



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**Incidencia de la Evaluación Crediticia en la Morosidad de Créditos Pequeña
Empresa y Consumo Personal en Financiera Credinka S.A., Bambamarca**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO**

AUTORES:

Br. Henry Fernández Irigoín (ORCID: 0000-0003-0830-0713)

Br. Pepe Tarrillo Huanambal (ORCID: 0000-0001-6336-9954)

ASESORA:

Mg. CPC. Liliana Del Carmen Suarez Santa Cruz (ORCID:0000-0003-2560-7768)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

Chiclayo- Perú

2020

Dedicatoria

Con mucho amor, agradecimiento y respeto dedicamos el presente Proyecto de Tesis a mis Padres, Hermanos y Familiares por el constante apoyo moral y económico, ya que son sus múltiples esfuerzos hicieron posible la culminación de nuestro Proyecto ya que siempre nos dieron todo su apoyo moral y económico y el apoyo incondicional para ser unos futuros Profesionales y así poder contribuir hacia el éxito.

Henry

Dedicatoria

A Dios Todopoderoso, a mis padres y hermanos, por el constante apoyo moral y a mis compañeros de aula con quienes hemos compartido momentos agradables de estudio y a nuestra Asesora de Clases por sus consejos.

Pepe

Agradecimiento

A Dios, por habernos guiado e iluminado en el difícil transcurso de la vida y guiarnos hacia el camino de la superación y alcanzar el éxito.

Agradecemos profundamente A la Universidad César Vallejo, por brindarme la oportunidad de estudiar mi Carrera Profesional; a los Docentes Asesores y el Personal Administrativo por su orientación, quienes contribuyeron con sus enseñanzas y orientaciones en nuestra formación Competitiva.

De igual manera agradecemos a la Mg. CPC. Liliana Del Carmen Suarez Santa Cruz docente de la Universidad César Vallejo por su asesoría constante en nuestro Proyecto de Tesis.

Nuestros Padres, Hermanos, Familiares y amigos que de una u otra forma nos ayudaron con un granito de arena para el desarrollo de nuestro Proyecto Profesional.


Los autores

Página del jurado

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Fernández Irigoín Henry, identificado con DNI N° 46851098 y en cumplimiento a las normas actuales del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales y Contables de la Escuela Académico de Contabilidad, declaro bajo juramento que el presente documento de investigación titulado **“Incidencia de la Evaluación Crediticia en la Morosidad de Créditos Pequeña Empresa y Consumo Personal en Financiera Credinka S.A., Bambamarca”**, es de mi autoría, por lo tanto, certifico su veracidad y legitimidad. Asimismo, de identificarse fraude alguno asumo con responsabilidad las consecuencias y sanciones que de mis acciones se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo 27 de noviembre del 2019



Fernández Irigoín Henry
DNI N° 46851098

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Tarrillo Huanambal Pepe, identificado con DNI N° 41620581, en cumplimiento a las normas actuales del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales y Contables de la Escuela Académico de Contabilidad, declaro bajo juramento que el presente documento de investigación titulado “**Incidencia de la Evaluación Crediticia en la Morosidad de Créditos Pequeña Empresa y Consumo Personal en Financiera Credinka S.A., Bambamarca**”, es de mi autoría, por lo tanto, certifico su veracidad y legitimidad. Asimismo, de identificarse fraude alguno asumo con responsabilidad las consecuencias y sanciones que de mis acciones se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo 27 de noviembre del 2019



Tarrillo Huanambal Pepe
DNI N° 41620581

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
Índice	vii
Índice de tablas.....	viii
Índice de figuras	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO.....	19
2.1. Tipo y diseño de Investigación.....	19
2.2. Operacionalización de Variables	19
2.3. Operacionalización.....	20
2.3 Población, muestra y muestreo	24
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	25
2.5. Procedimientos	26
2.6. Métodos de análisis de datos	27
2.7. Aspectos Éticos.....	27
III. RESULTADOS.....	28
3.1 Tablas y Figuras.....	28
IV. DISCUSIÓN	44
V. CONCLUSIONES	46
VI. RECOMENDACIONES.....	47
REFERENCIAS.....	48
ANEXOS	52
Acta de aprobación de originalidad de tesis.....	72
Reporte de Turnitin	73
Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV	74
Autorización de la versión final del Trabajo de Investigación	76

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Operacionalización de la variable Evaluación Crediticia</i>	20
Tabla 2. <i>Operacionalización de la variable Morosidad</i>	22
Tabla 3. <i>Respuestas obtenidas en encuestas aplicadas</i>	28
Tabla 4. <i>Correlación entre Evaluación crediticia y morosidad (6 clientes)</i>	28
Tabla 5. <i>Correlación entre Evaluación crediticia y morosidad (sumatoria de 30 clientes)</i>	29
Tabla 6. Cartera de Clientes Financiera Credinka, Sede Bambamarca.....	39
Tabla 7. Ratios de mora al cierre del 2018.....	40

Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> Correlación entre evaluación crediticia y morosidad.	30
<i>Figura 2.</i> Nivel de análisis de la capacidad de pago.	31
<i>Figura 3.</i> Nivel de análisis del comportamiento de pago.	31
<i>Figura 4.</i> Nivel de análisis del Factor Colateral.	32
<i>Figura 5.</i> Nivel de análisis de los Avales.	33
<i>Figura 6.</i> Nivel de análisis de las Garantías.	33
<i>Figura 7.</i> Sexo de los clientes encuestados.	34
<i>Figura 8.</i> Grado de instrucción de los clientes encuestados.	35
<i>Figura 9.</i> Edad de los clientes encuestados.	35
<i>Figura 10.</i> Montos de préstamo adquiridos por los clientes encuestados.	36
<i>Figura 11.</i> Actividad económica de los clientes encuestados.	36
<i>Figura 12.</i> Tiempo de experiencia de los clientes encuestados.	37
<i>Figura 13.</i> Frecuencia de préstamos de los clientes encuestados.	37
<i>Figura 14.</i> Clientes con préstamos en otras entidades financieras.	38
<i>Figura 15.</i> Información brindada por la Financiera, sede Bambamarca.	38
<i>Figura 16.</i> Tipos de servicios que ofrece la Financiera.	39
<i>Figura 17.</i> Ratios de Morosidad al cierre del 2018.	40
<i>Figura 18.</i> Respuestas de la pregunta 12 a clientes con morosidad.	41
<i>Figura 19.</i> Respuestas de la pregunta 13 a clientes con morosidad.	42
<i>Figura 20.</i> Organigrama secuencial general.	43

RESUMEN

En la presente investigación titulada Incidencia de la Evaluación Crediticia en la Morosidad de Créditos Pequeña Empresa y Consumo Personal en Financiera Credinka S.A., Bambamarca; tiene como objetivo determinar cuánto influyen las acciones que realizan los analistas de la Financiera Credinka, sede Bambamarca al momento de otorgar un crédito en el nivel de morosidad de la empresa. Para ello se utilizó una metodología según su enfoque cuantitativa y de tipo explicativa correlacional; utilizando como instrumentos a la encuesta tanto para los analistas como para clientes con mora de la financiera; encontrando un nivel de morosidad mayor a 30 días al cierre del 2018 de 5.77% lo cual asciende a S/ 370,317 de los S/ 6,384,827 en cartera colocada a 987 clientes en la ciudad de Bambamarca. Además, las encuestas aplicadas arrojaron que los analistas no siempre realizan todos los procedimientos requeridos al momento de evaluar la documentación presentada por los clientes que solicitan algún préstamo; y que muchos clientes con mora no cuentan con experiencia para este tipo de negocios además de no utilizar lo prestado para los fines indicados en su solicitud. Todos estos resultados sirvieron para afirmar que existe una influencia alta inversa entre la evaluación crediticia y la morosidad ya que al aplicar el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un resultado de -0.742 .

Palabras clave: morosidad, créditos, evaluación crediticia, correlación.

ABSTRACT

In the present investigation entitled Incidence of the Credit Evaluation in the Default of Small Business Credits and Personal Consumption in Financiera CREDINKA S.A., Bambamarca; Its objective is to determine how much the actions carried out by the analysts of the Financiera CREDINKA, Bambamarca headquarters, when granting a loan in the level of delinquency of the company. For this, a methodology was used according to its quantitative and correlational explanatory approach; using the survey as instruments for both analysts and clients with financial default; finding a delinquency level greater than 30 days at the close of 2018 of 5.77%, which amounts to S / 370,317 of the S / 6,384,827 in portfolio placed of 987 clients in the city of Bambamarca. In addition, the surveys applied showed that analysts do not always perform all the required procedures at the time of evaluating the documentation submitted by clients requesting a loan; and that many delinquent clients do not have experience for this type of business in addition to not using what is provided for the purposes indicated in their application. All these results served to affirm that there is a high inverse influence between credit assessment and delinquency since applying the Spearman correlation coefficient obtained a result of -, 742.

Keywords: Late payment, credits, credit assessment, correlation.

I. INTRODUCCIÓN

En la realidad problemática en Colombia indica que el mayor índice de morosidad bancaria de América Latina está en Colombia, de acuerdo con información de la Federación Latinoamericana de Bancos; haciendo una comparación con los demás países de América del Sur, Colombia marca un 4.81% como nivel de calidad de cartera. Según comenta Jorge González, profesor de la Universidad de Externado de Colombia, el nivel referido es moderada para el país, también señala que las actuales tasas de interés bancaria es uno de los factores principales en esta situación; dado que el Banco de la República cuenta con una tasa de 4.25% además de contar con líneas de crédito mediante tarjetas y de consumo al 27% de tasa, generando clientes que dilatan el pago de sus deudas afectando a los mismos bancos. (Montes, 10 de noviembre 2018).

Un interés activo con tasa baja es interesante para los consumidores porque da la sensación de pagar montos cómodos ante un eventual préstamo o adquirir productos mediante tarjeta de crédito, lo que ocasiona que realicen más compras en un mayor número de cuotas hasta llegar al punto de no poder pagar las cuotas, porque a mayor compras mayor será el monto mensual de la cuota y muchas veces terminan pagando el monto mínimo, luego atrasándose en los pagos y por último imposibilidad de cubrir con sus cuentas. Esto es causado por una mala gestión de los créditos al ser concedidos a personas que no cuentan con un ingreso fijo o compromiso de pago, afectando considerablemente a las empresas financieras. (Montes, 10 de noviembre 2018).

Agencia EFE (2018). En lo que se refiere a España, según Urones, la morosidad crediticia otorgada por las entidades financieras a personas y a negocios disminuyó en el mes octubre hasta 6.08%, siendo el índice más bajo desde aproximadamente 8 años; esto es debido a que los créditos con mora por parte de empresas y personas se redujera de 74 928 millones del mes anterior a 73 870 millones de euros; y contrario a eso la cantidad de préstamos concedidos a los clientes se incrementó hasta 1 214 billones de euros en comparación con los 1 213 billones del mes de setiembre del año anterior, de acuerdo con información brindada por el Banco de España.

Urones asegura que los datos siguen siendo importantes dentro del entorno ya que a pesar que el otorgamiento de créditos ha incrementado poco, las deudas vienen disminuyendo acercándose a las medidas medias señaladas por la Unión Europea. En lo que respecta a España, la reducción de los niveles de morosidad se debe a que el país viene recuperándose de la recesión económica que perjudicó a muchos países, con esta recuperación las personas tienen mayor poder adquisitivo y mejor capacidad de pago. (Agencia EFE, 2018)

En México, en un artículo periodístico de “El Economista” la morosidad general financiera se mantiene dentro de niveles de 2.21%; es en los créditos de consumo donde se ubican los niveles más altos de morosidad; de acuerdo con lo indicado por la Comisión Bancaria y de Valores de su país la que lo ubica en 4.56%; 0.41% por encima de lo reportado en las mismas fechas del periodo 2017. (Juárez, 13 de junio 2018).

Siendo la entidad financiera que reportó mayor nivel de morosidad el banco BanCoppel con 17.77%; los créditos para consumo fueron los que presentaron mayor morosidad con un total de 6.61% al cierre de abril de 2018 frente a 5.28% del mismo mes del 2017, equivaliendo a una cartera de 212,279 millones de pesos en el mes en mención. (Juárez, 2018).

Tal como lo indica Juárez, ya que a pesar que se ha incrementado la tasa de morosidad el índice general se mantiene dentro de un nivel bajo por lo que los créditos continúan otorgándose dado que aún no hay indicios de pérdidas.

Martín (2 de marzo de 2018). Nuestro País ha continuado en un crecimiento económico desde los últimos años gracias al apoyo de los pequeños y medianos comercios (PYMES), siendo indiscutible que la gran parte de estas empresas no cuentan con un área de gestión de créditos, debido a que son en su mayoría negocios familiares y no cuentan con personal preparado que conozca la manera en que debe manejarse los créditos a clientes dentro del negocio. Esto es causado por trabajadores que no tienen conocimiento de cómo llevar una empresa; considerando además que la cercanía familiar evita que el dueño considere utilizar políticas de control por la confianza que el vínculo genera, esto ocasiona que una empresa termine con un mayor nivel de morosidad. Considerando que la gestión de créditos ayuda a disminuir la morosidad; es una herramienta

importante para lograr un desarrollo de las operaciones de manera eficiente dentro de la empresa.

La gestión de créditos facilita las funciones que realizan los trabajadores ya que describe los requisitos y procedimientos que debe seguir para otorgar un crédito. Además, evalúa los riesgos posibles con la finalidad de poder anticiparse y tomar acciones para mitigar los daños. Es sabido que toda organización se está expuesta a riesgos, siendo uno de los principales el factor humano debido a ello que muchas organizaciones tienen implementado un control para cada área, caso contrario puede darse situaciones de falta atención por parte de un empleado y esto generar una serie de acontecimientos que terminan en despidos o pérdidas económicas. (Martín, 2018).

De acuerdo con el informe presentado por la Asociación de Bancos del Perú al cierre de octubre de 2018 obtuvieron un nivel de morosidad medio de 3.14%, superando el indicador al del cierre del 2017 el cual fue 3.04% siendo este inclusive el mayor reportado desde el año 2005. A pesar que la bancarización se ha ido incrementando debido a los proyectos e inversiones elaboradas por distintas entidades más del 50% de la PEA (Población Económicamente Activa) no registra sus ingresos de manera bancarizada. (Bobadilla, 25 de marzo del 2019)

Por otro lado, los ciudadanos que utilizan los servicios brindados por las entidades financieras no tienen experiencia en banca y finanzas. Este desconocimiento ocasiona que no se use adecuadamente los productos y servicios que brindan las entidades financieras, causando descuadres monetarios en las familias, así como en las empresas.

Por su parte Ramos (16 de enero del 2019) indica que la Superintendencia de Banca y Seguros informa que Puno como departamento muestra una media de morosidad de 5.4% en las empresas del sector financiero. Siendo los porcentajes por categoría: en Banca Múltiple un 4.6% de morosidad, 5% en empresas Financieras y 6.4% en cajas municipales.

En las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito la morosidad alcanza un nivel de 6.3% y en el Banco de la Nación 1.7%.

Según la Superintendencia de Banca y Seguros nos indica e informa que en Puno como departamento nos muestra una media de morosidad de 5.4% en las empresas del sector financiero. Siendo los porcentajes por categoría: en Banca Múltiple un 4.6% de morosidad, 5% en empresas Financieras y 6.4% en cajas municipales y en las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito la morosidad alcanza un nivel de 6.3% y en el Banco de la Nación 1.7%. (Ramos, 16 de enero de 2019).

Meza (2019) comentó que la Cámara de Pequeños y Medianos Comercios en Arequipa para el 2018 ha tenido un registro de morosidad del 40%, de acuerdo con información brindada por su presidente, Santino Batti; siendo la mayoría de ellos del rubro comercio, el problema radica en que las financieras les ceden créditos sin que previamente hayan cancelado los anteriores, esto sumado a la escases del mercado con la cuentan para ofrecer sus productos, viéndose obligados a dejar de producir; siendo el rubro del calzado uno de sus principales ejemplos, dado que el año pasado 40 de sus socios dejaron de fabricar.

El presidente de la organización comentó que, si se desea que esta situación mejore, las autoridades deben generar mayor mercado y el gobierno debe empezar a comprar a las Pymes, planteando la creación de zonas industriales para que los microempresarios realicen sus actividades, siendo necesarios para Arequipa 5 de estos lugares además de un campo ferial. (Meza, 2019).

El problema de siempre en todas las entidades financieras nos menciona que tienen problemas de retorno de créditos es por ello que la Caja Arequipa no tiene por qué estar fuera de esta situación. Si en el año 2001 llegó a una morosidad de 15 millones de soles fue porque obtuvo 172 millones de soles en otorgamiento de créditos. En esa línea comenta que si en el 2017 los créditos cedidos sumaron 4,180 millones la tasa de morosidad debería ser proporcional, es decir que mientras se incrementen los créditos otorgados se incrementarán los niveles de morosidad o riesgo crediticio. Siendo más apropiado que se incrementen los créditos lo cual ayudará a fortalecer a la empresa como entidad financiera. (Tovar, 22 de octubre del 2018).

Según Tovar (2018), menciona que todas las entidades financieras tienen problemas de retorno de créditos es por ello que la Caja Arequipa no tiene por qué estar fuera de esta situación. Si en el año 2001 llegó a una morosidad de 15

millones de soles fue porque obtuvo 172 millones de soles en otorgamiento de créditos. En esa línea comenta que si en el 2017 los créditos cedidos sumaron 4,180 millones la tasa de morosidad debería ser proporcional, es decir que mientras se incrementen los créditos otorgados se incrementarán los niveles de morosidad o riesgo crediticio. Siendo más apropiado que se incrementen los créditos lo cual ayudará a fortalecer a la empresa como entidad financiera.

Lora (2017) refiere que en la empresa EPSEL S.A. la cantidad de usuarios morosos es de 15 903 lo que equivale a una deuda de S/. 8, 561,925.53; siendo uno de los problemas más importantes que los clientes que presentan morosidad y según el registro no cuentan con el sistema de agua, utilizan conexiones de manera ilegal evitando continuar pagando sus obligaciones y afectando económicamente a la empresa. Otro de los problemas que menciona Lora, es que se ha identificado la falta de eficiencia en los sistemas internos de gestión del departamento de Cobranzas, llegando a determinar que no existes controles ni seguimientos además de la falta de campañas de promoción para incentivar a usuarios al pago de sus servicios.

Por su parte, Torres, (redactado el 25 de marzo del 2018) comenta que el problema principal que tiene la ciudad de Chiclayo es la falta de cobro de arbitrios municipales. Conociendo que los problemas económicos de la municipalidad se agravan ya que solo el 40% de los vecinos cumple cancelar sus impuestos, mientras que el 60% restante sigue indiferente. Además, indica que la morosidad es generada porque los ciudadanos no perciben retribución alguna de los servicios brinda la municipal; se cuenta con una municipalidad que posee un enorme déficit fiscal, y además posee deudas con otras instituciones; es decir, el concejo se encuentra en quiebra y por eso se debe enfocar la gestión en ofrecer buenos servicios a la población, caso contrario seguirá en declive.

Según la Entidad Financiera Credinka – Bambamarca al cierre del año 2018 ha sufrido una disminución significativa de los indicadores de Rentabilidad, en tanto el efecto económico, se aprecia en el incremento de los clientes morosos, teniendo provisiones y venta de cartera morosa y castigos de créditos irrecuperables dentro del ámbito de Bambamarca, debido a una deficiente gestión de créditos dado que muchos son otorgados sin realizar una verificación respectiva de los documentos presentados por los clientes o de la información

brindada, esto ha generado un índice de morosidad superior a 30 días 5.13% al cierre del 2018, haciendo un total de S/ 367, 723 soles de los S/ 7, 161 299 colocados a la fecha.

En los trabajos previos se evidenció que, en Ecuador, en la tesis denominada “Estudio de la morosidad de las cooperativas de ahorro y crédito, pertenecientes a la red de desarrollo rural sierra norte (2009-2015)”, cuyo objetivo principal fue “la determinación de factores que causan el incremento del nivel de morosidad en los clientes de las Cooperativas que pertenecen a la Red de Desarrollo Rural Sierra Norte”. La autora utilizó una metodología mixta analizando métodos cuantitativos y cualitativos, también utilizó la observación, visita de campo y entrevista como técnicas de recolección de datos. (Perugachi, 2017).

Como resultado sugirió implementar nuevos instrumentos que ayuden a realizar análisis más acordes a la realidad y puedan otorgar los créditos requeridos, basándose en la comprobación del socio en lo que se refiere a sus ingresos, actividad laboral, gastos, entre otros datos y estimar la capacidad que tiene de pago; además recomendó hacer una actualización de las políticas internas de las Cooperativas según los parámetros de su entidad reguladora a fin de reducir el riesgo en las etapas de analizar al sujeto de crédito. (Perugachi, 2017).

(Parra y Londoño, 2015) Mientras que en Colombia se constató en la tesis titulada “*Impacto Financiero de los Clientes morosos Banca personal en el Banco Bancolombia, Periodo 2009-2014*”; tuvieron como objetivo determinar cuáles son los efectos financieros en Bancolombia en el área de banca personal que ocasionaron los clientes con mora durante los años 2009 al 2014; encontrando causas como que las entidades bancarias saben que cuentan con falencias en su sistema de información y los medios de comunicación con los clientes, ya que a pesar de que el cliente conocía los datos de su deuda como el monto y fecha de pago, algunos no cumplían con sus obligaciones por mala fe mientras que otros se olvidaban o retrasaban. Los autores utilizaron una metodología cualitativa para tratar a la morosidad en el sistema financiero, enfocándose en conocer los comportamientos que adoptó la población del estudio respecto a la morosidad.

Los autores sugirieron adoptar una política con el objetivo de que cuando el cliente caiga en mora, se tome especial atención a su situación y el por qué no está pudiendo cumplir con sus obligaciones, para que se le pueda brindar alguna alternativa de solución para prevenir una mora mayor. También recomendaron mejorar las políticas comerciales a fin de que no solo se tenga que exigir el cumplimiento de metas de colocación, sino que además se debe incluir el estudio correcto que debe realizarse cuando se otorgue el crédito para identificar con claridad al cliente y ofrecer un producto según sus necesidades; y por último crear estrategias para que los créditos que ofrecen vayan de la mano con la situación actual del país. Parra y Londoño (2015).

En tanto en México, Chavarín, (2015) en su artículo titulado “*Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México*”, publicado en Revista Mexicana de Economía y Finanzas; formuló como objetivo comprobar de forma práctica si la morosidad es un factor relevante en la rentabilidad en los bancos del país de México; para lo cual utilizó un modelo estático y dinámico para datos de panel, encontrando que una de las causas por la que el otorgamiento de créditos no se incrementa en el país es porque según los métodos actuales de percepción y determinación de los requerimientos de préstamos, la morosidad de los posibles clientes se convierte en un factor que afecta de forma negativa e importante en los beneficios que obtienen los bancos. El autor concluyó diciendo que el nivel de morosidad no era un elemento concluyente de la rentabilidad en las entidades financieras de México, sin embargo, los periodos de préstamo, cantidad y monto total de peligro al riesgo, además de los gastos administrativos y la combinación de tareas; si fueron factores determinantes.

Laguna, (2017) en su investigación titulada “*La evaluación crediticia y su incidencia en la morosidad de microcréditos comerciales de la Financiera Crecer PREPYME S.A.C.*”; presentó como objetivo principal determinar la relación existente entre la evaluación crediticia y la morosidad de los microcréditos comerciales en la Financiera Crecer PREPYME S.A.C.; para lo cual aplicó una metodología descriptiva no experimental ya que sólo se basó en el análisis y observación de los procesos para luego describirlos, estos datos fueron procesados utilizando el programa SPSS permitiendo llegar a la conclusión de que todo el proceso de la evaluación crediticia tiene que elaborarse

de manera minuciosa por un comité especialista de créditos en donde los asesores sean los que den el visto bueno para el desembolso; también concluyó que el control y seguimiento de los créditos es una parte fundamental para saber si el cliente está cumpliendo con sus pagos y la capacidad que posee y por último indicó que es importante conocer al cliente, tener contacto directo para tener más información de tipo personal del mismo a fin de mantener una buena relación hasta que el cliente haya cancelado la totalidad del crédito otorgado.

Aguilar (2017), elaboró una investigación titulada “*La morosidad y su relación con los estados financieros de los centros educativos particulares de Los Olivos, en el año 2017*”, la cual tuvo como objetivo determinar cómo la morosidad tiene relación con los Estados Financieros de las Instituciones Educativas Particulares del distrito de Los Olivos; intentó identificar de qué manera ocurre eso, encontraron causas como la normativa que poseen la cual no les permite actuar de manera drástica con la finalidad de realizar el cobro de sus deudas y reducir la morosidad.

Utilizó una metodología no experimental de tipo descriptiva correlacional y transversal por el poco tiempo que duró el desarrollo de la investigación con el propósito de establecer la relación existente entre las variables utilizadas. Al final llegó a sugerir la aplicación de ratios de razón corriente y de efectivo; además de presentar sus estados financieros comparativos. También recomendó utilizar herramientas para analizar el estado de situación financiera sobre todo lo relacionado a clientes morosos; y también implementar normas de cobranza detallando todos los procesos ante falta de pagos. (Aguilar, 2017).

Por su parte Altamirano (2018), en su investigación titulada “*El control interno y la gestión de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache - Limitada, 2016*”; se planteó como objetivo principal determinar cómo el control interno tiene influencia en la gestión de créditos de la Cooperativa en estudio; el autor encontró problemas como el deficiente control interno el cual generaba una mala gestión de créditos y por ende la mora y más aún al crecer la empresa abriendo más sucursales ocasiona incremento en el índice de morosidad. Para ello utilizó una investigación aplicada y con un diseño descriptivo correlacional. El

autor sugirió implementar un control interno y promover una gestión de créditos buena para mantener a los clientes informados, también difundir los servicios que brinda la empresa. Sugirió también realizar capacitaciones al personal encargado de gestionar los créditos y así reducir los riesgos de morosidad.

Mogollón (2016). En la investigación titulada “Gestión de Riesgos de Crédito y su incidencia en la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII de Trujillo año 2015.”, asumió como finalidad establecer la incidencia de gestionar los riesgos crediticios en la morosidad de la empresa en estudio; identificó como problema la falta de recuperación de los créditos brindados ocasionando moras; esto a pesar que la empresa contaba con políticas de crédito definidas; este problema sumado a la desaceleración económica que presentó la región en la fecha del estudio llegó a una morosidad del 5.7% de la cartera de la empresa.

El autor utilizó una metodología de tipo aplicada, además de la técnica experimental – transversal ya que alteró las variables del estudio y utilizó un nivel correlacional ya que pretendió conocer la relación entre ambas variables. El autor sugirió hacer énfasis en capacitaciones a los trabajadores en temas que tengan relación en la gestión de riesgos para que los colaboradores conozcan a lo que está expuesta la empresa y logren una mejor gestión laboral. También recomendó hacer un seguimiento a los clientes antes, durante y después de que se venza el plazo de pago a fin de evitar futuros retrasos en las obligaciones. Y por último sugirió aplicar un control frecuente en el área de riesgos para mejorar la cobranza de clientes morosos y actualizar los reportes en menos tiempo para que se cuente con información actualizada y oportuna. Mogollón (2016).

Cervera y López (2017) en su investigación titulada “*Análisis y determinantes de la morosidad de los clientes de la Caja Municipal Sullana Oficina Lambayeque*”, para optar el título profesional de Economista en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, tuvieron como objetivo realizar un análisis de las características sociales y corporativas de los clientes

con deuda vencida en la Caja Municipal a fin de encontrar los motivos que causan esa condición al cliente. El problema detectado fue la desaceleración económica del país, añadido al sobreendeudamiento por parte de algunos clientes, además de problemas en sus actividades laborales, problemas de salud y descuido en su cronograma de vencimientos, siendo estos principalmente pequeñas y microempresas de sectores comerciales y familias de recursos medios y bajos que no pueden acceder a créditos bancarios tradicionales. Aplicaron una metodología de tipo descriptiva – exploratoria ya que analizaron los datos para realizar una descripción de los clientes y sus problemas en los pagos.

Tal como indican Cervera y López (2017) la falta de solvencia económica para realizar los pagos y la inexperiencia empresarial de los clientes solicitantes del crédito fueron dos de los factores que hicieron difícil recuperar el dinero prestado porque éste fue mal invertido o también porque esperaron recuperar la inversión en un plazo mínimo de tiempo lo cual les generaba frustración; además otra de las causas fue la desaceleración económica de la zona.

En Cajamarca, Ponce (2018), presentó su investigación titulada “Factores de morosidad y su influencia en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Cajabamba, Departamento de Cajamarca Año 2017” con el propósito principal de determinar la influencia de los factores de morosidad en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Cajabamba, Departamento de Cajamarca del Año 2017. Utilizó un diseño de tipo no experimental dado que no alteró las variables del estudio y una investigación descriptiva. El uso del cuestionario permitió obtener resultados donde reflejaron que la mayoría de los encuestados consideran que la tasa que pagan es muy alta y que desconocen las sanciones que les genera no pagarlas; esto ha hecho que se incremente la morosidad ya que al ser la tasa predial más alta que años anteriores y además sumando la disconformidad con la gestión del alcalde ocasiona que los contribuyentes no quieran pagar sus impuestos.

Por su parte Céspedes (2015) en su investigación titulada “Factores determinantes de la morosidad en la financiera EDYFICAR en el distrito de Sorochuco - Cajamarca: Una propuesta de políticas y mecanismos para disminuirla” estableció como objetivo principal la determinación y análisis de los factores que determinan la morosidad en la Financiera EDYFICAR ubicada en el Distrito de Sorochuco - Cajamarca y además propuso las políticas y mecanismos para su disminución; para ello utilizó un diseño de tipo descriptivo - explicativo ya que hizo un análisis de las causas de la morosidad y luego una descripción de sus elementos; el diseño aplicado fue no experimental de corte transversal ya que hizo el estudio en periodo de tiempo determinado. El autor concluyó que los elevados niveles de morosidad en la financiera se debieron a factores sociales, económicos, culturales y además a la inexperiencia de los trabajadores y su alta rotación. Esto se suma a la falta de cumplimiento de las políticas de gestión que tiene implementada la empresa.

En lo que se refiere a teorías relacionadas al tema, se encontró que la evaluación crediticia viene a ser una importante herramienta la cual sirve para conseguir un óptimo de la morosidad, ya que, si se logra efectuar un análisis de manera eficiente, se logra otorgar créditos de tal manera que la probabilidad de no recibir los pagos por parte del cliente es menor a los promedios estimados. Recientemente, se ha incrementado los niveles de morosidad en las instituciones financieras una parte debido a los estragos del fenómeno El Niño, el cual también debe ser considerado al momento de realizar un análisis crediticio ya que es un factor externo. (Microfinanzas, 2017).

La EDPYME PROEMPRESA (2011) menciona que se debe considerar el perfil del cliente que viene a ser las personas y familias que reciben sus ingresos principales de su negocio y en su mayoría no cuentan con otras fuentes de ingreso, desconocen acerca de la información financiera existente y se adaptan fácilmente a una nueva actividad dada la poca inversión que realizan y el bajo nivel de capital de trabajo.

En la emisión de préstamos, existe un riesgo de incumplimiento que viene a ser la posibilidad de que ocurra una falta de cumplimiento de algún compromiso de

pago, es decir la ruptura de un contrato de préstamo. Previo a ser definido como un incumplimiento de pago, las entidades, en su mayoría, fijan un periodo de gracia. (Galicia, 2003 citada por Saavedra y Saavedra, 2010).

De acuerdo con conexión ESAN (2016) existen algunos criterios de evaluación para poder otorgar los créditos, los cuales deben estar muy bien definidos en la política de créditos y estrategia de riesgos de cada entidad financiera. Es por ello que se debe tomar en consideración y usar como punto inicial que todos los créditos deben ser previamente evaluados así sean pequeños o simples; también que todos los créditos presentan riesgos, aunque aparenten ser buenos o garantizados; al incluir un crédito en un análisis previo no representa que se disminuirá en su totalidad la incertidumbre o el riesgo, sino que este riesgo será menor; además existe la importancia que la persona encargada de realizar el análisis, cuente con sentido común y buen criterio, además de utilizar adecuadamente todas las herramientas o metodologías que tenga en su poder. El autor resalta que estos criterios son esenciales para el proceso de otorgamiento y tienen que ser adaptados según el mercado al que se dirigen; y con esto se puedan realizar de tal manera que los riesgos disminuyan.

Las Tecnologías Crediticias son un conglomerado de procedimientos y técnicas necesarias para una buena selección, análisis, aprobación, monitoreo y recuperación de los créditos; su objetivo es realizar una identificación, análisis, cuantificación y disminución de los riesgos a los que se exponen los créditos que serán otorgados; estos se basan en conocer la actividad económica y su entorno, permitiendo ofrecer productos apropiados según las características y el perfil del sector donde se encuentre la empresa o el mercado objetivo, con esto se logra asegurar la continuidad y sostenibilidad de la entidad financiera consiguiendo una duradera relación con los clientes. (EDPYME PROEMPRESA, 2011).

Para conseguir reducir los riesgos es necesario seguir ciertos principios como son la evaluación socio-económica del negocio además de la situación familiar de la persona solicitante, eso permite conocer no sólo los ingresos y egresos que obtiene el negocio sino también los que se generan en el hogar; también se debe

evaluar la capacidad de pago del cliente mediante el conocimiento de los ingresos y egresos que tiene actualmente el negocio y su familia, para ello el negocio debe estar en funcionamiento y tener una antigüedad no menor de 6 meses; otro punto importante es determinar el monto del crédito solicitado, ya que este debe estar relacionado a la capacidad y al tamaño del negocio, así como también el plazo debe ser adecuado de acuerdo al ciclo económico de la actividad, comúnmente esto se inicia con periodos cortos y con sumas bajas para ir creciendo de forma escalonada garantizando la relación y viabilidad de pago del cliente. El ejecutivo de la entidad financiera debe tener como función principal establecer relaciones comerciales con los clientes que perduren en el tiempo, manteniendo una mutua confianza y fidelización, esto se consigue llevando una preparación profesional la que debe permitir evaluar las operaciones y la actividad socio económica y de la familia en el mismo lugar del negocio con la finalidad de lograr disminuir el riesgo de crédito y el desarrollo del cliente, ya que muchos de ellos no cuentan con información contable. (EDPYME PROEMPRESA, 2011).

Para la web Microfinanzas Global (2017) se deben realizar tanto un análisis cualitativo como cuantitativo, el primero inicia visitando al cliente a su domicilio para establecer la voluntad de pago, esto se mide mediante las referencias que se obtengan de los vecinos y proveedores del negocio; para obtener la referencia se debe indagar acerca del comportamiento del cliente según sus vecinos siendo recomendable hacer las preguntas a más de 2 vecinos. Para las referencias de los proveedores se puede contactar directamente o por teléfono, datos que pueden ser encontrados en los comprobantes de pago que emitan o en la página web de la SUNAT. En lo que respecta a la evaluación cuantitativa inicia visitando el negocio del cliente para obtener información sobre la capacidad de pago indagando también sobre la antigüedad del negocio a los vecinos; luego se debe realizar el cruce de información entre las ventas y egresos; y establecer el monto que podría pagar sin afectar su flujo de caja de la empresa.

Según Saavedra y Saavedra (2010) el factor colateral viene a ser todo con lo que cuenta el deudor que garantiza que cumplirá con sus pagos, en otras palabras,

vienen a ser la garantía propiamente dicha, la cual está compuesta por los activos fijos que posea en valor monetario y según su calidad. Siendo contraproducente otorgar créditos a quienes no muestren tener alguna fuente de pagos.

Por su parte Vela y Caro (2015) mencionan que para el análisis cuantitativo es necesario recurrir al flujo de caja para poder calcular la capacidad que tiene el cliente para realizar los pagos de su préstamo ya que se conocerían sus fuentes de ingreso y el destino final de los gastos; también se deben analizar los estados financieros a fin de saber la situación financiera y económica de quien solicita el crédito, recalcando que el analista que hace el levantamiento de la información debe tener cuidado ya que casi siempre es el mismo que presenta la información y aprueba o no el crédito, siendo considerado como juez y parte en el proceso; y por último la evaluación de proyectos, la que permite estimar si el proyecto del capital solicitado es viable mediante indicadores como el Valor Actual Neto (VAN), Tasa Interna de Retorno (TIR), Índice de beneficio – costo (BC), entre otros.

Para el análisis cualitativo se deben considerar la mayor cantidad de fuentes como analizar el historial crediticio de quien solicita el crédito dentro de la institución financiera si lo tuviera; verificar su estado en la central de riesgo o de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), analizar las referencias comerciales y personales de quien solicita el crédito, validar y corroborar toda la documentación presentada por el solicitante, entre otros.

En lo que respecta a la morosidad está definida como la condición de moroso, es decir la situación jurídicamente hablando en la que un deudor se halla en mora, la cual es la demora en el cumplimiento de un convenio de cualquier tipo, siendo mayormente asociado a retrasos en pago de alguna deuda exigible. López (s.f.)

Por su parte González (2012) refiere que moroso es la persona o empresa que se encuentra por ley reconocida como deudor y que para tener esa denominación de moroso ambas partes deben tener un documento en donde el deudor tenga la obligación de amortizar los pagos a favor del acreedor.

Un cliente obtiene la condición de moroso cuando ha caducado su obligación y se demora en el cumplimiento de forma intencional, sin que esto suponga que el

impago es definitivo ya que sólo se ve como un retraso de la obligación de pago; obteniendo como consecuencia inmediata la aplicación de intereses moratorios los cuales actúan como indemnización de los daños causados al acreedor por la falta de pago oportuno. (González, 2012).

De acuerdo con Brachfield citado por Unuysncco (2018), existen distintos tipos por parte de los morosos, siendo algunos de ellos los morosos intencionales; son los deudores de mala fe, es decir son los que pueden pagar, pero no quieren ya que cuentan con la liquidez necesaria y simplemente no desean cumplir con su obligación; los deudores accidentales, son los que desean cumplir con sus obligaciones, pero no pueden hacerlo, ya que por algún motivo no tienen la liquidez necesaria para cubrir con sus deudas, algunas veces asociado a la crisis económica del lugar; los deudores ineficaces y/o mal organizados que pueden cancelar. Son los deudores que pueden realizar sus pagos, pero no saben cuánto tienen que pagar dado que no cuentan con una buena administración de sus cuentas o son muy despistados. Asimismo, existen los deudores circunstanciales, son los que pueden hacer los pagos, pero debido a que se encuentran en un litigio con el acreedor no hacen el pago. Esto debido a que no se encuentran satisfechos con los bienes o servicios recibidos, pero son confiables; los deudores revoltosos; son los que a pesar de tener la liquidez para hacer frente a la deuda se reúsan a pagar ya que consideran que no les corresponde hacer el pago porque la cantidad no es la adecuada. (p.38).

Los índices de morosidad según Céspedes (2015) viene a ser el portafolio de préstamos vencido en base al portafolio total. Este índice es uno de los principales indicadores más usados para conocer el riesgo de un portafolio crediticio. Su fórmula es la siguiente:

$$IMOR = \frac{\textit{Cartera vencida}}{\textit{Cartera total}}$$

Se clasifica como vencida al portafolio de préstamos cuando los créditos han dejado de ser abonados dentro de los términos acordados principalmente, tomando en consideración los periodos y los términos acordados en la normativa para valorar los préstamos como caducados con pago único.

En caso los créditos que previamente han sido declarados vencidos y se cancelen en su totalidad se deben volver a considerar como cartera vigente, esto de acuerdo a las normas establecidas por la SBS.

Existen también factores de la morosidad los cuales contribuyen en la morosidad como por ejemplo los factores económicos que se reflejan en la pobreza que muestran los contribuyentes, generado a partir del gobierno dado que no fomenta la inversión la cual incrementaría el comercio y esto a su vez generaría mayores empleos en las localidades (Noriega y Guerrero 2015).

Los factores Sociales vienen a ser el grado de conformidad por parte de los individuos en función a la disposición de servicios que les ofrezcan y en qué nivel éstos satisfagan las necesidades que tengan. Fretel (2016).

Los Factores Culturales son una manera corriente de actuación en la que están inmersos todos los involucrados, quienes se buscan beneficiarse de algunos vacíos que tengan las leyes. Depende básicamente de la actitud de cada persona de cumplir o no con sus obligaciones. Churano y Velásquez (2015) citados por Fretel (2016).

El riesgo de recuperación es originado por la falta de un cumplimiento, es algo impredecible ya que va dependiendo de la garantía que se reciba y de la situación del momento en que esto suceda; el contar con una garantía disminuye el riesgo del préstamo, siempre que esta sea rápida de ejecutar y que abarque la suma total de la deuda; por su parte los avales presentan inseguridad dado que estos al igual que los avalados también podrían incumplir con sus obligaciones. (Galicia, 2003).

En cuanto al crédito, lo definen como el dispositivo primordial que incrementa las ventas de una empresa, aumentando el nivel de su ciclo financiero; presentando un resultado multiplicador en la economía. Es debido a ello que el crédito es un adecuado instrumento que ayuda a reavivar la economía, siendo esencial que las tareas elaboradas para el otorgamiento de los préstamos sean claras para que éstos se puedan recuperar, consiguiéndose mediante un minucioso análisis de quienes solicitan los créditos y así afirmar que sí contarán con los recursos precisos para abonar sus deudas y que además tengan la disponibilidad de pagarlos. (Castro citado por Quinaluisa et al., 2017).

Según lo señalado por SME Toolkit (2017) las más importantes características deben ser elaboradas a medida, es decir que debe existir relación entre las estrategias y los componentes internos y externos que se necesiten; y deben ser adaptables ya que los negocios sufren constantes cambios, las estrategias tienen que adaptarse a esos cambios para que la empresa siga respondiendo con celeridad.

Estas estrategias son importantes para una empresa por porque permiten la Planeación, la cual es un instrumento de esencial que consigue crear y supervisar la manera que avanza una empresa, parte fundamental de cualquier empresa sin que importe el tiempo que lleve funcionando o el tamaño de la misma; también permiten no solo conocer las fortalezas y debilidades que posee la empresa, se deben aprovechar las ventajas competitivas y elaborar planes para superar nuestras debilidades; ayudan a tener mayores habilidades y conocimiento ya que al contar con una visión a futuro de la empresa, se contará con mayor claridad acerca de las habilidades necesarias para realizar dichas metas, yendo de la mano con la tecnología; se consigue una mejor asignación de recursos dado que teniendo en claro que los recursos son limitados, se deben tomar las mejores decisiones para aprovecharlos al máximo, es por ello de la importancia de las estrategias financieras. Utilizando estrategias se puede seleccionar que productos o servicios continuarán en el futuro, considerando a los que generen mejores ganancias y descartando a los que no; y por último sirve para un mejor Análisis del ambiente, puesto que se debe conocer los factores externos de la empresa, ya que muchos de ellos tienen impacto en la misma ya sea de manera positiva o negativa. No sólo es conocer a los clientes sino también a la competencia y poder adecuarse a algún cambio potencial antes que suceda. (Estevez, 2018).

Prado (2016) considera que las estrategias de riesgos crediticios debes medirse y encaminarse según las políticas de la compañía y al plan de negocios; además de considerar la habilidad comercial de la empresa, el mercado posible, los canales de distribución, los tipos de clientes y las competencias según los productos o servicios que se desea comercializar.

Por ello se consideran ciertas situaciones externas e internas cuando se desea establecer la estrategia de riesgos; como por ejemplo el ambiente, la situación nacional, los competidores, el mercado, los tipos de clientes, las políticas nacionales como condicionantes externos; y en los internos tenemos el presupuesto de la empresa, el crecimiento horizontal, la cantidad de clientes ya ganados, la incorporación de nuevos productos o servicios, las nuevas inversiones y las estrategias de riesgos para mantener la cartera existente y los nuevos prospectos.

El desarrollo del problema radica en ¿Cuál es la incidencia de la evaluación crediticia en la morosidad de créditos pequeña y consumo personal en financiera Credinka S.A. Bambamarca?

La presente investigación se justifica científicamente porque utilizamos métodos estadísticos lo que permite definir estrategias que vayan acorde a la realidad del lugar con la finalidad de obtener un resultado deseado.

Mientras que se justifica institucionalmente porque procura disminuir el nivel de la morosidad en la Financiera, ayudando con esto a obtener mejores resultados económicos en cuanto a rentabilidad. Y también se justifica socialmente porque ayudará a la sociedad a cultivar una cultura de responsabilidad y formalidad dado que para acceder a un crédito necesitará cumplir ciertos requisitos y además para los pagos una responsabilidad permanente.

Se propuso la hipótesis de la siguiente manera; la evaluación crediticia incide de manera positiva en la morosidad de créditos de pequeña y consumo personal en la Financiera Credinka S.A. Bambamarca.

El objetivo general es determinar la incidencia de la evaluación crediticia en la morosidad de créditos de pequeña y consumo personal en la Financiera Credinka S.A. Bambamarca y los objetivos específicos son; Diagnosticar el proceso de evaluación crediticia de los créditos pequeña empresa y consumo personal en la Financiera Credinka S.A. Bambamarca; evaluar el nivel de morosidad en la Financiera Credinka S.A. Bambamarca e identificar las causas de la evaluación crediticia que inciden en la morosidad de la Financiera Credinka.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de Investigación

La presente investigación se desarrollará considerando el siguiente diseño metodológico:

- Según su enfoque es cuantitativa dado que se proyecta un análisis concreto y específico en donde se medirán las variables del estudio, utilizando previamente la recolección de datos y su posterior análisis mediante procedimientos estadísticos. Emplea la recopilación de datos a fin de probar hipótesis basándose en la comprobación numérica y en el estudio estadístico con la finalidad de establecer normas de conducta y demostrar bases teóricas. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).
- Según su alcance la investigación es explicativa y correlacional, ya que se pretende realizar una descripción detallada de los datos obtenidos respecto a la morosidad en la Financiera para después de un análisis respectivo, nos permitirá definir las estrategias necesarias y su incidencia sobre la morosidad; y es correlacional, porque permitirá establecer la relación que existe entre las dos variables. (Hernández et al., 2014)
- Según el diseño de investigación es no experimental, ya que no se alterarán las variables del estudio, solo se observarán para analizarlas en su entorno habitual. (Hernández et al. 2014).

2.2. Operacionalización de Variables

Variables

- Evaluación Crediticia.
- Morosidad.

2.3.Operacionalización

Tabla 1. *Operacionalización de la variable Evaluación Crediticia.*

Variable Independiente	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e Instrumentos de Resolución
Evaluación crediticia	Riesgo de Incumplimiento	Capacidad de Pago	1. ¿Realiza una evaluación de la antigüedad del negocio?	Encuesta tipo Likert
			2. ¿Realiza una evaluación del crecimiento del negocio?	
			3. ¿Realiza una evaluación del giro del negocio?	
			4. ¿Realiza una evaluación de la zona de influencia del negocio?	
			5. ¿Realiza una evaluación del número de empleados del negocio?	
			6. ¿Realiza una evaluación del número de sucursales de sus negocios?	
			7. ¿Realiza una evaluación de la liquidez financiera del negocio?	
			8. ¿Realiza una evaluación de la rotación de inventarios del negocio?	
			9. ¿Realiza una evaluación de la rotación de cuentas por cobrar del negocio?	
			10. ¿Realiza una evaluación de rotación de cuentas por pagar del negocio?	
			11. ¿realiza una evaluación del nivel de endeudamiento del negocio?	
		12. ¿Considera el valor económico de los bienes que posee?		
		Factor Colateral	13. ¿considera la calidad de los bienes que posee?	
		14. ¿Evalúa la Honorabilidad y solvencia moral que tiene el deudor para responder el crédito?		

Variable Independiente	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e Instrumentos de Resolución
		Comportamiento de Pago	15. ¿Recurren a la Calificación RCC en el sistema financiero? 16. ¿Verifica las demandas judiciales de los créditos del solicitante? 17. ¿Considera la situación política y económica de la región?	
	Riesgo de	Avales	18. ¿Considera la existencia de los avales?	
	Recuperación	Garantías	19. ¿Considera la existencia de garantías?	

Tabla 2. Operacionalización de la variable Morosidad.

Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos de Recolección
Morosidad	Nivel de Morosidad	Índice de Morosidad Pequeña Empresa		Análisis Documental
		Índice de Morosidad Consumo Personal		
Morosidad	Factores de la Morosidad	- Factores Económicos	1. Al solicitar el crédito tenía trabajo estable 2. El nivel de ingresos afecta en el pago de sus obligaciones 3. Se han incrementado sus gastos personales 4. La tasa de interés de su préstamo está acorde con el mercado 5. La totalidad del préstamo se perdió por una mala inversión	Encuesta
		- Factores Sociales	6. La situación económica afecta en el negocio 7. Cuenta con facilidades para cancelar su deuda 8. El giro del negocio tiene temporadas bajas 9. Se han presentado problemas familiares, que afectaron la continuidad de los pagos	

	10. Conoce los riesgos de no pagar sus préstamos
	11. Su negocio tiene una adecuada rotación de la mercadería
	12. El dinero del préstamo se utilizó para lo que estaba previsto
- Factores Culturales	13. La totalidad del préstamo obtenido fue para terceros
	14. Al momento de adquirir el crédito cumplió con todos los requisitos que le solicitaron
	15. Cancelaría su deuda si le hacen un reajuste de los intereses

2.3 Población, muestra y muestreo

Población

De acuerdo con Morles citado por Arias (1999) comenta que la población es el grupo al que le servirán conclusiones que resulten de la investigación.” (p.22).

Para la variable independiente la población está representada por los 6 analistas del área de Créditos y Cobranzas de la Financiera Credinka – Bambamarca.

Para la variable dependiente la población viene a ser los 103 clientes en la cartera de créditos con mora de la financiera Credinka, sede Bambamarca.

Muestra

Según Hernández citado por Castro (2003), indica que cuando la población del estudio no supera a cincuenta individuos, entonces la muestra es igual que la población. (p.69).

Muestreo

Nos ha permitido confeccionar tablas estadísticas por intermedio del sistema Excel, las mismas que han sido validadas.

Por lo que se consideró para la variable independiente a los 6 analistas de la Financiera Credinka – Bambamarca dado que son los encargados del departamento de crédito y cobranzas.

Para el caso de la variable dependiente, se utilizó un muestro probabilístico empleando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

n: Tamaño de la muestra.

N: Total de la población

p: Probabilidad que sucede el evento (0.5).

q: 1-p. Probabilidad que no suceda el evento (0.5).

e: Margen de error de muestreo (5%).

Z: Valor correspondiente al nivel de confianza (1.96).

Obteniendo el siguiente resultado:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 103}{0.05^2(103 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 81 \text{ clientes}$$

Respuesta: se utilizará como muestra a 81 clientes con mora de la Financiera Credinka, Bambamarca.

Los testistas de la presente investigación consideramos conveniente disminuir el tamaño de la muestra a 30 clientes con mora de la financiera Credinka, debido a que muchos de ellos se encuentran en zonas alejadas y por cuestiones de tiempo y dinero no será posible cubrir a la totalidad resultante.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas de recolección de datos

Encuesta

Esta técnica sirve para conocer la opinión pública respecto a un tema específico, que son de importancia científica y social (Grasso, 2006:13)

Esta técnica se aplicará a los analistas de la Financiera Credinka, Bambamarca y a los clientes con mora; y servirá para conocer el cumplimiento de los procedimientos establecidos por la Financiera.

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario

Este instrumento contiene una serie de preguntas de acuerdo con la información que se desea recolectar; el cual es respondido por escrito. (Arias, F., 1999)

Se aplicarán los cuestionarios tipo Likert a los Analistas de la Financiera Credinka sede Bambamarca.; así como también a los clientes morosos.

Validez y confiabilidad

Validez

Es el nivel en que una herramienta mide realmente la variable en estudio. (Hernández et al., 2014).

Los instrumentos que se emplearon en la presente investigación fueron validados por dos profesionales expertos en la especialidad de contabilidad con grado de maestría.

Confiabilidad

La confiabilidad de un instrumento viene a ser el nivel en que su utilización reiterada en la misma persona u objeto otorga resultados iguales. (Hernández et al., 2014).

Los instrumentos aplicados serán confiables porque los resultados obtenidos se analizarán empleando la prueba de confiabilidad mediante Alfa de Cronbach el mismo que se encuentra vinculado a la consistencia interna del instrumento, planteado por Lee J. Cronbach (1916-2001). (Quero, M., 2019).

Para determinar si los analistas realizan los procedimientos de acuerdo a la política establecida para cada caso, se aplicó una encuesta, la cual fue analizada mediante el Alfa de Cronbach, obteniendo el siguiente resultado:

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,951	19

De las 19 preguntas utilizadas, se obtuvo una confiabilidad del .951 lo que significa que la encuesta si tiene la confiabilidad necesaria para ser utilizada.

2.5.Procedimientos

Para obtener la información necesaria para realizar el estudio se aplicó las encuestas a los analistas de la Financiera Credinka de la Sede Bambamarca, aplicando los formatos del Anexo 1, estos datos fueron tabulados en el programa Microsoft Excel para poder ordenarlos y analizarlos.

El Análisis documental se utilizó para obtener información acerca del nivel de morosidad de los préstamos otorgados por cada analista, para ello se solicitó la información al Administrador de la Financiera de la sede Bambamarca.

Posteriormente toda la información recolectada fue pasada al programa estadístico SPSS para determinar el nivel de relación entre ambas variables.

2.6.Métodos de análisis de datos

Actualmente el análisis cuantitativo de los datos se realiza mediante programas por computadora. (Hernández et al., 2014).

Los datos serán recopilados utilizando las técnicas de encuesta y el análisis documental, siendo sus instrumentos el cuestionario y la guía de análisis documental respectivamente.

Para la confiabilidad se empleó el Alfa de Cronbach, según la siguiente tabla.

Valor del alfa de Cronbach	Apreciación
[.95 a + >	Muy elevada o excelente
[.90 a .95>	Elevada
[.85 a .90>	Muy Buena
[.80 a .85>	Buena
[.75 a .80>	Muy respetable
[.70 a .75>	Respetable
[.65 a .70>	Mínimamente aceptable
[.40 a .65>	Moderada
[.00 a .405>	Inaceptable

Para ello, los datos se analizarán utilizando el software Microsoft Excel y también el SPSS versión 25 para obtener los gráficos y una más rápida interpretación de los resultados.

2.7.Aspectos Éticos

Veracidad

El proyecto ha sido elaborado considerando los lineamientos indicados por la Facultad de Ciencias Empresariales y enfocándonos en el esquema aprobado por la Universidad. Además, no ha habido alteración de datos utilizados para garantizar que los resultados sean verdaderos.

Confidencialidad

Los datos referentes a información susceptible de los clientes tienen carácter reservado por lo que los autores se comprometen a mantenerlos en reserva.

III. RESULTADOS

3.1 Tablas y Figuras

A) Incidencia de la evaluación crediticia en la morosidad de créditos de pequeña y consumo personal en la Financiera Credinka S.A. Bambamarca

Con el fin de determinar la incidencia de la variable independiente de “evaluación crediticia” con la variable dependiente “morosidad” se realizó el cálculo del coeficiente de Pearson, cuyos resultados se muestran a continuación:

Tabla 3. *Respuestas obtenidas en encuestas aplicadas.*

	Respuestas		
	Analistas	Clientes	Sumatoria Clientes
Encuestado 1	55	51	456
Encuestado 2	80	37	464
Encuestado 3	43	50	484
Encuestado 4	84	46	425
Encuestado 5	63	48	467
Encuestado 6	75	43	426

Fuente: Encuestas aplicadas.

Elaboración propia.

Tabla 4. *Correlación entre Evaluación crediticia y morosidad (6 clientes)*

		Analistas	Clientes
Analistas	Correlación de Pearson	1	-,742
	Sig. (bilateral)		,092
	N	6	6
Clientes	Correlación de Pearson	-,742	1
	Sig. (bilateral)	,092	
	N	6	6

Tabla 5. *Correlación entre Evaluación crediticia y morosidad (sumatoria de 30 clientes)*

		Analistas	Sumatoria Clientes
Analistas	Correlación de Pearson	1	-,738
	Sig. (bilateral)		,094
	N	6	6
Sumatoria Clientes	Correlación de Pearson	-,738	1
	Sig. (bilateral)	,094	
	N	6	6

El resultado obtenido en la tabla 4, nos indica que existe una correlación inversa alta de $-.742$, entre los 6 analistas y 6 clientes con mora de la Financiera lo que significa que la evaluación crediticia tiene una incidencia inversa sobre la morosidad dado que, al incrementarse la rigurosidad en evaluar una solicitud de crédito, el riesgo de morosidad disminuirá y por el contrario a menor preocupación por realizar una evaluación crediticia los niveles de morosidad se incrementarán.

La tabla 5 muestra una correlación entre los 6 analistas y la sumatoria de las respuestas obtenidas por los 30 clientes encuestados es por ello que el nivel de correlación ha disminuido, pero sólo hasta $-.738$, manteniendo lo indicado anteriormente que existe una correlación inversa alta. (Ver Apéndice 7).

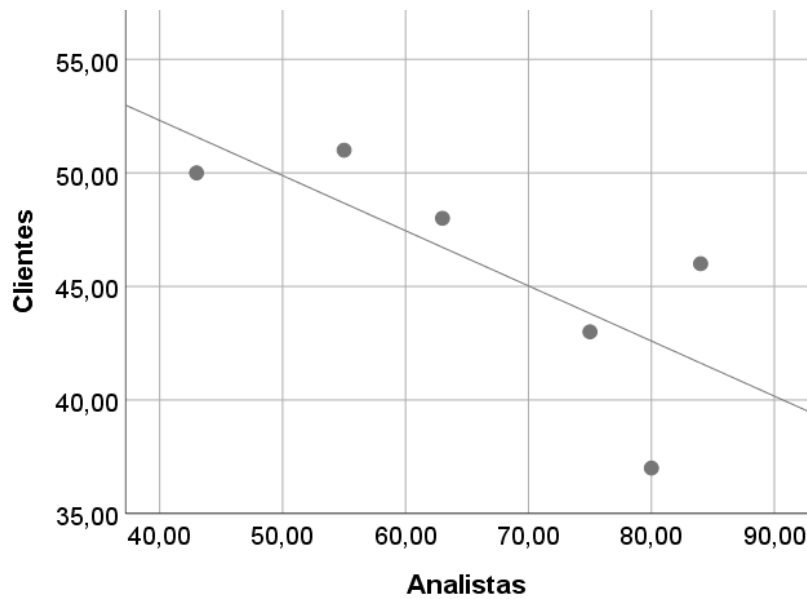


Figura 1. Correlación entre evaluación crediticia y morosidad.

B) Diagnóstico del proceso de evaluación crediticia de los créditos pequeña empresa y consumo personal en la Financiera Credinka S.A. Bambamarca

Las políticas específicas contienen la información detallada de los procedimientos que deben seguir los analistas para otorgarle o negarle un crédito a una persona solicitante, estas políticas contienen desde los requisitos a solicitar de acuerdo a la edad, antigüedad y tipo de préstamo; siendo algunos de ellos:

- Ser mayor de edad
- Si tiene entre 18 y 21 años monto máximo a otorgar S/ 1000, contar con fiador solidario con vivienda o local propio, experiencia crediticia de 6 meses como mínimo en el sector financiero.
- Si el cliente tiene Recibos por Honorarios (4ta. Categoría) deberá tener una antigüedad de 24 meses acreditada con el RUC.
- Si el cliente tiene boletas de pago deberá presentar una continuidad laboral de 12 meses en la empresa actual.
- Para el caso de pequeña empresa para clientes nuevos entre 18 y 21 años monto máximo a otorgar es S/ 3000.

Se aplicó la encuesta a 6 Analistas de Créditos de la Financiera Credinka de la sede Bambamarca, lo que permitió graficar las siguientes tablas y figuras en cada una de las dimensiones analizadas:

Dimensión 1: Riesgo de incumplimiento

Capacidad de Pago

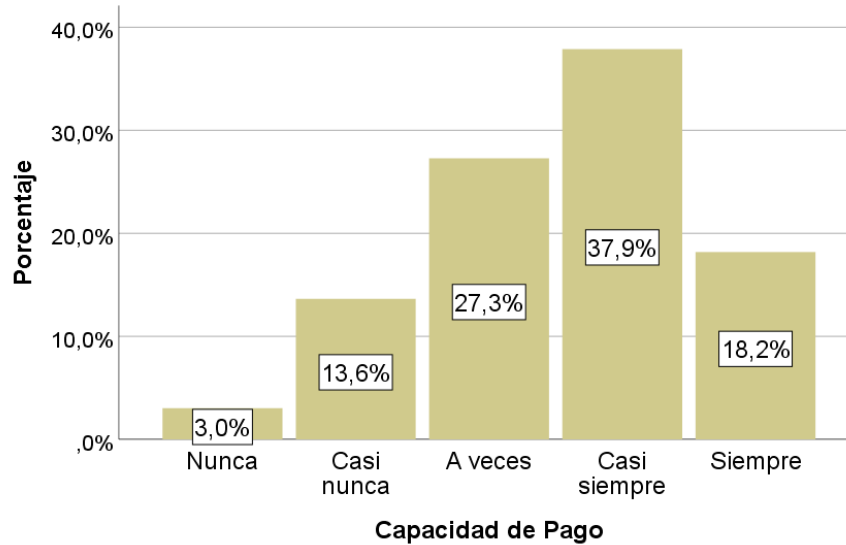


Figura 2. Nivel de análisis de la capacidad de pago.

Fuente: Elaboración propia.

La figura 2 indica que, si bien hay un 37,9% que casi siempre realiza los procedimientos de acuerdo a lo establecido, hay un 16,6% que casi nunca o nunca sigue estos procedimientos fundamentales para establecer la capacidad de pago que tiene un cliente solicitante de préstamo.

Comportamiento de Pago

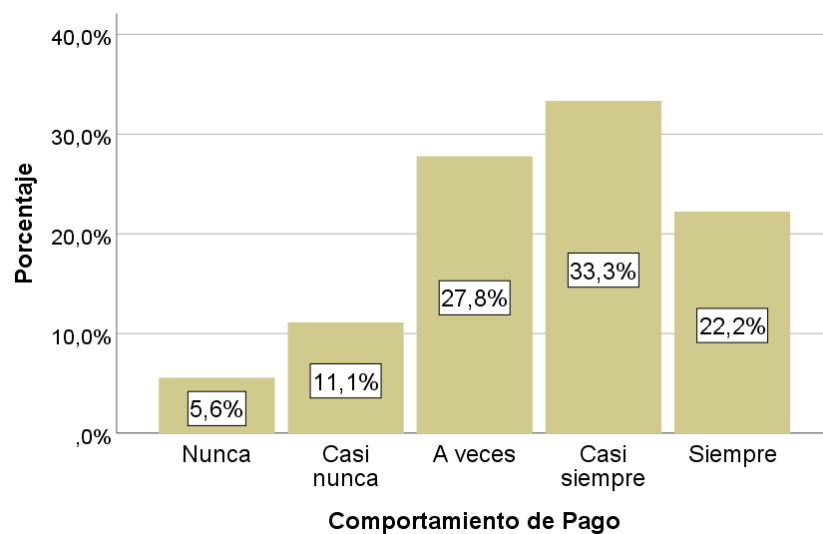


Figura 3. Nivel de análisis del comportamiento de pago.

Fuente: Elaboración propia.

La figura 3, nos indica que el 55,5% casi siempre o siempre se realizan los análisis respecto para determinar el comportamiento de pago de los clientes y la diferencia está entre a veces y nunca, siendo preocupante dado que casi en la mitad de casos no se realizan los procedimientos de manera adecuada.

Factor Colateral

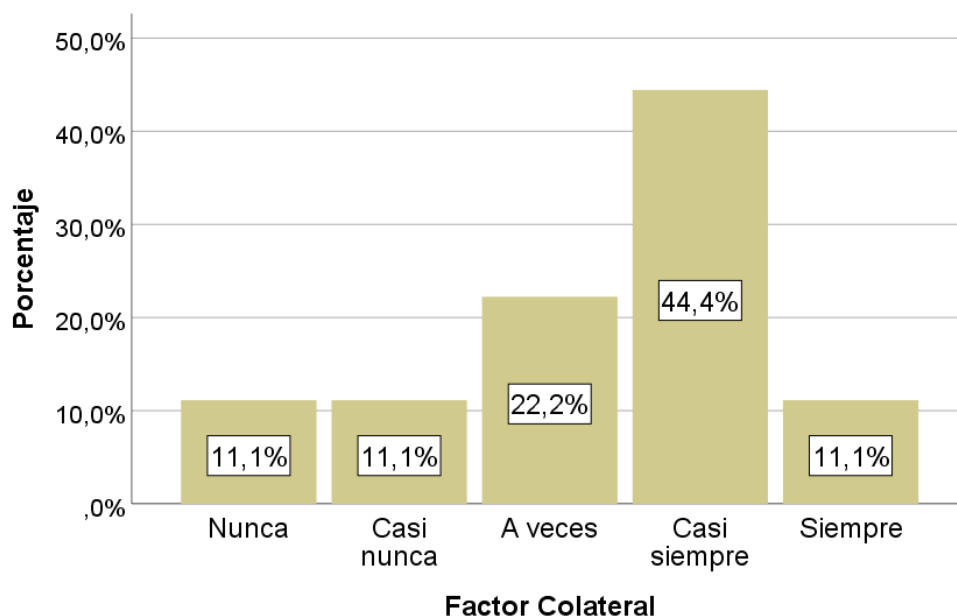


Figura 4. Nivel de análisis del Factor Colateral.

En lo que respecta a otros activos que puedan cubrir la deuda, los analistas indicaron que el 44,4% de veces hacen el análisis de estos bienes, pero hay un 22,2% que no se realiza (nunca y casi nunca).

Dimensión 2: Riesgo de recuperación

Avales

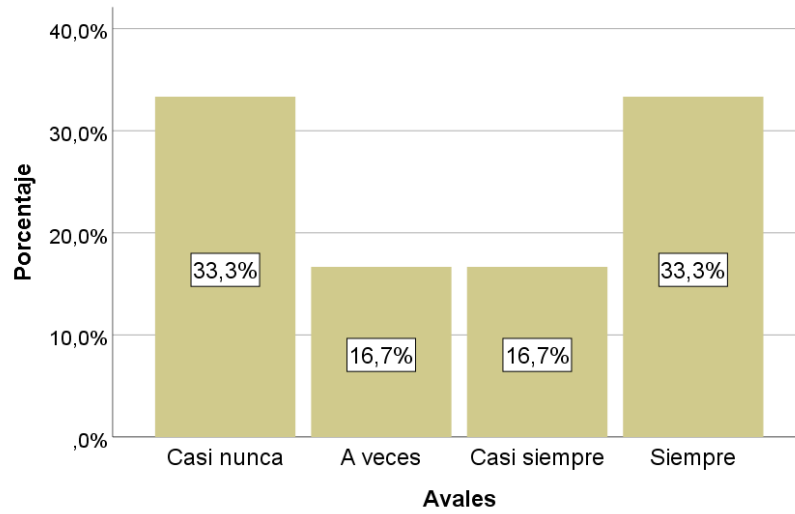


Figura 5. Nivel de análisis de los Avales.

La figura 5 muestra que hay un 33,3% de ocasiones en las que casi nunca se realiza un análisis de los avales, siendo estos quienes podrían ayudar a mitigar la deuda y con ello lograr una disminución de la morosidad.

Garantías

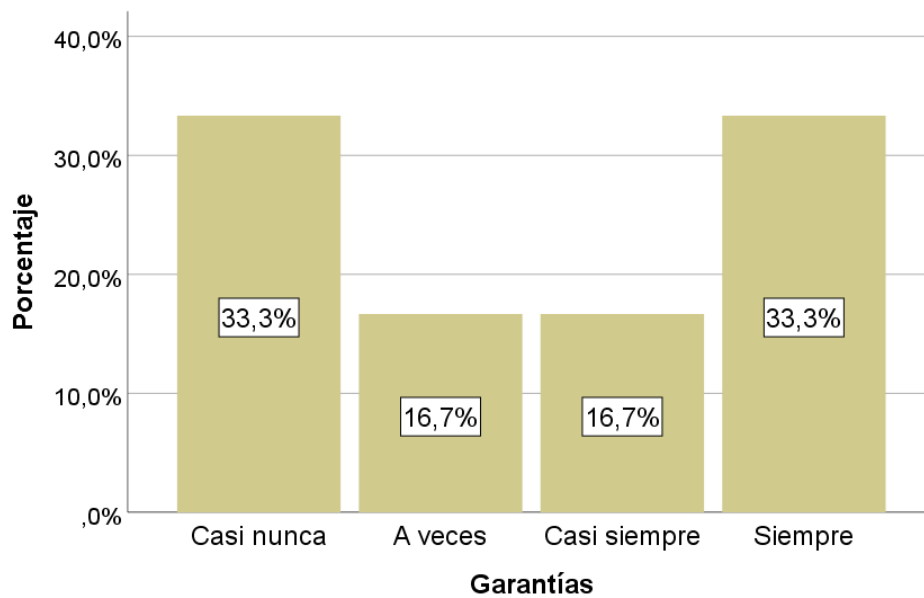


Figura 6. Nivel de análisis de las Garantías.

Al igual que con el análisis de los avales, el 33,3% de las veces casi nunca se hace un seguimiento de las garantías que mencionen los solicitantes de crédito, afectando a la posibilidad de cubrir las deudas con estos bienes que cuenten los solicitantes.

C) Nivel de morosidad en la Financiera Credinka S.A. Bambamarca

Resultados de encuesta

La encuesta realizada a 30 clientes con crédito considerado con mora presentó los siguientes resultados:

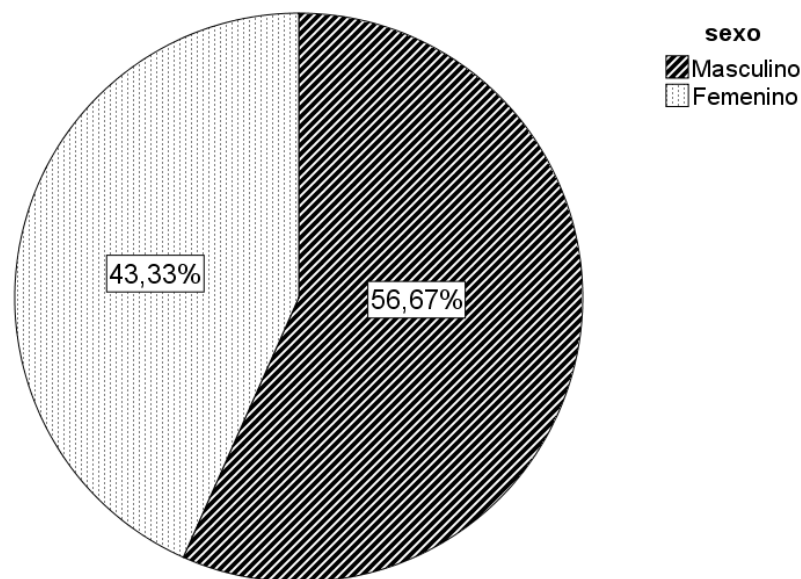


Figura 7. Sexo de los clientes encuestados.

Del total de clientes encuestados el 56,67% son hombres lo que asciende a 17 personas.

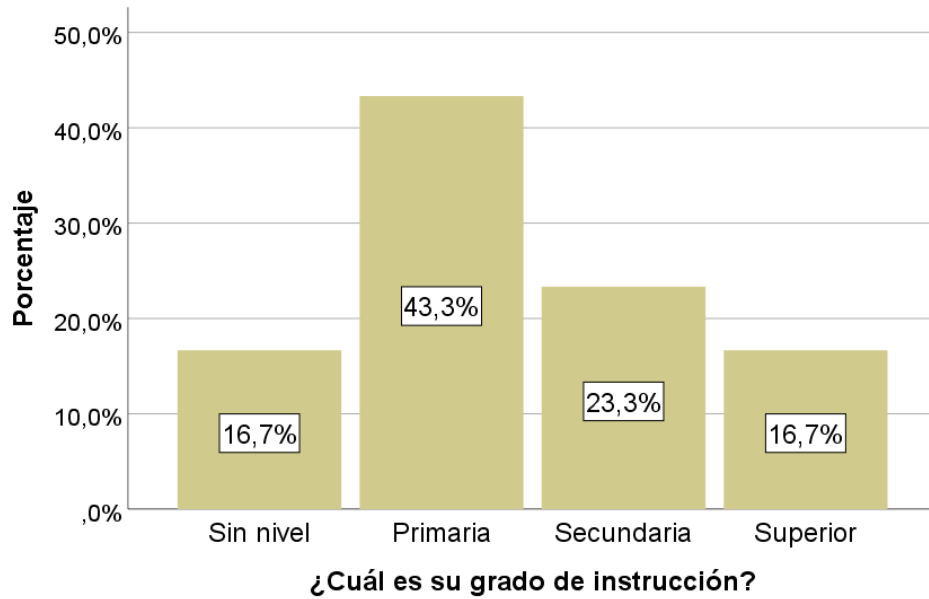


Figura 8. Grado de instrucción de los clientes encuestados.

De acuerdo con la Figura 8, el 43,3% de los clientes con mora encuestados cuentan sólo con primaria; y hay un 16,7% que no tiene grado de instrucción, lo que podría ser un factor que propicie la morosidad.

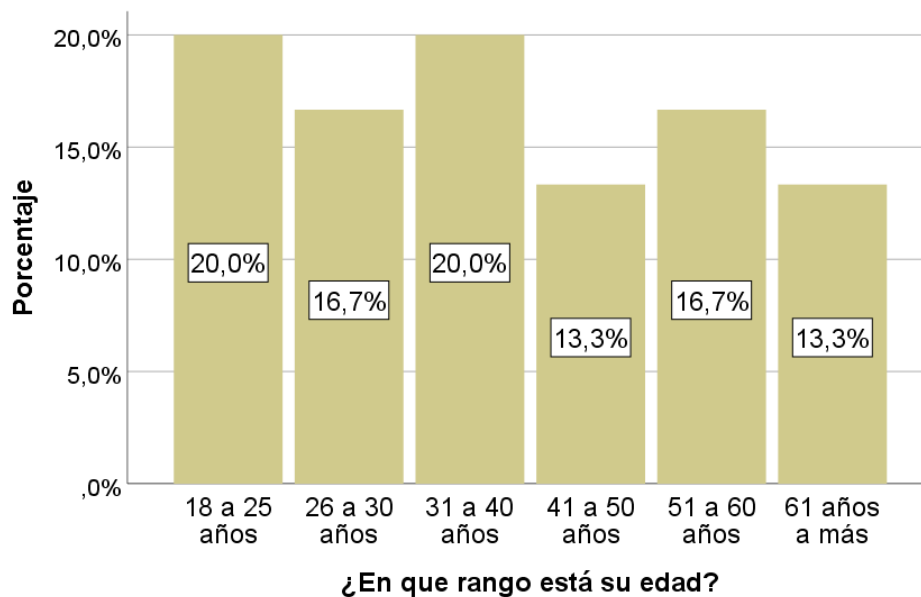


Figura 9. Edad de los clientes encuestados.

Existe un 20% de clientes con mora que tienen entre 18 y 25 años de edad; y existe un 30% que superan los 50 años de edad.

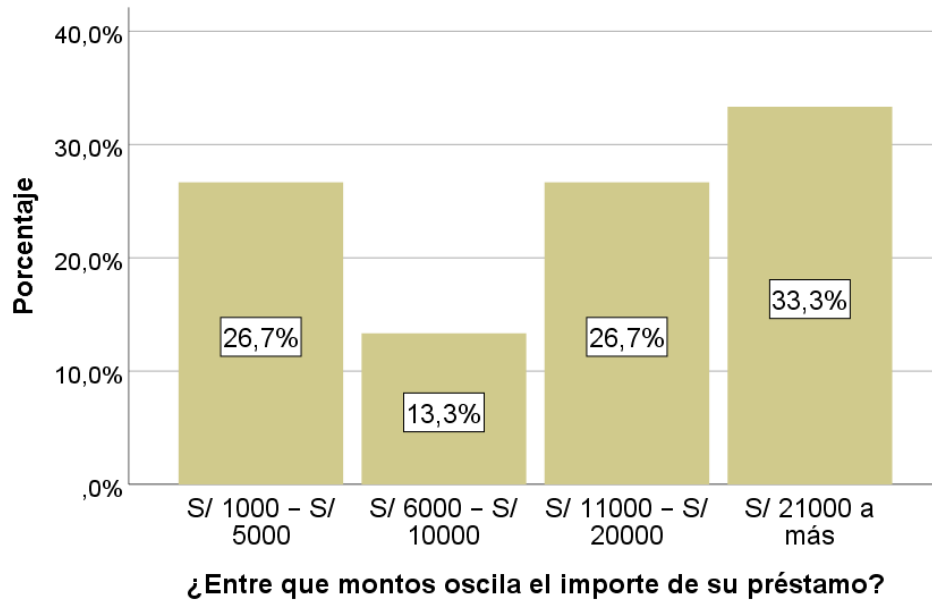


Figura 10. Montos de préstamo adquiridos por los clientes encuestados.

La mayoría de clientes morosos (33,3%) son quienes han adquirido un préstamo superior a S/ 21 000 lo cual probablemente ha generado que sus cuotas sean de montos superiores a los que pudieran pagar o periodos largos los cuales incrementan la tasa de interés.

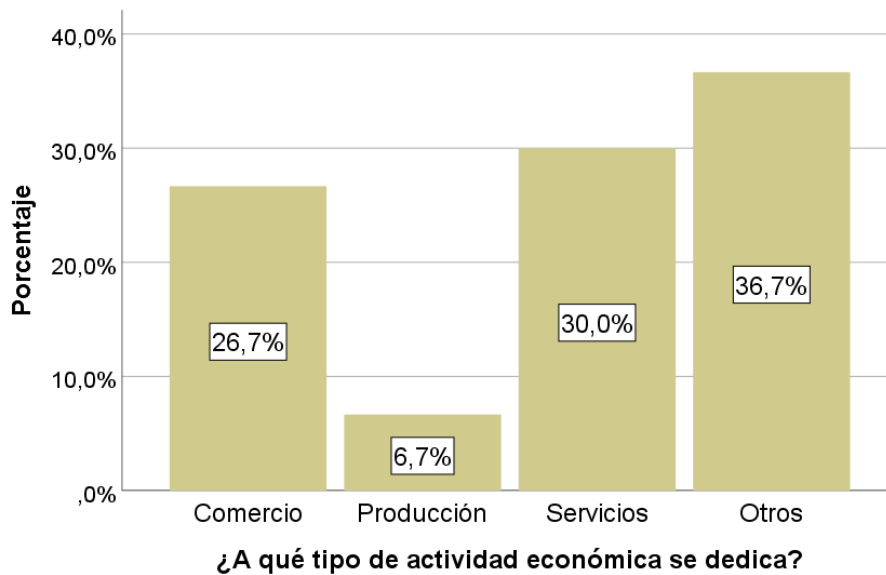


Figura 11. Actividad económica de los clientes encuestados.

El 36,7% no precisa de una actividad permanente por lo que no pueden realizar sus pagos al ver afectados sus ingresos.

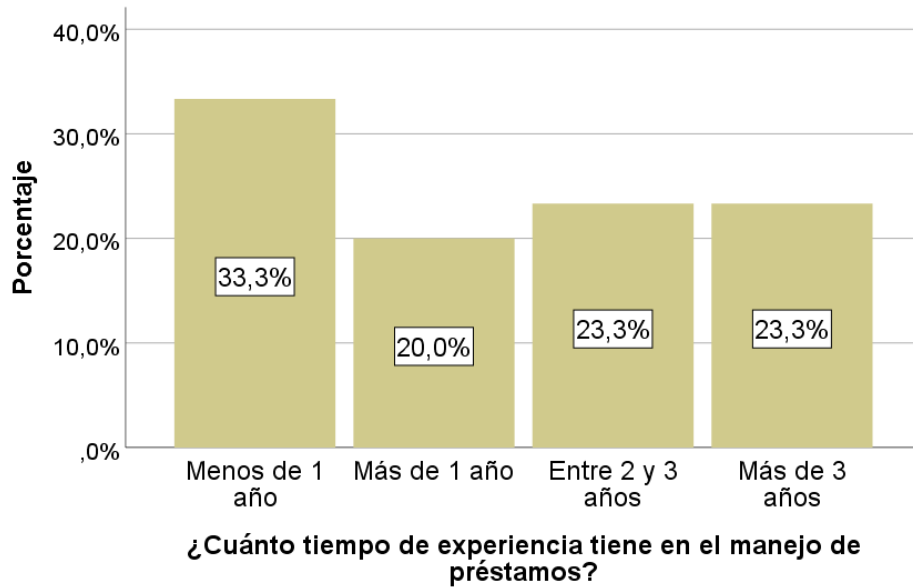


Figura 12. Tiempo de experiencia de los clientes encuestados.

De los 30 clientes con mora encuestados, el 33,3% no cuentan con mucha experiencia en el manejo de créditos, sólo un 23,3% tiene una experiencia mayor a 3 años.

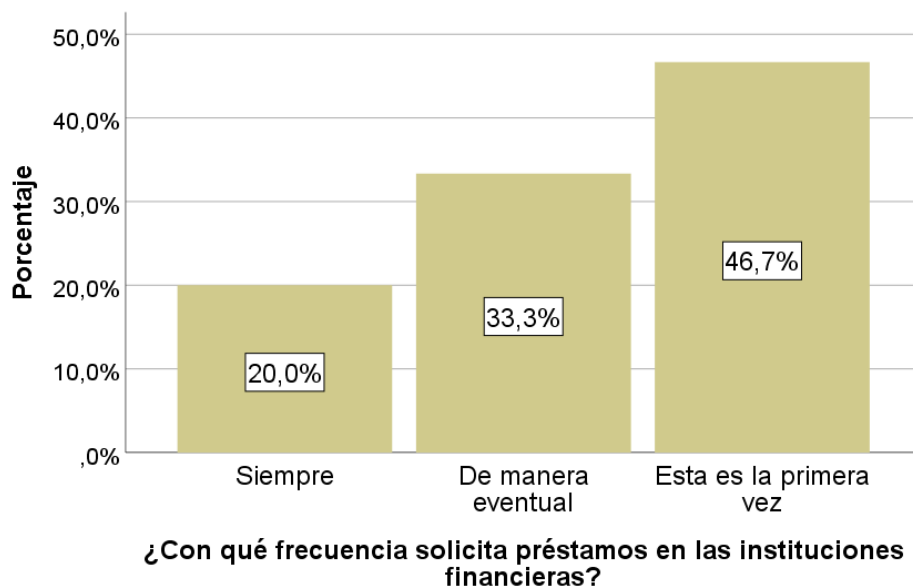


Figura 13. Frecuencia de préstamos de los clientes encuestados.

La Figura 13 nos indica que 14 de los clientes encuestados son nuevos en la obtención de préstamos con instituciones financieras, esto no quiere que sean en préstamos en general ya que existe la posibilidad de haber trabajado con préstamos personales por

medio de prestamistas y quienes no manejan un cronograma fijo de pago como las entidades.

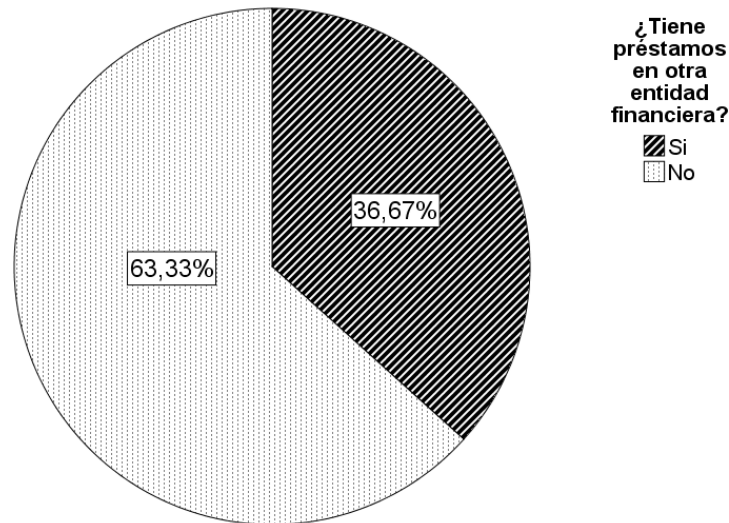


Figura 14. Clientes con préstamos en otras entidades financieras.

Del total de clientes con mora encuestados, el 36,67% indica contar con un préstamo en otra entidad financiera, lo que habría causado la falta de pago en Credinka, ya que al contar con dos préstamos han decidido cancelar sólo uno de ellos o probablemente ninguno.

Resultado de análisis documental

Luego de analizar la información brindada por el Administrador de la Financiera Credinka, sede Bambamarca respecto a la morosidad que se viene presentando en la Financiera, se obtuvieron los siguientes resultados:

Analista	Total Cartera al 31/12/2018				TPP mes anterior	TPP cierre año anterior	Cartera Saldo
	Saldo	Clientes	Promedio	Tasa Promedio			
Total General	38,111,697	4,830	7,891	31.18%	31.20%		2,157,...
Región V - Cajamarca	38,111,697	4,830	7,891	31.18%	31.20%		2,157,...
Cajamarca Norte	38,111,697	4,830	7,891	31.18%	31.20%		2,157,...
Ag. Bambamarca	6,384,827	987	6,469	34.17%	34.38%		368,...
EQP. Varios	6,384,827	987	6,469	34.17%	34.38%		368,...
Analista 1	1,515,275	249	6,085	34.18%	34.36%	34.43%	66,...
Analista 2	1,310,103	207	6,329	35.24%	35.14%	35.17%	57,...
Analista 3	1,171,836	175	6,696	34.61%	34.41%	29.98%	43,...
Analista 4	1,373,559	206	6,668	33.58%	34.08%	32.88%	17,...
Analista 5	94,838	9	10,538	26.01%	28.00%	27.45%	94,...
Analista 6	919,216	141	6,519	33.75%	34.47%	33.14%	89,...

Figura 15. Información brindada por la Financiera, sede Bambamarca.

Fuente: Financiera Credinka, Sede Bambamarca.

La oficina de Bambamarca terminó el año 2018 con S/ 6,384,827 en cartera colocada a 987 clientes, los cuales están distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 6. Cartera de Clientes Financiera Credinka, Sede Bambamarca.

Tipo de Servicios	Cantidad	Porcentaje
Seguros contra accidentes personales	25	3%
Crédito Consumo Personal	594	60%
Crédito Pequeña Empresa	348	35%
Seguros vehiculares (SOAT)	10	1%
Asistencia Emprendedor	5	1%
Asistencia Médica	5	1%

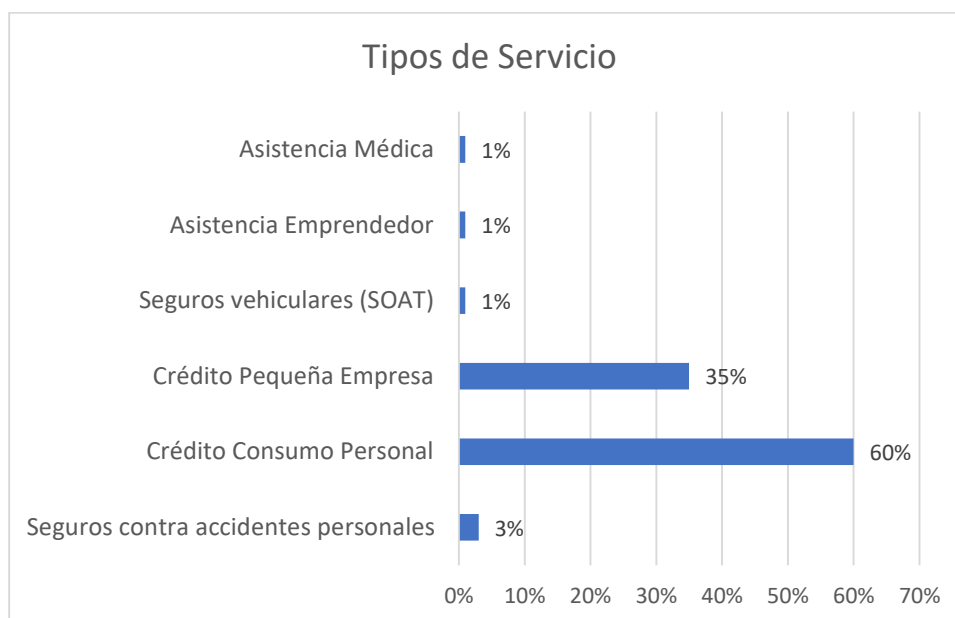


Figura 16. Tipos de servicios que ofrece la Financiera.

De esos clientes con crédito de consumo personal y crédito pequeña empresa, se tienen los siguientes datos de morosidad contados en días:

Tabla 7. Ratios de mora al cierre del 2018.

Analistas	Ratios de Mora			
	Contable	Mayor1d	Mayor8d	Mayor30d
Totales	5.77%	8.31%	7.05%	5.80%
Analista 1	4.39%	6.83%	6.47%	4.39%
Analista 2	4.38%	5.46%	5.46%	4.38%
Analista 3	3.71%	5.83%	5.77%	3.77%
Analista 4	1.26%	4.01%	1.65%	1.32%
Analista 5	9.71%	14.91%	10.37%	9.71%
Analista 6	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Fuente: Financiera Credinka – Bambamarca.

El analista 6 presenta todos sus créditos otorgados con morosidad.

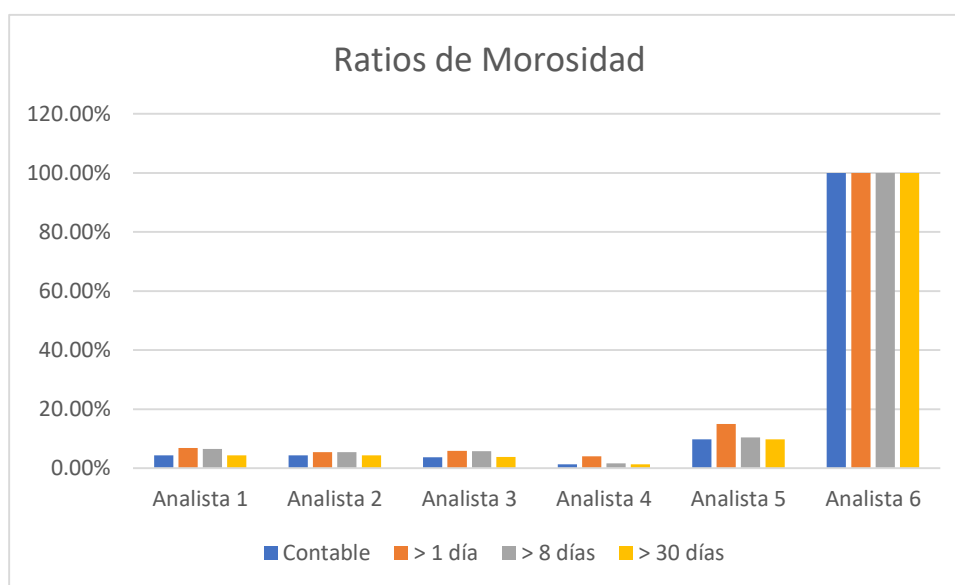


Figura 17. Ratios de Morosidad al cierre del 2018.

Según información del administrador de la Financiera, los créditos que presentan mora de hasta 15 días son considerados aceptables dado que la penalidad por hasta 15 días de atraso es la misma que la de 15 días; para los casos de 30 a 60 días son considerados deficientes; los de 60 a 90 días dudosos y los de 90 a más días son considerados como pérdida.

Del total de mora, el 5.77% de los créditos colocados pertenece a cartera vencida. En soles se puede indicar que en créditos con mora mayor a 30 días asciende a S/ 370,317

D) Identificar las causas de la evaluación crediticia que inciden en la morosidad de la Financiera Credinka S.A. Bambamarca

Las causas que inciden en la morosidad se han obtenido de las encuestas aplicadas a los clientes, siendo algunas de ellas las siguientes:

- El grado de instrucción sumado a la poca experiencia en gestión de créditos hace que los clientes no puedan tomar buenas decisiones en la inversión de sus préstamos obtenidos, ocasionando esto una pérdida irrecuperable y por ende morosidad en los pagos.
- La actividad laboral no estable ni permanente es otro factor que genera la morosidad en los clientes de la financiera Credinka.
- Los montos altos solicitados generan tasas elevadas o periodos largos de pago, los cuales afectan a los deudores al no contar con experiencia en este tipo de negocios ocasionando atraso en sus pagos y posteriores imposibilidades de pago.

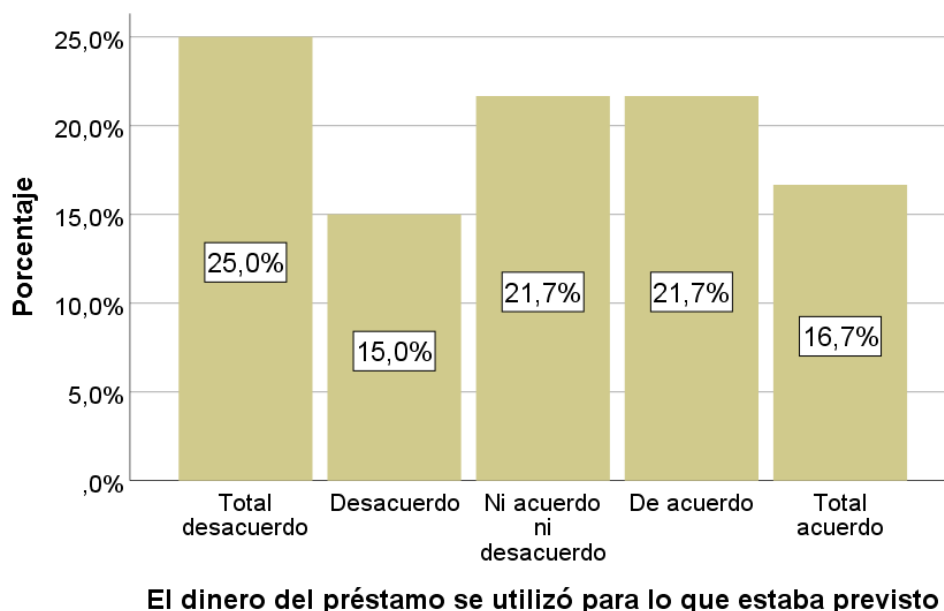


Figura 18. Respuestas de la pregunta 12 a clientes con morosidad.

La figura 18, muestra que hay un 40% de los clientes que no utilizaron el préstamo para lo que estaba previsto, lo que ha podido ocasionar la morosidad ya que el dinero no se invirtió como debería haber sido.

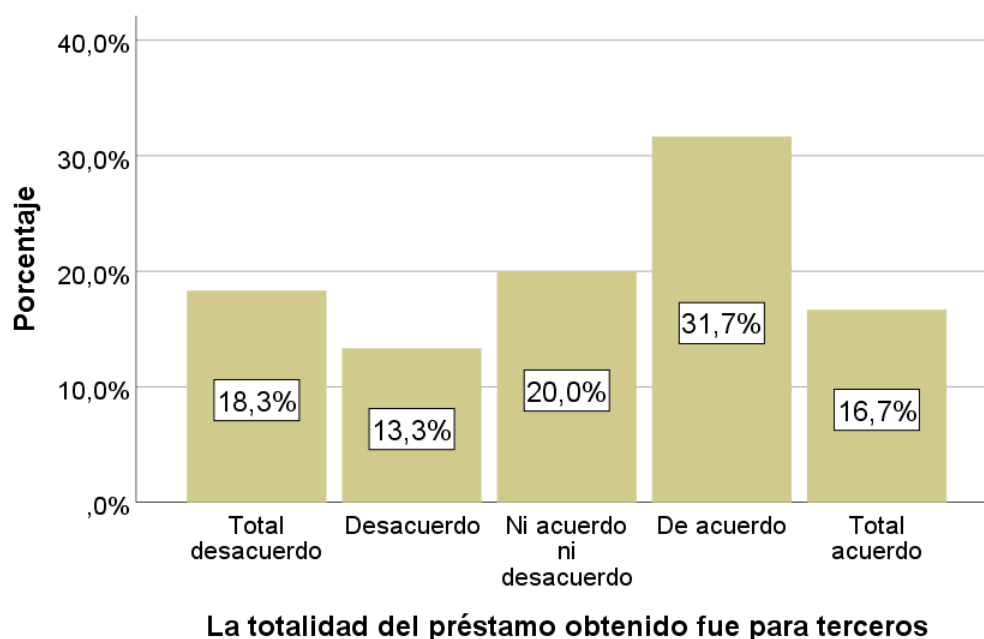


Figura 19. Respuestas de la pregunta 13 a clientes con morosidad.

Hay un 31.6% de los clientes que no utilizó el dinero obtenido en el préstamo para sí mismos sino para otras personas, siendo estas últimas quienes, al fallar en devolver el dinero, generaron la morosidad del cliente de la financiera.

Diagnóstico del proceso de evaluación crediticia

De acuerdo con información brindada por la Financiera, para el otorgamiento de créditos se basan en el siguiente organigrama general.

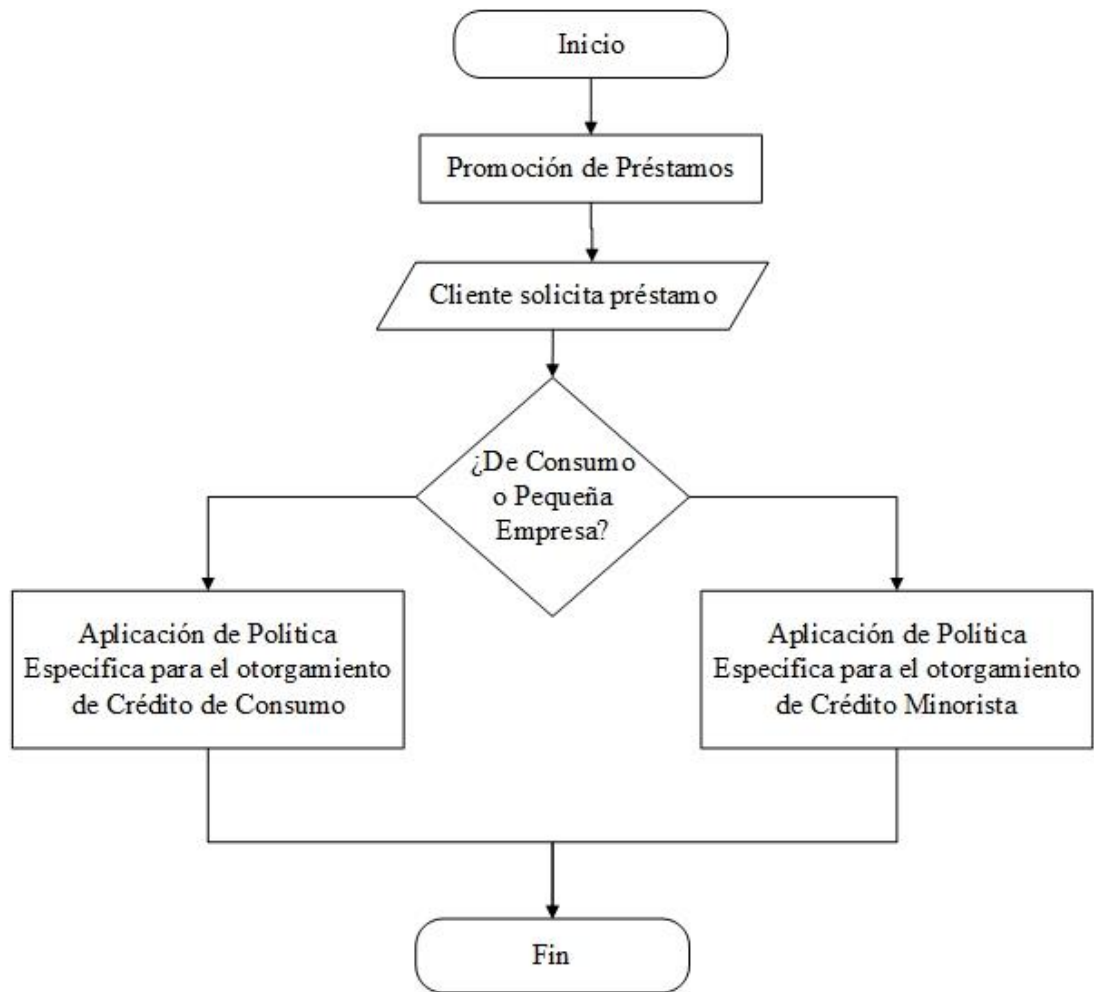


Figura 20. Organigrama secuencial general.

Evaluación del nivel de morosidad en la Financiera Credinka S.A. Bambamarca

De la información brindada por el gerente de la Financiera Credinka de la sede Bambamarca, se realizó un análisis obteniendo como resultado los siguientes niveles de morosidad por cada analista:

IV. DISCUSIÓN

La investigación tiene como principal objetivo determinar la incidencia de la evaluación crediticia en la morosidad de créditos de pequeña y consumo personal en la Financiera Credinka S.A. Bambamarca; se consiguió cumplir con el objetivo aplicando la correlación de Pearson el cual arrojó un resultado de $-0,742$ permitiendo afirmar que existe una influencia inversa alta entre la variable independiente y la dependiente. Frente a este resultado se discute cada uno de los objetivos específicos del estudio y su relación con la teoría utilizada.

En el primer objetivo específico; diagnosticar el proceso de evaluación crediticia de los créditos pequeña empresa y consumo personal en la Financiera Credinka S.A. Bambamarca, se encontró que la Financiera Credinka cuenta con manual de procedimientos para cada tipo de crédito; pero de acuerdo a la encuesta aplicada a los analistas no siempre realizan estos procedimientos dado que se obtuvo un 16,3% de veces que nunca o casi nunca realizan un análisis adecuado de la capacidad de pago del solicitante de crédito.

Estos resultados fueron contrastados con la Política general para el otorgamiento de crédito minorista de la financiera; en el cual detalla los requisitos mínimos de edad y garantías para ser beneficiado con un crédito; también se contrastó con lo indicado por Parra y Londoño (2015) quienes señalaron que es necesario mejorar las políticas comerciales a fin de que no solo se tenga que exigir el cumplimiento de metas de colocación, sino que además se debe incluir el estudio correcto que debe realizarse cuando se otorgue el crédito para identificar con claridad al cliente y ofrecer un producto según sus necesidades; y por último crear estrategias para que los créditos que ofrecen vayan de la mano con la situación actual del país.

En el segundo objetivo específico; evaluar el nivel de morosidad en la Financiera Credinka S.A. Bambamarca; se obtuvo que un 43,3% del total de clientes encuestados sólo tienen educación primaria y además un 16,7% no tiene grado de instrucción siendo estos factores influyentes de la morosidad al no tener experiencia en el manejo de créditos ni de inversión. También se encontró que el 36,7% no cuenta con una actividad permanente haciendo difícil la cancelación de sus pagos al no contar con un trabajo que

le genere los ingresos necesarios para cubrir sus necesidades básicas y sus obligaciones financieras al mismo tiempo.

Se hizo una contrastación de los resultados de las encuestas aplicadas a los clientes con los resultados obtenidos al cierre del año 2018 por la Financiera arrojando una morosidad de 5,8% mayor a 30 días. Estos resultados también fueron contrastados con lo indicado por la EDPYME PROEMPRESA la cual indica que se tiene que considerar el perfil del cliente quien muchas veces no cuenta con una fuente de ingresos aparte de su negocio y que a la vez no manejan información financiera.

En lo que respecta al destino del crédito obtenido se pudo conocer que muchas veces no ha sido para la persona que adquirió el préstamo ni para el propósito indicado al solicitarlo, ya que muchas veces los préstamos son requeridos por terceros que no pueden ser sujetos de crédito o para actividades ajenas a su solicitud inicial, afectando su recuperación.

En el tercer objetivo específico; identificar las causas de la evaluación crediticia que inciden en la morosidad de la Financiera Credinka S.A. Bambamarca; con la encuesta aplicada a los clientes con mora de la financiera Credinka, se pudo obtener que los principales factores vienen a ser el grado de instrucción dado que a menor nivel educativo existen menos conocimiento de los créditos, sus tasas de interés y de la inversión; así mismo los montos altos solicitados dificultan los pagos a los clientes inexpertos dado que al ser montos altos obtienen cuotas más grandes de las puedan pagar o periodos más extensos y esto añadido a falta de un trabajo permanente les hace imposible cancelar las deudas.

Esta información se contrastó con lo mencionado por Céspedes quien indicó que la morosidad se debió a factores sociales, económicos, culturales; y también con lo mencionado por Cervera y López quienes indicaron que la falta de capital y la inexperiencia por parte de los clientes hicieron imposible la recuperación del dinero prestado.

V. CONCLUSIONES

En el objetivo general; determinar la incidencia de la evaluación crediticia en la morosidad de créditos de pequeña y consumo personal en la Financiera Credinka S.A. Bambamarca; se aplicó la correlación de Pearson obteniendo un resultado de $-0,742$; por lo que se afirma que existe una influencia inversa alta entre ambas variables; lo cual quiere decir que al incrementarse los procedimientos de evaluación de créditos se disminuirán los riesgos de morosidad y viceversa.

En el primer objetivo específico; diagnosticar el proceso de evaluación crediticia de los créditos pequeña empresa y consumo personal en la Financiera Credinka S.A. Bambamarca; se afirma que los analistas de gestión de créditos de la Financiera no siguen en su totalidad con los procedimientos señalados en sus documentos de políticas de otorgamiento de créditos.

En el segundo objetivo específico; evaluar el nivel de morosidad en la Financiera Credinka S.A. Bambamarca; se concluye que el alto índice de morosidad (5.8% en general mayor a 30 días y 9.7% del Analista 5) en la sede Bambamarca se debe al desconocimiento por parte de los clientes en el manejo de capital y en la falta de una actividad laboral permanente que les permita tener liquidez financiera.

En el tercer objetivo específico; identificar las causas de la evaluación crediticia que inciden en la morosidad de la Financiera Credinka; se afirma que los principales factores que causan la morosidad son el bajo nivel educativo de los clientes lo que genera un inadecuado manejo de los créditos, la inversión de los créditos obtenidos en actividades no relacionadas con su propósito indicado, en el destinatario final de los mismos y en los montos inadecuados recibidos ocasionando periodos largos de pago o montos mayores a la capacidad de pago de cada cliente.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda al gerente de la Financiera Credinka, sede Bambamarca, realizar una capacitación a los analistas de créditos a fin de dar a conocer todos los procedimientos necesarios para una adecuada evaluación crediticia; y fomentar el uso de los manuales y normativas de la Financiera.

También se recomienda al gerente que en lo posible designen a personas a la tarea exclusiva de recordatorio de próximos vencimientos y seguimiento de los créditos dado que por la distribución geográfica de los clientes para los analistas les resulta difícil hacer seguimiento de cada préstamo además de sus funciones dentro de la entidad.

Se recomienda a los analistas de créditos de la Financiera Credinka, realizar la verificación de la documentación presentada por el cliente, visitando el negocio o su domicilio, a fin de constatar que la información sea verídica; además de realizar consultas a sus vecinos para conocer su comportamiento y algunos problemas que pueda presentar.

Se recomienda a las personas que estén buscando un crédito personal o para su negocio que primero indaguen acerca de las ofertas del mercado y luego estimen el porcentaje adecuado de sus ingresos destinados al pago de dicho préstamo.

REFERENCIAS

- Agencia EFE (21 de diciembre de 2018). *La morosidad bancaria cae al nivel más bajo de casi ocho años, cerca del 6 por ciento*. Recuperado de <https://www.efe.com/efe/espana/economia/la-morosidad-bancaria-cae-al-nivel-mas-bajo-de-casi-ocho-anos-cerca-del-6-por-ciento/10003-3849154>
- Aguilar, A. (2017). *La morosidad y su relación con los estados financieros de los centros educativos particulares de Los Olivos, en el año 2017*. (Tesis de Contador Público). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Bobadilla, E. (25 de marzo de 2019). *En el 2018 Aumentó la Morosidad Crediticia en el Perú*. Recuperado de <https://gestion.pe/publiirreportaje/2018-aumento-morosidad-crediticia-peru-255634>
- Cervera, S. & Lopez, R. (2017). *Análisis y determinantes de la morosidad de los clientes de la Caja Municipal Sullana Oficina Lambayeque*. (Tesis de Economista). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú.
- Céspedes, W. (2015). *Factores determinantes de la morosidad en la Financiera EDYFICAR en el Distrito de Sorochuco - Cajamarca: Una propuesta de políticas y mecanismos para disminuirla*. (Tesis de Licenciado en Administración). Universidad Nacional de Cajamarca, Perú.
- Chavarín Rodríguez, Rubén. (2015). *Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México*. *Revista mexicana de economía y finanzas*, 10(1), 73-85. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-53462015000100073&lng=es&tlng=es
- Conexión ESAN (2016). *Criterios de evaluación para el otorgamiento de créditos*. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/criterios-de-evaluacion-para-el-otorgamiento-de-creditos/>
- Estevez, A. (2018). *Por qué son importantes las estrategias financieras*. Recuperado de <http://www.opencap.mx/por-que-son-importantes-las-estrategias-financieras/>
- González, I. (2012). *Morosidad en las Entidades Financieras*.
- Hernández, Fernández & Baptista (2010). *Metodología de la investigación*. (5ª. ed). México: McGRAW-HILL.

- Juárez, E. (2018). *Mora en créditos al consumo, la más alta en banca*. Recuperado de <https://www.economista.com.mx/sectorfinanciero/Mora-en-creditos-al-consumo-la-mas-alta-en-banca-20180613-0136.html>
- Laguna, E. (2017). La evaluación crediticia y su incidencia en la morosidad de los microcréditos comerciales de la Financiera Crecer PREPYME S.A.C. Huánuco, 2018. (Tesis de Contador Público Autorizado). Universidad de Huánuco, Perú.
- Lam, Emma & Zaruma, Génesis (2017). *Elaboración de estrategias crediticias para mejorar la gestión financiera de Productos Rino*. (Tesis de Contador Público Autorizado). Universidad de Guayaquil. Ecuador.
- López, R. (s.f.). *Morosidad en la banca*. Recuperado de <http://www.expansion.com/diccionario-economico/morosidad-en-la-banca.html>
- Lora, R. (2017). Implementación de estrategias de cobranza para reducir el índice de morosidad de la empresa EPSEL SA. Chiclayo, 2017. (Tesis de Licenciada en Administración). Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú.
- Martín, K. (2 de marzo de 2018). *Perú será el país con mayor crecimiento económico de Latinoamérica en 2018*. Recuperado de <https://es.panampost.com/karina-martin/2018/03/02/crecimiento-economico-peru-mayor-latinoamerica/>
- Meza, C. (2019). *En Arequipa la morosidad de Pymes a entidades financieras llega al 40%*. Recuperado de <https://diariocorreo.pe/edicion/arequipa/en-arequipa-la-morosidad-de-pymes-entidades-financieras-llega-al-40-872155/>
- Microfinanzas (2017). *Análisis de Crédito: La Mejor Guía para una buena Evaluación Crediticia en Microfinanzas*. Recuperado de <https://microfinanzasglobal.com/analisis-de-credito/>
- Mogollón, V. (2016). Gestión de Riesgos de Crédito y su incidencia en la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII de Trujillo año 2015. (Tesis de Contador Público). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Montes, S. (10 de noviembre de 2018). *Colombia tiene a los ciudadanos con mayor morosidad en América Latina*. Recuperado de <https://www.larepublica.co/globoeconomia/colombia-tiene-a-los-ciudadanos-con-mayor-morosidad-en-america-latina-2792456>

- Parra, L. & Londoño, K. (2015). *Impacto Financiero de los Clientes morosos Banca personal en el Banco Bancolombia, Periodo 2009-2014*. (Tesis de Administrador Financiero). Institución Universitaria Esumer. Medellín, Colombia.
- Perugachi, N. (2017). Estudio de la morosidad de las cooperativas de ahorro y crédito, pertenecientes a la red de desarrollo rural sierra norte (2009-2015). (Tesis de Economista). Universidad Central del Ecuador, Ecuador.
- Ponce, L. (2018). Factores de morosidad y su influencia en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Cajabamba, Departamento de Cajamarca Año 2017. (Tesis de Contador Público). Universidad César Vallejo, Trujillo.
- Prado (2016). *Estrategias para minimizar riesgos de crédito en tu empresa*. Recuperado de https://www.reportacero.com/index.php?option=com_content&view=article&id=1167%3Ariesgos&catid=50%3Acolaborador-invitado&Itemid=78
- Quero Virla, Milton. (2019). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. Recuperado [de https://www.researchgate.net/publication/228778515_Confiabilidad_y_coeficiente_Alpha_de_Cronbach](https://www.researchgate.net/publication/228778515_Confiabilidad_y_coeficiente_Alpha_de_Cronbach)
- Quinaluisa, N.; Ortega, X.; Guzmán, M. & Toro, W. (2017). *Estrategias de Crédito en las Empresas Privadas*. Volumen 6 Issue 4, PP.62-66. Recuperado de [http://ijhssi.org/papers/v6\(4\)/version-II/H0604026266.pdf](http://ijhssi.org/papers/v6(4)/version-II/H0604026266.pdf)
- Ramos, D. (2019). *5.4% de morosidad en región de Puno*. Recuperado de <https://www.losandes.com.pe/2019/01/17/5-4-de-morosidad-en-region-de-puno/>
- Saavedra & Saavedra (2010). *Modelos para Medir el riesgo de crédito de la banca*. Cuad. Adm. Bogotá (Colombia), 23 (40): 295-319
- SBS (2008). *Resolución S.B.S. N° 11356 – 2008*. Recuperado de http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pfrpv_normatividad/20160719_Res-11356-2008.pdf
- SME Toolkit (2017). *Las estrategias*. Recuperado de <http://mexico.smetoolkit.org/las-estrategias/>
- Torres, P. (2018). *En Chiclayo el 40% de vecinos paga sus impuestos, mientras que el 60% continúa indiferente*. Recuperado de <https://larepublica.pe/sociedad/1217005-en-chiclayo-el-40-de-vecinos-paga-sus-impuestos-mientras-que-el-60-continua-indiferente>

- Tovar, H. (2018). *Caja Arequipa tiene créditos morosos por 276 millones de soles*. Recuperado de <https://prensaregional.pe/region-moquegua/ilo-provincia/ilo-ilo/caja-arequipa-tiene-creditos-morosos-por-276-millones-de-soles/>
- Unuysoncco, J. (2018). Riesgo crediticio y morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A – Agencia Pamplona, San Juan de Miraflores 2018. (Tesis de Contador Público). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Vela, S. & Caro, A. (2015). *Herramientas financieras en la evaluación del riesgo de crédito*. Lima, Perú: Fondo Editorial de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

ANEXOS

Anexo A. Cuestionarios para Analistas de Crédito de la Financiera Credinka, sede Bambamarca.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ENCUESTA PARA ATENCIÓN DE CRÉDITOS PEQUEÑA EMPRESA

Estimado Analista de Créditos; estamos realizando una investigación científica con el propósito de determinar la Incidencia de la Evaluación Crediticia en la Morosidad de Créditos Pequeña Empresa y Consumo Personal en Financiera Credinka S.A., Bambamarca; por lo que acudimos a su persona a fin de conocer su opinión referente a la variable del estudio: Evaluación crediticia.

Le garantizamos la confiabilidad de sus respuestas y estas sólo se utilizarán con fines académicos.

INSTRUCCIONES: Marque el número que considere para cada pregunta, de acuerdo a la siguiente escala:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4

Preguntas	Escala				
	1	2	3	4	5
1. ¿Realiza una evaluación de la antigüedad del negocio?	1	2	3	4	5
2. ¿Realiza una evaluación del crecimiento del negocio?	1	2	3	4	5
3. ¿Realiza una evaluación del giro del negocio?	1	2	3	4	5
4. ¿Realiza una evaluación de la zona de influencia del negocio?	1	2	3	4	5
5. ¿Realiza una evaluación del número de empleados del negocio?	1	2	3	4	5
6. ¿Realiza una evaluación del número de sucursales de sus negocios?	1	2	3	4	5
7. ¿Realiza una evaluación de la liquidez financiera del negocio?	1	2	3	4	5
8. ¿Realiza una evaluación de la rotación de inventarios del negocio?	1	2	3	4	5
9. ¿Realiza una evaluación de la rotación de cuentas por cobrar del negocio?	1	2	3	4	5
10. ¿Realiza una evaluación de la rotación de cuentas por pagar del negocio?	1	2	3	4	5
11. ¿Realiza una evaluación del nivel de endeudamiento del negocio?	1	2	3	4	5
12. ¿Considera la posesión de activos fijos o bienes como capacidad económica?	1	2	3	4	5
13. ¿Considera el valor económico de los activos fijos o bienes que posee el negocio?	1	2	3	4	5
14. ¿Considera la calidad o naturaleza de los activos fijos o bienes que posee el negocio?	1	2	3	4	5
15. ¿Realiza una evaluación de la honorabilidad y solvencia moral que tiene el negocio para responder al crédito, recurren a la Calificación RCC en el sistema financiero?	1	2	3	4	5
16. ¿Verifica las demandas judiciales de los créditos del negocio?	1	2	3	4	5
17. ¿Considera las condiciones económicas del sector o la situación política y económica de la región?	1	2	3	4	5
18. ¿Considera la existencia de los avales?	1	2	3	4	5
19. ¿Considera la existencia de garantías?	1	2	3	4	5

Gracias por su participación.

Anexo B. Encuesta para determinar los factores de la morosidad.



ENCUESTA PARA DETERMINAR LOS FACTORES DE LA MOROSIDAD EN CLIENTES DE LA FINANCIERA CREDINKA, SEDE BAMBAMARCA

Estimado(a) Señor(a) estamos realizando una investigación científica con el propósito de determinar la Incidencia de la Evaluación Crediticia en la Morosidad de Créditos Pequeña Empresa y Consumo Personal en Financiera Credinka S.A., Bambamarca; por lo que acudimos a su persona a fin de conocer su opinión referente a la variable del estudio: Morosidad.

Le garantizamos la confiabilidad de sus respuestas y estas sólo se utilizarán con fines académicos.

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. **SEXO**
 Masculino Femenino
2. **¿CUÁLES SU GRADO DE INSTRUCCIÓN?**
 Sin nivel educativo Primaria
 Secundaria Superior
3. **¿EN QUÉ RANGO ESTÁ SU EDAD?**
 18-25 Años 26-30 Años 31-40 años
 41-50 Años 51-60 Años 61 Años a más
4. **¿ENTRE QUÉ MONTOS, OSCILA EL IMPORTE DE SU PRÉSTAMO?**
 S/ 1,000 – S/ 5,000 S/ 6,000.00 – S/ 10,000.00
 S/ 11,000 – S/ 20,000 S/ 21,000.00 a más
5. **¿A QUÉ TIPO DE ACTIVIDAD ECONÓMICA SE DEDICA?**
 Comercio Producción
 Servicios Otros
6. **¿CUÁNTO TIEMPO DE EXPERIENCIA TIENE EN EL MANEJO DE CRÉDITOS?**
 Menos de un año Más de un año
 Entre dos y tres años Más de tres años
7. **¿CON QUÉ FRECUENCIA SOLICITA PRÉSTAMOS EN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS?**
 Siempre De manera eventual Esta es la primera vez
8. **¿TIENE PRÉSTAMOS EN OTRA ENTIDAD FINANCIERA?**
 SI NO

II. REFERENTE A LA MOROSIDAD

INSTRUCCIONES: Marque el número que considere para cada pregunta, de acuerdo a la siguiente escala:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4

Nº	Enunciados	Escala				
1	Al solicitar el crédito tenía trabajo estable	1	2	3	4	5
2	El nivel de ingresos afecta en el pago de sus obligaciones	1	2	3	4	5
3	Se han incrementado sus gastos personales	1	2	3	4	5
4	La tasa de interés de su préstamo está acorde con el mercado	1	2	3	4	5
5	La situación económica afecta en el negocio	1	2	3	4	5
6	Su negocio tiene una adecuada rotación de la mercadería	1	2	3	4	5
7	Cuenta con facilidades para cancelar su deuda	1	2	3	4	5
8	El dinero del préstamo se utilizó para lo que estaba previsto	1	2	3	4	5
9	La totalidad del préstamo obtenido fue para terceros	1	2	3	4	5
10	El giro del negocio tiene temporadas bajas	1	2	3	4	5
11	Se han presentado problemas familiares, que afectaron la continuidad de los pagos	1	2	3	4	5
12	La totalidad del préstamo se perdió por una mala inversión	1	2	3	4	5
13	Al momento de adquirir el crédito cumplió con todos los requisitos que le solicitaron	1	2	3	4	5
14	Conoce los riesgos de no pagar sus préstamos	1	2	3	4	5
15	Cancelaría su deuda si le hacen un reajuste de los intereses	1	2	3	4	5

Anexo C. Política general para el otorgamiento de crédito minorista (Portada).



CÓDIGO: FCK-MAN-OCR-001.V03

POLÍTICA GENERAL PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO

Fecha de Aprobación	Documento de Aprobación	Fecha de Vigencia
30.04.2018	Sesión de Directorio N° 150-2018	14.05.2018
	Nombre	Cargo
Elaborado por:	Álvaro Huamán Cuba	Analista de Mejora de Procesos
	Edy Salas Cornejo	Jefe de Gestión y Productos
Revisado por:	Paulo Cesar Huaman Ubillus	Jefe de Riesgo de Crédito y Mercado
	Rembrand Castañeda Tintaya	Jefe de Conocimiento y Supervisión de Operaciones
	Andrés Vargas Apolinario	Oficial de Cumplimiento Normativo
	Frank Munayco Basurto	Jefe de Riesgo Operacional
	Marco Gonzalez Aguayo	Gerente General
Aprobado por:	Miembros del Directorio	Directorio

Fuente: Financiera Credinka – Sede Bambamarca.

Anexo D. Política específica para el otorgamiento de crédito minorista (Portada).



CÓDIGO: FCK-MAN-OCR-004.V04

POLÍTICA ESPECÍFICA PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO MINORISTA

Fecha de Aprobación	Documento de Aprobación	Fecha de Vigencia
30.04.2018	Sesión de Directorio N° 150-2018	14.05.2018
	Nombre	Cargo
Elaborado por:	Alvaro Huamán Cuba	Analista de Mejora de Procesos
	Edy Salas Cornejo	Jefe de Gestión y Productos
Revisado por:	Paulo Cesar Huaman Ubillus	Jefe de Riesgo de Crédito y Mercado
	Rembrand Castañeda Tintaya	Jefe de Conocimiento y Supervisión de Operaciones
	Andrés Vargas Apolinario	Oficial de Cumplimiento Normativo
	Frank Munayco Basurto	Jefe de Riesgo Operacional
	Marco Antonio Gerardo Gonzalez Aguayo	Gerente General
Aprobado por:	Miembros del Directorio	Directorio

Fuente: Financiera Credinka – Sede Bambamarca.

Anexo E. Resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los Analistas.

Analistas	Preguntas																		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19
Analista 1	3	2	3	4	2	4	2	5	2	3	4	2	3	3	2	3	3	3	2
Analista 2	5	4	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5
Analista 3	3	3	2	2	3	3	2	3	1	1	2	3	1	1	5	2	1	2	3
Analista 4	5	5	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4
Analista 5	3	4	3	4	3	4	4	5	2	4	4	2	3	4	3	4	3	2	2
Analista 6	3	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	3	5	5

Anexo F. Cartera colocada al 2018.

Cartera colocada al cierre de 2018.

Analista	Total Cartera	
	al 31/12/2018	
	Saldo	Clientes
Total	6,384,827	987
Analista 1	1,515,275	249
Analista 2	1,310,103	207
Analista 3	1,171,836	175
Analista 4	1,373,559	206
Analista 5	919,216	141
Analista 6	94,838	9

Fuente: Financiera Credinka – Bambamarca.

Cartera vencida al cierre del 2018.

Analistas	Cartera Vencida		Vencido 1 a +		Vencido + de 8		Vencido + de 30	
	Saldo	Clientes	Saldo	Clientes	Saldo	Clientes	Saldo	Clientes
Totales	368,716	60	530,270	81	450,045	75	370,317	60
Analista 1	66,544	16	103,431	19	98,053	17	66,544	16
Analista 2	57,352	11	71,574	16	71,574	16	57,352	11
Analista 3	43,462	10	68,262	15	67,639	14	44,231	10
Analista 4	17,251	9	55,110	13	22,620	12	18,084	9
Analista 5	89,269	5	137,056	9	95,321	7	89,269	5
Analista 6	94,838	9	94,838	9	94,838	9	94,838	9

Fuente: Financiera Credinka – Bambamarca.

Anexo G. Coeficiente de correlación de Pearson

Coeficiente	Interpretación
$r = 1$	Correlación perfecta
$0.80 < r < 1$	Muy alta
$0.60 < r < 0.80$	Alta
$0.40 < r < 0.60$	Moderada
$0.20 < r < 0.40$	Baja
$0 < r < 0.20$	Muy baja
$r = 0$	Nula

Anexo H. Resultados de la encuesta aplicada a 30 clientes con mora de la Financiera Credinka, sede Bambamarca.

Parte I. Datos Generales

N ^o	Sexo	Grado Instrucción	Edad	Importe	Actividad	Experiencia	Frecuencia de solicitar préstamos	Préstamos en Otras Entidad
1	Masculino	Primaria	31 a 40 años	S/ 11000 – S/ 20000	Servicios	Menos de 1 año	De manera eventual	No
2	Masculino	Primaria	51 a 60 años	S/ 11000 – S/ 20000	Otros	Menos de 1 año	Esta es la primera vez	No
3	Masculino	Primaria	18 a 25 años	S/ 21000 a más	Comercio	Más de 1 año	Siempre	No
4	Masculino	Primaria	26 a 30 años	S/ 1000 – S/ 5000	Servicios	Menos de 1 año	Esta es la primera vez	Si

5	Femenino	Sin nivel	18 a 25 años	S/ 21000 a más	Comercio	Más de 3 años	De manera eventual	Si
6	Femenino	Primaria	26 a 30 años	S/ 6000 – S/ 10000	Comercio	Entre 2 y 3 años	De manera eventual	No
7	Femenino	Sin nivel	51 a 60 años	S/ 21000 a más	Otros	Más de 1 año	Esta es la primera vez	Si
8	Masculino	Sin nivel	41 a 50 años	S/ 11000 – S/ 20000	Servicios	Más de 3 años	Esta es la primera vez	No
9	Femenino	Primaria	18 a 25 años	S/ 1000 – S/ 5000	Servicios	Entre 2 y 3 años	Siempre	Si
10	Masculino	Secundaria	18 a 25 años	S/ 21000 a más	Otros	Más de 3 años	De manera eventual	No
11	Masculino	Secundaria	31 a 40 años	S/ 1000 – S/ 5000	Servicios	Entre 2 y 3 años	Siempre	No
12	Masculino	Superior	51 a 60 años	S/ 1000 – S/ 5000	Otros	Menos de 1 año	Siempre	Si
13	Femenino	Secundaria	51 a 60 años	S/ 21000 a más	Comercio	Menos de 1 año	Esta es la primera vez	No
14	Femenino	Primaria	61 años a más	S/ 11000 – S/ 20000	Otros	Entre 2 y 3 años	Esta es la primera vez	Si
15	Masculino	Primaria	41 a 50 años	S/ 6000 – S/ 10000	Producción	Más de 3 años	Esta es la primera vez	No

1 6	Femenino	Superior	26 a 30 años	S/ 1000 – S/ 5000	Otros	Menos de 1 año	De manera eventual	No
1 7	Masculino	Secundari a	26 a 30 años	S/ 11000 – S/ 20000	Servicios	Menos de 1 año	De manera eventual	No
1 8	Femenino	Superior	31 a 40 años	S/ 11000 – S/ 20000	Comercio	Menos de 1 año	Esta es la primera vez	Si
1 9	Femenino	Secundari a	41 a 50 años	S/ 1000 – S/ 5000	Producció n	Más de 1 año	Esta es la primera vez	No
2 0	Masculino	Primaria	61 años a más	S/ 21000 a más	Otros	Más de 1 año	Siempre	Si
2 1	Masculino	Primaria	31 a 40 años	S/ 21000 a más	Servicios	Entre 2 y 3 años	De manera eventual	No
2 2	Femenino	Sin nivel	26 a 30 años	S/ 1000 – S/ 5000	Servicios	Más de 1 año	De manera eventual	No
2 3	Femenino	Secundari a	51 a 60 años	S/ 11000 – S/ 20000	Otros	Más de 1 año	Esta es la primera vez	No
2 4	Masculino	Superior	31 a 40 años	S/ 11000 – S/ 20000	Comercio	Menos de 1 año	De manera eventual	Si
2 5	Masculino	Sin nivel	61 años a más	S/ 21000 a más	Servicios	Entre 2 y 3 años	De manera eventual	No
2 6	Femenino	Primaria	31 a 40 años	S/ 21000 a más	Otros	Entre 2 y 3 años	Esta es la primera vez	No

27	Masculino	Primaria	61 años a más	S/ 6000 – S/ 10000	Comercio	Más de 3 años	Esta es la primera vez	No
28	Femenino	Superior	18 a 25 años	S/ 21000 a más	Otros	Más de 3 años	Siempre	Si
29	Masculino	Primaria	18 a 25 años	S/ 6000 – S/ 10000	Comercio	Menos de 1 año	Esta es la primera vez	No
30	Masculino	Secundaria	41 a 50 años	S/ 1000 – S/ 5000	Otros	Más de 3 años	Esta es la primera vez	Si

Parte II. Morosidad

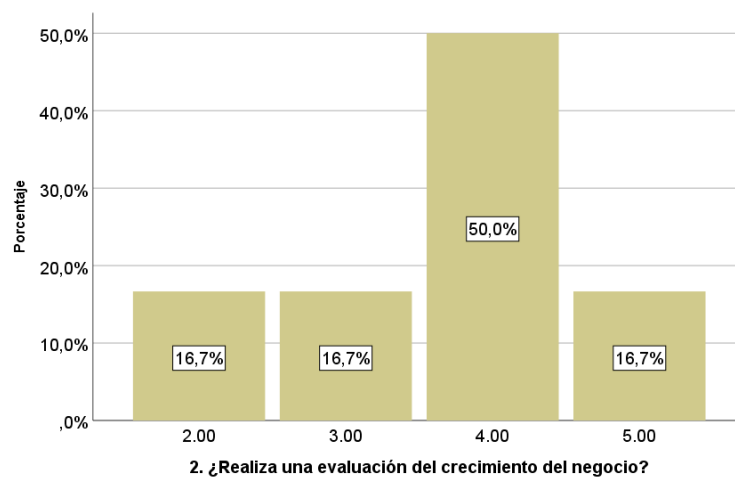
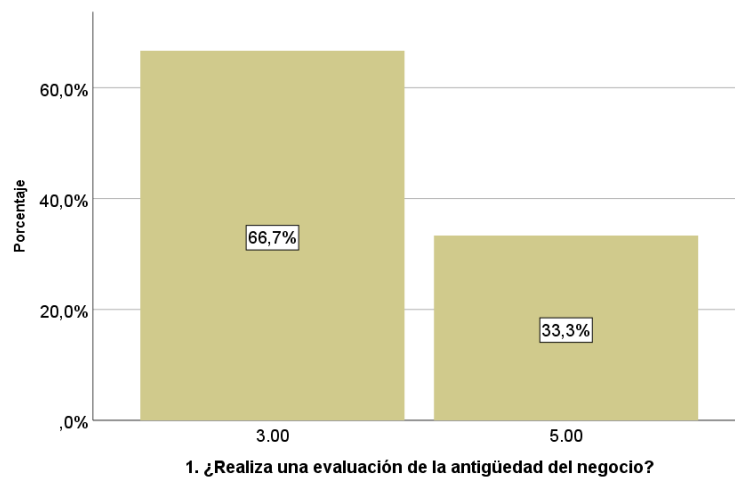
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
E1	4	2	3	2	5	1	4	5	3	3	4	4	1	5	5
E2	2	3	1	3	1	1	4	3	3	4	4	2	3	2	2
E3	2	5	4	1	2	5	5	2	4	3	3	2	3	2	5
E4	4	3	3	2	4	5	1	1	4	1	4	2	2	3	5
E5	2	3	4	1	5	2	2	5	4	5	1	2	3	5	4
E6	5	4	1	3	3	3	3	5	1	1	4	1	5	2	2
E7	5	4	5	4	2	2	3	4	4	1	1	4	3	4	4
E8	4	4	3	3	1	4	1	2	3	3	5	2	1	5	3
E9	2	4	2	1	5	4	5	4	3	3	4	3	2	2	1
E10	5	2	2	5	4	4	4	1	4	4	5	1	2	1	1
E11	2	1	4	5	4	1	4	4	4	1	1	3	1	2	5
E12	5	2	2	4	2	3	1	2	4	3	3	3	5	3	5
E13	5	4	3	1	5	5	3	3	5	2	1	5	1	2	5
E14	4	3	5	5	3	2	2	5	2	1	5	3	2	5	2
E15	1	1	1	1	2	3	2	5	2	5	5	3	5	3	3
E16	1	1	2	3	2	1	1	4	1	4	2	5	2	5	5

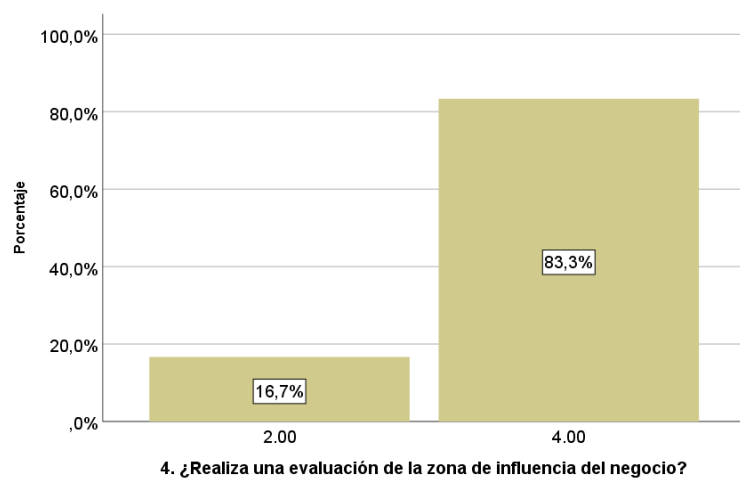
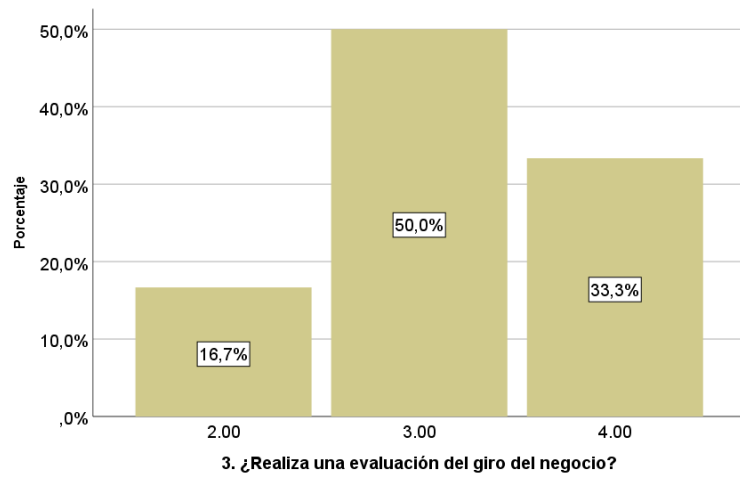
E17	1	1	2	1	4	2	2	3	4	2	3	4	4	3	3
E18	4	2	1	2	4	2	2	3	1	5	3	3	1	3	1
E19	5	2	1	1	4	3	2	2	4	5	4	1	2	4	5
E20	1	3	3	2	1	2	2	2	1	5	1	1	3	3	1
E21	1	3	3	3	1	5	3	4	4	5	1	5	4	1	5
E22	2	1	5	2	4	2	3	2	3	5	3	3	1	4	5
E23	4	3	4	3	5	1	4	3	1	4	3	4	4	1	4
E24	4	4	5	5	3	2	3	4	4	2	3	5	1	4	4
E25	4	5	1	1	1	5	1	1	5	5	2	3	2	2	2
E26	3	4	2	3	2	2	3	3	4	1	1	2	3	1	2
E27	2	4	5	5	4	2	3	4	5	2	1	3	4	1	2
E28	5	4	5	5	5	1	5	3	1	3	4	3	4	4	2
E29	4	4	1	5	3	1	5	3	1	1	2	3	3	5	1
E30	1	2	2	5	1	1	3	1	3	2	2	5	5	4	3
E31	2	5	3	4	3	4	1	4	3	2	1	4	4	3	5
E32	5	2	1	1	3	5	2	1	4	1	3	3	5	1	2
E33	1	5	1	5	5	1	4	1	3	4	2	1	1	4	5
E34	5	1	5	2	2	5	2	5	5	4	1	2	4	3	1
E35	4	1	1	1	4	1	2	5	2	3	4	3	1	3	3
E36	4	5	3	2	2	5	1	4	1	3	2	5	2	4	4
E37	4	2	4	2	5	4	5	5	4	4	2	2	1	3	4
E38	3	2	5	2	1	5	2	4	5	1	2	5	3	1	1
E39	5	1	5	3	5	5	5	1	4	3	3	1	4	4	1
E40	3	2	3	2	3	5	3	2	5	4	3	1	4	5	5
E41	2	2	5	1	2	2	1	1	1	3	3	5	3	1	4
E42	4	1	4	4	1	1	5	2	3	1	1	1	2	1	5
E43	2	3	1	4	1	2	2	1	2	2	4	1	5	1	2
E44	3	3	3	4	5	1	2	2	5	1	1	3	4	2	4
E45	2	3	2	2	3	3	1	1	2	1	2	5	3	1	3
E46	3	4	5	3	3	3	3	3	2	5	1	1	1	3	4
E47	5	1	1	1	1	4	1	3	5	4	1	1	5	4	2
E48	3	4	2	4	5	4	2	1	5	4	3	1	5	3	2

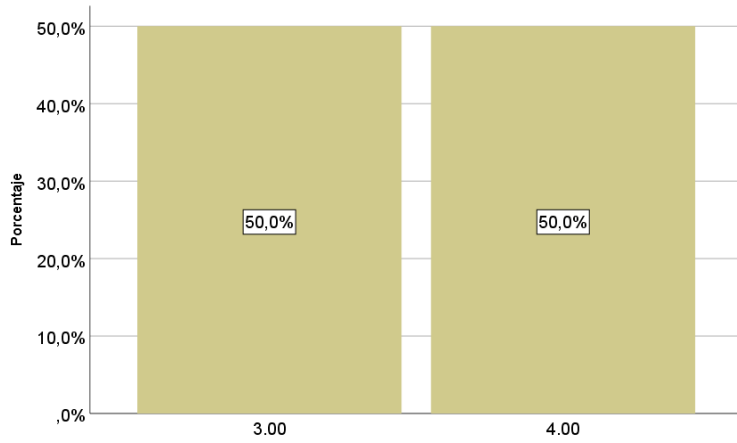
E49	1	5	2	1	2	5	3	1	4	4	5	4	2	1	3
E50	2	3	1	4	3	2	1	1	5	4	4	4	3	4	5
E51	4	2	1	2	2	5	2	4	4	3	4	2	1	3	1
E52	3	3	2	3	5	2	5	3	3	3	3	2	5	3	3
E53	4	4	2	5	2	1	3	5	4	3	4	4	3	1	3
E54	2	5	4	3	5	1	4	4	1	3	3	3	5	5	3
E55	5	1	2	4	2	5	5	3	1	2	5	2	3	3	1
E56	3	4	3	3	2	5	3	4	3	1	1	5	5	3	3
E57	3	3	4	1	3	3	2	3	4	3	5	5	4	1	1
E58	3	4	3	4	1	1	3	1	2	3	2	3	5	3	2
E59	2	5	3	5	3	5	5	1	2	1	4	1	4	3	1
E60	1	3	1	5	1	1	2	5	3	5	1	3	1	2	3

Resultados obtenidos por cada pregunta a los analistas

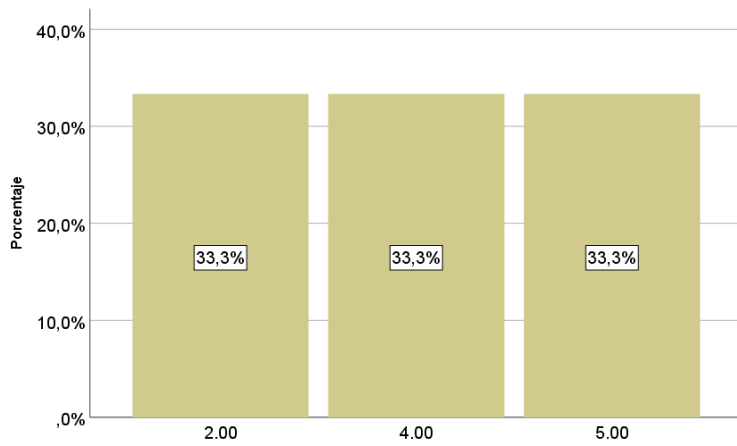
Dimensión 1: Riesgo de incumplimiento



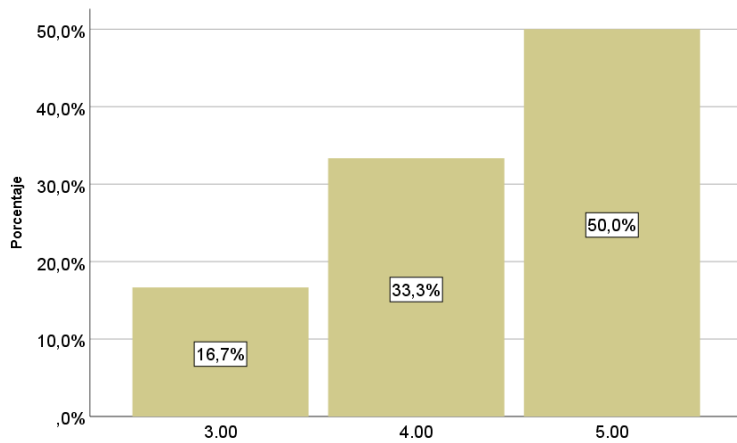




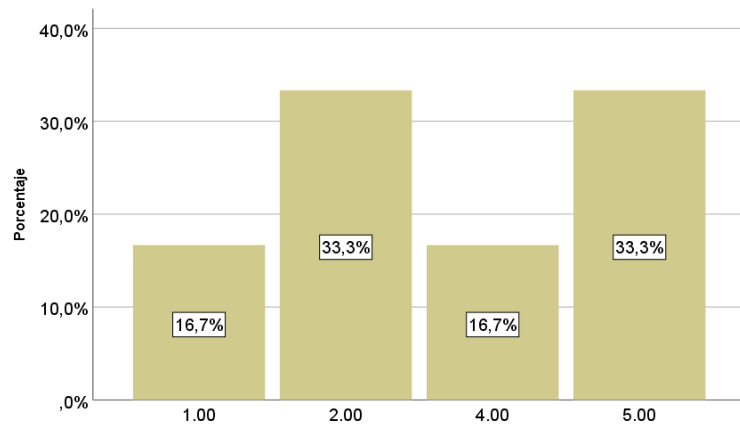
6. ¿Realiza una evaluación del número de sucursales de sus negocios?



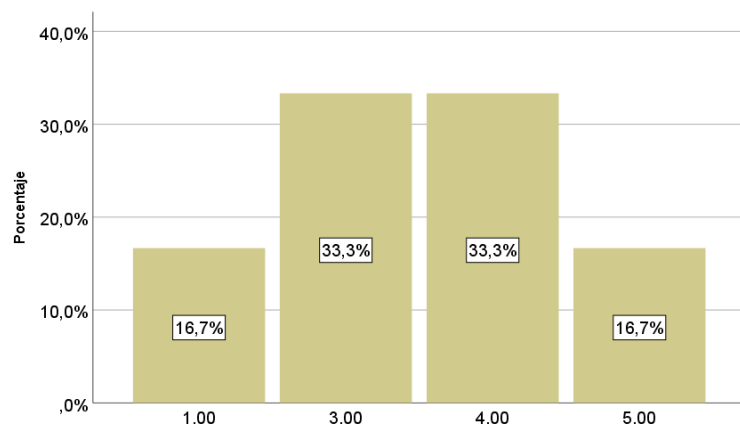
7. ¿Realiza una evaluación de la liquidez financiera del negocio?



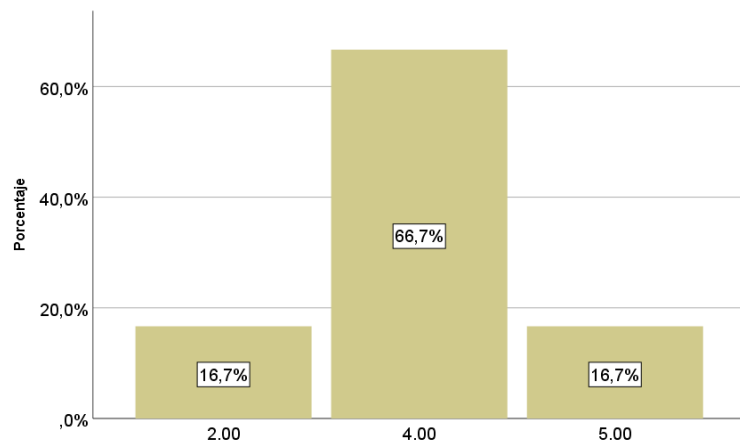
8. ¿Realiza una evaluación de la rotación de inventarios del negocio?



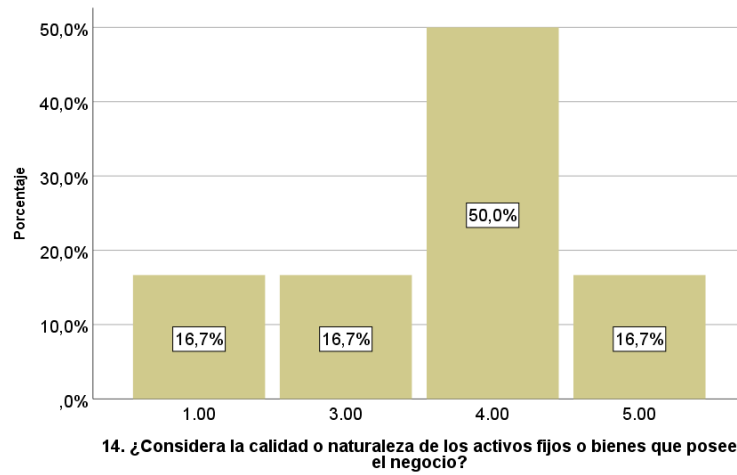
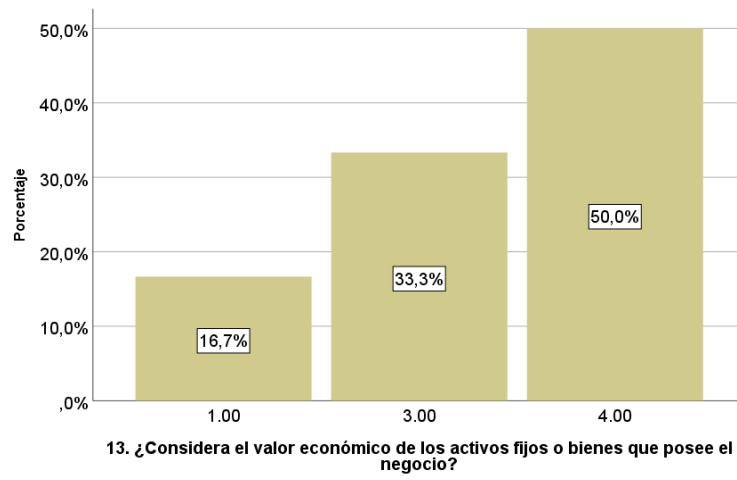
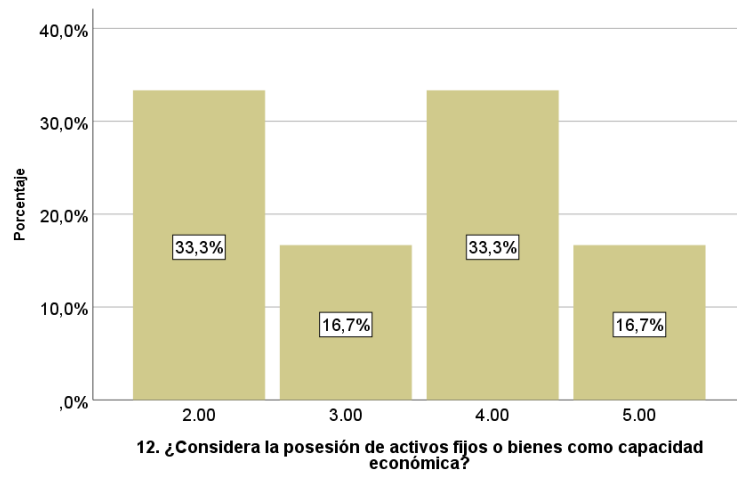
9. ¿Realiza una evaluación de la rotación de cuentas por cobrar del negocio?

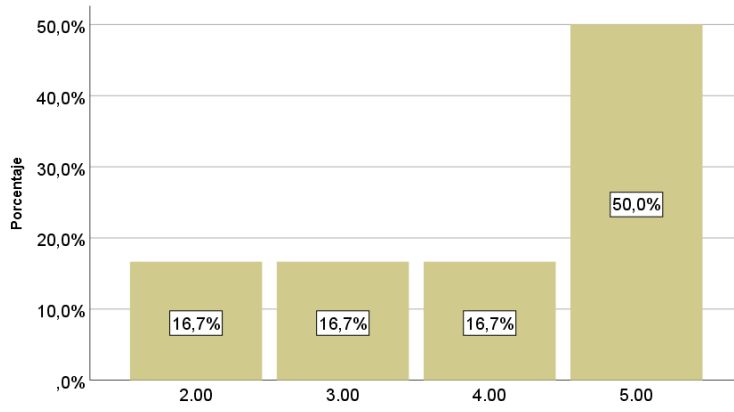


10. ¿Realiza una evaluación de la rotación de cuentas por pagar del negocio?

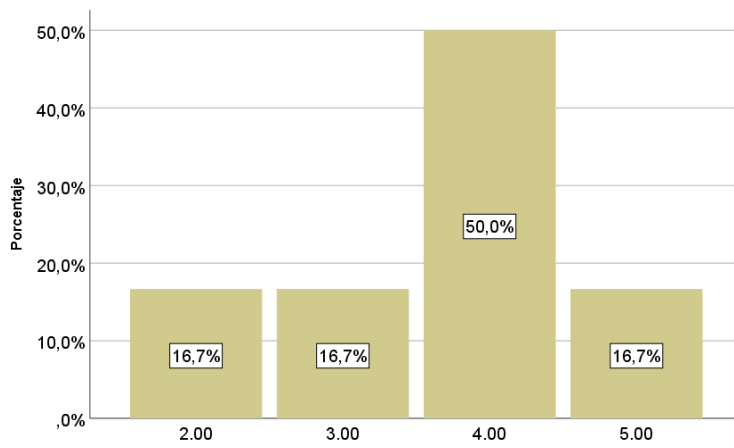


11. ¿Realiza una evaluación del nivel de endeudamiento del negocio?

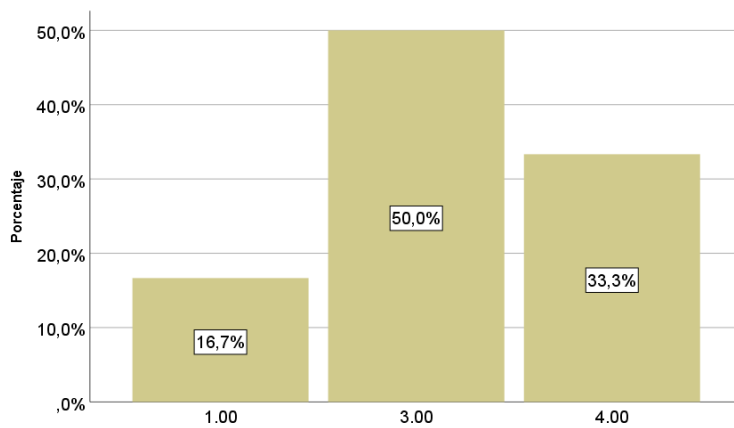




15. ¿Realiza una evaluación de la honorabilidad y solvencia moral que tiene el negocio para responder al crédito, recurre a la Calificación RCC en el sistema financiero?

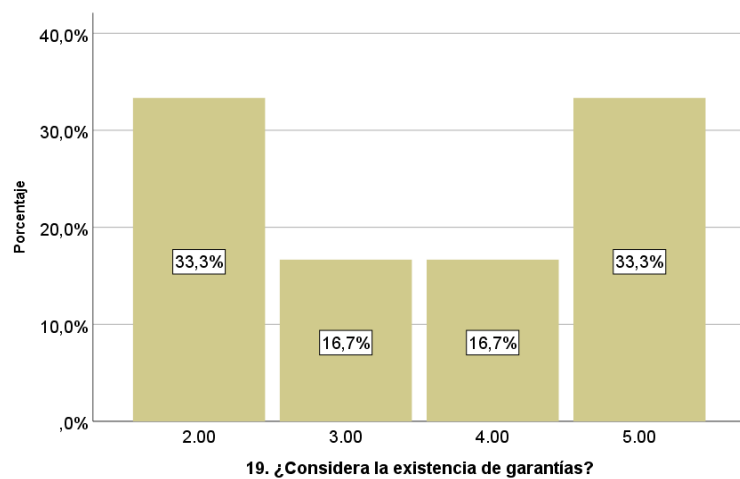
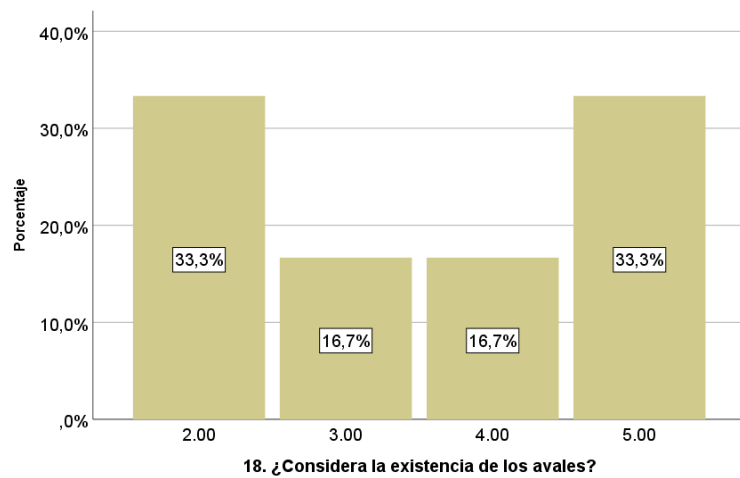


16. ¿Verifica las demandas judiciales de los créditos del negocio?



17. ¿Considera las condiciones económicas del sector o la situación política y económica de la región?

Dimensión 2: Riesgo de recuperación



Anexo J. Reporte de Morosidad al cierre del 2018.

Analista	Total Cartera al 31/12/2018				TPP mes anterior	TPP cierre año anterior	Calidad de Cartera								
	Saldo	Clientes	Promedio	Tasa Promedio			Cartera Vencida		Vencido 1 a Más		Vencido Más de 8		Vencido Más de 30		
					Saldo	Clientes	Saldo	Clientes	Saldo	Clientes	Saldo	Clientes			
Total General	38,111,697	4,830	7,891	31.18%	31.20%	2,157,296	291	3,385,664	440	3,017,370	403	2,182,795	291	5.6	
Región V - Cajamarca	38,111,697	4,830	7,891	31.18%	31.20%	2,157,296	291	3,385,664	440	3,017,370	403	2,182,795	291	5.6	
Cajamarca Norte	38,111,697	4,830	7,891	31.18%	31.20%	2,157,296	291	3,385,664	440	3,017,370	403	2,182,795	291	5.6	
Ag. Bambamarca	6,384,827	987	6,469	34.17%	34.38%	368,716	60	530,270	81	450,045	75	370,317	60	5.7	
EQP. Varios	6,384,827	987	6,469	34.17%	34.38%	368,716	60	530,270	81	450,045	75	370,317	60	5.7	
Analista 1	1,515,275	249	6,085	34.18%	34.36%	34.43%	66,544	16	103,431	19	98,053	17	66,544	16	4.3
Analista 2	1,310,103	207	6,329	35.24%	35.14%	35.17%	57,352	11	71,574	16	71,574	16	57,352	11	4.3
Analista 3	1,171,836	175	6,696	34.61%	34.41%	29.98%	43,462	10	68,262	15	67,639	14	44,231	10	3.7
Analista 4	1,373,559	206	6,668	33.58%	34.08%	32.88%	17,251	9	55,110	13	22,620	12	18,084	9	1.2
Analista 5	94,838	9	10,538	26.01%	28.00%	27.45%	94,838	9	94,838	9	94,838	9	94,838	9	100.0
Analista 6	919,216	141	6,519	33.75%	34.47%	33.14%	89,269	5	137,056	9	95,321	7	89,269	5	9.7

Captaciones	Clientes	TPP	Cumplimiento					Seguros				
			Saldo	Clientes	Mora > 8	Mora > 30	Prospecciones	TPP	Captaciones	Accidentes Personales	Soat	Asistencia Emprendedor
(2)	-3.88%		-14.13%	39.00%	57.00%	33.83%	452.49%	81.43%	32.14%	32.14%	14.29%	
(2)	-3.88%		-14.13%	39.00%	57.00%	33.83%	452.49%	81.43%	32.14%	32.14%	14.29%	
(2)	-3.88%		-14.13%	39.00%	57.00%	33.83%	452.49%	81.43%	32.14%	32.14%	14.29%	
0	0.00%		82.24%	42.22%	95.00%	270.00%	17.00%	120.00%	96.00%	20.00%	20.00%	0.00%
0	0.00%		-108.12%	-42.22%	95.00%	-270.00%	17.00%	120.00%	96.00%	20.00%	20.00%	0.00%
0	0.00%		159.59%	133.33%	-1276.00%	24.00%	37.50%	0.00%	140.00%	50.00%	100.00%	0.00%
0	0.00%		-101.37%	-22.22%	136.00%	123.00%	27.50%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%
0	0.00%		-144.77%	0.00%	66.00%	-1181.00%	12.50%	0.00%	60.00%	0.00%	0.00%	0.00%
0	0.00%		182.36%	-88.89%	340.00%	397.00%	7.50%	0.00%	180.00%	50.00%	0.00%	0.00%
0	0.00%		0.00%	0.00%	322.00%	358.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
0	0.00%		-475.15%	-188.89%	80.00%	-4104.00%	0.00%	600.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%