



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

“Análisis de crédito y morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de  
Huancayo de la ciudad de Tarapoto, año 2019”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Contador Público

AUTORA:

Janina del Pilar Ramírez Navarro (ORCID: 0000-0003-3894-9361)

ASESOR:

Mg. Carlos Daniel Rosales Bardalez (ORCID: 0000-0003-3894-9361)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

TARAPOTO – PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

La presente tesis va dedicada a mis padres, que me supieron entender y comprender en todo momento con sus constantes consejos para seguir con mi meta que es tener el título de contadora pública, brindándome su apoyo económico, moral y espiritual, haciendo posible cumplir de la mejor manera a mis estudios profesionales.

La Autora.

## **Agradecimiento**

Un muy sincero agradecimiento al Jefe Regional de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo S.A agencia Tarapoto, por brindarme las facilidades para realizar el desarrollo de la presente tesis, así mismo a los docentes asesores de la Universidad César Vallejo por su apoyo en la elaboración de la presente investigación.

Janina del Pilar.

## **Página del jurado**

## Declaratoria de autenticidad

### Declaratoria de autenticidad

Yo, Janina del Pilar Ramírez Navarro, estudiante de la Escuela de Contabilidad de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI N°46256120, con la tesis titulada "Análisis de crédito y morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo de la ciudad de Tarapoto, año 2019".

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis en su integridad es de mi autoría
- 2) En lo referente a las citas y referencias bibliográficas se ha tenido en cuenta de manera estricta las normas prescritas por el APA, por lo tanto, los párrafos no han sido copiados y en lo pertinente han sido citados.
- 3) La tesis es original, y esta siendo presentada por primera vez, es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para optar algún grado académico o título de especialización profesional.
- 4) Los resultados obtenidos en la presente investigación provienen del procesamiento de datos efectuados en este trabajo, por ello no son copiados ni falseados, y por lo tanto estos resultados que presento aportan a la realidad problemática presentada en este trabajo.

En el caso de identificarse datos falsos, párrafo de autores que no han sido citados, presentar como propio la investigación desarrollada por otro autor, realizar uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que deriven de mi acción, sometiéndome a la normatividad que al respecto este vigente en la Universidad Cesar Vallejo.

Tarapoto, 18 enero 2020

  
\_\_\_\_\_  
Janina del Pilar Ramírez Navarro  
DNI N°46256120

## Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MÉTODO .....	18
2.1. Tipo y diseño de investigación .....	18
2.2. Operacionalización de variables .....	19
2.3. Población, muestra y muestreo (incluir criterio de selección).....	20
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	20
2.5. Procedimiento .....	21
2.6. Método de análisis de datos .....	21
2.7. Aspectos éticos.....	21
III. RESULTADOS .....	22
IV. DISCUSIÓN.....	40
V. CONCLUSIONES .....	42
VI. RECOMENDACIONES .....	44
REFERENCIAS .....	45
ANEXOS .....	48
Matriz de consistencia.....	49
Validación de instrumentos.....	54
Acta de aprobación de originalidad de tesis.....	62
Autorización de publicación de tesis al repositorio.....	64
Versión final del trabajo de investigación.....	65

## Índice de tablas

<b>Tabla N°1</b> Morosidad según tipo y modalidad de crédito de las Cajas Municipales al 30-04-19.....	4
<b>Tabla N°2</b> Ratios de morosidad según días de incumplimiento por caja municipal al 30-04-19.....	5
<b>Tabla N°3</b> Colocaciones y morosidad proyectado y ejecutado.....	5
<b>Tabla N°4</b> Mora por tipo de crédito.....	6
<b>Tabla N°5</b> Operacionalización de las variables.....	19
<b>Tabla N°6</b> Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
<b>Tabla N°7</b> Lista de cotejo de la dimensión fuentes de información.....	26
<b>Tabla N°8</b> Expedientes de los cuales no se solicitó estados financieros certificados (por el contador).....	27
<b>Tabla N°9</b> Expedientes en condición de Judicial de los cuales no se solicitó estados financieros certificados (por el contador).....	28
<b>Tabla N°10</b> Expedientes en condición de refinanciados de los cuales no se solicitó estados financieros certificados (por el contador).....	29
<b>Tabla N°11</b> Lista de cotejo de la dimensión análisis del crédito.....	30
<b>Tabla N°12</b> Expedientes de los cuales no se analizó correctamente la rotación de inventario.....	31
<b>Tabla N°13</b> Lista de cotejo de la dimensión decisión de crédito y línea de crédito...32	32
<b>Tabla N°14</b> Comparativo entre lo real y estimado, cartera atrasada.....	36
<b>Tabla N°15</b> Comparativo entre lo real y estimado, cartera alto riesgo.....	37
<b>Tabla N°16</b> Comparativo entre lo real y estimado, cartera pesada.....	39

## RESUMEN

La presente investigación tuvo por finalidad demostrar que un deficiente análisis de créditos incide de manera desfavorable en la morosidad en la Caja de Ahorro y Crédito de Huancayo S.A., para ello se analizó las dimensiones de las que forma parte el análisis de crédito como son: fuentes de información, análisis del crédito y decisión de crédito y línea de crédito. Este trabajo de investigación se desarrolló teniendo en cuenta en método científico, para lo cual se trabajó bajo el enfoque cuantitativo, siendo el diseño no experimental y de tipo transeccional-causal, en función a este diseño planteado se propuso la siguiente hipótesis: El análisis de crédito es deficiente e incide de manera desfavorable en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo S.A. de la ciudad de Tarapoto, año 2019. Para lograr este objetivo se utilizó instrumentos de recolección de datos como la guía de análisis documental la cual sirvió para conocer información contenida en los documentos o expedientes que incluían información sobre los créditos otorgados a los clientes y además se pudo calcular los índices de morosidad; luego se utilizó el instrumento denominado lista de cotejo, mediante el cual se pudo verificar el cumplimiento de las diferentes actividades que conforman la gestión de otorgamiento de crédito, esta verificación estuvo acompañado de hallazgos, los cuales son sustento de las deficiencias encontradas. Luego de recolectar la información requerida, estos se procesaron manualmente y producto de esto se demostró que en las fuentes de información solicitadas al cliente no estaban debidamente refrendadas por un contador público; así mismo se demostró que en el análisis de crédito existen deficiencias en el cálculo de índices de actividad como son el de rotación de inventarios, estas deficiencias incidieron en el incremento de la morosidad.

**Palabras clave:** crédito, morosidad, caja municipal



## ABSTRACT

The purpose of this investigation was to demonstrate that a poor credit analysis has an unfavorable impact on late payments in the Caja de Ahorro y Crédito de Huancayo S.A., for this, the dimensions of which the credit analysis is part are analyzed, such as: sources of information, credit analysis and credit decision and credit line. This research work was developed taking into account the scientific method, for which we worked under the quantitative approach, being the non-experimental design and of the transectional-causal type, based on this design, the following hypothesis was proposed: The credit analysis is deficient and has an unfavorable impact on the delinquency of the Municipal Savings Bank and Credit of Huancayo S.A. from the city of Tarapoto, year 2019. In order to achieve this objective, data collection instruments were used, such as the document analysis guide, which served to know information contained in the documents or files that included information on the credits granted to the clients and also the delinquency rates could be calculated; then the instrument called checklist was used, through which it was possible to verify compliance with the different activities that make up the credit granting management, this verification was accompanied by findings, which are the basis of the deficiencies found. After collecting the required information, these were processed manually and as a result, it was shown that the sources of information requested from the client were not duly endorsed by a public accountant; Likewise, it was shown that in the credit analysis there are deficiencies in the calculation of activity indices such as inventory turnover, these deficiencies affected the increase in delinquency.

**Keywords:** credit, delinquency, municipal cash

## I. INTRODUCCIÓN

La actividad de otorgamiento de crédito bancario tuvo en la historia financiera de Estados Unidos de Norteamérica un momento muy crítico que influyó de manera negativa y desastrosa en las economías de diferentes países, esta actividad que se desarrollaba antes de la crisis de 2008 no contaba con los respectivos protocolos de seguridad al momento de otorgar créditos, es decir que no había un meticuloso proceso en determinar el probable retorno del fondo invertido por las empresas; así se recuerda que: “La administración de riesgo crediticio era inadecuada por la razón de que se pre-aprobaban a cliente proclives a caer en situación morosa, lo cual ubicaba a la cobranza en un medio riesgoso.” **Deloitte (2012)**. Esto evidencia que los objetivos operativos al corto plazo solo se basaban en colocar las obligaciones del cliente, pero no en indagar sobre el comportamiento de este en función a su historial crediticio, esto fue el inicio del problema, pues posteriormente se empezaron a crear activos financieros constituidos por estas cuentas por cobrar cuya recuperación era dudosa, pero que la mayoría de pequeños inversionistas no sabían.

En América Latina uno de los problemas que suma al débil proceso de otorgamiento de crédito es la calidad de información que principalmente las pymes, que son muchas veces el motor de la economía de un país, pueden entregar a las instituciones financieras, esto es un primer obstáculo para el otorgamiento de crédito, pues sin una información confiable las decisiones de otorgamiento pueden generar riesgos que se concreticen en una elevada morosidad. Es así que se ha descrito este problema: “la falta o escasa información financiera provista por estas empresas según criterios contable financieros no permiten evaluar su capacidad de ser sujetos de crédito (Berger & Udell, 1998), citado por **Leal, Aránguiz y Gallegos (2017)**. De esta manera las pequeñas y medianas empresas no pueden obtener recursos para invertir y poder lograr renovar o adquirir activos que puedan generar sostenibilidad, innovación y competitividad en el mercado de bienes y servicios.

En Chile existen regulaciones sobre la obtención de la información de los potenciales clientes: “En lo reciente se han presentado iniciativas legales para proteger la información privada de personas naturales, hecho que reviste importancia en cuanto

se protege el derecho de las personas sobre su información. Sin embargo, avanzar en la protección de estos derechos se debe balancear adecuadamente con la necesidad del regulador y del sistema financiero de conocer y medir adecuadamente los riesgos, para lo cual resulta relevante entender las implicancias que tendría restringir el uso de información para la gestión de riesgos.” **Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile (2018)**. Lo citado anteriormente acrecienta también el grado de incertidumbre en el retorno de los fondos otorgados a los clientes a través de un crédito bancario, pues de esta manera se estaría dificultando la obtención y el análisis de la información crediticia del solicitante, por lo tanto la administración de créditos y la gestión de riesgos no tendría la libertad ni las herramientas para disminuir impactos negativos sobre la entidad como son la morosidad, asimismo podría posteriormente obtener cuentas de cobranza dudosa siendo este caso el peor para la institución financiera, pues, se estaría hablado de asumir como perdida la activo colocado al cliente, disminuyendo de esta manera las utilidades de las empresas financieras.

En Ecuador también se presentan problemas relacionados con el proceso de otorgamiento de créditos, pues se ha indicado que: “La banca carece de un análisis exhaustivo de riesgos financiero y crediticio para el destino de estos créditos.” **Dávila y Landy (2018)**. En este caso podemos deducir que la incertidumbre en la recuperación de los fondos a otorgar es elevada pues se juntan dos aspectos, primero las instituciones financieras no tienen protocolos para el análisis de información financiera de las empresas, además que tampoco tiene actividades de control relacionadas con la identificación de riesgos, y segundo los solicitantes de los créditos no elaboran información contable financiera confiable, todo esto genera que las tasas de intereses sean elevadas pues la incertidumbre en cuanto a la recuperación de los fondos es alta, esto genera también que los empresarios no se animen a adquirir fondos por lo elevado de su costo. La ausencia de información confiable por parte de las empresas hace también que no se haya elaborado una relación de empresas por actividad a las cuales se les pueda otorgar un interés preferencial.

En el Perú el proceso de otorgamiento de crédito se reviste de protocolos y establecen criterios para el otorgamiento de crédito como son:

1. Si es un solicitante del crédito que cancela sus deudas en las fechas previstas.
2. Conocer la actividad empresarial del solicitante y la fecha en que se constituyó
3. Se tendrá en consideración la situación financiera con el propósito de determinar el financiamiento que le corresponde al cliente, así mismo se deberá conocer cuantitativamente los gastos tanto empresariales como personales.
4. En ciertas situaciones se deberá tener en cuenta si el solicitante posee activos como cuentas de ahorro o algún predio que pueda representar una garantía para el crédito solicitado

Estos protocolos son muy similares en diversas entidades financieras, pero aun así la morosidad es una constante en muchas de las instituciones financieras, es así que para el ejercicio económico 2018 (junio) las noticias indicaban que: “En los primeros cinco meses del año, la morosidad de los créditos subió de 3.3% a 3.47%. La mora de los créditos empresariales subió de 3.33% a 3.50%. Más aún, en el crédito a la micro y pequeña empresa (mype) la mora se disparó de 7.12% a 7.64%.” **García (2018).**

En el mismo año, pero meses después (octubre) las noticias sobre morosidad informaban sobre una constante en el aumento de este indicador: “La morosidad de los créditos a micro y pequeñas empresas (mypes) está en ascenso, advirtió la calificadora de riesgo Moody’s. El índice de morosidad de las mypes se elevó en agosto a 7.83%, desde 7.59%, según datos del Banco Central de Reserva (BCR).” **Manrique (2018).**

Los indicadores de morosidad oficiales en el Perú son determinados y presentados por la Superintendencia de Banca, Seguros y Afp, la cual esta detallada en la tabla N°1 donde se puede apreciar este indicador según tipo y modalidad de crédito al 30 de abril de 2019, en este caso pertenecientes a las cajas municipales, pues el presente proyecto de investigación es en base a una de esas instituciones. Los tipos de crédito

están clasificados por crédito a mediana empresa, crédito pequeña empresa y crédito a micro empresa, a la vez estos tipos están sub clasificados por modalidad que son: tarjetas de crédito, descuentos, préstamos, factoring, arrendamiento financiero, comercio exterior y otros. Y como se puede observar la modalidad que más se manifiesta es la de préstamo, la cual presenta en las once cajas municipales índices de morosidad siendo la que tienen mayor índice en el tipo crédito a mediana empresa las CMAC Paita con 80.71 seguida de CMAC del Santa con 58.21 y la CMAC Sullana con 36.64. En el tipo de crédito pequeña empresa las que poseen mayor índice de morosidad son las CMAC Paita con 23.37 seguida de la CMAC del Santa con 20.88 y la CMAC Sullana con 18.61, y por último en el tipo de crédito a microempresa las de mayor índice de morosidad son las CMAC del Santa con 22.78 seguida de la CMAC Sullana con 19.33

**Tabla N°1**

Morosidad según tipo y modalidad de crédito de las Cajas Municipales al 30-04-19

<i>Concepto</i>	<i>CMAC Arequipa</i>	<i>CMAC Cusco</i>	<i>CMAC Del Santa</i>	<i>CMAC Huancayo</i>	<i>CMAC Ica</i>	<i>CMAC Maynas</i>	<i>CMAC Paita</i>	<i>CMAC Piura</i>	<i>CMAC Sullana</i>	<i>CMAC Tacna</i>	<i>CMAC Trujillo</i>
Creditos medianas empresas											
Préstamos	4.24	9.49	58.21	2.17	2.78	2.63	80.71	10.85	35.64	11.12	11.84

**Fuente:** Superintendencia de Banca, Seguros y Afp - Perú

Así mismo, la Superintendencia de Banca, Seguros y Afp presenta otro indicador de morosidad el cual esta expresado en días de incumplimiento el cual se presenta en la Tabla N°2, este indicador presenta los porcentajes de créditos morosos y sus respectivos días de atraso que son: más de 30 días de incumplimiento, más de 60 días de incumplimiento, más de 90 días de incumplimiento y más de 120 días de incumplimiento

**Tabla N°2**

Ratios de morosidad según días de incumplimiento por caja municipal al 30-04-19

<i>Empresas</i>	<i>Mas de 30 dias de incumplimiento</i>	<i>Porcentaje de creditos con</i>		
		<i>Mas de 90 dias de incumplimiento</i>	<i>Mas de 60 dias de incumplimiento</i>	<i>Mas de 120 dias de incumplimiento</i>
CMAC Arequipa	5.63	4.70	4.07	3.56
CMAC Cusco	5.03	4.34	4.00	3.69
CMAC Santa	22.34	21.34	20.65	19.75
CMAC Huancayo	4.75	4.01	3.37	3.07
CMAC Ica	6.41	5.59	4.86	4.52
CMAC Maynas	7.59	6.63	5.84	5.42
CMAC Paita	17.27	15.42	14.46	12.77
CMAC Piura	7.37	63.5	5.34	4.93
CMAC Sullana	18.59	16.95	14.97	13.3
CMAC Tacna	8.84	7.71	7.04	6.31
CMAC Trujillo	7.99	6.61	5.59	5.23

**Fuente:** Superintendencia de Banca, Seguros y Afp - Perú

En la CMAC Huancayo agencia Tarapoto, se ha podido identificar problemas relacionados con actividades relacionadas con el otorgamiento de créditos y lo cual está originando que se incremente el índice de morosidad, el cual es elevado en comparación al promedio a otras entidades financieras del mismo rubro en la región.

La problemática señalada, es de suma importancia puesto que afecta a la empresa en sus índices de gestión, es por ello se requiere la debida atención, para la toma de decisiones y el logro de los objetivos de la institución.

Así podemos mostrar en la siguiente tabla N°3 como en algunos meses el porcentaje de morosidad se ha visto incrementado:

**Tabla N°3**

Colocaciones y morosidad proyectado y ejecutado

<i>Meses</i>	<i>COLOCACIONES</i>			<i>MOROSIDAD</i>		
	<i>Proyectado</i>	<i>Ejecutado</i>	<i>Variación</i>	<i>Proyectado</i>	<i>Ejecutado</i>	<i>Variación</i>
Enero	617,740	1,367,471	221%	3.09%	3.14%	0.05%
Febrero	518,265	364,234	70%	3.12%	2.91%	-0.21%
Marzo	527,899	562,994	107%	3.14%	2.93%	-0.21%
Abril	525,540	508,594	97%	3.19%	4.05%	0.86%
Mayo	678,314	750,000	111%	3.21%	5.15%	1.94%
Junio	532,815	625,000	117%	3.24%	3.58%	0.34%

**Fuente:** Caja CMAC Huancayo - Agencia Tarapoto

Podemos observar en la tabla N°3 que hubo incrementos en la morosidad en los meses enero, abril mayo y junio con respecto al proyectado.

Así mismo podemos mostrar la morosidad generada en función a los tipos de crédito, como se muestra en la siguiente tabla N°4:

**Tabla N°4**

Mora por tipo de crédito

<b>Tipos de crédito</b>	<b>Monto otorgado</b>	<b>Saldo préstamo</b>	<b>Mora generada</b>
Administrativo al personal	58,000.00	45,516.29	983.38
Automático con ahorros	701,728.00	55,682.44	2,993.02
Crédito vehicular	279,337.12	210,185.99	788.48
Mi casa (AM)	464,340.00	343,709.16	7,474.08
Mi casa (CC)	648,516.00	501,052.39	4,163.25
Crédito empresarial (AF)	5,274,391.19	3,631,170.39	355,024.07
Crédito empresarial (CT)	538,137.19	378,339.04	107,645.41
Crédito comercial	1,180,000.00	928,724.80	45,728.83
Credicoop convenio	5,553,267.78	4,589,821.55	27,412.48
Credicoop personal	795,507.30	505,097.94	36,550.99
Mi construcción	100,000.00	67,946.45	3,470.18
Mi vivienda	239,700.00	214,336.09	1,963.66
Trans. extrajudicial	27,109.09	3,779.42	93.56
<b>Total General</b>	<b>15,860,024.67</b>	<b>11,975,361.95</b>	<b>594,291.39</b>

**Fuente:** Caja CMAC Huancayo - Agencia Tarapoto

Como podemos observar en la tabla N°4 la mora generada en total por todos los productos financieros es de S/.594,291.39.

El área involucrada corresponde a Créditos, específicamente con los Asesores de Negocios, los cuales se encargan de la evaluación y el otorgamiento de los créditos y seguimiento respectivo en caso caiga en morosidad.

En la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo agencia Tarapoto se ha podido evidenciar falencias al momento de la evaluación de créditos ya que no cuentan con modelos y aplicaciones de la medición de riesgos sobre todo en créditos micro finanzas, los cuales no son adecuados para la toma de decisiones, por parte de los Asesores de negocios.

Las CMAC Huancayo, mantienen centrales de riesgos poco desarrollados, con falta de información y con pocas observaciones sobre el préstamo de entidades no reguladas por SBS, este último impide conocer la probabilidad de que un nuevo

cliente este cancelando sus compromisos de forma adecuada.

Por lo expuesto anteriormente es que se ha decidido realizar una investigación con respecto a los protocolos referidos al otorgamiento de crédito y como estos están afectando en el incremento de la morosidad en esta agencia ubicada en el distrito de Tarapoto.

En lo referente a investigaciones desarrolladas con anterioridad a la presente ubicamos a trabajos de alcance internacional como la realizada por **Cortes D., Romero Y. y Serna J. (2017)** en su tesis titulada: “Análisis del crédito en las entidades financieras” (tesis de grado para optar el título de Tecnólogos en Gestión Financiera), Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria, Medellín, Colombia, quienes concluyen que: para que permanezca un adecuado proceso de otorgamiento de crédito, la entidad debe asegurar lo siguiente: que la documentación entregada por el cliente debe ser de calidad, es decir que sus reportes financieros deben ser lo más confiables posibles; y que el personal responsable del área de créditos deba estar actualizado en cuanto a la gestión de riesgos. Así también citamos otra investigación ejecutada por **Ochoa M. (2015)** en su tesis titulada: “Análisis administrativo del proceso de crédito para el otorgamiento de préstamos del sistema bancario venezolano” (Tesis de grado para optar la Maestría en Administración de Empresas) Universidad de Carabobo, La Morita, Venezuela, quien concluye: que pese a que existe personal casi suficiente, se ha llegado en algunas oportunidades a no cubrir la demanda de atención de solicitudes de crédito, así como también, no contar con capacidades técnicas referidas al procesos de otorgamiento de crédito. Adicionalmente se ha podido verificar que en instituciones públicas no se contaba con recursos materiales y financieros. Y como ultima investigación citada a nivel internacional tenemos la desarrollada por **Tierra J. (2015)** en su tesis titulada: “El riesgo de crédito y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda. Del Cantón Ambato” (Tesis de grado para obtener el título de Ingeniera Financiera) Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador, quien concluye: que con respecto al personal que integra el área de créditos, estos no cuentan con información suficiente sobre las normas y políticas que rige el proceso de crédito,



afectando así a los procesos de atención de las demandas del servicio financiero. Así mismo se ha podido comprobar la falta de un plan para afrontar los riesgos crediticios.

A nivel nacional encontramos trabajos de investigación relacionados con el tema como la realizada por **Chipana Y. (2018)** en su tesis titulada: “Evaluación de la gestión crediticia en el otorgamiento de créditos en la Financiera Credinka agencia Yunguyo periodo 2015 – 2016” (Trabajo de grado para obtener el título de Contador Público), Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú, quien concluye: La deficiencia encontrada en el procesos de otorgamiento de crédito, se debe esencialmente al proceder de manera incorrecta en las fases de evaluación crediticia, como por ejemplo: verificación de la capacidad de pago, crisis empresarial, uso indebido del crédito. Otra investigación de alcance nacional tenemos la realizada por **Ticse P. (2015)** en su tesis titulada: “Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de Financiera Edyficar oficina especial - El Tambo” (Trabajo de grado para obtener el título de Contador Público), Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú, quien concluye: en la institución sí se gestiona de manera adecuada los riesgos crediticios, esto se deriva que para tomar decisiones crediticias de manera correcta es necesario gestionar prudentemente el riesgo. Por último tenemos la investigación de a nivel nacional ejecutada por **Chávez E. (2017)** en su tesis titulada: “Propuesta de mejora del proceso de créditos y cobranzas para optimizar la liquidez en la empresa Hellmann Worldwide Logistics S.A.C., 2017” (Trabajo de grado para obtener el título de Licenciado en Administrador de Empresas) Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú, quien concluye: no existen políticas en contra de los riesgos crediticios, como por ejemplo garantías que cubran crédito incobrables, así mismo, se ha evidenciado que el personal desconoce algunas funciones propias de su ámbito y que afectan al procesos de crédito, su índice de liquidez es en promedio 0.8; todo lo anterior afecta de manera considerable al procesos de créditos en la institución.

Para el presente trabajo de investigación se utilizó teorías relacionadas con el tema que a continuación se desarrolla.

**Crédito**, el crédito es una de las opciones que se opta para adquirir ya sea bienes, servicios o dinero, a cambio de una promesa de pago, los actores que interviene en una operación utilizando esta opción de compra son el proveedor del bien, servicio o dinero y el cliente que es el que solicita el crédito (promesa de pago). “La palabra crédito se refiere al privilegio que se otorga para usar el dinero de alguien más por un tiempo. La transacción de un crédito crea a un deudor que es cualquier persona que compra a crédito o que, recibe un préstamo y un acreedor que es el que vende a crédito o bien, otorga un préstamo.” (Ristau, 2004, p 144). Estas transacciones necesariamente deben realizarse en un marco de legalidad, es decir cumpliendo normas legales e institucionales de tal manera que la recuperación del valor invertido por parte del acreedor sea lo más seguro posible. Además, debe incluirse protocolos que establezcan actividades que van desde la solicitud hasta la entrega del bien, servicio o dinero.

### **Área de crédito y cobranzas**

Siendo las operaciones al crédito transacciones que tiene alto riesgo de generar pérdida, las empresas se ven en la necesidad de implementar un área encargada de administrar las cuentas por cobrar, lo que implica desarrollar el proceso de otorgamiento de crédito hasta la cobranza de este. También se describe de la siguiente manera: “El área de créditos de la empresa tiene como principal función el determinar la capacidad de endeudamiento de los clientes, determinando el monto que la empresa puede otorgarle en crédito.” (Münch, 2007, p 189). La responsabilidad de esta área es muy significativa, pues de ella depende que no se generen cuentas de cobranza dudosa, para ello las evaluaciones para otorgar crédito deben ser muy minuciosas específicamente en cuanto a la capacidad de pago de los solicitantes del crédito, así mismo deben realizar un seguimiento o monitoreo constante de los créditos otorgados, evitando la morosidad y la consecuente pérdida de cuentas, pudiendo evitarse esta última a través de refinanciamientos.

**Políticas de crédito y cobranza** Las políticas de crédito y cobranza permiten establecer pautas para desarrollar la gestión de cuentas por cobrar que va desde la solicitud del crédito por parte del cliente hasta la recuperación del fondo otorgado. Estas políticas tienen por finalidad también llevar un control sobre las cuentas por cobrar en cuanto a tiempos, es decir el plazo del crédito, beneficios por pagos antes del plazo otorgado y procedimientos para exigir el pago una vez cumplido los plazos. Estas políticas de créditos y cobranzas son por lo general: Estándares de crédito. Los créditos deben contener requisitos básicos que sean atractivos para los solicitantes, de esta manera se podrá mantener la demanda sobre ellos. Periodo de crédito. Los requisitos del crédito deben contener un plazo que sea lo más prudente para que el cliente pueda cumplir con su obligación. Periodo de descuento por pago en efectivo. Puede incluirse como política crediticia beneficios que incentiven el pronto pago, esto mejorara la liquidez en la empresa. Políticas y procedimientos de cobranza. Debe existir técnicas que favorezcan el cobro de la deuda a los solicitantes del crédito como llamadas telefónicas, visitas y procedimientos legales. Estas políticas de crédito y cobranza deben ser lo suficientemente adecuadas para generar los beneficios esperados, es decir que deben ser para los clientes lo más práctico y menos burocráticos posible sin descuidar la seguridad que busca la institución para poder recuperar los fondos invertidos. Estas políticas pueden ser flexibles es decir pueden ir cambiando en el futuro con la finalidad de corregir errores o dificultades que puedan presentarse. En conclusión, las políticas de créditos y cobranzas deben apoyar el esfuerzo que se realiza al promocionar el producto, pues al captar el interés del cliente este no debería desanimarse por encontrar políticas imposibles e incómodas de cumplir.

### **Gestión de otorgamiento de crédito**

Es el conjunto de actividades mediante el cual el analista de crédito realiza una investigación minuciosa acerca de la capacidad financiera e historial financiero del solicitante de crédito, es decir, de su comportamiento con respecto a las obligaciones contraídas con otras instituciones. Todo este proceso es de vital importancia pues de ello dependerá la decisión que determine si se desembolsa o no el fondo solicitado, el cual

según el nivel de investigación podrá ser recuperado por la entidad. Las actividades que comprende el otorgamiento de crédito están incluidas en la dimensión “Análisis del solicitante de crédito” propuesta por los autores **Van Horne y Wachowicz, (2010)**, estas actividades son: fuentes de información, análisis del crédito, procesos de investigación secuencial, decisión de crédito y línea de crédito.

**Análisis del solicitante de crédito** Luego de haber determinado las políticas de crédito y cobranza se procede a establecer los términos en que se deberá evaluar la condición del solicitante, en cuanto a su capacidad de poder afrontar su obligación con respecto al crédito solicitado, esta etapa es esencialmente importante y tienen por finalidad, después de haber efectuado un análisis del cliente, determinar la decisión por parte de la empresa de otorgarle o no el crédito al solicitante. Los pasos que se siguen para determinar si se procede a otorgar el crédito al solicitante son: **Fuentes de información.** El analista de crédito puede usar una o más de las siguientes fuentes de información: *Estados financieros.* Los estados auditados son preferibles. *Informes y clasificaciones de créditos.* Además de los estados financieros, se dispone de clasificaciones de crédito de varias agencias. *Verificación en el banco.* Al llamar o escribir al banco en el que el solicitante tiene una cuenta, el analista puede obtener información como el saldo promedio, préstamos otorgados, experiencia con el cliente y algunas veces información financiera más extensa. *Experiencia de la propia compañía.* Es muy útil revisar la oportunidad de los pagos anteriores, incluyendo cualquier patrón estacional. (**Van Horne y Wachowicz, 2010, p 259**). Los estados financieros permitirán al analista determinar a través del estado de situación financiera la capacidad de liquidez, es decir la capacidad que tiene el solicitante del crédito para cubrir sus deudas que ha de pagar antes de un año con los activos que se han de convertir en efectivo antes de un año. Además, podrá conocer con este estado la solvencia es decir que con respecto al activo quien tiene mayor participación en la empresa terceros o los socios. Con respecto a los informes y clasificaciones de riesgo, está orientado para grandes empresas cuyas clasificaciones son emitidas por instituciones clasificadoras de riesgo, en nuestra realidad esta información puede ser remplazada por los informes que son emitidos por las centrales de riesgo.

En cuanto a la información derivada de la verificación en el banco consiste en ver el comportamiento del solicitante como cliente de una institución financiera, donde se pretende conocer acerca de las cuentas de ahorro o cuentas corrientes, sus saldos existentes, préstamos solicitados anteriormente etc. En lo referente a la información orientada a la verificación comercial, esta consiste en indagar sobre el cumplimiento de sus obligaciones que tuvo el solicitante con respecto al mismo producto financiero que solicita en la institución que analiza su solicitud. Por último se verifica la información sobre la experiencia en la propia compañía, el cual consiste el cumplimiento de obligaciones con respecto a productos financieros solicitados anteriormente, refinanciación, sobregiros, etc. Toda esta información tiene por finalidad que el analista de crédito pueda comprobar el comportamiento del solicitante con respecto a sus obligaciones anteriores ya sea en otras instituciones como en la que solicita el crédito, esta información tendrá mucho peso en el momento de tomar la decisión de otorga el crédito al cliente. **Análisis del crédito** Las razones financieras como la razón rápida, las cuentas por cobrar y la rotación de inventarios, el periodo promedio de pago y la razón entre deuda y capital accionario son las más relevantes. Junto con la del margen de ganancia del producto o servicio que vende, llega a una decisión acerca de si extender o no el crédito. **(Van Horne y Wachowicz, 2010, p 260)**. En esta etapa el analista aplica herramientas financieras que determinaran la situación financiera y la situación económica del solicitante. En cuanto a la situación financiera se contempla aplicar ratios de liquidez corriente el cual nos calculará el índice que permitirá saber la relación entre activos corriente y pasivos corrientes, si este índice se aleja de 1 se entiende que la proyección con respecto a los activos y pasivos corrientes que tiene en el presente favorecerán la capacidad de pago en el futuro. Así también se deberá aplicar ratios de actividad como el de rotación de cartera, mediante esta razón podremos determinar el número de veces en que las cuentas por cobrar se convierten en efectivo en un ejercicio económico, complementariamente a esta razón también se podrá utilizar el ratio periodo promedio de cobro el cual ayuda a determinar el número de días en que una cuenta por cobrar logra convertirse en efectivo. Otro ratio de actividad que se contempla aplicar es el de rotación de inventarios el cual permitirá conocer el número

de veces que los inventarios logran convertirse en efectivo en un ejercicio económico. La solvencia es otro indicador financiero que se recomienda aplicar el cual nos permitirá conocer la relación que existe entre las obligaciones con terceros y las obligaciones con los socios. En cuanto a la situación económica se podrá utilizar ratios que determinen la rentabilidad del solicitante, es decir la capacidad que tiene su actividad para generar ingresos que puedan cubrir sus costos y gastos obteniendo al final utilidades. Los ratios de rentabilidad más conocidos son el margen bruto, margen operacional y margen neto, todos ellos expresan el porcentaje de utilidad con respecto a las ventas. **Decisión de crédito y línea de crédito** Una vez que el analista de crédito ha reunido y analizado la evidencia necesaria, debe llegar a una decisión acerca de la disposición de la cuenta. Si es probable que se repita la venta, la compañía tal vez deba establecer procedimientos para no tener que evaluar por completo el otorgamiento de crédito cada vez que recibe una solicitud. Una manera de simplificar el procedimiento es establecer una línea de crédito para una cuenta. Una línea de crédito es un límite máximo de la cantidad que la empresa permite que le deban en cualquier momento. (Van Horne y Wachowicz, 2010, p 262). Si la información es satisfactoria para el analista, en el sentido de que el solicitante satisface los requerimientos para obtener el crédito se procede al otorgamiento del crédito. En cuanto al establecer un límite de crédito esto puede significar más adelante un riesgo para la institución que otorga el crédito, pues las condiciones del beneficiario pueden cambiar negativamente luego de transcurrido un tiempo, así también puede ocurrir que las condiciones puedan haberse mantenido o haber mejorado, es por ello que los límites de créditos determinados deben periódicamente volverse a evaluar con la finalidad de establecer límites de crédito que estén en correspondencia a la capacidad de pago del cliente.

### **Morosidad**

Se puede definir como el incumplimiento en la cancelación de una deuda por parte del cliente en las fechas preestablecida por institución financiera, esto no significa que la obligación no será cancelada pues se tendrá que tener más elementos de juicio para considerarla como una cuenta de cobranza dudosa y luego castigarla, es decir

llevarla a gasto. Esta definición abarca no solo las deudas que han incumplido el plazo de vencimiento y que existe la probabilidad de cancelación, sino también las deudas que han sido consideradas incobrables es decir que tiene la denominación de cuentas de cobranza dudosa y que han sido castigadas. **Indicadores de Morosidad** La Superintendencia de Banca, Seguros y Afp del Perú en su glosario de términos e indicadores financieros prescribe tres tipos de indicadores de morosidad, los cuales son: 1. Cartera Atrasada: Créditos directos que no han sido cancelados o amortizados en la fecha de vencimiento y que se encuentran en situación de vencidos o en cobranza judicial 2. Cartera de Alto Riesgo: Es la suma de los créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial. 3. Cartera Pesada: Corresponde a los créditos directos e indirectos con calificaciones crediticias del deudor de deficiente, dudoso y pérdida. Cada uno de los anteriores indicadores se expresa y calcula de la siguiente manera según **Aguilar y Camargo (2002)**: El indicador de cartera atrasada se define como el ratio entre las colocaciones vencidas y en cobranza judicial sobre las colocaciones totales.

$$Cartera\ atrasada = \frac{Colocaciones\ vencidas + cobranza\ judicial}{Colocaciones\ Totales}$$

El indicador de cartera de alto riesgo es un ratio de calidad de activos más severo, incluyendo en el numerador las colocaciones vencidas, en cobranza judicial, refinanciadas y reestructuradas; no obstante el denominador es el mismo, las colocaciones totales.

$$Cartera\ de\ alto\ riesgo = \frac{Colocaciones\ vencidas + cobranza\ judicial + refinanciadas + reestructuradas}{Colocaciones\ Totales}$$

El indicador de cartera pesada presenta características más diferenciadas. Se define como el ratio entre las colocaciones y créditos contingentes clasificados como deficientes, dudosos y pérdidas sobre los créditos directos y contingentes totales. (p 17)

$$\text{Cartera Pesada} = \frac{\text{deficientes} + \text{dudosas} + \text{perdidas}}{\text{Creditos directos y contingentes totales}}$$

Además, la Superintendencia de Banca, Seguros y Afp ha establecido también indicadores de morosidad en función a los días de atrasos que se detalla a continuación:

1. Mayor a 30 días de incumplimiento
2. Mayor a 60 días de incumplimiento
3. Mayor a 90 días de incumplimiento
4. Mayor a 120 días de incumplimiento

Luego de haber presentado la realidad problemática y las teorías relacionadas con ella, formulamos la siguiente **pregunta** ¿Cómo es el análisis de crédito y de qué manera incide en la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo S.A. de la ciudad de Tarapoto, año 2019? La presente investigación presenta varias justificaciones las cuales paso a detallar, una de ellas es la **justificación teórica** esta investigación tiene su justificación teórica en el empleo de la metodología prescrita por **Van Horne y Wachowicz (2010)** quienes proponen una administración del crédito consistente en la elaboración y cumplimiento de políticas de crédito y cobranza, así como un proceso minucioso del análisis del solicitante del crédito. Así también, se justifica esta investigación en el empleo de indicadores de morosidad prescritos y aplicados por la Superintendencia de Banca, Seguros y Afp del Perú, los cuales están dado por razones de relación y por numero días de atraso de las obligaciones financieras de los clientes. Así también existe una **justificación práctica**, mediante esta investigación y empleando la teoría respectiva se podrá evidenciar las deficiencias que la institución sujeta de investigación está incurriendo en proceso de otorgamiento de crédito, de esta manera se podrá también comprobar



los beneficios que la teoría sobre otorgamiento de crédito puede generar a las instituciones financieras y cuya finalidad es disminuir al máximo la morosidad que es una constante en las instituciones financieras. En cuanto a la **justificación por conveniencia**, este trabajo de investigación resultara conveniente por la utilidad y beneficios que generara a la institución sujeta de estudio, pues a partir de este trabajo se reconocerán deficiencias en el proceso de otorgamiento de crédito que tendrán que ser subsanadas por la institución para luego proponer cambios que beneficien a los procesos de los diferentes productos financieros que la institución ofrece. La disminución en los indicadores de morosidad será un beneficio en el caso de mejorar los procesos de otorgamiento de crédito. En lo referente a la **justificación social**, esta investigación se justifica en el aspecto social pues mostrara una metodología que la institución y las demás puedan emplear al momento de otorgar un crédito, así mismo tendrá un efecto en los solicitantes de crédito pues las exigencias de esta metodología obligaran a ellos a ordenen sus finanzas, así como también cuidar su comportamiento crediticio con diferentes entes tanto comerciales como financieros, pues ellos podrán comunicar sobre comportamiento del cliente en el momento que se les requiera. Así mismo existe la **justificación metodológica**, esta investigación justificara su trabajo de campo en el método científico, es decir que se realizara el trabajo en varias etapas que tendrán por finalidad demostrar la hipótesis planteada. La aplicación de este método científico implica en una primera etapa el planteamiento del problema y la formulación de una hipótesis, para luego a través de instrumentos de recolección de datos, procesar la información y presentar los resultados obtenidos. En función a la formulación del problema se planteó la siguiente **hipótesis**: El análisis de crédito es deficiente e incide de manera desfavorable en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo S.A. de la ciudad de Tarapoto, año 2019. Para poder contrastar esta hipótesis planteamos el siguiente **objetivo general**: Evaluar el análisis de crédito y determinar de qué manera incide en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo S.A. de la ciudad de Tarapoto, año 2019. Y para llegar a cumplir con este objetivo general planteamos los siguientes **objetivos específicos**: Describir los procesos de análisis de crédito de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo S.A. de la ciudad de Tarapoto, año 2019. Identificar

las deficiencias en los procesos de análisis de crédito de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo S.A. de la ciudad de Tarapoto, año 2019. Conocer la morosidad de la Caja de Ahorro y Crédito de Huancayo S.A. de la ciudad de Tarapoto, año 2019. Demostrar la incidencia de los procesos de análisis de crédito en la morosidad en la Caja de Ahorro y Crédito de Huancayo S.A. de la ciudad de Tarapoto, año 2019.

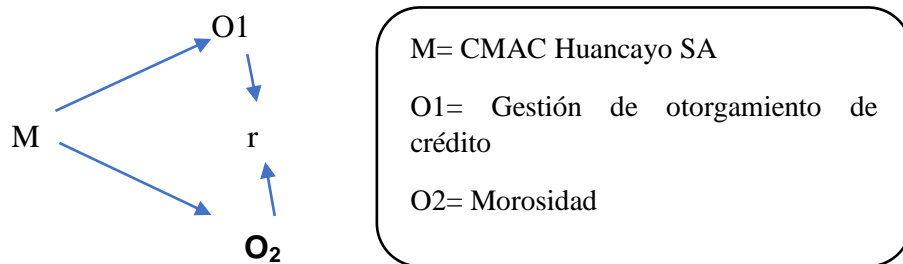
## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación a ser desarrollada se trabajará bajo el enfoque **cuantitativo** de la investigación, esto quiere decir que antes de realizar el trabajo de campo se estructura un diseño de cómo se afrontara la investigación.

De los diseños existentes, este proyecto de investigación corresponde a uno **no experimental**. Es decir que el investigador no interviene manipulando los indicadores de las variables solo las observa.

De los diseños no experimentales derivan tres tipos, el que le corresponde a este trabajo de investigación es el de tipo **transeccional correlacional-causal**. Es decir que una variable puede afectar o influir en otra dada una determinada situación.



## 2.2. Operacionalización de variables

Tabla N°5 Operacionalización de las variables

<i>Variables</i>	<i>Definición Conceptual</i>	<i>Definición Operacional</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Escala de Medición</i>
<b>Variable I. Análisis del crédito</b>	La gestión de otorgamiento de crédito inicia con la política crediticia, aunque también es importante un sistema de monitoreo. Con frecuencia se requieren medidas correctivas y la única manera de saber si una situación está saliéndose de control consiste en contar con un sistema adecuado. <b>Van Horne y Wachowicz, (2010)</b>	La gestión de otorgamiento de crédito es un conjunto de actividades orientadas a examinar de manera minuciosa el historial crediticio el solicitante con la finalidad que la obligación que esta por adquirir no incurra en morosidad	Fuentes de información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estados financieros</li> <li>• Informes y calificaciones de crédito</li> <li>• Verificación del banco</li> <li>• Experiencia de la propia compañía</li> <li>• Análisis de capacidad de pago</li> <li>• Análisis de actividad</li> <li>• Análisis de rentabilidad</li> </ul>	Nominal
			Análisis de crédito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desembolso</li> <li>• Línea de crédito</li> </ul>	
<b>Variable D. Morosidad</b>	El deudor se encuentra en situación de Mora por más de 90 días con respecto a cualquier Obligación crediticia frente a la EIF.” <b>Acuerdo de Basilea II (2004)</b>	El incumplimiento en que ha incurrido el solicitante al no cancelar sus obligaciones en las fechas de vencimiento respectivas	Decisiones de crédito y línea de crédito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cartera atrasada</li> <li>• Cartera de alto riesgo</li> <li>• Cartera pesada</li> </ul>	(Colocaciones vencidas + cobranza judicial) / Colocaciones totales (Colocaciones vencidas + cobranza judicial + refinanciadas + restructuradas) / Colocaciones totales Deficientes + dudosas + perdidas / Créditos directos y contingentes totales Más de 30 días de incumplimiento Más de 60 días de incumplimiento Más de 90 días de incumplimiento Más de 120 días de incumplimiento
			Indicadores de morosidad	Según días de incumplimiento	

**Fuente:** Van Horne y Wachowicz, y Basilea II

### 2.3. Población, muestra y muestreo (incluir criterio de selección)

#### Población

La población son el conjunto de elementos que tiene características en común y están relacionados directamente con el problema planteado en la investigación. Para la presente investigación la población está dada por el total de expedientes de crédito que administra el área de créditos y cobranzas de la CMAC Huancayo S.A.

#### Muestra

La muestra viene a representar un sub grupo de la población y esta se puede determinar de manera probabilística y no probabilística. Para esta investigación la muestra estará determinada de manera no probabilística, es decir que la muestra será seleccionada de acuerdo al criterio del investigador. El criterio a utilizar estará en base a los expedientes de crédito que tiene mayor índice de morosidad o mayores días de incumplimiento.

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

**Tabla N°6** Técnicas e instrumentos de recolección de datos

<i>Técnicas</i>	<i>Instrumentos</i>	<i>Alcances</i>	<i>Fuente e informantes</i>
Fichaje	Fichas textuales, de comentarios y de resúmenes	Conocer teorías relacionadas con la gestión de otorgamiento de crédito y la morosidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Libros especializados</li> <li>• Tesis relacionadas</li> <li>• Documentos oficiales</li> <li>• Páginas web</li> <li>• Artículos periodísticos</li> <li>• Artículos científicos</li> </ul>
Análisis Documental	Guía de Análisis Documental	Conocer la información contenida en los documentos o expedientes que contengan información de los créditos otorgados a los clientes y el calcular los índices de morosidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expedientes de otorgamiento de crédito a clientes</li> <li>• Registro de deuda de los clientes</li> </ul>
Verificación de procesos	Lista de Cotejo	Verificar el cumplimiento de las diferentes actividades que conforma la gestión de otorgamiento de crédito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal encargado del otorgamiento de crédito y obtención de créditos</li> </ul>

Fuente: el autor

## **2.5. Procedimiento**

Mediante el instrumento guía de análisis documental se podrá conocer la información contenida en los documentos o expedientes que contengan información de los créditos otorgados a los clientes, además que se podrá extraer elementos para el cálculo de los índices de morosidad.

Con el instrumento denominado lista de cotejo se podrá verificar el cumplimiento de las diferentes actividades que conforma la gestión de otorgamiento de crédito en función a la teoría seleccionada por el investigador, adicionalmente se tendrá que presentar hallazgos por los incumplimientos de los indicadores de cada dimensión, si es que los hubiera.

## **2.6. Método de análisis de datos**

Luego de procesar toda esta información se procederá a analizar las omisiones o deficiencias en las actividades de otorgamiento de crédito a través de sus respectivos hallazgos, los cuales nos mostrarán que la escasa o deficiente información obtenida del solicitante estaría incidiendo en el incremento de la morosidad.

## **2.7. Aspectos éticos**

Durante la ejecución de este trabajo de investigación se mantendrá en absoluta reserva información que pudiera ser catalogada como importante para la institución y sus clientes; así mismo se respetará los derechos de autor relacionados con su producción intelectual, utilizando las normas elaboradas por la Asociación Americana de Psicología (normas APA) en el momento de elaborar citas y referencias bibliográficas.

### III. RESULTADOS

Antes de desarrollar los objetivos específicos es pertinente indicar y definir el producto crediticio sobre el cual se analizará el proceso de análisis de crédito, este producto se denomina **crédito empresarial** y está dirigida a unidades empresariales que operan como personas naturales o jurídicas dedicadas a actividad de producción, comercio o servicio.

El tipo de moneda que se utiliza en este producto crediticio puede ser en soles o dólares, el monto no debe exceder el 1.5 del ratio de apalancamiento para créditos destinados a capital de trabajo y 2.5 para activos fijos. El plazo y formas de pago estarán en función a la capacidad de pago, siendo el máximo de la siguiente manera:

- Para capital de trabajo 24 meses
- Para activo fijo 120 meses

El monto de la cuota deberá estar determinada en función a la capacidad de pago y/o flujo de baja proyectado (en caso de financiamiento de un activo fijo productivo)

- Para clientes nuevos hasta el 85% de su excedente
- Para clientes recurrentes o nuevos preferenciales hasta 90% de su excedente

Para créditos otorgados a personas naturales (créditos de mediana empresas o grande empresas) la exigencia de la presentación de los estados financieros se aplicara lo siguiente: si el crédito es mayor o igual a S/.150,000.00 presentara estado de situación financiera, estado de resultados, estado de flujo de efectivo y estado de cambios en el patrimonio neto refrendados por un contador y la firma del titular del crédito; si el crédito es menor a S/.150,000.00 presentara solo el estado de situación financiera y el estado de resultado refrendados por un contador y la firma del titular del crédito. Si el crédito es otorgado a persona jurídicas presentara estado de situación financiera, estado de resultados, estado de flujo de efectivo y estado de cambios en el patrimonio neto refrendados por un contador y la firma del representante legal de la empresa.

## **Describir los procesos de análisis de crédito de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo S.A. de la ciudad de Tarapoto, año 2019.**

### **Descripción del proceso de revisión de fuentes de información**

El comité de evaluación de créditos es responsable de revisar la documentación y los requisitos mínimos que deben contener los expedientes de créditos y que sustentan la operación crediticia, de acuerdo a las normas internas y externas aplicables. También es responsable de verificar los vinculados del cliente que tengan la misma fuente de ingresos siendo responsabilidad de los integrantes del comité de evaluación de créditos cumplir con dicha disposición.

Cabe señalar que el comité de créditos está integrado por 6 asesores de negocios asignado por el administrador, así mismo quien da el ultimo visto bueno es el administrador después de las observaciones del comité de créditos.

En la exposición del crédito debe considerarse lo siguiente:

- El monto, plazo propuesto y destino del crédito
- Estado de Situación Financiera (evaluación, registrada por el asesor de negocios en el VITALIS)
- Estado de Resultados (evaluación, registrada por el asesor de negocios en el VITALIS)
- Actividades (fuentes de ingreso), años de experiencia, capacidad de pago y comportamiento del sistema financiero del cliente.
- Entre otros, los cuales estarán a criterio del comité.

### **Descripción del proceso de análisis del crédito**

En cuanto al análisis o evaluación, el asesor de negocios deberá tener en cuenta lo siguiente, siendo responsable en su ejecución:

- a. Evaluar exhaustivamente los niveles de ingresos y egresos del solicitante con la finalidad de determinar la capacidad de pago del cliente, detectar oportunamente los riesgos crediticios estimando la voluntad de pago, aplicando así la tecnología crediticia de la Caja. En algunos casos la



evaluación económica realizada del flujo de ingresos no soy muy reales ya que muchas veces el asesor suele encajarlo para que dicho crédito pueda ser aprobado en comité.

- b. Para los casos en los cuales en la evaluación del flujo económico del cliente se consideran otros ingresos adicionales a la fuente principal, el origen de estos debe estar sustentado documentadamente en forma indefectible en el expediente de créditos (incluye declaración jurada).

En el caso de ingresos adicionales los asesores lo sustentan como por ejemplo con boletas de pagos del cónyuge, recibos por honorarios y declaraciones juradas notariales.

- c. Analizar las condiciones económicas generales del sector, región o entorno en que opera el solicitante, teniendo en cuenta el análisis de aspectos legales, tributarios u otros colaterales que afectan la posición del deudor, cuando sea necesario, con la finalidad de realizar una administración integral del riesgo.
- d. En todo crédito debe reflejar el nivel y exposición de endeudamiento histórico del cliente en la caja y en el sistema financiero, así como su calificación respectiva.
- e. Verificar que toda documentación, información y fotos (de fuentes de ingresos y/o garantías) que sustenten la evaluación y la propuesta del crédito este adjunta en el expediente de créditos.
- f. En caso en la evaluación se consideren “otros ingresos”, estos deberán contar con el sustento respectivo, el mismo que deberá obrar en el expediente de créditos.
- g. Según la política de créditos para la admisión de clientes con calificación de deficiente, dudoso y perdida, se debe tener en cuenta lo siguiente:
  - 1. El cliente no debe tener una calificación de deficiente, dudoso y/o perdida, mayor a 20% de las acreencias totales en el sistema financiero
  - 2. El cliente no debe contar con más de seis meses consecutivos con cualquiera de estas calificaciones. Para la evaluación se

consideran los seis últimos reportes de la SBS, los cuales deberán de estar actualizados en el sistema VITALIS

3. Se exceptúan de estas consideraciones los créditos con garantías auto liquidable, con garantía de joyas y los créditos por convenios con los cuales se tenga una prioridad mayor en los descuentos si el cliente no cumple los tres anteriores requisitos se deberá solicitar a la gerencia de riesgos la revisión de la calificación; de emitirse una opinión favorable se permitirá el desembolso del crédito, en función a la política de créditos y a las normas vigentes de la SBS aplicables a las provisiones

### **Descripción del proceso de decisión de crédito y línea de crédito**

El Comité de Evaluación de Créditos es responsables de revisar la propuesta para aprobar o denegar las solicitudes de créditos en el expediente y en el sistema, en sus diversos productos y de acuerdo al nivel de autorización correspondiente.

Para el caso de créditos otorgados a clientes recurrentes, se debe actualizar los documentos que sustentan la actividad económica del negocio y/o sus fuentes de ingreso. Para todos los casos las fotos deben contemplar obligatoriamente la fecha de la toma. Pero pocas veces cumplen con este factor la fecha de la foto de la evaluación, lo que puede suponer muchas cosas como por ejemplo fotos tomadas por otros asesores que recibieron la cartera anterior o que otra persona haya tomado la foto y más no el asesor.

Las solicitudes de crédito de clientes recurrentes que no corresponda a su cartera de créditos o de clientes con créditos vigentes en otras agencias de la Caja, el asesor de negocios debe derivar dicha solicitud al asesor de negocios asignado para su atención

**Identificar las deficiencias en los procesos de análisis de crédito de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo S.A. de la ciudad de Tarapoto, año 2019.**

**Identificación de deficiencias en el proceso de revisión de fuentes de información**

Para identificar las deficiencias que presenta este proceso se ha utilizado la lista de cotejo, la cual contiene premisas desarrolladas en base a la teoría que se ha utilizado en esta investigación. En este proceso se ha podido identificar deficiencia relacionadas con la calidad de información que se ha recepcionado, específicamente en los estados financieros y que detallamos a continuación:

**Tabla N°7**

Lista de cotejo de la dimensión fuentes de información

<b>Fuente de Información</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	
<b>Estados financieros</b>					
1		x		16.67%	
Se solicita de preferencia estados financieros firmados por un contador público colegiado certificado					
2		x		16.67%	
Se solicita de ser posible estados financieros intermedios					
<b>Informes y calificaciones de crédito</b>					
3	x		16.67%		
Se solicita información del solicitante a las centrales de riesgo					
<b>Verificación del banco</b>					
4	x		16.67%		
Se solicita información sobre cuentas, prestamos, sobregiros a instituciones financieras donde posee cuentas					
5		x		16.67%	
Se solicita información a entidades financiera donde el cliente ha solicitado el mismo producto financiero					
<b>Experiencia de la propia compañía</b>					
6		x		16.67%	
Se realiza una revisión del cumplimiento de sus obligaciones de productos financieros prestados anteriormente					
<b>TOTALES</b>		2	4	33.34%	66.68%

**Fuente:** procesos de análisis de crédito empresarial CMAC Huancayo - Tarapoto

**Interpretación:**

Como podemos apreciar las deficiencias encontradas están relacionadas los ítem 1,2,5 y 6 de la tabla N°7; con respecto a los dos primeros ítems se ha podido verificar que los estados financieros contenidos en expedientes con mayor mora no están certificados o referenciados por un contador, por lo cual la información revelada en dichos estados no se puede considerar como fiable, es así que en los expedientes morosos encontrados con esta característica tiene mayormente la clasificación de dudoso y pérdida.

**Tabla N°8**

Expedientes de los cuales no se solicitó estados financieros certificados (por el contador)

<i>Expediente</i>	<i>Crédito otorgado S/.</i>	<i>Plazo otorgado</i>	<i>Ultima fecha de vencimiento</i>	<i>Días de atraso</i>	<i>Cuotas no pagadas hasta la fecha</i>
1001	4,000.00	15 meses	18-Set-18	417	7,469.00
1009	3,000.00	12 meses	11-Nov-18	363	6,362.20
1012	5,000.00	10 meses	9-Dic-18	335	1,983.10
1016	6,000.00	18 meses	14-Dic-18	330	7,317.10
1019	3,000.00	12 meses	2-Ene-19	311	4,129.10
1023	5,000.00	10 meses	7-Ene-19	306	7,081.30
1027	4,000.00	15 meses	2-Feb-19	280	5,780.80
3031	6,000.00	10 meses	10-Feb-19	272	4,360.00
1048	7,000.00	15 meses	4-Mar-19	250	6,951.00
1051	3,000.00	14 meses	6-Jun-19	156	1,690.30
1056	5,000.00	18 meses	9-Set-19	61	1,021.30
1059	8,000.00	10 meses	10-Set-19	60	4,870.00
1066	7,000.00	18 meses	8-Set-19	62	3,560.00
1098	3,000.00	10 meses	2-Oct-19	38	4,239.00
1106	5,000.00	14 meses	7-Oct-19	33	5,376.00
1110	4,000.00	16 meses	10-Oct-19	30	3,988.00
1111	5,000.00	12 meses	11-Oct-19	29	4,278.00
<b>TOTALES</b>	<b>83,000.00</b>				<b>80,456.20</b>

**Fuente:** Expedientes de créditos empresariales CMAC Huancayo - Tarapoto

**Interpretación:**

La evidencia de lo mencionado anteriormente lo presentamos en la **tablaN°8**, donde podemos apreciar expedientes cuyos estados financieros solicitados y entregados por los solicitantes de crédito no están firmados por un contador y mantiene una mora que va desde 29 hasta 417 días, podemos deducir que al no ser certificado los estados

financieros por un contador la información no es fiable y por lo tanto los indicadores que se calculen en ellos tampoco puedan ser fiables.

**Tabla N°9**

Expedientes en condición de Judicial de los cuales no se solicitó estados financieros certificados (por el contador)

<i>Expediente</i>	<i>Crédito otorgado S/.</i>	<i>Plazo Otorgado</i>	<i>Cuotas no pagadas hasta la fecha (S/.)</i>
1002	10,000.00	24 meses	10,573.00
1007	15,000.00	36 meses	19,472.00
1022	24,000.00	36 meses	9,664.00
1032	15,000.00	24 meses	29,883.00
1036	12,000.00	24 meses	5,387.00
1040	20,000.00	36 meses	5,783.00
1046	11,000.00	36 meses	10,998.00
1055	12,000.00	36 meses	5,378.00
1062	24,000.00	24 meses	17,553.00
1068	14,000.00	24 meses	2,983.00
1075	15,000.00	36 meses	4,893.00
1078	12,000.00	36 meses	5,673.00
1101	10,000.00	24 meses	9,663.00
<b>TOTAL</b>			<b>137,903.00</b>

**Fuente:** Expedientes de créditos empresariales CMAC Huancayo - Tarapoto

**Interpretación:**

Así mismo podemos apreciar en la **tabla N°9** expedientes en condición de judicial en los cuales se ha podido verificar que los estados financieros incluidos en el mencionado documento no han sido refrendados por un contador. En condición de judicial significa que su mora ha excedido el mínimo permitido para la institución y su cobranza se está realizando por medio de instrumentos legales y judiciales.

**Tabla N°10**

Expedientes en condición de refinanciados de los cuales no se solicitó estados financieros certificados (por el contador)

<i>Expediente</i>	<i>Crédito otorgado (S/.)</i>	<i>Plazo otorgado</i>	<i>Cuota de préstamo original</i>	<i>Cuota de refinanciamiento</i>	<i>Nuevo plazo (meses adicionales)</i>
1006	6,000.00	18 meses	333.00	189.00	10 meses mas
1011	8,000.00	15 meses	533.00	240.00	10 meses mas
1021	10,000.00	24 meses	416.00	220.00	15 meses mas
1028	9,000.00	20 meses	450.00	220.00	10 meses mas
1034	5,000.00	24 meses	208.00	105.00	8 meses mas
1042	6,000.00	24 meses	250.00	120.00	15 meses mas
1045	7,500.00	15 meses	500.00	250.00	10 meses mas
1052	11,000.00	36 meses	305.00	130.00	15 meses mas
1069	8,900.00	15 meses	593.00	230.00	10 meses mas
1072	12,000.00	36 meses	333.00	120.00	15 meses mas
1083	6,000.00	18 meses	333.00	120.00	10 meses mas
1091	5,000.00	24 meses	208.00	110.00	10 meses mas
<b>TOTALES</b>	<b>94,400.00</b>				

**Fuente:** Expedientes de créditos empresariales CMAC Huancayo - Tarapoto

**Interpretación:**

En la **tabla N°10** se presentan expedientes cuyos créditos han sido refinanciados, es decir que luego que los clientes han incurrido en mora la institución ha conseguido llegar a un acuerdo con el solicitante del crédito consistente en refinanciar la deuda, es decir reprogramar los pagos a una cuota más accesible para el deudor, ya que con la anterior programación de pagos incurrió en mora. Estos expedientes también presentaron estados financieros no refrendados por un contador.

De los casos presentado anteriormente (**tabla N°8, 9 y 10**) podemos deducir que a no presentar estados financieros no refrendados por un contador tienden a no ser fiables y siendo así su análisis como veremos en el objetivo siguiente pueden orientar a determinar ratios errados para el análisis de la situación tanto económica como financiera.

Con respecto a los ítems 5 y 6 podemos indicar que en los expedientes se evidencia la búsqueda de información sobre créditos de los solicitantes en otras instituciones, pero esta información es muy genérica es decir no expresa el tipo de producto financiero que ha solicitado en dichas entidades, ni tampoco expresa su comportamiento crediticio que ha tenido en los últimos créditos solicitados, es por ello que hemos marcado como deficiencia puesto que a pesar que cumplen con este requisito, este no

es lo suficiente para poder firmarse un juicio sobre el antecedente crediticio del solicitante.

### **Identificación deficiencias en el proceso de análisis del crédito**

Para identificar las deficiencias que presenta este proceso se ha utilizado la lista de cotejo, la cual contiene premisas desarrolladas en base a la teoría que se ha utilizado en esta investigación. En este proceso se ha podido identificar deficiencia relacionadas con el análisis realizado a los estados financieros aplicando ratios financieros y que detallamos a continuación:

**Tabla N°11**

Lista de cotejo de la dimensión análisis del crédito

<b>Análisis del crédito</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>Análisis de capacidad de pago</b>					
7	Se analiza el estado de situación financiera en cuanto a la liquidez corriente	x		12.5%	
<b>Análisis de actividad</b>					
8	Se analiza el estado de situación financiera en cuanto a la rotación de cartera		x		12.5%
9	Se analiza el estado de situación financiera en cuanto al periodo promedio de cobro		x		12.5%
10	Se analiza el estado de situación financiera en cuanto a la rotación de inventario		x		12.5%
11	Se analiza el estado de situación financiera en cuanto a la solvencia	x		12.5%	
<b>Análisis de rentabilidad</b>					
12	Se analiza el estado de situación económica en cuanto a la rentabilidad del margen bruto	x		12.5%	
13	Se analiza el estado de situación económica en cuanto a la rentabilidad del margen operacional		x		12.5%
14	Se analiza el estado de situación económica en cuanto a la rentabilidad del margen neto		x		12.5%
<b>TOTALES</b>		<b>3</b>	<b>5</b>	<b>37.5%</b>	<b>62.5%</b>

**Fuente:** procesos de análisis de crédito empresarial CMAC Huancayo - Tarapoto

### Interpretación:

Como podemos ver las deficiencias están relacionadas con los ítems 8, 9,10, 11,13 y 14. Con respecto a estas deficiencias tengo que aclarar que en la lista de cotejo se ha considerado para la evaluación de este proceso, ratios que son los más cercanos a lo expresado en la teoría, pero al hacer la recogida de datos se ha encontrado la utilización de otros índices y ratios de análisis, pues como sabemos existen una gran variedad y la elección es de acuerdo a la necesidad de la entidad. Los ratios no utilizadas por la entidad y consideramos que deberían incluirlos son: rotación de cartera, periodo promedio de cobro, rotación de inventario, rentabilidad margen operacional y rentabilidad margen neto. Cabe aclarar algo importante sobre el ratio de rotación de inventario y es que la institución si lo utiliza, pero, se ha considerado en la lista de cotejo como un NO cumplimiento porque el ratio está mal aplicado, pues el denominador que utilizan es el inventario del periodo, siendo, según la teoría el inventario promedio, es decir la suma del inventario del periodo anterior más el inventario del presente periodo, todo esto dividido entre dos, siendo así el cálculo del indicador realizado por la institución es erróneo, como se puede apreciar en la tabla N°9

**Tabla N°12**

Expedientes de los cuales no se analizó correctamente la rotación de inventario

<i>Expediente</i>	<i>Crédito otorgado en (S/.)</i>	<i>Plazo otorgado</i>	<i>Índice de rotación de inventario</i>	<i>Última fecha de vencimiento no pagada</i>	<i>Días de atraso</i>	<i>Categoría de calificación</i>	<i>Cuotas no pagadas hasta la fecha (S/.)</i>
1017	3,000.00	12 meses	3 veces	20-Set-18	415	pérdida	5,897.00
1043	4,000.00	15 meses	4 veces	15-Nov-18	359	pérdida	8,349.00
1053	4,500.00	12 meses	3 veces	19-Dic-18	325	pérdida	5,349.00
1074	5,000.00	15 meses	4 veces	24-Dic-18	320	pérdida	6,348.00
1085	2,000.00	10 meses	4 veces	12-Ene-19	301	pérdida	3,987.00
1089	4,000.00	8 meses	2 veces	17-Ene-19	296	pérdida	3,894.00
1096	3,000.00	12 meses	3 veces	22-Feb-19	260	pérdida	2,923.00
1103	3,000.00	12 meses	4 veces	28-Feb-19	254	pérdida	2,873.00
1104	8,000.00	18 meses	2 veces	14-Mar-19	240	pérdida	7,552.00
1107	2,000.00	12 meses	1 veces	10-Jun-19	152	dudoso	2,563.00
1080	6,000.00	18 meses	4 veces	19-Set-19	51	deficiente	5,337.00
1088	5,000.00	12 meses	2 veces	20-Set-19	50	deficiente	4,223.00
1095	4,000.00	15 meses	4 veces	28-Set-19	42	deficiente	2,933.00
1102	6,000.00	8 meses	2 veces	3-Oct-19	37	deficiente	2,899.00
1108	8,000.00	12 meses	2 veces	17-Oct-19	23	potencial	2,987.00
<b>TOTALES</b>	<b>67,500.00</b>						

**Fuente:** Expedientes de créditos empresariales CMAC Huancayo - Tarapoto



### **Interpretación:**

Como se puede apreciar el ratio de rotación de inventario varía de 4 veces como máximo a 1 vez como mínimo esto quiere decir que las empresas solicitantes convierten su inventario en efectivo de 91 a 365 días respectivamente, siendo esto así no se debería aprobar el crédito solicitado.

### **Identificación de deficiencias en el proceso de decisión de crédito y línea de crédito**

Para identificar las deficiencias que presenta este proceso se ha utilizado la lista de cotejo, la cual contiene premisas desarrolladas en base a la teoría que se ha utilizado en esta investigación. En este proceso se ha podido identificar deficiencia relacionadas con la revisión periódica del límite de crédito y que detallamos a continuación:

#### **Tabla N°13**

Lista de cotejo de la dimensión decisión de crédito y línea de crédito

<b>Decisión de crédito y línea de crédito</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
15 Existe un responsable que realiza el análisis de la información para luego tomar una decisión	x		33.33%	
16 Se determina una línea de crédito que servirá para futuras solicitudes por parte del cliente	x		33.33%	
17 Se revisa periódicamente la línea de crédito en función a las nueva situación financiera y económica del cliente		x		33.33%
<b>TOTALES</b>			66.66%	33.33%

**Fuente:** procesos de análisis de crédito empresarial CMAC Huancayo - Tarapoto

### **Interpretación:**

La deficiencia en este proceso está relacionada con el ítem 17 el cual está referido como hemos mencionado con la revisión periódica de la línea de crédito, es decir con la actualización de la información sobre la capacidad de pago reflejada en su situación económica y financiera del solicitante de crédito, de esta manera ya no se tendría que realizar una nueva evaluación y el proceso de aprobación sería más rápido.

**Conocer la morosidad de la Caja de Ahorro y Crédito de Huancayo S.A. de la ciudad de Tarapoto, año 2019.**

Porcentaje la cartera atrasada año 2019

$$\text{Cartera atrasada} = \frac{\text{Colocaciones vencidas} + \text{cobranza judicial}}{\text{Colocaciones Totales}}$$

$$\text{Cartera atrasada} = \frac{80,456.20 + 137,903.00}{8'002,000.00}$$

$$\text{Cartera atrasada} = 2.73\%$$

Como podemos apreciar en este primer indicador nos muestra que el 2.73% de las colocaciones totales en el periodo sujeto de estudio son créditos vencidos y judiciales, cabe aclarar que aun estando vencidas muchas de ellas pueden ser canceladas dependiendo de la condición del solicitante de crédito, de no ser así serán consideradas como de dudosa cobranza contablemente.

Porcentaje de la cartera de alto riesgo año 2019

$$\text{Cartera de alto riesgo} = \frac{\text{Colocaciones vencidas} + \text{cobranza judicial} + \text{refinanciadas}}{\text{Colocaciones Totales}}$$

$$\text{Cartera de alto riesgo} = \frac{80,456.20 + 137,903.00 + 94,400.00}{8'002,000.00}$$

$$\text{Cartera de alto riesgo} = 3.91\%$$

En este segundo indicador podemos apreciar que el ratio es de 3.91% más que el anterior pues se está incrementando los créditos que han sido refinanciados, es decir aquellos donde los solicitantes de crédito ha reprogramado su deuda e cuotas y plazos

distintos, y se denomina de alto riesgo pues nada asegura que con estas reprogramaciones los solicitantes del crédito vayan a cumplir con sus nuevo cronograma.

Porcentaje de la cartera pesada año 2019

$$Cartera\ Pesada = \frac{dudosas + perdidas}{Creditos\ directos}$$

$$Cartera\ Pesada = \frac{29,000.00 + 38,500.00}{8'002,000.00}$$

$$Cartera\ Pesada = 0.84\%$$

Este indicador nos muestra que del total de los créditos otorgados existe un 0.84%, que tiene clasificación entre potencial deficiente dudosa y perdidas, es decir que sus días de mora son entre 9 a 30 días, de 31 a 60 días, de 61 a 120 días y de 121 a más respectivamente, y que además están relacionados con deficiencias en el cálculo del ratio de rotación de inventarios.

**Demostrar la incidencia de los procesos de análisis de crédito en la morosidad en la Caja de Ahorro y Crédito de Huancayo S.A. de la ciudad de Tarapoto, año 2019.**

**Determinación de la incidencia en el proceso de revisión de fuentes de información en la morosidad**

Para determinar la incidencia del este proceso en la morosidad se utilizó los indicadores de morosidad en función a los créditos que en dichos indicadores están incluidos.

En primer lugar, utilizaremos el indicador de morosidad denominado cartera atrasada y cartera de alto riesgo, para lo cual incluiremos totales de las tablas N°6, 7 y 8.

Porcentaje la cartera atrasada año 2019

$$\text{Cartera atrasada} = \frac{\text{Colocaciones vencidas} + \text{cobranza judicial}}{\text{Colocaciones Totales}}$$

$$\text{Cartera atrasada} = \frac{80,456.20 + 137,903.00}{8'002,000.00}$$

$$\text{Cartera atrasada} = 2.73\%$$

Como podemos apreciar en este primer indicador nos muestra que el 2.73% de las colocaciones totales en el periodo sujeto de estudio son créditos vencidos y judiciales, cabe aclarar que aun estando vencidas muchas de ellas pueden ser canceladas dependiendo de la condición del solicitante de crédito, de no ser así serán consideradas como de dudosa cobranza contablemente.

Así mismo podemos mencionar que la entidad establece un estimado de morosidad el cual es para ella aceptable y tolerable el cual tendría el siguiente porcentaje

Porcentaje la cartera atrasada estimada para el año 2019

$$\text{Cartera atrasada} = \frac{\text{Colocaciones vencidas} + \text{cobranza judicial}}{\text{Colocaciones Totales}}$$

$$\text{Cartera atrasada} = \frac{20,000.00 + 30,000.00}{8'002,000.00}$$

$$\text{Cartera atrasada} = 0.62\%$$

Por lo tanto, apreciamos que no se ha cumplido lo estimado por la institución por una deficiente en lo referente a la dimensión fuentes de información como podemos apreciar en la siguiente tabla:

**Tabla N°14**

Comparativo entre lo real y estimado, cartera atrasada

Cartera atrasada real 2019	Cartera atrasada estimada 2019
2.73%	0.62%

**Fuente:** Expedientes créditos comerciales

Porcentaje de la cartera de alto riesgo año 2019

$$Cartera\ de\ alto\ riesgo = \frac{Colocaciones\ vencidas + cobranza\ judicial + refinanciadas}{Colocaciones\ Totales}$$

$$Cartera\ de\ alto\ riesgo = \frac{80,456.20 + 137,903.00 + 94,400.00}{8'002,000.00}$$

$$Cartera\ de\ alto\ riesgo = 3.91\%$$

En este segundo indicador podemos apreciar que el ratio es de 3.91% más que el anterior pues se está incrementando los créditos que han sido refinanciados, es decir aquellos donde los solicitantes de crédito ha reprogramado su deuda e cuotas y plazos distintos, y se denomina de alto riesgo pues nada asegura que con estas reprogramaciones los solicitantes del crédito vayan a cumplir con sus nuevo cronograma.

Este indicador de morosidad nos demuestra también que los expedientes que obtuvieron crédito de la CMAC Huancayo – Tarapoto, con estados financieros no refrendados por un contador han afectado al índice de morosidad denominado cartera pesada, basándonos en lo poco fiable que estos estados financieros son y que por lo

tanto no representan una situación económica y financiera real de las empresas solicitantes de crédito.

Así como en el anterior caso también la entidad establece un estimado de morosidad el cual es para ella aceptable y tolerable el cual tendría el siguiente porcentaje:

Porcentaje de la cartera de alto riesgo estimada para el año 2019

$$\text{Cartera de alto riesgo} = \frac{\text{Colocaciones vencidas} + \text{cobranza judicial} + \text{refinanciadas}}{\text{Colocaciones Totales}}$$

$$\text{Cartera de alto riesgo} = \frac{20,000.00 + 30,000.00 + 30,000.00}{8'002,000.00}$$

$$\text{Cartera de alto riesgo} = 1.00\%$$

Por lo tanto, apreciamos que no se ha cumplido lo estimado por la institución por una deficiente en lo referente a la dimensión fuentes de información como podemos apreciar en la siguiente tabla:

**Tabla N°15**

Comparativo entre lo real y estimado, cartera alto riesgo

Cartera alto riesgo real 2019	Cartera alto riesgo estimada 2019
3.91%	1.00%

**Fuente:** Expedientes créditos comerciales

**Determinación la incidencia en el proceso de análisis de crédito en la morosidad**

Para determinar la incidencia del este proceso en la morosidad utilizaremos los indicadores de morosidad en función a los créditos que en dichos indicadores están incluidos.

En primer lugar, utilizaremos el indicador de morosidad denominado cartera pesada, para lo cual incluiremos totales de las tablas N°9.

Porcentaje de la cartera pesada año 2019

$$\text{Cartera Pesada} = \frac{\text{dudosas} + \text{perdidas}}{\text{Creditos directos}}$$

$$\text{Cartera Pesada} = \frac{29,000.00 + 38,500.00}{8'002,000.00}$$

$$\text{Cartera Pesada} = 0.84\%$$

Este indicador nos muestra que del total de los créditos otorgados existe un 0.84%, que tiene clasificación entre potencial deficiente dudosa y perdidas, es decir que sus días de mora son entre 9 a 30 días, de 31 a 60 días, de 61 a 120 días y de 121 a más respectivamente, y que además están relacionados con deficiencias en el cálculo del ratio de rotación de inventarios.

Cabe aclarar que en la tabla N°6 también existen créditos con moras que encajan con las características de dudosa y perdida, pero se han seleccionado en este objetivo específico créditos en el que se ha identificado cálculos errados en el ratio de actividad como es el ratio de rotación de inventarios

Aquí también la entidad establece un estimado de morosidad el cual es para ella aceptable y tolerable el cual tendría el siguiente porcentaje:

Porcentaje de la cartera pesada estimada para el año 2019

$$\text{Cartera Pesada} = \frac{\text{dudosas} + \text{perdidas}}{\text{Creditos directos}}$$

$$\text{Cartera Pesada} = \frac{20,000.00 + 30,000.00}{8'002,000.00}$$

*Cartera Pesada = 0.62%*

Por lo tanto, apreciamos que no se ha cumplido lo estimado por la institución por una deficiente en lo referente a la dimensión análisis de crédito como podemos apreciar en la siguiente tabla:

**Tabla N°16**

Comparativo entre lo real y estimado, cartera pesada

Cartera pesada real 2019	Cartera pesada estimada 2019
0.84%	0.62%

**Fuente:** Expedientes créditos comerciales

**Determinación de la incidencia del proceso de decisión de crédito y línea de crédito en la morosidad**

Para el caso de esta dimensión no se ha podido evidenciar incidencia directa en los índices de morosidad a pesar que uno de los ítems no es cumplido por los analistas de créditos.

Con respecto a este objetivo específico no se ha podido verificar si existe un proceso de revisión meticoloso y documentado sobre la verificación de los cambios en la situación económica y financiera de los clientes, que sustenten que la institución deba incrementar o disminuir de la línea de crédito.



#### IV. DISCUSIÓN

En la presente investigación se comprobó la hipótesis que enunciamos de la siguiente manera: El análisis de crédito es deficiente e incide de manera desfavorable en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo S.A. de la ciudad de Tarapoto, año 2019; para lo cual se aplicó el tipo de investigación transeccional correlacional-causal, donde determinamos la relación causa efecto entre el análisis de crédito y la morosidad. Es así que se ha podido confirmar que un deficiente análisis de crédito genera atrasos en los pagos que a la vez incrementa el índice de morosidad.

En cuanto a la dimensión fuentes de información, se ha podido verificar que los estados financieros incluidos en los expedientes no han sido refrendados por un contador certificado, siendo de esta muestra recogida expedientes que han contraído una morosidad que va desde los 29 hasta 417 días, es por ello la importancia de que los estados financieros sean refrendados por un profesional contable, en esa línea es que el autor **Van Horne y Wachowicz, (2010)** refiere que: “Los estados auditados son preferibles.”

En lo referente a la dimensión análisis de crédito, la entidad financiera utiliza ratios relacionados con la liquidez, la actividad y la rentabilidad, pero se ha podido apreciar en el indicador de actividad denominado rotación de inventario los índices van desde 4 veces como máximo a 1 vez como mínimo esto quiere decir que las empresas solicitantes convierten su inventario en efectivo de 91 a 365 días respectivamente, siendo esto así no se debería aprobar el crédito solicitado pues indica una baja convertibilidad de sus mercancías en efectivo; con respecto a ello los autores **Van Horne y Wachowicz, (2010)** sugieren que para el análisis se tome en cuenta: “Las razones financieras como la razón rápida, las cuentas por cobrar y la rotación de inventarios, el periodo promedio de pago y la razón entre deuda y capital accionario que son las más relevantes”

Así también podemos contrastar nuestros resultados con investigaciones previas como la elaborada por **Cortes D., Romero Y. y Serna J. (2017)** quienes afirman que: para que una entidad financiera tenga un óptimo funcionamiento del proceso de crédito es muy importante que la documentación del cliente sea de calidad.

También se encuentran coincidencias con la investigación desarrollada por el autor **Tierra J. (2015)**, con respecto a los procedimientos previos que se deben tener en cuenta en el análisis de la información concluye que: la escasez de un plan preventivo de riesgo crediticio afecta de manera directa a la morosidad de la cooperativa. Otra investigación coincidente con nuestros resultados es la realizada por **Chipana Y. (2018)** quien declara que: Una deficiente gestión crediticia se da por proceder incorrectamente con las etapas para el otorgamiento de un crédito, primeramente, por qué no se lleva a cabo una correcta evaluación crediticia. Por último, otra investigación coincidente con nuestra apreciación es la ejecutada por **Chávez E. (2017)**, quien declara: que se ha observado que el principal indicador de liquidez reporta 0.8 por tanto la empresa no puede hacer frente a sus obligaciones a corto plazo, esto quiere decir que la morosidad afecta también directamente a la capacidad de pago de la institución.

## V. CONCLUSIONES

De manera general concluimos que el análisis de crédito efectuado en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo S.A. de la ciudad de Tarapoto, año 2019 ha sido deficiente y ha incidido desfavorablemente en los indicadores de morosidad.

En lo que respecta a la dimensión de fuente de información se ha podido verificar que los estados financieros correspondiente a la muestra de expediente recogidos no están refrendados por un contador Público, es decir que podemos expresar que no cumplen con la cualidad de fiabilidad que debe necesariamente debe tener todo estado financiero, así mismo los expedientes que contienen estos estados financieros han generado morosidad que van desde 29 hasta 417 días. Así mismo se ha verificado otro conjunto de expediente que no contenían estados financieros refrendados por un contador y que se encuentran en condición judicial es decir que han excedido el mínimo permitido para su cobranza y esta se está realizando por medio de instrumentos legales y judiciales. Otro conjunto de expedientes que tiene la misma deficiencia que los anteriores han logrado refinanciarse es decir reprogramar los pagos a una cuota más accesible para el deudor, ya que con la anterior programación de pagos incurrió en mora. La deficiencia relacionada con la dimensión fuente de información ha generado un indicador de cartera atrasada de 2.73% siendo la esperada se 0.62%; asimismo el indicador denominado cartera alto riesgo fue de 3.91%, siendo la esperada de 1.00%, obteniendo así un impacto desfavorable en la morosidad.

Con respecto a la dimensión análisis de crédito hemos verificado que la institución emplea indicadores de liquidez, actividad y de gestión en el análisis de las solicitudes de crédito, pero la deficiencia se centra en la lectura que se ha realizado de dichos indicadores, específicamente en el indicador de actividad denominado rotación de inventario, el cual expresa el número de veces en que la mercancía se convierte en efectivo en un determinado periodo, con respecto a esta indicador se ha podido evidenciar que el número de veces que rota los inventarios varían entre 4 veces como máximo a 1 vez como mínimo esto quiere decir que las empresas solicitantes

convierten su inventario en efectivo de 91 a 365 días respectivamente, siendo esto así no se debería aprobar el crédito solicitado, los expediente a los que corresponde estos análisis han generado atrasos en su pagos que van desde 23 a 415 días, siendo así coherentes con la rotación de inventarios. La deficiencia relacionada con la dimensión análisis de crédito ha generado un indicador de cartera pesada de 0.84% siendo la esperada se 0.62%; obteniendo así un impacto desfavorable en la morosidad.

Y por último con lo que respecta a la dimensión decisión de crédito y línea de crédito se ha podido verificar que la deficiencia se centra en el indicador que representa la revisión periódica de la línea de crédito el cual no se realiza, no teniendo así actualizada la capacidad de pago del potencial solicitante de crédito, con respecto a ello no se ha podido relacionar una incidencia con la generación de morosidad.

## **VI. RECOMENDACIONES**

En forma general se recomienda revisar y modificar aspectos del protocolo establecido por la institución para la gestión del análisis del crédito, referidos específicamente a la calidad de fuentes de información solicitada y el análisis de las solicitudes de crédito con los indicadores respectivos, los cuales disminuirán los índices de morosidad.

Con respecto a la dimensión fuentes de información es imprescindible que los estados financieros requeridos a los solicitantes de crédito estén obligatoriamente refrendados por un contador público certificado, esto permitirá asegurar la fiabilidad de la información, es decir tener la confianza en que la información contenida en los estados financieros expresa la realidad económica y financiera de la empresa, esto asegurara a la institución evaluar con mayor seguridad y tomar un decisión más acertada en el otorgamiento del crédito, mejorando así los indicadores de morosidad como son cartera atrasada y cartera de alto riesgo.

En lo referente a la dimensión análisis de crédito se recomienda capacitar mejor a los analistas de crédito en la aplicación de ratios e indicadores financieros, con la finalidad que lean e interpreten con mayor calidad los índices o indicadores financieros, específicamente con respecto al indicador de actividad denominado rotación de inventario, pues este indicador es esencialmente importante, pues refleja la capacidad que tiene el solicitante para convertir sus mercancías en efectivo en un determinado periodo de tiempo, esto orientará a mejorar el índice de cartera pesada.

Así mismo se recomienda con respecto a la dimensión decisión de crédito y línea de crédito realizar una revisión periódica de la línea de crédito es decir del monto que está dispuesto a ofrecer la institución, esta revisión debe consistir en que el analista o quien corresponda verifique mediante los medios posibles la situación económica y financiera del potencial solicitante de crédito, esto sincerara la decisión de incrementar o disminuir el monto de dinero a ofrecer.

## REFERENCIAS

- Aguilar G. y Camargo G. (2002)** Análisis de la morosidad de las instituciones micro financieras (IMF) en el Perú, *Revista Económica (PUCP)*, 25 (50), 65-121, Recuperado de: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/economia/article/view/558/546>
- Cortes D., Romero Y. y Serna J. (2017)** “*Análisis del crédito en las entidades financieras*” (tesis de pregrado), Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria, Medellín, Colombia.
- Chávez E. (2017)** “*Propuesta de mejora del proceso de créditos y cobranzas para optimizar la liquidez en la empresa Hellmann Worldwide Logistics S.A.C., 2017*” (Trabajo de pregrado) Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
- Chipana Y. (2018)** “*Evaluación de la gestión crediticia en el otorgamiento de créditos en la Financiera Credinka agencia Yunguyo periodo 2015 – 2016*” (Trabajo de pregrado), Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- Dávila T. y Campos L. (2018)** Estrategia financiera para el otorgamiento de créditos productivos Pymes a los comerciantes afiliados a la cámara de comercio de Guayaquil, *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador*, Recuperado de: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2018/creditos-productivos-pymes.html>
- Deloitte Touche Tohnatsu Limited (2012)**, *Tendencias de cobranza y recuperación de cartera en el sector financiero a partir de la crisis*, Recuperado de: [https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/financial-services/mx\(es-mx\)Cobranza\\_recuperacion\\_2012.pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/financial-services/mx(es-mx)Cobranza_recuperacion_2012.pdf)

**García E. (30 de junio de 2018)**, Morosidad de crédito a empresas crece más que en los otorgados a personas. *Gestión*, Recuperado de: <https://gestion.pe/tu-dinero/morosidad-creditos-empresas-crece-otorgados-personas-237165-noticia/>

**Hernández R., Fernández C. y Baptista P. (2014)**, *Metodología de la Investigación*, (6 ed.), México, McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A. de C.V.

**Leal A., Aránguiz M. y Gallegos J. (2017)** Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo Credit Scoring, *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 26 (1), 181-207. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v26n1/0121-6805-rfce-26-01-00181.pdf>

**Manrique O. (28 de octubre de 2018)** Morosidad de créditos mypes y personas sigue en ascenso, *Gestión*, Recuperado de: <https://gestion.pe/tu-dinero/morosidad-creditos-mypes-personas-sigue-ascenso-248346-noticia/>

**Münch L. (2007)** *Administración. Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor*, México, Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

**Ochoa M. (2015)** “Análisis administrativo del proceso de crédito para el otorgamiento de préstamos del sistema bancario venezolano” (Tesis de pregrado) Universidad de Carabobo, La Morita, Venezuela.

**Redacción Gestión (1 de octubre 2018)** ¿Qué evalúa un banco para otorgar un préstamo a un emprendedor?, *Gestión*, Recuperado de: <https://gestion.pe/tu-dinero/evalua-banco-otorgar-prestamo-emprendedor-110033-noticia/>

**Ristau R. (2004)** *Introducción a los Negocios*, México, Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.

**Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Bolivia (2005).**

*Glosario de términos de los Acuerdos de Capital de Basilea I y Basilea II*, 1ra edición, Recuperado de: <http://www.tradulex.com/Glossaries/Baseli+II-es-en.pdf>

**Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile (2018).**

*Historial de morosidad y riesgo de crédito: Implicancias de prohibir el uso de registros históricos de datos comerciales caducos*, N°02/18, Recuperado de: [https://www.sbif.cl/sbifweb3/internet/archivos/publicacion\\_12147.pdf](https://www.sbif.cl/sbifweb3/internet/archivos/publicacion_12147.pdf)

**Ticse P. (2015)** “*Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de Financiera Edyficar oficina especial - El Tambo*” (Trabajo de pregrado), Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú.

**Tierra J. (2015)** “*El riesgo de crédito y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cia. Ltda. Del Cantón Ambato*” (Tesis de pregrado) Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.

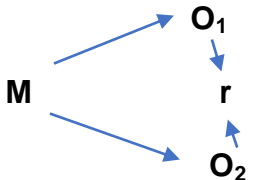
**Van Horne J. y Wachowicz J. (2010)** *Fundamentos de Administración Financiera*, México, Pearson Educación de México, S.A. de C.V.



# **Anexos**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	ASPECTOS TEÓRICOS
<p>¿Cómo es la gestión de otorgamiento de crédito y de qué manera incide en la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo S.A. de la ciudad de Tarapoto, año 2019?</p>	<p>La gestión de otorgamiento de crédito es deficiente e incide de manera desfavorable en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo S.A. de la ciudad de Tarapoto, año 2019</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Evaluar la gestión de otorgamiento de crédito y determinar de qué manera incide en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo S.A. de la ciudad de Tarapoto, año 2019</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Verificar si el proceso de revisión de fuentes de información incide de manera desfavorable en la morosidad.</li> <li>✓ Examinar si el proceso de análisis del crédito incide de manera desfavorable en la morosidad</li> <li>✓ Apreciar si los procesos de investigación secuencial inciden de manera desfavorable en la morosidad</li> <li>✓ Determinar si la decisión de crédito y línea de crédito inciden de manera desfavorable en la morosidad.</li> </ul>	<p><b>Crédito</b></p> <p>Se refiere al privilegio que se otorga para usar el dinero de alguien más por un tiempo</p> <p><b>Gestión de otorgamiento de crédito</b></p> <p>Es el conjunto de actividades mediante el cual el analista de crédito realiza una investigación minuciosa a cerca de la capacidad financiera e historial financiero del solicitante de crédito</p> <p><b>Morosidad.</b></p> <p>El deudor se encuentra en situación de Mora por más de 90 días con respecto a cualquier Obligación crediticia frente a la EIF</p>

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	VARIABLES DE ESTUDIO			POBLACIÓN	INSTRUMENTO DE CORRECCIÓN DE DATOS															
<p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental, bajo el enfoque cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> Correlacional Causal.</p>  <p>Dónde: M= CMAC Huancayo SA O1= Gestión de otorgamiento de crédito O2= Morosidad r = Correlación-causal</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="428 375 615 407"><i>Variable</i></th> <th data-bbox="615 375 800 407"><i>Dimensiones</i></th> <th data-bbox="800 375 1012 407"><i>Indicadores</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="428 407 615 683" rowspan="4">V.I. Gestión de otorgamiento de crédito</td> <td data-bbox="615 407 800 683" rowspan="4">Análisis del solicitante de crédito</td> <td data-bbox="800 407 1012 472">Fuentes de información</td> </tr> <tr> <td data-bbox="800 472 1012 537">Análisis del crédito</td> </tr> <tr> <td data-bbox="800 537 1012 602">Investigación secuencial</td> </tr> <tr> <td data-bbox="800 602 1012 683">Decisión y línea de crédito</td> </tr> <tr> <td data-bbox="428 683 615 938" rowspan="4">V.D. Morosidad</td> <td data-bbox="615 683 800 938" rowspan="4">Indicadores de morosidad</td> <td data-bbox="800 683 1012 748">Cartera atrasada</td> </tr> <tr> <td data-bbox="800 748 1012 813">Cartera de alto riesgo</td> </tr> <tr> <td data-bbox="800 813 1012 878">Cartera pesada</td> </tr> <tr> <td data-bbox="800 878 1012 938">Según días de incumplimiento</td> </tr> </tbody> </table>			<i>Variable</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	V.I. Gestión de otorgamiento de crédito	Análisis del solicitante de crédito	Fuentes de información	Análisis del crédito	Investigación secuencial	Decisión y línea de crédito	V.D. Morosidad	Indicadores de morosidad	Cartera atrasada	Cartera de alto riesgo	Cartera pesada	Según días de incumplimiento	<p><b>Población</b> Para la presente investigación la población está dada por el total de expedientes de crédito que administra el área de créditos y cobranzas de la CMAC Huancayo S.A</p> <p><b>Muestra</b> Para esta investigación la muestra estará determinada de manera no probabilística, es decir que la muestra será seleccionada de acuerdo al criterio del investigador. El criterio a utilizar estará en base a los expedientes de crédito que tiene mayor índice de morosidad o mayores días de incumplimiento.</p>	<p><b>Fichas</b> Conocer teorías relacionadas con la gestión de otorgamiento de crédito y la morosidad</p> <p><b>Guía de Análisis Documental</b> Conocer la información contenida en los documentos o expedientes que contengan información de los créditos otorgados a los clientes y el calcular los índices de morosidad</p> <p><b>Lista de Cotejo</b> Verificar el cumplimiento de las diferentes actividades que conforma la gestión de otorgamiento de crédito</p>
<i>Variable</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>																		
V.I. Gestión de otorgamiento de crédito	Análisis del solicitante de crédito	Fuentes de información																		
		Análisis del crédito																		
		Investigación secuencial																		
		Decisión y línea de crédito																		
V.D. Morosidad	Indicadores de morosidad	Cartera atrasada																		
		Cartera de alto riesgo																		
		Cartera pesada																		
		Según días de incumplimiento																		

## Instrumentos De Recolección De Datos

### GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

El presente instrumento de recolección de datos tendrá por finalidad verificar los documentos relacionados con la solicitud y entrega de fondos de los solicitantes de crédito en la CMAC de Huancayo S.A. Los documentos deben guardar coherencia con la actividad de otorgamiento de crédito que se desarrolla.

<i>Documentos</i>	<i>Existencia</i>		<i>Observaciones</i>
	<i>SI</i>	<i>NO</i>	
Organigrama de la Empresa			
Manual de organización y funciones (específicamente del área de crédito y cobranzas)			
Flujograma de los procesos del área de crédito y cobranzas			
Expediente del solicitante del crédito: Solicitud del crédito Documentos solicitados a clientes referidos a su situación financiera y económica Documento que verifique el análisis realizado a la situación financiera y económica del solicitante Documentos que evidencie el proceso de investigación secuencial sobre el historial crediticio Documentos que autoricen el crédito y la línea de crédito			
Documentos relacionados a la morosidad: Documentos que informen sobre los indicadores de morosidad Documentos que informen sobre días de incumplimiento			

## Lista De Cotejo

El siguiente instrumento de recolección de datos tiene como objetivo verificar el cumplimiento de las actividades comprendidas en la gestión otorgamiento de crédito que desarrolla en la CMAC de Huancayo S.A. El contenido de este instrumento está en función a la teoría de los autores **Van Horne y Wachowicz (2010)**.

<b>ANÁLISIS DEL SOLICITANTE DE CRÉDITO</b>			
<b>Fuente de Información</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
1	Se solicita de preferencia estados financieros firmados por un contador público colegiado certificado		
2	Se solicita de ser posible estados financieros intermedios		
3	Se solicita información del solicitante a las centrales de riesgo		
4	Se solicita información sobre cuentas, prestamos, sobregiros a instituciones financieras donde posee cuentas		
5	Se solicita información a entidades financiera donde el cliente ha solicitado el mismo producto financiero		
6	Se realiza una revisión del cumplimiento de sus obligaciones de productos financieros prestados anteriormente		
<b>Análisis del crédito</b>			
7	Se analiza el estado de situación financiera en cuanto a la liquidez corriente		
8	Se analiza el estado de situación financiera en cuanto a la rotación de cartera		
9	Se analiza el estado de situación financiera en cuanto al periodo promedio de cobro		
10	Se analiza el estado de situación financiera en cuanto a la rotación de inventario		
11	Se analiza el estado de situación financiera en cuanto a la solvencia		

12	Se analiza el estado de situación económica en cuanto a la rentabilidad del margen bruto		
13	Se analiza el estado de situación económica en cuanto a la rentabilidad del margen operacional		
14	Se analiza el estado de situación económica en cuanto a la rentabilidad del margen neto		
<b>Proceso de investigación secuencial</b>			
15	La cantidad de información solicitada es la suficiente en función a lo que se espera de ella		
16	La cantidad de información solicitada es la suficiente en función al costo de adquirirla		
17	Se realiza un análisis más completo (extenso) cuando existe la posibilidad de cambiar una decisión basada en una investigación anterior		
<b>Decisión de crédito y línea de crédito</b>			
18	Existe un responsable que realiza el análisis de la información para luego tomar una decisión		
19	Se determina una línea de crédito que servirá para futuras solicitudes por parte del cliente		
20	Se revisa periódicamente la línea de crédito en función a las nueva situación financiera y económica del cliente		

## Validación De Instrumentos

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

**DATOS GENERALES**  
 Apellidos y nombres del experto : M.B.A. C.P.C.C. Leonardo García Torres  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Finanzas  
 Instrumento de evaluación : Guía de Análisis Documental  
 Autor (s) del instrumento (s) : Janina del Pilar Ramírez Navarro

#### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Gestión de créditos y cobranzas</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión de créditos y cobranzas</b>					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Gestión de créditos y cobranzas</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				✓	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				✓	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión de créditos y cobranzas</b>				✓	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				✓	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


#### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 46

Tarapoto, .....de..... de 2019

.....  
 Firma

  
 C.P.C.C. MP4 Leonardo García Torres  
 N° MATRÍCULA: 19 - 1182

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Hba. Cpcc Leonardo García Torres  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo  
 Especialidad : Finanzas  
 Instrumento de evaluación : Fichas textuales, de comentarios y de resúmenes  
 Autor (s) del instrumento (s) : Janina del Pilar Ramírez Navarro

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Gestión de créditos y cobranzas</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión de créditos y cobranzas</b>					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Gestión de créditos y cobranzas</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				✓	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				✓	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión de créditos y cobranzas</b>				✓	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				✓	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>46</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, ..... de ..... de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Firma

  
 C.P.C.C.MBA. Leonardo García Torres  
 N° MATRÍCULA: 19 - 1102

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Mg. Rosa Elena Cueto Orbe  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Mg. En educación con mención en docencia y Gestión Educativa  
 Instrumento de evaluación : Fichas textuales, de comentarios y de resúmenes  
 Autor (s) del instrumento (s) : Janina del Pilar Ramírez Navarro

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Mg. Rosa Elena Cueto Orbe  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Mg. en educación con mención en docencia y gestión educativa  
 Instrumento de evaluación : Lista de Cotejo  
 Autor (s) del instrumento (s) : Janina del Pilar Ramírez Navarro

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Gestión de créditos y cobranzas</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión de créditos y cobranzas</b>					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Gestión de créditos y cobranzas</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				✓	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				✓	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión de créditos y cobranzas</b>				✓	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>47</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47

Tarapoto, ... de ..... del 20....

  
**Mg. Rosa E. Cueto Orbe**  
 Cod. Mat. Contador 19 - 230  
 D.N.I. 01117140

## ANEXO 8:

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Efraín Vásquez Ríos  
 Institución donde labora : C.A.C San Martín de Porres Ltda.  
 Especialidad : Docente de Investigación  
 Instrumento de evaluación : Guía de Análisis Documental  
 Autor (s) del instrumento (s) : Janina del Pilar Ramírez Navarro

#### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Gestión de créditos y cobranzas</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión de créditos y cobranzas</b>					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Gestión de créditos y cobranzas</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				✓	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				✓	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión de créditos y cobranzas</b>				✓	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				✓	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, ..... de ..... de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

**Mg. CPC. Efraín Vásquez Ríos**  
**MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

Firma

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Efraín Vásquez Ríos  
 Institución donde labora : C.A.C San Martín de Porres Ltda.  
 Especialidad : Docente de Investigación  
 Instrumento de evaluación : Guía de Análisis Documental  
 Autor (s) del instrumento (s) : Janina del Pilar Ramírez Navarro

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Gestión de créditos y cobranzas</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión de créditos y cobranzas</b>					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Gestión de créditos y cobranzas</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				✓	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				✓	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión de créditos y cobranzas</b>				✓	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				✓	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, .....de..... de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

**Mg. CPC. Efraín Vásquez Ríos**  
**MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

Firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Mg. Efraín Vásquez Ríos  
 Institución donde labora : C.A.C San Martín de Porres Ltda.  
 Especialidad : Docente de Investigación  
 Instrumento de evaluación : Lista de Cotejo  
 Autor (s) del instrumento (s) : Janina del Pilar Ramírez Navarro

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Gestión de créditos y cobranzas</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión de créditos y cobranzas</b>					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Gestión de créditos y cobranzas</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				✓	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				✓	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión de créditos y cobranzas</b>				✓	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				✓	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, ..... de ..... de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

**Mg. CPC. Efraín Vásquez Ríos**  
**MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

Firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : M.B.A., C.P.C. Leonardo García Torres  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Finanzas  
 Instrumento de evaluación : Lista de Cotejo  
 Autor (s) del instrumento (s) : Janina del Pilar Ramírez Navarro

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Gestión de créditos y cobranzas</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión de créditos y cobranzas</b>					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Gestión de créditos y cobranzas</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				✓	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				✓	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión de créditos y cobranzas</b>				✓	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				✓	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>46</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, .....de..... de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

**46**

Firma

*(Firma manuscrita)*  
**C.P.C.C.MBA. Leonardo García Torres**  
**N° MATRÍCULA: 19 - 1182**

## CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA



### CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

Tarapoto, 15 de julio del 2019

Por medio de la presente se autoriza a la estudiante Janina del Pilar Ramírez Navarro, para que; en el marco de proceso de elaboración de tesis denominado **“ANÁLISIS DE CRÉDITO Y MOROSIDAD EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE HUANCAYO DE LA CIUDAD DE TARAPOTO, AÑO 2019”**, pueda gestionar información cuantitativa y cualitativa en la presente empresa, además de ello la mencionada estudiante podrá aplicar sus instrumentos de recojo de información.

Atentamente,

  
-----  
**Christiana A. Martínez Rojas**  
Jefe Regional  
CMAC - HUANCAYO S.A.  
-----

Oficina principal: Calle Real 341 - 343 Huancayo Central Telefónica (064)481000 Central de Atención al Cliente: 0800 100 84 www.cajahuancayo.com.pe; atencióndeconsultas@cajahuancayo.com.pe  
**AGENCIAS:** Junín: Real - Ciudad Universitaria II - Open San Carlos - Tarma - La Merced - La Oroya - Mercado - Jauja - Satipo - Mazamari - San Martín de Pangoa - Perené II - Pichanaki - San Ramón - Junín - El Tambo - 13 de Noviembre - Chupaca - Chilca - Parque Los Héroes - Concepción - Real y Cajamarca - Ciudad Universitaria - Huancas - Huancavelica El Tambo - Brujo Terrosos - Carhuamayo - Real y Huanuco - Pícomayo - San Jerónimo de Tunán - Huayucachi - Ocopilla **Huancayo:** Huánuco I - Huánuco II - Pílico Marca - Tingo María - La Unión - Ambo - José Crespo y Castillo - Puno **Pasco:** Cerro de Pasco - Oxapampa - Villa Rica - Puerto Bermúdez - San Juan Pasco - Constitución **Huancavelica:** Huancavelica - Pampas - Huancavelica Santa Ana - Lircay Acobamba - Paucará **Lima:** Ate - Huachipa - Huaycán - San Juan de Lurigancho - Santa Anita - Canto Grande - Miraflores - Montenegro - Carapongo - Los Olivos - San Martín de Porras - Comas - Abancay - San Juan de Miraflores - Villa El Salvador - Carabayllo - Chosica - Huacho - Cañete - Huaral - Barranca - Manchay - Jicamarca - Chorrillos - Santa Clara - Paramonga - Ventanilla - Huandoy - Villa María del Triunfo - Nicolás de Pierola - Puente Piedra **Ica:** Ica - Chincha - Parcona - Pisco Apurímac - Abancay **Ayacucho:** Ayacucho - Mariscal Cáceres - San Francisco - San Juan - Bautista - Huanta II - Huanta **Ucayali:** Pucallpa - Aguaytía - Atalaya **Cusco:** Píchari - Espinar - Sicuani - San Jerónimo - Wanchap - San Sebastián - Urubamba - Anta - Cusco **San Martín:** Tocache - **Arequipa:** Miraflores - Ciudad Municipal - Cerro Colorado - José L. - Bustamante y Rivero - Arequipa **Puno:** San Martín - Jorge Chávez - Puno **Ancash:** Huaraz **Tacna:** Tacna - Coronel Alboracai **Tumbes:** Tumbes **Madre de Dios:** Tambopata **La Libertad:** Trujillo **Moquegua:** Ilo - Moquegua **Cajamarca:** Cajamarca **Loreto:** Tarapoto