

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional de Ciencias Administrativas

**“LA EVALUACIÓN DE CARTERA Y LA MOROSIDAD DEL SECTOR COMERCIO
INFORMAL EN LA INSTITUCIÓN MI BANCO, PROVINCIA DE TACNA,
REGIÓN TACNA, AÑO 2016”**

TESIS

Presentada por:

Bach. FRANZ THALER EDGAR MAMANI CALIZAYA

Para optar el Título Profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

TACNA - PERÚ

2019

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN-TACNA

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional de Ciencias Administrativas

TESIS

**"LA EVALUACIÓN DE CARTERA Y LA MOROSIDAD DEL SECTOR COMERCIO
INFORMAL EN LA INSTITUCIÓN MI BANCO, PROVINCIA DE TACNA,
REGIÓN TACNA, AÑO 2016"**

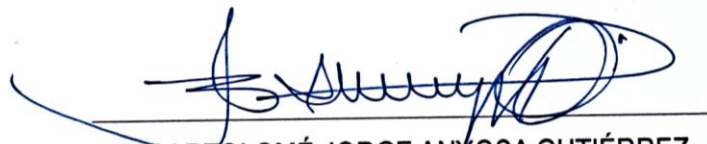
TESIS SUSTENTADA Y APROBADA EL 22 DE JUNIO DEL 2018,
SIENDO EL JURADO CALIFICADOR:

PRESIDENTE:



Dr. OSCAR ALFREDO BEGAZO PORTUGAL

SECRETARIO:



Dr. BARTOLOMÉ JORGE ANYOSA GUTIÉRREZ

VOCAL:



Dr. SANTOS LUCIO GUANILO GÓMEZ

ASESOR:



Mgr. NICOLÁS CALDERÓN URRIOLA

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y por permitirme llegar a esta etapa muy importante en mi vida profesional. Por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mi amada madre, por ser el pilar más importante en la vida, por darme la vida, quererme mucho, creer en mí y porque siempre me apoyaste. Mamá gracias por darme una carrera para mi futuro, todo esto te lo debo a ti; por demostrarme siempre tu amor y apoyo incondicional.

A mi hija por enseñarme, que siendo un ser tan pequeño puede dar tanta alegría y felicidad. Gracias por ser el motor y motivo para crecer como persona y ser cada día un mejor padre.

A mi esposa, por ayudarme a soñar y lograr tus sueños, por convertirme en padre y darme una hermosa niña a quien amo y aprecio mucho. Por su apoyo y ánimo que me brinda día con día para alcanzar nuevas metas, tanto profesionales como personales.

A mi padre, por sus sabios consejos, por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

CONTENIDO

DEDICATORIA	iii
CONTENIDO	iv
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
ÍNDICE DE ANEXOS	xiii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.1 Planteamiento del problema	3
1.2 Formulación del problema	7
1.2.1 Problema general	7
1.2.2 Problemas específicos	7
1.3 Justificación e importancia del problema	8
1.3.1 Justificación teórica	8
1.3.2 Justificación práctica	8
1.3.3 Justificación metodológica	8
1.3.4 Importancia	9

1.4	Objetivos de la investigación	9
1.4.1	Objetivo general.....	9
1.4.2	Objetivos específicos	10
1.5	Hipótesis	10
1.5.1	Hipótesis general	10
1.5.2	Hipótesis específicas	11
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....		13
2.1	Antecedentes del estudio de investigación	13
2.1.1	A nivel internacional.....	13
2.1.2	A nivel nacional.....	16
2.2	Bases teóricas.....	20
2.2.1	Evaluación de cartera	20
2.2.2	Morosidad.....	57
2.3	Definición de términos	60
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO		67
3.1	Tipo y diseño de investigación.....	67
3.1.1	Tipo de investigación	67
3.1.2	Diseño de investigación	67
3.1.3	Niveles de investigación.....	67
3.2	Población y muestra.....	68

3.3	Variables de la investigación	69
3.3.1	Identificación de las variables	69
3.3.2	Características y operacionalización de las variables	70
3.3.3	Limitaciones de la investigación.....	70
3.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	71
3.4.1	Técnicas	71
3.4.2	Instrumentos	71
3.4.3	Proceso y análisis de los datos	72
3.5	Tratamiento de datos (Análisis de datos)	73
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN		74
4.1	Prueba de normalidad	74
4.1.1	Prueba de normalidad para la variable Evaluación del Crédito	74
4.1.2	Prueba de normalidad para la variable Morosidad	76
4.1.3	Prueba de homogeneidad.....	78
4.1.4	Prueba de homogeneidad de varianza de la variable Morosidad	79
4.2	Fiabilidad y validez de los instrumentos	80
4.2.1	Análisis de fiabilidad de la variable Evaluación del Crédito	81
4.2.2	Análisis de fiabilidad de la variable Morosidad	82

4.3	Validez de contenido de los instrumentos	83
4.3.1	Validez de contenido de la variable Evaluación de Cartera.....	83
4.3.2	Validez de contenido de la variable Morosidad	84
4.4	Análisis de las dimensiones de las variables	86
4.4.1	Análisis de la variable Evaluación del Crédito	86
4.4.2	Análisis por dimensiones de la variable Morosidad	90
4.5	Análisis de variables.....	96
4.5.1	Resultados de la variable Evaluación del Crédito	96
4.5.2	Resultado de la variable Morosidad:	98
4.6	Prueba de hipótesis.....	100
4.6.1	Verificación de la primera hipótesis específica Evaluación del Crédito	100
4.6.2	Verificación de la segunda hipótesis específica: Morosidad	102
4.6.3	Verificación de la tercera hipótesis específica: Relación entre evaluación del crédito con la Morosidad	104
4.6.4	Verificación de la hipótesis general.....	106
	CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS	108
	CONCLUSIONES	115

RECOMENDACIONES.....	116
REFERENCIAS BIBIOGRÁFICAS.....	118
ANEXOS	124

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Morosidad por Tipo de Crédito	5
Tabla 2.	Porcentaje distribución del gasto.....	45
Tabla 3.	Características y operacionalización de las variables.....	70
Tabla 4.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la variable Evaluación del Crédito	75
Tabla 5.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la variable Morosidad	76
Tabla 6.	Prueba de homogeneidad de varianza Evaluación del Crédito	78
Tabla 7.	Prueba de homogeneidad de varianza Morosidad	79
Tabla 8.	Escala de Alpha de Cronbach.....	81
Tabla 9.	Alpha de Cronbach Evaluación del Crédito	81
Tabla 10.	Alpha de Cronbach de Morosidad	82
Tabla 11.	Valoración de expertos de la ficha de observación para la variable Evaluación de Cartera	83
Tabla 12.	Calificación del instrumento para la variable Evaluación de Cartera.....	84

Tabla 13. Valoración de expertos de la ficha de observación para la variable Morosidad.....	85
Tabla 14. Calificación del instrumento para la variable Morosidad.....	85
Tabla 15. Análisis descriptivo Evaluación del Crédito	86
Tabla 16. Análisis descriptivo Evaluación del Crédito	88
Tabla 17. La Morosidad dimensión normas y procedimientos.....	90
Tabla 18. Morosidad en su dimensión Gestión de Cartera Morosa.....	92
Tabla 19. Morosidad en su dimensión Influencia de Factores Externos.....	94
Tabla 20. Escala de valoración de la variable Evaluación del Crédito.....	96
Tabla 21. Frecuencia variable Evaluación de Crédito	96
Tabla 22. Frecuencia de la variable Morosidad.....	98
Tabla 23. Escala de valoración de la Variable Morosidad	98
Tabla 24. Tabla de Frecuencias para la variable Evaluación del Crédito	100
Tabla 25. Prueba T para una muestra Evaluación de Cartera	101
Tabla 26. Tabla de Frecuencia Morosidad.....	102
Tabla 27. T de student para una muestra: Morosidad.....	103
Tabla 28. Análisis de correlación por dimensiones de la variable dependiente e independiente	105
Tabla 29. Análisis de Influencia	106

Tabla 30. Resumen Modelo del Rcuadrado107

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Evolución de Cartera de Mibanco	6
Figura 2. Proceso de Análisis de crédito a consumidores finales	40
Figura 3. Para créditos a empresas	47
Figura 4. Evaluación del Crédito-Dimensión Marco Normativo.....	87
Figura 5. Evaluación del Crédito en su Dimensión Procesos de Evaluación	89
Figura 6. Morosidad en su dimensión Normas y Procedimientos	91
Figura 7. Morosidad en su dimensión Cartera Morosa	93
Figura 8. Morosidad en su dimensión Factores Externos.....	95
Figura 9. Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la variable Evaluación del Crédito	97
Figura 10. Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la variable Morosidad	99

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Encuesta: Evaluación del Crédito.....	125
Anexo 2. Encuesta: Morosidad	127
Anexo 3. Matriz de consistencia.....	129

RESUMEN

El objetivo estadístico de la presente investigación fue determinar de qué manera la Evaluación de Cartera influye en la Morosidad en la institución MI BANCO, PROVINCIA DE TACNA, REGIÓN TACNA, AÑO 2016. Para tal propósito fue necesario encuestar a los funcionarios que laboran en dicha institución; para procesar datos y probar las hipótesis, se usó la Estadística Descriptiva e Inferencial, software SPSS y Ms-Excel. Los resultados demuestran primeramente que la Evaluación del Crédito en dicha institución es regular con un 40,0 % y el nivel de Morosidad es regular con un 62,5 %; asimismo, el sistema de Evaluación del Crédito se relaciona significativamente con la Morosidad en la institución MI BANCO, PROVINCIA DE TACNA, REGIÓN TACNA, AÑO 2016.

Finalmente, se comprueba que la variable Evaluación del crédito, con un 46,6 %, sí influye significativamente en la variable Morosidad en la institución MI BANCO, PROVINCIA DE TACNA, REGIÓN TACNA, AÑO 2016.

Palabras clave: Evaluación del crédito, morosidad.

ABSTRACT

The statistical objective of the present investigation was to determine how the Portfolio Evaluation influences the Delinquency in the MI BANCO institution, TACNA PROVINCE, TACNA REGION, YEAR 2016. For this purpose, it was necessary to survey the officials who work in said institution; to process data and test the hypothesis; we used the Descriptive and Inferential Statistics, SPSS software and Ms-Excel. The results show first that the Credit Rating in this institution is regular with 40,0 % and the level of Delinquency is regular with 62,5 %; likewise, the Credit Assessment system is significantly related to delinquency in the institution. BANK, TACNA PROVINCE, TACNA REGION, YEAR 2016.

Finally, it is verified that the variable Credit evaluation, with a 46,6 %, if it influences significantly in the variable Morosidad in the institution MI BANCO, PROVINCE OF TACNA, REGION TACNA, YEAR 2016.

Keywords: Credit assessment, delinquency.

INTRODUCCIÓN

El sistema Financiero nacional y en particular el sistema convencional o bancario juegan un papel importante en el funcionamiento de la economía de un país. Contar con instituciones financieras sólidas y solventes que permitan que los recursos financieros fluyan eficientemente desde los agentes superavitarios a los deficitarios, permitiendo que se aprovechen las oportunidades de negocios y de consumo. Sin embargo, la actividad bancaria comprende una serie de riesgos entre los cuales se destaca el riesgo de crédito. Un indicador del riesgo crediticio es el nivel de morosidad de la entidad, es decir, la proporción de su cartera de créditos que se encuentra en calidad de incumplimiento.

La identificación de los determinantes de la tasa morosidad de los créditos en las entidades financieras es de gran importancia por las medidas de política que el regulador o la propia institución podrá implementar con el objetivo de mantener o mejorar la calidad de las carteras de créditos.

En la literatura existente, el tema de la morosidad aparece tratado dentro de una problemática más general sobre fragilidad financiera o

manejo del riesgo crediticio, pero son pocos los trabajos que buscan sus determinantes

El presente trabajo tiene como propósito determinar el nivel de influencia del Sistema de Evaluación del Crédito en el nivel de Morosidad en la institución MI BANCO, PROVINCIA DE TACNA, REGIÓN TACNA, AÑO 2016.

Es necesario mencionar que el presente trabajo de investigación esta estructurado en cuatro capítulos: El primero referido al problema de investigación. El segundo capítulo contiene el Marco Teórico que fundamenta el estudio. El Marco Metodológico, corresponde al tercer capítulo en el que se aborda la metodología e instrumentos con los cuales se acopió la información. Finalmente se presenta el cuarto capítulo, que muestra los resultados obtenidos y la discusión correspondiente.

Finalmente, se consideran las recomendaciones, igualmente se consigna las referencias bibliográficas, instrumentos, la matriz de consistencia y los anexos relativos al presente trabajo de investigación.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

ASOMIF es una asociación que agrupa: Las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito (CRAC), Empresa de Desarrollo de la Pequeña y Micro Empresa (EDPYME), Financieras especializadas, La Caja Metropolitana, CMAC Arequipa, Trujillo y Mi Banco representan a las entidades de Microfinanzas reguladas. Instituciones que han logrado incrementar sus operaciones en un mercado altamente competitivo.

De acuerdo a ASOMIF PERÚ (2016), al mes de Febrero 2016, el saldo de colocaciones del Sistema Microfinanciero llegó a S/. 32 739 millones de nuevos soles lo que significó un crecimiento del 7,12 % respecto al 2015. La cartera de créditos a la microempresa creció 2,99 %, la cartera pequeña empresa creció 6,75 % en comparación a Febrero 2015; el crédito promedio microempresa fue S/. 4 385, El crecimiento se da también a nivel de clientes que a febrero 2016 creció 5,40 %, sumando 4,32 millones de clientes. Las financieras concentran el 42,3 % del total de clientes, seguido por las cajas municipales que concentra al 28,9 % de

clientes del sistema microfinanciero. En el ranking de regiones que más colocaciones de crédito tienen figura Lima 30,64 %, Arequipa 10,14 %, Cusco 6,92 % y Piura 6,15 %. El Promedio de mora del sistema microfinanciero fue de 6,00 %, Las cajas rurales situaron su mora en 8,46 % decreciendo 4,96 puntos porcentuales respecto a febrero 2015, seguido de las cajas municipales 6,51 % que redujeron en 0,12 puntos porcentuales. El saldo de los depósitos del sistema microfinanciero fue de S/. 26 058 millones de nuevos soles, mostrando un crecimiento del 5,94 % respecto a febrero 2015, la estructura de los depósitos está conformada por Depósito Plazo 69,04 %, Ahorro 18,58 % y CTS 12,38 %. La expansión de las agencias creció 0,3 % a Febrero 2016, pasando de 1 822 agencias a 1 827. El número de personal a Febrero 2016 llegó a 42 127 personas, mostrando un crecimiento de 4,8 respecto a Febrero 2015.

La cartera morosa en los últimos años mantuvo su tendencia al alza en el último año. Las cajas rurales fueron las más golpeadas. En los créditos a pequeñas empresas, sus tasas de morosidad aumentaron 4,5 puntos porcentuales, y en los créditos a microempresas, 3,5 puntos. Los cuales inciden sobre la rentabilidad de las microfinancieras.

Algunos datos estadísticos se encuentran a continuación:

Tabla 1.

Morosidad por Tipo de Crédito

Tipo de crédito	Mar 16	Abr 1	Abr 16 vs Mar 16 (en p.p.)	Particip. en Cartera Total (Abr. 16)
Corporativos	0,02 %	0,14 %	0,12	24,34 %
Grandes Empresas	1,06 %	1,12 %	0,06	17,09 %
Pequeñas Empresas	5,58 %	5,68 %	0,10	17,53 %
Microempresas	9,23 %	9,31 %	0,08	1,31 %
Consumo	3,54 %	3,54 %	0,00	17,41 %
Hipotecarios	2,00 %	2,01 %	0,01	16,38 %

Fuente: (ASBANC, 2016)

La problemática de Mi banco en el sector de pequeñas empresas al 2016, como se puede apreciar en la Figura 2, el financiamiento al segmento de la microempresa registró un crecimiento de 5,8 %, menor al registrado en 2015 de 6,4 %. La pequeña empresa registró un crecimiento superior al observado en el 2015, pasando de un 3,7 % a 13,0 % Con relación a los créditos para la microempresa, la cartera atrasada mostró un decrecimiento de 27 puntos básicos respecto al año anterior, de esta manera el indicador de mora se redujo de 5,1 % en diciembre de 2015 a 4,8 % en diciembre de 2016. Cabe agregar que el ratio de cartera atrasada de los créditos para la pequeña empresa se contrajo en 52 puntos respecto al año anterior y la mora pasó de 8,7 % en diciembre de 2015 a 8,2 % en diciembre de 2016.

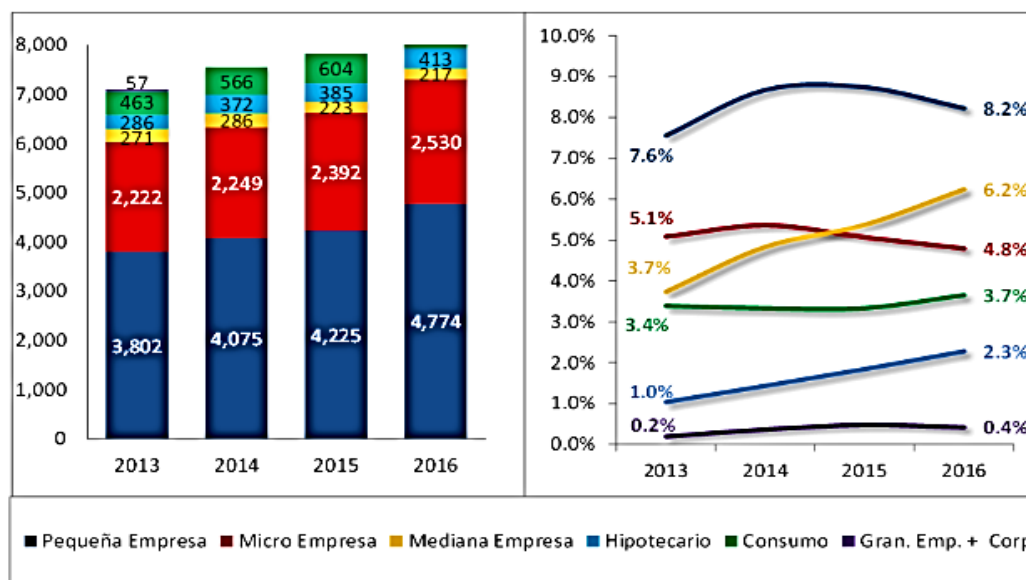


Figura 1. Evolución de Cartera de Mi Banco

Fuente: Elaboración propia

En lo que responde a la cartera atrasada en el sector de comercio informal es similar a los indicadores de la microempresa que muestra la Figura 1, donde de 5,1 % del 2013 al 2016 se aprecia una contracción y se sitúa en 4,8 %; sin embargo; en Tacna, en estos niveles se sitúa las organizaciones o personas que producen o comercializan de manera informal y acceden a financiamiento al amparo de la misión de las microfinancieras, y es allí donde ha sido focalizado el presente estudio, cuyas tasa de atraso son mayores hasta en 4 puntos porcentuales, por encima de la micro empresa formal, lamentablemente esta data es confidencial por su propia naturaleza y no podemos mostrar.

Por ello, la presente investigación tuvo como propósito estudiar cómo la falta de unas mejores prácticas de evaluación de cartera pudiera estar influyendo en los niveles de morosidad de un sector como el del comercio informal en la institución Mi Banco cuyos resultados serán puestos a consideración de dicha institución, para la toma de decisiones.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera la evaluación del crédito influye en la morosidad del sector comercio informal en la institución Mi Banco, Provincia de Tacna, Región Tacna, año 2016?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿Cómo es la Evaluación del Crédito del sector comercio informal en la institución Mi Banco, Provincia de Tacna, Región Tacna, año 2016?
- b) ¿Cuál es nivel de Morosidad del sector comercio informal en la institución Mi Banco, Provincia de Tacna, Región Tacna, año 2016?
- c) ¿Cuál es la relación entre la Evaluación del Crédito con la Morosidad del sector comercio informal de la institución Mi Banco, Provincia de Tacna, Región Tacna, año 2016?

1.3 Justificación e importancia del problema

1.3.1 Justificación teórica

La investigación propuesta busca, mediante la aplicación de un marco teórico sobre la evaluación de cartera, los procesos propios y las condiciones del otorgamiento del crédito con un buen sistema de evaluación de cartera lograr el retorno de los créditos y la consecuente disminución de los niveles de morosidad que es una de las preocupaciones de las entidades financieras en manejo del riesgo.

1.3.2 Justificación práctica

De acuerdo a los resultados de la investigación se ha podido determinar la relación que existe entre la evaluación de cartera y el nivel de morosidad, lo que permite determinar recomendaciones a fin que la entidad que se investiga puede determinar las acciones necesarias, más aun cuando la influencia de la variable dependiente sobre la independiente es de un 46,6 %.

1.3.3 Justificación metodológica

Para lograr los objetivos de la investigación se acude al empleo de las técnicas y herramientas de investigación, a procedimientos o rituales de la Investigación Científica, al uso de la estadística descriptiva e

inferencial propia de la metodología de la investigación, con el apoyo de herramientas informáticas.

1.3.4 Importancia

El presente trabajo de investigación es relevante debido a que trata sobre una de las preocupaciones de Basilea I, II y III referente al manejo del riesgo por parte de las instituciones financieras, y en lo puntual, en esta oportunidad para investigar sobre la evaluación de la cartera y la morosidad de un segmento de mercado que son las pequeñas empresas del sector comercio informal, cuya entidad en investigación es su preocupación del día a día. Por tanto, a la luz de los resultados tanto por la relación de las variables e influencia entre ambas, quedará claro que lo que se haga o deje de hacer sobre dichas variables repercutirá positiva o negativamente en la institución.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Determinar de qué manera la evaluación del crédito influye en la morosidad del sector comercio informal en la institución Mi Banco, Provincia de Tacna, Región Tacna, año 2016.

1.4.2 Objetivos específicos

- a) Determinar cómo es la evaluación del crédito del sector comercio informal en la institución Mi Banco, Provincia de Tacna, Región Tacna, año 2016.
- b) Determinar cuál es nivel de morosidad del sector comercio informal en la institución Mi Banco, Provincia de Tacna, Región Tacna, año 2016
- c) Determinar la relación entre la evaluación del crédito y la Morosidad del sector comercio informal de la institución Mi Banco, Provincia de Tacna, Región Tacna, año 2016.

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis general

H₀: La evaluación del crédito no influye significativamente en la morosidad del sector comercio informal en la institución Mi Banco, Provincia de Tacna, Región Tacna, año 2016.

H₁: La evaluación del crédito influye significativamente en la Morosidad del sector comercio informal en la institución Mi Banco, Provincia de Tacna, Región Tacna, año 2016.

1.5.2 Hipótesis específicas

a) **H₀**: La evaluación del crédito del sector comercio informal en la institución Mi banco, Provincia de Tacna, Región Tacna, año 2016, no es regular.

H₁: La evaluación del crédito del sector comercio informal en la institución Mi Banco, Provincia de Tacna, Región Tacna, año 2016, es regular.

b) **H₀**: El nivel de morosidad del sector comercio informal en la institución Mi Banco, Provincia de Tacna, Región Tacna, año 2016, no es regular.

H₁: El nivel de morosidad del sector comercio informal en la institución Mi Banco, Provincia de Tacna, Región Tacna, año 2016, es regular

c) **H₀**: No existe relación entre el sistema de evaluación del crédito con la morosidad del sector comercio informal de la institución Mi Banco, Provincia de Tacna, Región Tacna, año 2016.

H₁: Existe relación entre el sistema de evaluación del crédito con la Morosidad del sector comercio informal de la institución Mi Banco, Provincia de Tacna, Región Tacna, año 2016.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del estudio de investigación

2.1.1 A nivel internacional

Según Hernández, Quispe y Fernando (2014), Universidad Privada del Norte, en la tesis denominada: **“Sistema de credit scoring para minimizar el riesgo crediticio en la cartera pyme de la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII”**. Dicha tesis se resume en lo siguiente:

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito están expuestas a una serie de riesgos existentes que pueden afectar seriamente el desarrollo de sus funciones. De todos los riesgos que se presentan en las Cooperativas, el riesgo crediticio es en ocurrencia, el que se presenta con mayor frecuencia, y es quizás el más variado y complejo, su incidencia puede causar un gran impacto en la situación económica de la institución, explicación que se sustenta en el hecho que el crédito representa una de las actividades fundamentales de las cooperativas. Frente a esto, y con el fin de disminuir los niveles de riesgo se ha tenido que desarrollar medidas

innovadoras para el sector con el fin de poder evaluar las pérdidas esperadas frente al incumplimiento de pago por parte del cliente. El presente estudio, la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII, no está libre de este riesgo, que es su principal preocupación, ya que el índice de morosidad en su cartera de clientes conformado por créditos consumo, pymes e hipotecarios, ha ido incrementándose en los últimos años. En el año 2008 el índice fue de 3,69 %, en el 2009 fue de 6,41 % y en el 2010 fue de 8,51 %. Para poder mitigar y reducir el riesgo crediticio, nuestro proyecto se enfocará en la implementación de un Credit Scoring, que es un sistema de evaluación automático, más rápido, más seguro y consistente para determinar la concesión de créditos, que, en función de toda la información disponible, es capaz de predecir la probabilidad de impago, asociada a una operación crediticia. Este sistema permitirá disminuir los niveles de morosidad en la cartera de clientes principalmente en la Pyme donde el nivel de morosidad es elevado; reduciendo de esta manera tiempos de evaluación, permitiendo además una mejor evaluación y sustentación de los créditos, logrando ser una herramienta importante para los analistas de crédito.

Según Gómez, Calva y Herrera (2010), en la tesis titulada: **“Evaluación a la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito “CADECAT” del cantón Catamayo, período 2008-2009.**

Propuesta de mejoramiento”. Se trata sobre la evaluación de la Cartera de Crédito, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CADECAT”, con su oficina matriz en el Cantón Catamayo; el mismo que se realizó en forma anual correspondiente a los años 2008-2009. El mismo que se enmarcó en un estudio analítico, descriptivo y explicativo de la Cartera de Crédito en los años 2008-2009, cuyos resultados obtenidos permitieron determinar que la Cartera más morosa es la destinada para el Microcrédito que en el último año representó el 64 % del total de la cartera vencida, esto en comparación con las demás carteras que no presentan valores significativos para la cooperativa en los años de estudio.

La Cooperativa “CADECAT”, mantiene un nivel de morosidad alto en relación con el sistema financiero ecuatoriano; sin embargo, en relación a la Cartera otorgada, los valores son algo representativos. Los créditos a lo largo del plazo se vuelven incobrables de la misma y se considera que una de las causas es que no se ha realizado una buena evaluación al sujeto de crédito, y aunque existen procedimientos muy adecuados establecidos en el reglamento de crédito, es notorio que estos no están poniendo en práctica y que no existe un adecuado control y seguimiento por parte del responsable de cobranzas. Es por ello que, frente a esta situación, procedimos a construir una propuesta de mejoramiento en la que se ha elaborado un Instructivo para la Colocación

y Recuperación de Cartera, el mismo que le permitirá al área de crédito identificar y designar las responsabilidades y funciones del personal de crédito, se encuentra estructurado en la definición de políticas y procedimientos que se orienten con una herramienta de apoyo para el desarrollo eficiente de sus funciones. Se indica que para el desarrollo de esta tesis se utilizaron recursos como el humano, financieros, técnicos y materiales: los cuales nos permitieron alcanzar los objetivos establecidos en la misma.

2.1.2 A nivel nacional

Vela (2012), en su tesis **“Los factores que determinan la calidad de la cartera crediticia de las entidades microfinancieras de la Amazonía peruana en el periodo 2008-2011”** en lo que corresponde a sus conclusiones son las siguientes:

Existe una buena percepción respecto al clima de negocios propicio para el desarrollo de las microfinanzas en el Perú; sin embargo, en los últimos años se han evidenciado tendencias negativas respecto a indicadores de rentabilidad y calidad de la cartera en las entidades de microfinanzas, fundamentalmente en las Edpymes que carecen de autorización para captar recursos del público.

El ambiente competitivo de la industria de las microfinanzas ha cambiado con el ingreso de los Bancos al segmento mediante la adquisición (integración horizontal) de Edpymes, Financieras o Cajas Rurales, caso del Banco de Crédito que adquirió Edyficar, BBVA que adquirió Caja Nuestra Gente.

La calidad de la cartera está explicada por un conjunto de variables de carácter macroeconómico relacionados con el ciclo del producto y microeconómico tales como el nivel de solvencia de las entidades, la eficiencia y gestión de sus costos operativos, la tasa de crecimiento de los activos rentables. La relevancia global está corroborada con el coeficiente de determinación significativo encontrado en el modelo, sin embargo, la prueba de hipótesis “f”, demuestra que se deben incluir más variables en la especificación del modelo.

Las microfinanzas en el Perú son un mecanismo de inclusión relevante ya que están orientados al segmento empresarial de mayor participación en número de unidades económicas en el país. Las entidades de microfinanzas financian a pequeñas y microempresas que representan a más del 95 % del total de empresas en el país, generan cerca del 40 % del PBI y tienen significativo aporte a la generación de empleo.

Así también Hernández y Quispe (2011), **“Sistema de Credit Scoring para minimizar el riesgo crediticio en la cartera Pyme de la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII”** si bien no se puede acceder al material completo, sin embargo de lo poco que se ha investigado indica que las cooperativas de ahorro y crédito están expuestas a una serie de riesgos existentes que pueden afectar seriamente el desarrollo de sus funciones, siendo el crédito una de las actividades fundamentales por el cual se toman medidas con el fin de evitar las pérdidas esperadas frente al incumplimiento de pago por parte del cliente. La morosidad se ha incrementado los últimos años y según lo investigado este fue de 3,69 % para el año 2008, 6,41 % en el año 2009 y 8,52 % para el 2010.

De igual modo Estrada (2007), en su tesis **“El análisis de riesgo en el otorgamiento de créditos de consumo y la cartera pesada”**, Conclusiones en base a los objetivos:

1. Merced a las medidas de análisis de riesgo en el otorgamiento de créditos de consumo, aplicadas por la institución en el período 2005 hasta el tercer trimestre del presente año, la morosidad se ha visto disminuida del 10 % al 2,8 %.

2. El perfil del cliente, define tres tipos de consideraciones en la entrega de las líneas de crédito, las mismas son:
 - Líneas bajas: Desde S/. 500 hasta S/. 1500.
 - Líneas medianas: Desde S/. 1501 – hasta S/. 5 000.
 - Líneas considerables: Mayores de S/. 5000 hasta S/. 140 000
3. La morosidad, en relación a las líneas de crédito de un cliente, se determina por el cociente que resulta de dividir el monto del crédito atrasado entre el total del crédito otorgado.

Morosidad: Cartera atrasada

Crédito Directo

Ejemplo:

Línea de crédito S/. 5 000

Cuota atrasada S/. 147

El cociente que resulta de dividir el monto del crédito atrasado entre el total del crédito otorgado.

Morosidad: Cartera atrasada

Crédito directo

Ejemplo:

Línea de crédito S/. 5 000

Cuota atrasada S/. 147

4. La experiencia crediticia de un cliente básicamente es un panorama de cómo devolvió los créditos, si se observa que ha tenido atrasos continuos, es una alerta de que en la institución financiera sucederá lo mismo, conllevando a un incremento de la mora de manera progresiva.
5. Se ha determinado que las clasificaciones de riesgos reportados por la SBS permite conocer qué instituciones financieras le otorgaron las facilidades crediticias al cliente, asimismo, cuánto ha utilizado y cómo lo devuelve, de tal manera se podrá tomar una decisión para la entrega de su nueva línea de crédito en el producto solicitado.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Evaluación de cartera

2.2.1.1 Las Microfinanzas

Según Mena (2017, p.1), la noción de microfinanzas se refiere a la provisión de servicios financieros como préstamos, ahorros, seguros o transferencias a hogares con bajos ingresos.

Para Conde (2009, p.239-255), indica que se deberá entender y medir como la prestación de todo tipo de servicios para los segmentos de bajos recursos de la población.

Para García, (2012, p.5) las microfónicas contemplan , como parte esencial, la intervención de instituciones financieras con el propósito de atender las necesidades de la población de escasos recursos, esta estrategia de respuesta se hizo necesaria debido a la exclusión sistemática que hizo la banca comercial de la población que necesitaba de estos servicios financieros.

Las micro finanzas se refieren a la provisión de servicios financieros que se dirigen a personas, pequeños negocios MYPES, entre otros caracterizados por tener pocos medios económicos y que normalmente están excluidos del sistema financiero tradicional.

Enfocando el contexto del curso y los negocios es que desarrollará el tema de las microfinanzas en el mercado regional visto desde la interacción de las MYPES y las entidades financieras que brindan este tipo de servicios.

2.2.1.2 Las microfinanzas en el Perú

Según Matute & Bohorquez, (2008) las micro y pequeñas empresas, es decir las MYPES, se han convertido en un importante centro de atención para la economía, especialmente para el sector financiero, debido a que generan oportunidades de empleo e ingresos a la población y dinamiza la economía local. Hasta hace algunos años, el sistema financiero peruano estaba enfocado en los grupos económicos más solventes y no les prestaba suficiente atención a los más pequeños.

El financiamiento a las MYPES es fundamental para impulsar el desarrollo de este sector económico que por mucho tiempo estuvo relegado, no solo por las entidades financieras bancarias sino también por las instituciones del Estado.

a) Importancia de las Mypes en el Perú

Según datos del Ministerio de Trabajo, las MYPES brindan empleo a más de 80 % de la población económicamente activa (PEA) y generan cerca de 45 % del Producto Bruto Interno (PBI). Constituyen, pues, el principal motor de desarrollo del Perú, su importancia se basa en la Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa (Ley 28015). Proporcionan abundantes puestos de trabajo. Sin un amplio

análisis, estas estadísticas muestran cuán importante es este sector en la economía nacional.

En un país como el Perú, donde tres de cada cuatro personas que trabajan pertenecen al sector microempresarial, las instituciones microfinancieras (IMF) han encontrado un nicho perfecto para desarrollarse. Todo empezó en 1982 cuando hubo un cambio radical en la forma de tener acceso a un capital para iniciar un negocio propio. Ese año aparecieron las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito. Por entonces, los conflictos sociales y la inestabilidad económica no permitieron que hubiera inversiones personales en el sector comercio.

b) Sistema microfinanciero en el Perú

El sistema microfinanciero en el Perú se puede agrupar en dos categorías: las entidades bancarias y financieras y las no bancarias.

- **Bancos especializados:** Entidades financieras bancarias que han logrado desarrollar adecuadas tecnologías de crédito para microempresas y para el contrato de menores ingresos hacia los cuales orientan básicamente sus operaciones.
- **Cajas municipales de ahorro y crédito:** Son entidades no bancarias, reguladas e incluidas dentro del ámbito de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS).

- **Cajas rurales de ahorro y crédito:** Son entidades financieras no bancarias reguladas, orientadas principalmente a segmentos poblacionales no atendidos por la banca tradicional, enfocando básicamente sus operaciones al sector rural, sin embargo, sus portafolios crediticios se han orientado al financiamiento financiero de PYMES urbanas y créditos de consumo.

c) Microfinanzas para las Microempresas (ME)

Las ME tienen requerimientos tanto para sus operaciones cotidianas, como para el desarrollo sostenido de su actividad productiva. Para desarrollar el negocio la ME requiere atender sus necesidades de capacitación de la mano de obra; innovar; mejorar su infraestructura y sus sistemas de información y; en general, acelerar el desarrollo de su organización, todo ello para hacer más eficientes sus decisiones y posibilitar la expansión de la ME.

Tanto a corto como a largo plazo, estos procesos necesitan financiamiento. Si la ME no tiene suficientes recursos propios, entonces surge su necesidad de financiamiento externo (préstamos). Por ello, respecto a las instituciones de microfinanzas, las ME pueden preguntarse ¿Qué servicios financieros brindan?, ¿a quiénes?, ¿bajo qué

condiciones? y ¿para qué usos? Estas son parte de las decisiones que enfrentan las ME, según sean sus requerimientos productivos.

2.2.1.3 Las microfinanzas en el mercado regional

Como se mencionó anteriormente las microfinanzas involucran diversos servicios que van desde prestamos, que pueden ser para capital de trabajo, activo fijo, compra de materias primas, créditos para consumo, créditos vehiculares, créditos para vivienda o infraestructura como también la obtención de cuentas de ahorro y de depósito, entre otros. Los cuales son diseñados exclusivamente para las MYPES, es decir, las micro y pequeñas empresas como también los nuevos emprendimientos tomando en cuenta sus características y el riesgo de las mismas.

En la localidad se puede ver que cada vez se instalan nuevas entidades financieras y muchas de estas con servicios enfocados a las MYPES, como se puede ver Tacna es un lugar estratégico ya que nos encontramos en zona de frontera lo que hace de la ciudad un lugar lleno de negocios dedicados a la producción y al comercio, los cuales en su gran mayoría son microempresas, cuyas características son las de no tener más de 10 trabajadores y no sobrepasar las 150 UIT al año.

Los servicios que cada día se ofrecen son más accesibles para estos negocios, lo cual genera un panorama alentador no solo para la economía local sino también a la economía nacional.

Hace un tiempo atrás muchas buenas iniciativas empresariales se vieron afectadas por el hecho de no obtener un financiamiento que vaya de acuerdo a las necesidades en ese momento, pero hoy ese dilema se va transformando en una situación más favorable incluso animando a emprendedores cada vez más jóvenes a llevar a cabo sus ideas contando con amplias opciones de financiamiento.

a) Mi Banco

En lo que respecta a Mi banco, en 1998, se fundó la Edpyme Edyficar con la participación de CARE Perú como accionista mayoritario, una organización internacional de desarrollo sin fines de lucro. Edyficar inicia operaciones en Lima, Arequipa y La Libertad sobre la base y experiencia del programa de apoyo crediticio de CARE Perú dirigido a segmentos de pobladores de menores recursos. En el año 2005, Edyficar participa en la primera operación a nivel mundial de titularización de cartera para microfinanzas (BlueOrchard) y en el 2007, consiguió ser la primera empresa microfinanciera no bancaria en acceder con gran éxito en el Mercado de Capitales. En el 2009, Edyficar pasó a ser parte del

Grupo CREDICORP al convertirse en subsidiaria del Banco de Crédito del Perú.

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

A principios del 2014, Mibanco fue adquirido por Edyficar y es en ese momento que se produjo el gran proceso de fusión entre Financiera Edyficar y Mibanco para brindar lo bueno de estar juntos.

b) Principales servicios que ofrecen las entidades enfocadas a las microfinanzas

- **Cuenta de ahorros en efectivo:** Una cuenta de ahorro es un depósito ordinario a la vista (producto pasivo), en la que los fondos depositados por la cuenta habiente tienen disponibilidad inmediata

y le generan cierta rentabilidad o intereses durante un periodo determinado según el monto ahorrado.

- **Crédito para capital de trabajo:** Es una línea de crédito que financia mercadería para comercializar como también insumos de producción.
- **Crédito para activo fijo:** Crédito que puede ser usado en la compra de maquinarias, equipos, implementos u otros necesarios para la producción.
- **Crédito de consumo:** Es un préstamo a corto o mediano plazo que se otorga para obtener dinero de libre disposición. Normalmente los clientes lo utilizan para financiar la compra de bienes de consumo (por ejemplo, electrodomésticos) o el pago de servicios (por ejemplo, el pago de un tratamiento dental), etc.
- **Crédito para vivienda:** Este tipo de crédito financia los diferentes planes de inversión de vivienda tales como: Compra de propiedades, construcción en lote propio, compra de lote y construcción, reparación, ampliación y mejoras de instalaciones y cancelación de hipotecas de vivienda con otras entidades y cuya garantía es hipotecaria.
- **Crédito vehicular:** Es una línea de crédito que financia la adquisición de vehículos para uso particular, comercial o público.

- **Factoring:** El Banco adquiere en forma definitiva los derechos de cobro de sus acreencias (títulos valores y/o documentos representativos de deuda), a través de un contrato de Factoring y previa calificación de los deudores de dichas acreencias, brindando a su empresa liquidez anticipada sobre sus ventas.
- **Leasing:** El Leasing es una modalidad de financiamiento que provee bienes de capital a personas jurídicas y personas naturales (profesionales independientes con renta de tercera categoría).
- **Fianzas:** Es un instrumento crediticio a través del cual el Banco (Fiador) a solicitud del cliente (Fiado) se compromete a responder por los compromisos u obligaciones contraídas por el cliente frente a un tercero (Beneficiario) a un monto y plazo determinado.
- **Depósito a plazo:** Es el producto que satisface la necesidad de ahorrar a corto y largo plazo con seguridad y rentabilidad. El cliente decide el plazo y la moneda en que desea invertir su dinero: soles, dólares o Euros.
- **Fondos mutuos:** Es un patrimonio común que se genera a partir de aportes voluntarios de personas naturales y/o jurídicas denominados Partícipes. Dicho Patrimonio es invertido por una sociedad administradora de fondos en una cartera diversificada de instrumentos financieros que pueden ser: de Renta Fija, (bonos,

pagarés, operaciones de reporte, certificados bancarios, cuentas de ahorro, depósito a plazo, etc.) y/o de Renta Variable (acciones) según sea el tipo de fondo en el cual se desee participar.

c) Otros servicios adicionales

- **Cuenta corriente:** Es una modalidad de depósito a la vista que permite un manejo más eficiente del dinero, además de poder acceder a diversos servicios como transferencias, pago a proveedores, pago de planillas, cobranzas y otros productos asociados a su cuenta.
- **Servicios de corresponsalía:** El servicio de corresponsalía proporciona soluciones concretas en la administración de tus cobranzas y pagos a nivel nacional, utilizando la red de agencias que se estime.
- **Transferencias:** A nivel nacional e internacional, envía o recibe dinero en efectivo, a través del abono o cargo en su Cuenta Corriente, Ahorros y Tarjeta de Crédito.
- **Cobranza de letras y facturas:** La cobranza libre de letras del Banco proporciona soluciones concretas en la administración de las cobranzas a nivel nacional. Reduce la carga operativa y administrativa de mantener un departamento de cobranzas, mejora

los procesos de conciliación de cuentas y optimiza el flujo de efectivo en las cuentas corrientes.

- **Cobranza virtual de documentos:** El servicio de cobranza virtual de documentos te permite instruir al Banco que gestione la cobranza de tus letras, facturas y otros documentos, de modo virtual desde la comodidad de tu oficina.
- **Pago virtual de documentos:** Con este servicio se puede pagar desde la oficina todo tipo de facturas y letras en adelanto, cobranza, descuento, factoring o en garantía que se mantengan en el Banco.

2.2.1.4 Evaluación del crédito

Como aspecto previo según Anez, (2016) 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
- Administración del crédito en referencia

a) Definición de la evaluación del crédito

Según Ross, (2012, p.846) es el proceso de calcular una puntuación numerica para un cliente con base en la información recabada; el credito se otorga o se niega de acuerdo con el resultado. No existe formulas mágicas para evaluar la probabilidad de que un cliente no pague. En terminos muy generales, las clásicas cinco C del credito son los factores básico; Carácter, Capacidad, Capital, Colateral y Condiciones.

Menciona en su página LEXOR (2016,p.5), el sistema de evaluación crediticia facilita la evaluación crediticia de clientes al momento de la asignación de un crédito, de la apertura de cuentas bancarias o de una tarjeta de crédito.

Está orientado a mejorar la performance de las entidades financieras, incrementando la rentabilidad, reduciendo costos, aumentando la productividad y por ende mejorando los servicios y la relación con los clientes. El Sistema de evaluación crediticia es una herramienta de suma utilidad en la evaluación de solicitudes para el otorgamiento de créditos.

Para Van (2002,p.573) el procedimiento de evaluación del crédito consiste en tres pasos:

- Recopilar información sobre los solicitantes.
- Analizar dicha información para determinar su solvencia.
- Tomar decisión crediticia.

A su vez en estas últimas se determina si el crédito debe autorizarse y cuál será el monto máximo.

2.2.1.5 Del analista de créditos

El analista es el funcionario encargado de entablar el trato directo con el prestatario y tiene la responsabilidad de colocar y recuperar los créditos.

El analista de crédito deberá poner el mayor entusiasmo para el logro de los siguientes objetivos:

- Optimizar las variables cartera neta, cantidad de créditos vigentes y nivel de morosidad.
- Minimizar el riesgo crediticio evaluando la capacidad de pago del prestatario.
- Investigar a fondo las inter-relaciones sociales y económicas para determinar la voluntad de pago.

- Estimar realistamente el valor de realización de las garantías. Ofrecer un servicio eficiente, rápido y amable a la clientela, sin descuidar el control rígido de la morosidad y sin permitir que el prestatario le dicte las políticas.
- Promocionar los servicios financieros especialmente el ahorro.

2.2.1.6 Para la clasificación de la cartera de créditos

Para evaluar la cartera de créditos, deberá utilizarse cinco categorías de clasificación:

a) Categoría de crédito normal

“Son aquellos que han cumplido oportunamente sus obligaciones y que al momento de las evaluaciones presentan duda acerca de la recuperabilidad del crédito en las fechas convenidas” (Superintendencia de Banco y Seguros, 2013).

b) Categoría de crédito con problemas potenciales

“Los deudores clasificados en esta categoría corresponden aquellos que a la fecha de evaluación revelan ciertas deficiencias, de no ser corregidas oportunamente, implicarían riesgo mayor en su recuperación. Presentan incumplimientos menores a 30 días” (Superintendencia de Banco y Seguros, 2011,p.5).

c) Categoría de crédito deficiente

“Los deudores clasificados en esta categoría presentan un mayor agravamiento en su situación financiera y presenta también dificultad en su capacidad generadora de recursos, que no serán recuperados en el corto plazo. Presentan incumplimientos menores a 60 días” (Superintendencia de Banco y Seguros, 2013,p.8).

d) Categoría de crédito dudoso

“Los deudores clasificados en esta categoría presentan características de crédito de alto riesgo hacen dudosa su recuperación. Presentan incumplimientos menores a 120 días” (Superintendencia de Banco y Seguros, 2013, p.10).

e) Categoría de crédito pérdida

Los deudores clasificados en esta categoría muestran un agravamiento de las características consideradas en las categorías anteriores y presentan una o más de las características siguientes (Superintendencia de Banco y Seguros, 2013,p.10):

- Deudas consideradas incobrables.
- Muy alto nivel de endeudamiento.
- Deudores que hayan cesado sus operaciones.

- Por tanto, las posibilidades de recuperación son escasas o nulas.

2.2.1.7 Otorgamiento del crédito

Según Morales (2014, p.35), La decisión de otorgar o negar un crédito depende del resultado de la investigación que se hace acerca del solicitante para conocer si lo pagará; y de la percepción que del análisis se forme respecto del solicitante para conocer si lo pagara; y de la percepción que el analista se forme respecto del solicitante en su comportamiento probable de pagar el crédito.

“Una investigación del crédito se lleva a cabo para ayudar a tomar una sana decisión respecto al crédito, este propósito debiera tenerse constantemente en mente cuando se emprende una investigación de crédito. La investigación no busca información por simple capricho, busca información pertinente a la decisión específica de crédito suficiente para asegurar que la decisión de recuperación de acuerdo dentro del límite de la probabilidad de recuperación de acuerdo con las políticas de operación”. Los analistas de crédito deben determinar los elementos que tienen que conocer para tomar una decisión de aceptación o rechazo en la solicitud del crédito, de manera que estos, en su mayoría sean recuperados.

“El personal de crédito debe decidir cuidadosamente cuándo la información es realmente suficiente desde el punto de vista integral, precisión y costo”. Entre esos elementos se consideran como mínimo los siguientes:

Proceso que se sigue para otorgar un crédito

Según Morales (2014, p.36), Todas las empresas definen de alguna manera sus reglas para conceder y administrar los créditos a clientes, pues habrá empresas que tengan un departamento dedicado específicamente al otorgamiento de créditos y otro para la cobranza, y en otras empresas quizás el departamento de finanzas se encargue de ambas funciones. En el caso del otorgamiento de créditos generalmente se especifican las pautas para la investigación sobre el cliente, normas para fijar los límites de crédito, el monto de crédito, los pagos periódicos y la asignación de responsabilidades para administrar todo el proceso, el cual generalmente está compuesto de:

- 1. Investigación:** la concesión de crédito a nuevos clientes, así como a clientes ya establecidos, requieren el conocimiento de la capacidad financiera del cliente para contraer endeudamiento. Antes de expedir el primer pedido se llevará a cabo una investigación sobre los antecedentes financieros del cliente.

Una correcta información requiere el conocimiento de los siguientes datos:

- Informe del delegado comercial.
- Informe comercial de una agencia especializada.
- Informes de créditos otorgados por asociaciones sectoriales, organismos registros, etc.
- Referencias de riesgos concedidas por bancos.
- Información de otros proveedores y cliente.
- Estados financieros aportado por el cliente.

2. Análisis: es el resultado de los datos que permitirán decidir si se otorga o niega la solicitud de crédito, lo que preferentemente se analiza son los hábitos de pago del cliente y de su capacidad para atender sus compromisos.

Como indicación orientativa se deberá revisar, al menos:

- a) Informes de créditos:** Logra aquella información que indique si los hábitos de pago con otros proveedores son buenos o irregulares.
- b) Estados financieros:** Analizar el capital propio en relación con el total de la deuda, la relación entre el activo circulante y el exigible a corto plazo, la situación del disponible, el grado de rentabilidad y,

de ser preciso, un análisis global económico-financiero de la empresa.

3. Aceptación de clientes para otorgar crédito: Al terminar la investigación y el análisis del Perfil del cliente, si es que se decide otorgarle la línea de crédito, se le calcula un límite de crédito en función de su potencial de compras y su capacidad para pagar en tiempo y forma el monto de crédito otorgado. Si la investigación indicara la conveniencia de denegar el crédito y según el grado de calificación negativa, se podrían considerar algunas alternativas como garantías adicionales para el buen fin de las operaciones.

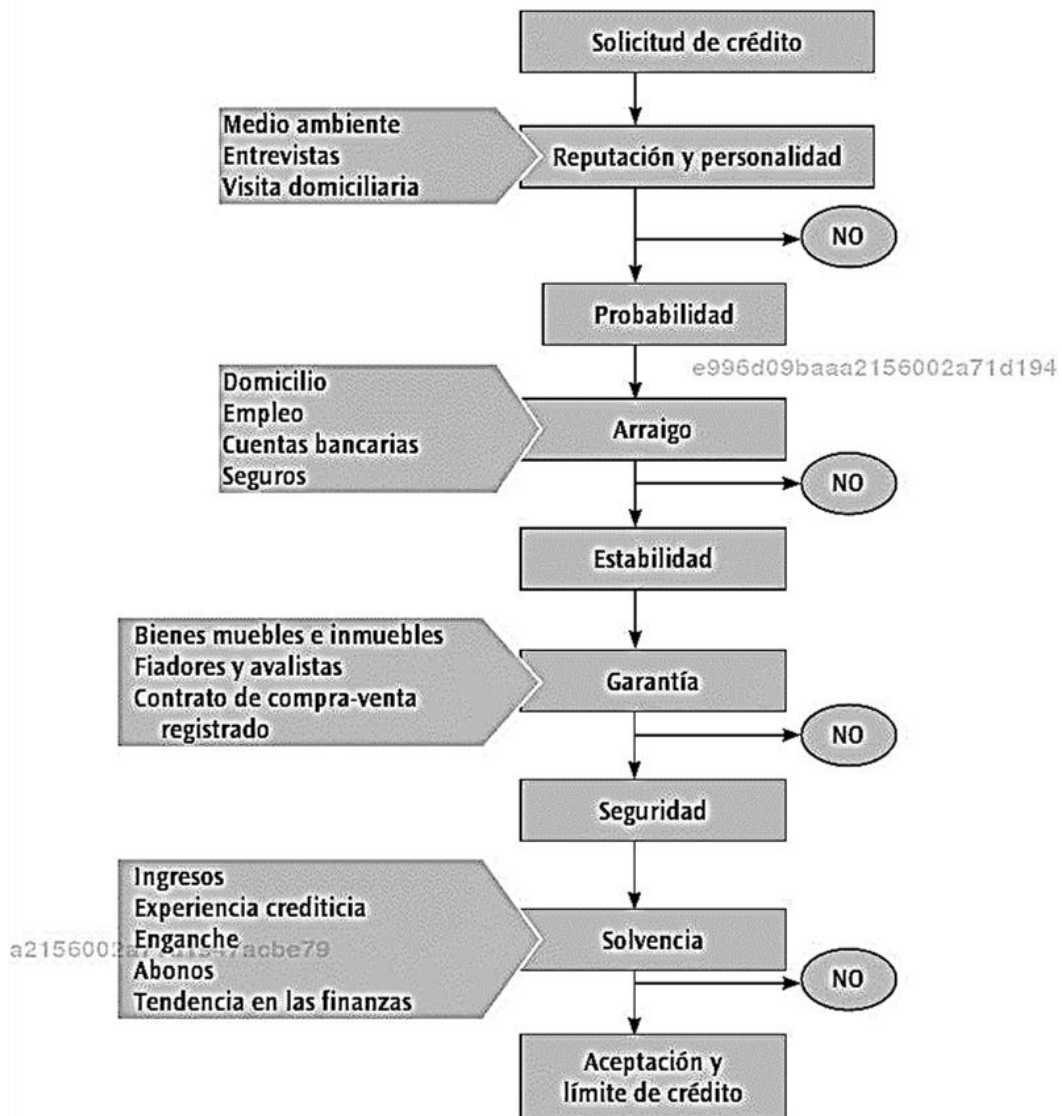


Figura 2. Proceso de Análisis de crédito a consumidores finales

Fuente: (Montaño, 1987)

La descripción de cada uno de los procesos que se sigue para la decisión de aceptar o negar una solicitud de crédito a un consumidor final se describe a continuación:

1. Solicitud de crédito

Según Morales (2014, p.32), La información que se incorpora en una solicitud varía de acuerdo con el tipo de crédito que se pretende otorgar al solicitante y la política de la empresa, algunas compañías solo piden información sobre lo siguiente:

- Residencia
- Empleo
- Ingresos garantías
- Otras cuentas corrientes.

2. Ambiente

En pequeñas poblaciones (y algunas veces en las grandes) se conoce en términos generales la clase de persona que solicita el crédito, porque es muy difícil conocer la reputación de las personas en cuanto al cumplimiento del pago de sus créditos. Se le puede calificar con diferentes momentos, por ejemplo: como descuidado, ordenado, pagador, parrandero, hombre de negocios, etcétera.

3. Entrevista

Para evaluar mejor al solicitante se debe disponer de información acerca de su sinceridad, apariencia y personalidad, además de los datos objetivos que puedan comprobar en cuanto al cumplimiento de sus deudas y con los resultados se pueden hacer ajustes sobre las condiciones de crédito; así como detectar si hay omisiones voluntarias e involuntarias. También se puede juzgar o determinar la edad y el estado civil y su posible impacto en el cumplimiento de sus deudas, se tienen la creencia generalizada de que las personas de mayor edad son más responsables en sus compromisos, pero no siempre es así, por ello la entrevista ayuda a completar el perfil del solicitante de crédito y completar datos para el analista de crédito.

4. Visita domiciliaria

La personalidad y la capacidad se reflejan en el hogar. Debe verse la proporción del ingreso aplicado al gasto del alojamiento; si tiene casa propia o departamento amueblado y si tiene residencia prolongada, generalmente se aprovecha la visita para examinar los contratos de luz y de teléfono, el tipo de negocio, su ubicación y apariencia, los precios de venta, las inversiones aparentes o documentadas, y demás.

5. Cuentas bancarias

El hecho de que la persona posea cuentas bancarias o seguros de vida o contra accidentes, sea miembro de alguna asociación, etc, generalmente señala el grado de confianza que se le puede dar, dado que refleja responsabilidad y estabilidad.

6. Bienes muebles e inmuebles

La casa y el valor de los bienes muebles indican la posición social y economía del solicitante de crédito, a la vez que en forma ligera revelan si pueden servir de garantía en caso sea necesaria. Lo mismo puede decirse que los bienes inmuebles. Conviene analizar el recibo de la renta y observar la cantidad mensual de pago.

7. Fiadores y avalistas

Si el solicitante de crédito demuestra tener capacidad para recibir un momento de crédito relativamente baja, se puede completar la seguridad de pagar los adeudos por medio de garantías personales, la seguridad del pago puede considerarse completa. Estas garantías personales pueden ser fiadores.

8. Contrato de compra venta registrada

Una de las mejores garantías se puede obtener con el contrato de compra venta autorizado por un corredor público e inscrito en el Registro Público de la Propiedad, si se trata de un bien inmueble. Puede hacerse con cláusulas rescisorias y con reserva de dominio. En caso de que no pague el cliente, entonces se procede a la posición del bien inmueble por parte de la empresa.

9. Ingresos

El ingreso total es el factor base para fijar el límite de crédito; deben estudiarse los porcentajes que se gastan en la región como promedio, en cada uno de los rubros de las necesidades básicas que deben pagar los solicitantes de crédito; en forma muy general, se pueden tomarse los siguientes porcentajes:

Tabla 2.

Porcentaje distribución del gasto

Alimentación	50,25 %
Alojamiento	14,36 %
Vestuario	9,63 %
Diversiones	2,5 %
Servidumbre	1,23 %
Impuestos	12,02 %
Bienes duraderos	1,15 %
Pagos deudas	0,19 %
Inversiones	0,55 %
Diversas	8,21 %

Fuente: (Montaño. 1997)

Pero estos porcentajes dependen del nivel de ingresos de las personas y del lugar geográfico donde residan.

10. Experiencia crediticia

Debe investigarse si el solicitante tiene antecedentes de crédito y la forma cómo los ha pagado. En este caso, se debe solicitar la opinión que tiene el acreedor del solicitante de crédito para conocer si en términos generales es cumplido, pagos con ligeros retrasos a veces, mal pagados, etc.

11. Enganches

En forma general, alcanza de 10 % a 33 % del precio de venta. Si la política es de seguridad, el enganche debe ser grande, pero si la política de la empresa es correr riesgos altos y cubrir las pérdidas con un mayor volumen de ventas, el enganche será pequeño. Generalmente, se pregunta al cliente cuánto desea pagar de contado y se respeta su deseo, siempre que se encuentre por arriba del mínimo (Morales, 2014).

12. Abonos

Para calcular el importe de los abonos, se divide el saldo neto del crédito entre el número de pagos que se haya fijado. El saldo neto es la diferencia entre el precio de venta y la cantidad del contado más sobre el sobreprecio, el cual está integrado por los intereses y los gastos de manejo de las cuentas por cobrar.

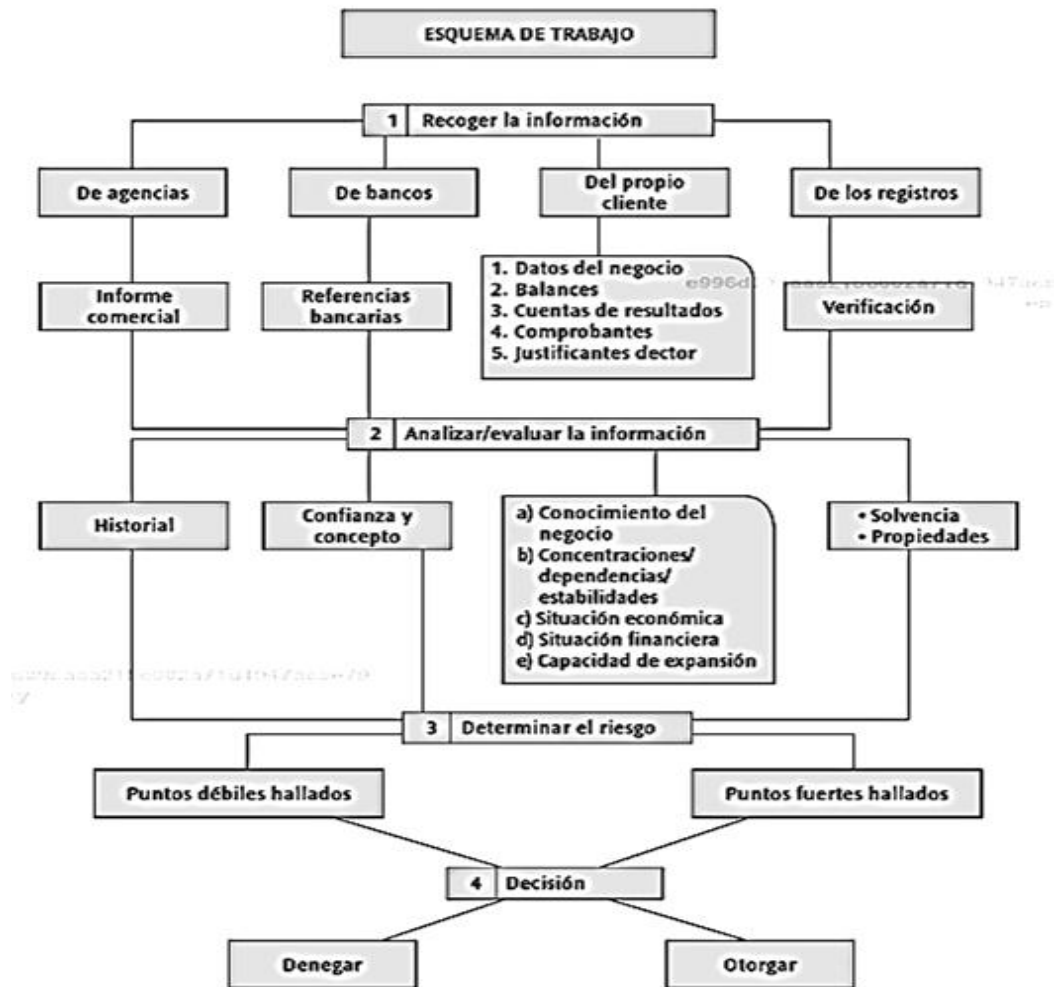


Figura 3. Para créditos a empresas

Fuente: (Satandream, 2010)

13. Tendencias de las finanzas

Algunas veces es conveniente ratificar que las finanzas del solicitante de crédito y su probable comportamiento, sobre todo evaluar si es posible que tiendan a crecer mediante el examen de los estados financieros, especialmente el de pérdidas y ganancias o de sus

comprobantes de ingresos, si es que es un empleado que percibe ingresos por sueldos que corresponden a 3 o 4 años consecutivos. En el cuadro anterior se muestra el proceso que se sigue en la investigación, análisis y finalmente decisión para otorgar o negar los créditos a las empresas.

Importancia de los hechos y opiniones en la investigación de crédito

“Para el investigador del crédito es importante recordar la idea de que las referencias, los informantes y los agentes de información especializados no crean la información de crédito. Esta se crea solamente por el sujeto investigado, quien constantemente está originando información a través de su conducta y actividades, lo que se convierte en información de crédito que puede usarse para predecir su futura conducta como solicitante del crédito. Es una información importante si se conoce, ya que influirá en la decisión del crédito”.

Cuando la información puede verificarse se le conoce como hechos; mucha de la información que se consiga será de carácter subjetivo y se conoce como opinión. “Las opiniones pueden basarse en hechos o prejuicio o en la imaginación. Seguramente la opinión puede basarse en hechos objetivos y ser el resultado de un análisis cuidadoso y

lógico de la situación: ciertamente puede ser tan segura o aún más que la opinión que se forme el analista después de su propia investigación, pero sigue siendo la opinión de otra persona”. En ese sentido la investigación del solicitante de crédito se enfocará en conocer hechos, de modo que se puedan reunir hechos más bien que opiniones (Morales, 2014).

¿Qué es la investigación de crédito?

Según Morales (2014, p.34), “La investigación de crédito reúne la información histórica por medio del análisis que se usa como base para predecir la conducta futura. La predicción que se busca es de conducta de crédito, esto es una predicción del tipo e importante de las obligaciones por concepto de crédito que puede esperarse que paguen y una estimación del importe máximo del crédito que debiera aceptarse del cliente individual”. La investigación tiene sentido porque se parte de la creencia de que el comportamiento pasado del solicitante de crédito puede usarse para predecir el comportamiento futuro.

Elementos de la investigación de crédito

“¿Qué es lo que hay que investigar?, Es fácil repetir, los cuatro jinetes del crédito: carácter, capacidad, capital y condiciones. Estas muy antiguas cuatro C del crédito refieren persistencia notable, y pueden estudiarse en los libros de texto, artículos y discursos sobre el crédito. Sin

embargo, los ejecutivos contemporáneos se tornan cada vez más escépticos en cuanto a la validez de estas cuatro C como una guía directa, ya sea para el proceso de investigación o el trabajo analítico del departamento de crédito. Una razón es que no forman un esquema de clasificación mutuamente exclusivo”. Aún así, las instituciones que otorgan créditos inician la investigación del solicitante de crédito con elementos fundamentales para conocer el comportamiento del solicitante de crédito.

Hay empresas que deben hacer un análisis minucioso del solicitante de crédito, porque la cantidad de los recursos que se prestarán son grandes en relación con los ingresos del solicitante y probablemente el plazo para saldar el crédito sea de varios; por ejemplo, un crédito hipotecario. Sin embargo, hay otros créditos en las que no necesita hacerse una investigación profunda como es el caso del abarrotero que otorga crédito a sus clientes para que normalmente le paguen en 1 a 2 semanas, en ese caso los elementos que se analizan son mucho más simples que los de un crédito hipotecario (Morales, 2014).

Entonces los elementos que deben investigarse dependen del tipo de crédito que se otorgue. Pero entre los elementos fundamentales que se deben de investigar están los siguientes:

- Carácter
- Capacidad
- Capital
- Colateral
- Condiciones

Carácter

Puede definirse como una suma intangible de atributos personales que se revelan indirecta más bien que directamente. Más bien lo que con frecuencia se asienta como carácter es la reputación, y realmente es la opinión que otros tienen acerca de una persona. Los elementos que intervienen en el carácter pueden ser personales y, por lo tanto, concernir a la situación familiar, a los hábitos y actitudes personales, tales como la vista, el juego, y así sucesivamente. Pueden incluir virtudes tales como la honestidad y el valor, o al revés.

El carácter también puede inferirse o revelarse por la conducta comercial o referenciándola , tal como el pago de obligaciones, la tendencia a hacer reclamaciones injustificadas o a devolver mercancías sin causa, la actitud hacia las obligaciones, las tendencias especulativas o el respeto por los derechos de terceros. Siendo el carácter una cualidad personal intangible, puede inferirse correctamente solo hasta el grado en

que se revela. Por lo demás, una reputación de buen carácter puede ser el resultado de no haber sido nunca presionado por la adversidad.

Para conocer el carácter del solicitante de crédito es necesario diseñar con precisión los indicadores que permitirán conocer la conducta al liquidar sus deudas

Capacidad

“La capacidad es una cualidad de crédito, simplemente puede querer decir la capacidad de pagar una obligación precisa en dinero cuando se adeuda, a veces se resume bajo los encabezados de ingreso y empleo”.

Para conocer la capacidad de un solicitante de crédito, además de conocer los ingresos que posee, es necesario conocer cómo los distribuye en sus diferentes gastos, y cuánto es lo que dispone de ingreso libre para el pago de los créditos que solicita actualmente. La capacidad es la posibilidad del solicitante para deembolsar el crédito requerido.

Capital

Es la solidez financiera del solicitante y se puede medir por su posición como propietario de activos; aquí se recomienda un análisis de la deuda con el capital para conocer la solidez del capital del solicitante.

Colateral

La garantía colateral es la cantidad de activos que el solicitante tiene disponible como garantía de que pagará el crédito; cuanto mayor sea la cantidad de activos disponibles mayor será la probabilidad de que el prestatario recupere el monto prestado.

Condiciones

Es el ambiente económico y de negocios y la situación particular que influya en alguna de las partes de la transacción del crédito, por ejemplo: en el caso de que los productos que se desee vender sean pasados de moda, la empresa deseará venderlos lo más rápido posible, en ese sentido, las características del crédito probablemente sean más laxas.

Cualidades personales de los solicitantes de crédito:

Según Morales (2014, p.38), Es conveniente hacer una lista de las cualidades personales de crédito que parecen ser las más esenciales para la investigación”. Para conocer en detalle al sujeto que solicita el crédito, de los cuales se encuentran los siguientes:

- **Empleo:** Probablemente el empleo es la principal fuente de ganancias, por lo que debería investigarse al mismo tiempo que el

ingreso. La información del empleo debería incluir como mínimo el nombre del patrón, tipo de negocio y puesto ocupado por el sujeto investigado., si fuera posible tiempo de permanencia.

- **Residencia:** La verificación de la residencia por medio de la investigación es, primero que todo, una rutina de comprobación de identidad. Además, la información acerca de la residencia debiera mostrar qué tanto tiempo ha permanecido en esa área y si la duración es menor de cinco años debiera revelarse la residencia anterior, pueden ser muchos motivos por los que cambian de residencia, uno de ellos podría ser precisamente que en el anterior domicilio se le podía localizar para cobrar créditos pendientes,, y en el caso que se investiga si es que se le otorga un crédito y no lo paga al no ser estable en su lugar de residencia el costo para localizarlo aumenta los gastos de cobranza, incluso con la probabilidad de perder el monto prestado en el caso de que no se logre localizarlo.
- **Estado civil:** Proviene de los problemas familiares y puede ser que la investigación en la mayor parte de los casos la información es simplemente saber si es casado o soltero. En algunos casos podría buscarse información acerca de si la persona es viuda o divorciada, ya que a menudo esta situación afecta el ingreso y las

obligaciones acerca del ingreso, así como la actitud de la persona respecto a la obligación del crédito. En ciertas investigaciones solamente es significativo el estado civil, sino también es importante tomar en cuenta la felicidad o desdicha relacionada al estado civil. Muchas de las dificultades del cobro provienen de problemas familiares y puede ser que la investigación tenga que ampliarse para incluir la información relativa a la estabilidad de la situación familiar. En todo caso tendría que asociarse el registro de pagos de los créditos anteriores y su estado civil para conocer cuál es la relación existente de su estado civil y su actitud para saldar en tiempo y forma los créditos contraídos (Morales, 2014).

- **Edad:** “En la mayor parte de las investigaciones, la edad es aun aspecto importante del crédito. Sin embargo, los extremos en la edad pueden ser de importancia crucial y en estos casos esta cualidad se vuelve materia adecuada para una investigación intensiva”. Por ejemplo, si el solicitante de crédito es extremadamente joven probablemente aun no sea del todo responsable para pagar sus deudas, en el caso contrario si su edad es muy madura, entonces quizás los ingresos que perciba, si fuera pensionado, la mayor parte los destine a medicamentos y atención médica, lo cual representa un riesgo para liquidar los créditos, más

aun si se tratará de un crédito de largo plazo, se incrementan los riesgos por la esperanza de años de vida que la persona tenga para saldar la deuda.

- **Referencias y reputación:** La investigación también puede buscar la información acerca de la reputación del solicitante de crédito y asegurar la información adecuada para evaluar los datos proporcionados por las referencias. Lo que se evalúa refleja el carácter de acuerdo cómo lo revela, la reputación y las referencias. Es necesario revisar que las referencias sean confiables en la información que proporcionan sobre el solicitante de crédito, dado lo cual, el conocimiento del individuo estudiado sería incorrecto.
- **Activos de reserva:** Solamente en algunos casos los activos en reserva pueden servir para pago de una obligación del crédito del consumidor. En la mayor parte de los casos son garantías adicionales que tanto el deudor como el acreedor esperan que no se necesiten. En algunos casos, especialmente con cliente de edad que están viviendo de una pensión o del ingreso que producen sus inversiones, la investigación de sus activos en reserva puede ser esencial a fin de establecer la capacidad de manejar la obligación de crédito, en el caso que no cumplan con sus compromisos del

crédito solicitado, este tipo de respaldo se emplea para recuperar el crédito.

- **Colateral:** El colateral, en forma de un activo tangible del que sea propietaria la persona y que ofrezca como una garantía adicional a la institución que presta, es otra cualidad del crédito que debe tomarse en consideración. Por lo tanto, es otro apreciable factor al hacer una apreciación global del individuo que ofrece colateral como un medio de disminuir el riesgo del crédito. En ese sentido es importante que el acreditado posea dichas garantías para asegurar que, en el caso de no pagar el crédito, existan activos para entregar a la institución para compensar los adeudos existentes (Morales, 2014).

2.2.2 Morosidad

“Es el conjunto de deudas de clientes cuyos plazos de pago han vencido” (Chirinos, 2002).

La morosidad de un banco es una medida de su riesgo crediticio y se entiende como la proporción de créditos de una institución bancaria que se encuentran en incumplimiento (Canson, 1995).

2.2.2.1 La morosidad y los aspectos económicos:

Dentro del análisis de la morosidad se encuentran conclusiones compartidas, que existe una relación inversa entre el ciclo económico y la morosidad. Es decir que la morosidad de los créditos tiene un carácter contra cíclico, en fases de expansión de la actividad económica disminuye los retrasos en los pagos de los créditos mientras que en las fases recesivas los retrasos crediticios se incrementan. Es más esta relación entre la morosidad y el ciclo económico no puede ser inmediata.

Es más, otro aspecto relacionado con los determinantes macroeconómicos de la morosidad es la restricción de la liquidez que enfrentan los agentes económicos, sea persona, empresa y/o estado. Cuanto menos liquidez tengan los agentes, mayor será la posibilidad de retrasarse en el pago de sus deudas. Las familias enfrentan restricciones de liquidez cuando disminuye su ingreso disponible (Davis, 1992). Por tanto, los principales determinantes de la morosidad se pueden agrupar en variables relacionadas con el ciclo de actividad económica, las relacionadas con la liquidez de los agentes y también por el nivel de endeudamiento de los agentes.

Igualmente, sobre lo expresado en el párrafo anterior, según Kearns (2004), las pérdidas por cartera morosa parecen ser contra

cíclicas con el crecimiento de la economía. Este hecho se explica principalmente por la capacidad de pago de los deudores y el valor de las garantías: aumenta durante el auge y se deprime en la etapa recesiva del ciclo económico. Campos (2005) concluye que hay un alto componente autor regresivo en la calidad de cartera; Aguilar *et al.* (2004) comparte esta conclusión en el caso peruano.

2.2.2.2 Factores microeconómicos de la morosidad

Adicional a lo expresado en párrafos anteriores, según Kearns (2004), las pérdidas por cartera morosa parece ser contra cíclicas con el crecimiento de la economía. Este hecho se explica principalmente por la capacidad de pago de los deudores y el valor de las garantías: aumenta durante el auge y se deprime en la etapa recesiva del ciclo económico. Campos (2005) concluye que hay un alto componente autor regresivo en la calidad de cartera.

2.2.2.3 Dimensiones de la morosidad

En cuanto a las dimensiones que puede comprender el constructo morosidad, es necesario precisar que una adecuada selección de los créditos y el mantenimiento de una buena gestión en vigilancia y recuperación de los mismos son determinantes importantes de la tasa de recuperación, toda vez que cuando la institución mejor realiza estas

tareas, menor es el riesgo de morosidad de su cartera crediticia, de tal forma que la evaluación, supervisión y recuperación de créditos son aspectos que se enmarcan dentro de la eficiencia y eficacia de la gestión operativa. Un descuido en la asignación de recursos destinados a la gestión de la morosidad puede afectar en forma negativa.

Para efectos de la presente investigación el constructo Morosidad ha sido subdividida en tres dimensiones: Normas y Procedimientos; Gestión de Cartera y los Factores Externos de la Morosidad.

2.3 Definición de términos

– Atrasos

Pagos atrasados o vencidos que pueden ser acumulativos y que incrementan el rubro de cuentas por cobrar.

– Calendario de amortizaciones

Tabla en que se muestra el esquema de pagos de los intereses y capital necesarios para liquidar un crédito al vencimiento.

– Capacidad de pago

Consiste en un juicio subjetivo en torno a las posibilidades del cliente de cancelar su deuda; (personal o empresa) juicio que se

encuentra relacionado con la historia del cliente, con la observación física de la planta, del almacén, de su gestión comercial y, principalmente, con la situación de liquidez.

- **Costos de cobranzas**

Cuando una empresa adopta la política de otorgar créditos a sus clientes en espera de incrementar las ventas y las utilidades, incurrirá necesariamente en costos de cobranza, esta situación obliga a acondicionar un departamento de crédito, con su ejecutivo al frente, ayudantes, equipos, etc.

- **Cobranza Integral**

Significa que cualquier actividad o función que se realice relacionada a la gestión de cobranzas que comprende el soporte cualitativo y cuantitativo y a su vez deberá estar contemplada en alguna parte del sistema de cada entidad financiera.

- **Crédito**

La palabra crédito proviene del latín “credere” que significa “tener confianza”, que al mismo tiempo encierra un “riesgo crediticio” por la confianza otorgada en que el deudor pagará el importe de la operación.

- **Crédito personal**

Un crédito personal o préstamo personal es aquella operación en la cual un acreedor, que suele ser una entidad financiera, presta una cierta cantidad monetaria a un deudor, que debe ser una persona física, y que tendrá que devolverlo acompañado de unos intereses.

- **Cuentas por cobrar**

Son producto de las ventas al crédito y representan aquellos montos que la empresa va a recibir como pago de sus clientes (deudores). Son derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo.

- **Experiencia Crediticia**

Investiga si el solicitante tiene antecedentes de crédito y la forma cómo los ha pagado. En este caso, se debe solicitar la opinión que tiene el acreedor del solicitante de crédito para conocer si en términos generales es cumplido, pagos con ligero retrasos a veces, mal pagados, etc.

- **Fianza**

Una fianza es una garantía que busca asegurar el cumplimiento de una obligación. Sin embargo, es un término que puede resultar equívoco, al hacer uso dentro del ámbito empresarial.

- **Garantía de cobro**

Existen muchas fórmulas legales pensadas para garantizar el cobro de las deudas: avales, seguros de caución, seguros de crédito 'factoring'. La mayoría consisten en transferir el riesgo a un tercero, de modo que si el cliente no paga, dispone de una garantía para cobrar todo o una parte de la deuda.

- **Gestión de cobranzas**

La gestión de cobranzas consiste en el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas. Una gestión de cobranzas, para que sea efectiva, debe tomar en cuenta el contacto, la comunicación y el entorno de negocio. Estos aspectos producen información que debe ser bien administrada y rápidamente canalizada para producir efectividad en cada gestión que se emprende.

- **Interés fijo**

Se habla de él cuando el tipo de interés no varía sobre el pactado ni depende del comportamiento de otros factores económicos como en el caso del interés variable.

- **Interés moratorio**

El exigido o impuesto como pena de la morosidad o tardanza del deudor en la satisfacción de la deuda.

- **Incumplimiento**

Es la probabilidad, que el cliente trate de cumplir con sus obligaciones o deudas; las cuales constituyen promesas de pago. Este es un factor moral, y el hecho que el deudor haga un esfuerzo para cancelar sus deudas y no trate de excusarse en algo, constituye para los ejecutivos de crédito, el factor más importante en una evaluación del riesgo de un crédito.

- **Medidas para asegurar el crédito**

Están referidas a la solvencia para el otorgamiento del crédito, medios de pago, garantías de cobro, fianza, etc., otras que permitan el retorno del crédito.

- **Medios de pago**

Modalidades de hacer efectivo a través de medios presenciales o virtuales que permiten dar fluidez dentro del ámbito familiar como empresarial, particularmente en el ámbito financiero.

- **Morosidad:**

Se denomina morosidad a aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación.

- **Políticas de cobranzas**

La política de cobranzas de una empresa está dada por los distintos procedimientos que ésta sigue para recuperar las cuentas por cobrar a su vencimiento, así como la vigilancia de las cuentas por cobrar.

- **Política de crédito**

La política de créditos de una empresa crediticia es la que determina si procede o no la concesión de un crédito, así como el monto de éste. Esta política depende de un conjunto de factores controlables o variables de política de crédito, las cuales son: las normas de crédito, el análisis de costos, los beneficios del crédito.

– **Solvencia**

Solvencia, es un indicador que se practica sobre los estados contables, es una relación entre el total de activos de una entidad (persona física o jurídica) y el total de pasivos. Dicha relación es un cociente que indica cuántos recursos se tienen en activo en comparación con el pasivo. Sin embargo, para el ámbito de las micros finanzas, representa la capacidad de cualquier agente económico que está en capacidad de asumir sus deudas.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

El tipo de estudio es puro, también recibe el nombre de investigación básica, teórica o dogmática que busca describir las características de la variable de estudio dependiente y la variable independiente, y su propósito no solo es determinar la relación entre las variables, sino el grado de impacto o incidencia de una sobre la otra

3.1.2 Diseño de investigación

Según Kerlinger (1988), se trata de un diseño no experimental, ya que se trata de una indagación empírica y sistemática en el cual el investigador no tiene control directo sobre las variables independientes.

3.1.3 Niveles de investigación

Por la línea de investigación que manifiesta Supo (2014,p.13) para llegar al nivel explicativo, en particular para una investigación observacional, con el propósito de encontrar la influencia sobre

las variables, es necesario recorrer los diferentes niveles que comprende la línea de investigación.

- a) **Descriptivo:** Porque comprende la descripción, registro, análisis de las variables.
- b) **Correlacional:** Según Hernández (2014, p.98), tiene por objeto la determinación de la relación o asociación entre las variables de la presente investigación. La misma que es para determinar el nivel explicativo la influencia de la variable independiente sobre la dependiente.
- c) **Explicativo:** Son estudios que plantean relaciones de causalidad o incidencia sobre las variables.

3.2 Población y muestra

La población de trabajadores de planta que se dedican al otorgamiento de créditos para el sector del comercio informal en el momento del estudio ascendían a 100 trabajadores dedicados a los créditos para la unidad de estudio, a partir de esta población se determinó la muestra según fórmula adjunta y comprobada con fórmulas *on line*:

$$\text{Tamaño de Muestra} = \frac{p(1-p) \cdot Z^2 \cdot N}{D^2 \cdot (N-1) + p(1-p)Z^2}$$

N	Población	100	
p	Proporción de éxito	0,5	
Z	Nivel del Confianza	1,96	(95 % de confianza)
D	Nivel de Precisión	0,05	(5 %)
	MUESTRA	80	

Por tanto, la muestra asciende a 80 trabajadores.

3.3 Variables de la investigación

3.3.1 Identificación de las variables

Variable independiente: Evaluación de créditos

Variable dependiente: Morosidad

3.3.2 Características y operacionalización de las variables

Tabla 3.

Características y operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ESCALA
Variable independiente: Evaluación de cartera	Es la acción de analizar y evaluar el nivel de recuperabilidad del conjunto de créditos de cada deudor, incluyendo las operaciones contingentes que correspondan y cualquier otra obligación que éste tenga con la Institución (Morales Castro, 2014).	Es un medio de inversión dimensionada: Financiamiento y Planeamiento Tributaria.	Marco Normativo Procedimientos para la evaluación	Ordinal
Variable dependiente: Morosidad	Se considera como moroso un crédito cuando se ha producido un retraso de tres meses en el pago de las cantidades a entregar (principal y/o intereses) por parte del deudor. Se trata de un concepto distinto al de crédito fallido que es aquél que es considerado como incobrable por parte de la entidad	Es una herramienta de gestión dimensionada en: Planeación, Organización, Dirección y Control;	Normas y Procedimientos Gestión de Cartera Factores Externos de la Morosidad	Ordinal

Fuente: Elaboración propia

3.3.3 Limitaciones de la investigación

Las limitaciones para el desarrollo del presente trabajo en el departamento de Tacna estuvieron centradas principalmente, al acceso a la información, por tratarse de data de un sector informal que la institución mantiene en reserva y de otra parte, no poder abarcar la totalidad de la población que fue inicialmente considerado. Es entendible el cuidado que

tienen estas instituciones en poder brindar información que pudieran ser capitalizados por instituciones de su rubro y afecten a su institucionalidad.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

Con la finalidad de cumplir los objetivos y contrastar las hipótesis, se ha utilizado como técnica: la encuesta, en el entendido que constituye un diseño observacional. La encuesta se clasifica como directa, dado que los datos obtenidos de la “unidad de análisis” (trabajadores de Mi Banco) corresponden a los objetivos del presente trabajo.

La encuesta es una aplicación específica que ha permitido proveer datos para el análisis estadístico descriptivo e inferencial.

3.4.2 Instrumentos

Para evaluar la percepción de las unidades de estudio se ha utilizado dos instrumentos, uno para la variable independiente y otro para la variable dependiente. Dichos medios de recolección de datos están compuestos por un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios y alcanzar los objetivos del estudio.

Los instrumentos de recolección de datos, contienen preguntas “cerradas”, mediante interrogantes con alternativas u opciones de respuesta que han sido delimitadas previamente, es decir, se ha presentado a los encuestados las posibilidades de respuesta y ellos se ha circunscrito a éstas.

Los cuestionarios han permitido estandarizar y uniformizar la información. Para el trabajo, se han tomado instrumentos que han sido validados en su oportunidad por expertos en los temas de evaluación de crédito y morosidad, con escalas de valoración de 1 a 5 respectivamente.

3.4.3 Proceso y análisis de los datos

Este proceso consta normalmente de tres etapas, el primero referido al contenido, donde participan los expertos con su opinión y aportes respecto a los ítems o elementos propuestos; la segunda etapa, referido al constructo o rasgo, busca ratificar estadísticamente, a través de una prueba, la opinión de los expertos; la tercera etapa, referido al criterio, compara las mediciones del instrumento con otro que mide el mismo constructo o rasgo. La validez que acompaña el estudio es la de contenido y de constructo.

Según Abad, Garrido, Olea & Ponsoda (2006, p. 61), “La validación es un proceso continuo, que incluye procedimientos diferentes para

comprobar si el cuestionario mide realmente lo que dice medir. Dicho de otro modo, tiene que ver con el tipo de conclusiones o inferencias que pueden realizarse a partir de las puntuaciones obtenidas en el test”.

Previa a la validez de cada instrumento se definieron los rasgos a evaluar, “Evaluación de Crédito” y la “Morosidad”, desarrollados y analizados con detalle en el marco teórico.

3.5 Tratamiento de datos (Análisis de datos)

En el presente estudio, los resultados obtenidos serán procesados y analizados con la Estadística Descriptiva e Inferencial; utilizando cuadros de distribución de frecuencias absolutas, y relativas porcentuales; con sus respectivos gráficos e interpretaciones, para determinar los niveles de percepción sobre la influencia del Leasing Financiero y la Gestión Administrativa. Asimismo, se hará uso de la estadística correspondiente.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Prueba de normalidad

4.1.1 Prueba de normalidad para la variable Evaluación del Crédito

Planteamiento de hipótesis

H₀: La distribución de la variable Evaluación del Crédito tiene una distribución normal.

H₁: La distribución de la variable Evaluación del Crédito no tiene una distribución normal.

Nivel de significancia: 0,05

Estadístico de prueba: Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra.

Tabla 4.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la variable Evaluación del Crédito

		Evaluación del Crédito
N		80
Parámetros normales ^{a,b}	Media	7,2644
	Desviación estándar	1,08687
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,081
	Positivo	,080
	Negativo	-,081
Estadístico de prueba		,081
Sig. asintótica (bilateral)		,200 ^{c,d}

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

Fuente: Elaboración propia

Regla de decisión

$P(\text{sig asintot}) < 0,05$: rechazar la H_0

$P(\text{sig asintot}) > 0,05$: No rechazar la H_0

SIG o P-valor: 0,000

Decisión estadística:

$0,200 > 0,05$; por tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, es decir los datos de la variable Evaluación del Crédito tiene una distribución normal.

Interpretación:

En la Tabla 4 la variable Evaluación del Crédito sus datos presentan una distribución normal.

4.1.2 Prueba de normalidad para la variable Morosidad

Planteamiento de hipótesis

H₀: La variable **Morosidad** tiene una distribución normal

H_i: La variable **Morosidad** no tiene una distribución normal

Nivel de significancia: 0,05

Estadístico de prueba: Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra.

Tabla 5.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la variable Morosidad

		MOROSIDAD
N		80
Parámetros normales ^{a,b}	Media	8,23
	Desviación estándar	1,079
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,079
	Positivo	,053
	Negativo	-,079
Estadístico de prueba		,079
Sig. asintótica (bilateral)		,200 ^{c,d}

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

Fuente: Elaboración propia

Regla de decisión

- $P(\text{sig asintot}) < 0,05$: rechazar la H_0
- $P(\text{sig asintot}) > 0,05$: No rechazar la H_0

SIG o P-valor: 0,000

Decisión estadística:

0,200 > 0,05; por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir los datos de la variable Morosidad tienen una distribución normal.

Interpretación:

En la tabla 5 la variable Morosidad, sus ítems siguen una distribución normal.

4.1.3 Prueba de homogeneidad

4.1.3.1 Prueba de homogeneidad de la variable Evaluación del Crédito

Tabla 6.

Prueba de homogeneidad de varianza Evaluación del Crédito

	ANOVA				
	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	,394	2	,197	,453	,639
Dentro de grupos	15,212	35	,435		
Total	15,606	37			

Fuente: Elaboración propia

Regla de decisión

$P(\text{sig}) < 0,05$: rechazar la H_0

$P(\text{sig}) > 0,05$: No rechazar la H_0

SIG o P-valor: 0,639

Decisión estadística

$0,639 > 0,05$; por tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, es decir la varianza de los grupos a comparar son iguales.

Interpretación:

La varianza de los grupos a comparar son homogéneas.

Conclusión estadística:

De acuerdo a la Tabla 6 y a la prueba de homogeneidad de varianzas se puede afirmar que con los datos de la variable de estudio Evaluación del Crédito se puede aplicar pruebas paramétricas para la comprobación de las hipótesis.

4.1.4 Prueba de homogeneidad de varianza de la variable Morosidad

Se procede a realizar la prueba Test de Levene.

Planteamiento de hipótesis

Ho: Las varianzas de los grupos a comparar son iguales

Hi: Las varianzas de los grupos a comparar no son iguales

Nivel de significancia: 0,05

Estadístico de prueba: Estadístico de Levene

Tabla 7.

Prueba de homogeneidad de varianza Morosidad

ANOVA					
	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	2,065	2	1,033	2,114	,136
Dentro de grupos	17,101	35	,489		
Total	19,166	37			

Fuente: Elaboración propia

Regla de decisión

P (sig) < 0,05: rechazar la Ho

P (sig) > 0,05: No rechazar la Ho

SIG o P-valor: 0,136

Decisión estadística:

0,136 > 0,05; por tanto se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, es decir la varianza de los grupos a comparar son iguales.

Interpretación:

Según la Tabla 7 la varianza de los grupos a comparar son homogéneas.

4.2 Fiabilidad y validez de los instrumentos

Para la confiabilidad o fiabilidad de los instrumentos aplicados se ha hecho uso de una de las herramientas usadas para estos fines denominadas Alpha de Cronbach, cuya valoración fluctúa entre - 1 y 1 como se muestra en la Tabla siguiente:

Tabla 8.

Escala de Alpha de Cronbach

Escala	Significado
-1 a 0	No es confiables
0,01 – 0,49	Baja Confiabilidad
0,50 – 0,69	Moderada Confiabilidad
0,70 – 0,89	Fuerte Confiabilidad
0,90 – 1,00	Alta Confiabilidad

Fuente: Elaboración propia

4.2.1 Análisis de fiabilidad de la variable Evaluación del Crédito

Para dicho cálculo se ha hecho uso del SPSS 22, sin reducir ningún elemento; es decir de una sola medida, se presentan a continuación:

Tabla 9.

Alpha de Cronbach Evaluación del Crédito

Estadísticas de fiabilidad	
Alpha de Cronbach	N de elementos
,935	18

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la Tabla 9 el coeficiente obtenido tiene el valor de 0,935, lo cual significa que el instrumento aplicado a la variable **Evaluación del Crédito** es de Alta confiabilidad

4.2.2 Análisis de fiabilidad de la variable Morosidad

Para dicho cálculo se ha hecho uso del SPSS 22, sin reducir ningún elemento; es decir de una sola medida, se presentan a continuación:

Tabla 10.

Alpha de Cronbach de Morosidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alpha de Cronbach	N de elementos
,889	22

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la Tabla 10 el coeficiente obtenido tiene el valor de 0,889, lo cual significa que el instrumento aplicado a la variable Morosidad es de Fuerte confiabilidad.

4.3 Validez de contenido de los instrumentos

4.3.1 Validez de contenido de la variable Evaluación de Cartera

Según la validez efectuada por 3 expertos, resultados que aparecen en el anexo 4 la validez del instrumento para la variable Evaluación de Cartera, se puede apreciar en la tabla adjunta.

Tabla 11.

Valoración de expertos de la ficha de observación para la variable Evaluación de Cartera

INDICADORES	CRITERIOS	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3
1.CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado y entendible.	5	5	3
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	4	5	3
3.PERTINENTE	Las preguntas tienen que ver con el tema.	4	4	3
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de las preguntas.	5	4	3
5.SUFICIENCIA	Se tiene la suficiente cantidad y calidad de ítems para consolidar el concepto general	4	5	4
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.	4	5	3
7.CONSISTENCIA	Existe solidez y coherencia entre sus preguntas.	4	3	3
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.	5	4	3
9.METODOLOGÍA	El proceso responde al Método científico.	5	4	3
10.APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente	4	4	3

Fuente: Elaboración propia

Tabla 12.

Calificación del instrumento para la variable Evaluación de Cartera

Nueva Escala	Intervalo	Significado
0,000 - 2,315	A	Adecuación total
2,316 - 4,631	B	Adecuación en gran medida
4,632 - 6,767	C	Adecuación promedio
7,768 -10,083	D	Adecuación escasa
10,084 -12,399	E	Inadecuación

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según las Tablas 11 y 12 y los procesos que figuran en el anexo, la Distancia de Puntos Múltiples (DPP) es 2,490 y cae dentro del Intervalo B. de “Adecuación en gran medida”. Por tanto, el instrumento Evaluación de Cartera supera la prueba de validez.

4.3.2 Validez de contenido de la variable Morosidad

Según la validez efectuada por 3 expertos, resultados que aparecen en el anexo 4, la validez del instrumento para la variable morosidad, se puede apreciar en la tabla adjunta.

Tabla 13.

Valoración de expertos de la ficha de observación para la variable Morosidad

INDICADORES	CRITERIOS	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3
1.CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado y entendible.	4	5	4
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	4	4	4
3.PERTINENTE	Las preguntas tienen que ver con el tema.	4	4	4
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de las preguntas.	5	5	4
5.SUFICIENCIA	Se tiene la suficiente cantidad y calidad de ítems para consolidar el concepto general.	4	4	3
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.	5	5	4
7.CONSISTENCIA	Existe solidez y coherencia entre sus preguntas.	4	4	4
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.	4	4	4
9.METODOLOGÍA	El proceso responde al Método científico.	4	4	4
10.APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.	4	4	3

Fuente: Elaboración propia

Tabla 14.

Calificación del instrumento para la variable Morosidad

Nueva Escala	Intervalo	Significado
0,000 - 2059	A	Adecuación total
2,060 – 4,119	B	Adecuación en gran medida
4,120 - 6,179	C	Adecuación promedio
6,768 - 8,239	D	Adecuación escasa
8,240 -10,299	E	Inadecuación

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según la Tablas 13 y 14 y los procesos que figuran en el anexo 5, la distancia de Puntos Múltiples (DPP) es 1,110 y cae dentro del Intervalo A, de una “Adecuación Total”. Por tanto, el instrumento Morosidad, supera la prueba de validez.

4.4 Análisis de las dimensiones de las variables

4.4.1 Análisis de la variable Evaluación del Crédito

4.4.1.1 Análisis de la evaluación del Crédito en su Dimensión Marco Normativo

Tabla 15.

Análisis descriptivo Evaluación del Crédito

Evaluación del Crédito-Dimensión Marco Normativo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Insuficiente Marco Normativo	38	27,0	47,5	47,5
Válido	Suficiente Marco Normativo	42	29,8	52,5	100,0
	Total	80	56,7	100,0	
Perdidos	Sistema	61	43,3		
Total		141	100,0		

Fuente: Elaboración propia

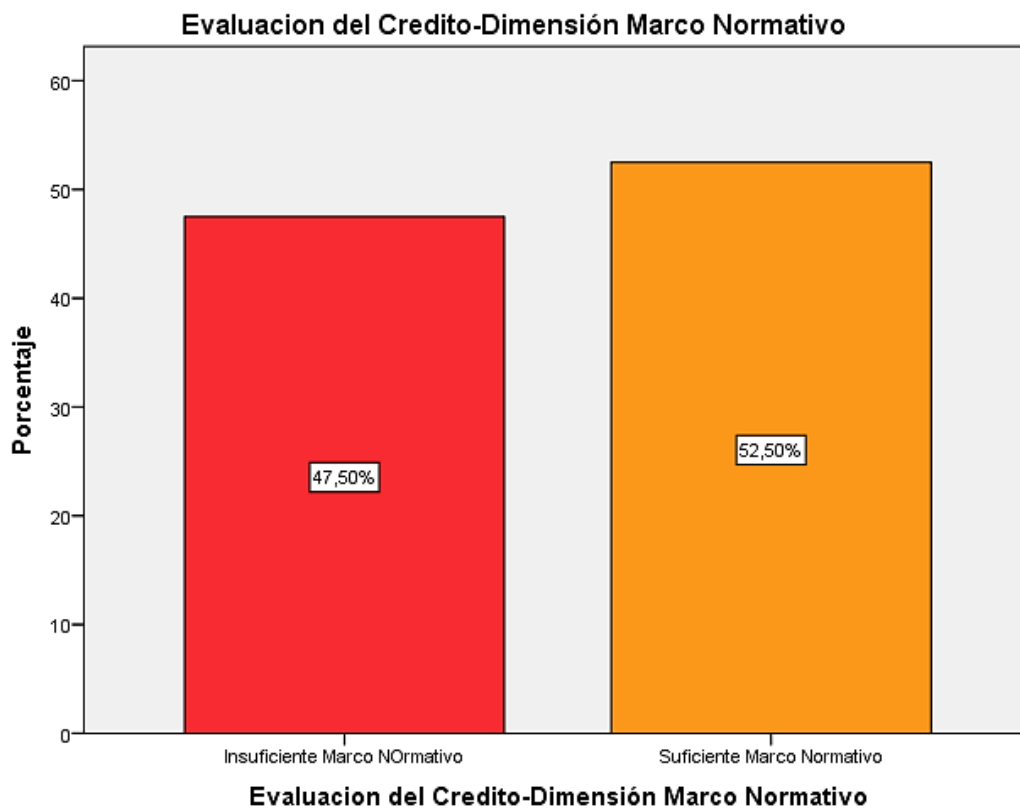


Figura 4. Evaluación del Crédito-Dimensión Marco Normativo

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

Interpretación:

Los resultados de la Tabla 15 y Figura 4 muestran a la variable Evaluación del crédito en su dimensión el “Marco Normativo” con un nivel suficiente con 56,95 %, seguido de un nivel Insuficiente del 47,5 %

4.4.1.2 Análisis de la variable Evaluación del Crédito en su Dimensión Procedimientos para la Evaluación:

Tabla 16.

Análisis descriptivo Evaluación del Crédito

Evaluación del Crédito-Dimensión Proceso de Evaluación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente Proceso de Evaluación	4	2,8	7,1	7,1
	Regular Proceso de Evaluación	3	2,1	5,4	12,5
	Eficiente Proceso de Evaluación	49	34,8	87,5	100,0
	Total	56	39,7	100,0	
Perdidos	Sistema	85	60,3		
Total		141	100,0		

Fuente: Elaboración propia

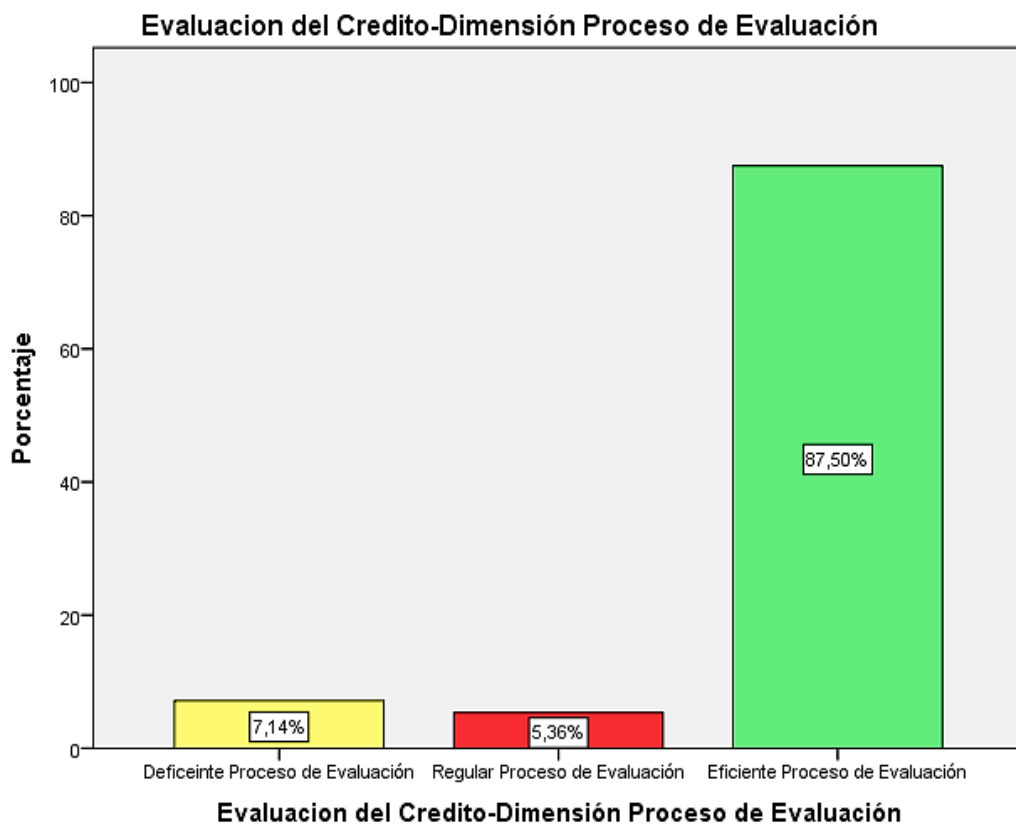


Figura 5. Evaluación del Crédito en su Dimensión Procesos de Evaluación

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

Interpretación:

Los resultados de la Tabla 16 y Figura 5 muestra la variable Evaluación del Crédito en su dimensión “Proceso de Evaluación”, siendo el resultado de Eficiente Proceso de Evaluación con el 87,5 %.

4.4.2 Análisis por dimensiones de la variable Morosidad

4.4.2.1 Análisis de la variable Morosidad en su dimensión Normas y

Procesos:

Tabla 17.

La Morosidad dimensión normas y procedimientos

		La Morosidad Dimensión Normas y Procedimientos			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insuficiencia de Normas y Procedimientos	36	25,5	45,6	45,6
	Suficiencia de Normas y Procedimientos	43	30,5	54,4	100,0
	Total	79	56,0	100,0	
Perdidos	Sistema	62	44,0		
Total		141	100,0		

Fuente: Elaboración propia

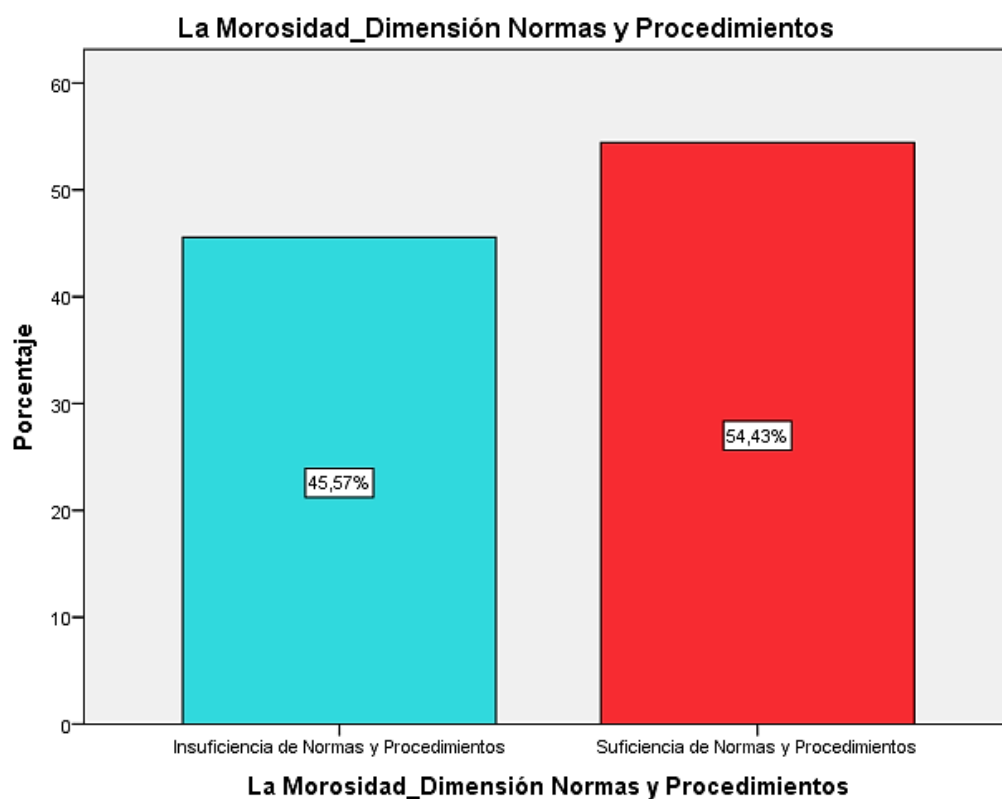


Figura 6. Morosidad en su dimensión Normas y Procedimientos

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

Interpretación:

Los resultados de la Tabla 17 y Figura 6 muestra a la variable Morosidad en su dimensión “Suficientes Normas y Procedimientos”, siendo el resultado de “Suficientes Normas y Procedimientos”, con un 57,43 %.

4.4.2.2 Análisis de la variable Morosidad en su dimensión Gestión de Cartera Morosa:

Tabla 18.

Morosidad en su dimensión Gestión de Cartera Morosa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja Gestión de Cartera Morosa	7	5,0	8,8	8,8
	Regular Gestión de Cartera Morosa	28	19,9	35,0	43,8
	Alta Gestión de Cartera Morosa	45	31,9	56,3	100,0
	Total	80	56,7	100,0	
Perdidos	Sistema	61	43,3		
Total		141	100,0		

Fuente: Elaboración propia

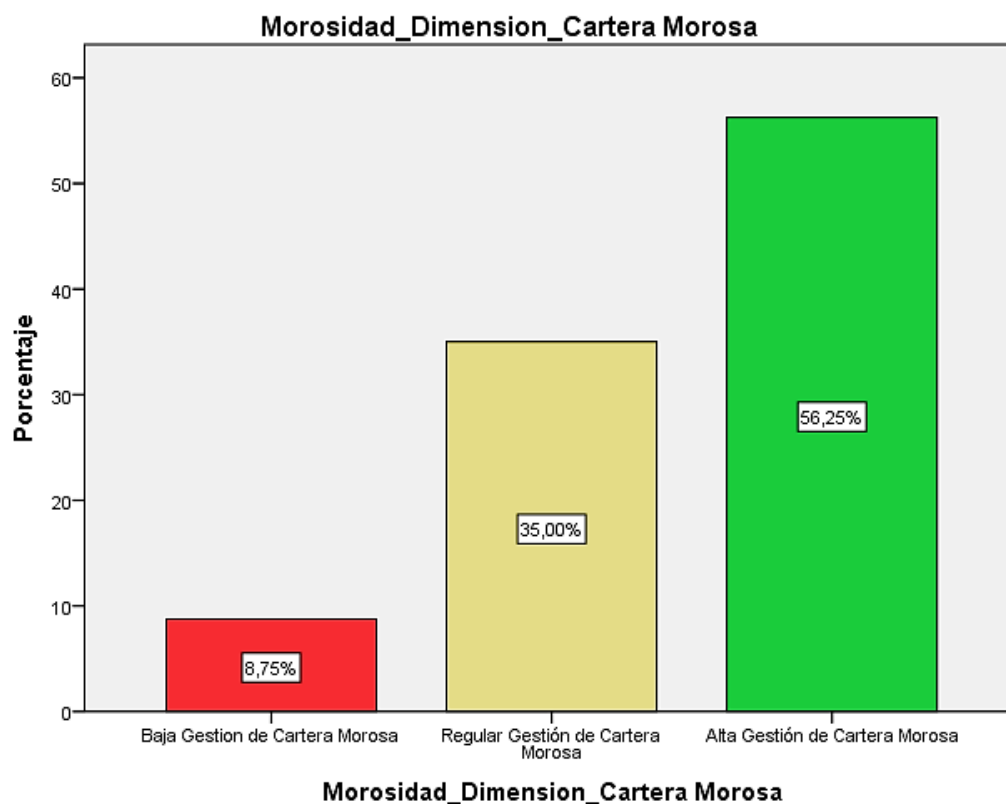


Figura 7. Morosidad en su dimensión Cartera Morosa

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

Interpretación:

Los resultados de la Tabla 18 y Figura 7 se muestra a la variable Morosidad en su dimensión “Gestión de Cartera Morosa” con un 56,25 %, seguido de un regular Gestión de Cartera Morosa con el 35,00 %.

4.4.2.3 Análisis de la variable Morosidad en su dimensión Influencia de Factores Externos

Tabla 19.

Morosidad en su dimensión Influencia de Factores Externos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja incidencia de Factores externos en Morosidad	36	25,5	45,0	45,0
	Alta incidencia de Factores externos en Morosidad	44	31,2	55,0	100,0
	Total	80	56,7	100,0	
Perdidos	Sistema	61	43,3		
Total		141	100,0		

Fuente: Elaboración propia

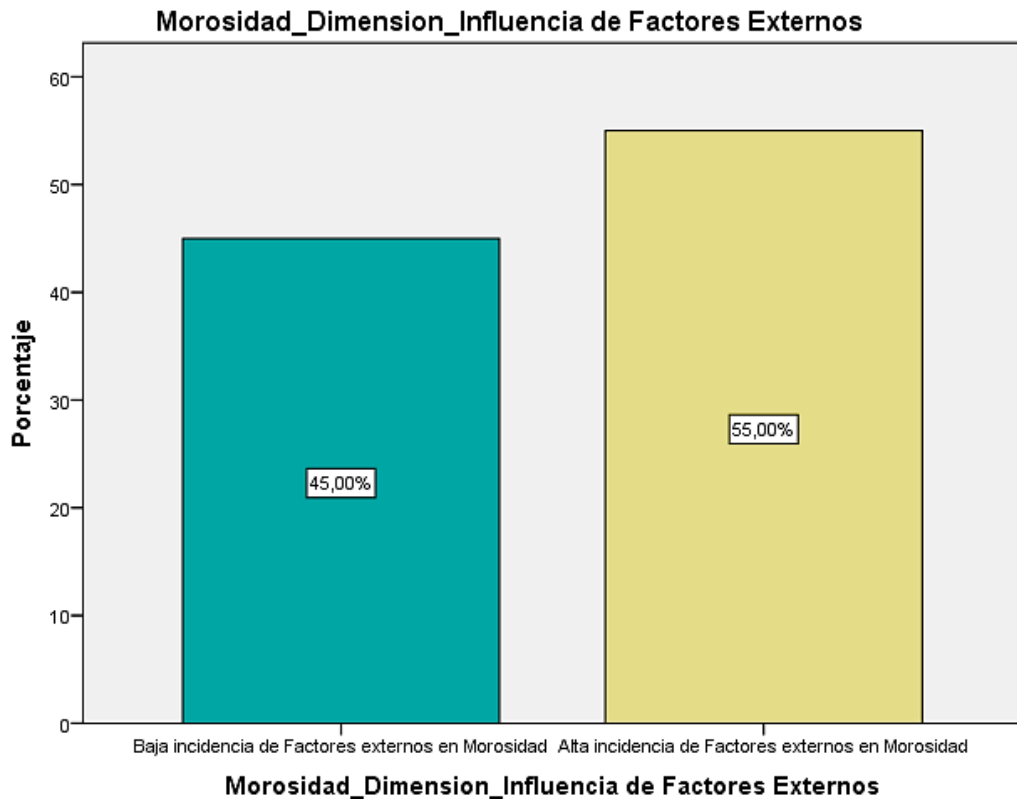


Figura 8. Morosidad en su dimensión Factores Externos

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

Interpretación:

Los resultados de la Tabla 19 y Figura 8 muestran a la variable Morosidad en su dimensión “Incidencia de Factores Externos en Morosidad”, con un 55,00 %, de Alta incidencia de Factores externos, seguido de una baja incidencia con el 45,00 %.

4.5 Análisis de variables

4.5.1 Resultados de la variable Evaluación del Crédito

Tabla 20.

Escala de valoración de la variable Evaluación del Crédito

Niveles	Puntaje
Mala Evaluación de Cartera	[18 – 42)
Regular Evaluación de Cartera	[43 – 61)
Buena Evaluación de Cartera	[62 – 90]

Fuente: Elaboración propia

Tabla 21.

Frecuencia variable Evaluación de Crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala Evaluación del Crédito	21	14,9	26,3	26,3
	Regular Evaluación del Crédito	32	22,7	40,0	66,3
	Buena Evaluación del Crédito	27	19,1	33,8	100,0
	Total	80	56,7	100,0	
Perdidos	Sistema	61	43,3		
Total		141	100,0		

Fuente: Elaboración propia

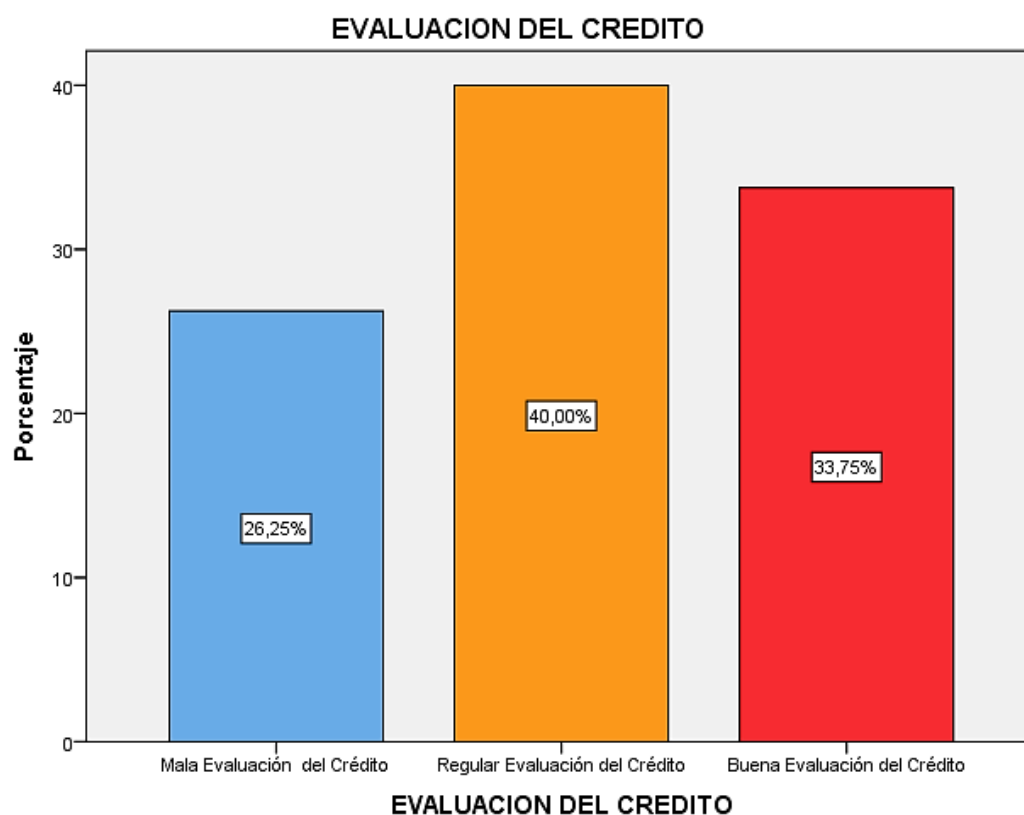


Figura 9. Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la variable Evaluación del Crédito

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

Interpretación:

Los resultados de la Tabla 21 y Figura 9 representan la variable “Evaluación del Crédito”. El resultado obtenido fue de: “Regular Evaluación del Crédito” con un 40,00 %, seguidamente de una Buena Evaluación del Crédito con un 3,75 %.

4.5.2 Resultado de la variable Morosidad

Tabla 22.

Frecuencia de la variable Morosidad

		MOROSIDAD			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo Nivel de Morosidad	8	5,7	10,0	10,0
	Regular Nivel de Morosidad	50	35,5	62,5	72,5
	Alto Nivel de Morosidad	22	15,6	27,5	100,0
	Total	80	56,7	100,0	
Perdidos	Sistema	61	43,3		
Total		141	100,0		

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 23.

Escala de valoración de la Variable Morosidad

Niveles	Puntaje
Bajo nivel de Morosidad	[22 – 51)
Bajo nivel de Morosidad	[52 – 81)
Bajo nivel de Morosidad	[82 – 110]

Fuente: Elaboración propia

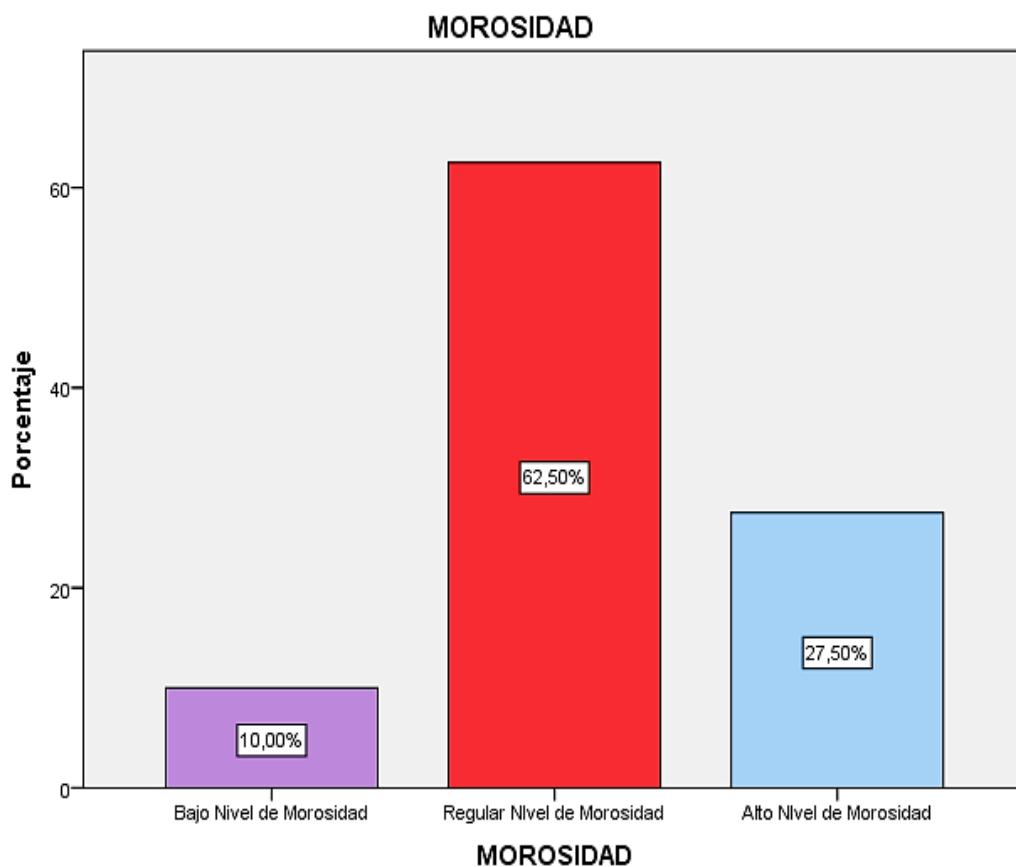


Figura 10. Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la variable Morosidad

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

Interpretación:

Los resultados de la Tabla 23 y Figura 10 muestra el “Nivel de Morosidad”. El resultado obtenido fue de: Regular nivel de Morosidad con un 62,5%, seguido de un “Alto Nivel de Morosidad” con el 27,5 %.

4.6 Prueba de hipótesis

4.6.1 Verificación de la primera hipótesis específica Evaluación del Crédito

H₀: La evaluación del crédito en la institución Mi Banco, Provincia de Tacna, Región Tacna, año 2016, no es regular.

H₁: La evaluación del crédito en la institución Mi Banco, Provincia de Tacna, Región Tacna, año 2016, es regular.

a) Nivel de Significancia: Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta H₁ y se rechaza H₀.

b) Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H₀ y se rechaza H₁.

c) Estadístico de prueba: T para una muestra

Tabla 24.

Tabla de Frecuencias para la variable Evaluación del Crédito

		EVALUACIÓN DEL CRÉDITO			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala Evaluación del Crédito	21	14,9	26,3	26,3
	Regular Evaluación del Crédito	32	22,7	40,0	66,3
	Buena Evaluación del Crédito	27	19,1	33,8	100,0
	Total	80	56,7	100,0	
Perdidos	Sistema	61	43,3		
Total		141	100,0		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 25.

Prueba T para una muestra Evaluación de Cartera

Prueba de muestra única						
Valor de prueba = 0						
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
EVALUACIÓN DE CARTERA	23,922	79	,000	2,075	1,90	2,25

Fuente: Elaboración propia

d) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si la sig. es menor a 0,05

No rechazar H_0 si la sig. es mayor a 0,05

e) Interpretación:

La Tabla 24 muestra una regular Evaluación del Crédito y con la Tabla 25 se observa que la Sig. (Significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0,000 menor a 0,05, en consecuencia se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (H_0) aun nivel de confianza del 95 %, y se acepta la Hipótesis Alterna (H_1). Es decir: *La Evaluación del Crédito en la institución Mi Banco, Provincia de Tacna, Región Tacna, año 2016, es regular.*

4.6.2 Verificación de la segunda hipótesis específica: Morosidad

Hipótesis específicas:

H₀: El nivel de Morosidad de la institución Mi Banco, Provincia de Tacna, Región Tacna, año 2016, no es regular.

H₁: El nivel de Morosidad de la institución Mi Banco, Provincia de Tacna, Región Tacna, año 2016, es regular.

a) Nivel de significancia: Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta H₁ y se rechaza H₀.

b) Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H₀ y se rechaza H₁.

c) Estadístico de prueba: T de Student para una muestra

Tabla 26.

Tabla de Frecuencia Morosidad

		MOROSIDAD			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo Nivel de Morosidad	8	5,7	10,0	10,0
	Regular Nivel de Morosidad	50	35,5	62,5	72,5
	Alto Nivel de Morosidad	22	15,6	27,5	100,0
	Total	80	56,7	100,0	
Perdidos	Sistema	61	43,3		
Total		141	100,0		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 27.

T de estudent para una muestra: Morosidad

Prueba de muestra única						
Valor de prueba = 0						
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
MOROSIDAD	32,943	79	,000	2,17500	2,0436	2,3064

Fuente: Elaboración propia

d) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si la sig. es menor a 0,05

No rechazar H_0 si la sig. es mayor a 0,05

e) Interpretación:

La Tabla 26 muestra un nivel Regular de Morosidad y según la Tabla 27, se observa que la Sig. (Significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0,000 menor a 0,05, en consecuencia se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula (H_0) aun nivel de confianza del 95 %, y se acepta la Hipótesis Alterna (H_1);es decir: **“El nivel de Morosidad de la institución Mi Banco, Provincia de Tacna, Región Tacna, año 2016, es regular”**.

4.6.3 Verificación de la tercera hipótesis específica: Relación entre evaluación del crédito con la Morosidad

H₀: La evaluación del crédito no se relaciona significativamente con la Morosidad Evaluación del Crédito en la institución Mi Banco, Provincia de Tacna, Región Tacna, año 2016.

H₁: La evaluación del crédito se relaciona significativamente con la Morosidad Evaluación del Crédito en la institución Mi Banco, Provincia de Tacna, Región Tacna, año 2016.

- a) Nivel de significancia:** Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta H₁ y se rechaza H₀.
- b) Zona de rechazo:** Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H₀ y se rechaza H₁.
- c) Estadístico de prueba:** Correlación de Pearson

Tabla 28.

Análisis de correlación por dimensiones de la variable dependiente e independiente

Correlaciones			
		Morosidad	Evaluación del Crédito
Morosidad	Correlación de Pearson	1	,683**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	80	80
Evaluación del Crédito	Correlación de Pearson	,683**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

d) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si la sig. es menor a 0,05

No rechazar H_0 si la sig. es mayor a 0,05

e) Interpretación:

Es más en la Tabla 30 se observa que la relación entre las variables es de 0,683, asimismo .la Sig. (Significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0,000 menor a 0,05 en consecuencia se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula (H_0) a un nivel de confianza del 95 %, y se acepta la hipótesis alterna (H_1). Es decir; **La Evaluación del Crédito se relaciona significativamente con la Morosidad Evaluación del Crédito en la institución Mi Banco, Provincia de Tacna, Región Tacna, año 2016.**

4.6.4 Verificación de la hipótesis general

H₀: La evaluación del crédito no influye significativamente en la morosidad en la institución Mi Banco, Provincia de Tacna, Región Tacna, año 2016.

H₁: La evaluación del crédito influye significativamente en la morosidad en la institución Mi Banco, Provincia de Tacna, Región Tacna, año 2016.

a) Nivel de Significancia: Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta H₁ y se rechaza H₀.

b) Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H₀ y se rechaza H₁.

c) Estadístico de prueba: Regresión lineal

Tabla 29.

Análisis de Influencia

ANOVA ^a						
	Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	10688,054	1	10688,054	68,022	,000 ^b
	Residuo	12255,934	78	157,127		
	Total	22943,987	79			

a. Variable dependiente: Morosidad

b. Predictores: (Constante), Evaluación del Crédito

Fuente: Elaboración propia

Tabla 30.

Resumen Modelo del Rcuadrado

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,683 ^a	,466	,459	12,535

a. Predictores: (Constante), Evaluación del Crédito

Fuente: Elaboración propia

d) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si la sig. es menor a 0,05

No rechazar H_0 si la sig. es mayor a 0,05

e) Interpretación:

En la Tabla 31 se observa que la Sig.(Significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0,000 menor a 0,05, en consecuencia se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (H_0) a un nivel de confianza del 95 %, y se acepta la hipótesis alterna (H_1); asimismo, según el indicador R cuadrado, Tabla 32, explica que la variable Evaluación del Crédito tiene un impacto o influencia del 46,6 % sobre la variable Morosidad; por tanto; *La evaluación del crédito influye significativamente en la morosidad del sector comercio informal en la institución Mi Banco, Provincia de Tacna, Región Tacna, año 2016.*

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El presente estudio de investigación ha estado centrado en determinar si la evaluación del sistema de crédito influye en el nivel de morosidad que la institución financiera Mi Banco, de la Ciudad de Tacna, año 2016, previamente se ha determinado de qué manera se relacionan las variables. A continuación, se estará discutiendo los principales hallazgos de este estudio.

Con el propósito de encontrar el estadístico de prueba que pudiera lograr probar las hipótesis, según el propósito de la investigación, fue necesario determinar la normalidad y homocedasticidad de cada variable. Este se encontró de la interpretación de las Tablas 4, 5 y 6 y 7, con los cuales se determinan que los datos de ambas variables siguen la tendencia de la curva normal, asimismo, sus varianzas son homogéneas. Por el cual, es uno de los principales factores para determinar que el estadístico de prueba a elegir para las pruebas de hipótesis será del grupo Paramétrico.

En cuanto al análisis de fiabilidad o confiabilidad de cada instrumento que corresponde a la variable Evaluación del Crédito y la Morosidad; ello se logra visualizar en las Tablas 9 y 10 con 0,935 y 0,889 respectivamente, los cuales según la Tabla 10 se califican como de “Alta Confiabilidad”.

Asimismo, la validez de contenido de los instrumentos a través de jueces para la variable Evaluación del Crédito, su distancia de puntos múltiples (DPP) es 2,490 y cae dentro del intervalo “B”, que corresponde a una “Adecuación en gran medida”, de igual manera para la variable Morosidad la Distancia de Puntos Múltiples (DPP) es 1,110 y cae dentro del intervalo A, que corresponde a una “Adecuación Total”, consecuentemente los dos instrumentos superan la validez de contenido.

De igual manera, se efectuaron el análisis de las dimensiones de las variables, destacándose lo que corresponde a la variable independiente “Evaluación del Crédito”; esto es, la evaluación del crédito en su dimensión “Marco Normativo”, según el análisis descriptivo Tabla 15 indica que existe “Suficiente Marco Normativo”; igualmente la evaluación del crédito en su dimensión “Procedimientos para la Evaluación”, el análisis estadístico Tabla 16 indica que tiene un “Eficiente Proceso de Evaluación”.

En cuanto al análisis de los resultados obtenidos a través de la comprobación de hipótesis:

La **Evaluación del Crédito** en la institución Mi Banco, Provincia de Tacna, Región Tacna, año 2016, es regular. Tabla 21.

Al respecto se tiene el trabajo de investigación siguiente: Hernández y Quispe (2011), **“Sistema de credit scoring para minimizar el riesgo crediticio en la cartera pyme de la cooperativa de ahorro y crédito león XIII”** si bien no se puede acceder al material completo, sin embargo, de lo poco que se ha investigado indica que las cooperativas de ahorro y crédito están expuestas a una serie de riesgos existentes que pueden afectar seriamente el desarrollo de sus funciones, siendo el crédito una de las actividades fundamentales por el cual se toman medidas con el fin de evitar las pérdidas esperadas frente al incumplimiento de pago por parte del cliente. La morosidad se ha incrementado los últimos años y según lo investigado este fue de 3,69 % para el año 2008, 6,41 % en el año 2009 y 8,52 % para el 2010.

En cuanto el nivel de Morosidad de la institución Mi Banco, Provincia de Tacna, Región Tacna, año 2016, se ha demostrado que es regular. Tabla 22 y Tabla 23. Al respecto, según Estrada (2007), en su tesis **“El análisis de riesgo en el otorgamiento de créditos de**

consumo y la cartera pesada". Conclusiones en base a los objetivos, merced a las medidas de análisis de riesgo en el otorgamiento de créditos de consumo, aplicadas por la institución en el período 2005 hasta el tercer trimestre del presente año, la morosidad se ha visto disminuida del 10 % al 2,8 %.

De otra parte Vela, (2012), en su tesis **“Los factores que determinan la calidad de la cartera crediticia de las entidades microfinancieras de la Amazonía peruana en el periodo 2008-2011”** en lo que corresponde a sus conclusiones son las siguientes:

- Existe una buena percepción respecto al clima de negocios propicio para el desarrollo de las microfinanzas en el Perú; sin embargo, en los últimos años se han evidenciado tendencias negativas respecto a indicadores de rentabilidad y calidad de la cartera en las entidades de microfinanzas, fundamentalmente en las Edpymes que carecen de autorización para captar recursos del público.
- El ambiente competitivo de la industria de las microfinanzas ha cambiado con el ingreso de los Bancos al segmento mediante la adquisición (integración horizontal) de Edpymes, Financieras o

Cajas Rurales, caso del Banco de Crédito que adquirió Edyficar, BBVA que adquirió Caja Nuestra Gente.

- La calidad de la cartera está explicada por un conjunto de variables de carácter macroeconómico relacionados con el ciclo del producto y microeconómico tales como el nivel de solvencia de las entidades, la eficiencia y gestión de sus costos operativos, la tasa de crecimiento de los activos rentables. La relevancia global está corroborada con el coeficiente de determinación significativo encontrado en el modelo, sin embargo, la prueba de hipótesis “F”, demuestra que se deben incluir más variables en la especificación del modelo.

Asimismo, el estudio indica que: La Evaluación del Crédito se relaciona significativamente con la Morosidad Evaluación del Crédito en la institución Mi Banco, Provincia de Tacna, Región Tacna, año 2016.

Tabla 28.

Y lo más destacable es que el indicador R cuadrado, Tabla 30 explica que la variable Evaluación del Crédito tiene un impacto o influencia del 46,6 % sobre la variable Morosidad; por tanto; **La Evaluación del crédito influye significativamente en la morosidad del**

sector comercio informal en la institución Mi Banco, Provincia de Tacna, Región Tacna, año 2016.

Según Gómez, Calva y Herrera (2010), en la tesis titulada: “Evaluación a la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito “CADECAT” del cantón Catamayo, período 2008-2009, propuesta de mejoramiento”. El presente trabajo de tesis versa sobre la evaluación de la Cartera de Crédito, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CADECAT”, con su oficina matriz en el Cantón Catamayo; el mismo que se realizó en forma anual correspondiente a los años 2008-2009. El mismo que se enmarco en un estudio analítico, descriptivo y explicativo de la Cartera de Crédito en los años 2008-2009, cuyos resultados obtenidos permitieron determinar que la Cartera más morosa es la destinada para el Microcrédito que en el último año represento el 64 % del total de la cartera vencida, esto en comparación con las demás carteras que no presentan valores significativos para la cooperativa en los años de estudio. La Cooperativa “CADECAT”, mantiene un nivel de morosidad alto en relación con el sistema financiero ecuatoriano; sin embargo, en relación a la Cartera otorgada, los valores son algo representativos. Los créditos a lo largo del plazo se vuelven incobrables de la misma y se considera que una de las causas es que no se ha realizado una buena evaluación al sujeto de crédito, y aunque existen procedimientos muy adecuados

establecidos en el reglamento de crédito, es notorio que estos no están poniendo en práctica y que no existe un adecuado control y seguimiento por parte del responsable de cobranzas.

Finalmente se considera que esta investigación es un aporte que permitirá contribuir a futuras investigaciones y nuevos métodos de abordaje para generar un buen Sistema de Evaluación del Crédito de manera que contribuya a reducir los Niveles de Morosidad que padecen la mayoría de Empresas Financieras.

CONCLUSIONES

- La Evaluación del Crédito en la institución Mi Banco, Provincia de Tacna, Región Tacna, año 2016, es regular. Tabla 24 y Tabla 25.
- El nivel de Morosidad de la institución Mi Banco, Provincia de Tacna, Región Tacna, año 2016, es regular Tabla 26 y Tabla 27.
- La evaluación del Crédito se relaciona significativamente con la Morosidad Evaluación del Crédito en la institución Mi Banco, Provincia de Tacna, Región Tacna, año 2016. Tabla 28.
- La evaluación del crédito influye significativamente en un 46,6 % en la morosidad del sector comercio informal en, la institución Mi Banco, Provincia de Tacna, Región Tacna, año 2016. Tabla 29 y Tabla 30.

RECOMENDACIONES

- Ante la falencia de un buen sistema de Evaluación del Crédito, en particular en su dimensión marco normativo, se recomienda actualización de todos sus procesos, reforzando la Calificación, el seguimiento sostenido de los créditos y con ello mejorar la cartera de colocaciones.
- Frente al nivel de morosidad de la institución se recomienda una evaluación permanente y sostenida de manera eficiente de su cartera de clientes e implícitamente se estaría discriminando aquellos clientes con calificaciones y garantías limitadas.
- Ante los resultados de la existencia de una relación entre la evaluación del crédito con el nivel de Morosidad y ésta es directa, es decir que si Mi banco no mejora los procesos de evaluación de cartera, tendrá una mayor tasa de morosidad, más aun cuando la influencia de la variable dependiente sobre la independiente es de 46,6 %; por tanto, se recomienda prudencia ya que implementar una política agresiva de crecimiento podría repercutir en una mayor morosidad, de no fortalecer sus procesos de evaluación de cartera.

- Adoptar un Modelo de Calificación en línea, previo al otorgamiento de un Crédito de Consumo, que establezca la documentación y los procedimientos necesarios para la evaluación del solicitante, evitando así, las mayores debilidades del Riesgo de Crédito, las cuales son la seriedad o moralidad del cliente y su capacidad de pago debido a la fuente de sus ingresos reales.
- El riesgo inherente al manejo del dinero está presente en cada momento, por el cual se recomienda un comportamiento prudente de parte de sus políticas del Banco, a fin de evitar el deterioro del portafolio actual y así evitar el impacto negativo en el futuro.
- Considerar como elemento central, las acciones de Administración de Riesgo que permitan reducir la probabilidad de ocurrencia y reducir las pérdidas o impactos en sus resultados. Los procedimientos deben estar en un sistema de mejora continua, todo puede ser perfeccionado y para ello debe ser medido, evitando así, perjudicar a la Institución en sus costos de operación y a los clientes trasladando a través de las tasas de interés.

REFERENCIAS BIBIOGRÁFICAS

Alonso, M. A. (2010). *Coaching Ejecutivo: cómo lograr que directivos consigan resultados*. Madrid: Sintesis S. A.

Andía Valencia, W. (2012). *Manual de la Gestión Pública*. Lima: El Saber Librería Editorial.

Assocodes & Asmer International . (1999). *Instrumentos Financieros del Comercio Internacional*. España: FUNDACIÓN CONFEMETAL.

Baldwin, C. (2010). *Gestión Empresarial*. USA: Firmas Press .

Barriento Delgado, A. (2009). *Dirección y Control*. México: El Cid Editor.

Camacho Cruz, C. A. (2006). *Influencia del coaching como un estilo de liderazgo en el mejoramiento de la competitividad organizacional* . Chía: Universidad de la Sabana .

Carmen Duhne. Ramiro Garza Leal, A. M. (2007). *Coaching Ejecutivo*. México: Trillas.

Casado Alcalde, B. (2013). *Manual Coaching*. España: CEP, S.L.

Cashman, K. y. (2004). *El despertar del lider*. Barcelona: Activa.

Castro Baldeón, X. y. (2012). *Estructuración de estrategias que permitan el fortalecimiento del liderazgo en los altos directivos del sector financiero del cantón milagro a través del coaching*. Milagro: Universidad Estatal de Milagro - Ecuador.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: Atlas.

Choque Llarrauri, R. (2012). *Planeamiento Estratégico y Cuadro de Mando Integral*. Lima: Infodem.

Cook, M. (2001). *Coaching efectivo*. Bogota: McGraw-Hill Interamericana S.A. .

De la Fuente, D., Fernández, I., & García , F. (2006). *Administración de empresas en Ingeniería*. Asturias, España: Universidad de Oviedo.

Délivré, F. (2002). *Le métier de coach*. París: Editions d'organisation.

Donnelly, J. H., Gibson, J. L., & Ivancevich, J. M. (1997). *Fundamentos de Dirección y Administración de Empresas*. Colombia: McGRAW-HILL/IRWIN.

Drucker, P. (1993). *Mas allá de la revolución de la información*. Cambridge, Massachusetts, Estados Unidos.: Harvard Deusto Business Review.

Goldvarg, D. (2012). *Competencias de coaching aplicadas*. Buenos Aires: Granica.

Kouzes, J. M. (2001). *Cuando los líderes son coaches*. México: Pearson.

Launer, V. (2008). *Coaching, un camino hacia nuestros éxitos*. Madrid: Pirámide.

Launer, V. y. (2008). *Prácticas de coaching*. Madrid: LID Editorial Empresarial S. L.

Lloyd, B. (2001). *Coaching, la última palabra en el desarrollo del liderazgo*. México: Pearson.

Lyons, L. S. (2001). *El coaching en el corazón de la estrategia*. México: Pearson.

Morales Castro, J. (2014). *Credito y Cobranza*. Mexico: Larouse.

Payeras Serra, J. (2006). *Coaching y Liderazgo: para directivos interesados en incrementar sus resultados*. España: Díaz de Santos.

Perry, Z. -S. (2002). *Guía completa de coaching en el trabajo*. España: Mc Graw - Hill Interamericana.

Quintanilla Robles, M. y. (2007). *Propuesta de una guía práctica para la aplicación del coaching como estrategia de liderazgo aplicado a las autoridades y jefes de unidades administrativas de la Facultad Multidisciplinaria Oriental de la Universidad de El Salvador*. San Miguel: Universidad de El Salvador .

Rojas López, M. D., & Laura Johana, M. M. (2011). *Planeación Estratégica: fundamentos y casos*. Bogotá, CO: Ediciones de la U.

Roosevelth, T. J. (2001). *Coaching en medio de la diversidad*. México: Pearson.

Rosale, L. (2009). *El Coaching como estrategia gerencial para mejora*. Barquisimeto: Universidad Centroccidental “Lisandro Alvaro” .

Rosinski, P. (2008). *Coaching y cultura*. Buenos Aires: Gran Aldea Editores.

Ross, E. R. (2012). *Finanzas Corporativas*. Mejjico: McGrawHill.

Rubio Domínguez, P. (2006). *Introducción a la gestión empresarial*. España: B-EUMED.

Ruiz Otero, E. (2012). *Recursos humanos y Responsabilidad Social Corporativa*. Madrid: McGraw-Hill.

Schein, E. H. (2001). *Coaching y consultoría*. México: Pearson.

T., R. (2001). *Coaching en el medio de la diversidad*. México: Pearson Educación.

UNSM. (s.f.). Glosario de términos sobre administración pública. *Normas para la Formulación del Reglamento de Organización y Funciones de los Organismos de la Administración Pública*. Lima, Perú.

Van Horne, J. y. (2002). *Administración Financiera*. México: Prentice Hall.

Whitmore, J. (2009). *Coaching*. Barcelona: Paidós.

Williams, M. (2003). *Coaching Directivo*. Barcelona: Ariel.

Zambrano, J. (2010). *El Coaching, como gestión del entendimiento y el conocimiento administrativo y su incidencia en las organizaciones y empresas de la Ciudad De Portoviejo*. Ciudad de Portoviejo: Universidad Técnica de Manabí - Ecuador.

Zeus, P. y. (2002). *Guía completa de coaching en el trabajo*. . España. : McGraw-Hill Profesional.

Páginas Web:

Alva Matteucci, M. (16 de Abril de 2012). *EL CONTRATO DE LEASING Y LA DEPRECIACIÓN ACELERADA: ¿SE DEPRECA EL TERRENO*

MÁS EDIFICACIÓN O SOLO LA EDIFICACIÓN? (B. PUCP, Editor)

Obtenido de

<http://blog.pucp.edu.pe/blog/blogdemarioalva/2012/04/16/el-contrato-de-leasing-y-la-depreciacion-acelerada-se-deprecia-el-terreno-mas-edificacion-o-solo-la-edificacion/>

Anez, M. (4 de Agosto de 2016). *Aspectos Básicos del Análisis del Crédito*. Obtenido de

<http://www.monografias.com/trabajos5/asba/asba.shtml#ixzz4WPzID8jD>

Gutiérrez Herrera, A. L. (2003). *EL CONTRATO DE LEASING: SU DESARROLLO FISCAL EN COSTA RICA*. Escuela de Derecho. San José, Costa Rica: Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología - ULACIT. Obtenido de <http://bb9.ulacit.ac.cr/tesinas/publicaciones/030858.pdf>

LEXOR. (20 de Julio de 2016). *Evaluación del Crédito*. Obtenido de <http://www.lexor.com.ar/index.html>

Leyva Saavedra, J. (Diciembre de 2003). El leasing y su configuración jurídica. (P. U. Javeriana, Ed.) *VNIVERSITAS*(106), 743-789. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=82510620>

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta: Evaluación del Crédito

Género: Edad:..... Nivel de instrucción: () Primaria-secundaria;
Técnico (); Universitario (); Maestría () ; Doctorado ():.....

1.-Totalmente en desacuerdo; 2.=En desacuerdo; 3= Indiferente; 4=De acuerdo, 5=Totalmente de acuerdo

	Preguntas	1	2	3	4	5
	Normatividad					
1	Conoce las normatividad de evaluación de crédito.					
2	Aplica estrictamente la normatividad de evaluación del crédito.					
3	El Marco normativo es actualizado periódicamente.					
4	El Marco normativo detalla con claridad los indicadores de evaluación del crédito					
5	Considera suficiente el marco normativo de aplicación a la evaluación del crédito.					
6	Están completamente definido sus obligaciones y responsabilidades al cargo.					
7	Existe un sistema de evaluación y/o supervisión de la aplicación del marco normativo.					
8	Existe asesoría legal de apoyo para los responsables de evaluación del crédito.					
	PROCEDIMIENTOS DE EVALUACION DEL CREDITO					
9	Cuentan con información de otros proveedores y clientes.					
10	Se evalúa los hábitos de pago del cliente.					
11	Los procedimientos ayudan a una eficiente evaluación para su otorgamiento					
12	Los procedimientos de evaluación del crédito aseguran buenos resultados					

13	Considera importante la evaluación irrestricta del crédito.					
14	Cuenta con base de datos cualitativos para la evaluación del crédito					
15	Existe un Programa de capacitación para el personal responsable de evaluación del crédito.					
16	Existe Procedimientos de seguimiento de evaluación del crédito					
17	Existe un sistema de incentivos para compensar los resultados eficientes de evaluación del crédito.					
18	Existe Procedimientos de seguimiento de evaluación del crédito-.					

GRACIAS

Anexo 2. Encuesta: Morosidad

Género: Edad:..... Nivel de instrucción: () Primaria-secundaria;

Técnico (); Universitario (); Maestría () ; Doctorado ():.....

1= Totalmente en desacuerdo; 2=En desacuerdo; 3= Indiferente; 4=De acuerdo, 5=Totalmente de acuerdo

	Preguntas	1	2	3	4	5
	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS					
1	Existe marco normativo sobre la morosidad en la institución					
2	Existe supervisión sobre la aplicación oportuna de la normatividad por parte de los asesores de crédito y cobranzas					
3	Existe política para la recuperación de créditos que se encuentra en morosidad.					
4	Es adecuada la gestión de la institución para reducir el índice de morosidad					
5	Existen la provisiones de acuerdo a ley para el tema de morosidad					
6	Existe procedimiento para el seguimiento de la gestión judicial de la morosidad					
7	Existe normas o procedimientos para identificar los riesgos de cartera para evitar la morosidad					
8	Existe una preocupación permanente en actualización o mejoramiento de las políticas y procedimientos para reducir la morosidad					
	CARTERA MOROSA					
9	Se cuenta con estrategias para mejorar la calidad de Cartera					
10	Existe marco normativo sobre la morosidad en la institución					

12	Existe supervisión sobre la aplicación oportuna de la normatividad por parte de los asesores de crédito y cobranzas					
13	Existe política para la recuperación de créditos que se encuentra en morosidad					
14	Cree que la morosidad impacta sobre los resultados económicos de la institución-					
15	Existen normas claras de actuación para el castigo a los créditos irregulares					
16	Existe convenios extrajudiciales para las acciones que demandan el recupero de los créditos otorgados					
	DETERMINANTES DE LA MOROSIDAD					
17	Cree usted que la morosidad está en función de la edad					
18	Cree usted que el nivel de morosidad está en función de género					
19	Cree usted que el nivel de morosidad está en función de número de dependientes del cliente.					
20	Cree usted que la morosidad está en función de la vivienda y su ubicación de esa					

Anexo 3. Matriz de consistencia

TITULO: “LA EVALUACION DE CARTERA Y LA MOROSIDAD DEL SECTOR COMERCIO INFORMAL EN LA INSTITUCION MI BANCO, PROVINCIA DE TACNA, REGIÓN TACNA, AÑO 2016”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES
<p>General: ¿De qué manera la evaluación del crédito influye en la morosidad del sector comercio informal en la institución Mi Banco, Provincia de Tacna, Región Tacna, año 2016?</p> <p>Específicos a)¿Cómo es la Evaluación del Crédito del sector comercio informal en la institución Mi Banco, Provincia de Tacna, Región Tacna, año 2016” b) ¿Cuál es nivel de Morosidad del sector comercio informal de la institución Mi Banco, Provincia de Tacna, Región Tacna, año 2016? c) ¿Cuál es la relación entre La Evaluación del Creditico con la Morosidad del sector comercio informal de la institución Mi Banco, Provincia de Tacna, Región Tacna, año 2016?</p>	<p>General: Determinar de qué manera la evaluación del Crédito influye en la morosidad del sector comercio informal en la institución Mi Banco, Provincia de Tacna, Región Tacna, año 2016”</p> <p>Específicos a)Determinar cómo es la Evaluación del Crédito del sector comercio informal en la institución Mi Banco, Provincia de Tacna, Región Tacna, año 2016” b)Determinar cuál es nivel de Morosidad del sector comercio informal de la institución Mi Banco, Provincia de Tacna, Región Tacna, año 2016 c)Determinar la relación entre la Evaluación del Crédito y la Morosidad del sector comercio informal de la institución Mi Banco, Provincia de Tacna, Región Tacna, año 2016</p>	<p>General La Evaluación del Crédito influye significativamente en la Morosidad del en la institución Mi Banco, Provincia de Tacna, Región Tacna, año 2016</p> <p>Específicos a)La Evaluación del Crédito del sector comercio informal en la institución Mi Banco, Provincia de Tacna, Región Tacna, año 2016, es regular b)El nivel de Morosidad del sector comercio informal de la institución Mi Banco, Provincia de Tacna, Región Tacna, año 2016, es regular c) Existe relación entre el sistema de Evaluación del Crédito con la Morosidad del sector comercio informal de la institución Mi Banco, Provincia de Tacna, Región Tacna, año 201.</p>	<p>Variable Independiente Evaluación de Cartera</p> <p>Dimensiones: Marco Normativo Procedimientos para la evaluación</p> <p>Variable Dependiente Morosidad</p> <p>Dimensiones: -Normas y Procedimientos. -Gestión de Cartera. -Factores Externos de la Morosidad.</p>
METODO Y DISEÑO	POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS	
<p>Método: Se aplicará el Método Científico</p> <p>Nivel: Es una investigación de nivel explicativo</p>	<p>La población de estudio asciende a 100 trabajadores y su tamaño muestral sería de 80</p>	<p>Técnica e instrumento Encuesta -Cuestionario</p> <p>Tratamiento Estadístico con SPSS -Distribución de frecuencia -Estadístico de prueba según el propósito del estudio, nivel de investigación, el tipo de variables y principalmente la naturaleza de los datos</p>	



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

"LA EVALUACIÓN DE CARTERA Y LA MOROSIDAD DEL SECTOR COMERCIO INFORMAL
 EN LA INSTITUCIÓN MI BANCO, PROVINCIA DE TACNA, REGIÓN TACNA, AÑO 2016"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: OSCAR ALFREDO CARDENAS RIVEROS
 1.2. Cargo e institución donde labora: DOCENTE UPT
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: EVALUACION DE CARTERA
 1.4. Autor (es) del Instrumento: FRANZ THALER EDGAR MAMANI CALIZAYA

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	1. Deficiente 00-20%	2. Regular 21-40%	3. Buena 41-60%	4. Muy Buena 61-80%	5. Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha:

Teléfono N°:


 Firma del Experto Informante
 DNI: 29402773



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

“LA EVALUACIÓN DE CARTERA Y LA MOROSIDAD DEL SECTOR COMERCIO INFORMAL
 EN LA INSTITUCIÓN MI BANCO, PROVINCIA DE TACNA, REGIÓN TACNA, AÑO 2016”

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: ... OSCAR ALFREDO CARDENAS RIVEROS
 1.2. Cargo e institución donde labora: ... DOCENTE UPT
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: ... MOROSIDAD
 1.4. Autor (es) del Instrumento: FRANZ THALER EDGAR MAMANI CALIZAYA

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	1. Deficiente 00-20%	2. Regular 21-40%	3. Buena 41-60%	4. Muy Buena 61-80%	5. Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha:

Teléfono Nº:


 Firma del Experto Informante
 DNI:



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

"LA EVALUACIÓN DE CARTERA Y LA MOROSIDAD DEL SECTOR COMERCIO INFORMAL
 EN LA INSTITUCIÓN MI BANCO, PROVINCIA DE TACNA, REGIÓN TACNA, AÑO 2016"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: WIPLOS ORTIZ REYNALDO HERIBERTO
 1.2. Cargo e institución donde labora: DOCENTE UNTAG
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: MOROSIDAD
 1.4. Autor (es) del Instrumento: FRANZ THALER EDGAR MAMANI CALIZAYA

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	1. Deficiente 00-20%	2. Regular 21-40%	3. Buena 41-60%	4. Muy Buena 61-80%	5. Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha:

Teléfono Nº: 952-685721


 Firma del Experto Informante
 DNI: 00430011



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

"LA EVALUACIÓN DE CARTERA Y LA MOROSIDAD DEL SECTOR COMERCIO INFORMAL
 EN LA INSTITUCIÓN MI BANCO, PROVINCIA DE TACNA, REGIÓN TACNA, AÑO 2016"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: WIRLLOS ORTIZ REYNALDO HUMBERTO
 1.2. Cargo e institución donde labora: DOCENTE UNTB
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: EVALUACION DE CARTERA
 1.4. Autor (es) del Instrumento: FRANZ THALER EDGAR MAMANI CALIZAYA

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	1. Deficiente 00-20%	2. Regular 21-40%	3. Buena 41-60%	4. Muy Buena 61-80%	5. Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.			X		
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha:
 Teléfono N°: 912-685721.....


 Firma del Experto Informante
 DNI: 00420011.....



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

“LA EVALUACIÓN DE CARTERA Y LA MOROSIDAD DEL SECTOR COMERCIO INFORMAL
 EN LA INSTITUCIÓN MI BANCO, PROVINCIA DE TACNA, REGIÓN TACNA, AÑO 2016”

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Mostajo Castro Mario Cesar
 1.2. Cargo e institución donde labora: Fuereario Benco
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Evaluación de Cartera
 1.4. Autor (es) del Instrumento: FRANZ THALER EDGAR MAMANI CALIZAYA

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	1. Deficiente 00-20%	2. Regular 21-40%	3. Buena 41-60%	4. Muy Buena 61-80%	5. Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.			X		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.			X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.			X		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			X		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.			X		
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.			X		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.			X		
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			X		

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha:

Teléfono Nº:


 Firma del Experto Informante
 DNI: 46388237



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

"LA EVALUACIÓN DE CARTERA Y LA MOROSIDAD DEL SECTOR COMERCIO INFORMAL
 EN LA INSTITUCIÓN MI BANCO, PROVINCIA DE TACNA, REGIÓN TACNA, AÑO 2016"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: *Mostajo Castro Mario Cesar*
 1.2. Cargo e institución donde labora: *Funcionario Banco*
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: *Morosidad*
 1.4. Autor (es) del Instrumento: FRANZ THALER EDGAR MAMANI CALIZAYA

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	1. Deficiente 00-20%	2. Regular 21-40%	3. Buena 41-60%	4. Muy Buena 61-80%	5. Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.			X		
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			X		

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha:

Teléfono N°:

[Firma manuscrita]
 Firma del Experto Informante
 DNI: *40358237*