



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

La evaluación del crédito Pyme y su relación con la Morosidad en la
Caja Arequipa, Áncash 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público

AUTOR:

Angeles Silva, Selenia Juana (ORCID:0000-0002-4149-6511)

ASESOR:

Dr. Huaranga Rivera, Herbert Victor (ORCID:0000-0002-8054-4213)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

FINANZAS

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

HUARAZ-PERÚ

2022

DEDICATORIA

A Dios, por haber permitido llegar hasta este momento tan fundamental de mi formación profesional, a mi madre Juana Silva Ramirez y a mi hermana Maribel Angeles Silva por haberme apoyado en cada uno de mis pasos, por ser los pilares más importantes en mi vida y demostrarme su amor incondicional.

AGRADECIMIENTO

En primera instancia agradecer a Dios, por ser el quien nos brinda protección cada día, por permitirme disfrutar y tener una familia maravillosa.

Gracias a mi familia por haberme apoyado en cada dificultad que tenía, por el sacrificio y esfuerzo que me brindan.

Finalmente doy las gracias a la universidad César Vallejo y al asesor por sus enseñanzas.

Índice de Contenidos

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de Figuras.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización.....	17
3.3. Población, muestra y muestreo.....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5 Procesamientos	21
3.6. Método de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS.....	42
ANEXOS	47

Índice de tablas

Tabla 1 cuadro de distribución de la población.....	19
Tabla 2 Validación de expertos.....	20
Tabla 3 Niveles de confiabilidad	20
Tabla 4 Estadísticas de fiabilidad.....	20
Tabla 5 Estadísticas de fiabilidad.....	21
Tabla 6 Prueba de normalidad.....	23
Tabla 7 Evaluación del crédito Pyme en la Caja Arequipa, Áncash.....	24
Tabla 8 Morosidad en la Caja Arequipa, Áncash	25
Tabla 9 Evaluación del crédito Pyme y la Morosidad.....	26
Tabla 10 Evaluación cuantitativa y la morosidad en la Caja Arequipa, Áncash...	27
Tabla 11 Evaluación Cualitativa y la morosidad en la Caja Arequipa, Áncash	28
Tabla 12 Capacitación y morosidad en la Caja Arequipa, Áncash.....	29
Tabla 13 Validación Tau_b de Kendall	31
Tabla 14 Evaluación cuantitativa y morosidad en la Caja Arequipa, Áncash.....	32
Tabla 15 Evaluación Cualitativa del crédito Pyme en la Caja Arequipa, Áncash .	33
Tabla 16 Las Capacitaciones y la Morosidad en la Caja Arequipa, Áncash	34

Índice de Figuras

Figura 1 Interpretación del coeficiente correlacional	30
--	----

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general Establecer la relación entre evaluación del crédito Pyme y la morosidad en la Caja Arequipa, Áncash 2022. Fue investigación básica, no experimental, correlacional, transversal; la población corresponde a trabajadores de la Caja Arequipa, Áncash, la muestra fue 31 analistas de créditos pyme, no probabilística, de tipo censal, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. La fiabilidad según el Alfa de Cronbach fue 0,936 para la evaluación del crédito pyme y un 0,980 para la morosidad. Para el procesamiento de la información se utilizó el software SPSS.

Los resultados evidencian que el 51,60% de los encuestados indica cuando la evaluación de crédito pyme es estricta la morosidad es media, mientras que el 48,40% respondió que cuando la evaluación del crédito Pyme es estricta la morosidad es controlada, el valor de significancia fue de 0,000 menor a 0,05 el coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall fue de 0,855 aceptando la hipótesis alterna: Existe relación entre la evaluación de créditos pyme y la morosidad en la Caja Arequipa, Áncash 2022; obteniendo una correlación positiva muy alta entre la evaluación del crédito PYME y la morosidad.

Palabras claves: sistema financiero, evaluación de crédito, morosidad, calidad de cartera, créditos vencidos.

ABSTRACT

The research had as its general objective to establish the relationship between PYME credit evaluation and default in Caja Arequipa, Áncash 2022. A basic type of research was used, with a non-experimental design - cross-sectional, and correlational, the study population corresponds to workers of the Caja Arequipa, Áncash and the sample was 31 PYME credit analysts, non-probabilistic, intentional for convenience. Reliability according to Cronbach's Alpha was 0,936 for the PYME credit evaluation and 0,980 for default. For information processing, SPSS software was used.

The results show that 51,60% of the respondents indicate that when the PYME credit evaluation is strict, the default is medium, while 48,40% responded that when the PYME credit evaluation is strict, the default is controlled. The significance value was 0,000 less than 0,05. The Kendall Tau_b correlation coefficient was 0,855 accepting the alternative hypothesis: There is a relationship between the evaluation of PYME loans and default in Caja Arequipa, Áncash 2022; obtaining a very high positive correlation between the evaluation of PYME credit and default.

Keywords: financial system, credit evaluation, default, portfolio quality, expired credits.

I. INTRODUCCIÓN

La evaluación de créditos, es una etapa que conforma el camino del crédito, identificado también como el proceso crediticio; en este sentido inclusive se puede considerar como la parte medular de todo el proceso crediticio, asumiendo que su correcto ejercicio, objetivamente brindará una mejor perspectiva de cumplimiento dentro del horizonte del crédito; ciertamente engloba diferentes factores que se deben tener presente, es por ello que las entidades financieras cualquiera su mercado o producto crediticio, destina recursos Humanos, financieros, logísticos; que coadyuven y contribuyan en esta etapa, primigeniamente a contar con carteras de créditos saludables y sostenibles en el tiempo.

En un informe reciente del presidente Mathias Corman de la OCDE, se analiza en lo que refiere a al nivel alcanzado por los créditos PYME, el informe pone en evidencia la presión que comienzan a cobrar fuerza para su recuperación sumado a las dificultades propias que trajo consigo la Pandemia. Concluye que las PYMES han tenido un impacto negativo en sus ingresos por la pandemia, ciertamente las deudas asumidas las están absorbiendo, por lo que urge mejorar brindarles acceso alternativo a créditos para que logren a la par de cumplir con sus deudas mantener a flote sus negocios (OECD, 2022).

En la misma línea, se reconoce a las PYMES como un agente que interviene de forma dinámica en el desarrollo económico, y contribuye a la generación de empleo y reducción de la pobreza. Es preciso indicar que el acceso al financiamiento es identificado como barrera que retrasa su evolución. Las entidades pertinentes pueden mejorar esta brecha si se aborda desde el potencial que esta reviste como motor de la economía (sme finance forum, 2020).

Por otra parte, la SBS (2022) a pesar de las medidas adoptadas en la etapa de la evaluación de créditos, es también cierto que las entidades del sistema financiero tienen en contrapartida la morosidad de su cartera de créditos; aspecto identificado como parte del total de la cartera de créditos en atraso respecto a sus pagos, pudiéndose identificar como clientes sin pagos, con saldos de deudas impagas de acuerdo a los plazos establecidos. En este orden de ideas la morosidad siempre está presente en todas las entidades financieras, es por esta razón que se recurre a mejorar los aspectos de evaluación de créditos mitigar la morosidad.

En el departamento de Áncash, las entidades financieras dedicada a las microfinanzas, se han visto afectados no solo por los efectos negativos de la pandemia, sino también en razón de aligeramiento en la evaluación de los créditos por parte de las entidades financieras, esto en razón de la creciente oferta crediticia y la lucha por hacerse de los clientes por parte de las entidades prestamistas. Que aunado a ello se puede mencionar a la experiencia del personal evaluador de créditos Pyme o microempresa. Son estas condiciones las que impactan en la calidad de la cartera por ende el incremento de la morosidad de las entidades microfinancieras.

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2022), en sus informes anuales respecto al sistema financiero, se puede apreciar respecto a microempresa en condición de cartera atrasada es al cierre de los años: 2017 en 5.08%, 2018 en 5.41%, 2019 en 5.72, 2020 en 5.07%, 2021 en 4.69, a marzo del 2022 en 5.32%, por cuanto este indicador de morosidad refleja un incremento, y ciertamente refleja la calidad de cartera de créditos del sistema financiero, máxime algunos productos crediticos aún se encuentran con los beneficios para mitigar los efetos adversos de la pandemia. Del reporte de la SBS al cierre de diciembre del año 2021, se precia que la Caja Arequipa muestra respecto a su cartera de créditos, que un 5.77% se encuentra en la Cartera de alto riesgo, mientras que los créditos atrasados en Moneda Nacional registran un 3.09%. Respecto a los créditos PYME se tiene que un 3.51% se encuentra en morosidad. Al cierre de diciembre del año 2020, se precia que la Caja Arequipa muestra respecto a su cartera de créditos, que un 5.91% se encuentra en la Cartera de alto riesgo. Respecto a los créditos PYME se tiene que un 3.41% se encuentra en morosidad.

Desconocer el impacto de la evaluación de crédito pyme sobre la morosidad, es fundamental para evaluar la calidad de cartera, lo que produciría un incremento en la morosidad por falta de mecanismos y controles que se pueden ejecutar en esta etapa del proceso crediticio cuanto menos para mitigar el impacto negativo producido por la inadecuada colocación de créditos Pyme en perjuicio de la cartera de la Caja Arequipa - Áncash; por lo tanto, es importante determinar la relación entre la evaluación del crédito pyme y la morosidad.

En este orden de ideas el incremento de la cartera morosa de las entidades financieras, es hoy en día ciertamente, un tema de cuidado al cual están abocados las entidades financieras, dicho control se ve reflejada en las contrataciones de mayor personal destinada a la recuperación de sus productos crediticios en razón del incremento de la morosidad, por ende este trabajo aportará mucho a las financieras para que les permita tener información de las variables y también para ser tratadas en futuras investigaciones ya que se desarrolla de acuerdo a la línea de investigación científica.

Consecuentemente se formula como problema general ¿Cuál es la relación entre la evaluación del crédito Pyme y la morosidad en Caja Arequipa, Áncash 2022? Como Problemas Específicos, ¿Cuál es la relación entre la evaluación cuantitativa del crédito Pyme y la morosidad en Caja Arequipa, Áncash 2022? ¿Cuál es la relación entre la evaluación cualitativa del crédito pyme y la morosidad en Caja Arequipa, Áncash 2022? ¿Cuál es la relación entre las capacitaciones en evaluación de créditos PYME y la morosidad de la Caja Arequipa, Áncash 2022?

Se formuló como Objetivo General, Establecer la relación entre evaluación del crédito Pyme y la morosidad en la Caja Arequipa, Áncash 2022, siendo sus Objetivos específicos: Determinar la relación entre la evaluación cuantitativa del crédito Pyme y la morosidad en Caja Arequipa, Áncash 2022. Determinar la relación entre la evaluación cualitativa del crédito pyme y la morosidad en Caja Arequipa, Áncash 2022, Identificar la relación entre las capacitaciones en evaluación de créditos PYME y la morosidad de la Caja Arequipa, Áncash 2022.

La Hipótesis General: Existe relación altamente significativa entre la evaluación del crédito Pyme y la morosidad en la Caja Arequipa, Áncash 2022, las Hipótesis Específicas: Existe relación significativa entre la evaluación cuantitativa del crédito Pyme y la morosidad en la Caja Arequipa, Áncash 2022. Existe relación significativa entre la evaluación cualitativa del crédito Pyme y la morosidad en la Caja Arequipa, Áncash 2022. Existe relación significativa entre las capacitaciones en evaluación del crédito Pyme y la morosidad en la Caja Arequipa, Áncash 2022.

Por otra parte, la investigación encuentra su Justificación teórica, porque pretende alcanzar como evidencia la que existe relación entre la evaluación del

crédito pyme y la morosidad, en razón de validación de la hipótesis, por lo que servirá para nuevas investigaciones respecto a las variables tratadas. Su Justificación práctica, en razón que pretende ser de aporte principalmente a los colaboradores de la Caja Arequipa Áncash, principalmente a los involucrados en el proceso crediticos de créditos PYME, de la información que provea los involucrados podrán utilizarla como referencia a efectos de tomar decisiones respecto a la evaluación de créditos orientados a mitigar la morosidad. Su Justificación metodológica porque por la metodología tomada puede ser tomada como referencia para y servir a futuras investigaciones, que bien podrían desarrollarse en otras poblaciones, con las variables empleadas. Relevancia social; porque los primeros beneficiarios principalmente de la ejecución del estudio serán la administración de La Caja Arequipa, Áncash y los colaboradores involucrados en la evaluación del crédito Pyme, que ayudara a mejorar la calidad de evaluación de este producto crediticio.

II. MARCO TEÓRICO

Contreras (2019), *“Morosidad de la cartera de crédito al consumo y su incidencia en la rentabilidad y liquidez del Banco Mercantil, Banco Universal”*, *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, investigación correlacional, arribó a las siguientes conclusiones. La segmentación crediticia por los casos evaluados presenta una creciente desde el punto de vista de lo general para el plástico crediticio, los datos reflejan un incremento en cuatro años siendo que para el 2014 se reflejaba una cartera alrededor de 6.5 millones y para el 2019 una colocación ascendente a 71.4 millones. En consecuencia, se registra un incremento en el portafolio de 8 en el periodo indicado, estas cifras alcanzadas se dieron en virtud a la masificación de plástico financiero, crecieron los portadores de tarjetas de créditos. Por otra parte, es preciso señalar, que la morosidad si bien es cierto se ha incrementado en el horizonte evaluado hasta el 2018 no reviste mayor preocupación, empero en el 2019 ha registrado incrementos por encima de la media que registraba, siendo una de las razones el incremento del costo en la canasta familiar, debido a la inadecuada cultura de créditos los usuarios de tarjetas se sobregiraron por efectos de gastos en productos de subsistencia. Respecto a la morosidad, se obtuvo que hay vinculación proporcional de incremento demora con colocación de tarjetas y rentabilidad, concluyendo que este fenómeno ha permitido rentabilizar al banco.

Robles (2017) *“Análisis de los problemas que enfrentan las pymes al acceder a financiamiento privado y los factores que lo facilitan”* Universidad Técnica Federico Santa María, Chile, Memoria para optar el título de Ingeniero Civil Industrial; objetivo general: Analizar los problemas que enfrentan las Pyme al acceder al financiamiento privado y determinar las variables que lo facilitan para contribuir en su desarrollo; se utilizó entrevistas de profundidad; concluye: respecto a microempresa, el panorama no es favorecedor porque su estructura las convierte en las de mayor vulnerabilidad lo que llevado el costo para aquel estime financiarlas, sumado a ello la inadecuada elección de la línea de financiamiento como son los adquiridos para gastos personales que reviste una mayor tasa, que en contraposición por las líneas orientadas a este sector que poseen tasa mucho más inferiores, por otra parte es preciso comprender que este fenómeno de

financiamiento inadecuado por el alto coste genera un estancamiento de las empresas.

Heredia y Dini (2021) “Análisis de las políticas de apoyo a las pymes para enfrentar la pandemia de COVID-19 en América Latina”. Naciones Unidas. Cepal. Respecto a las medidas adoptadas para enfrentar la pandemia, para ayudar en la economía de la MYPES, se ha brindado medidas como la postergación de los pagos a las entidades financieras, aunque, muchas de estas han sido ampliadas por la duración de la pandemia; por su parte Argentina, para proteger a su población declara la emergencia nacional en todo su territorio y entre los que involucra los confinamientos y medidas de orden económico, en sus primeras precauciones a fin de reducir el impacto de la pandemia donde su esquema contempla un alivio inmediato en la economía de las empresas afectados por el desplome de la economía.

Estrada y Gutiérrez (2017) en su tesis *“Proceso de evaluación de créditos y su influencia en la morosidad de los clientes de la agencia sabogal de la caja municipal de crédito y ahorro Trujillo en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2016”*, Universidad de Cajamarca; tesis para optar el título de contador público, su objetivo General, Analizar de qué manera los Proceso Evaluación de Créditos influyen en la morosidad de los clientes de la Agencia Sabogal de la CMAC-Trujillo en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2016. Investigación Básica, Descriptiva, no experimental. Arribó a las siguientes conclusiones: se comprobó inadecuado examen crediticio de los analistas resultaron incrementado la morosidad, uno de los aspectos que revela el estudio es que la impericia, falta de práctica, experiencia, del personal encargado en las colocaciones, aunado a ello la carga y la presión de metas altas para cubrir tanto sus niveles de colocaciones aceptados por la entidad sumado a que no se cumple con lo normado termina en perjudicar a la cartera.

Irigoin (2020) en su tesis *“Evaluación de créditos y su relación con la morosidad de los clientes de la caja rural de ahorro y crédito Sipán S.A.A – 2018”*, Universidad Señor de Sipán, Tesis para optar el título de Contador Público, su objetivo fue: Demostrar la relación entre evaluación de créditos y la morosidad de los clientes de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Sipán S.A, 2018, Investigación correlacional, no experimental de corte transversal. Arribó a las siguientes

conclusiones, se evidencia los aspectos relevantes que evalúa la Caja. Se releva un desconocimiento de las normas por parte de los analistas, identificando deficiencias en el desembolso catalogándolas como deficientes, el 87% afirma que se debe actuar con rigurosidad en la evaluación crediticia que es el caso del producto orientado a microempresas, se evidencia la relación entre ambas variables.

Pasapera y Romero (2021) en su tesis *“El método de evaluación de créditos y la morosidad de Mibanco, Agencia Ayabaca departamento Piura año 2019”*. Universidad Nacional de Piura, Tesis para obtener el título de contador Público, tuvo como objetivo General, Determinar la influencia del método de evaluación de créditos en la morosidad de clientes de Mi Banco, Agencia Ayabaca, Piura, año 2019; deductivo, inductivo, estadístico, básico, correlacional transversal, descriptivo, arribó a las siguientes conclusiones: Si bien es cierto existe influencia del método de evaluación esta es inversa a la morosidad ($r=-0.891$, $R^2= 0.496$) por ende, las actividades que se desarrollan en el procedimiento adoptado posee una consecuencia en el decremento de la mora.

Pérez y Pérez (2019) en su tesis *“Evaluación crediticia y morosidad en clientes de Mibanco, oficina principal Cusco 2019”*, Universidad Andina del Cuzco, tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, su objetivo fue Determinar el grado de relación de la evaluación crediticia con la morosidad de los clientes de Mi Banco, oficina principal Cusco 2019, arribó a las siguientes conclusiones: Se evidencia que un cincuenta por ciento de los encuestado refieren que es adecuada la evaluación registrada como morosidad media, y para el 20% es regular que refleja una mora de nivel medio. La correlación es positiva moderada por lo tanto hay una relación entre ambas variables de forma inversa.

Pereyra (2020) en su tesis *“Criterios de la evaluación de créditos grupales y su incidencia en la morosidad de los clientes del sector microempresario de una agencia financiera de la ciudad de Trujillo, 2019”*, Universidad Privada del Norte tesis para obtener el título de Contador Público, su objetivo fue: Determinar la incidencia de los criterios de la evaluación de créditos grupales en la morosidad de los clientes del sector microempresario de la agencia financiera de la ciudad de Trujillo, 2019, Investigación descriptiva, de diseño no experimental, arribó a las

siguientes conclusiones los aspectos de evaluación de portafolio crediticio grupal, se evidencio su impacto en la morosidad en el periodo 2019, encontrando que carece de seguimiento al cumplimiento de las normas de créditos, mostrándose 59 clientes ubicados en portafolio vencido lo que contribuyo al incremento de la mora alcanzando el 23.80%.

Crédito pyme, Según la SBS (2022) Es una categoría de créditos que encuentran orientadas a favorecer a actividades de personas (entiéndase las anuales y jurídicas), cuyo endeudamiento en el sistema financiero no supere los veinte mil soles en los último seis meses, y que se dediquen a alguno de los siguientes rubros como, servicios, comercio, producción, en esta categoría de créditos no se contempla a los créditos de tipo dependientes, o los créditos comerciales, entre otros, que tienen sus propias particularidades de evaluación. También, la SBS (2022) indica, en lo que respecta a sus características, en este aspecto se identifican los créditos a microempresa su nivel de endeudamiento de S/. 20.000. nuevamente, La SBS (2022) son los créditos que se entregan a través de sus diversas formas, siendo sus destinatarios las personas tanto naturales como jurídicas, otorgadas para financiar actividades de bienes y servicios en sus diversas modalidades de producción, comercialización.

Para la evaluación del crédito Pyme, por su parte la SBS (2015) considera dos criterios bien definidos, como son por una parte la evaluación de los aspectos Cuantitativos, y por otra parte la evaluación de los aspectos cualitativos. Lo que guarda relación con Ludovic et al. (2018) el responsable de la evaluación de créditos debe concluir favorablemente respecto a indicadores como capacidad de pago, grado de apalancamiento, endeudamiento, activos, entre otros. Es decir, desarrolla una evaluación cuantitativa y cualitativa del prospecto. Siendo su fin mitigar la morosidad, a mayor o mejor evaluación crediticia se tendrá menor morosidad. En consecuencia, nos referimos a los parámetros establecidos para evaluar este producto crediticio, la que tiene sus particularidades bien marcadas con el crédito consumo, por ejemplo. Se consideran en este producto a los créditos para negocios en referencia su cantidad de endeudamiento global en el sistema financiero (SBS 2014).

Evaluación Cuantitativa, según Aguirre et al. (2020) el aspecto más visible es la determinación de la capacidad de pago del prospecto, se debe conocer si este tendrá los recursos suficientes para cumplir en el tiempo, forma y condiciones que se apruebe el crédito, el evaluador del crédito está obligado a elaborar los estados financieros del cliente en razón que por la forma de administrar el negocio estos no cuentan con dicha herramienta. Otra vez, la SBS (2022) en su publicación Finanzas para ciudadanos, se refiere como al saldo de dinero que posee el cliente para hacer frente a la cuota del banco, luego de cumplir con sus gastos, entre otros pagos.

Por su parte, para la SBS (2018) los ingresos son determinantes para calificar para el crédito en cualquier entidad del sistema financiero, por tanto, como componente elemental de la evaluación cuantitativa esta es determinante, puesto que una inadecuada valoración acrecenta el riesgo de morosidad, de modo similar. En esta línea, en la Aguirre et al. (2019) concluye que la capacidad de pago del cliente, de lo descrito en la evaluación cuantitativa, se trata de una evaluación objetiva, respecto a la facultad de pago del cliente.

En este sentido se evalúan los siguientes aspectos: Determinación de Ingresos, en este contexto, se considera las ventas o ingresos por servicios que cuenta el negocio o servicio, se determina forma de ingresos (que pueden ser al contado o al crédito), cantidad (referida al volumen monetario) y frecuencia de los ingresos como, por ejemplo, cada que tiempo se tiene los ingresos, por lo general a diario, pero en algunos casos pueden ser inclusive un día al mes (SBS 2018).

Determinación de costos, los costos del negocio o ingreso se encuentran en relación directa con los ingresos; en el caso de comercio se encuentran en relación al precio de compra; es frecuente que los analistas también apliquen en general promedios de margen costos en relación al sector, aunque por lo general realizan el detalle de los costos de los productos más relevantes y referentes de los ingresos del cliente, estas siempre en relación al margen de contribución (SBS, 2019).

Respecto a los gastos, La SBS (2019) son las partidas que egresan como consecuencia la actividad normal del negocio, por ende los decrementos a la utilidad económica, todas ellas analizadas en un periodo contable específico. Determinación de Gastos, la evaluación de gastos tiene su especial práctica, puesto

que en este aspecto se debe considerar los gastos reales que se originan en el negocio para su funcionamiento, estos pueden como, personal de ventas, alquileres, transporte, entre otros).

Por tanto, la facultad de Pago, la iniciativa de la capacidad de pago es dentro del proceso crediticio el factor objetivo que permite la determinación de la cuota máxima que puede asumir el cliente sin entrar en conflicto con sus ingresos, resulta resta los gastos a los ingresos del negocio (SBS 2015).

Respecto a los pasivos, la SBS (2019) se presenta cuando la organización recibe un bien o servicio por lo que no se efectuó su cancelación, convirtiéndose en el tiempo en una deuda pendiente. Por su parte, la Superintendencia Financiera de Colombia (2014) refiere que son obligaciones que pueden ser con entidades financieras, así como también con los proveedores, y entre otros. A decir de Farlex (2014) están referidas al total de deudas que tiene el negocio indistintamente del destino al que se le dio, pero se paga con el negocio. Por su parte, en el diccionario financiero (2014) entiéndase como deudas actuales y vigentes que inclusive pudieron ser generados en el pasado.

El Patrimonio, Siguiendo a Galán (2022) son los recursos con las que cuenta una organización, su obtención es producto de restar lo pasivos al activo. Por tanto, es el respaldo que se considera a los negocios que se evalúan en las entidades financieras. Por su parte, la SBS (2019) entiéndase al saldo residual como consecuencia de una operalización el total de activos menos el total de pasivos.

La evaluación Cualitativa, desde la perspectiva de Aguirre et al. (2020), al indicar análisis cualitativo al momento de realizar una evaluación de créditos, no estamos refiriendo a la voluntad que debe mostrar todo cliente para asumir su deuda, claro esta que esta voluntad no se manifiesta directamente, sino que será fruto de la evaluación que desarrolla el personal encargado de créditos. Así mismo, en el año 2016 Pacheco y Valencia convinieron que el asesor de negocios está obligado a determinar la voluntad de pago del cliente lo que hace más valioso cumplir con la visita insitu tanto al domicilio como al negocio, pues de no hacerlo esta tendrá impacto negativo en la cartera incrementando la morosidad. Otra vez, Aguirre et al. (2020), convienen como aspectos esenciales, lo referido a la voluntad

de pago que tendrá el cliente antes de su otorgamiento; ahora bien, la voluntad de pago, como aspecto medular en la evaluación del crédito, nos hace presumir que el cliente cancelará su deuda en el plazo establecido, es decir honrará su deuda; es preciso señalar que en algunos casos el cliente que incumple en sus pagos no es necesariamente por falta de recursos económicos, sino por falta de voluntad para su cumplimiento; por esta razón es importante que el analista de crédito determine este aspecto del cliente a efectos de evitar un cliente moroso por voluntad de pago.

Respecto a las referencias personales, el analista de créditos o el que realice esta, es la responsable de realizar la evaluación del crédito -evaluar la viabilidad de propuesta de crédito del prospecto de cliente-, tiene como parte de su labor, obtener información del comportamiento del cliente en su entorno, pudiendo ser los amigos del cliente, los vecinos del cliente, entre otros. Es un dato subjetivo, pero en ocasiones ha logrado alertar al analista de la calidad negativa del cliente y posible moroso (Aguirre et al., 2020).

Referencias Crediticias, sin lugar a duda es una de las primeras acciones que realiza el evaluador cuando tiene en frente a un posible cliente, su razón de importancia es porque es recomendable entender la procedencia de pago en el sistema financiero de un cliente antes de realizar algún tipo de evaluación, llámese indicar todo el proceso crediticio para al final desestimar la solicitud por calificación negativa del cliente en el sistema financiero. En este orden de ideas, también resulta como una fuente indispensable de consulta para evaluar el endeudamiento del cliente, su comportamiento de pago, el número de instituciones con las cuales mantiene deuda. Puesto que el asesor, en virtud de su experiencia puede inclusive realizar un diagnóstico preliminar del grado de apalancamiento del negocio y determinar a priori la viabilidad o no de la solicitud de crédito (Aguirre et al., 2020).

Existen centrales de riesgo privadas, como son Equifax, Sentinel, Experiam, Data center, cabe; precisar que todas estas para operar en nuestro país son autorizadas por la SBS del país. Pero también tenemos la central de riesgo de la SBS. Denominada RCC SBS. La calificación que arrojan las centrales de riesgo, se da desde cero hasta cuatro, siendo la calificación la mejor calificación cero y la que no se admite para ninguna operación crediticia el cuatro, inclusive la calificación

tres y dos, siendo la calificación uno, en algunos casos, aceptable luego de cumplir algunas especificaciones como por ejemplo el porcentaje de esta calificación de la deuda total o la frecuencia con la que se ve involucrado en esta calificación; la calificación catalogada como normal es el cero, por tanto, se entiende que el cliente registra pagos puntuales en su fecha de pago, inclusive acepta en esta calificación hasta ocho días de atraso en relación a su fecha de pago de acuerdo al cronograma de pago (Aguirre et al., 2020). Las calificaciones aceptables se encuentran amparadas por el reglamento de créditos, para el caso de la CMAC evaluada, Acepta calificación de tipo Normal, es decir Cero, y excepcionalmente uno, sujeto a evaluación y sustento.

Respecto a las referencias personales, Aguirre et al. (2020) refiere que el responsable de evaluación de créditos debe conocer este aspecto antes de viabilizar el crédito para ello debe cruzar información al respecto mediante llamadas telefónicas u otro mecanismo, por otra parte, también se puede realizar mediante la visita insitu al domicilio del cliente.

Referencias comerciales, otro de los aspectos que se toman en cuenta al momento de evaluar un crédito es considerar las referencias proporcionadas por los proveedores, puestos al conocer el comportamiento de pago del cliente en su entorno comercial, se puede inferir cuál será su comportamiento de pago en el crédito. Esta información tiene que ser levantada por el asesor de negocios, en razón que por lo general no se cuenta registrada en ninguna base datos, excepto en las centrales de riesgo privadas, cuando estas son reportadas en el acápite de deudas comerciales (son escasas las empresas que registran estas deudas) (Aguirre et al., 2020). El reglamento de créditos de la Caja Arequipa recoge este criterio de evaluación como parte de su procedimiento. En caso se pueda apreciar la referencia de los negocios continuos al que se evalúa. Se justifica porque en algunos casos ha permitido evitar fraudes.

Visita Insitu al negocio, Una de las prácticas más usuales al momento de realizar una evaluación de créditos es la visita INSITU al negocio, es el momento donde el analista de créditos, de manera personal, aprecia en su dimensión y funcionamiento el negocio, la experiencia del asesor, conlleva a que pueda realizar evaluaciones bastante rápidas en aspectos como, inventarios, rotación, ventas,

compras, conocimiento del negocio, temporalidad del negocio, pertenencia del negocio, entre otros aspectos. Claro se puede cumplir al final de la evaluación de gabinete, o cuando se trate de una promoción de crédito en la cual tiene contacto el cliente esta validación se dará en ese momento. Se justifica porque en algunos casos ha permitido evitar fraudes (Aguirre et al., 2020).

Vista Insitu al domicilio, su aplicabilidad es fundamental porque permite conocer la forma de vida del cliente, apreciar su condición de vida, inclusive inferir si los datos que reflejan el negocio, se reflejan en el domicilio. Se justifica porque en algunos casos ha permitido evitar fraudes (Aguirre et al., 2020).

Respecto a las capacitaciones en normativas para Cardona (2020) contribuyen a cómo conducirse en una organización, sobre las pautas a seguir y la direccionalidad de se tiene que tomar, forman parte de las empresas destinadas al éxito, a las que logran resultados; por lo tanto, son inversiones que generan benéficos a nivel organizacional.

Capacitación en evaluación de créditos, según Beza et al. (2014), Si partimos que el capital humano es determinante en las organizaciones, también es preciso reconocer que, para el cumplimiento adecuado de la funciones o tareas, surge la necesidad de trabajar en sus habilidades y conocimientos, un buen desempeño traerá consigo mayor rentabilidad, por lo tanto, también es necesario la capacitación constante en las organizaciones. Para Cota (2020) la capacitación es tan poderosa que esta destinada a elevar el performance de los trabajadores en su mejor desempeño, las capacitaciones van en la línea de la innovación, mejoramiento de estrategias, inclusive la ética en los negocios y valores institucionales adoptados que deben ser acorde a los del personal. para Falex la honestida es la persona con cualidades, no engaña, no defrauda, no se apropia de nada ajeno. En la misma línea Farlex, entiéndase las normas que son emitidas por órganos superiores conducentes regular el accionar de los colaboradores de una organización. Por su parte, (Montoya, 2020) las entiende como reglas o directrices que regulan actividades.

En esta línea de ideas, podemos recatar que las capacitaciones en evaluación de créditos Pyme en oficina, son la que se realizan en las instalaciones

de la Caja y por lo general se realiza a todo el personal involucrado en evaluación de crédito, pudiendo ser estas de forma teórica o mediante el estudio de casos, inclusive talleres con casuísticas, mientras que las capacitaciones en campo, son las que se desarrollan con el acompañamiento de un asesor master o Senior, inclusive del administrador o supervisor, para enseñar al analista en la visita insitu al negocio o al domicilio aspectos relevante a tomar en cuenta en las evoluciones del crédito PYME.

Respecto a la Morosidad Moreira y Bravo (2020) debe entenderse que siempre estará presente en toda operación de créditos, y se mide a través del índice de morosidad. Por su parte, la SBS (2020) para determinar el grado de participación en la morosidad del crédito pyme a nivel de agencia, se toma como dato el total de créditos pyme colocados en situación de morosidad, entre el total de créditos colocados a nivel de agencia; en esta línea, se contempla como el porcentaje de la cartera de créditos con retraso en sus pagos, es decir deudas impagas superior a 8 días al cierre de mes; para su cálculo se contraponen con el total de cartera de créditos (créditos colocados totales a nivel de agencia). En la misma línea Farlex (2014) es el que no cumple el plazo establecido o calendarizado. Para Altube (2018) la morosidad es la parte última antes de declararse en pérdida.

Las SBS (2022) muestra la morosidad de Caja Arequipa como sigue: al cierre de 2021, un CAR de 5.77, créditos atrasados 3.12; para 2022, enero registra un CAR de 6.27, créditos atrasados de 3.56; febrero, registra un CAR de 6.43, créditos atrasados de 3.67; En marzo, registra CAR de 6.56, créditos atrasados de 3.74; en abril, un CAR de 6.64, créditos atrasados de 3.73; en mayo, muestra un CAR de 6.73, créditos atrasados de 3.78; en junio, muestra un CAR de 7.75, con créditos atrasados de 5.42. En consecuencia, se evidencia el incremento del CAR y los créditos en atraso.

Ahora bien, Al SBS (2014) Indicadores de calidad Cartera de créditos, nos brindan información respecto a las cosechas de los créditos y como se encuentran estas en relación a los días de atraso en función a sus cronogramas de pago. En este sentido, nos permite conocer la proporción de clientes que no están cumpliendo con el pago en función a saldo total de colocaciones. Cartera de alto

riesgo, su composición radica en la integración de los créditos según detalle (SBS, 2015).

Créditos Reprogramados, se aplica cuando existe una variación coyuntural en los ingresos periódicos negocio, pero que no signifique la reducción de los mismos, son un retraso en su acumulación, que, con un nuevo plazo o fecha, por tanto, no se ve perjudicado los ingresos (SBS, 2015).

Créditos Refinanciados, cuando los créditos evaluados muestran variaciones negativas respecto a sus ingresos, de forma tal que no han podido ni pueden cumplir con sus pagos, y esta obedece estrictamente a la generación de ingresos, entendiéndose capacidad de pago, pero existe voluntad e ingresos cuanto menos reducidos pero calificada con una nueva evaluación se determina que podrá cumplir con el nuevo contrato generalmente por cuotas reducidas al contrato inicial se otorga esta salida, y consecuentemente su calificación en el sistema financiero será en deficiente (SBS, 2015). Se anotan a los financiamientos directos, solo en razón que se tengan dificultades para continuar asumiendo la deuda en razón a la capacidad de pago, es decir a los ingresos (SBS, 2022)

Créditos Vencidos, se produce cuando un crédito no se ha pagado en cualquier momento de su vigencia superado los treinta días al corte de cada mes, pudiendo esta ser en cualquiera de sus cuotas de pago programadas, indistintamente del número de cuota que se encuentre o cantidad del saldo por pagar (SBS, 2015). En su reciente publicación de la SBS del año 2022, indica se anotan el saldo de capital del deudor a consecuencia del incumplimiento de pago en las fechas pactadas.

Crédito en cobranza Judicial, son los créditos que no fueron posible su recuperación de manera extrajudicial, por tanto, se encuentran incoadas en vía judicial. Por lo general las entidades financieras encargan estas carteras a agentes externos especializada en la recuperación de créditos en esta condición. (SBS, 2015). Nuevamente la SBS denotando línea jurisprudencial en el 2022 refiere indica se anotan el saldo de capital otorgado a los deudores para desde su anotación contenga esa codificación iniciando un proceso de recuperación en esta etapa final.

Respecto a los créditos según su situación la SBS (2022) muestra los siguiente, al cierre del 2021 total de créditos S/. 6,539,724, créditos restructurados S/. 173,186; Vencidos S/. 158,067; en cobranza judicial, 46,050; en el 2022, en marzo, se observa, restructurados y refinanciados de S/. 191,154, vencidos de S/. 201,065, en cobranza judicial de S/. 49,473; junio, total de créditos S/. 7,018,093, créditos restructurados de S/. 210,942; créditos vencidos S/. 189,815; créditos en cobranza judicial por S/. 78,536. En consecuencia, se refleja un incremento en la mora de créditos según su situación.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación: El estudio fue de tipo básica: (CONCYTEC, 2020) destinada a adquirir un conocimiento, a entender los aspectos relevantes de un fenómeno, identificables mediante la observación y de cómo se relación los aspectos observables; consecuentemente, en el estudio pretende establecer la relación entre la evaluación del crédito pyme con la morosidad en la Caja Arequipa.

El enfoque de la investigación adoptada fue cuantitativo, en razón, que, para el análisis de las variables establecidas se aplicarán métodos estadísticos, que establecer la relación de las variables (Croda y Abad, 2016).

3.1.2. Diseño de investigación: Fue no experimental. Arbaiza (2019) la presente investigación, en ningún sentido intervendrá, ni modificará las variables, se limita a observarlas y evaluarlas en su contexto natural; correlacional, para buscar relación ente las variables (Rios, 2017), de corte transversal en razón, que los datos son obtenidos en un periodo determinado (Fuentes et al., 2020). para el caso de la investigación se recogen los datos del periodo 2022 en la Caja Arequipa.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Evaluación de crédito PYME

Definición conceptual: El responsable de la evaluación de créditos debe concluir favorablemente respecto a indicadores como capacidad de pago, grado de apalancamiento, entre otros. Es decir, desarrolla una evaluación cuantitativa y cualitativa del prospecto (Ludovic et al., 2018).

Definición operacional: Es el proceso por el cual pasan todos los clientes PYME que solicitan créditos, inicia desde el momento en que el analista de créditos PYME realiza todos los procedimientos para determinar la viabilidad del crédito

Dimensión: Evaluación cuantitativa, Evaluación Cualitativa, Capacitaciones.

Indicadores: Está comprendido por Ingresos, Costos, Gastos, Capacidad de pago, Pasivo, patrimonio; Referencias personales, Referencias comerciales, Experiencia negocio, Experiencia crediticia, Visita insitu negocio y Visita insitu domicilio, capacitación en normativa, capacitación en evaluación de créditos, capacitación en valores, capacitación en campo.

Escala de medición: Likert/ordinal.

Variable 2: Morosidad

Definición conceptual: La morosidad debe entenderse que siempre estará presente en toda operación de créditos, y semi a través del índice de morosidad (Moreira y Bravo, 2020).

Definición operacional: Porcentaje de la cartera de créditos con retraso en sus pagos, superior a 8 días al cierre de mes, en consideración al total de cartera de créditos (créditos colocados totales a nivel de agencia)

Dimensión: Créditos Reprogramados, Créditos Refinanciados, Créditos Vencidos, Créditos Judicial

Indicadores: Créditos Reprogramados /cartera total, Créditos Refinanciados/cartera total, Créditos Vencidos/cartera total, Créditos Judicial/cartera total

Escala de medición: Likert/ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

En el estudio, los elementos estimados fueron condicionados según la necesidad del estudio, siendo estos los siguientes:

3.3.1. Población: se considera al cien por ciento de los colaboradores de la Caja Arequipa, Áncash en número de 31 colaboradores, Garcia (2018), lugar donde se procederá a obtener los datos para la investigación pudiendos ser infinito.

Tabla N° 01

Cuadro de distribución de la población

Agencias Áncash	N° colaboradores
Huaraz	19
Chimbote	12
Total	31

- **Criterios de inclusión:** seleccionados por sus características específicas en relación a las variables de estudio (Ismael, 2021). Se incluye a analistas de créditos pyme, Gerente de Agencia.
- **Criterios de exclusión:** se excluye a los que no intervienen en el proceso de evaluación de créditos pyme (Gomez, 2016). Para el estudio en la evaluación del crédito PYME como cajeros, personal administrativo, entre otros.

3.3.2. Muestra: De la misma manera, se comprende a los analistas de créditos Pyme, y Gerente de Agencia, siendo en total en número de 31, Arbaiza (2019) se da para asegurar la calidad de la información.

3.3.3. Muestreo: Se empleará un muestreo no probabilístico censal, en razón que solo evaluaremos a los que intervienen en la evaluación del crédito Pyme. Otcen y Mancero (2017) No se justifica emplear fórmulas para su determinación, al estar identificado a los elementos.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la investigación consideró como parte de la técnica e instrumento a los siguiente:

Encuesta: Aportó con información relevante de la muestra; aportando la información de la línea base fue de utilidad (Guereca et al.,2016).

Cuestionario: Son interrogantes planteadas para responder a las variables de estudio (Hernández, 2017) “evaluación de crédito PYME” y “morosidad”

La validez de los instrumentos elaborados se dio mediante el juicio de tres expertos, por cuanto los expertos por su calidad y cualidades formación y saberes avalaran los instrumentos, y que estas sean adecuadas empleando

metodologías necesarias de claridad, objetividad, suficiencia, coherencia, etc., es decir, son idóneos para ser aplicados (Carhuancho y Nolasco, 2019).

Tabla 2

Validación de expertos

Validador	Determinación
Dr. Avelino Sebastian Villafuerte de la Cruz	Aplicable
Mg. Jara Rodriguez Franklin	Aplicable
Mg. Toledo Matínez Juan Daniel	Aplicable

Del mismo modo, la confiabilidad del instrumento se desarrolló mediante el alfa de cronbach por tener mas de dos tipos de respuestas. Se utilizó para calcular la confiabilidad del instrumento, magnitud de las preguntas (Hernandes, 2014).

Tabla 3

Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada Confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabiliad
De 0,9 a 1	Alta Confiabilidad

Fuente Soto (2014) la tesis de maestria y doctorados en cuatro pasos Para la variables Evaluación de créditos Pyme

Tabla 4

Estadísticas de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,936	16

Interpretación: Los resultados arrojados por el Spss, fueron un 0,936 de confiabilidad en el cuestionario de las variable Evaluación de créditos pyme, que se realizó a 19 analistas de créditos pyme, que permitio ratificar la estabilidad de los ítems, en razon que alcanzó un nivel de alta confiabilidad.

Para la variables Morosidad

Tabla 5

Estadísticas de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,980	16

Interpretación:

Los resultados arrojados por el Spss, fueron un 0,980 de confiabilidad en el cuestionario de las variable morosidad, que se realizó a 19 analistas de créditos pyme, que permitio ratificar la estabilidad de los ítems, en razon que alcanzó un nivel de alta confiabilidad.

3.5 Procesamientos

El proceso los datos recogidos, para ser entendidos, con ayuda de softwares como SPSS y Excel; las que, mediante el establecimiento de una base de datos y sus respectivos análisis, se obtuvieron presentaciones mediante cuadros estadísticos y gráficos de los resultados.

3.6. Método de análisis de datos

De los datos recolectados, por los instrumentos, se aplicó la estadística descriptiva, haciendo uso de las distribuciones de frecuencias tales como: Frecuencia absoluta, Frecuencia relativa. Por otro lado, para presentar los datos se obtuvieron cuadros estadísticos, gráficos de superficie como las barras, se contrasto la hipótesis, se aplicó Coeficiente de Correlación de Kendall.

3.7. Aspectos éticos

La finalidad de la investigación es determinar la relación entre la evaluación del crédito Pyme y su relación con la Morosidad en la Caja Arequipa, Áncash 2022.

La investigación se desarrolló siguiendo estrictamente la guía de elaboración y redacción de la universidad César Vallejo. Se aplicó las normas APA, 7ma Edición para citar cada referencia de los autores que pertenecen a artículos, libros, informes y tesis de manera que se respete la autoría de los autores. Asimismo, se aplicó principios, como principio de autonomía; respetando la participación voluntaria de encuestado. Se siguió el principio de beneficencia; debido a que las recomendaciones propuestas luego del análisis de los principales hallazgos son de contribución a mejorar la realidad en la Caja Arequipa de Áncash y principalmente a los colaboradores involucrados en la evaluación de créditos PYME. Principio de no maleficencia; ceñida en el cuidado y no perjuicio de los participantes en el estudio. Principio de justicia; aplicando un trato igualitario a los que colaboran en la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1 Prueba de normalidad

Tabla 6

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Evaluación del crédito Pyme	0,591	31	0,000
Morosidad	0,547	31	0,000

Planteamiento:

Ho: los datos tienen una distribución normal

Hi: Los datos no tienen una distribución normal

De acuerdo a la tabla 6, los resultados obtenidos en virtud a los elementos estudiados (gl) nos conducen a utilizar la prueba de Shapiro-Wilk; En tanto los resultados obtenidos del valor de significancia (p-valor, sig) que resulto 0,000, por lo que no posee distribución normal, y pertenece a pruebas no paramétricas; utilizando como criterio de decisión lo siguiente:

Si $p < 0,05$ significa que la hipótesis nula (Ho) es falsa y aceptamos la Hipótesis alterna (Hi).

Si $p > 0,05$ significa que la hipótesis nula (Ho) es verdadera y negamos la Hipótesis alterna (Hi).

Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa los datos no tiene una distribución normal.

4.2 Resultados de estadísticos descriptivos

Tabla 7

Evaluación del crédito Pyme en la Caja Arequipa, Áncash

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Evaluación cuantitativa	Nunca	0	0	0	0
	Casi Nunca	0	0	0	0
	A veces	0	0	0	0
	Casi siempre	7	22,6	22,6	22,6
	Siempre	24	77,4	77,4	100,0
	Total	31	100,0	100,0	
	Evaluación cualitativa	Nunca	0	0	0
Casi Nunca		0	0	0	0
A veces		0	0	0	0
Casi siempre		5	16,1	16,1	16,1
Siempre		26	83,9	83,9	100,0
Total		31	100,0	100,0	
Capacitaciones		Nunca	0	0	0
	Casi Nunca	0	0	0	0
	A veces	0	0	0	0
	Casi siempre	21	67,7	67,7	67,7
	Siempre	10	32,3	32,3	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Análisis:

Según la tabla 7 se aprecia que la Evaluación cuantitativa registra un porcentaje del 77,4% Siempre, la evaluación cuantitativa de créditos pyme tiene relación con la morosidad, frente a un 22,6% Casi siempre; para el caso de la Evaluación cualitativa se evidencia que el 83,9% respondió Siempre, la evaluación cualitativa de créditos pyme tiene relación con la morosidad, frente a un 16,1% Casi siempre; respecto la capacitación se evidencia que el 67,7% respondió casi siempre, la capacitación de créditos pyme tiene relación con la morosidad, frente a un 32,3% siempre.

Tabla 8*Morosidad en la Caja Arequipa, Áncash*

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Reprogramados	Nunca	0	0	0	0
	Casi Nunca	0	0	0	0
	A veces	0	0	0	0
	Casi siempre	31	100,0	100,0	100,0
	Siempre	0	0	0	0
	Total	31	100,0	100,0	
Refinanciados	Nunca	0	0	0	0
	Casi Nunca	0	0	0	0
	A veces	0	0	0	0
	Casi siempre	17	54,8	54,8	54,8
	Siempre	14	45,2	45,2	100,0
	Total	31	100,0	100,0	
Vencido	Nunca	0	0	0	0
	Casi Nunca	0	0	0	0
	A veces	9	29,0	29,0	29,0
	Casi siempre	22	71,0	71,0	100,0
	Siempre	0	0	0	0
	Total	31	100,0	100,0	
Judicial	Nunca	0	0	0	0
	Casi Nunca	0	0	0	0
	A veces	8	25,8	25,8	25,8
	Casi siempre	23	74,2	74,2	100,0
	Siempre	0	0	0	0
	Total	31	100,0	100,0	

Análisis:

Según la tabla 8, los encuestados arrojaron como resultados, respecto a los créditos reprogramados el 100% concluyo Casi siempre, para los refinanciados registran 54,8% casi siempre y un 45,2% siempre; para el caso de los vencidos se evidencia que el 71,0% respondió casi Siempre, mientras que un 29.0% Casi a veces, para los judiciales el 74,2% respondió casi Siempre, mientras que un 25,8 % Casi a veces, como consecuencia de la evaluación del crédito pyme.

Tabla 9*Evaluación del crédito Pyme y la Morosidad*

		Morosidad			
		BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL
Evaluación de créditos PYME	BAJO	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%
	MEDIO	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%
	ALTO	0 0,00%	16 51,60%	15 48,40%	31 100%
	TOTAL	0 0,00%	16 51,60%	15 48,40%	31 100%

Interpretación:

Los analistas de créditos pyme de la Caja Arequipa Departamento de Ancash, concluyeron en razón del 51,60% que cuando la evaluación de crédito pyme es estricta la morosidad es media, el 48,40% respondió que cuando la evaluación del crédito Pyme es estricta la morosidad es controlada.

Tabla 10*Evaluación cuantitativa y la morosidad en la Caja Arequipa, Áncash*

		Morosidad			
		BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL
Evaluación Cuantitativa	BAJO	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%
	MEDIO	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%
	ALTO	0 0,00%	16 51,60%	15 48,40%	31 100%
	TOTAL	0 0,00%	16 51,60%	15 48,40%	31 100%

Interpretación:

Los analistas de créditos pyme de la Caja Arequipa, Áncash, concluyeron en razón del 51,60% que cuando la evaluación cuantitativa es estricta, impacta en nivel medio en el control de la morosidad, el 48,40% respondió que cuando la evaluación cuantitativa del crédito Pyme es estricta, impacta en nivel alto en el control de la morosidad logrando controlarla.

Tabla 11*Evaluación Cualitativa y la morosidad en la Caja Arequipa- Áncash*

		Morosidad			
		BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL
Evaluación Cualitativa	BAJO	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%
	MEDIO	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%
	ALTO	0 0,00%	16 51,60%	15 48,40%	31 100%
TOTAL		0 0,00%	16 51,60%	15 48,40%	31 100%

Interpretación:

Los analistas de créditos pyme de la Caja Arequipa, Áncash, concluyeron en razón del 51,60% que cuando la evaluación cualitativa es estricta, impacta en nivel medio en el control de la morosidad, y el 48,40% respondió que cuando la evaluación cualitativa del crédito Pyme es estricta, impacta en nivel alto en el control de la morosidad logrando controlarla.

Tabla 12*Capacitación y morosidad en la Caja Arequipa, Áncash*

		Morosidad			
		BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL
Capacitación	BAJO	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%
	MEDIO	0 0,00%	9 29,00%	0 0,00%	9 29,00%
	ALTO	0 0,00%	7 22,60%	15 48,40%	22 71,00%
	TOTAL	0 0,00%	16 51,60%	15 48,40%	31 100%

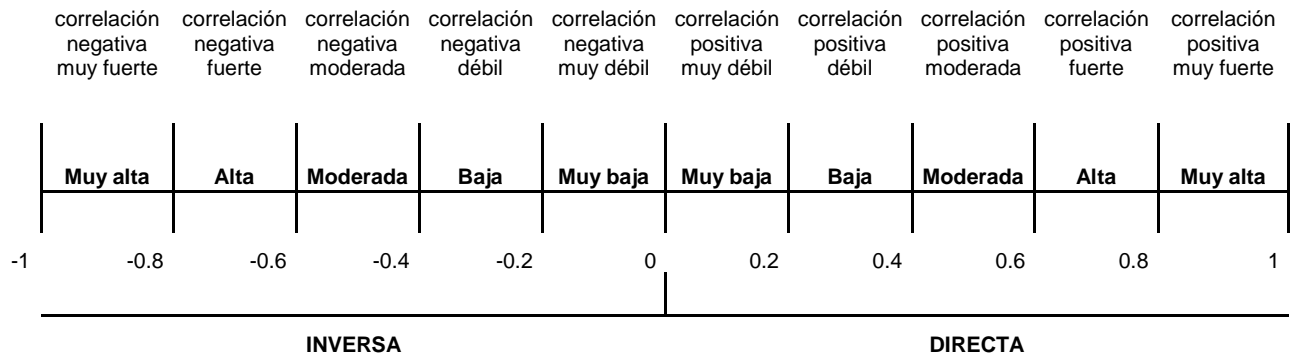
Interpretación:

Los analistas de créditos pyme de la Caja Arequipa, Áncash, concluyeron en razón del 48,40% que cuando la capacitación es estricta, impacta en la morosidad en nivel alto en el control de la morosidad, el 29,00% respondió que cuando la capacitación del crédito Pyme es estricta, impacta en nivel medio en el control de la morosidad logrando controlarla.

4.3. Resultados estadísticos inferenciales

Figura 1

Interpretación del coeficiente correlacional



Morales y Rodriguez (2016)

Contraste de hipótesis

Hipótesis General

Ho: Existe relación no altamente significativa entre la evaluación del crédito Pyme y la morosidad en la Caja Arequipa, Áncash 2022.

Hi: Existe relación altamente significativa entre la evaluación del crédito Pyme y la morosidad en la Caja Arequipa, Áncash 2022

Tabla 13

Validación Tau_b de Kendall

Correlaciones			Evaluación de créditos	
			Pyme	Morosidad
Tau_b de Kendall	Evaluación de créditos Pyme	Coeficiente de correlación	1,000	0,855**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	31	31
	Morosidad	Coeficiente de correlación	0,855**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	31	31

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación:

Según la tabla 13, el valor (Sig.) es de 0,000 al ser menor al 0,05; Por lo tanto, Si $p < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna (Hi), en consecuencia, Existe relación altamente significativa entre la Evaluación del crédito Pyme y la morosidad en la Caja Arequipa, Áncash 2022, se evidencia como coeficiente de correlación 0,855, aplicando el baremo obtenemos una correlación positiva muy alta; queda demostrado que la evaluación del crédito Pyme repercute significativamente en la morosidad.

Hipótesis específica 1

Ho: Existe relación no significativa entre la evaluación cuantitativa del crédito Pyme y la morosidad en la Caja Arequipa, Áncash 2022.

Hi: Existe relación significativa entre la evaluación cuantitativa del crédito Pyme y la morosidad en la Caja Arequipa, Áncash 2022

Tabla 14

Evaluación cuantitativa y morosidad en la Caja Arequipa, Áncash

		Correlaciones		
			Evaluación Cuantitativa	Morosidad
Tau_b de Kendall	Evaluación Cuantitativa	Coeficiente de correlación	1,000	0,916*
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	31	31
	Morosidad	Coeficiente de correlación	0,916*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	31	31

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación:

Según la tabla 14, el valor (Sig.) es de 0,000 al ser menor al 0,05; Por lo tanto, Si $p < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna (Hi), en consecuencia, Existe relación altamente significativa entre la Evaluación Cuantitativa del crédito Pyme y la morosidad en la Caja Arequipa, Áncash 2022, se evidencia como coeficiente de correlación 0,916, aplicando el baremo obtenemos una correlación positiva muy alta; queda demostrado que la evaluación cuantitativa del crédito Pyme repercute significativamente en la morosidad.

Hipótesis específica 2

Ho: Existe relación no significativa entre la evaluación cualitativa del crédito Pyme y la morosidad en la Caja Arequipa, Áncash 2022.

Hi: Existe relación significativa entre la evaluación cualitativa del crédito Pyme y la morosidad en la Caja Arequipa, Áncash 2022

Tabla 15

Evaluación Cualitativa del crédito Pyme en la Caja Arequipa, Áncash

		Correlaciones		
			Evaluación Cualitativa	Morosidad
Tau_b de Kendall	Evaluación Cualitativa	Coefficiente de correlación	1,000	0,744*
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	31	31
	Morosidad	Coefficiente de correlación	0,744*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	31	31

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación:

Según la tabla 15 de acuerdo a los resultados obtenidos, el valor (Sig.) es de 0,000 al ser menor al 0,05 analizamos los criterios de decisión: Por lo tanto, Si $p < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna (Hi), en consecuencia, Existe relación altamente significativa entre la Evaluación Cualitativa del crédito Pyme y la morosidad en la Caja Arequipa, Áncash 2022, se evidencia como coeficiente de correlación 0,744, aplicando el baremo obtenemos una correlación positiva alta; queda demostrado que la evaluación cualitativa del crédito Pyme repercute significativamente en la morosidad.

Hipótesis específica 3

Ho: Existe relación no significativa entre la capacitación y la morosidad en la Caja Arequipa, Áncash 2022.

Hi: Existe relación significativa entre la capacitación y la morosidad en la Caja Arequipa, Áncash 2022

Tabla 16

Las Capacitaciones y la Morosidad en la Caja Arequipa, Áncash

		Correlaciones		
			capacitaciones	Morosidad
Tau_b de Kendall	Capacitaciones	Coefficiente de correlación	1,000	0,407**
		Sig. (bilateral)	.	0,026
		N	31	31
	Morosidad	Coefficiente de correlación	0,407**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,026	.
		N	31	31

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación:

Según la tabla 16 de acuerdo a los resultados obtenidos, el valor (Sig.) es de 0,000 al ser menor al 0,05 analizamos los criterios de decisión: Por lo tanto, Si $p < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna (Hi), en consecuencia, Existe relación altamente significativa entre la Capacitación en evaluación del crédito Pyme y la morosidad en la Caja Arequipa, Áncash 2022, se evidencia como coeficiente de correlación 0,407, aplicando el baremo obtenemos una correlación positiva moderada; queda demostrado que la Capacitación en evaluación del crédito Pyme repercute significativamente en la morosidad.

V. DISCUSIÓN

Establecer la relación entre evaluación del crédito Pyme y la morosidad en la Caja Arequipa; convengamos, que uno de las formas más utilizadas para realizar la evaluación de créditos se circunscribe a realizar un análisis de aspectos cuantitativos como cualitativos del futuro cliente, estos análisis son vitales para aceptar un riesgo al otorgar el crédito, puesto que toda operación crediticia reviste un cierto grado de incumplimiento que perjudique el retorno del dinero a la entidad (Aguirre et al., 2020). La tabla 9, Los analistas de créditos pyme de la Caja Arequipa Departamento de Áncash, concluyeron en razón del 51,60% que cuando la evaluación de crédito pyme es estricta la morosidad es media, el 48,40% respondió que cuando la evaluación del crédito Pyme es estricta la morosidad es controlada, los resultados concuerdan con lo descrito por (Aguirre et al., 2020), pues los analistas de créditos pyme en su conjunto afirmar que dos elementos fundamentales en la evaluación de créditos pyme son el análisis de la evaluación cuantitativa y el análisis de la evaluación cualitativa. Siguiendo a Pérez y Pérez (2019), concluye que existe relación entre la evaluación crediticia y la morosidad obteniendo un (Rho Spearman de 45%), que indica al realizar una mejor evaluación de créditos se reduce la morosidad y de forma contraria en caso se realice con ligereza, por su parte Estrada y Gutiérrez (2017) confirmó que la ineficiente evaluación de créditos influye significativamente en la morosidad, esto debido a la existencia de asesores de créditos que tienen poca habilidad para recopilar y analizar información cualitativa y cuantitativa del negocio. Respecto a la Hipótesis General, La evaluación del crédito pyme se relaciona significativamente con la morosidad en la Caja Arequipa, la tabla 13 muestra un valor de correlación de la Tau_b de Kendall de 0,855 y significancia de 0,000, por lo tanto, se establece que existe relación muy alta entre la evaluación del crédito pyme y la morosidad, por lo que se acepta la hipótesis planteada. Lo que guarda relación con Ludovic et al. (2018) a mayor o mejor evaluación crediticia se tendrá menor morosidad, por tanto, para el crédito pyme, el responsable debe concluir favorablemente respecto a indicadores como capacidad de pago, grado de apalancamiento, endeudamiento, activos, entre otros. Es decir, desarrolla una evaluación cuantitativa y cualitativa integral del prospecto. En este orden, de la

comparación de los resultados y la fundamentación científica, se concluye que la evaluación del crédito pyme tiene una relación alta con la morosidad en la Caja Arequipa; por lo tanto, esta, deber realizarse con toda rigurosidad para evitar el incremento de la morosidad que perjudica los resultados y la rentabilidad, en razón que los créditos en mora tienen la condición de intereses en suspenso y al no cobrarse a tiempo, el saldo de capital del crédito terminan como pérdida.

Determinar la relación entre la evaluación cuantitativa del crédito Pyme y la morosidad en Caja Arequipa, Áncash 2022, siguiendo a Aguirre et al. (2020) el aspecto más visible es la determinación de la capacidad de pago del prospecto, se debe conocer si este tendrá los recursos suficientes para cumplir en el tiempo, forma y condiciones que se apruebe el crédito, el evaluador del crédito está obligado a elaborar el estados financieros del cliente en razón que por la forma de administrar el negocio estos no cuentan con dicha herramienta, en la tabla 10, Los analistas de créditos pyme de la Caja Arequipa Departamento de Áncash, concluyeron en razón del 51,60% que cuando la evaluación cuantitativa del crédito pyme es estricta la morosidad es media, el 48,40% respondió que cuando la evaluación cuantitativa del crédito Pyme es estricta la morosidad es controlada, en la misma línea, no cabe duda que el analista de crédito pyme debe realizar un análisis de los ingresos, costos, gastos, endeudamiento, patrimonio, entre otros para determinar la capacidad de pago, o capacidad real económica financiera del cliente (Aguirre et al., 2020); coincidiendo con lo manifestado por Pérez y Pérez (2019) existe relacion entre la capacidad de pago y la morosidad cuanto mas rigurosa es la evaluacion de la capacidad de pago se reduce la morosidad, por su parte, la SBS, (2018), los ingresos son determinantes para calificar para el credito en cualquier entidad del sistema financiero, por tanto, como componente elemental de la evaluación cuantitativa esta es determinante, puesto que una inadecuada valoración acrecienta el riesgo de morosidad, de modo similar, Pereyra (2020), concluye que la evaluación cuantitativa desde la perspectiva de la capacidad de pago repercute en la morosidad. Respecto a la hipótesis específica 1, Determinar la relación entre la evaluación cuantitativa del crédito pyme y la morosidad en Caja Arequipa, Áncash 2022, la tabla 14, muestra un valor de correlación de la Tau_b

de Kendall de 0,916 y significancia de 0,000, por lo tanto, se establece que existe relación muy alta entre la evaluación cuantitativa del crédito pyme y la morosidad, por lo que se acepta la hipótesis planteada. Lo que guarda relación con los resultados de Gomez (2017), el análisis cuantitativo influye en la morosidad, el analista evalúa la capacidad de pago y los estados financieros. De la comparación de los resultados y la fundamentación científica, se concluye que la evaluación cuantitativa del crédito pyme tiene una relación alta con la morosidad en la Caja Arequipa; por lo tanto, esta, debe realizarse con toda rigurosidad en la determinación de la capacidad de pago, y evaluación de la información que proporciona los estados financieros, ingresos, costos, gastos, entre otros. Por lo que, prima la orientación a una correcta determinación de la capacidad de pago para conservar una cartera de clientes rentable y sostenible en el tiempo.

Determinar relación entre la evaluación cualitativa del crédito Pyme y la morosidad en la Caja Arequipa, Áncash 2022. Para Aguirre et al. (2020), al indicar análisis cualitativo al momento de realizar una evaluación de créditos, nos estamos refiriendo a la voluntad que debe mostrar todo cliente para sumir su deuda, en el resultado de la tabla 11, Los analistas de créditos pyme de la Caja Arequipa Departamento de Áncash, concluyeron en razón del 51,60% que cuando la evaluación cualitativa del crédito pyme es estricta la morosidad es media, el 48,40% respondió que cuando la evaluación cualitativa del crédito Pyme es estricta la morosidad es controlada, los resultados concuerdan con lo descrito por Aguirre et al. (2020), pues los analistas de créditos pyme debe determinar adecuadamente la voluntad de pago del cliente, para ello se vale de diversas estrategias y herramientas, estos análisis se realizan de la calidad de información que provengan de las centrales de riesgos, las referencias comerciales y financieras, inclusive las personales, así como la información que obtenga de las visitas insitu. Concuerdan con lo encontrado por Gomez (2017) la evaluación cualitativa influye en la morosidad, siendo preciso determinar la moral del cliente, por su parte Pasapera y Romero (2021) El análisis cualitativo influye en la morosidad, se obtuvo una ($R^2=0.496$) conociendo la reputación de los clientes se puede presumir el cumplimiento del pago del crédito, por tanto determinar su reputación y honorabilidad son importantes. Con respecto a la

hipótesis específica 2, Determinar relación entre la evaluación cualitativa del crédito Pyme y la morosidad en la Caja Arequipa, Áncash 2022. El resultado de la tabla 15, muestra un valor de correlación de la Tau_b de Kendall de 0,744 y significancia de 0,000, por lo tanto, se establece que existe relación alta entre la evaluación cualitativa del crédito pyme y la morosidad, por lo que se acepta la hipótesis planteada. Lo cual sigue en la línea de Pereyra (2020) cuando la información de tipo cualitativa no es corroborada se tiene una alta probabilidad de morosidad, cuando no se verifica los domicilios, direcciones de los cliente; por tanto la evaluación cualitativa tiene relación con la morosidad. En el año 2016 Pacheco y Valencia convinieron que el asesor de negocios está obligado a determinar la voluntad de pago del cliente lo que hace más valioso cumplir con la visita insitu tanto al domicilio como al negocio, pues de no hacerlo esta tendrá impacto negativo en la cartera incrementando la morosidad. De la comparación de los resultados y la fundamentación científica, se determina que en la evaluación cualitativa del crédito pyme, misma que involucra aspectos como referencias personales, comerciales, entre otros aspectos; tiene relación significativa con la morosidad en la Caja Arequipa; mientras mejor se realice la evaluación cualitativa, respecto a la mejor determinación de la voluntad de pago del cliente, mediante la obtención de información relevante de referencias y comportamientos del cumplimiento de deudas, esto repercutirá en una mejor evaluación crediticia reduciendo la probabilidad de morosidad de los créditos, por lo que, resulta tan importante como la evaluación cuantitativa, para conservar una cartera de clientes rentable y sostenible en el tiempo.

Determinar la relación entre las capacitaciones en evaluación del crédito Pyme y la morosidad en la Caja Arequipa, Áncash 2022. Si partimos que el capital humano es determinante en las organizaciones, también es preciso reconocer que, para el cumplimiento adecuado de las funciones o tareas, surge la necesidad de trabajar en sus habilidades y conocimientos, un buen desempeño traerá consigo mayor rentabilidad, por lo tanto, también es necesario la capacitación constante en las organizaciones. (Beza et al., 2014), la tabla 12, Los analistas de créditos pyme de la Caja Arequipa Departamento de Áncash, concluyeron en razón del 48,40% que cuando la capacitación es constante la morosidad es controlada, mientras que el 22,60% respondió que cuando la

capacitación es constante alta, la morosidad es media con tendencia al incremento; por su parte el 29% refiere que cuando la capacitación es con frecuencia media la morosidad es media con tendencia al incremento, los resultados concuerdan con lo descrito por Cota (2017) la capacitación es tan poderosa que esta destinada a elevar el performance de los trabajadores, las capacitaciones van en la línea de la innovación, mejoramiento de estrategias inclusive la ética en los negocios. Por su parte Cardona (2020), las capacitaciones forman parte de las empresas destinadas al éxito, a las que logran resultados, por lo tanto, son inversiones que generan beneficios para la organización; Con respecto a la hipótesis específica 3, Determinar la relación entre capacitación del crédito Pyme y la morosidad en la Caja Arequipa, Áncash 2022. El resultado en la tabla 16, muestra un valor de correlación de la Tau_b de Kendall de 0,407 y significancia de 0,026, por lo tanto, se establece que existe relación positiva moderada entre la capacitación de evaluación del crédito pyme y la morosidad, se constato mediante la significancia bilateral menor a 1% aceptar la hipótesis de relación de la capacitación del crédito pyme y la morosidad, deduciendo que mientras mayor y de mejor sea la calidad de las capacitaciones del crédito pyme se contribuye a una mejor evaluación lo que repercute en menor probabilidad de créditos irrecuperables que incrementen la morosidad de los créditos, por lo que se acepta la hipótesis planteada, De la comparación de los resultados y la fundamentación científica la capacitación en evaluación del crédito pyme, llámese capacitación teórica, o guiadas en campo, muestran un alto grado de relación con la morosidad, en el sentido que es posible anticiparse a sucesos de riesgo de morosidad, por lo que el Know How, ciertamente es importante en las evaluaciones de créditos, porque debe ser transmitida a todo el personal involucrada en la evaluación de créditos; Por lo que, resulta de importancia, su desarrollo de forma continua y con casos de situaciones diversas de morosidad.

VI. CONCLUSIONES

- 1.- Se estableció que existe relación significativa muy alta entre la evaluación del crédito y la morosidad en la Caja Arequipa, Áncash, lo cual se corroboró con la correlación Tau_b de Kendall de 0,855 y significancia de 0,000, los analistas de créditos pyme de la Caja Arequipa Departamento de Ancash, concluyeron en razón del 51,60% que cuando la evaluación de crédito pyme es estricta la morosidad es media, el 48,40% respondió que cuando la evaluación del crédito Pyme es estricta la morosidad es controlada.
- 2.- Se determinó que existe relación significativa muy alta entre la evaluación cuantitativa del crédito pyme y la morosidad en Caja Arequipa, Áncash, se corroboró con la correlación Tau_b de Kendall de 0,916 y significancia de 0,000, Los analistas de créditos pyme de la Caja Arequipa Departamento de Ancash, concluyeron en razón del 51,60% que cuando la evaluación de crédito pyme es estricta la morosidad es media, el 48,40% respondió que cuando la evaluación del crédito Pyme es estricta la morosidad es controlada.
- 3.- Se determinó que existe relación significativa alta entre la evaluación cualitativa del crédito pyme y la morosidad en Caja Arequipa, Áncash, se corroboró con la correlación Tau_b de Kendall de 0,744 y significancia de 0,000, Los analistas de créditos pyme de la Caja Arequipa, Áncash, concluyeron en razón del 51,60% que cuando la evaluación de crédito pyme es estricta la morosidad es media, el 48,40% respondió que cuando la evaluación del crédito Pyme es estricta la morosidad es controlada.
- 4.- Se determinó que existe relación significativa positiva moderada entre la capacitación y la morosidad en Caja Arequipa, Áncash, se corroboró con la correlación Tau_b de Kendall de 0,407 y significancia de 0,026, concluyeron en razón del 48,40% que cuando la capacitación es constante la morosidad es controlada, mientras que el 22,60% respondió que cuando la capacitación es constante alta, la morosidad es media con tendencia al incremento; por su parte el 29% refiere que cuando la capacitación es con frecuencia media la morosidad es media con tendencia al incremento.

VII. RECOMENDACIONES

- 1.- La gerencia debe desarrollar continuamente supervisiones de créditos en forma aleatoria para determinar la calidad de las evaluaciones de los créditos pyme, llevar una bitácora de los créditos revisados y los resultados deben ser socializados a los analistas; por otra parte, se debe realizar continuamente talleres de calidad de cartera para analizar las causas de morosidad y en caso se encuentren desviaciones en la evaluación tomar acciones para mitigar su ocurrencia.
- 2.- Desarrollar talleres orientadas a la evaluación cuantitativa de créditos, desde la forma de obtención, elaboración, cruce de información, orientada a la correcta determinación de la capacidad de pago del cliente, para asegurar el retorno de la misma.
- 3.- Implementar talleres direccionados a la correcta determinación de la voluntad de pago del cliente, en razón que el aspecto cualitativo carente en información documentada, necesariamente requiere del talento del analista de créditos para ser obtenida con éxitos.
- 4.- Implementar ciclo de capacitaciones continuas en campo con clientes reales, su importancia cobra sentido, porque se pone en práctica la parte teórica; por otra parte, servirá para que la gerencia evidencie de forma directa el nivel de las evaluaciones, conozca las deficiencias y traten estos temas en las retroalimentaciones al personal de créditos.

REFERENCIAS

- Irigoien, R. (2020). Evaluación de créditos y su relación con la morosidad de los clientes de la caja rural de ahorro y crédito Sipán S.A.A – 2018. *Universidad Señor de Sipán*.
- Aguirre, J., Garro, L., & Alcalde, E. (2020). *Evaluación de un crédito en las microfinanzas: cartografía conceptual desde la socioformación*. Revista espacios.
- altube, J. (7 de 06 de 2018). *Análisis de los factores que influyen en la morosidad del sistema bancario venezolano (2005-2015)*. Obtenido de redalyc.org: <https://www.redalyc.org/journal/364/36457129005/html/>
- Arbaiza, L. (2019). *Como elaborar una tesis de Grado*. Lima: Universidad ESAN.
- Beza, M., Moraga, M., Muñoz, E., & Neris, L. (2014). *Evaluación y control del plan de capacitación*. Universidad de Chile. Recuperado el 22 de 06 de 22, de https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108299/baezaa_m.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Cardona, T. (2020). *Capacitación en la organización ¿Gasto o Inversión?* Arauca, Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia. Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/19982/1/2020_capacitacion_organizacion_gasto.pdf
- Carhuancho Mendoza, I., & Nolasco Labjos, F. (2019). *Metologías de la información holística*. Guayaquil: Universidad Internacional del Ecuador.
- CONCYTEC. (2020). *GUÍA PRÁCTICA PARA LA FORMULACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO (I+D)*. En H. Harman Guerra. Lima: CONCYTEC.
- Contreras, L. (2019). *Morosidad de la Cartera de crédito al consumo y su incidencia en la rentabilidad y liquidez del Banco Mercantil, Banco Universal*. *Universidad Libre Seccional Cucuta*.
- Cota, J. (2017). *La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados* (Vol. 32). Obregon, Mexico: Instituto Tecnológico de Sonora. doi:ISSN 1666-1680
- Croda Marini, J., & Abad Espindola, E. (2016). *Modelos de investigación Cuantitativa y su aplicación en el estudio del Derecho*. Veracruz: Universidad de Xalaca.
- Diccionario Financiero*. (s.f.). Obtenido de Konfio: <https://konfio.mx/tips/diccionario-financiero/>
- Diccionario by Farlex. (s.f.). *Honesto*. Obtenido de <https://es.thefreedictionary.com/honesto>

- Emprendedor. (17 de 09 de 2019). *Las 3 cosas en que se fijan los bancos al otorgar un crédito*. Obtenido de <https://emprendedor.pe/finanzas/las-3-cosas-en-que-se-fijan-los-bancos-al-otorgar-un-credito/#:~:text=Evaluaci%C3%B3n%20Cualitativa%3A%20Es%20una%20evaluaci%C3%B3n,%C2%BFHa%20tenido%20%C3%A9xito%3F>
- Estrada, S., & Gutierrez, A. (2017). Proceso de evaluación de créditos y su influencia en la morosidad de los clientes de la agencia sabogal de la caja municipal de crédito y ahorro Trujillo en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2016. *Universidad de Cajamarca*.
- Fuentes Doria, D., Tsocono Hernandez, A., Malvaceda Espinoza, E., & Diaz Ballesteros, J. (2020). Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas, y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables. Medellín: Universidad Pontificia Bolivariana.
- Galán, J. (30 de 04 de 2022). *Economipedia*. Obtenido de Patrimonio: <https://economipedia.com/definiciones/patrimonio.html>
- Garcia, A. (2018). *Teoría y metodología de la Investigación científica*. Alfa Omega Felix Varela.
- Gomez AArias, J. (2016). Protocolo de investigación III: la población de estudio. Mexico: Revista Alerjia Mexico.
- Gomez, N. (2017). La evaluación crediticia y la morosidad de créditos comerciales en la Financiera Confianza S.A.A. Huánuco – 2017. *Universidad de Huánuco*.
- Guereca Torres, R., Blásquez Martínez, L., & López Moreno, I. (2016). Guía de investigación cualitativa, etnográfica, estudio de casos e historia de vida. En *Colección de materiales didácticos de la división de ciencias sociales y humanidades* (pág. 104). México: Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Lerma.
- Heredia Zurita, A., & Dini, M. (2021). Análisis de las políticas de apoyo a las pymes para enfrentar la pandemia de COVID-19 en América Latina. Naciones Unidas.
- Hernandes, S. (2014). *Metodología de la investigación científica*. Mexico.
- Ismael Zamora, L. (2021). Metodología de la investigación en la Tesis. Lima: Smith Zamora EIRL.
- Ludovic, A., Aranguiz, M., & Gallegos, J. (Junio de 2018). ANÁLISIS DE RIESGO CREDITICIO, PROPUESTA DEL MODELO CREDIT SCORING. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/909/90953767010.pdf>
- Montoya, O. (15 de 11 de 2020). *Diccionario Jurídico*. Obtenido de Diccionario Jurídico: <http://diccionariojuridico.mx/>

- Morales, P., & Rodríguez, L. (28 de 03 de 2016). APLICACIÓN DE LOS COEFICIENTES CORRELACIÓN DE KENDALL Y SPEARMAN. Universidad Centro occidental. Obtenido de <http://www.postgradovipi.50webs.com/archivos/agrollania/2016/agro8.pdf>
- Moreira, X., & Bravo, V. (19 de Agosto de 2020). NDICE DEL RIESGO DE MOROSIDAD EN LOS MICROCRÉDITOS SIMPLES; CASO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHONE LTDA. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN*. doi:<https://doi.org/10.46296/yc.v4i7edesp.0080>
- OECD. (29 de 03 de 2022). *IS FINANCIAL DIVERSIFICATION THE KEY TO SME RESILIENCE?* (M. Cormann, Productor) doi:<https://oecdcoigito.blog/2022/03/29/is-financial-diversification-the-key-to-sme-resilience/>
- Otcen , t., & Mancera, C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Pacheco, I., & Valencia, E. (2016). *EVALUACION CREDITICIA Y SU INCIDENCIA MORATORIA EN LA AGENCIA PORTAL ESPINAR DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO PERIODO 2013*. Cuzco: Universidad Andina del Cuzco. Obtenido de https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/576/Ivana_Eddy_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Pasapera, A., & Romero, A. (2021). El método de evaluación de créditos y la morosidad de Mibanco, Agencia Ayabaca departamento Piura año 2019. *Universidad Nacional de Piura*.
- Pereyra, L. (2020). "Criterios de la evaluación de créditos grupales y su incidencia en la morosidad de los clientes del sector microempresario de una agencia financiera de la ciudad de Trujillo, 2019". *Universidad Privada del Norte*.
- Pereyra, L. (2020). *CRITERIOS DE LA EVALUACIÓN DE CRÉDITOS GRUPALES Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DEL SECTOR MICROEMPRESARIO DE UNA AGENCIA FINANCIERA DE LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2019*. Trujillo: Universidad Privada del Norte. Obtenido de https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24253/TESIS%20PARA%20TITULO_LILIANA%20PEREYRA-N00123193.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Pérez, N., & Pérez, M. (2019). Evaluación crediticia y morosidad en clientes de Mibanco, oficina principal Cusco 2019. *Universidad Andina del Cuzco*.
- Real Academia Española. (05 de 05 de 2022). *Diccionario de lengua española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/meta>

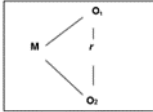
- Revista espacios. (2020). *Evaluación de un crédito en las microfinanzas: cartografía conceptual desde la socioformación* (Vol. 41). Revista espacios. Recuperado el 2022 de 07 de 24, de <https://www.revistaespacios.com/a20v41n32/a20v41n32p24.pdf>
- Rios Ramirez, R. (2017). Metodología para la investigación y redacción. Malaga: Servicios Académicos Intercontinentales S.L. .
- Robles Rojo, S. A. (2017). Análisis de los problemas que enfrentan las pymes al acceder a financiamiento privado y los factores que lo facilitan. Santiago, Chile: Universidad Técnica Federico Santa María.
- SBS. (02 de 09 de 2014). *SBS Documentos de Trabajo*. (S. J., Productor) Recuperado el 30 de 04 de 2022, de https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/ddt_ano2014/20140902_SBS-DT-001-2014_JTalledo.pdf
- SBS. (2015). *Glosario de Términos e Indicadores Financieros*. Recuperado el 30 de 04 de 2022, de https://www.sbs.gob.pe/app/web_doc/Paginas/documentos.aspx?cod=SF-0002
- SBS. (2019). Manual de contabilidad para las cooperativas de ahorro y crédito no autorizadas a captar ahorros del público. SBS. Recuperado el 05 de 08 de 2022, de https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/SF_CSF/NUEVO/NIVEL_1/Cap%C3%ADtulo_I_DisposicionesGenerales-Nivel_1.pdf
- SBS. (2022). Manual de contabilidad para empresas del sistema financiero. SBS. Obtenido de https://intranet2.sbs.gob.pe/intranet/INT_CN/DV_INT_CN/1485/v1.0/Adjuntos/capituloiv.mcf.pdf
- SBS. (28 de 06 de 2022). *SBS para ciudadanos*. Obtenido de Finanzas en mi cole: https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/mat_edu_finan/Docentes/secundaria/05.%20Quinto%20grado%20-%20secundaria.pdf
- sme finance forum. (25 de 01 de 2020). *MSME FINANCE GAP*. Recuperado el 26 de 04 de 2022, de <https://www.smefinanceforum.org/data-sites/msme-finance-gap>
- Super Intendencia de Banca, Seguros y AFP. (10 de 05 de 2022). *Información Estadística de Cajas Municipales*. Recuperado el 10 de 05 de 2022, de SBS: https://www.sbs.gob.pe/app/stats_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?p=3#

SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y ADMINISTRADORAS PRIVADAS. (2018). *Determinantes de la inclusión financiera en el Perú: Evidencia Reciente*. (SBS, Ed.) Lima. Obtenido de [https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/DDT_ANO2018/DT-001-2018%20\(es\).pdf](https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/DDT_ANO2018/DT-001-2018%20(es).pdf)

Superintendencia Financiera de Colombia. (s.f.). *Glosario de términos*. Obtenido de <https://www.lahipotecaria.com/colombia/wp-content/uploads/2014/10/Glosario-terminos-Financieros.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: La evaluación del crédito Pyme y su relación con la Morosidad en la Caja Arequipa, Áncash 2022			
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación entre la evaluación del crédito Pyme y la morosidad en Caja Arequipa, Áncash 2022?	Establecer la relación entre evaluación del crédito Pyme y la morosidad en la Caja Arequipa, Áncash 2022	<p>Hi: Existe relación altamente significativa entre la evaluación del crédito Pyme y la morosidad en la Caja Arequipa, Áncash 2022</p> <p>Ho: Existe relación no altamente significativa entre la evaluación del crédito Pyme y la morosidad en la Caja Arequipa, Áncash 2022.</p>	<p>Tipo y diseño de investigación:</p> <p>Tipo: Básica</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: no experimental., transversal de alcance correlacional</p> <p>Esquema:</p> 
ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	
¿Cuál es la relación entre la evaluación cuantitativa del crédito Pyme y la morosidad en Caja Arequipa, Áncash 2022?	Determinar la relación entre la evaluación cuantitativa del crédito Pyme y la morosidad en Caja Arequipa, Áncash 2022.	Existe relación significativa entre la evaluación cuantitativa del crédito Pyme y la morosidad en la Caja Arequipa, Áncash 2022	<p>Dónde: M: Muestra.</p> <p>O1: Evaluación de crédito Pyme</p> <p>O2: Morosidad</p> <p>R: Relación entre variables</p>
¿Cuál es la relación entre la evaluación cualitativa del crédito Pyme y la morosidad	Determinar la relación entre la evaluación cualitativa del	Existe relación significativa entre la evaluación cualitativa	

<p>en Caja Arequipa, Áncash 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las capacitaciones en evaluación de créditos PYME y la morosidad de la Caja Arequipa, Áncash 2022?</p>	<p>crédito pyme y la morosidad en Caja Arequipa, Áncash 2022</p> <p>Identificar la relación entre las capacitaciones en evaluación de créditos PYME y la morosidad de la Caja Arequipa, Áncash 2022.</p>	<p>del crédito Pyme y la morosidad en la Caja Arequipa, Áncash 2022</p> <p>Existe relación significativa ente las capacitaciones en evaluación del crédito Pyme y la morosidad en la Caja Arequipa, Áncash 2022</p>	<p>Población y muestra.</p> <p>Población: Trabajadores de la Caja Arequipa, Áncash</p> <p>Muestra: 31</p> <p>No probabilística, muestreo de tipo censal.</p>
--	--	---	---

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Evaluación del crédito PYME	Ludovic et al. (2018) El responsable de la evaluación de créditos debe concluir favorablemente respecto a indicadores como capacidad de pago, grado de apalancamiento, entre otros. Es decir, desarrolla una evaluación cuantitativa y cualitativa del prospecto.	Es el proceso por el cual pasan todos los clientes PYME que solicitan créditos, inicia desde el momento en que el analista de créditos PYME realiza todos los procedimientos para determinar la viabilidad del crédito	Evaluación cuantitativa Evaluación Cualitativa Capacitaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Ingresos • Costos • Gastos • Capacidad de pago • Pasivo • patrimonio • Referencias personales • Referencias comerciales • Experiencia negocio • Experiencia crediticia • Visita insitu negocio y • Visita insitu domicilio • En campo • En normativa 	Ordinal

				<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de crédito • En valores 	
Morosidad	Moreira y Bravo (2020) La morosidad debe entenderse que siempre estará presente en toda operación de créditos, y semi a través del índice de morosidad.	Porcentaje de la cartera de créditos con retraso en sus pagos, superior a 8 días al cierre de mes, en consideración al total de cartera de créditos (créditos colocados totales a nivel de agencia)	<ul style="list-style-type: none"> • Créditos Reprogramados • Créditos Refinanciados • Créditos Vencidos • Créditos Judicial 	<ul style="list-style-type: none"> • Créditos Reprogramados /cartera total • Créditos Refinanciados/cartera total • Créditos Vencidos/cartera total • Créditos Judicial/cartera total 	ordinal

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos – Cuestionario, crédito pyme

Cuestionario					
<p>La presente encuesta se realiza con la finalidad de Establecer la relación entre evaluación del crédito Pyme y la morosidad en la Caja Arequipa, Áncash 2022. Como parte de un trabajo de investigación para la obtención de Título Profesional de Contador Público.</p> <p>Por favor, revise con detenimiento las preguntas y responda con una “x” en la respuesta que estime pertinente.</p> <p>Gracias por su participación...</p>					
Escala de Valoración					
	Nuca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
Ítems					
Dimensión 1 evaluación cuantitativa					
1.- Considera Usted. ¿Qué, la correcta determinación del nivel de ventas y/o ingresos del cliente PYME repercute en la morosidad?					
2.- Considera Usted. ¿Qué, la correcta determinación de los costos de ventas del cliente PYME se permite contar con una cartera de calidad?					
3.- Considera Usted. ¿Qué, la correcta determinación de los gastos del negocio del cliente pyme incide en la morosidad?					
4.- Considera Usted. ¿Qué, la correcta determinación de la capacidad de pago del cliente pyme incide en la morosidad?					
5.- Considera Usted. ¿Qué, la correcta determinación del pasivo del negocio del cliente pyme contribuye en la calidad de la cartera de créditos?					
6.- Considera Usted. ¿Qué, la correcta determinación del patrimonio del cliente pyme ayuda identificar el cliente sobre endeudado y por tanto repercute en el cuidado de la cartera sana?					

Dimensión 2 evaluación cualitativa					
7.- Considera Usted. ¿Qué, el adecuado levantamiento de información de referencias personales repercute en la calidad de la cartera?					
8.- Considera Usted. ¿Qué, el adecuado levantamiento de información comercial del cliente repercute en la calidad de la cartera?					
9.- Considera Usted. ¿Qué, la experiencia del cliente en el negocio o la generación de sus ingresos repercute positivamente en la morosidad?					
10.- Considera Usted. ¿Qué, la experiencia crediticia del cliente contribuye a mantener una cartera de créditos de calidad?					
11.- Considera Usted. ¿Qué, la visita insitu al negocio del cliente contribuye a mantener una cartera de créditos de calidad?					
12.- Considera Usted. ¿Qué, la visita insitu al domicilio del cliente contribuye a mantener una cartera de créditos de calidad?					
Dimensión 3 capacitaciones					
13.- Considera Usted. ¿Qué, las capacitaciones en normatividad de crédito PYME repercute positivamente en la morosidad?					
14.- Considera Usted. ¿Qué, las capacitaciones en evaluación de créditos PYME repercute positivamente en la morosidad?					
15.- Considera Usted. ¿Qué, las capacitaciones en valores repercuten positivamente en la calidad de cartera?					
16.- Considera Usted. ¿Qué, las capacitaciones en campo repercuten positivamente en la calidad de cartera?					

Anexo 4: Instrumento de recolección de datos – Cuestionario Morosidad

Cuestionario					
<p>La presente encuesta se realiza con la finalidad de Establecer la relación entre evaluación del crédito Pyme y la morosidad en la Caja Arequipa, Áncash 2022. Como parte de un trabajo de investigación para la obtención de Título Profesional de Contador Público.</p> <p>Por favor, revise con detenimiento las preguntas y responda con una “x” en la respuesta que estime pertinente.</p> <p>Gracias por su participación...</p>					
Escala de Valoración					
	Nuca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
Ítems					
Dimensión 1 reprogramados					
1.-Considera Usted. ¿Qué, la necesidad de reprogramar los créditos es para evitar que el cliente caiga en mora?					
2.-Considera Usted. ¿Qué, la reprogramación de créditos es en beneficio de la institución?					
3.-Considera Usted. ¿Qué, la reprogramación de créditos es en beneficio del cliente?					
4.-Considera Usted. ¿Qué, la reprogramación de créditos se da para clientes con problemas de causa externa a sus ingresos?					

Dimensión 2 refinanciados					
5.- Considera Usted. ¿Qué, la necesidad de refinanciar los créditos es para evitar que el cliente se desentienda de su deuda y cumpla?					
6.-Considera Usted. ¿Qué, el refinanciamiento de créditos es en beneficio de la institución?					
7.-Considera Usted. ¿Qué, el refinanciamiento de créditos es en beneficio del cliente?					
8.-Considera Usted. ¿Qué, el refinanciamiento de créditos se da para clientes con problemas en sus ingresos?					
Dimensión 3 Créditos vencidos					
9.-Considera Usted. ¿Qué, los créditos vencidos son por problemas de evaluación cuantitativa?					
10.-Considera Usted. ¿Qué, los créditos vencidos son por problemas de evaluación cualitativas?					
11.-Considera Usted. ¿Qué, los créditos vencidos son por problemas en su recuperación?					
12.-Considera Usted. ¿Qué, los créditos vencidos incrementan la morosidad?					
Dimensión 4 judicial					
13.-Considera Usted. ¿Qué, los créditos en judicial se recuperarán?					
14.-Considera Usted. ¿Qué los créditos en judicial, en su mayoría son por deficiencias en la evaluación crediticia?					
15.-Considera Usted. ¿los créditos en judicial son por deficiencias en la evaluación cualitativa?					
16.-Considera Usted. ¿los créditos en judicial son por deficiencias en la evaluación cuantitativa?					

Anexo 5: Certificado de validez del instrumento - Experto 1



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide La evaluación del crédito pyme

N= Nunca CN= Casi Nunca AV= A veces CS= Casi Siempre S= Siempre

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹					Relevancia ²					Claridad ³					Sugerencias
		N	CN	AV	CS	S	N	CN	AV	CS	S	N	CN	AV	CS	S	
	evaluación cuantitativa																
1	Considera Usted. ¿Qué, la correcta determinación del nivel de ventas y/o ingresos del cliente PYME repercute en la morosidad?					X					X					X	
2	Considera Usted. ¿Qué, la correcta determinación de los costos de ventas del cliente PYME le permite contar con una cartera de calidad?				X					X						X	
3	Considera Usted. ¿Qué, la correcta determinación de los gastos del negocio del cliente pyme incide en la morosidad?					X				X						X	
4	Considera Usted. ¿Qué, la correcta determinación de la capacidad de pago del cliente pyme incide en la morosidad?					X				X						X	
5	Considera Usted. ¿Qué, la correcta determinación del pasivo del negocio del cliente pyme contribuye en la calidad de la cartera de créditos?					X				X						X	
6	Considera Usted. ¿Qué, la correcta determinación del patrimonio del cliente pyme ayuda identificar el cliente sobre endeudado y por tanto repercute en el cuidado de la cartera sana?					X				X						X	
	evaluación cualitativa																
7	Considera Usted. ¿Qué, el adecuado levantamiento de información de referencias personales repercute en la calidad de la cartera?					X				X				X			



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Avelino Villafuerte de la Cruz **DNI: 25729654**

Especialidad del validador: Contabilidad, Finanzas y Metodólogo

N° de años de Experiencia profesional: 21

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

15 de julio del 2022

Dr. CPC Avelino Sebastián Villafuerte de la Cruz

Contador Público Colegiado - CM 1086

Firma del Experto Informante.

Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide La Morosidad

N= Nunca CN= Casi Nunca AV= A veces CS= Casi Siempre S= Siempre

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹					Relevancia ²					Claridad ³					Sugerencias
		N	CN	AV	CS	S	N	CN	AV	CS	S	N	CN	AV	CS	S	
	Créditos reprogramados																
1	Considera Usted. ¿Qué, la necesidad de reprogramar los créditos es para evitar que el cliente caiga en mora?					X					X						X
2	Considera Usted. ¿Qué, la reprogramación de créditos es en beneficio de la institución?					X					X						X
3	Considera Usted. ¿Qué, la reprogramación de créditos es en beneficio del cliente?					X					X						X
4	Considera Usted. ¿Qué, la reprogramación de créditos se da para clientes con problemas de causa externa a sus ingresos?					X					X						X
	Créditos refinanciados																
5	Considera Usted. ¿Qué, la necesidad de refinanciar los créditos es para evitar que el cliente se desentienda de su deuda y cumpla?					X					X						X
6	Considera Usted. ¿Qué, el refinanciamiento de créditos es en beneficio de la institución?					X					X						X
7	Considera Usted. ¿Qué, el refinanciamiento de créditos es en beneficio del cliente?					X					X						X
8	Considera Usted. ¿Qué, el refinanciamiento de créditos se da para clientes con problemas en sus ingresos?					X					X						X



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Avelino Villafuerte de la Cruz **DNI: 25729654**

Especialidad del validador: Contabilidad, Finanzas y Metodólogo

N° de años de Experiencia profesional: 21

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

15 de julio del 2022

Dr. Dr. Avelino Villafuerte de la Cruz
Contador Público Colegiado - CM 1086

Firma del Experto Informante.

Especialidad

Anexo 6: Certificado de validez del instrumento - Experto 2



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide La evaluación del crédito pyme

N= Nunca CN= Casi Nunca AV= A veces CS= Casi Siempre S= Siempre

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹					Relevancia ²					Claridad ³					Sugerencias
		N	C N	A V	C S	S	N	C N	A V	C S	S	N	C N	A V	C S	S	
	evaluación cuantitativa																
1	Considera Usted. ¿Qué, la correcta determinación del nivel de ventas y/o ingresos del cliente PYME repercute en la morosidad?				X					X						X	
2	Considera Usted. ¿Qué, la correcta determinación de los costos de ventas del cliente PYME le permite contar con una cartera de calidad?				X				X							X	
3	Considera Usted. ¿Qué, la correcta determinación de los gastos del negocio del cliente pyme incide en la morosidad?				X					X					X		
4	Considera Usted. ¿Qué, la correcta determinación de la capacidad de pago del cliente pyme incide en la morosidad?				X					X						X	
5	Considera Usted. ¿Qué, la correcta determinación del pasivo del negocio del cliente pyme contribuye en la calidad de la cartera de créditos?				X					X						X	
6	Considera Usted. ¿Qué, la correcta determinación del patrimonio del cliente pyme ayuda identificar el cliente sobre endeudado y por tanto repercute en el cuidado de la cartera sana?				X					X						X	
	evaluación cualitativa																
7	Considera Usted. ¿Qué, el adecuado levantamiento de información de referencias personales repercute en la calidad de la cartera?				X					X						X	



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide La Morosidad

N= Nunca CN= Casi Nunca AV= A veces CS= Casi Siempre S= Siempre

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹					Relevancia ²					Claridad ³					Sugerencias
		N	CN	AV	CS	S	N	CN	AV	CS	S	N	CN	AV	CS	S	
	Créditos reprogramados																
1	Considera Usted. ¿Qué, la necesidad de reprogramar los créditos es para evitar que el cliente caiga en mora?					X				X						X	
2	Considera Usted. ¿Qué, la reprogramación de créditos es en beneficio de la institución?					X			X						X		
3	Considera Usted. ¿Qué, la reprogramación de créditos es en beneficio del cliente?					X			X						X		
4	Considera Usted. ¿Qué, la reprogramación de créditos se da para clientes con problemas de causa externa a sus ingresos?					X			X						X		
	Créditos refinanciados																
5	Considera Usted. ¿Qué, la necesidad de refinanciar los créditos es para evitar que el cliente se desentienda de su deuda y cumpla?					X			X						X		
6	Considera Usted. ¿Qué, el refinanciamiento de créditos es en beneficio de la institución?					X			X						X		
7	Considera Usted. ¿Qué, el refinanciamiento de créditos es en beneficio del cliente?					X			X						X		
8	Considera Usted. ¿Qué, el refinanciamiento de créditos se da para clientes con problemas en sus ingresos?					X			X						X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Jara Rodriguez Franklin DNI: 44159226

Especialidad del validador: Finanzas Empresariales

Nº de años de Experiencia profesional: 6

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

..... 20 de Julio del 2022



CPC Franklin Jara Rodriguez
Matricula N° 025-302
Registro N° 201822581

Firma del Experto Informante.
Especialidad

Anexo 7: Certificado de validez del instrumento - Experto 3



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide La evaluación del crédito pyme

N= Nunca CN= Casi Nunca AV= A veces CS= Casi Siempre S= Siempre

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹					Relevancia ²					Claridad ³					Sugerencias
		N	CN	AV	CS	S	N	CN	AV	CS	S	N	CN	AV	CS	S	
	evaluación cuantitativa																
1	Considera Usted. ¿Qué, la correcta determinación del nivel de ventas y/o ingresos del cliente PYME repercute en la morosidad?					X					X					X	
2	Considera Usted. ¿Qué, la correcta determinación de los costos de ventas del cliente PYME le permite contar con una cartera de calidad?					X					X					X	
3	Considera Usted. ¿Qué, la correcta determinación de los gastos del negocio del cliente pyme incide en la morosidad?					X					X					X	
4	Considera Usted. ¿Qué, la correcta determinación de la capacidad de pago del cliente pyme incide en la morosidad?					X					X					X	
5	Considera Usted. ¿Qué, la correcta determinación del pasivo del negocio del cliente pyme contribuye en la calidad de la cartera de créditos?					X					X					X	
6	Considera Usted. ¿Qué, la correcta determinación del patrimonio del cliente pyme ayuda identificar el cliente sobre endeudado y por tanto repercute en el cuidado de la cartera sana?					X					X					X	
	evaluación cualitativa																
7	Considera Usted. ¿Qué, el adecuado levantamiento de información de referencias personales repercute en la calidad de la cartera?					X					X					X	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Mg. Toledo Martínez Juan Daniel DNI: 22510018

Especialidad del validador: Contabilidad, Gestión Pública, Metodología de la investigación

Nº de años de Experiencia profesional: 21

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

15 de julio del 2022



Mtro CPC Juan Daniel Toledo Martínez
Mat. 14-728

Firma del Experto Informante

Contador Público Colegiado
Maestro en Gestión Pública
Especialidad

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide La Morosidad
N= Nunca CN= Casi Nunca AV= A veces CS= Casi Siempre S= Siempre

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹					Relevancia ²					Claridad ³					Sugerencias
		N	CN	AV	CS	S	N	CN	AV	CS	S	N	CN	AV	CS	S	
	Créditos reprogramados																
1	Considera Usted. ¿Qué, la necesidad de reprogramar los créditos es para evitar que el cliente caiga en mora?					X					X						X
2	Considera Usted. ¿Qué, la reprogramación de créditos es en beneficio de la institución?					X					X						X
3	Considera Usted. ¿Qué, la reprogramación de créditos es en beneficio del cliente?					X					X						X
4	Considera Usted. ¿Qué, la reprogramación de créditos se da para clientes con problemas de causa externa a sus ingresos?					X					X						X
	Créditos refinanciados																
5	Considera Usted. ¿Qué, la necesidad de refinanciar los créditos es para evitar que el cliente se desentienda de su deuda y cumpla?					X					X						X
6	Considera Usted. ¿Qué, el refinanciamiento de créditos es en beneficio de la institución?					X					X						X
7	Considera Usted. ¿Qué, el refinanciamiento de créditos es en beneficio del cliente?					X					X						X
8	Considera Usted. ¿Qué, el refinanciamiento de créditos se da para clientes con problemas en sus ingresos?					X					X						X



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Mg. Toledo Martínez Juan Daniel DNI: 22510018

Especialidad del validador: Contabilidad, Gestión Pública, Metodología de la investigación

Nº de años de Experiencia profesional: 21

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

15 de julio del 2022



Mtro CPC Juan Daniel Toledo Martínez
Mat. 14-726

Firma del Experto Informante

Contador Público Colegiado
Maestro en Gestión Pública
Especialidad

Anexo 8: Base de datos de la Confiabilidad

EVALUACIÓN DE CRÉDITO PYME																
	Evaluación cuantitativa						Evaluación cualitativa						Capacitación			
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16
E1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
E2	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4
E3	5	5	4	5	4	3	5	5	5	4	3	3	3	4	3	4
E4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
E5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
E6	5	5	4	5	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4
E7	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
E8	5	5	4	5	4	3	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4
E9	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
E10	5	5	4	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4
E11	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
E12	5	5	4	5	4	3	5	5	5	4	3	3	4	3	3	4
E13	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
E14	5	5	4	5	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4
E15	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
E16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
E17	5	5	4	5	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4
E18	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4
E19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
casos	válido	19	100,0
	excluido	0	0
	Total	19	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,936	16

	Morosidad															
	reprogramado				refinanciado				vendidos				judicial			
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16
E1	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	3	5	5	3
E2	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	4	2	3	4	3
E3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3
E4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	4	2	4	4	3
E5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	3	4	4	3
E6	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	4	2	3	4	3
E7	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	3	5	5	3
E8	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	4	2	4	4	3
E9	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	3	5	5	3
E10	4	3	3	4	3	3	5	4	3	4	2	4	2	3	4	3
E11	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	3	4	5	3
E12	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	4	2	4	4	3
E13	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	3	5	5	3
E14	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	4	2	4	4	3
E15	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	3	4	5	3
E16	4	3	3	4	3	3	5	4	3	4	2	4	2	4	4	3
E17	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	3	5	5	3
E18	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	3	4	5	3
E19	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	3	5	5	3

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
casos	válido	19	100,0
	excluido	0	0
	Total	19	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,980	16

Anexo 09: Solicitud

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

SOLICITO: Permiso para realizar proyecto de investigación

Señor: GERENTE DE LA CAJA AREQUIPA

Yo, ANGELES SILVA SELENIA JUANA, identificada con DNI N° 70459209 domiciliada en el Distrito de Matacoto, me presento ante usted con el debido respeto, para saludarlo cordialmente y manifestarle:

Que acudo a su despacho para solicitar permiso para realizar proyecto de investigación y posterior tesis titulada sobre “La evaluación del crédito pyme y su relación con la morosidad en la Caja Arequipa, Áncash 2022”, para poder obtener el título profesional de contadora pública.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceda a mi solicitud.

Huaraz 09 de Mayo del 2022



ANGELES SILVA SELENIA

70459209



GUIDO LLUYA RODRIGUEZ
Gerente Regional Zonal
CAJA AREQUIPA

Anexo 10: Carta de aceptación

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Huaraz 11 de mayo del 2022

SR (A): Angeles Silva Selenia Juana

PRESENTE:

ASUNTO: Aceptación para realizar trabajo de investigación

con singular agrado me dirijo a usted y en atención al documento solicitado se le autoriza emplear el nombre y recoger información de esta entidad para el cumplimiento de su proyecto y posterior tesis denominada "La evaluación del crédito pyme y su relación con la morosidad en la Caja Arequipa, Áncash 2022".

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de la interesada.

Atentamente:



.....
GUIDO LLUYA RODRIGUEZ
Gerente Regional Zonal
CAJA AREQUIPA

.....
Firma y Sello

Anexo 11: Constancia

CONSTANCIA

Por medio de la presente, con fecha 2 de agosto en la oficina de Huaraz y con fecha 5 de agosto oficina de Chimbote del 2022, se deja constancia que la señorita Angeles Silva Selenia Juana, identificada con DNI 70459209 ha culminado con realizar las encuestas de su investigación que lleva por título **“La evaluación del crédito PYME y su relación con la morosidad en la caja Arequipa, Áncash 2022”** a los analistas de la caja Arequipa de Áncash.

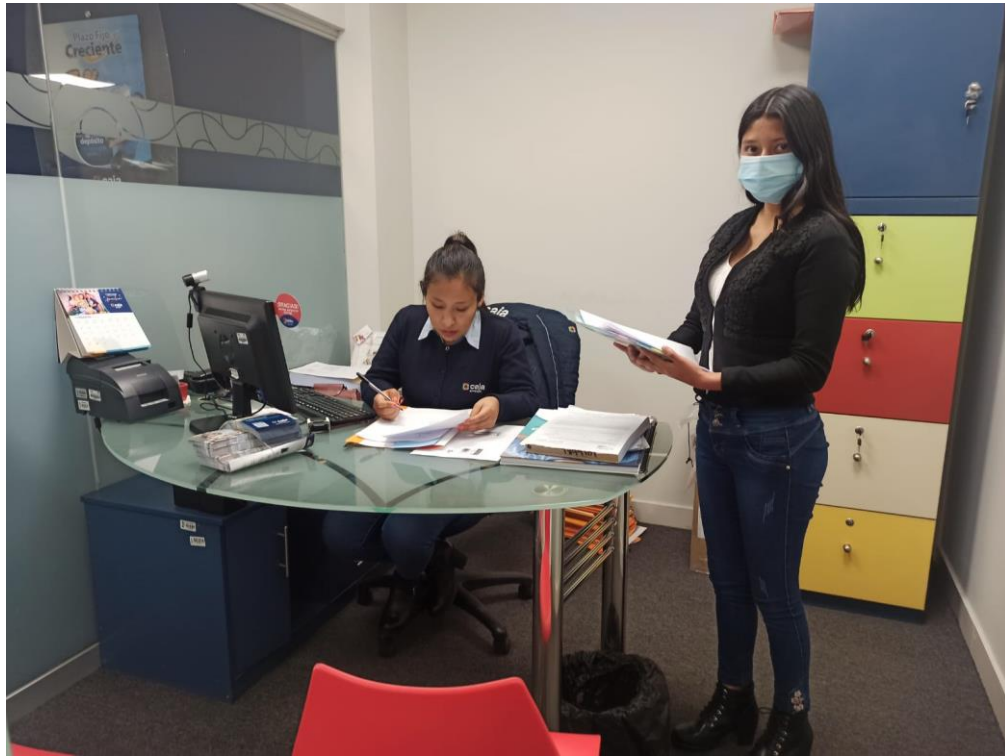
Se expide la presente constancia para los fines pertinentes que estime la solicitante.

Atentamente



GUIDO LLUYA RODRIGUEZ
Gerente Regional Zonal
CAJA AREQUIPA

Anexo 12: Fotografías







Anexo 13: Base de Datos

	EVALUACIÓN DE CRÉDITO PYME																MOROSIDAD																	
	Evaluación cuantitativa						Evaluación cualitativa						Capacitación				Créditos reprogramados				Créditos refinanciados				Créditos vendidos				Crédito judicial					
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16		
E1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	3	5	5	3
E2	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
E3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	3	4	5	3		
E4	5	5	4	5	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	4	2	4	4	4	3	
E5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	3	5	5	3		
E6	5	5	4	5	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	4	2	3	4	3		
E7	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	3	5	5	3		
E8	5	5	4	5	4	3	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	4	2	4	4	4	3	
E9	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	3	5	5	3		
E10	5	5	4	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	5	4	3	4	2	4	2	3	4	3		
E11	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	3	4	5	3		
E12	5	5	4	5	4	3	5	5	5	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	4	2	4	4	3		
E13	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	3	5	5	3		
E14	5	5	4	5	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	4	2	4	4	3		
E15	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	3	4	5	3		
E16	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	5	4	3	4	2	4	2	4	4	3		
E17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	3	5	5	3		
E18	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	4	2	3	4	3		
E19	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	3	4	4	3		
E20	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3		
E21	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	3	4	5	3		
E22	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3		
E23	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3		
E24	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	3	4	5	3		
E25	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3		
E26	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3		
E27	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	3	4	5	3		
E28	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	2	4	3	4	4	3		
E29	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3		
E30	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	4	4	5	3		
E31	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3		

Anexo 14

Ratios de Morosidad según días de Incumplimiento por Caja Municipal Al 31 de Diciembre de 2021

Empresas	Porcentaje de créditos con				Morosidad según criterio contable SBS ^{2/}
	Más de 30 días de incumplimiento	Más de 60 días de incumplimiento	Más de 90 días de incumplimiento ^{1/}	Más de 120 días de incumplimiento	
CMAC Arequipa	3.45	2.54	1.83	1.32	3.12
CMAC Cusco	3.23	2.96	2.65	2.03	3.15
CMAC Del Santa	18.78	18.48	18.40	18.06	18.78
CMAC Huancayo	3.50	3.03	2.61	2.19	3.09
CMAC Ica	4.83	4.15	3.70	3.23	4.38
CMAC Maynas	5.61	4.31	3.26	2.68	4.78
CMAC Paña	14.31	13.63	13.10	12.61	14.13
CMAC Piura	6.53	6.00	5.62	5.26	6.44
CMAC Sullana	12.33	11.06	10.45	9.97	12.22
CMAC Tacna	10.25	9.12	8.23	7.51	9.75
CMAC Trujillo	6.84	6.13	5.66	5.43	6.33
TOTAL CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CRÉDITO	5.27	4.60	4.09	3.63	4.99
CMCP Lima	10.04	8.63	7.86	6.99	9.39
TOTAL CAJAS MUNICIPALES	5.33	4.65	4.14	3.67	5.04

Ratios de Morosidad según días de Incumplimiento por Caja Municipal Al 30 de Junio de 2022

Empresas	Porcentaje de créditos con				Morosidad según criterio contable SBS ^{2/}
	Más de 30 días de incumplimiento	Más de 60 días de incumplimiento	Más de 90 días de incumplimiento ^{1/}	Más de 120 días de incumplimiento	
CMAC Arequipa	4.26	3.34	2.77	2.30	3.82
CMAC Cusco	3.90	3.02	2.57	2.28	3.74
CMAC Del Santa	15.74	15.14	14.82	14.38	15.74
CMAC Huancayo	4.71	3.84	3.13	2.67	4.07
CMAC Ica	5.71	4.71	3.95	3.37	5.10
CMAC Maynas	6.45	4.95	4.06	3.40	5.29
CMAC Paña	14.27	13.70	13.39	13.11	14.12
CMAC Piura	6.46	5.66	5.27	4.96	6.39
CMAC Sullana	13.22	11.77	10.92	10.26	13.21
CMAC Tacna	10.52	9.61	8.82	8.33	9.95
CMAC Trujillo	6.04	5.28	4.84	4.59	5.60
TOTAL CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CRÉDITO	5.79	4.86	4.28	3.86	5.42
CMCP Lima	7.83	6.08	5.45	4.95	6.93
TOTAL CAJAS MUNICIPALES	5.81	4.88	4.29	3.87	5.44

Créditos Directos según Situación por Caja Municipal

Al 31 de Diciembre de 2021

(En miles de soles)

Empresas	Vigentes		Reestructurados y Refinanciados	Vencidos	En Cobranza Judicial	Total Créditos Directos
	Corto Plazo	Largo Plazo				
CMAC Arequipa	238,939	5,923,483	173,186	158,067	46,050	6,539,724
CMAC Cusco	642,570	3,771,223	40,859	76,754	68,151	4,599,558
CMAC Del Santa	12,409	56,234	2,956	4,723	11,833	88,155
CMAC Huancayo	187,792	5,568,293	62,803	72,201	113,122	6,004,211
CMAC Ica	101,934	1,262,078	20,001	33,383	30,052	1,447,448
CMAC Maynas	220,737	204,141	9,718	14,239	7,580	456,415
CMAC Paita	24,967	88,001	2,187	7,639	11,308	134,102
CMAC Piura	1,120,109	2,920,949	126,054	111,427	175,311	4,453,849
CMAC Sullana	186,630	1,918,782	156,580	163,222	151,801	2,577,015
CMAC Tacna	52,603	483,128	12,968	30,778	28,493	607,970
CMAC Trujillo	127,524	1,697,588	74,096	75,063	53,261	2,027,532
TOTAL CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CRÉDITO	2,916,213	23,893,900	681,408	747,496	696,962	28,935,979
CMCP Lima	54,597	259,583	3,047	27,414	5,453	350,093
TOTAL CAJAS MUNICIPALES	2,970,810	24,153,483	684,455	774,910	702,414	29,286,072

Créditos Directos según Situación por Caja Municipal

Al 30 de Junio de 2022

(En miles de soles)

Empresas	Vigentes		Reestructurados y Refinanciados	Vencidos	En Cobranza Judicial	Total Créditos Directos
	Corto Plazo	Largo Plazo				
CMAC Arequipa	231,621	6,307,178	210,942	189,815	78,536	7,018,093
CMAC Cusco	719,833	3,944,884	39,388	112,524	70,319	4,886,948
CMAC Del Santa	12,966	57,564	2,457	4,522	9,117	86,627
CMAC Huancayo	194,099	5,946,809	46,240	139,788	123,016	6,449,952
CMAC Ica	104,393	1,304,148	37,972	45,564	32,190	1,524,267
CMAC Maynas	229,755	200,505	9,829	15,735	8,851	464,675
CMAC Paita	25,776	94,013	2,087	8,780	11,255	141,910
CMAC Piura	1,187,172	3,166,821	126,532	124,121	181,517	4,786,164
CMAC Sullana	188,020	1,742,738	156,621	170,211	147,578	2,405,167
CMAC Tacna	57,165	492,825	11,394	29,129	32,883	623,396
CMAC Trujillo	149,703	1,853,056	67,440	74,508	48,317	2,193,024
TOTAL CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CRÉDITO	3,100,504	25,110,540	710,902	914,696	743,579	30,580,221
CMCP Lima	69,501	268,790	2,586	19,571	5,818	366,285
TOTAL CAJAS MUNICIPALES	3,170,004	25,379,330	713,487	934,267	749,397	30,946,486