor proporción de la cartera en la banca comercial, denominada grande, abarca la mayor proporción de usuarios a través del sistema especializado en micro finanzas, la participación en la cartera y sobre el total de clientes, es

superior al 60% y se concentra principalmente en créditos con un monto inferior a los \$US. 10.000”.

- “La incidencia del riesgo operativo sobre la mora bancaria, variable elegida como aproximación de la medición del riesgo de crédito, es sustancial a nivel agregado, en particular llama la atención que sean los clientes dedicados a las actividades productivas, entre las que se cuentan la manufactura y otras relacionadas con la transformación de materia prima en bienes finales, quienes mayor incidencia sobre la mora registren, esta incidencia es incluso superior a la incidencia de las actividades agrícolas, que tradicionalmente son afectadas por factores climáticos y por las expectativas en la producción, como en la demanda. Asimismo, se tiene certeza de que la disposición de agencias o sucursales en el área urbana, pero sobre todo en el área rural, reduce la incidencia sobre la cartera en mora, lo mismo que disponer de más empleados capacitados para la otorgación de créditos”.

2.1.2 NACIONAL

➤ **TÍTULO:** “Evaluación Crediticia y su incidencia moratoria en la agencia portal espinar de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuzco periodo 2013”

AUTOR: Ivana Roció Pacheco Guerrero.
Eddy Hamilton Valencia Pareja.

UNIVERSIDAD: Universidad Andina del Cuzco.

AÑO: 2016.

CONCLUSIONES:

- “El proceso, método y forma como se evalúan los créditos influye en los niveles del índice de morosidad en la agencia Portal Espinar de la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco, se confirma la hipótesis específica”.
- “El nivel de incidencia moratoria en los créditos otorgados por la agencia Portal Espinar de la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco por efectos de la evaluación crediticia por parte del analista de créditos es del 62.3 %, baja se confirma la hipótesis específica nula”.

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

➤ **TÍTULO:** “La evaluación Crediticia y su incidencia en la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorros y Crédito San Lorenzo Ltda. 104 del distrito de Trujillo, 2015”

AUTOR: Bania Clarisa Pereda Rojas

UNIVERSIDAD: Universidad Cesar Vallejo

AÑO: 2015

CONCLUSIONES:

- “La reciente investigación presenta como objetivo general demostrar que la evaluación crediticia incide significativamente en la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Lorenzo, distrito de Trujillo 2015, investigación descriptiva porque se basó en el análisis y observación de los procesos desarrollados en la Cooperativa para el otorgamiento de créditos, para luego describir los hechos ocurridos basados en la realidad, de diseño no experimental y de corte transversal, teniendo como población y muestra a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Lorenzo”.
- “Lo cual se realizó mediante la técnica de análisis documental y guía de entrevista, que permitió analizar la información y procesos que utilizan para el otorgamiento de créditos y el índice de morosidad que presentan en la Cooperativa que es de 92.74% mes de diciembre del 2015. Así mismo determinar los procesos de evaluación que utilizan para el otorgamiento de créditos el cual tiene como efecto el reporte de una cartera morosa un saldo de morosidad de cartera de S/. 670,284.69”

- **TÍTULO:** “Causas de la morosidad de los clientes PYMES, Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna 2014-2015 en las ciudades de Tacna y Arequipa.”

AUTOR: Bryan Angello Amezcua Cervantes.

UNIVERSIDAD: Universidad Católica de Santa María.

AÑO: 2017.

CONCLUSIONES

- “Los clientes de Caja Tacna presentan una morosidad por tres causas disminución de sus ventas con un 42%, problemas dentro de su empresa tanto como problemas administrativos como de mercadería que suman el 30%, el aumento de la competencia por fracaso en otros rubros o negocios a que han arriesgado que es el 11% de la población”.
- “Las causas de la morosidad de los clientes Pymes no son generadas en un cien por ciento por causa de caja Tacna, la demora en algunos casos hace que las pérdidas de las oportunidades para estas Pymes se reduzcan a la disminución de las ventas y del desarrollo del negocio”.
- “La mala gestión de crédito en el año 2013 se ve reflejada en los siguientes años debido a que la mayoría de créditos otorgados han sido por dos años generando una cartera problema en aumento en estos años que da como resultado aumento de la morosidad y la venta de cartera que se debía convertir en ganancia para la Caja Tacna”.
- “El Sistema del manejo de créditos de Caja Tacna presenta retos de sostenibilidad que refleja un mal manejo de su cartera y de la forma en como la institución otorga el crédito, por colocar a personas con créditos en otras entidades o con otras personas”.
- “El 45% del capital de trabajo no utiliza la totalidad del dinero como capital de trabajo para su negocio, mientras que el 32% utiliza el crédito para pagar otras deudas o prestamos anteriores generando un triángulo de pagos y deudas”.

2.1.3 LOCAL

➤ **TÍTULO:** “La evaluación crediticia y la morosidad de créditos comerciales en la Financiera Confianza S.A.A. Huánuco – 2017.”

AUTOR: Noemí Gómez Antonio.

UNIVERSIDAD: Universidad de Huánuco.

AÑO: 2017.

CONCLUSIONES

- “Se comprobó que los analistas de crédito no consideran que la información que les arroja las centrales de riesgos sean determinantes para aceptar o rechazar un crédito esto nos indica que este proceso influye en la morosidad ya que depende de la entidad financiera, según sus políticas de riesgos crediticios determinan que clientes serán informados como morosos en las centrales de riesgos, teniendo en cuenta la normatividad de la SBS”.
- “Se comprobó que el análisis cuantitativo influye en la morosidad mediante las preguntas que se diseñó para los analistas de crédito con referencia a la capacidad de pago que tienen en el momento en que solicitan el crédito, evaluando las principales herramientas de los estados financieros. Para luego determinar el límite de la cantidad de dinero que se puede otorgar y que el cliente pueda pagar sin ningún problema”.
- “Se comprobó que el destino de crédito si influye en la en la morosidad de créditos comerciales, atravez de las respuestas que pudimos recolectar al aplicar la encuesta, y también tomando en cuenta el marco teórico de la investigación, una de las interrogantes principal fue si los analistas de crédito realizan el seguimiento del crédito otorgado, ellos dijeron que No, están realizando el seguimiento del dinero desembolsado al cliente, este procedimiento es importante en la evaluación crediticia”.

➤ **TÍTULO:** “Nivel de endeudamiento y morosidad del cliente en el Scotiabank Perú S.A. agencia Huánuco – 2015.”

AUTOR: Hegel Edson Zevallos Fernández, Ruswell Jhonathan Merino.

Barrueta, Yuri Orlando Zevallos Fretel.

UNIVERSIDAD: Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

AÑO: 2015

CONCLUSIONES

- “En la presente investigación, se pretende dar a conocer la importancia de un estudio minucioso sobre el nivel de endeudamiento de los clientes pymes, para determinar en el futuro cuál será su comportamiento de pago tomando en consideración las diferentes variables y los efectos de estas variables que originan el no cumplimiento del pago de sus pasivos de los clientes pyme.”
- “El nivel de endeudamiento de los clientes pyme, se dan por condiciones que sus negocios requieren de dinero fresco para el incremento de su capital para cubrir sus necesidades, quienes buscan la diversidad de productos y servicios de las entidades financieras y al determinarse la cantidad de demanda se tiene que tener también la capacidad de oferta.”
- Así mismo el nivel de endeudamiento se da para inversiones no solo en capital de trabajo sino también en adquisición de activos (vehículos, maquinarias, equipos, locales comerciales, etc.) para mejorar la producción tanto operativa y comercial de cada uno de ellos. De esta manera determinaremos dos cosas;
 - ✓ Detectar la situación económica y financiera de los negocios a través de la evaluación adecuada de la situación real presente, del segmento indicado.
 - ✓ Tratar de reducir el sobre endeudamiento de los negocios a través de un plan estratégico donde involucremos al Scotiabank Perú SAA, Agencia Huánuco, teniendo en cuenta en reporte de las centrales de riesgo.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. EVALUACIÓN CREDITICIA.

Ochoa y Saldivar, (2012), Es un análisis de un grupo de etapas que incluyen las actividades y/o procedimientos que realiza la entidad para determinar el nivel de pago de una determinada unidad familiar para el otorgamiento de un préstamo.

Es la evaluación que se realiza a una persona natural o jurídica, para lo cual se analiza tanto sus ingresos y egresos del mismo. También es de gran importancia estimar los bienes que posee como una vivienda o automóvil. Así podremos identificar cuanto es la capacidad de pago del cliente y si puede cubrir con los pagos del préstamo.

Sin embargo, mientras el cliente va generando un buen historial crediticio, pagando puntualmente sus cuotas el que filtrado en el sistema financiero y se toma referencias de la disposición de pago, y que montos ha manejado durante el periodo de sus inicios de préstamos. (p.130)

La eficaz evaluación crediticia, es un análisis de un conjunto de documentos e investigación de los antecedentes que tuvo el cliente en el sistema financiero para lo cual es necesario contar con la información necesaria para disminuir los riesgos de morosidad y de esta manera tomar una decisión acertada. (p.132)

Entonces entendemos como Evaluación de Créditos al procedimiento mediante el cual un especialista financiero recolecta información respecto al cliente solicitante y de acuerdo a la teoría financiera o al reglamento de créditos vigente en la entidad donde trabaje determinara si corresponde el otorgamiento o no del producto solicitado.

Créditos: Según (Castro, 2010), Es la operación financiera que consiste en ceder una riqueza presente por una riqueza futura, se hace a una persona o a una institución con la confianza de un pago futuro bajo ciertas condiciones.

Cómo evaluar la capacidad de pago del prestatario:

Lozano Flores (2010), Un principio básico en micro finanzas es la evaluación conjunta de la unidad de negocio y la unidad familiar del potencial cliente. No basta con determinar los ingresos y egresos del negocio. También es importante estimar los gastos en que incurre la familia del potencial deudor. Sólo conociendo la unidad en su conjunto se podrá determinar la real capacidad de pago del prestatario y si está en condiciones de cubrir la cuota del préstamo que solicita. Por lo que, la visita al negocio y domicilio del cliente serán parte determinante de la evaluación crediticia.

Dicho esto, todo analista de crédito deberá conocer el número de dependientes de la unidad familiar, para calcular los gastos en alimentación y vestido.

Igualmente, deberá indagar sobre el nivel educativo de los hijos (inicial, primaria, secundaria, universitaria), para determinar los gastos en textos, útiles, movilidad y propinas; y, en caso de ser privada, el monto de las pensiones. Asimismo, deberá consultar sobre los gastos destinados a salud (la edad del titular y cónyuge podría ser de gran ayuda).

Otro aspecto importante es conocer los hábitos de consumo del cliente: ¿acostumbra salir a comer a la calle?, ¿acostumbra salir los fines de semana?, ¿suele viajar o vacacionar? Si es así: ¿cuánto le implica al mes, en términos monetarios?

La propiedad de la casa es otro factor relevante: ¿es propia o se está pagando? Si es propia: ¿está hipotecada?, ¿en cuánto estará valorizada? Si se está pagando: ¿cuánto es el monto mensual de las cuotas? A propósito, si es alquilada, es una señal de alerta, puesto que la barrera de salida es muy baja, peor aún si el local del negocio, también es arrendado.

Los gastos por servicios también merecen especial atención: ¿Cuánto se paga por agua, luz, teléfono, cable, servicio de internet, vigilancia?, ¿se tiene empleada del hogar?

Existen también gastos ocultos, como la manutención de padres o algunos familiares (principalmente, desempleados). Si es así: ¿cuánto es la subvención mensual que les destina?

En resumen, el trabajo del analista de crédito debe ser integral y, sobre todo, honesto; a efecto de que las ratios reflejen la totalidad de la información de la unidad económico-familiar del cliente.

Finalmente, es muy importante no dejar pasar nunca por alto, las referencias personales del cliente, que nos pueden dar una idea de su reputación o carácter (una de las cinco “c” del crédito). Las referencias se pueden recabar de los vecinos, proveedores y de los propietarios de negocios del mismo rubro. El conocimiento de la calidad moral del potencial prestatario nos permitirá analizar otro aspecto relevante de la evaluación crediticia: la voluntad de pago del deudor.

La voluntad de pago del deudor en las microfinanzas.

Un componente indirecto del costo del crédito en microfinanzas, que determina que la rentabilidad esperada de los propietarios de las Instituciones Microfinancieras sea elevada; y por tanto, exijan una mayor tasa de interés por los préstamos que se otorgan a los microempresarios, es el desconocimiento de la voluntad de pago de los potenciales deudores.

En el caso de deudores con negocios establecidos e historial crediticio reciente, no hay inconveniente. El problema surge cuando se trata de pequeños negocios, mayormente informales, sin historial crediticio. Ahí no basta con determinar la capacidad de pago del potencial deudor. Es necesario conocer también la voluntad de pago. Pero: ¿Cómo determinarla, si no existe historial crediticio?

Definitivamente, la única forma de saberlo es luego de otorgado el crédito, lo que implica un riesgo mucho mayor que sí se tratase de un cliente con historial conocido.

De ahí que la Institución Microfinanciera que decida otorgar el crédito, asumiendo un riesgo superior al normal, exija una mayor rentabilidad (a mayor riesgo, mayor rentabilidad), traducida en una tasa de interés activa más elevada.

Esto no implica que las Instituciones Microfinancieras no hagan nada por mitigar el desconocimiento de la voluntad de pago del potencial deudor. Usualmente recurren a fuentes indirectas de validación, que son principalmente, las referencias del entorno, de proveedores, de clientes, etc.

Además de las Centrales de Riesgo especializadas en créditos a microempresas, que reportan las deudas telefónicas, de servicios (luz), con los municipios (SAT), etc.

En el caso de las referencias del entorno, lo usual es recoger la opinión de los vecinos, del tendero de la esquina, del vigilante, de la señora que riega el jardín todas las mañanas, etc. En general, de todo aquel que pueda ayudar a conocer el perfil moral del potencial deudor.

Sin embargo, en la medida que el microempresario va generando un historial crediticio favorable y la Institución Microfinanciera va tomando conocimiento de la voluntad de pago del deudor, lo normal es que le reduzca paulatinamente la tasa de interés en las operaciones subsiguientes. En caso de no hacerlo, no hay porque preocuparse, para eso está la competencia, llana a otorgar tasas preferenciales a los clientes puntuales de sus pares, así como a implementar campañas de subrogación de deudas.

En conclusión, los microempresarios sin historial crediticio también pueden acceder al crédito, aunque en un inicio a tasas superiores al promedio.

Lo importante es que a medida que generan un récord favorable su situación mejora y normal es que se movilicen en el Sistema Financiero.

Errores más comunes en el otorgamiento de microcréditos

Los errores más comunes que se cometen en el otorgamiento de microcréditos, y que muchas veces conllevan a su incobrabilidad, son:

- Primero: Exonerar de la firma en el pagaré a uno de los cónyuges deudores o fiadores solidarios, propietarios del bien que constituye el respaldo patrimonial de la operación crediticia. Así tenemos que cuando el cliente cae en mora, aun cuando se trabe una medida cautelar sobre las acciones y derechos de uno de los cónyuges, ante la falta de firma del otro, esta medida no podrá ser ejecutada hasta la disolución de la sociedad de gananciales, dilatándose indefinidamente la recuperación del crédito.
- Segundo: La existencia de más de un Analista de Crédito por cliente. Situación que conlleva la posibilidad de sobre-endeudar al cliente en la propia entidad crediticia.
- Tercero: Permitir la fianza solidaria indiscriminada de un mismo cliente. Hecho que conlleva a que la fianza solidaria pierda su esencia, que es la de respaldar la probable imposibilidad de pago del titular.
- Cuarto Permitir los avales cruzados (tú me avalas, yo te avalo). En la práctica, cuando uno de ellos incumple, lo más probable es que el otro también lo haga.
- Quinto: Otorgar créditos fuera del área de influencia de la entidad crediticia, puesto que impide un seguimiento adecuado y ante un incumplimiento, encarece la recuperación.
- Sexto: Considerar como parte del patrimonio del deudor o fiadores solidarios, los títulos de posesión o los contratos de compra-venta. En la práctica, estos documentos no serían de utilidad en caso de tratar de iniciarse una medida cautelar, por lo que lo recomendable sería que tratándose de bienes inmuebles inscribibles, los mismos se

encuentren debidamente inscritos en el Registro Público correspondiente.

- Séptimo: Otorgar demasiados préstamos paralelos. Lo recomendable es que sólo se otorgue a lo más: uno para capital de trabajo, otro para campañas (campaña escolar, día de la madre, navidad, etc.) y un último para activo fijo.
- Octavo: Otorgar más de un crédito en un mismo domicilio. En la práctica, así en el domicilio exista más de un negocio (del titular y cónyuge, del padre y el hijo, etc.), cuando uno deja de pagar, lo más seguro, es que los demás también dejen de hacerlo.
- Noveno: No hacer seguimiento del destino del crédito. Así encontramos que muchos créditos que fueron otorgados para capital de trabajo y/o activo fijo terminan siendo destinados a usos diferentes, afectando la recuperación del crédito. Igual podría suceder cuando no se hace seguimiento a la subrogación de deudas.

La tecnología crediticia en el segmento Microempresas (MES) nos indica que el microcrédito debe evaluarse, principalmente, por su capacidad de pago, sin embargo, no dice mucho sobre la voluntad de pago del deudor. Según mi experiencia, la voluntad de pago del deudor puede verse afectada por el propio evaluador, cuando éste otorga mucho más dinero de lo necesario, sobre-endeuda al cliente, no hace seguimiento al destino del crédito o pasa por alto reglas básicas en el otorgamiento del crédito; olvidando que el microempresario recién está formando su cultura financiera.

2.2.1.1. Dimensiones de la evaluación crediticia.

a. Proceso de evaluación crediticio.

El producto de microcrédito está muy ligado a encontrar maneras de tomar decisiones crediticias y, gestionar los riesgos de prestar a clientes que se caracterizan por: una débil gestión empresarial, falta de información contable, alto nivel de informalidad, falta de registros

y documentación sustentadora de compras y ventas principalmente. En consecuencia, en el proceso de evaluación de créditos se dispone de una metodología de evaluación crediticia, la cual considera los siguientes temas:

Comisión de Basilea de supervisiones de Bancos –Julio (1999)

❖ **Captación y solicitud de clientes.**

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

- Cantidad del préstamo
- Plazo del préstamo.

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

❖ **Aprobación crediticia.**

Después que el analista responsable finalizó la evaluación y aprobación del proceso de Evaluación de Solicitud, esta pasará a una instancia superior para su aprobación. Para la aprobación se consideran criterios llamados "Autonomías de Aprobación y Desembolso", y que son las siguientes:

Autonomías por Rangos de Montos:

- Montos de 0 a 3,500 soles.
- Montos entre 3,500 a 10,000 soles.

Dependiendo del monto la solicitud será direccionada a otra instancia para su revisión y aprobación.

El crédito aprobado en comité de créditos deberá ser aprobado por el nivel correspondiente. El analista brinda la información al cliente sobre la aprobación del crédito,

cuidando que dicha información sea clara oportuna y transparente. (Macedo, 2014).

❖ **Desembolso crediticio.**

La solicitud ha pasado por todos los niveles de aprobación y se genera un crédito para el cliente. Este proceso incluye la documentación necesaria como el contrato, la generación del cronograma de pago, las garantías, en casos sean necesarias y las firmas y huellas del cliente, la contraparte por parte de la Financiera y la entrega de la documentación necesaria al cliente.

El cliente procede a firmar los pagarés y contratos, previamente el auxiliar de operaciones solicita y realiza la verificación de los documentos de identidad. El auxiliar de operaciones es el encargado y responsable de informar sobre las condiciones de aprobación y conformidad de los formatos que debe de contener el expediente de créditos. El auxiliar de operaciones informa y entrega al cliente los documentos del desembolso. Cronograma de pagos donde consigna. (Macedo, 2014).

b. Control y seguimiento del crédito.

Las visitas periódicas del Analista o Asesor de Negocios a la empresa deudora o cliente permiten que la institución financiera obtenga una apreciación real de la situación del negocio, y, por lo tanto, la probabilidad de pago de créditos. Si el asesor de negocios mantiene visitas periódicas al cliente, se logra que se identifique la posibilidad de nuevos negocios entre el cliente y la institución. Ante situaciones que indiquen que la empresa no podrá hacer frente a créditos en los términos establecidos, el comité de créditos, a sugerencia del Analista a cargo de la colocación, puede verse obligado a tomar medidas especiales de control tales como:

- Aumentar garantías, con el fin de mejorar la posible recuperación de créditos, a través de su tercera fuente de pago.
- Disminuir la exposición o cuantía de montos otorgados al cliente, por medio de no renovar los créditos de corto plazo.
- Exigir la entrega de informes periódicos de la gestión de la empresa y nombrar a un auditor o interventor.
- Realizar la ejecución de garantías, como última de las medidas que puede adoptar la institución financiera.

Las actividades que pueden llegar a implementar el comité de créditos no tienen por qué seguir algún orden establecido; ellas serán dependientes del nivel del problema en que se encuentre y, en algunas oportunidades, se podrá llevar adelante más de una de las medidas señaladas. Cabe recordar que una vez que se entregan los fondos al cliente, la acción de control no termina, sino todo lo contrario.

Sin embargo, la intensidad de su ejecución dependerá única y exclusivamente del comportamiento que presente el cliente, en conjunto con la 38 apreciación del analista de créditos respecto a la recuperación de los montos invertidos durante el período establecido para la operación.

Uno de los objetivos del proceso en discusión es contar con los mecanismos tendientes a que los analistas puedan prever situaciones de no pago. Sin embargo, para que este propósito se pueda cumplir, el control y seguimiento de créditos deben estar basados en una información amplia y verdadera.

Lo anterior se basa en que no tiene sentido detectar oportunamente una situación irregular si no se aplican en forma rápida las medidas correctoras que permitan salvaguardar los intereses de la institución financiera. Un correcto seguimiento y

control de los riesgos debe estar basado en hechos concretos, fundados en fuentes de información que permitan al analista defender su posición frente a sus superiores.

Por ello, una de las primeras medidas que se deben tomar ante la sospecha de una situación irregular de un crédito es corroborar la información a la mayor brevedad posible y contar con elementos tanto cuantitativos como cualitativos, que ratifiquen la situación particular de la colocación.

Una vez confirmada una situación irregular es necesario realizar ciertas acciones, tales como:

- Analizar la situación económica de la empresa, al entregar una conclusión respecto a si los problemas detectados son temporales o son consecuencia de alguna situación extraña arrastrada en el tiempo y que se mantendrá. En caso de ser un problema circunstancial, el analista dispondrá de elementos cualitativos y cuantitativos que le permitan prever si esta situación se mantendrá, y prestar el apoyo que requiera la empresa, en conjunto con las medidas tendientes a fortalecer la posición de la institución financiera.
- De ser una situación irregular de carácter permanente, se deberá cuantificar y establecer la calidad de las garantías vigentes a favor de la institución, además de estudiar de nuevo la situación y calidad de los documentos ejecutivos y de cobertura que fueron elaborados en la etapa de negociación. Una adecuada vigilancia permite mantener una cartera de clientes sana y selecta, e influye de forma decisiva en una recuperación de las colocaciones como también en los plazos y condiciones inicialmente establecidos. La unidad operativa es la encargada de los créditos que presentan algún grado de pérdida para la institución; su tarea y finalidad es el inicio de cobro judicial, la renegociación de deuda a corto o

largo plazo, los avenimientos judiciales y la mejora de garantías. Cabe señalar que si, a juicio del analista de créditos, existe algún peligro para la buena conclusión de una operación crediticia, el comité de crédito decidirá pasar el control de esta colocación a analistas especializados en el manejo de estas situaciones, y tratará de evitar mayores deterioros en la posición de la institución.

El analista verifica si el cliente cumplió con el plan de inversión, del crédito solicitado por el cliente. (Macedo, 2014).

- **Pagos efectuados de los clientes.**

Son los informes periódicos que se hacen de los pagos de los clientes donde vemos los atrasos que estos llevan o el buen comportamiento de pago en el sistema financiero de la empresa, de esta manera ellos serán evaluados para los próximos prestamos si es un cliente con retraso frecuente será disminuido su préstamo o se negará el préstamo por impuntualidad de pago.

Por otro lado, si el cliente es puntual en sus pagos será evaluado para un aumento crediticio ya que cuenta con la capacidad de pago, esto se verá acuerdo al análisis y criterio de los asesores comerciales financieros, previa informe a sus superiores.

“El pago es una derivación del propósito y como tal debe ser apropiado para el tomador y también para el acreedor dentro del plazo normal del préstamo. Se debe analizar la fuente y tiempo de repago y estar convencido que la probabilidad de repago sea alta. Deberá conocerse su Cash Flow y cuando sus negocios se contraerán o se expandirán.” (Fuente, 2010).

- **Central de riesgo externo.**

Es un sistema de información que posee la Superintendencia del Sistema Financiero, en el cual se concentran todos los deudores de las entidades fiscalizadas por este organismo, cuyo objetivo es cumplir con el Artículo 61 de la Ley de Bancos, que establece que esta Superintendencia mantendrá un servicio de información de crédito sobre los usuarios de las instituciones integrantes del sistema financiero, con objeto de facilitar a las mismas la evaluación de riesgos de sus operaciones.

En tal sentido, este artículo permite proporcionar información a los integrantes del sistema financiero, con objeto de minimizar sus riesgos y mantener así un sistema financiero más solvente y con un menor nivel de morosidad.

¿Quiénes informan a la Central de Riesgos?

Las entidades que están obligadas a reportar mensualmente sus deudores son las siguientes:

1. Bancos.
2. Sociedades de seguros.
3. Intermediarios financieros no bancarios.
4. Instituciones oficiales de crédito.
5. Sociedades de factoraje.
6. Sociedad es de leasing.
7. Sociedades emisoras de tarjetas de crédito.
8. Sociedades de garantías recíprocas.

¿Qué informan?

Mediante un procedimiento que se ha creado para la recolección de datos, estas entidades informan a la Central

de Riesgos, a todos sus deudores con su correspondiente categoría de riesgo, especificando en detalle lo siguiente:

1. Número de Identificación Tributaria (NIT)
2. Nombre del deudor
3. Todas las referencias crediticias que el deudor posee con la entidad
4. Saldo al mes de referencia de las referencias crediticias
5. Categoría de riesgo asignada por la entidad
6. Fiadores y codeudores
7. Garantías
8. Referencias canceladas

¿Quiénes accedan a la Central de Riesgos?

Por ser esta una información de carácter reservado, solamente pueden acceder las entidades financieras sujetas a la fiscalización de esta Superintendencia, mediante un sistema de consulta de deudores que ha sido instalado en cada una de estas entidades.

¿Quién otorga la calificación a los deudores?

La responsabilidad de calificar y evaluar a los deudores crediticios de acuerdo a la norma que se ha creado para tal fin, es de cada institución financiera, siendo responsabilidad de esta Superintendencia verificar mediante una muestra representativa la correcta aplicación de la norma.

- **tope de préstamo por negocio.**

Todo negocio tendrá un tope en el préstamo establecido acuerdo de la capacidad de pago del negocio, esto será verificado por el analista financiero comercial y si los montos son altos se tendrá el apoyo de los supervisores

financieros y administradores para que el crédito sea bien colocado y no genere futuras deudas a la empresa financiera.

Es un sistema integrado de registro de riesgos financieros, crediticios, comerciales y de seguros, conteniendo información consolidada y clasificada sobre los deudores de las empresas del sistema financiero y de seguro. (Central de riesgo, 2015).

c. Destino del crédito.

La utilización del destino del crédito puede variar mucho y tener influencia sobre la decisión crediticia de la empresa que otorga el crédito. Un crédito utilizado para financiar el inventario, para comprar equipos o para cubrir algún tipo de necesidad de capital circulante; se puede interpretar como una facilitación del curso normal de la actividad comercial o también como el elemento que posibilita la explotación de una oportunidad estratégica. Comúnmente, hay muy poco deterioro a la calidad crediticia en estas transacciones. Los créditos, no obstante, pueden utilizarse también para comprar acciones, pagar dividendos o financiar otras operaciones que favorecen a los accionistas. Estos créditos suelen ser considerados de mayor riesgo, ya que su fin es el beneficio de los accionistas. (Lozano, 2013)

• Adquisición de mercadería.

La Compra de Mercaderías es un tipo de transacción dentro de la contabilidad que se centra en el aprovisionamiento que realiza una empresa de diferentes bienes destinados a una posterior comercialización.

Mediante los procesos de compra de mercaderías las compañías logran abastecerse de cara al desarrollo de su

actividad. Este tipo de operaciones está muy presente en el modelo de negocio de los empresarios minoristas.

- **Ampliación del negocio.**

Los préstamos pueden darse para mejorar el negocio ya sea compra de nuevos accesorios que ayudaran a mejorar el negocio de los comerciantes de esta manera ser mayor competitivo en el mercado laboral de la región.

- **Compra de insumos.**

Se denominan **insumos** a aquellos bienes o productos que se utilizan para la creación o fabricación de otro producto nuevo. La gestión de los **insumos** es fundamental en una empresa, grande o pequeña, ya que asegura el buen desarrollo de la producción y puede constituirse en una importante reducción de costos.

2.2.2. MOROSIDAD.

La morosidad no es un fenómeno provocado por una única causa, sino que es necesario considerar la existencia de varios condicionantes que interaccionando entre sí provocan el nivel de morosidad existente en un momento dado en la economía de un país o en un sector determinado.

Por lo tanto, no estamos ante un solo determinante sin que se debe buscar el origen de la combinación y convergencia de varios determinantes. (Brachfield, 2006.)

Estos condicionantes son:

- **La coyuntura económica:** La coyuntura económica afecta directamente al nivel de morosidad, puesto que en una fase de expansión y bonanza de la economía los índices de morosidad disminuyen, mientras que en una época de recesión o de crisis la morosidad se dispara.
- **El sistema financiero:** El sistema financiero controla el grifo del dinero, en una época en que las entidades bancarias conceden

generosamente créditos y los tipos de interés son bajos la morosidad global disminuye ya que las empresas obtienen recursos fácilmente, pero en una fase de recesión en que se restringe la concesión de créditos y los tipos de interés suben, la morosidad se dispara.

- **El mercado y la competencia:** El mercado también marca el nivel de morosidad, puesto que en caso de existir mucha oferta y poca demanda, los proveedores deben arriesgarse más al vender y ser poco exigentes en el momento de reclamar el pago, en cambio si hay más demanda que oferta se puede exigir incluso el pago anticipado. Asimismo cuando la competencia actúa con lealtad se puede controlar a los morosos con ficheros de morosos, pero en cambio si los competidores están dispuestos a vender como sea es imposible controlar la morosidad del sector.
- **El sector económico y el subsector:** Las costumbres de pago del sector o del subsector económico concreto influyen en el volumen de morosidad, puesto que existen ciertos subsectores en los que prácticamente no hay morosos, puesto que existen fuertes controles que expulsan a los malos pagadores.
- **La cultura empresarial y los hábitos de pago:** La cultura empresarial y las costumbres de pago son un factor muy importante puesto que en muchos casos son el principal generador de morosidad.
En muchos países no existe una cultura de pago y los clientes no dan prioridad a tener un perfil de buen pagador.
- **La ausencia de una cultura de cobro de los acreedores y excesiva permisividad ante los retrasos en el pago:** las empresas financieras son muy permisivas en los retrasos del cliente generando que este sea un cliente moroso. (Brachfield, 2006)

Causas de la morosidad

Factores Microeconómicos El comportamiento de cada entidad financiera es fundamental para explicar su nivel de morosidad, por ejemplo, aquellas entidades que tengan una política de colocaciones más agresiva se espera que presenten tasas de morosidad mayores. En este sentido, el crecimiento del crédito, el tipo de negocio y los incentivos adoptar políticas más arriesgadas son los grupos de variables más analizados.

Uno de los elementos más importantes sobre la tasa de morosidad de una institución bancaria es la velocidad de su expansión crediticia, incrementos importantes en la tasa de crecimiento de las colocaciones pueden ir acompañados de reducciones en los niveles de exigencias a los solicitantes.

Una posible causa del incremento en la morosidad es el posible incentivo que tengan los gestores a asumir políticas de crédito más arriesgadas. Entidades con problemas de solvencia pueden iniciar una especie de “huida hacia adelante” buscando expansiones en segmentos más rentables, pero con mayores riesgos. Saurina (1998).

Por otro lado, la selección adversa también actúa en contra de las instituciones que intentan aumentar rápidamente su participación en el mercado de crédito, ya que, si una entidad intenta arrebatar a los clientes de otro banco, éste probablemente sólo deje marchar a sus peores clientes. Si dicha expansión se hace en un área o segmentos nuevos, los problemas de selección adversa se podrían multiplicar ya que los primeros clientes que acudirán a la nueva entidad serán los de peor calidad.

El número de agencias de cada entidad se utiliza como un indicador proxy de la diversificación geográfica de cada institución. En principio, el incremento en el número de agencias significa tener acceso a una mayor variedad de mercados lo cual puede generar dificultades en el monitoreo y control con lo que se tiende a empeorar la capacidad de evaluación y de recuperación. Por otro lado, en toda entidad crediticia la adecuada

vigilancia de los créditos colocados puede ser un determinante importante de la tasa de recuperación.

La escasez de los recursos destinados a las tareas de monitoreo es una práctica peligrosa que puede afectar la capacidad de control y recuperación de los créditos otorgados.

Un indicador bastante común es el monto colocado por empleado.

Refleja el monto colocado que, en promedio, cada empleado debe atender y se define como la ratio entre el total de colocaciones sobre el número de empleados. En principio se espera que el efecto de este indicador sobre la tasa de morosidad sea positivo. Sin embargo esta relación no es clara ya que incrementos en el monto colocado por empleado generan mayores tasas de morosidad siempre y cuando este empleado haya superado el punto de saturación de créditos que pueda monitorear eficientemente, es decir que hasta cierto monto colocado, el empleado puede aumentar o mantener la eficiencia de los controles, y que a partir de cierto punto y por el excesivo tamaño del monto que debe supervisar es posible que empiecen a generarse pérdidas de eficiencia en el control.

La relación entre tasa de morosidad y garantías es de signo incierto ya que las teorías tradicionales sostienen que los mejores prestamistas están dispuestos a aportar más garantías para señalar que son de riesgo bajo y a su vez, un mayor número de garantías aportadas limita el riesgo moral del cliente. Sin embargo, se han venido desarrollando teorías que plantean una relación positiva, ya que afirman que la existencia de garantías disminuye los incentivos que tiene la institución para un adecuado monitoreo del crédito a la par que puede generar un exceso de optimismo entre los acreditados (Padilla y Requejo, 1998).

En el sistema financiero peruano las garantías crediticias se clasifican y se publican teniendo en cuenta su capacidad de ser ejecutadas en el menor plazo posible. De esta manera existen garantías de lenta realización, de rápida realización y otras no clasificadas. Sin embargo y tal como lo reconocen Murrugarra y Ebentreich (1999) en el caso de microcréditos

este indicador no es tan preciso, ya que no captura el efecto de otros tipos de garantías bastante usadas por los diferentes tipos de crédito ofrecidos, como son las garantías grupales, las garantías individuales, las cuales son de naturaleza distinta a las garantías reales. En resumen, del repaso de la literatura sobre los determinantes microeconómicos de la morosidad se puede concluir que la expansión crediticia, el tipo de diversificación sectorial, los incentivos y nivel de eficiencia de la empresa, la presencia de garantías, el poder de mercado y la solvencia de las entidades son importantes en la determinación de la tasa de morosidad observadas por una institución crediticia.

2.2.2.1. Dimensiones de la incidencia en la morosidad.

a. Factores micro económicos.

Una institución financiera es una organización que ofrece servicios financieros a sus clientes o miembros dentro del sistema financiero.

Sin duda, el mayor servicio financiero proporcionado es actuar como intermediario entre agentes con déficit de recursos y agentes con superávit, vía depósitos y préstamos. La mayoría de las entidades financieras están reguladas por el gobierno.

En términos generales, hay cuatro tipos principales de instituciones financieras:

- ✓ Instituciones de Depósito: las entidades de depósito que aceptan y manejan depósitos y hacen préstamos, incluidos los bancos, cajas de ahorros, cooperativas de crédito, sociedades fiduciarias y compañías de préstamos hipotecarios.
- ✓ Financieras: sólo pueden dar préstamos, no ofrecer depósitos a clientes, por lo que su financiación debe venir de entidades de crédito o mercados financieros.

- ✓ Instituciones contractuales: Las compañías de seguros y fondos de pensiones.
- ✓ Instituciones de Inversión: Bancos de inversión, aseguradores, empresas de corretaje.

Algunos expertos ven una tendencia de homogeneización global de instituciones financieras, lo que significa que las instituciones tienden a invertir en áreas similares y tienen estrategias de inversión similares. Existen trabajos empíricos que además de considerar factores agregados, analizan factores de índole microeconómico para distinguir la evolución de la morosidad entre las entidades financieras. Como los mencionan Aguilar et.al. (op.cit.), existe un conjunto de factores que afectan el comportamiento de la morosidad de la cartera de créditos de una institución bancaria que están relacionados con las políticas de manejo y estrategias de participación en el mercado de cada entidad. El tipo de política crediticia seguida por la institución reviste gran importancia en la determinación de la calidad de su cartera de créditos. Estas variables también pueden dividirse en tres grupos: a) crecimiento del crédito (booms crediticios), b) el tipo de negocios (tipo de crédito, ubicación geográfica, diversificación del portafolio, colateralización de los créditos) y c) política de crédito (búsqueda de mayores utilidades, resolver problemas de solvencia, poder de mercado entre otras). En esta sección se plantea un modelo de forma reducida para examinar los determinantes de morosidad, que incluyen tanto características del mercado como características de la misma entidad. Siguiendo a WESTLEY Y SHAFFER (1997), se incluyen las características que reflejan la política de la entidad, pero a diferencia de ellos, no se incluyen otros indicadores que pierden relevancia entre entidades reguladas. Las variables consideradas están descritas a continuación:

- **Tasa de morosidad general**

La morosidad está medida como el porcentaje de cartera atrasada al total de colocaciones directas. Un indicador alternativo de morosidad es la cartera en alto riesgo (atrasada más refinanciada).

- **Capital social.**

Este indicador no sólo refleja el tamaño financiero de la entidad, en la medida en que sus colocaciones pueden aumentar por acceso a mayores recursos financieros, sino también por una mayor capacidad para obtener financiamiento de otras fuentes porque la base de apalancamiento, el patrimonio efectivo, es ahora mayor.

“Nominal de las participaciones emitidas por una empresa y suscritas por los socios. De acuerdo con el porcentaje de participación en la empresa, cada socio tendrá un peso específico político y económico en la empresa. (Enguítanos, 2008, pág. 42)”

- **Numero de agencias.**

El número de agencias de cada entidad está incluido como indicador de diversidad de mercados atendidos. Manteniendo fijo el tamaño de la entidad, un mayor número de agencias significará una mayor diversidad de mercados y posiblemente, una menor calidad en el monitoreo de cada agencia, empeorando la calidad de la evaluación y la capacidad de recuperación.

b. Analistas de crédito.

- **Número de crédito por negocio.**

Este indicador refleja el volumen de créditos que un empleado promedio debe atender, y es un indicador inverso

de calidad de la agencia. Asumiendo otras características constantes, una agencia con muchos créditos por persona deberían tener una evaluación crediticia más deficiente y mayores niveles de morosidad.

- **Experiencia en años de los asesores.**

El Asesor Financiero comercial es el profesional que ayuda a descubrir las necesidades financieras, analizando circunstancias pasadas, presentes y futuras de su cliente, teniendo en cuenta la edad, su patrimonio disponible, su tipo impositivo, su situación profesional y familiar, y el resto de inversiones que pueda disponer. A mayor sea el tiempo trabajado él y habilidad traerá mejor resultado.

Meyer, C; Schwager, A. (2007)

- **Tipo de formación profesional del asesor financiero comercial.**

Los perfiles que más se demandan en estos momentos son los que tienen una clara orientación al negocio y al cliente, con iniciativa y alto nivel de compromiso. Estos perfiles se responsabilizan de comercializar y promover la venta de productos y servicios financieros entre sus clientes, efectuando asesoramiento técnico financiero y fiscal, garantizando la gestión de la cartera y su fidelización a la entidad”, indica Julia Carpio directora de Banca y Seguros de Adecco. Estos perfiles requieren titulación universitaria en ámbitos como Derecho, Ciencias Empresariales y Económicas y Administración, contabilidad y Dirección de Empresas. Además, se valora la formación complementaria o especializada en el sector financiero y se requiere una experiencia mínima de un año.

c. Sujetos de crédito financiero.

Es a quien el banco denomina Apta para otorgarle un préstamo.

En otras palabras, el Banco dice: "esta persona califica", "se le puede prestar lo que pide."

Esto también depende de cada banco, según sus requisitos y exigencias. Un banco puede calificar como "sujeto de crédito", pero otro Banco No.

Todos los bancos para calificarte "sujeto de Crédito", ven dos cosas: Que se tenga capacidad y voluntad para realizar los pagos a las entidades financieras.

Capacidad: buenos ingresos o buen negocio, de tal manera que sea los ingresos estables y no tengas problemas de pagar el crédito por todo el plazo establecido.

Voluntad: el banco determinara el carácter como pagador, ve cómo se paga otras deudas, si tienes buenas referencias personales, central de riesgo.

- **Género.**

Las mujeres emprendedoras se caracterizan por su responsabilidad en el pago de sus créditos productivos y son mejores pagadoras, pues priorizan la estabilidad y el futuro de sus familias, afirmó el gerente general de Financiera Confianza, Martín Naranjo.

Aquí y en otros países, las mujeres pagan mejor. No tiene que ver solo con nuestra cultura, es en todo el mundo, una cuestión de género, porque una de las características más importantes es que ellas ven los créditos productivos como una inversión de largo plazo que beneficiará a sus familias.

- **Edad.**

Estudio señaló que personas entre 25 y 44 años presentan mayores niveles de morosidad. "Este grupo es de los más necesitados de

créditos, por lo que contratan diferentes productos financieros para mitigar sus necesidades, pero sin entender su situación financiera.”

- **Carga familiar.**

En términos generales por cargas familiares se entiende el conjunto de necesidades de la familia, que incluyen desde la alimentación y educación de familiares de primer grado (ascendientes y descendientes) y cónyuges, hasta los gastos ordinarios del hogar, médicos, farmacéuticos, laborales o humanos que permitan unas condiciones de vida dignas a la familia. De esta manera es un factor que aumenta la morosidad si no se controla.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUAL

2.3.1 Términos claves

- a Créditos a las microempresas:** Son aquellos créditos directos o indirectos otorgados a personas o jurídicas destinados al financiamiento de actividades de producción, comercialización o prestación de servicios.
- b Créditos comerciales o para negocio:** producción, comercialización o servicios), orientados a la micro y pequeña empresa (personas naturales o jurídicas). Financiamiento para compra de inventarios, bienes, servicios u otros que ayude a mejorar la actividad del negocio.
- c Créditos vencidos:** En el caso de los créditos comerciales, corresponde al saldo total de los créditos con atraso mayor a 15 días. En el caso de los créditos a microempresas, corresponde al saldo total de los créditos con atraso mayor a 30 días. En el caso de créditos de consumo, hipotecarios para vivienda y de arrendamiento financiero, corresponde a las cuotas impagas si el atraso es mayor a 30 días y menor a 90 días y al saldo total del crédito si el atraso supera los 90 días

- d Créditos refinanciados:** Créditos que han sufrido variaciones de plazo y/o monto respecto al contrato original, las cuales obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor.
- e Cartera de alto riesgo:** Cartera atrasada más créditos refinanciados y reestructurados.
- f Empresa bancaria:** es aquella 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 fuentes de financiación en conceder créditos en las diversas modalidades, o a aplicarlos a operaciones sujetas a riesgos de mercado.
- g Empresa financiera:** es aquella que capta recursos del público y cuya especialidad consiste en facilitar las colocaciones de primeras emisiones de valores, operar con valores mobiliarios y brindar asesoría de carácter financiero. **Créditos comerciales:** Son aquellos créditos directos o indirectos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de la producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases. También se consideran dentro de esta definición los créditos otorgados a las personas a través de tarjetas de crédito, operaciones de arrendamiento financiero u otras formas de financiamiento.
- h Micro finanzas:** alude a la provisión de servicios financieros a clientes de bajos ingresos, incluyendo a aquellos que son laboralmente independientes.
- i Morosidad:** Lentitud, dilación, demora. Falta de actividad o puntualidad, en este caso en el pago de un préstamo.

2.4. SISTEMA DE HIPOTESIS

2.4.1 Hipótesis General

La evaluación crediticia se relaciona positivamente con la morosidad de créditos comerciales de la financiera CRECER PREPYME S.A.C. Huánuco – 2018.

2.4.2 Hipótesis específicas

a) El proceso de evaluación crediticio se relaciona positivamente en la morosidad de microcréditos comerciales de la financiera CRECER PREPYME S.A.C. Huánuco – 2018.

b) El control y seguimiento de créditos se relaciona positivamente en la morosidad de microcréditos comerciales de la financiera CRECER PREPYME S.A.C. Huánuco – 2018.

c) El destino del crédito se relaciona positivamente en la morosidad de microcréditos comerciales de la financiera CRECER PREPYME S.A.C. Huánuco – 2018.

2.5. SISTEMA DE VARIABLES

2.5.1 Variable Independiente

EVALUACIÓN CREDITICIA.

2.5.2 Variable Dependiente

INCIDENCIA EN LA MOROCIDAD.

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

TITULO	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
<u>EVALUACION CREDITICIA Y SU INCIEDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS MICROCREDITOS COMERCIALES HUÁNUCO - 2018</u>	VARIABLE INDEPENDIENTE: LA EVALUACIÓN CREDITICIA.	<u>PROCESO DE EVALUACIÓN CREDITICIO</u>	Captación y solicitud de clientes	¿La captación y solicitud de clientes aumentara el crecimiento del capital?
			Aprobación crediticia	¿La aprobación crediticia debe realizarla el asesor financiero? ¿La aprobación crediticia debe ser verificada por todo el grupo de asesores financieros mediante un comité de crédito?
			Desembolso crediticio	¿El desembolso del crédito debe realizarse mediante un proceso riguroso para no generar morosidad?
		<u>CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL CRÉDITO</u>	Pagos efectuados de los clientes	¿Cree usted que los pagos efectuados por los clientes de debe llevar un control y seguimiento?
			Central de riegos externa	¿La central de riesgo externo es un factor importante para determinar si el cliente es un futuro moroso?
			Tope de préstamo por negocio	¿Cree usted que el tope de los préstamos debe ser de acuerdo a la capacidad de pago generada por el negocio?
		<u>DESTINO DEL CRÉDITO</u>	Adquisición de mercaderías	¿Cree usted que los préstamos mayormente son para la adquisición de mercaderías?
			Ampliación del negocio	¿El destino del crédito debe en aspectos enfocados al negocio (como ampliación del negocio)?
			Compra de insumos	¿La compra de los insumos de los clientes genera mayor rentabilidad en los pagos a la financiera?

TITULO	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	
<u>EVALUACION CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS MICROCREDITOS COMERCIALES HUÁNUCO - 2018</u>	VARIABLE DEPENDIENTE: INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD.	<u>FACTORES MICROECONOMICOS</u>	Tasa de morosidad general	¿Qué tan importante es para usted la tasa de morosidad general de la empresa CRECER PREPYME S.A.C.?	
			Capital social	¿Cree usted que el capital social de la empresa disminuirá a causa de la evaluación crediticia? ¿El capital social es indispensable para el funcionamiento de la financiera?	
			Numero de agencias	¿Cree usted que el número de agencias es un problema para el buen funcionamiento de la empresa? ¿A mayor número de agencias el control y supervisión será disminuido?	
		<u>RELACIONADO LOS ANALISTA DE CRÉDITO</u>		Numero de crédito por negocio	¿La cantidad de crédito por negocio influye en la morosidad?
				Experiencia en años	¿La experiencia en años de los asesores financieros comerciales determina una buena cartera?
				Tipo de formación profesional	¿Para usted es necesario que los trabajadores tengan una formación profesional en finanzas o relacionados?
		<u>RELACIONADO A LOS SUJETOS DEL CRÉDITO</u>		Genero	¿Cree usted que los hombres son más morosos que las mujeres?
				edad	¿Usted cree q los jóvenes son más propensos a la morosidad que los adultos?
				Carga familiar	¿La carga familiar es un factor indispensable para la morosidad?

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de la investigación

El presente trabajo de investigación, reúne las condiciones metodológicas de una investigación aplicada, debido a que los alcances de la investigación son más prácticos, más aplicativos y se sustentan a través de instrumentos técnicos de recopilación de información. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).

3.1.1 Enfoque

El enfoque cuantitativo

El presente trabajo de investigación fue de enfoque CUANTITATIVO, porque se recolecta y analiza datos sobre variables y estudia las propiedades y fenómenos cuantitativos.

Según Hernández Sampieri, R. (2006). “El enfoque cuantitativo utiliza la recolección y análisis de datos para responder preguntas de investigación y comprobar hipótesis establecidas previamente, se hará uso de cuadros estadísticos para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población”.

3.1.2 Alcance o nivel

a) Investigación descriptiva

“Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente”.

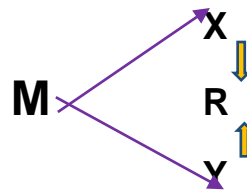
El nivel de la investigación es DESCRIPTIVA dónde se describe intencionalmente la variable independiente (La Evaluación Crediticia) para ver su incidencia en la variable dependiente (Morosidad). Este tipo de estudio nos permite conocer como La Evaluación Crediticia incide en la Morosidad de los micro créditos comerciales en la FINANCIERA CRECER PREPYME S.A.C. – HUÁNUCO, 2018. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).

3.1.3. Diseño de la investigación

Los diseños de investigación no experimentales de tipo transversal son investigaciones donde se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio M. (2014), “El diseño descriptivo correlacional, trata de determinar el grado de relación existente entre dos o más variables de interés en una muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o actividades observadas.

El esquema es el siguiente:



Dónde:

X = Sistema de información gerencial

Y = Proceso contable

M= muestra

R= relación

En este esquema se puede ver la muestra (M), la relación que existe entre la variable X independiente “cogestión”, en la variable Y dependiente “gestión de los servicios de salud”; donde la variable X, viene a ser el factor causa y la variable Y

el factor efecto de la realidad problemática en el estudio de investigación.

3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población

Según Chávez (2003), La población es el universo de la investigación, sobre el cual se pretende generalizar los resultados. Está constituida por características o extractos que le permiten distinguir los sujetos unos de otros. La población objeto de estudio estará conformada por 20 trabajadores de la FINANCIERA CRECER PREPYME que laboran en la ciudad de Huánuco.

Dicha población está dividida entre el personal administrativo, asesores comerciales, ubicado en el Jr. Tarapacá N° 765 en la ciudad de Huánuco.

3.2.2. Muestra

Según (Hernández Sampieri, 2006) Muestra no probabilístico (llamada también muestra dirigida) se menciona que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características del investigador, por lo tanto, utilizando un criterio subjetivo y en función a la investigación que se va a realizar.

En la presente investigación se tomó la muestra no probabilística. Esta muestra se aplicó a 20 analistas de crédito ya que ellos están relacionados directamente con la evaluación de créditos, de la FINANCIERA CRECER PREPYME S.A.C. HUANUCO.

CUADRO N°01 MUESTRA

EMPRESA	TRABAJADORES		TOTAL
	VARÓN	MUJER	
CRECER PREPYME S.A.C.	12	8	20

3.3. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.

3.3.1 TÉCNICA.

La técnica de recolección de datos utilizada en la investigación será la Encuesta; se utilizó esta técnica para obtener datos cuyas opiniones interpersonales interesan al investigador; para ello se utilizó un listado de preguntas escritas que se entregarán a los asesores comerciales quienes están directamente relacionados con la evaluación crediticia.

3.3.2 INSTRUMENTO.

El instrumento a utilizar en la investigación es el Cuestionario que estará diseñado con preguntas claras, concisas, concretas elaborado considerando los indicadores de las variables; permitiendo obtener información relevante a la evaluación crediticia y morosidad del micro créditos comerciales en la Financiera CRECERPREPYME S.A.C.

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.

TÉCNICAS	USO
Software SPSS	Para el diseño y presentación de gráficos en barra.
Software Ms Office	Para el Procesamiento de la información secundaria y formulación del informe final de la tesis.
Software Ms Power Point	Para la presentación del informe final de la tesis durante la sustentación.

Elaborado por: Tesista

CAPÍTULO IV

4.1. Selección y Validación de los Instrumentos.

Los instrumentos utilizados previos a la investigación fueron:

- Encuesta:

Fue elaborado con la finalidad de obtener la información de las Variables de los trabajadores de la financiera CRECER PREPYME S.A.C. de la muestra de estudio según los indicadores establecidos, para la cual se ha establecido como escala de medición la escala de Likert, asimismo ello nos permite evidenciar el cumplimiento de la variable.

La validez de los instrumentos se logró mediante una prueba piloto sometida a 20 sujetos que no pertenecen a la muestra, también se utilizó la prueba de juicio de expertos de profesionales/docentes reconocidos en la Región de Huánuco (DR. Laguna Silvia Daniel, DR. Campos Salazar Oscar Augusto, y Modesto Palacios Silverio). Donde los expertos opinaron que los ítems de la encuesta y la prueba de rendimiento responden a los objetivos de la investigación en estudio, entonces ambos instrumentos poseen validez de estructura y contenido.

Para verificar la confiabilidad de la encuesta, se aplicó a un grupo de 20 personas. La muestra de estudio llamado piloto y los resultados presentamos en el siguiente cuadro:

CUADRO N° 01: Análisis de confiabilidad de la encuesta aplicada a los trabajadores de la financiera CRECER PREPYME S.A.C. de donde extrajo la información.

ENCUESTA A LOS CLIENTES DE LA FINANCIERA CRECER PREPYME S.A.C HUÁNUCO																		
	DIMENSION 1			DIMENSION 2			DIMENSION 3			DIMENSION 4			DIMENSION 5			DIMENSION 6		
N	PROCESO DE EVALUACION CREDITICIA			CONTROL Y SEGUIMI DEL CREDITO			DESTINO DEL CREDITO			FACTORES MACROECONOMICOS			RELACIONADO LOS ANALIST D CREDIT			RELACIONADO A LOS SUJETOS DE CRED		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
4	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1
6	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
7	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
10	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
12	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1
13	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1
14	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1
15	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2
16	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1
17	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1
18	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1
19	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1
20	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1

Fuente: Resultados de la Prueba Piloto 2018.

Los resultados obtenidos con el programa SPSS 20.0 se tienen en el cuadro anterior, en donde se analizó la confiabilidad con la prueba de: ALFA- CRONBACH. Con el propósito de verificar el grado de uniformidad y consistencia del instrumento aplicado y la estabilidad de las puntuaciones a lo largo del tiempo, la ecuación es:

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

Donde:

N = número de ítems.

p = promedio de las correlaciones entre los ítems.

α = Coeficiente de confiabilidad.

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

$$\alpha = 0,837$$

Interpretación:

El resultado obtenido de 0,837 este valor supera al límite del coeficiente de confiabilidad (0.60) lo cual nos permite calificar a la encuesta como confiable para aplicarlo al grupo de estudio.

OPINIÓN DE EXPERTOS.

Validación de la propuesta de investigación:

La propuesta de investigación es “la evaluación crediticia y su incidencia en la morosidad de microcréditos comerciales de la financiera crecer PREPYME S.A.C. Huánuco, 2018”, fue puesta a consideración de los siguientes expertos:

Evaluador Experto	Grado Académico e Institución donde Labora	Valoración de la Encuesta
DR. Daniel Davis Laguna Silva	Especialización en Auditoría Financiera	17.00
DR. Campos Salazar Oscar Augusto	Consultoría de Gestión Universidad de Huánuco	17.00
Modesto Palacios Silverio	Docente de Educación Universidad de Huánuco	17.00
Promedio de la Ponderación		17.00

Fuente: Resultados de opinión de los expertos de los instrumentos – 2018.

Como el valor promedio obtenido para el instrumento correspondiente a la encuesta es de 17,0 puntos en el cuadro anterior entre los expertos afirman que el presente instrumento es aceptable x que se encuentra entre

la escala de excelente teniendo como valores considerado es de 16 en el instrumento evaluado ambos instrumentos son aceptables porque se encuentra entre la escala de excelente entre los valores considerados de 16 - 20 puntos en el instrumento considerado; afirmamos que es aceptando la propuesta de experimentación.

4.2. Presentación de Resultados.

En los siguientes cuadros y gráficos que a continuación se muestran, se ve reflejado los resultados obtenidos del experimento ejecutado sobre las la evaluación crediticia y su incidencia en la morosidad de microcréditos comerciales de la financiera crecer PREPYME S.A.C.

Resultados de la Encuesta:

Se aplicó la encuesta a los trabajadores de la financiera CRECER PREPYME S.A.C. El cual se presenta a continuación en cuadros de frecuencia, las estadísticas descriptivas y con la asignación de sus respectivas gráficas.

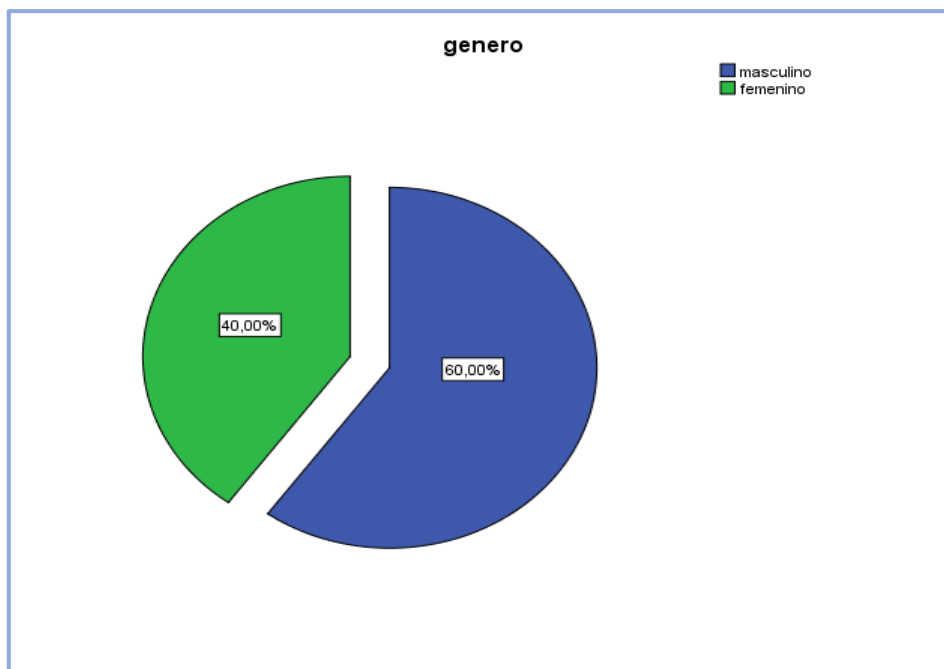
CUADRO N° 01: Genero

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Masculino	12	60.0	60.0	60.0
	Femenino	8	40.0	40.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta, 2018

Elaboración: Por el investigador

GRÁFICO N° 01: Genero



Fuente: Cuadro, 2818

Elaboración: Por el investigador

Análisis e Interpretación

Como se puede observar en el gráfico n° 01 el 40% de los encuestados son mujeres y el 60% hombres, esto se debe a que la cobranza mayormente se necesita motorizados para cubrir su ruta, ampliar la ruta genera mayor cantidad de préstamos y por lo tanto aumenta la cobranza del asesor financiero.

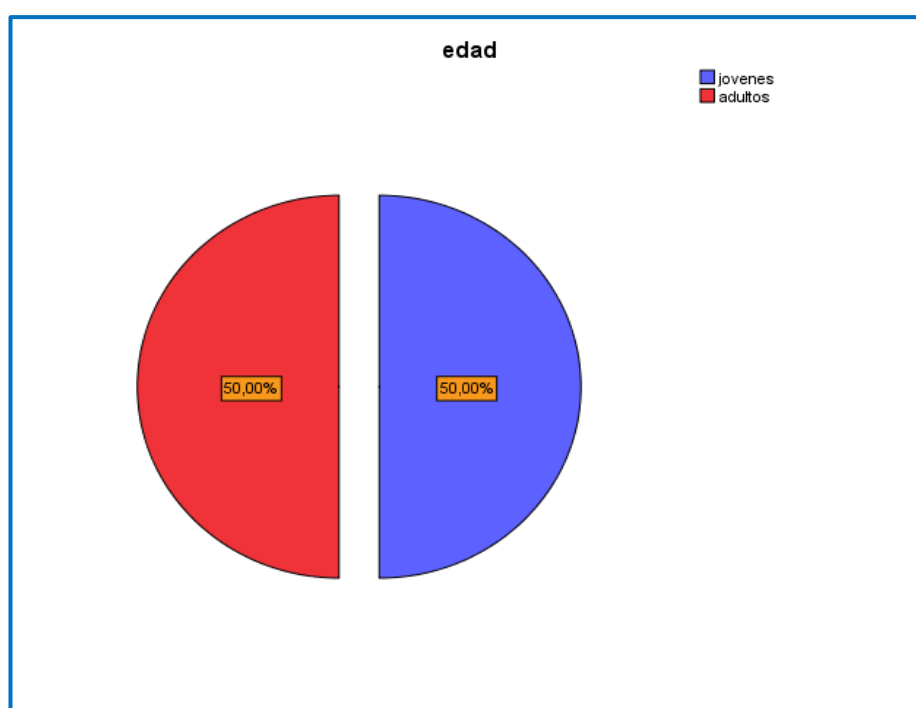
CUADRO N° 02: Edades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Jóvenes	10	50,0	50,0	50,0
	Adultos	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2818

Elaboración: Por el investigador

GRÁFICO N° 02: Edades



Fuente: Cuadro, 2818

Elaboración: Por el investigador

Análisis e Interpretación

Como se puede observar en el gráfico N.º 02 el 50% de los encuestados son jóvenes y el otro 50% son adultos.

CUADRO N° 03: Procedencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Huánuco	12	60.0	60.0	60.0
	Amarilis	8	40.0	40.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta, 2818

Elaboración: Por el investigador

GRÁFICO N° 03: Procedencia



Fuente: Cuadro, 2018

Elaboración: Por el investigador

Análisis e Interpretación

Como se puede observar en el gráfico N.º 03 el 40% de los encuestados son pertenecen a amarilis y el 60% a Huánuco. Esto es porque la mayoría son trabajadores de la misma ciudad y buscan estabilidad laboral dentro de su misma ciudad.

CUADRO N° 04

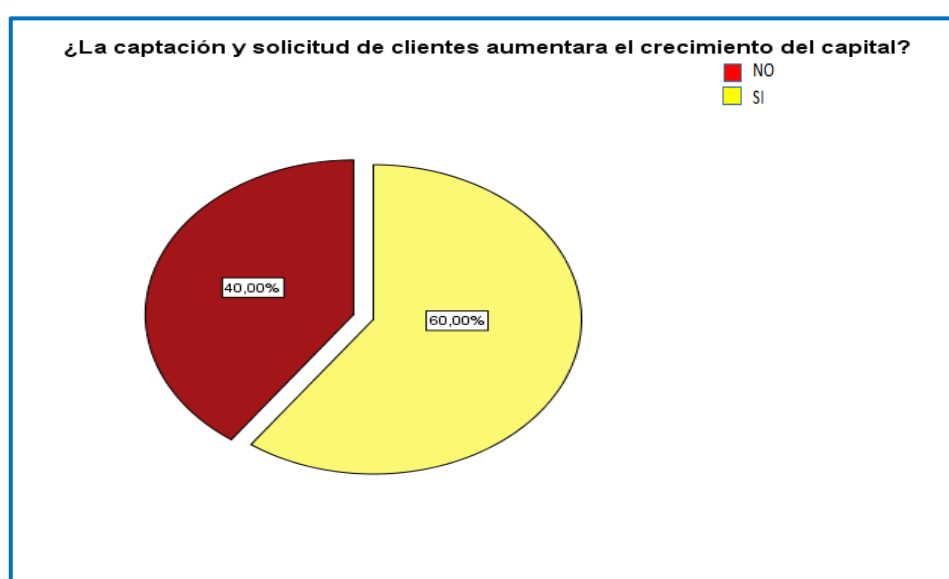
¿La captación y solicitud de clientes aumentara el crecimiento del capital?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	12	60.0	60.0	60.0
	SI	8	40.0	40.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta, 2018

Elaboración: Por el investigador

GRÁFICO N° 04



Fuente: Cuadro, 2018

Elaboración: Por el investigador

Análisis e Interpretación

Con respecto a la pregunta ¿La captación y solicitud de los clientes no aumentara el crecimiento del capital?

El resultado arroja que el 40% está de acuerdo que la captación de clientes no aumenta el capital, y el 60% está de acuerdo que la captación de clientes si aumentara el capital de la financiera. Ya que a mayor número de clientes será mayor la cobranza. Si se logra hacer una buena evaluación crediticia.

CUADRO N° 05

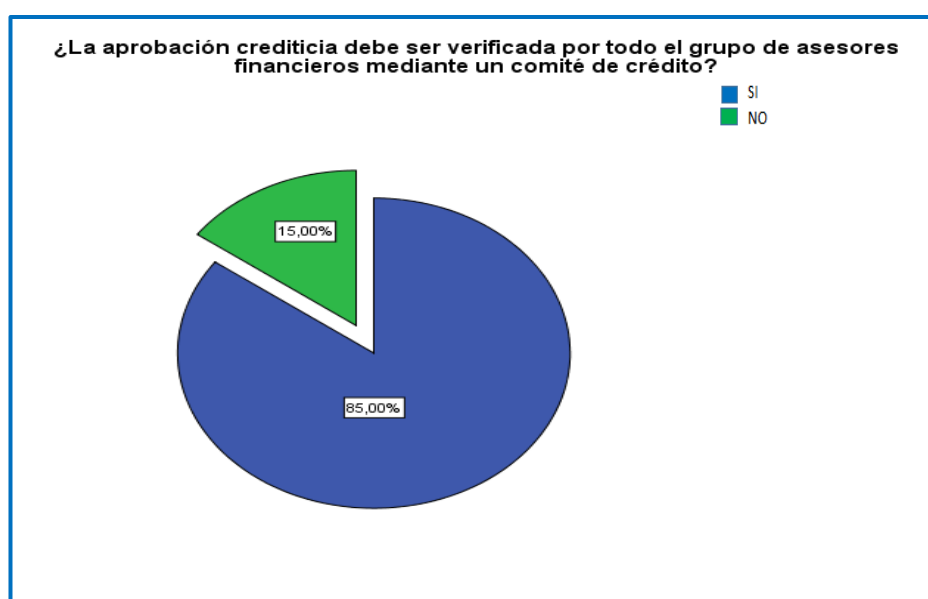
¿La aprobación crediticia debe ser verificada por todo el grupo de asesores financieros mediante un comité de crédito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	17	85.0	85.0	85.0
	SI	3	15.0	15.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta, 2018

Elaboración: Por el investigador

GRÁFICO N° 05



Fuente: Cuadro, 2018

Elaboración: Por el investigador

Análisis e Interpretación

Con respecto a la pregunta ¿La aprobación crediticia debe ser verificada por todo el grupo de asesores financieros mediante un comité de crédito?

El resultado arroja que el 15% contestó que no debería ser verificado por un comité de crédito, y el 85% están de acuerdo que si debe ser verificado por un comité de crédito porque genera mayor seguridad al momento de la cobranza. (Mediante un comité de créditos todos dan el visto bueno al préstamo si este es aprobado o desaprobado)

CUADRO N° 06

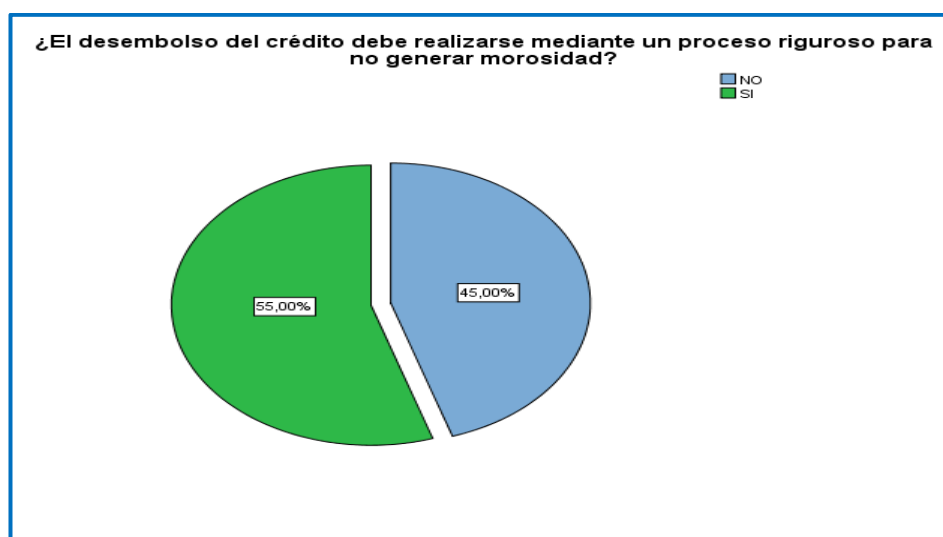
¿El desembolso del crédito debe realizarse mediante un proceso riguroso para no generar morosidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	9	45.0	45.0	45.0
	SI	11	55.0	55.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta, 2018

Elaboración: Por el investigador

GRÁFICO N° 06



Fuente: Cuadro, 2018

Elaboración: Por el investigador

Análisis e Interpretación

Con respecto a la pregunta ¿El desembolso del crédito debe realizarse mediante un proceso riguroso para no generar morosidad?

El resultado arroja que el 55% está de acuerdo que debe ser realizado mediante un proceso riguroso, que implica una minuciosa evaluación al deudor en la central de riego, voluntad de pago, capacidad de pago; y el 45% no está de acuerdo con el proceso riguroso por el tiempo que implica y por qué no se está siempre seguro sobre la capacidad de pago del deudor.

CUADRO N° 07

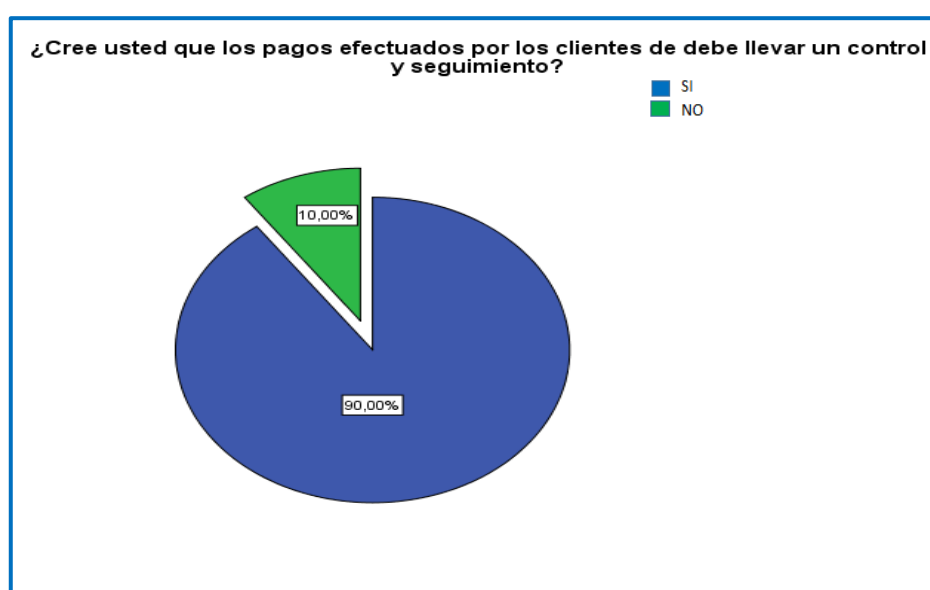
4. ¿Cree usted que los pagos efectuados por los clientes se debe llevar un control y seguimiento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	18	90.0	90.0	90.0
	SI	2	10.0	10.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta, 2018

Elaboración: Por el investigador

GRÁFICO N° 07



Fuente: Cuadro, 2018

Elaboración: Por el investigador

Análisis e Interpretación

Con respecto a la pregunta ¿Cree usted que los pagos efectuados por los clientes se debe llevar un control y seguimiento?

El resultado arroja que el 10% opina que no se debe llevar un control y seguimiento; y el 90% contestaron que sí se debe llevar un control y seguimiento de los pagos efectuados de esta manera evaluar la puntualidad y formar una cultura de pago en el cliente premiando su puntualidad.

CUADRO N° 08

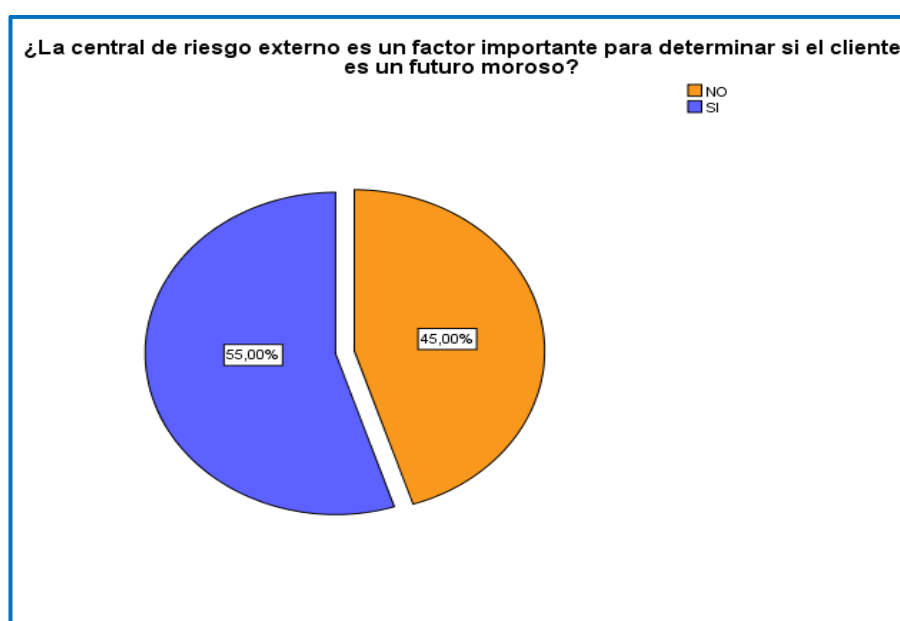
¿La central de riesgo externo es un factor importante para determinar si el cliente es un futuro moroso?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	9	45.0	45.0	45.0
	SI	11	55.0	55.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta, 2018

Elaboración: Por el investigador

GRÁFICO N° 08



Fuente: Cuadro, 2018

Elaboración: Por el investigador

Análisis e Interpretación

Con respecto a la pregunta ¿La central de riesgo es un factor importante para determinar si el cliente es un futuro moroso?

El resultado arroja que el 55% si está de acuerdo que es la central de riesgo es un factor importante para determinar si el cliente es un futuro moroso ya que indica a cuantas entidades financieras debe y su forma de pagar, y el 45% contesto que no es importante ya que muchos no tienen historial crediticio en la central de riesgos y no se está seguro como se comportara el deudor en sus pagos.

CUADRO N° 09

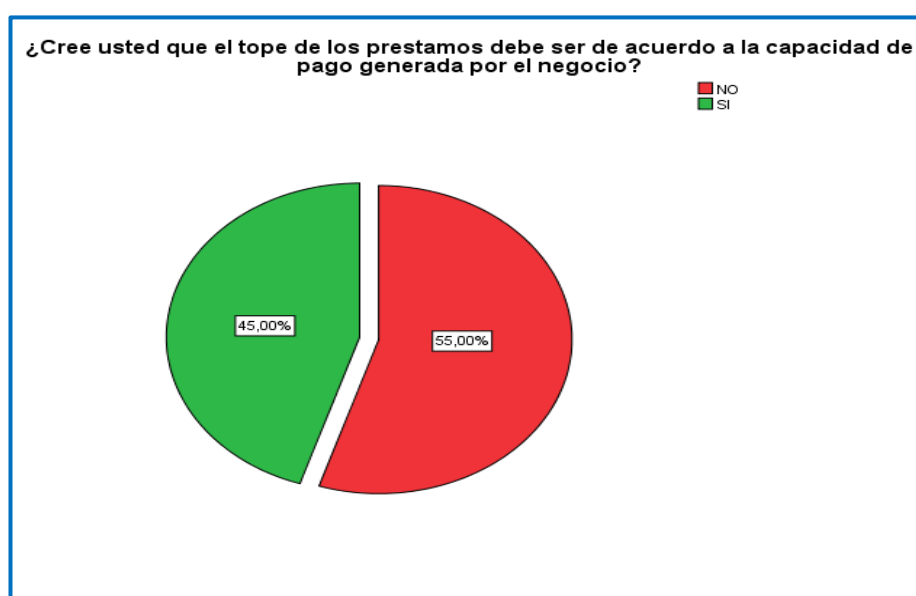
¿Cree usted que el tope de los préstamos debe ser de acuerdo a la capacidad de pago generada por el negocio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	11	55.0	55.0	55.0
	SI	9	45.0	45.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta, 2018

Elaboración: Por el investigador

GRÁFICO N° 09



Fuente: Cuadro, 2018

Elaboración: Por el investigador

Análisis e Interpretación

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

El resultado arroja que el 45% contestó que sí debe ser de acuerdo a la capacidad de pago que genera el negocio; y el 55% contestó que no, esto porque no se sabe a ciencia cierta cuál es la capacidad de pago del negocio y también influye mucho la voluntad de pago que tiene el deudor.

CUADRO N° 10

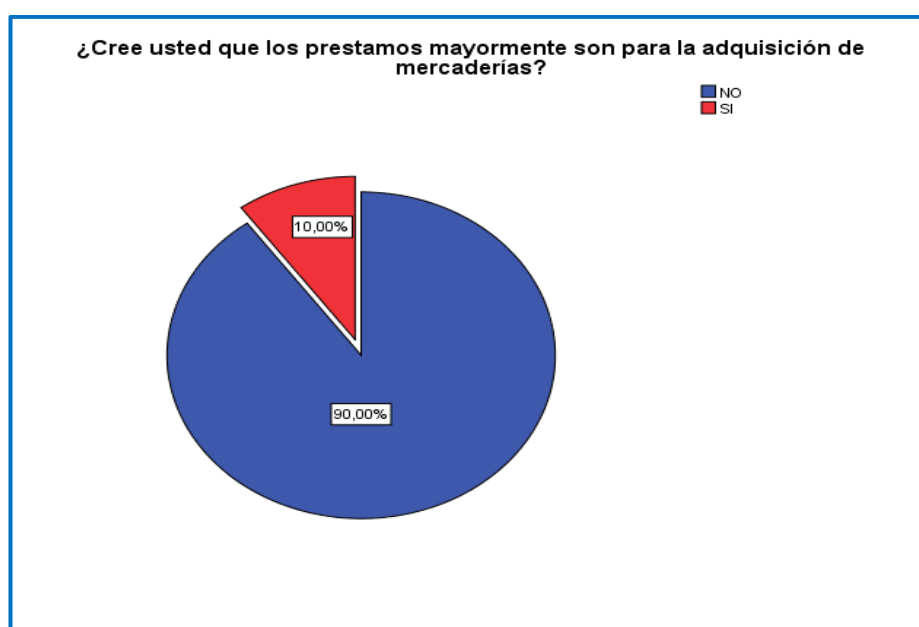
¿Cree usted que los préstamos mayormente son para la adquisición de mercaderías?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	18	90.0	90.0	90.0
	SI	2	10.0	10.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta, 2018

Elaboración: Por el investigador

GRÁFICO N° 10



Fuente: Cuadro, 2018

Elaboración: Por el investigador

Análisis e Interpretación

Con respecto a la pregunta ¿Cree usted que los préstamos mayormente son para adquisición de mercaderías?

El resultado arroja que el 10% contestaron que sí son mayormente para adquisición de mercaderías, y el 90% contestaron que no porque puede ser para distintos fines.

CUADRO N° 11

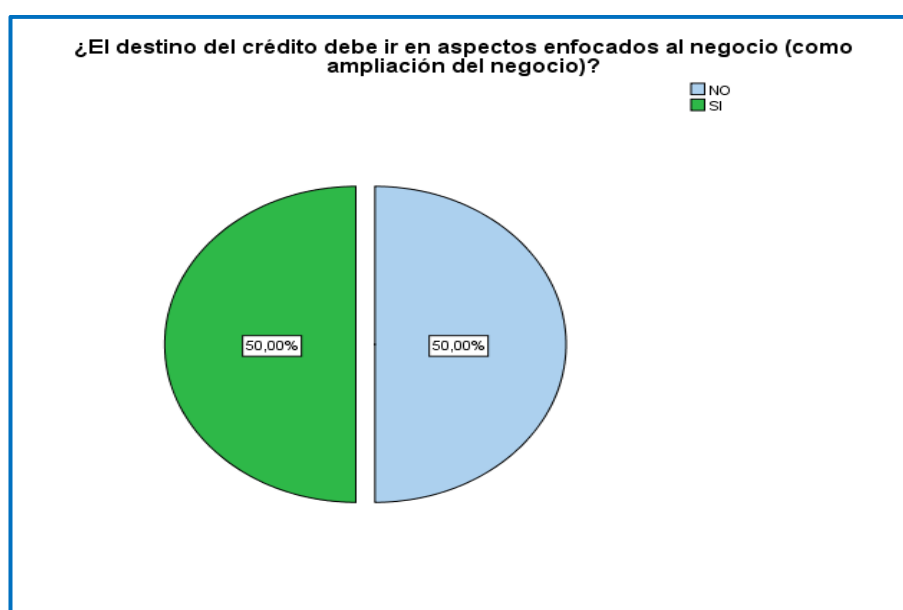
¿El destino del crédito debe ir en aspectos enfocados al negocio (como ampliación del negocio)?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	10	50.0	50.0	50.0
	SI	10	50.0	50.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta, 2018

Elaboración: Por el investigador

GRÁFICO N° 11



Fuente: Cuadro, 2018

Elaboración: Por el investigador

Análisis e Interpretación

Con respecto a la pregunta ¿El destino del crédito debe ir en aspectos enfocados al negocio (como ampliación del negocio)?

El resultado arroja que el 50% contestaron que sí, el préstamo debe ir enfocados al negocio ya que los prestamos solo se dan a personas con negocio y debería ser utilizado para mejorar su negocio; y el otro 50% contestó que no porque el deudor no siempre utiliza el dinero para fines relacionados a su negocio.

CUADRO N° 12

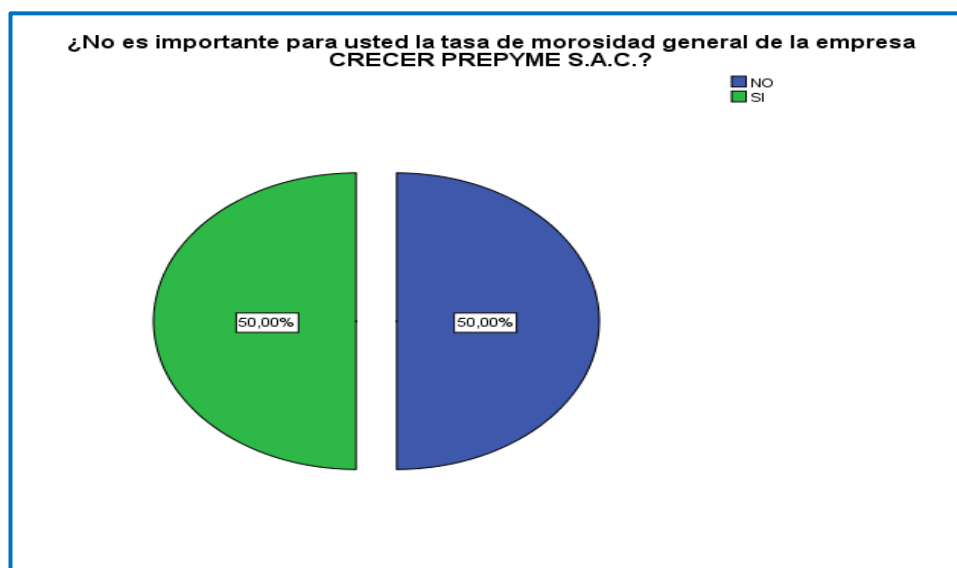
**¿No es importante para usted la tasa de morosidad general de la empresa
CRECER PREPYME S.A.C.?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	10	50.0	50.0	50.0
	SI	10	50.0	50.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta, 2018

Elaboración: Por el investigador

GRÁFICO N° 12



Fuente: Cuadro, 2018

Elaboración: Por el investigador

Análisis e Interpretación

Con respecto a la pregunta ¿No es importante para usted la tasa de morosidad general de la empresa CRECER PREPYME S.A.C.?

El resultado arroja que el 50% contestaron que sí importante la tasa de morosidad de la financiera ya que de acuerdo a eso se ve ganancia de la financiera, y otro 50% contestaron que no es importante ya que dar préstamos implica riesgo de pérdida y mucha de esa morosidad se generó antes de que algunos empezaran a trabajar haciéndose más difícil su cobranza.

CUADRO N° 13

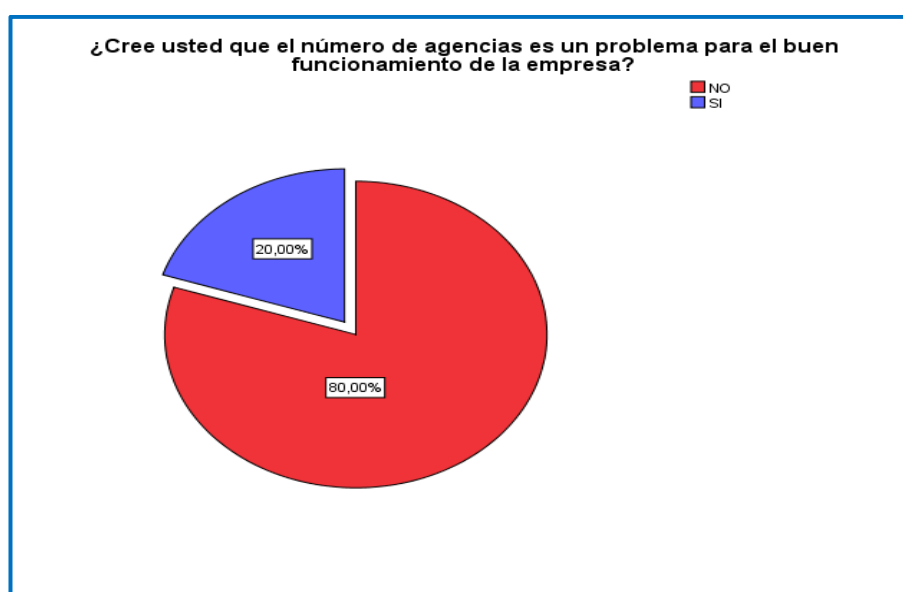
¿Cree usted que el que numero de agencias es un problema para el buen funcionamiento de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	15	75.0	75.0	75.0
	SI	5	25.0	25.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta, 2018

Elaboración: Por el investigador

GRÁFICO N° 13



Fuente: Cuadro, 2018

Elaboración: Por el investigador

Análisis e Interpretación

Con respecto a la pregunta ¿Cree usted que el número de agencias es un problema para el buen funcionamiento de la empresa?

El resultado arroja que el 20% contestaron que sí por qué a mayor número de agencias el control y supervisión es menor ocasionando morosidad en los deudores; y el 80% contestaron que no es un problema el número de agencias ya que es necesario que la financiera se expanda para generar mayor rentabilidad.

CUADRO N° 14

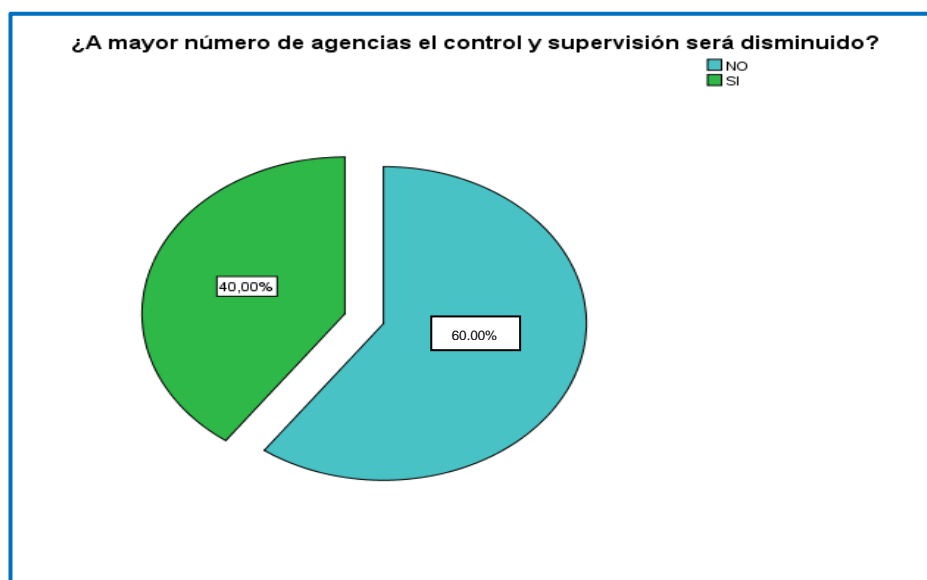
¿a mayor número de agencias el control y supervisión será disminuido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	16	80.0	80.0	80.0
	SI	4	20.0	20.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta, 2018

Elaboración: Por el investigador

GRÁFICO N° 14



Fuente: Cuadro, 2018

Elaboración: Por el investigador

Análisis e Interpretación

Con respecto a la pregunta ¿A mayor número de agencias el control y supervisión será disminuido?

El resultado arroja que el 40% contestaron que sí, porque se necesitará mayor tiempo y presupuesto para poder controlar y supervisar a las agencias, y el 60% contestaron que no, porque se cree que se puede realizar una buen control y supervisión en las agencias.

CUADRO N° 15

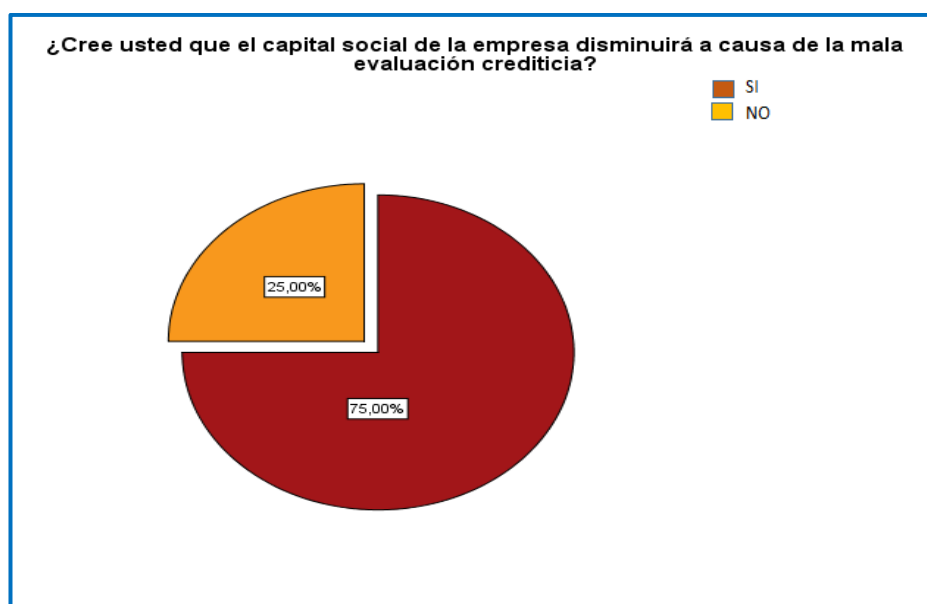
¿Cree usted que el capital social de la empresa disminuirá a causa de la mala evaluación crediticia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	12	60.0	60.0	60.0
	SI	8	40.0	40.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta, 2018

Elaboración: Por el investigador

GRÁFICO N° 15



Fuente: Cuadro, 2018

Elaboración: Por el investigador

Análisis e Interpretación

Con respecto a la pregunta ¿cree usted que el capital social de la empresa disminuirá a causa de la mala evaluación crediticia?

El resultado arroja que el 25% opina que no disminuiría a causa de una mala evaluación crediticia; y el 75 % opina que si disminuirá el capital social a causa de una mala evaluación crediticia porque una mala evaluación crediticia genera morosidad disminuyendo el capital de la financiera.

CUADRO N° 16

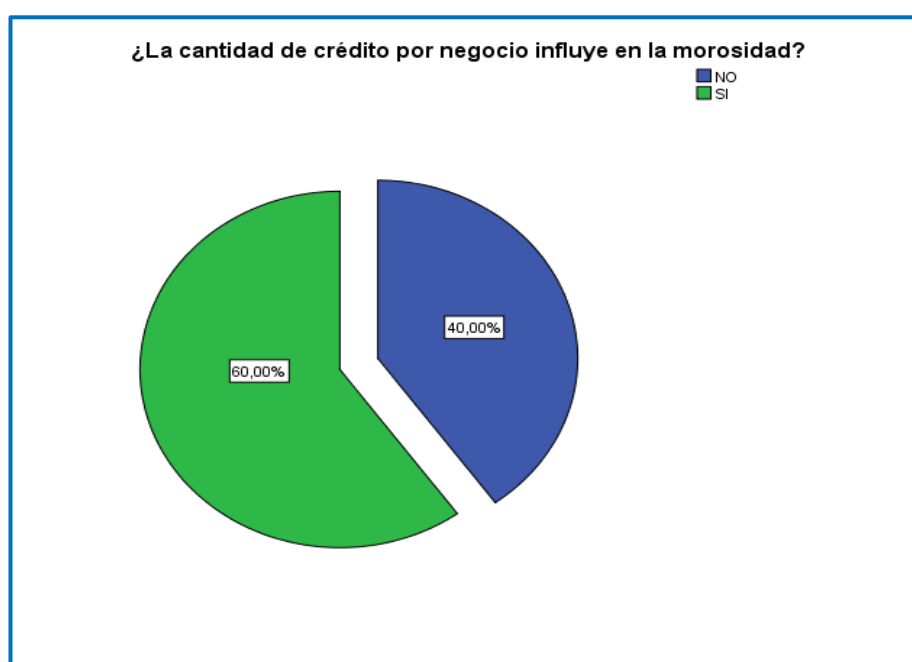
¿La cantidad de crédito por negocio influye en la morosidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	8	40.0	40.0	40.0
	SI	12	60.0	60.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta, 2018

Elaboración: Por el investigador

GRÁFICO N° 16



Fuente: Cuadro, 2018

Elaboración: Por el investigador

Análisis e Interpretación

Con respecto a la pregunta ¿La cantidad de crédito por negocio influye en la morosidad?

El resultado arroja que el 60% contestó que sí, la cantidad de créditos por negocio influye en la morosidad máximo se debe prestar un crédito por negocio; y el 40% contestó que no incluye en la morosidad porque ay clientes que tienen familiares en el mismo negocio y son puntuales en sus pagos.

CUADRO N° 17

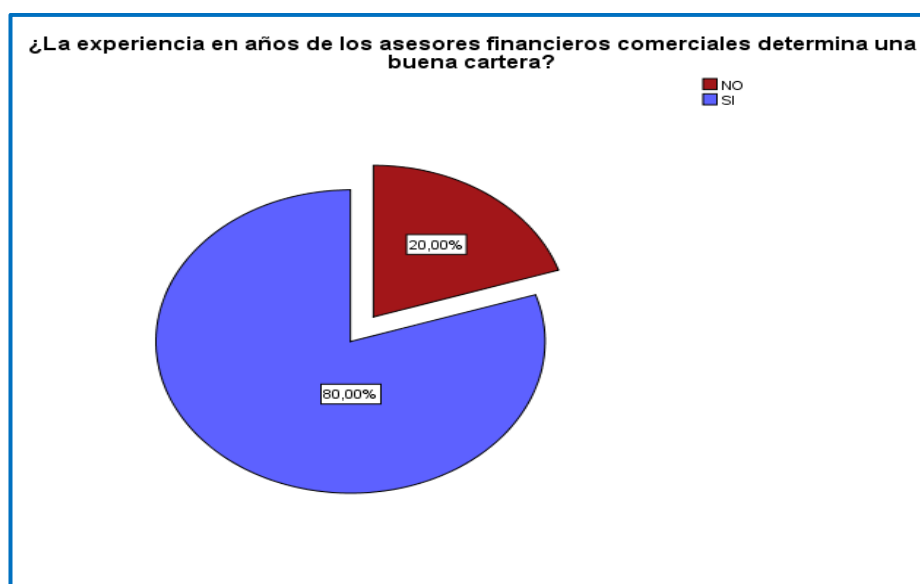
¿La experiencia en años de los asesores financieros comerciales determina una buena cartera?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	4	20.0	20.0	20.0
	SI	16	80.0	80.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta, 2018

Elaboración: Por el investigador

GRÁFICO N° 17



Fuente: Cuadro, 2018

Elaboración: Por el investigador

Análisis e Interpretación

Con respecto a la pregunta ¿La experiencia en años de los asesores financieros comerciales determina una buena cartera?

El resultado arroja que el 80% contestaron que sí que la experiencia de los asesores financieros determinara una buena cartera con baja morosidad y alto capital; y el 20% contestaron que no es necesario tener tanta experiencia para tener una buena cartera.

CUADRO N° 18

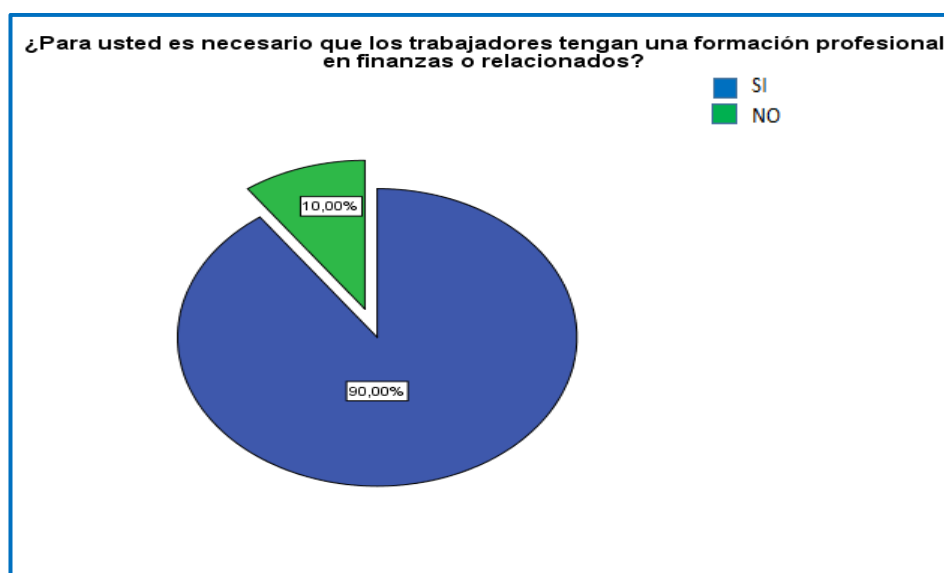
¿Para usted es necesario que los trabajadores tengan una formación profesional en finanzas o relacionados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	18	90.0	90.0	90.0
	SI	2	10.0	10.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta, 2018

Elaboración: Por el investigador

GRÁFICO N° 18



Fuente: Cuadro, 2018

Elaboración: Por el investigador

Análisis e Interpretación

Con respecto a la pregunta ¿Para usted es necesario que los trabajadores tengan una formación profesional en finanzas o relacionado?

El resultado arroja que el 10% opina que no es necesario tener una formación profesional en finanzas o relacionado; y el 90% contestaron que si es necesario que el asesor financiero debe tener una formación profesional en finanzas o relacionado para tener una buena cartera.

CUADRO N° 19

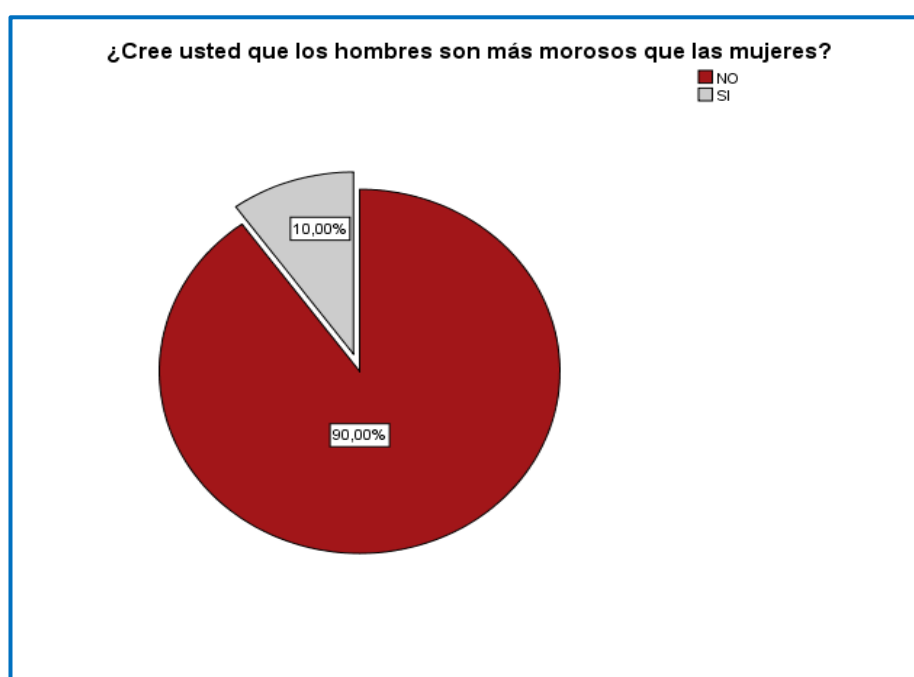
¿Cree usted que los hombres son más morosos que las mujeres?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	18	90.0	90.0	90.0
	SI	2	10.0	10.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta, 2018

Elaboración: Por el investigador

GRÁFICO N° 19



Fuente: Cuadro, 2018

Elaboración: Por el investigador

Análisis e Interpretación

Con respecto a la pregunta ¿Cree usted que los hombres son más morosos que las mujeres?

El resultado arroja que el 10% si cree que los hombres son más morosos que las mujeres y el 90% opina que los hombres no son más morosos que las mujeres.

CUADRO N° 20

¿Usted cree q los jóvenes son más propensos a la morosidad que los adultos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	18	90.0	90.0	90.0
	SI	2	10.0	10.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta, 2018

Elaboración: Por el investigador

GRÁFICO N° 20



Fuente: Cuadro, 2018

Elaboración: Por el investigador

Análisis e Interpretación

Con respecto a la pregunta ¿usted cree que los jóvenes son más propensos a la morosidad que los adultos?

El resultado arroja que el 10% contestaron que sí son más propensos a la morosidad porque tienen distintos gastos a muchos no cuentan con una cultura de pago, y el 90% contestaron que los jóvenes no son más morosos q los adultos.

CUADRO N° 21

¿La carga familiares es un factor que contribuye a la morosidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	18	90.0	90.0	90.0
	SI	2	10.0	10.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta, 2018

Elaboración: Por el investigador

GRÁFICO N° 21



Fuente: Cuadro, 2018

Elaboración: Por el investigador

Análisis e Interpretación

Con respecto a la pregunta ¿La carga familiar es un factor que contribuye a la morosidad?

El resultado arroja que el 10% está de acuerdo que la carga familiar no es un factor que contribuye a la morosidad, y el 90% contestaron si es un factor que contribuye a la morosidad. Ya que, si tiene otros gastos como educación, alimentación, salud, etc. Ocasionaría morosidad por los distintos gastos que no le permitirá pagar su deuda.

4.3. Contratación de la Hipótesis.

Hipótesis General:

Para comprobar la hipótesis, planteamos la hipótesis estadística siguiente:

HG: Existe relación estadísticamente significativa entre Variable 1 y Variable 2.

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

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

Donde:

x = Puntajes obtenido de la Variable 1.

y = Puntajes obtenidos de la Variable 2.

$r_{x,y}$ = Relación de las variables.

N = Número de trabajadores.

Cuadro N° 22: Correlación de Pearson.

Correlaciones			
		Evaluación crediticia	Incidencia en la morosidad
Evaluación crediticia	Correlación de Pearson	1	,576**
	Sig. (bilateral)		.008
Incidencia en la morosidad	N	20	20
	Correlación de Pearson	,576**	1
	Sig. (bilateral)	.008	
	N	20	20

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

Fuente: Encuesta, 2018.

Elaboración: El investigador.

Se obtuvo un valor relacional de **0.576**, el cual manifiesta que hay una relación media entre las variables de estudio: Variable 1 y Variable 2. De esta forma se acepta la hipótesis general.

Hipótesis Específicas:

Para comprobar las hipótesis específicas, planteamos las siguientes hipótesis estadísticas:

HE₁: Existe relación estadísticamente significativa entre los puntajes obtenidos de la Variable1 (Dimensión 1) y Variable 2.

Cuadro N° 23: Correlación de Pearson.

	Proceso de evaluación crediticio	Incidencia en la morosidad
Proceso de evaluación crediticio	1	,393
Correlación de Pearson		,086
Sig. (bilateral)		
N	20	20
Incidencia en la morosidad	,393	1
Correlación de Pearson	,086	
Sig. (bilateral)		
N	20	20

Fuente: Encuesta, 2018.

Elaboración: El investigador.

Se obtuvo un valor relacional de **0.393**, el cual manifiesta que hay una relación media entre las variables de estudio: Variable1 (Dimensión 1) y Variable 2. De esta forma se acepta la hipótesis específica.

HE₂: Existe relación estadísticamente significativa entre los puntajes obtenidos de la Variable1 (Dimensión 2) y Variable 2.

Cuadro N° 24: Correlación de Pearson.

	Control y seguimiento del crédito	Incidencia en la morosidad
Control y seguimiento del crédito	1	,507
Correlación de Pearson		,022
Sig. (bilateral)		
N	20	20
Incidencia en la morosidad	,507	1
Correlación de Pearson	,022	
Sig. (bilateral)		
N	20	20

Se obtuvo un valor relacional de **0.507**, el cual manifiesta que hay una relación media entre las variables de estudio: Variable1 (Dimensión 2) y Variable 2. De esta forma se acepta la hipótesis específica.

HE₃: Existe relación estadísticamente significativa entre los puntajes obtenidos de la Variable1 (Dimensión 3) y Variable 2.

Cuadro Nº 25: Correlación de Pearson.

		Destino del crédito	Incidencia en la morosidad
Destino del crédito	Correlación de Pearson	1	,746
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
Incidencia en la morosidad	Correlación de Pearson	,746	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

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

Fuente: Encuesta, 2017.

Elaboración: El investigador.

Se obtuvo un valor relacional de **0.746**, el cual manifiesta que hay una relación media entre las variables de estudio: Variable1 (Dimensión 3) y Variable 2. De esta forma se acepta la hipótesis específica.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Contrastación de los Resultados

El procedimiento de la descripción de la presente investigación titulada LA EVALUACIÓN CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS MICROCRÉDITOS COMERCOLESDE LA FINANCIERA CRECER PREPYME S.A.C. ha permitido identificar tres aspectos importantes; proceso de evaluación crediticio, control y seguimiento del crédito, destino del crédito.

Los resultados de esta investigación comprueban la hipótesis propuesta. Según las respuestas de los analistas de crédito encuestados en un 85%, opina que evaluación crediticia debe ser verificada por todo el grupo de mediante un comité de crédito para evitar la morosidad. (cuadro y grafico N° 05) Esto es confirmada por Ochoa y Saldivar, (2012), que dice que la eficaz evaluación crediticia, es un análisis de un conjunto de documentos e investigación de los antecedentes q tuvo el cliente en el sistema financiero para tomar una decisión acertada. Y para tomar una decisión acertada el trabajo debe ser realizado minuciosamente por un comité de créditos.

Según las respuestas de los analistas de crédito encuestados en un 90%, opina que los pagos efectuados por los clientes se debe llevar un control y seguimiento. (cuadro y grafico N° 07) esto es confirmado por Ochoa y Salvivar, (2012), que dice que se debe hacer un seguimiento al cliente hasta que forme un buen historial crediticio pagado puntualmente sus cuotas para disminuir la morosidad.

En cuanto a la importancia de la capacidad de pago del negocio que pueda tener un posible o potencial cliente el 55% respondió que, Si es muy importante realizarlo en el proceso de evaluación crediticia, (cuadro y gráfico N°09), lo cual confirmamos según, (Lozano, 2013) Análisis cuantitativo para determinar la capacidad de pago del cliente se evaluarán sus EE.FF. que deberán ser contrastados por el Asesor de Negocios, a través de la tecnología crediticia de micro finanzas. Las Principales Herramientas de evaluación serán: Balance General,

Estados de Ganancias y Pérdidas, Análisis horizontal y vertical, Ratios, razones o índices financieros, Flujo de Caja Operativo histórico y proyectado (con escenario normal y pesimista).

CONCLUSIONES

En esta tesis se describió cómo la evaluación crediticia influye en la morosidad de los microcréditos comerciales de la financiera CRECER PREPYME S.A.C. Huánuco – 2018

La presente investigación nos permite arribar a las siguientes conclusiones:

- El proceso de evaluación crediticio debe ser elaborado minuciosamente por un comité de créditos, donde los asesores financieros den el visto bueno para que el desembolso del crédito. así disminuir la morosidad en los clientes.
- El control y seguimiento del crédito, es una medida muy importante ya que nos permitirá conocer la cultura de pago y la capacidad de pago de los clientes, de esta manera educar a los clientes en sus pagos.
- Se concluye que los procedimientos de crédito (contacto al cliente, visita al cliente, desembolsos, etc.) son etapas de vital importancia que permite al analista de crédito conocer al cliente en el aspecto personal, económico y social; ya que una etapa crediticia culmina cuando el cliente cancela el 100 % del crédito que se le otorgó.
- El destino del crédito, es de vital importancia para la financiera y los clientes, la mayor parte del destino del crédito es desconocido por falta de comunicación con el cliente, si el destino del crédito es para uso del negocio del cliente, o para gastos que no implica mejoras para el negocio.
- El cuanto al número de agencias se llegó a la conclusión que a mayor número de agencias es menor el control de los créditos y la supervisión a los asesores disminuye, pero es importante para el crecimiento de la financiera, expandirse, aunque conlleve ciertos riesgos.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la financiera CRECER PREPYME S.A.C. considerar como política de crédito al seguimiento de pago del cliente luego de realizar el préstamo, de esa manera poder medir con más certeza la confiabilidad del cliente para posibles préstamos posteriores que se le puede conceder, ya que en mayor de los casos el cliente solicita un préstamo para luego de cancelar siga solicitando más créditos.
- Se debe seguir considerando como un aspecto fundamental en el proceso de evaluación de crédito la voluntad y capacidad del cliente para generar los recursos necesarios para hacer frente a los desembolsos concedidos.
- Brindar capacitaciones mensuales acerca de técnicas de evaluación de microcréditos comerciales las cuales fortalezcan el proceso de evaluación.
- Tener en cuenta que las centrales de riesgos no son determinantes para aceptar el crédito, ya que muchas veces no se informa oportunamente al cliente moroso en las centrales de riesgos, esto dependerá de las políticas de cobro que tienen las entidades financieras.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Brachfield, j. (2006). La Lucha contra la morosidad. Barcelona: EDICIONES GESTION 2000.
- Hernández, R. F. (2014). Metodología de la Investigación (6a. Ed. ed.). Veracruz, México: Mc GRAW Hill/INTERAMERICANA EDITORES S.A.
- Stuart, J. (2008). Principios de Economía Política. Madrid, España: SINTESIS S.A.
- Sabino,C.(1986). El proceso de investigación EDITORIAL. PANAPO VENEZUELA.
- Documento de Requerimientos Documentación Financiera Edyficar- Gestión de Procesos Año 2008.
- Castillo, N. (29 de Junio de 2017). La SBS exhorta a las entidades a ser más rigurosas en el otorgamiento de créditos. Lima, Lima, Perú. Obtenidode <https://elcomercio.pe/economia/sbs-exhorta-entidadesrigurosas-otorgamiento-creditos-438392>
- Conexiónesan. (13 de Diciembre de 2016). El impacto financiero del incremento de la morosidad bancaria. Lima, Lima, Perú. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/el-impactofinanciero-del-incremento-de-la-morosidad-bancaria/>
- CREDIRIESGO. (21 de Abril de 2010). PRINCIPALES CAUSAS DE LA MOROSIDAD EN MICROFINANZAS. Obtenido de <http://crediriesgo.blogspot.pe/2010/04/principales-causas-de-lamorosidad-en.html>
- EL COMERCIO. (26 de Enero de 2016). ¿Qué evalúa un banco para otorgar un préstamo a un emprendedor? Lima, Lima, Perú. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/personal/evalua-banco-otorgarprestamo-emprendedor-266538>
- GESTIÓN. (12 de Agosto de 2009). “En Perú, el sector microfinanciero es uno de los más rentables”. Lima, Lima, Perú. Obtenido de <https://gestion.pe/noticia/326876/sector-microfinanciero-uno-masrentables-peru>

- Manfredo, A. (24 de junio de 2001). Aspectos básicos del análisis de crédito. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/aspectos-basicos-del analisis-de-credito/>

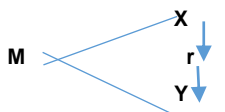
ANEXOS

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

TITULO	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
<u>EVALUACION CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS MICROREDITOS COMERCIALES HUÁNUCO - 2018</u>	VARIABLE INDEPENDIENTE: LA EVALUACIÓN CREDITICIA.	<u>PROCESO DE EVALUACIÓN CREDITICIO</u>	Captación y solicitud de clientes	¿La captación y solicitud de clientes aumentara el crecimiento del capital?
			Aprobación crediticia	¿La aprobación crediticia debe realizarla el asesor financiero? ¿La aprobación crediticia debe ser verificada por todo el grupo de asesores financieros mediante un comité de crédito?
			Desembolso crediticio	¿El desembolso del crédito debe realizarse mediante un proceso riguroso para no generar morosidad?
		<u>CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL CRÉDITO</u>	Pagos efectuados de los clientes	¿Cree usted que los pagos efectuados por los clientes de debe llevar un control y seguimiento?
			Central de riegos externa	¿La central de riesgo externo es un factor importante para determinar si el cliente es un futuro moroso?
			Tope de préstamo por negocio	¿Cree usted que el tope de los prestamos debe ser de acuerdo a la capacidad de pago generada por el negocio?
		<u>DESTINO DEL CRÉDITO</u>	Adquisición de mercaderías	¿Cree usted que los prestamos mayormente son para la adquisición de mercaderías?
			Ampliación del negocio	¿El destino del crédito debe ir relacionado en aspectos enfocados al negocio (como ampliación del negocio)?
			Compra de insumos	¿La compra de los insumos de los clientes genera mayor rentabilidad en los pagos a la financiera?

TITULO	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
<u>EVALUACION CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS MICROCREDITOS COMERCIALES HUÁNUCO - 2018</u>	VARIABLE DEPENDIENTE: INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD.	<u>FACTORES MICROECONOMICOS</u>	Tasa de morosidad general	¿Qué tan importante es para usted la tasa de morosidad general de la empresa CRECER PREPYME S.A.C.?
			Capital social	¿Cree usted que el capital social de la empresa disminuirá a causa de la evaluación crediticia? ¿El capital social es indispensable para el funcionamiento de la financiera?
			Numero de agencias	¿Cree usted que el número de agencias es un problema para el buen funcionamiento de la empresa? ¿A mayor número de agencias el control y supervisión será disminuido?
		<u>RELACIONADO A LOS ANALISTAS DE CRÉDITO</u>	Numero de crédito por negocio	¿La cantidad de crédito por negocio influye en la morosidad?
			Experiencia en años	¿La experiencia en años de los asesores financieros comerciales determina una buena cartera?
			Tipo de formación profesional	¿Para usted es necesario que los trabajadores tengan una formación profesional en finanzas o relacionados?
		<u>RELACIONADO A LOS SUJETOS DEL CRÉDITO</u>	Genero	¿Cree usted que los hombres son más morosos que las mujeres?
			Edad	¿Usted cree q los jóvenes son más propensos a la morosidad que los adultos?
			Carga familiar	¿La carga familiar es un factor indispensable para la morosidad?

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p style="text-align: center;"><u>EVALUACION CREDITICIA Y SU INCIEDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS MICROREDITOS COMERCIALES HUÁNUCO - 2018</u></p>	<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad de los microcréditos comerciales en la Financiera CRECER PREPYME S.A.C. Huánuco - 2018?</p> <p>PROBLEMA ESPECIFICO:</p> <p>a) ¿De qué manera el proceso de evaluación crediticia se relaciona con la morosidad de los microcréditos comerciales de la financiera CRECER PREPYME S.A.C. Huánuco - 2018?</p> <p>b) ¿De qué manera el control y seguimiento del crédito se relacionan en la morosidad de los microcréditos comerciales de la financiera CRECER PREPYME S.A.C. Huánuco - 2018?</p> <p>c) ¿De qué manera el destino del crédito se relaciona en la morosidad de los microcréditos comerciales de la financiera CRECER PREPYME S.A.C. Huánuco - 2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad de los microcréditos comerciales en la financiera CRECER PREPYME S.A.C. Huánuco – 2018.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>a) Determinar de qué manera el proceso de evaluación crediticia se relaciona con la morosidad de los microcréditos comerciales de la financiera CRECER PREPYME S.A.C. Huánuco - 2018.</p> <p>b) Determinar de qué manera el control y seguimiento del crédito se relacionan en la morosidad de microcréditos comerciales de la financiera CRECER PREPYME S.A.C. Huánuco - 2018.</p> <p>c) Determinar de qué manera el destino del crédito se relaciona en la morosidad de los microcréditos comerciales de la financiera CRECER PREPYME S.A.C. Huánuco - 2018.</p>	<p>SISTEMA DE HIPOTESIS</p> <p>Hipótesis General</p> <p>La evaluación crediticia se relaciona positivamente con la morosidad de los microcréditos comerciales de la financiera CRECER PREPYME S.A.C. Huánuco – 2018.</p> <p>Hipótesis específico</p> <p>a) El proceso de evaluación crediticia se relaciona positivamente con la morosidad de los microcréditos comerciales de la financiera CRECER PREPYME S.A.C. Huánuco – 2018.</p> <p>b) El control y seguimiento de créditos se relaciona positivamente en la morosidad de los microcréditos comerciales de la financiera CRECER PREPYME S.A.C. Huánuco – 2018.</p> <p>c) El destino del crédito se relaciona positivamente en la morosidad de microcréditos comerciales de la financiera CRECER PREPYME S.A.C. Huánuco – 2018.</p>	<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Descriptiva correlacional</p> <p>Diseño: descriptivo correlacional</p>  <p>Población y Muestra:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Población: Trabajadores de la empresa CRECER PREPYME S.A.C. • Muestra: muestra no-probabilística, con muestreo de tipo intencional o de conveniencia <p>Muestra: N=20.</p> <p>Técnica e Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Técnica: <ul style="list-style-type: none"> - Observación - Encuesta • Instrumento: <ul style="list-style-type: none"> - Guia de observación - El Cuestionario

Encuesta dirigida a los clientes de la Financiera CRECER PREPYME S.A.C Huánuco
LA EVALUACION CREDITICIA Y SU INCIEDENCIA EN LA MOROSIDAD DE CREDITOS
COMERCIALES DE LA FINANCIERA CRECER PREPYME S.A.C. HUÁNUCO, 2018

Estimado trabajador solicito a usted su valiosa colaboración contestando la presente encuesta, cuya finalidad es poder realizar un trabajo de investigación.

Instrucciones: Marque con un aspa (X) según corresponda en cada ítem, no existen respuestas buenas ni malas, debe contestar todas las preguntas, según la siguiente escala:

1 = SI 2 = NO 3 = NO OPINO

N°	PREGUNTAS	ALTERNATIVA		
		1	2	3
		SI	NO	NO OPINO
1	¿La captación de clientes aumentara el crecimiento del capital?			
2	¿La aprobación crediticia debe realizarla el asesor financiero?			
3	¿La aprobación crediticia debe ser verificada por todo el grupo de asesores financieros mediante un comité de crédito?			
4	¿El desembolso del crédito debe realizarse mediante un proceso riguroso para no generar morosidad?			
5	¿Cree usted que los pagos efectuados por los clientes se debe llevar un control y seguimiento?			
6	¿La central de riesgo externo es un factor importante para determinar si el cliente es un futuro moroso?			
7	¿Cree usted que el tope de los prestamos debe ser de acuerdo a la capacidad de pago generada por el negocio?			
8	¿Cree usted que los prestamos mayormente son para la adquisición de mercaderías?			
9	¿El destino del crédito debe ir en aspectos enfocados al negocio (como ampliación del negocio)?			

10	¿No es importante para usted la tasa de morosidad general de la empresa CRECER PREPYME S.A.C.?			
11	¿Cree usted que el capital social de la empresa disminuirá a causa de la mala evaluación crediticia?			
12	¿Cree usted que el número de agencias es un problema para el buen funcionamiento de la empresa?			
13	¿A mayor número de agencias el control y supervisión será disminuido?			
14	¿La cantidad de crédito por negocio influye en la morosidad?			
15	¿La experiencia en años de los asesores financieros comerciales determina una buena cartera?			
16	¿Para usted es necesario que los trabajadores tengan una formación profesional en finanzas o relacionados?			
17	¿Cree usted que los hombres son más morosos que las mujeres?			
18	¿Usted cree q los jóvenes son más propensos a la morosidad que los adultos?			
19	¿La carga familiar es un factor indispensable para la morosidad?			

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.