



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**Colocación de créditos a microempresas y su relación con el nivel de morosidad en el
Banco Pichincha, Cajamarca**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTORES:

Br. Ramírez Díaz, Jhimy Estuar (ORCID: 0000-0002-4526-5972)

Br. Toro López, Cecilia Elizabeth (ORCID: 0000-0001-9473-3763)

ASESORA:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

CHICLAYO – PERÚ

2020

Dedicatoria

A mis queridos padres, por el apoyo diario que nos brindan, con ese amor incomparable que solo ellos nos pueden brindar. A mis compañeros por su ayuda constante y a Dios por habernos permitido llegar hasta este punto y habernos dado salud para lograr los objetivos necesarios.

Cecilia Elizabeth

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación va dedicado, especialmente a Dios, por darme la vida y darme las fuerzas para poder llegar hasta este punto de mi vida profesional, y así poder cumplir unas de mis metas.

A mi madre Elena Díaz Vásquez y a mi padre que esta en el cielo y guía mis pasos, a mis hermanos Tatiana y Octavio, por su apoyo moral, lo cual me ha permitido seguir luchando para culminar mi carrera profesional y convertirme la persona que soy, es muy grato tener a una familia como Uds.

Jhimy Estuar

Agradecimiento

ii

Agradecemos el asesoramiento y apoyo incondicional brindado por nuestra asesora Mg. Liliana Del Carmen Suarez Santa Cruz, ya que sin su orientación profesional no hubiese sido factible el desarrollo de la presente investigación; le agradecemos por su retroalimentación durante este periodo de aprendizaje. Agradecemos también a los trabajadores y clientes de la Agencia Cajamarca del banco Pichincha, que nos brindaron tanto parte de su tiempo como de sus experiencias.

Finalmente, agradecer a la Unibversidad César Vallejo por brindarnos la oportunidad de estudiar en sus aulas y llegar a ser un profesional.

Los autores

iii

Página del Jurado

Declaratoria de autenticidad

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Ramirez Diaz Jhimy Estuar identificada con DNI N° 42910604, en cumplimiento a las normas actuales del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales y Contables de la Escuela Académico de Contabilidad, declaro bajo juramento que el presente documento de investigación titulado “Colocación de créditos a microempresas y su relación con el nivel de morosidad en el Banco Pichincha, Cajamarca”, es de mi autoría, por lo tanto, certifico su veracidad y legitimidad.

Asimismo, de identificarse fraude alguno, asumo con responsabilidad las consecuencias y sanciones que de mis acciones se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 11 de diciembre del 2019.



A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Ramirez Diaz Jhimy Estuar', written over a horizontal line.

Ramirez Diaz Jhimy Estuar

DNI: 42910604

Declaratoria de autenticidad

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Cecilia Elizabeth Toro López, identificada con DNI N° 16710366 en cumplimiento a las normas actuales del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales y Contables de la Escuela Académico de Contabilidad, declaro bajo juramento que el presente documento de investigación titulado "COLOCACIÓN DE CRÉDITOS A MICROEMPRESAS Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE MOROSIDAD EN EL BANCO PICHINCHA, CAJAMARCA", es de mi autoría, por lo tanto, certifico su veracidad y legitimidad.

Asimismo, de identificarse fraude alguno asumo con responsabilidad las consecuencias y sanciones que de mis acciones se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 11 de Diciembre del 2019



Cecilia Elizabeth Toro López

DNI N° 27858315



Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página de jurado	iv
Declaración de autenticidad.....	v
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Índice de Figuras	ix
Resumen	x
Abstract.....	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	13
2.1. Tipo y diseño de investigación	13
2.2. Operacionalización de variables	14
2.3. Población, muestra y muestreo	17
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
2.5. Procedimiento	20
2.6. Métodos de análisis de datos	20
2.7. Aspectos éticos	21
III. RESULTADOS	22
IV. DISCUSIÓN.....	32
V. CONCLUSIONES.....	37
VI. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	44

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Operacionalización de variable colocación de créditos</i>	15
Tabla 2. <i>Operacionalización de variable morosidad.</i>	16
Tabla 3. <i>Valoración Alfa de Cronbach.</i>	17
Tabla 4. <i>Nivel de correlación de Pearson entre las variables.</i>	22
Tabla 5. <i>Resultados Dimensión Elegibilidad del solicitante.</i>	23
Tabla 6. <i>Dimensión Condiciones del crédito.</i>	24
Tabla 7. <i>Dimensión Evaluación del crédito.</i>	25
Tabla 8. <i>Dimensión Aprobación del crédito</i>	26
Tabla 9. <i>Dimensión Seguimiento post desembolso</i>	27
Tabla 10. <i>Dimensión Gestión del riesgo crediticio</i>	28

Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> Resultados Dimensión Elegibilidad del solicitante.....	23
<i>Figura 2.</i> Dimensión Condiciones del crédito..	24
<i>Figura 3.</i> Dimensión Evaluación del crédito.....	25
<i>Figura 4.</i> Dimensión Aprobación del crédito.....	26
<i>Figura 5.</i> Dimensión Seguimiento post desembolso.....	27
<i>Figura 6.</i> Dimensión Gestión del riesgo crediticio..	28
<i>Figura 7.</i> Cartera morosa a fines de diciembre 2018 y fines setiembre 2019.....	30

Resumen

La presente investigación titulada Colocación de créditos a microempresas y su relación con el nivel de morosidad en el Banco Pichincha, Cajamarca tuvo como objetivo general determinar la influencia existente entre la colocación de créditos a microempresas y el nivel de morosidad del mencionado banco. Como objetivos específicos se plantearon evaluar la colocación de créditos a microempresas; determinar el nivel de morosidad; e identificar los factores de colocación de crédito que mayor incidencia tienen en la morosidad del banco. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, un alcance explicativo, de tipo correlacional y con un diseño no experimental. Se consideraron dos muestras: la primera estuvo conformada por 133 clientes con créditos en mora mayor a 8 días y menor a 60, la segunda por los 22 analistas del sector microfinanzas. Para la recopilación de los datos se utilizaron dos cuestionarios, uno para evaluar la colocación de créditos de los analistas, y el segundo para conocer el nivel de morosidad, ambos fueron de elaboración propia, y obtuvieron una confiabilidad según el Alfa de Cronbach de 0.806 y 0.860. También se realizó un análisis documental de los indicadores de mora del banco. Mediante la correlación de Pearson se obtuvo un coeficiente de 0.706 por lo que se concluyó que si existe una relación significativa entre las variables. Además, esta es positiva y calificada como respetable. La colocación de créditos se calificó entre regular e inadecuada siendo las dimensiones con los resultados más negativos la evaluación del crédito y el seguimiento post desembolso. El nivel de la morosidad estuvo también entre regular e inadecuado, en especial en la dimensión de riesgo crediticio.

Palabras Claves: colocación, créditos, morosidad, microfinanzas.

Abstract

The present investigation entitled Placing loans to microenterprises and their relationship with the level of delinquency in Banco Pichincha, Cajamarca had the general objective of determining the influence between the placement of loans to microenterprises and the delinquency level of said bank. The specific objectives were to evaluate the placement of loans to microenterprises; determine the level of delinquency; and identify the credit placement factors that have the greatest impact on bank delinquency. The research had a quantitative approach, an explanatory scope, of a correlational type and with a non-experimental design. Consider two samples: the first was made up of 133 clients with loans in arrears greater than 8 days and less than 60, the second by the 22 microfinance sector analysts. For the collection of data, two questionnaires will be used, one to assess the placement of analyst credits, and the second to determine the level of delinquency, both were self-developed, and obtained a reliability according to Cronbach's Alpha of 0.806 and 0.860. A documentary analysis of the bank's default indicators was also carried out. Through Pearson's correlation a coefficient of 0.706 was obtained, so it was concluded that there is a significant relationship between the variables. In addition, this is positive and qualified as respectable. The placement of credits was rated as regular and inadequate, with the dimensions with the most negative results being the credit evaluation and post-disbursement monitoring. The level of delinquency was also between regular and affected, especially in the credit risk dimension.

Keywords: loans, Credit, delinquency, microfinancie.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, la morosidad siempre ha sido un tema a trabajar por toda entidad financiera. En España, de acuerdo a Moreno (2018), que tomó como base los datos del Banco Central Europeo, se apreció que la tasa de morosidad a fines del 2017 fue de 5,30%, que si bien se debe en parte a motivos macroeconómicos, también tiene como causa las bajas regulaciones internas que tuvieron los bancos durante esos años.

En Nigeria, según el Central Bank of Nigeria (2011) las entidades microfinancieras se ha visto afectadas en los últimos años por la crisis financiera mundial de 2007, lo que llevó a que las líneas de crédito se agoten, la competencia se volvió más intensa y la morosidad aumentó debido a la pérdida de capacidad de pago por parte de los clientes.

En Colombia, Montes (2018), basado en datos obtenidos de la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN), mencionó que Colombia cuenta con el indicador de morosidad más alto de Latinoamérica, 4,81%. Uruguay, Brasil, Paraguay y Perú completan el top 5 de los países más morosos de la región. Solomita (2018) agregó que en Uruguay el número de deudores con más de un crédito de consumo está creciendo. Menciona que en 2017, el número de deudores morosos se incrementó en relación al año anterior, y cita al contador Nelson Chicurel que menciona que “la tasa máxima anual de interés compensatorios para créditos a familias permitida está en torno del 140%”. Y si el cliente cae en mora se añade otra tasa con un valor máximo anual de 162,5%, lo que convierte a Uruguay en uno de los países con las tasas de intereses al consumo más altas.

A nivel nacional, Bobadilla (2019) mencionó que en nuestro país la curva de bancarización ha sido notablemente ascendente en los últimos años, ya que pasamos de que en 2014, según el Banco Mundial, dos de cada diez peruanos tenían una cuenta bancaria, a que en la actualidad el 41% de los adultos son clientes de alguna entidad financiera. Bambarén (2019) mencionó que según la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC) hasta el mes de diciembre del 2018 el índice de morosidad llegó a 2,95%, estando ligeramente por debajo del ratio obtenido en 2017, que fue de 3,04%.

Meza (2019) recogió el testimonio de Santino Batti, presidente de la Cámara de las Pequeñas y Medianas Empresas, quien menciona que estas entidades registraron durante

el 2018 una morosidad del 40%, siendo la mayoría del rubro comercio. Para lo que esgrimió dos razones: la escasez de mercados que trae como consecuencia la extinción de sus actividades comerciales, y el sobreendeudamiento promovido por las entidades financieras, que brindan numerosos créditos a las empresas en un corto espacio de tiempo.

Si bien la mayor parte de los préstamos están concentrados en Lima y Callao, las demás regiones de nuestro país cada vez muestran mayor dinamismo en el sistema financiero, lo que ha originado que las entidades financieras se descentralicen con mayor celeridad y hagan de estas plazas mercados muy competitivos. De acuerdo a Yanina Cáceres, directora general de Negocios de Sentinel, entrevistada por Ríos (2018), el rango edad que muestra más concentración (33.71%) corresponde a la llamada generación X (entre 36 y 50 años) y el de mayor crecimiento es el de la generación Z (menores a 23 años), con un aumento de 111.79% respecto al 2017.

De acuerdo a Medina (2016) la región Cajamarca, con 4,14%, es la décima región con menor indicador moratorio del país, siendo Huancavelica, Pasco y Lima, las que lideran el ranking con el menor ratio de mora. Según el Instituto Peruano de Economía (2018) , en Cajamarca, el porcentaje de deudores respecto al total de habitantes de la región ha pasado de 17% en el 2012 a 21% en 2017, es decir, en ese lapso de tiempo alrededor de 78 000 personas nuevas han accedido a un crédito.

El banco Pichincha en la ciudad de Cajamarca ya tiene 8 años operando ininterrumpidamente en Jirón Junín 676, primero como Banco Financiero y desde hace un año como Banco Pichincha, brindando productos financieros tanto activos como pasivos. Sin embargo, al igual que todas las oficinas de esta entidad financiera, tiene un problema evidenciado en el aumento de su cartera morosa, en especial la correspondiente a los créditos de consumo y a microempresas.

A fines del 2018, la morosidad de la cartera de créditos a microempresa de la oficina cerró en 4.62%, siendo que a nivel nacional para este mismo producto la morosidad llegó hasta 4.88%. Solamente este porcentaje fue superado por la morosidad de los créditos de consumo, que cerró en la Oficina Cajamarca en 5.69%.

En el caso de los créditos a microempresa adquiere gran valor el desempeño del analista debido a la naturaleza del sector, puesto que de él depende la elaboración de la mayoría

de documentos que se consignan para el otorgamiento del crédito. A ello se agrega que el ratio de rotación de personal es de los más altos en el puesto de analista de crédito, lo que impide que los trabajadores se alineen rápidamente a las políticas del banco.

Es así que teniendo en cuenta todo lo analizado, la presente investigación será importante para el banco Pichincha, para que así pueda tomar las acciones necesarias para minimizar su cartera morosa en todos los productos activos que ofrece.

Respecto a trabajos previos, tenemos en primer lugar la investigación titulada *The Causes of Loan Default in Microfinance Banks: The Experience of Standard Microfinance Bank, Yola, Adamawa State, Nigeria*, publicada por el IOSR Journal of Business and Management, tuvo como objetivo determinar las causas del incumplimiento de pago de préstamos en el Standard Microfinance Bank. Para ello se aplicaron 169 cuestionarios a clientes y 20 a trabajadores del banco, siendo los resultados procesados por estadística descriptiva e inferencial. Entre las principales causas del incumplimiento se encontraron: alta rotación del personal, la no supervisión de la utilización de los préstamos otorgados, otorgamiento de préstamos múltiples, falta de experiencia del personal y falta de cumplimiento de las políticas crediticias del banco (Adamu and Asongo, 2014).

También la investigación titulada *The Causes of Default Loans Risk in Microfinance Institutions in Ghana: Case Study of Some Selected Microfinance Institutions in Kumasi and Accra*, publicada por Global Journal of Management and Business Research: C Finance, tuvo como propósito investigar como los préstamos con retraso de pago afectan las ganancias operativas de las instituciones microfinancieras. El estudio se centró en 6 empresas, con un total de 140 encuestados, incluyendo 20 asesores, 10 gestores de recuperación, 10 gerentes y 100 clientes, asimismo uso un muestreo intencional. El estudio obtuvo como resultados que el sector manufacturero tenía una mayor probabilidad de atraso, además de confirmar que el beneficio operativo se vio afectado a medida que aumenta la provisión de préstamos deteriorados (Aidoo and Sessah, 2018).

¿Por otro lado, tenemos la investigación titulada *What Drives Defaults in Microfinance? The Case of the Asociación Civil Avanzar*, publicada en la Revista Latinoamericana de Economía, que tuvo como finalidad dilucidar las variables por las

que los prestatarios de microfinancieras no pueden cancelar sus préstamos. Para ello se realizó un preliminar análisis documental y un posterior análisis econométrico de 861 expedientes de créditos de la entidad, divididos en cuatro grupos: excelentes pagadores, buenos pagadores, pagadores tardíos, y morosos. Como conclusiones se obtuvo que los prestatarios de mediana edad son los peores pagadores, las mujeres no son mejores pagadoras que los varones, los residentes en viviendas alquiladas son peor pagadores, al igual que los residentes en viviendas con gran número de personas (Golman and Bekerman, 2018).

La investigación titulada *La gestión de cartera de crédito y el riesgo crediticio como determinante de morosidad o liquidez de las empresas comerciales, publicada en la revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador*, tuvo como objetivo probar como un eficiente uso de las políticas crediticias permitirá a las empresas un aumento constante de su liquidez, así como minimizar notoriamente los índices de morosidad. Para ello se realizó una investigación descriptiva en la que la recolección de información fue totalmente documental, tomada de las estadísticas oficiales sobre el problema de la morosidad en las ventas al crédito. Se obtuvo que el establecimiento de políticas que regulen la gestión de la cartera de crédito permitirá definir la conveniencia o no para la empresa de realizar ventas al crédito (Cortez y Burgos, 2016).

¿Se añade la investigación titulada *What Happens to Microfinance Clients who Default?* promovida por The Smart Campaign, que tuvo como propósito explorar como las instituciones microfinancieras de tres países de continentes distintos tratan a sus clientes que no pueden pagar sus préstamos. Para ello se realizaron entrevistas a 44 instituciones microfinancieras de Perú, India y Uganda, así como a entes reguladores, consultores del sector y hasta ex empleados. Como conclusiones se obtuvo que, de los tres países, es en Uganda donde se realiza una gestión más temprana de recuperación. También se verificó que la mayoría de los contratos de préstamos utilizados omitían contenido esencial sobre las condiciones del mismo, o contenían términos ilegales (Solli, 2015).

A nivel nacional tenemos la investigación realizada en Tingo María titulada *Incidencia de la evaluación crediticia en la morosidad de los créditos microempresa en un Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tingo María*, que tuvo como objetivo analizar la incidencia crediticia en la morosidad de los créditos microempresa de la CMAC. La

investigación fue de tipo descriptiva y contó con una población de 15 analistas de créditos de la mencionada entidad financiera. Se evidenció que los analistas utilizan muchas veces juicios personales para determinar el otorgamiento o no de un crédito, dejando de lado los procedimientos y políticas establecidos por la entidad financiera, lo que también aumento la probabilidad de clientes morosos (Carrillo, 2017).

También se tiene la investigación realizada en Puno denominada *Análisis de la Evaluación de créditos y su relación con los índices de morosidad de la Caja Rural De Ahorro y Crédito Los Andes – Agencia Ayaviri 2016 – 2017*, que tuvo como objetivo analizar la evaluación de créditos y su relación con los indicadores de morosidad de la CRAC Los Andes durante los años consignados. La investigación realizada se basó en métodos deductivos y analíticos, haciendo uso del análisis documental, la observación directa y las encuestas, tomando como muestra de estudio a 60 clientes morosos de la mencionada entidad. Se encontró como principal resultado que el aumento del índice de morosidad “se debe en gran proporción a la mala evaluación crediticia realizada por los asesores de negocio, y la deficiente toma de datos o referencias al momento de la verificación in situ al negocio y domicilio del cliente” (Ramos, 2018, p. 63).

En la misma línea, la investigación realizada en Piura titulada *Factores determinantes de la morosidad en los créditos grupales SUPER MUJER de la Financiera Compartamos, Piura-año 2017*, que tuvo como objetivo describir la influencia de los factores determinantes de morosidad en los créditos grupales Súper Mujer de la mencionada entidad. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, transversal y no experimental, además de ser de tipo descriptivo, así como una muestra de 183 clientes.

Entre sus principales conclusiones obtuvo que la entidad tiene políticas crediticias muy flexibles, por lo que muchas veces tiene como clientes a personas que han sido rechazadas en otras instituciones financieras. También se reveló que la mayoría de las encuestadas no contaba con el grado de liquidez necesario para poder cumplir con su obligación financiera. Asimismo, el préstamo no era enfocado en el negocio, yendo en contra del tipo de producto por el que se otorgaba (Calle, 2017).

A nivel de la región Cajamarca tenemos la investigación realizada en San Ignacio titulada *Estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura SAC, Agencia de San Ignacio – 2017*, que tuvo

como objetivo principal proponer estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad de la CMAC mencionada. La investigación fue de tipo descriptiva correlacional, de diseño no experimental y de carácter transversal, tomando como muestra a 10 colaboradores de la entidad. Como conclusión se encontró que, si existe relación entre las variables, puesto que mientras la entidad emplee mayores estrategias crediticias, menor será el índice de morosidad. Se sugiere mejorar el análisis cualitativo a los posibles sujetos de crédito, así como realizar llamadas telefónicas desde el primer día de atraso (Rodríguez, 2018).

También la investigación realizada en Jaén, titulada *La cartera crediticia y su influencia en el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino Ltda, de la ciudad de Jaén 2016*, que tuvo como objetivo determinar la influencia de la cartera crediticia en el nivel de morosidad de la mencionada empresa. El diseño de la investigación fue de tipo descriptivo- no experimental y tuvo como muestra a los 19 socios y 5 analistas de la entidad financiera. Se obtuvo como resultado que la identificación del nivel de morosidad influye en un 75% en la gestión de la cooperativa; la diversificación de la cartera crediticia influye en un 83% en el grado de morosidad de la empresa, por lo que el implementar correctivos en ella permitirá minimizar este indicador (Céspedes, 2018).

Finalmente tenemos la investigación realizada en Lambayeque titulada *Análisis y determinantes de la morosidad de los clientes de la Caja Municipal Sullana Oficina Lambayeque*, que tuvo como objetivo analizar las características sociales y empresariales de los clientes morosos de la mencionada entidad. La investigación fue de tipo descriptiva exploratorio, y tomó como muestra de estudio a 316 clientes morosos a los que realizó encuestas para recolectar la información requerida. Las conclusiones fueron que la condición del negocio, calificación, dificultades de pago y motivo de solicitud de crédito, y tipo de operación con la entidad, son los causantes de la morosidad de los clientes. (Cervera y López, 2017).

Como teorías relacionadas al tema, se cuenta en primer lugar con ProEmpresa (2011), que definió la colocación de créditos como “un conjunto de acciones, técnicas y procedimientos necesarios para el diseño y construcción de un modelo de gestión para la promoción y selección, evaluación y aprobación, seguimiento y recuperación del

crédito” (p.5). Por otro lado, el Consorcio de Investigación Económica y Social – CIES (2006) añadió que “involucran la evaluación de la capacidad y voluntad de pago del potencial cliente, el monitoreo del crédito, la creación de incentivos para el cumplimiento de los pagos y la diversificación de la cartera para hacer frente al riesgo” (p.3).

Para calificar las colocaciones de créditos como eficientes deberá cumplir dos condiciones: la tasa de recuperación de la entidad debe permitir la sostenibilidad de ella. Y segundo, los costos de la operación en los que debe incurrir el cliente deben estar acordes al mercado, para que así esté concrete la misma. Un aspecto importante para evaluar la colocación crediticia es como hacen frente a sucesos inesperados, ya que deben consignar como enfrentará los efectos que ello ocasione en la capacidad de pago de sus clientes (CIES, 2006).

ProEmpresa (2011) señala 5 factores que se deben tener en cuenta para realizar la colocación de créditos: elegibilidad del solicitante, condiciones del crédito, evaluación del crédito, aprobación del crédito y el proceso de seguimiento y recuperación del crédito.

Sobre la elegibilidad del solicitante, ProEmpresa (2015) afirmó que, para aceptar una solicitud de crédito, el funcionario a cargo de la solicitud debe verificar si el cliente cumple con los requisitos que la entidad ha fijado en su política crediticia. Entre los principales tenemos: definición del monto solicitado y plazo solicitado, calificación crediticia del solicitante, presentación de documentación solicitada (documentos personales, documentos de vivienda, y documentos del negocio), presentación de garantías de acuerdo a la política crediticia de la entidad (garantías personales o reales).

En lo referente a las condiciones del crédito, EDYPME Raíz (2015) sugirió verificar el destino del crédito a otorgar, pudiendo ser para capital de trabajo, activo fijo, vivienda personal o de consumo, así como el monto y el plazo del mismo. ProEmpresa (2011) sugiere que el personal sea transparente al momento de brindar al potencial cliente la información sobre tasas de interés, comisiones, monto de la cuota, plazo de pago, cargos por retrasos, entre otros. Margdarshak Financial Services (2017) también concuerda con que se comunique claramente el interés del prestatario para que así que el cliente pueda tomar una decisión informada.

Para la evaluación del crédito, la mayoría de entidades microfinancieras coinciden en la importancia de realizar una evaluación dual: una cualitativa y otra cuantitativa. En lo que respecta a la evaluación cualitativa, con ella se busca conocer si el solicitante y su unidad familiar tienen voluntad de pago, es decir, si tienen la disposición ética a cumplir con la obligación por adquirir hasta la extinción de la misma (ProEmpresa, 2011). Ramos (2018) concuerda en que es de vital importancia para definir la calidad moral del solicitante, es decir, su integridad, honorabilidad y reputación. Además, recomendó una investigación de la situación familiar, debido a que según datos históricos la existencia de problemas en este aspecto influye en la voluntad del pago de los clientes.

Otro aspecto importante es el conocer la experiencia del solicitante en el negocio, el grado de participación de su entorno y de terceros, el grado de propiedad del negocio y su nivel de gestión empresarial. Para poder realizar una recolección de datos lo más fiel posible se deberán realizar visitas tanto al domicilio como al negocio del solicitante. Asimismo, se recomienda complementar el análisis mediante referencias obtenidas de vecinos, clientes, autoridades de la zona, entre otros (ProEmpresa, 2015). Akinwani and Ajayi (1990) añaden que la edad, el tamaño de la familia, los gastos de ésta, y la experiencia con los métodos de gestión son aspectos que afectan la capacidad de pago del cliente.

El análisis cuantitativo busca determinar si el potencial cliente tiene capacidad de pago, es decir, cuenta con la solvencia financiera necesaria para asumir la obligación por adquirir. Entre las principales herramientas que el analista puede usar para dicho fin se tiene el análisis de los estados financieros, análisis de ratios financieros (de rentabilidad, liquidez, gestión y endeudamiento), análisis vertical y horizontal, análisis de la generación del flujo de caja, y análisis de sensibilidad (Ramos 2018, p. 25).

No obstante, la mayoría de microempresas no cuenta con sus estados financieros elaborados, por lo que será tarea del gestor recolectar la información necesaria para poder hacerlos. Para dicha actividad será necesario tener en cuenta lo siguiente: evitar sobreestimar los ingresos y subestimar los gastos, comprobar la estabilidad de la actividad principal del cliente. Si existen varias, realizar la evaluación de cada una individualmente, realizar preguntas claves que permitan corroborar la información consignada en los documentos entregados por el cliente, y consultar al cliente por

ingresos adicionales a su actividad principal, y considerarlos en el apartado correspondiente (ProEmpresa, 2011).

Si bien la aprobación de un crédito a microempresa depende del jefe inmediato superior del gestor del crédito, o uno superior a éste dependiendo del monto, en la mayoría de entidades financieras se realizan comités de crédito para su aprobación. De acuerdo a EDPYME Raíz (2015), “los comités de créditos deberán contar con la participación del Coordinador de Agencia, y como mínimo dos Funcionario de Negocios nivel I o II” (p.21). Una vez el comité apruebe la solicitud del crédito se deberá registrar la actividad en un acta, especificando las condiciones bajo las cuales se dio la aprobación.

Por otro lado, el seguimiento y recuperación del crédito implica en primer lugar la realización de visitas post desembolso por parte de los analistas a los clientes, con la finalidad de conocer si el préstamo otorgado fue derivado para el destino mencionado por éstos al momento de la solicitud (EDPYME Raíz, 2015). Norell (2003) menciona que, si los préstamos otorgados son destinados para uso personal, aumenta la probabilidad de que dicho prestatario no devuelva el préstamo, al no haberlo invertido en su negocio.

Asimismo, también incluye el accionar de la entidad para hacer frente al riesgo de impago. El cual es definido por García (2018) como “la posibilidad de incurrir en una pérdida si la contrapartida de una transacción no cumple plenamente las obligaciones financieras, acordadas por contrato”. Si bien el principal responsable de esta actividad es el gestor del crédito, la entidad deberá brindarle las herramientas y el apoyo necesario para que éste obtenga resultados positivos, puesto que de otra forma se vería afectada en un aspecto sensible para su rentabilidad, como son las provisiones.

Es así que ProEmpresa (2011) sugiere establecer sistemas de alerta a nivel interno, que involucre a las áreas de riesgo, cobranza y auditoría, así como realizar seguimiento al comportamiento de pago del cliente. Respecto a lo último, Gómez (2002) considera como las principales modalidades de procedimiento de cobro las siguientes: cartas, llamadas telefónicas, visitas de cobranza, y en último caso, procedimiento legal.

Pasando a la otra variable, morosidad, Brachfiel (2012), la define como un fenómeno en el que una determinada persona natural o jurídica no cumple con los pagos de una obligación en el plazo aceptado, considerándose también como el número de créditos

medidas al grado de retraso en el pago, correspondiendo al excedente de días a la fecha de pago establecida (p.8). Dimakos y Aas (2004) añaden que es aquella situación de incumplimiento, que se produce si el prestatario no puede cumplir con las obligaciones legales establecidas en el contrato del préstamo.

González y Díez (2010) mencionan que la morosidad de los clientes origina una pérdida para la entidad, la cual no sólo comprende el importe de la deuda no recuperada, sino también los gastos del proceso de cobranza (p.9). Ledgerwood (1999) menciona que la morosidad genera dos problemas principales en las entidades financieras: reducción de la liquidez e ingresos debido al gasto en supervisión y seguimiento, así como aumento de los gastos operativos relacionados con la recuperación de préstamos. Adamu, Asongo and Nyor (2014) añaden que es el incumplimiento por parte de un cliente de los términos de un contrato de préstamo, siendo crítico especialmente para las entidades microfinancieras.

Tal como mencionan Aguilar y Camargo (2004), no existe consenso en la elección del mejor indicador para evaluar la morosidad que tiene la cartera de una entidad. La Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) publica regularmente información que sirve como base para el cálculo de indicadores de calidad de cartera tales como: cartera vencida, cartera atrasada, cartera de alto riesgo y cartera pesada.

Según BCRP (2018), en el Perú “un crédito se considera vencido cuando tiene más de 15 días de atraso para los créditos corporativos, a grandes y a medianas empresas y más de 30 días para los créditos a pequeñas y microempresas” (p. 1). En el caso de los créditos hipotecarios y de consumo, se considera vencida la cuota con más de 30 días de atraso y el saldo a partir de 90 días de atraso.

Por otro lado, la cartera atrasada se refiere a 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, la cartera de alto riesgo es la suma de los créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial, y la cartera pesada corresponde a los créditos directos e indirectos con calificaciones crediticias del deudor de deficiente, dudoso y pérdida (SBS, 2015).

De acuerdo a Aguilar, Camargo y Morales (2004), la mayoría de la literatura existente coincide en señalar a la fragilidad financiera y al deficiente manejo del riesgo crediticio

de las instituciones como causas de la morosidad. Así tenemos a Berger and Udell (1995), quienes afirman que los préstamos grandes conllevan un menor riesgo, dado que los clientes son por lo general empresas grandes con operaciones más detalladas y mayor formalidad administrativa. Sin embargo, otros autores, abordan el problema desde perspectivas microeconómicas o macroeconómicas, más no conjuntas.

Aguilar et al. (2004) resumen los determinantes macroeconómicos en 3 grupos: aquellas relacionadas con el ciclo de la actividad económica, las que afectan el grado de liquidez de los prestatarios, y las que miden el nivel de endeudamiento de los mismos agentes. (p.11). El primero se refiere a que existe una relación inversa entre la morosidad crediticia y el ciclo económico.

El segundo tiene un sustento lógico, a menor liquidez de las personas o empresas deudoras, mayor será la probabilidad de que incumplan sus obligaciones. Sobre ello, Whitley et al. (2004) menciona que el ingreso familiar, el ratio de endeudamiento sobre el valor de las propiedades, el ratio de servicio de deuda y hasta la tasa de desempleo son relevantes para explicar la mora de los clientes. El tercer factor se refiere al nivel de endeudamiento de los prestatarios. Davis (1992) menciona que clientes con un alto grado de endeudamiento, o sobre endeudados, presentaran mayores dificultades para poder cumplir sus obligaciones.

Dentro de los factores microeconómicos Aguilar y Camargo (2003) mencionan que “uno de los elementos más importantes sobre la tasa de morosidad es la velocidad de su expansión crediticia, incrementos importantes en la tasa de crecimiento de las colocaciones pueden acompañarse de reducción en niveles de exigencias a los solicitantes” (p.30).

Por otro lado, también se considera a los potenciales incentivos que reciben los analistas como causal del incremento de su cartera morosa, ya que ello los puede impulsar a aplicar políticas de créditos más flexibles y arriesgadas.

Ello se traduce en algunos casos en una supervisión deficiente por parte de supervisores, que agrava más el problema de una mala evaluación realizada por los encargados de otorgar los préstamos (Bloem y Gorter, 2001).

Otro aspecto a considerar es el grado de diversificación de la cartera, es decir, los tipos de créditos colocados. Es así que los créditos a familias y empresas son más riesgos que

los del sector público (Aguilar y Camargo, 2003). Otro indicador que tiene incidencia en la morosidad y en la tasa de recuperación es la cantidad de recursos dirigida al seguimiento preventivo y correctivo de los créditos colocados (Chimalapa, 2018).

Es así que el problema de investigación fue formulado así ¿Cuál es la influencia existente entre la colocación de créditos a microempresas y el nivel de morosidad del banco Pichincha, Cajamarca?

La justificación científica de la investigación consiste en que se buscará probar la correlación entre dos variables en un determinado ambiente de estudio, haciendo uso del método científico y con rigurosidad acorde a la envergadura de la investigación. Se espera que los resultados permitan tomar decisiones que reduzcan el impacto negativo de los altos niveles de morosidad que tienen las entidades dedicadas a las microfinanzas.

Por otro lado, la justificación institucional es que los resultados contribuirán a definir mejor las estrategias para poder reducir el indicador de morosidad que tanto afecta la rentabilidad de la empresa, lo que generará un impacto positivo en los mismos trabajadores de la entidad bancaria, así como sus directivos y la entidad en general.

La justificación social se basa en que los principales beneficiarios de la investigación serán los clientes de la entidad bancaria, ya que se les podrá asesorar para que su solicitud de crédito este dentro de los parámetros adecuados y no se exponga a tener problemas de atraso en sus pagos. De forma indirecta también se verá beneficiada la comunidad en general, debido a que si se reducen los índices de morosidad, los comerciantes podrán desarrollarse y así permitir el desarrollo de toda su zona geográfica de influencia.

La hipótesis del presente fue que existe influencia significativa entre la colocación de créditos a microempresas y el nivel de morosidad del banco Pichincha, Cajamarca.

El objetivo general de la investigación fue determinar la influencia existente entre la colocación de créditos a microempresas y el nivel de morosidad del banco Pichincha, Cajamarca. Asimismo, fueron planteados como objetivos específicos: evaluar la colocación de créditos a microempresas; determinar el nivel de morosidad; e identificar los factores de colocación de crédito que mayor incidencia tienen en la morosidad del banco Pichincha.

II. MÉTODO

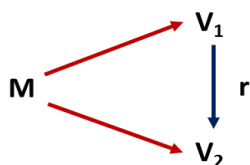
2.1. Diseño de investigación

Enfoque de la investigación

La investigación se realizó a través de un enfoque cuantitativo debido a que se será un estudio específico y delimitado, se medirán las variables mediante la recolección y análisis de los datos, lo que logrará demostrarse estadísticamente. Sobre el enfoque cuantitativo, Hernández, Fernández y Baptista (2010) mencionan que “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías”. (p. 4).

Alcance de la investigación

El alcance de la investigación fue de tipo explicativo, porque luego de realizar el análisis de la información respectiva, nos permitirá explicar las causas del fenómeno en estudio y la incidencia de una variable sobre otra. Asimismo, de tipo correlacional puesto que el objetivo de la misma fue describir la influencia entre la variable colocación de créditos y la variable morosidad. Hernández, et al (2010) mencionan que “este tipo de estudios tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables (en un contexto en particular)” (p. 80). La representación se muestra a continuación:



Dónde:

M: Muestra de los clientes en mora mayor a 8 días y menor a 60 días del banco Pichincha, Cajamarca.

V₁: Observación de la variable colocación de créditos.

V₂: Observación de la variable morosidad.

r: Coeficiente de correlación estadística entre ambas variables.

Diseño de la investigación

La investigación que se realizó fue de diseño no experimental, de carácter transversal, y de tipo correlacional-causal. De diseño no experimental debido a que no buscó encontrar factores causales sobre algún fenómeno relacionado a los bancos. No obstante, se espera que los resultados obtenidos den pie a estudios de tipo experimental. Asimismo, fue de carácter transversal debido a que el estudio se realizó durante un único espacio de tiempo, en este caso durante el año 2019.

2.2. Operacionalización de variables

Definición Conceptual

Variable independiente

Colocación de créditos: “conjunto de acciones, técnicas y procedimientos necesarios para el diseño y construcción de un modelo de gestión para la promoción y selección, evaluación y aprobación del crédito” (ProEmpresa 2011)

Variable dependiente

Morosidad: “fenómeno en el que una determinada persona natural o jurídica no cumple con los pagos de una obligación en el plazo aceptado” (Brachfield, 2012).

Definición Operacional

Variable independiente

Colocación de créditos: Para medir esta variable se utilizarán cuestionario que permitan conocer las metodologías de análisis, de tipo cualitativo y cuantitativo que tiene el asesor de negocios para definir el otorgamiento del crédito a un cliente tipo microempresa.

Variable dependiente

Morosidad: Esta variable se analizará por otro lado desde dos perspectivas; desde el manejo del riesgo crediticio de la entidad, y el aspecto numérico según los reportes de cartera morosa que genera la mencionada entidad bancaria.

Tabla 1. Operacionalización de la variable colocación de créditos.

Variable independiente	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnicas/ Instrumento
Colocación de créditos	Elegibilidad del solicitante	Endeudamiento del solicitante al momento de solicitar el préstamo.	¿Al momento de solicitar el préstamo, con cuantas otras entidades mantenían deudas?	Encuesta/ Cuestionario
		El solicitante presenta todos los documentos solicitados.	¿Presentó Ud. todos los documentos solicitados por el analista?	
		El solicitante presenta garantías necesarias según la política crediticia.	¿Presentó Ud. alguna garantía por el crédito otorgado?	
	Condiciones del crédito	Transparencia al comunicar información sobre tasas de interés, interés moratorio, plazos de pago, entre otros.	¿El analista fue claro en mencionarle la tasa de interés, plazo, interés moratorio, etc.?	
		Intervención del analista en la definición del monto a otorgar.	¿El monto del crédito que se le desembolsó fue solicitado por Ud. o recomendado por el analista?	
		Intervención del analista en la definición del plazo a otorgar.	¿El plazo del crédito que se le desembolsó fue solicitado por Ud. o recomendado por el analista?	
	Evaluación del crédito	Análisis de la unidad familiar del solicitante.	¿El analista le preguntó sobre su familia y cuál es su aporte a la canasta familiar?	
		Antecedentes crediticios de la unidad familiar.	¿El analista le preguntó si es que algún miembro de su unidad familiar tenía deudas?	
	Aprobación del crédito	Nivel de desarrollo y antigüedad del negocio.	¿El analista le realizó preguntas sobre la historia y evolución de su negocio?	
		Nivel de gestión empresarial del solicitante.	¿El analista le realizó preguntas sobre sus compras, ventas al contado y crédito, principales clientes, ganancias promedio, etc.?	
Seguimiento post desembolso	Rapidez en la aprobación del crédito.	¿Cómo calificaría Ud. el otorgamiento de su crédito en la entidad financiera?		
	Aprobación del préstamo por comité de créditos.	¿El analista le mencionó si su préstamo pasó por un comité de créditos?		
		Verificación por parte del analista del destino del crédito otorgado.	Una vez desembolsado el préstamo, ¿el analista volvió para verificar si invirtió el dinero según lo mencionado al momento de solicitarlo?	

Fuente: ProEmpresa (2011).

Tabla 2. Operacionalización de la variable morosidad.

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnicas/ Instrumentos
Morosidad	Gestión del riesgo crediticio	Grado de flexibilidad de las políticas crediticias	¿Cómo calificaría las políticas crediticias del banco Pichincha?	Encuesta/ Cuestionario/ análisis documental
		Diversificación de la cartera de créditos a microempresas	¿Considera que la cartera de créditos a microempresas es diversificada en distintos rubros de negocios?	
		Gestión de recuperación temprana del crédito atrasado (desde el primer día de atraso). Existencia de apoyo para la recuperación por parte de los cargos superiores.	¿La gestión de los créditos atrasados se realizada desde el primer día? ¿Considera que existe apoyo de sus superiores para la recuperación de créditos?	
	Índices de morosidad	Disposición de recursos necesarios para las actividades de recuperación de los créditos atrasados.	¿Cuenta con los recursos necesarios para efectuar la recuperación de créditos?	
		Presión constante por parte de la entidad para la colocación de créditos a microempresas.	¿Existe presión constante por sus superiores para la colocación de créditos?	
		Cartera vencida menor a 30 días de créditos a microempresas	¿En qué rango se encuentra su porcentaje de cartera vencida menor a 30 días sobre su cartera activa?	
	Cartera vencida menor a 60 días de créditos a microempresas	¿En qué rango se encuentra su porcentaje de cartera vencida menor a 60 días sobre su cartera activa?		

Fuente: Brachfield (2012).

2.3. Población y muestra

En la investigación se trabajó con dos poblaciones. La primera, para la variable colocación de créditos a microempresas, estuvo conformada sólo por los clientes de la categoría microempresa del Banco Pichincha oficina Cajamarca, que tengan créditos en mora mayor a 30 días y menor a 60 días al 30 de setiembre del 2019, debido a que en ese tiempo los créditos tienen un mayor porcentaje de probabilidad de recuperación, y pasado ese tiempo los créditos pasan al área legal de la empresa, donde no son gestionados por los asesores de negocios. Asimismo, es en ese rango donde se encuentra la mayor cantidad de clientes morosos. Esta población asciende a 240 clientes.

Para la obtención de la muestra de estudio se aplicó un muestreo probabilístico aleatorio simple. A continuación, se presenta el detalle del cálculo:

$$n = \frac{z^2 pq N}{e^2(N-1) + z^2 pq} \quad n = \frac{(1.96)^2 0.5 \times 0.5 \times 263}{0.05^2(240-1) + (1.96)^2 0.5 \times 0.5} \quad n = 133$$

Dónde:

n = tamaño de la muestra

N= Población = 240 clientes

z = nivel de confiabilidad = 95% = 1.96

p = probabilidad favorable = 0.5

q = probabilidad desfavorable = 0.5

e = error = 5% = 0.05

Es así que, aplicando la fórmula mencionada, la muestra objeto de estudio quedó conformada por 133 clientes de la categoría microempresa del Banco Pichincha oficina Cajamarca que tengan créditos en mora mayor a 30 días y menor a 60 días.

La segunda población conformada por los 22 trabajadores del banco Pichincha oficina Cajamarca que pertenecen al área de Negocios, y se especializan en créditos a microempresas, sobre la que se evaluará la variable morosidad. Se usó el muestreo no probabilístico para la elección de la muestra debido a que en este caso la población es igual a la muestra.

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

Técnicas de recolección de datos

Técnica de encuesta

Teniendo en cuenta los objetivos de la investigación, y habiendo definido ya la operacionalización de las variables de estudio, es que se determinó a la encuesta como la técnica a usar para la recolección de los datos. En este caso se elaboraron dos encuestas para la recolección de los datos.

Para justificar su elección, nos basaremos en su definición como un “estudio observacional en el cual el investigador no modifica el entorno ni controla el proceso que está en observación” (Hernández et al., 2010, p. 198).

Análisis documental

La recolección de datos también se realizó de forma documental, en especial de reportes de morosidad de la cartera de créditos a microempresas, que permitirán obtener información útil para el estudio.

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario

Hernández et al (2010) indican que “un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir” (p. 285). Para la presente investigación se desarrollaron dos cuestionarios, el primero será dirigido a 133 clientes de la categoría microempresa que se encuentran en mora mayor a 8 y menor a 60 días, para evaluar la colocación de créditos y la gestión de la cartera morosa, en lo que a este tipo de créditos se refiere.

El segundo cuestionario será destinado a los 22 trabajadores del banco Pichincha oficina Cajamarca que pertenecen al área de Negocios, y se especializan en créditos a microempresas.

Ficha documental

La ficha documental nos permitirá recopilar información sobre la gestión que realizada la oficina de la cartera morosa de los créditos a microempresa. Dicha información será obtenida de reportes periódicamente generados por la empresa.

Validez

Para la validez del instrumento se optó por la validación por jueces o experto, que se basa en la correspondencia teórica entre los ítems del instrumento y los conceptos del evento. Busca corroborar el consenso entre el investigador y los expertos con respecto a la pertinencia de cada ítem a las respectivas sinergias del evento y, de esta manera, apoyar la definición de la cual se parte. Es así que se presentaron los cuestionarios desarrollados a dos expertos, los cuales son especialistas en el área, con grado de maestría.

Confiabilidad

Para la presente investigación, el medidor estadístico utilizado para definir la confiabilidad fue el Alfa de Cronbach. De acuerdo a la valoración que se aprecia en la Tabla 3 se determinó el grado de confiabilidad de los instrumentos diseñados, para poder así pasar a la aplicación de las encuestas a la muestra seleccionada.

Tabla 3: *Valoración del Alfa de Cronbach*

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

Fuente: De Vellis (1991).

Para la confiabilidad del instrumento para medir la colocación de créditos realizada se efectuó una encuesta piloto a 10 clientes que tuvieron la misma

característica de la muestra, el estadístico utilizado para la confiabilidad fue Alfa de Cronbach, cuyo coeficiente resultó 0.806, lo que nos permite calificar al instrumento diseñado como bueno.

Del mismo modo, para medir la variable de morosidad se efectuó una encuesta piloto a 8 trabajadores del banco que tuvieron la misma característica de la muestra, el estadístico utilizado para la confiabilidad fue Alfa de Cronbach, cuyo coeficiente resultó 0.860, lo que nos permite calificar al instrumento diseñado como muy bueno.

2.5. Procedimiento

Para la aplicación de los cuestionarios a los clientes, en primer lugar, se solicitó la data con información de éstos al banco Pichincha. En segundo lugar, se escogieron aleatoriamente los 133 de la muestra, para luego ordenarlos por ubicación geográfica y proceder a realizar las visitas y solicitar su apoyo con la respuesta del cuestionario. Se buscará realizar dichas visitas al acabar las tardes, puesto que es en esos momentos donde los empresarios tienen mayor disponibilidad de tiempo.

Para la aplicación del cuestionario a los analistas de crédito, se pidió apoyo al Gerente de la Oficina para que reuniera a todos después de sus labores y nos permitiera que durante un periodo de tiempo máximo de 30 minutos poder realizar la recogida de la información necesaria.

Por otro lado, para el análisis documental se solicitará los reportes de mora al banco Pichincha para poder analizar la desviación entre los resultados obtenidos en la aplicación de encuestas y los mencionados reportes.

2.6. Método de análisis de datos

Una vez recolectados los datos, estos fueron ordenados y luego procesados haciendo uso del programa estadístico IBM SPSS, así como también del programa Microsoft Excel. Para el análisis de los datos se hizo uso de estadística descriptiva, así como inferencial, ésta última mediante el “coeficiente de correlación de Pearson”.

2.7. Aspectos éticos

Objetividad

La información que se recogió en la presente investigación está totalmente basada en hechos reales y lógicos, y no en base a sensaciones o juicios personales.

Confidencialidad

La información que contiene el presente trabajo, en especial la recolectada mediante los instrumentos, se mantendrá en total reserva, en respuesta justa a la confianza depositada en los autores por parte de los encuestados.

Veracidad

Los autores aseguran que el trabajo está basado en datos reales, del mismo modo que la recolección de información también fue desarrollada tal y como se manifiesta en el presente documento.

Originalidad

Se puede aseverar que no se está incurriendo en ningún tipo de plagio y que la información tomada de otros autores ha sido correctamente citada. Asimismo, el trabajo ha sido desarrollado en su totalidad por los autores.

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y figuras

A. Determinar la incidencia entre la variable “colocación de créditos a microempresas” y la variable “nivel de morosidad” del banco Pichincha, Cajamarca.

Con la finalidad de determinar la incidencia entre la variable “colocación de créditos a microempresas” y la variable “nivel de morosidad” del banco Pichincha, Cajamarca se calculó el coeficiente de Pearson para medir la correlación existente entre ambas variables, el resultado se muestra en la Tabla 4.

Tabla 4. Nivel de correlación de Pearson entre las variables.

		<i>Coloc. créditos (Agrupada)</i>	<i>Nivel morosidad (Agrupada)</i>
Coloc.credit (Agrupada)	Correlación de Pearson	1	,706*
	Sig. (bilateral)		,012
	N	133	22
Nivel morosidad (Agrupada)	Correlación de Pearson	,706*	1
	Sig. (bilateral)	,012	
	N	133	22

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

Fuente: SPSS Versión 25.

Descripción:

Se puede apreciar que luego de realizar la prueba de Pearson se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.706, lo que nos indica que existe una correlación respetable, de acuerdo a DeVellis (1991). Es decir, en la medida que la colocación de créditos sea adecuada a lo que se estipula en la política crediticia de la entidad, la morosidad de estos créditos se mantendrá también en rangos adecuados, es decir baja. De igual forma, el nivel de significancia (bilateral) fue de 0.012, es decir menor a 0.05, por lo que se puede afirmar que la correlación es significativa entre ambas variables.

B. Evaluación de la colocación de créditos a microempresas

Resultados de la encuesta:

Para este objetivo se aplicó un cuestionario a 133 clientes con créditos a microempresa que se encontraban en mora. Esta variable fue dividida en 5 dimensiones, es por ello que los resultados se presentan según el siguiente detalle:

Dimensión 1: Elegibilidad del solicitante

Tabla 5. Resultados Dimensión Elegibilidad del solicitante.

		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Válido	Adecuado	7	5,4	5,4	5,4
	Regular	84	64,6	64,6	70,0
	Inadecuado	39	30,0	30,0	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

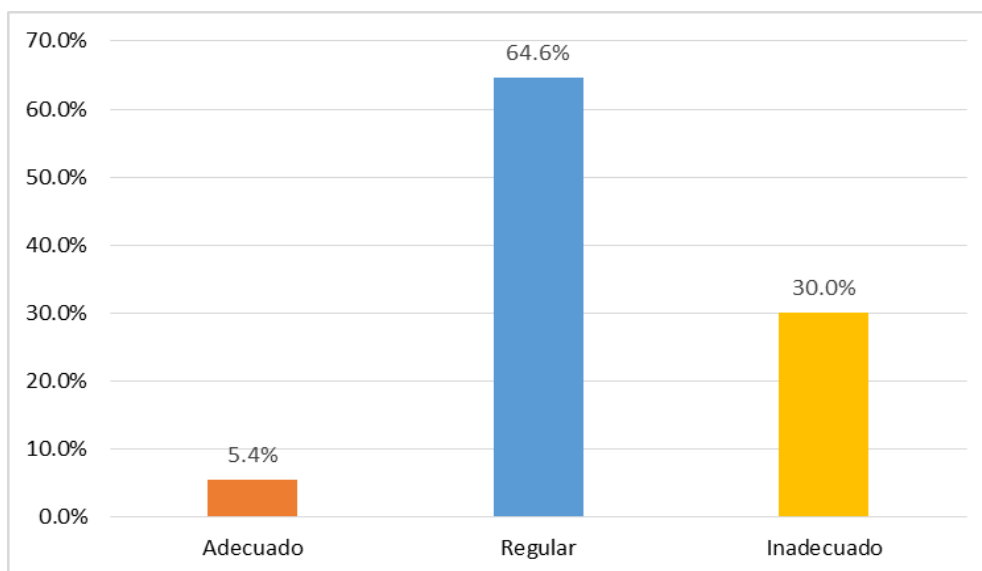


Figura 1. Resultados Dimensión Elegibilidad del solicitante.

Interpretación:

En la Tabla 5 y la Figura 1 se puede apreciar que la colocación de créditos en esta dimensión se considera adecuada en 5,4%, regular en 64,6%, e inadecuada en 30%. Siendo el indicador referido al endeudamiento el que presenta mayores problemas debido a que más del 40% de los encuestados refieren haber tenido dos o más entidades acreedoras al momento de otorgárseles el préstamo, mientras que el de los documentos presentados se considera mayormente regular, al igual que el indicador sobre la presentación de garantías.

Dimensión 2: Condiciones del crédito

Tabla 6. Dimensión Condiciones del crédito.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Adecuado	5	3,8	3,8	2,3
	Regular	55	42,4	42,4	46,4
	Inadecuado	70	53,8	53,8	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

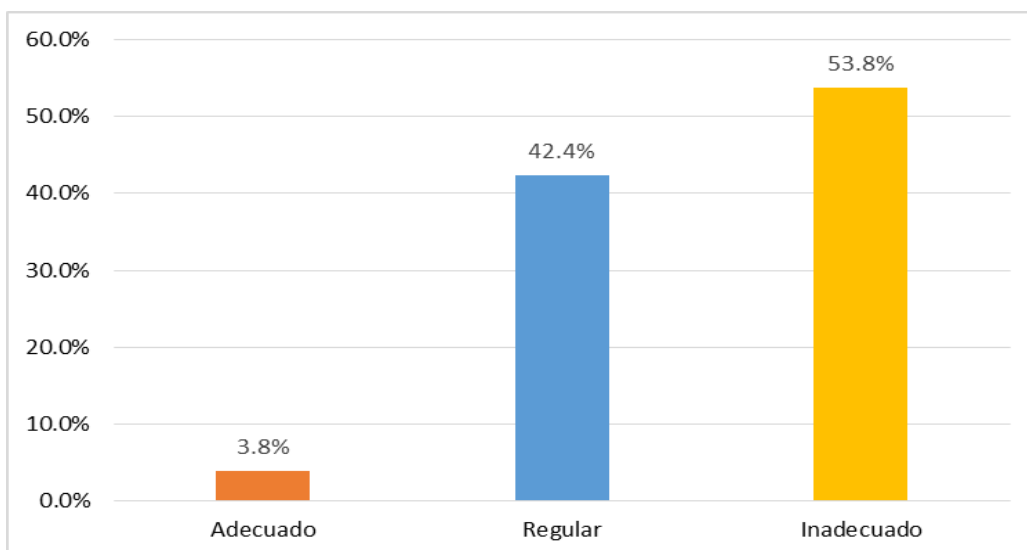


Figura 2. Dimensión Condiciones del crédito.

Interpretación:

De acuerdo a la Tabla 6 y la Figura 2 la colocación de créditos en esta dimensión se considera adecuada en 3,8%, regular en 42,4%, e inadecuada en 53,8%. En este caso, los indicadores sobre la intervención del analista en la definición del monto y plazo son los que generan mayor preocupación puesto que en ambos la mayoría de encuestados afirmó que el analista incrementó ambos. Por otro lado, la transparencia del analista al comunicar información relevante sobre el préstamo es la mejor calificada.

Dimensión 3: Evaluación del crédito

Tabla 7. Dimensión Evaluación del crédito.

		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Válido	Regular	20	15,0	15,0	15,0
	Inadecuado	113	85,0	85,0	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

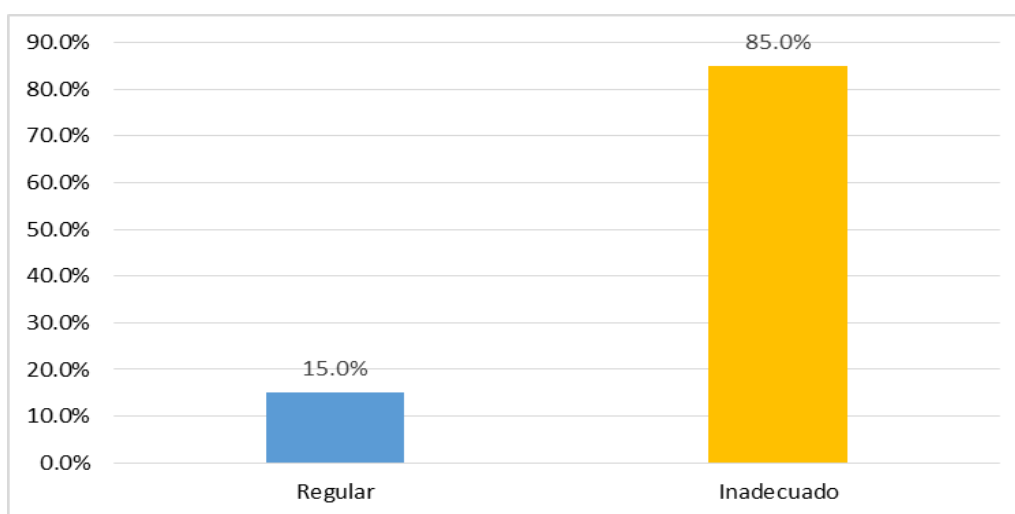


Figura 3. Dimensión Evaluación del crédito.

Interpretación:

De acuerdo a la Tabla 7 y la figura 3 la colocación de créditos en esta dimensión se considera regular en 15%, e inadecuada en 85%. Dentro de esta dimensión, en el indicador sobre el desarrollo y antigüedad del negocio, 28,6% de los encuestados

manifiesta que no se le preguntó sobre el tema y 63,9% que sólo se le cuestionó sobre el año de creación del negocio. Asimismo, en el indicador análisis de la unidad familiar, sólo 10,5% de los clientes precisa que se les interrogó sobre todas las personas que residen en la vivienda.

Dimensión 4: Aprobación del crédito

Tabla 8. Dimensión Aprobación del crédito.

		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Válido	Adecuado	12	9,0	9,0	9,0
	Regular	78	58,7	58,7	67,7
	Inadecuado	43	32,3	32,3	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

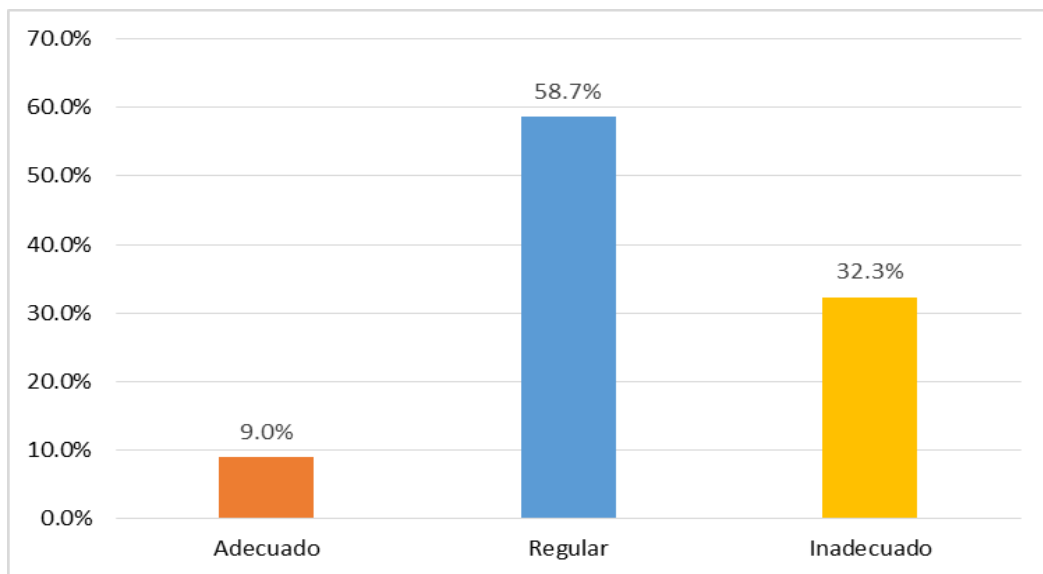


Figura 4. Dimensión Aprobación del crédito.

Interpretación:

Según la Tabla 8 y la Figura 4 la colocación de créditos en esta dimensión se considera adecuada en 9,0%, regular en 58,7%, e inadecuada en 32,3%. Entrando en detalle, en el

indicador rapidez de la aprobación del crédito, 55,9% considera como fácil la obtención del préstamo, mientras que 37,4% mencionó que el analista no le comunicó si su préstamo iba a pasar por un comité de crédito.

Dimensión 5: Seguimiento post desembolso

Tabla 9. Dimensión Seguimiento post desembolso.

		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Válido	Adecuado	13	9,7	9,7	9,7
	Regular	89	66,9	66,9	76,6
	Inadecuado	31	23,3	23,3	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

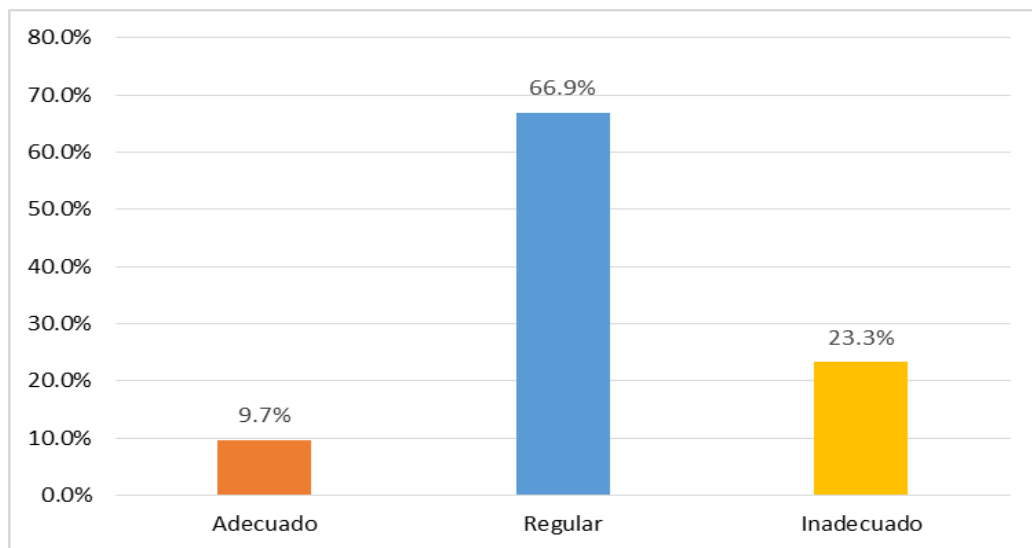


Figura 5. Dimensión Seguimiento post desembolso.

Interpretación:

De acuerdo a la Tabla 9 y la Figura 5 la colocación de créditos en esta dimensión se considera adecuada en 9,7 %, regular en 66,9%, e inadecuada en 23,3%. En este caso sólo se trabajó un único indicador, verificación por parte del analista del destino del

crédito otorgado, en el que se puede inferir que más de la mitad de los encuestados no fue visitado presencialmente por su analista una vez desembolsado el crédito.

C. Definir el nivel de la morosidad de los créditos a microempresa del banco Pichincha, Cajamarca.

Resultados de la encuesta:

Para este objetivo se aplicó un cuestionario a los 22 analistas de crédito a microempresas de la Agencia Cajamarca del Banco Pichincha que permita medir el nivel de morosidad de la mencionada entidad. Esta variable fue dividida en 2 dimensiones: gestión de riesgo crediticio e índices de morosidad. En la encuesta de obtuvo información sobre la primera dimensión, tal como se presenta a continuación.

Dimensión 1: Gestión del riesgo crediticio

Tabla 10. *Dimensión Gestión del riesgo crediticio.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	13,6	13,6	13,6
	Medio	12	54,6	54,6	68,2
	Alto	7	31,8	31,8	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

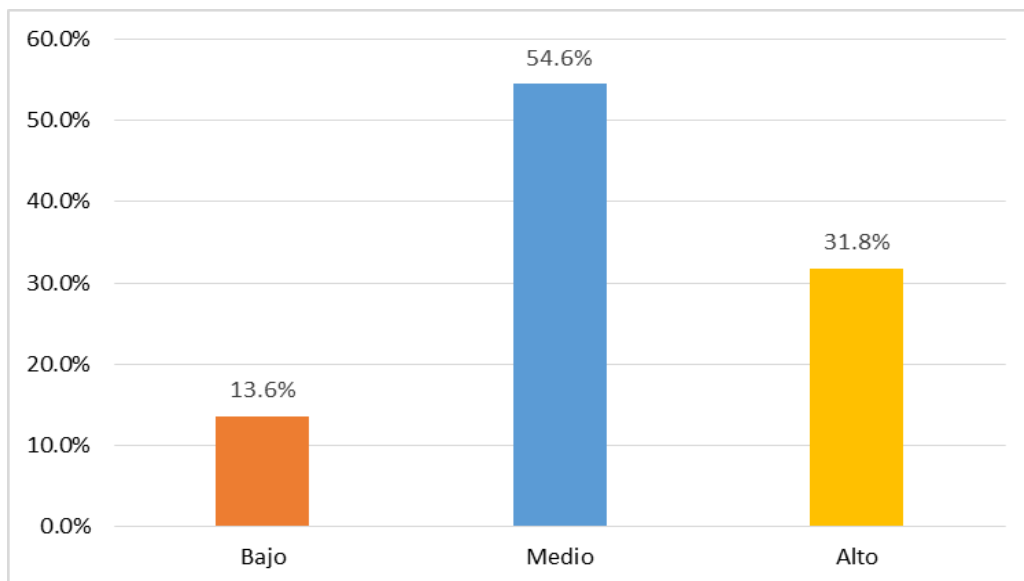


Figura 6. Dimensión Gestión del riesgo crediticio.

Interpretación:

Según la Tabla 10, el nivel de morosidad en esta dimensión se considera bajo en 13,6%, regular en 54,6%, y alta en 31,8%. Sobre el indicador diversificación de cartera, 52,5% de los analistas consideran que la cartera de créditos a microempresas no se encuentra adecuadamente diversificada. En el indicador gestión de recuperación temprana 59,1% aceptan no realizar la gestión temprana de su cartera morosa. Asimismo, en el indicador de apoyo para la recuperación de créditos, también 59,1% mencionan no percibir dicho apoyo por parte de superiores para esta actividad. Por último, 54,5% menciona no contar con el apoyo necesario para las actividades de cobranza.

Resultado del análisis documental:

Para el análisis documental se obtuvieron los Reporte de Cartera al 30 de setiembre del 2019 y al 31 de diciembre de 2018, en los que además de visualizarse datos de la estructura de la cartera se muestran los índices de morosidad de la cartera de créditos a microempresas, tanto de forma consolidada como por analista, en cantidad de clientes, en porcentaje de cartera y monto de cartera.

De este análisis se pudo apreciar, que la cartera de créditos a microempresa de la Agencia Cajamarca del Banco Pichincha a fines de setiembre del 2019 fue de

10.612.702 soles, con 3938 clientes, teniendo cada uno un préstamo promedio de 2.618 soles. Mientras que a fines del 2018 la cartera ascendió a 8.749.459 soles, con 3162 clientes, con un préstamo promedio de 2.795 soles.

En la Figura 7 podemos apreciar que la cartera morosa del banco Pichincha, Cajamarca se incrementó, si bien no de forma desproporcionada, desde diciembre del 2018 a setiembre del 2019, en todos los rangos considerados por la entidad. Debemos añadir para ello que, como se precisó en el párrafo anterior, la cartera de créditos también se incrementó, al igual que el número de analistas puesto que a fines del 2018 se contaba con 17 analistas y a fines de setiembre laboraban en la empresa 22. Por otro lado, comparando el número de clientes morosos, en los rangos <8, y <15, este se redujo de un año a otro en 12% para el primer rango y en 37% para el segundo, a pesar de que el monto de cartera morosa se incrementó. Todo lo contrario, ocurrió en los rangos <30 y <60 días, donde se incrementó tanto el número de clientes como el monto de cartera morosa.

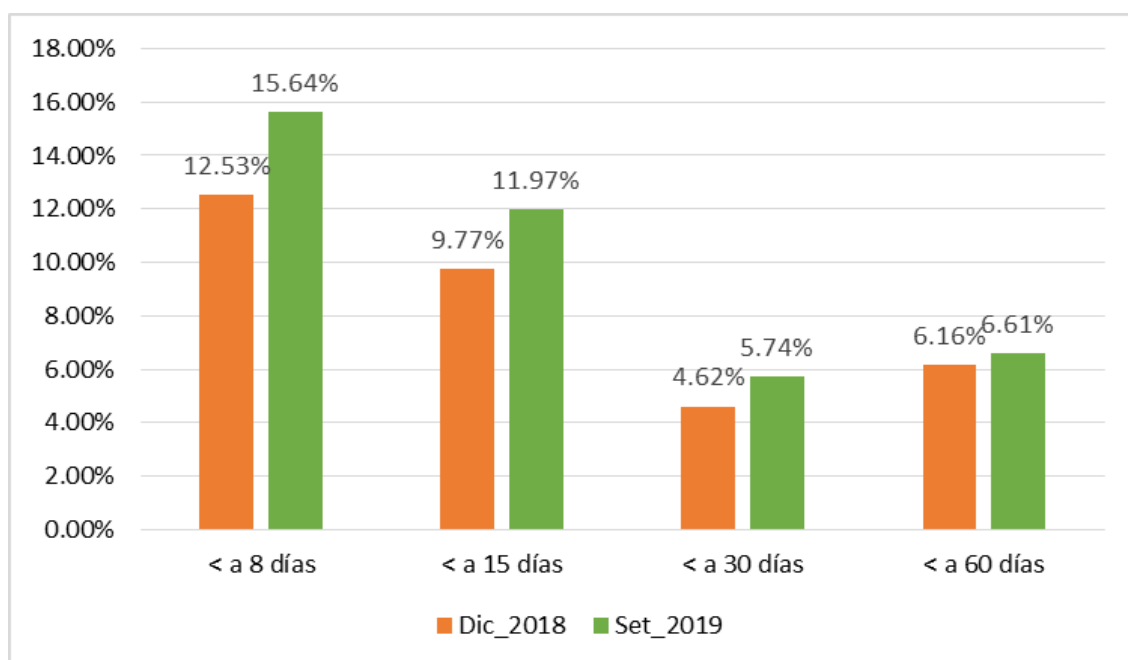


Figura 7. Cartera morosa a fines de diciembre 2018 y fines de setiembre 2019.

Fuente: Banco Pichincha, Cajamarca.

Ahora, analizando sólo reporte a setiembre 2019, en lo que respecta a la mora menor a 30, representa el 5.74% de la totalidad de la cartera de la agencia, y estando conformada

por 240 clientes. Cabe mencionar que si dichos préstamos pasan los 30 días de atraso se juntarán dos cuotas impagas de dicha deuda, lo que dificultará aún más su cobranza, puesto que si el cliente ha tenido problemas para asumir una cuota, el pago de dos le será más complicado. Por otro lado, de los 22 asesores de negocio, diez tienen sus índices de mora menor a 30 menores a 4%; diez asesores también lo tienen entre 4% y 8%; y sólo dos tienen dicho índice mayor a 8%.

En lo que respecta a la mora menor a 60, representa el 6.61% de la totalidad de la cartera de la agencia, y estando conformada por 263 clientes. Cabe mencionar que si dichos préstamos pasan los 60 días de atraso ya no podrán ser gestionados por los asesores que los otorgaron, sino serán derivados automáticamente a la Unidad de Cobranza Legal del banco, perjudicando los indicadores tanto de los asesores como de la misma agencia. De los 22 asesores de negocio, siete tienen sus índices de mora mayor a 30 días y menor a 60 menores a 4%; nueve asesores lo tienen entre 4% y 8%; y los seis restantes tienen dichos índices mayores a 8%.

D. Factores de colocación de créditos a microempresas que inciden en el nivel de morosidad.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, en este apartado se analizará la incidencia de cada factor o dimensión de colocación de créditos a microempresa, de forma individual, en el nivel de morosidad del banco Pichincha, Cajamarca.

La dimensión evaluación crediticia de la variable colocación de créditos fue la que tuvo mayor correlación con la variable nivel de morosidad. De ella, el indicador de desarrollo y antigüedad del negocio fue el que presentó mayores deficiencias, éste permite al asesor conocer si el solicitante ya tiene una empresa consolidada o aún está en etapa de introducción, situación que aumenta la probabilidad de morosidad del posible préstamo.

Otro indicador relevante en el que se encontraron deficiencias fue el referido a la unidad familiar del solicitante. En el sector microempresas y más aún en zonas rurales es común que los clientes residan en viviendas multifamiliares, es decir, no sólo presenta esposa e hijos, sino también padres, tíos, primos, hasta amigos. Dicha situación requiere que el asesor deba conocer los antecedentes crediticios de todos los habitantes, puesto que de acuerdo a la política crediticia si es que alguno se encuentra mal calificado en el sistema el préstamo no sería viable.

La segunda dimensión de la variable colocación de créditos que tuvo mayor correlación con la variable nivel de morosidad fue la del seguimiento post desembolso. De ella, el único indicador considerado fue el de la verificación del destino del crédito otorgado, el cual es también una obligación de todo asesor de acuerdo a la política de créditos no sólo del Banco Pichincha, sino de la mayoría de entidades dedicadas a las microfinanzas. Su importancia radica en que si el asesor constata que el préstamo no fue destinado para el negocio, aumenta el riesgo de que el cliente se atrase en cancelarlo, pero por lo menos permite que el asesor le realice un seguimiento especial a dicho cliente.

IV. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia existente entre la colocación de créditos a microempresas y el nivel de morosidad del banco Pichincha, Cajamarca. Se obtuvo como resultado que, si existe incidencia significativa entre las variables de estudio, debido a que el coeficiente de correlación de Pearson fue igual a 0,706 con un nivel de significancia de 0,012, menor a 0,05. Es por ello que se acepta la hipótesis propuesta.

A continuación, se procede a discutir los objetivos específicos, así como contrastar los resultados obtenidos con los antecedentes y bases teóricas recogidas. Nuestro primer objetivo específico, evaluar la colocación de créditos a microempresas del banco Pichincha, Cajamarca. Según los resultados obtenidos se puede considerar que la colocación de créditos a microempresas está calificada entre regular e inadecuada. Entre las dimensiones con los resultados más negativos tenemos la evaluación del crédito y el seguimiento post desembolso. No obstante, la dimensión elegibilidad del solicitante presentó resultados preocupantes en especial en el indicador relacionado al endeudamiento del solicitante.

Sobre este último punto, Calle (2017) coincide de acuerdo a los resultados de su estudio, y añade que varios de los clientes de la entidad eran personas que habían sido rechazados por otras instituciones financieras. Una de las causas de este rechazo es el sobreendeudamiento, debido a que si un cliente cuenta con más de 2 entidades acreedoras la posibilidad de que se convierta en un cliente moroso se incrementa. Sobre ello, Davis (1992) concluyó en sus investigaciones que clientes con un alto grado de endeudamiento, o sobre endeudados, presentaran mayores dificultades para poder cumplir sus obligaciones.

Adamu and Asongo (2014) menciona como causas de incumplimiento de pago la alta rotación de personal y la falta de experiencia del mismo, lo que puede permitir que sean engañados por un cliente mal intencionado con más facilidad que uno más experimentado o con más tiempo conociendo la institución y la zona de atención. Raíz (2015) añade que, para aceptar una solicitud de crédito, el analista de créditos debe verificar si el cliente cumple con los requisitos que la entidad financiera ha definido en su política crediticia.

En la dimensión condiciones del crédito, los resultados señalan que los analistas influían muchas veces aumentaban el monto y plazo del préstamo, con la finalidad de poder otorgarle al cliente un préstamo mayor debido a que al otorgar más plazo la cuota podía ser más acorde a su capacidad de pago. Asimismo, algunos no eran lo suficientemente transparente al comunicar información relevante como tasas de interés e interés moratorio. Sobre ello, Solli (2015) encontró en su investigación que en varias instituciones la mayoría de contratos de préstamos omitían contenido fundamental sobre las condiciones del mismo. Margdarshak Financial Services (2017) también concuerda con que se comunique claramente el interés del prestatario para que así que el cliente pueda tomar una decisión informada.

En lo que respecta a la evaluación del crédito, se pudo evidenciar que los analistas no realizaban las preguntas necesarias para conocer tanto la unidad familiar del solicitante como su gestión del negocio, por lo que se infiere que tenían en cuenta cuestiones mayormente subjetivas para la decisión de otorgamiento del préstamo. Akinwani and Ajayi (1990) coinciden en mencionar que factores como la edad, el tamaño de la

familia, los gastos de ésta, y la experiencia con los métodos de gestión empresarial son aspectos que afectan la capacidad de pago del cliente.

Carrillo (2017) también obtuvo como resultado en su investigación que los analistas utilizan muchas veces juicios personales para definir el otorgamiento o no de un crédito, dejando de lado los procedimientos y políticas establecidos por la entidad financiera, lo que aumenta la probabilidad de clientes morosos. Ramos (2018) reafirma esto al mencionar que el aumento de los índices de morosidad se debe en gran medida a la mala evaluación crediticia realizada por los analistas, y añade a ello la inadecuada recolección de información durante las visitas domiciliarias y al negocio del cliente. Al respecto, Golman and Bekerman (2018) encontraron evidencia de que los residentes en viviendas familiares o con gran número de personas tienen mayor probabilidad de ser malos pagadores.

Sobre este acápite, EDPYME Raíz (2015) recomienda que para realizar una recolección de datos lo más fiel posible se deberán realizar visitas tanto al domicilio como al negocio del solicitante, así como obtener referencias obtenidas de vecinos, clientes, autoridades de la zona, entre otros. Por su parte, ProEmpresa (2011) sugiere evitar sobreestimar los ingresos y subestimar los gastos, comprobar la estabilidad de la actividad principal del cliente, y consultar al cliente por ingresos o egresos adicionales no contemplados en la evaluación inicial.

En la dimensión seguimiento post desembolso, más de la mitad de los encuestados refiere que el analista no regresó a verificar el destino real del préstamo otorgado. Calle (2017) obtuvo resultados similares sobre el destino del préstamo, ya que en su investigación comprobó que la mayoría de clientes no enfocó el dinero obtenido en su negocio, yendo en contra del producto otorgado por el analista. Norell (2003) añade que, si los préstamos otorgados son destinados para uso personal, aumenta la probabilidad de que dicho prestatario no devuelva el préstamo, al no haberlo invertido en su negocio. Adamu and Asongo (2014) hallaron en su investigación que los trabajadores no supervisaban la utilización de los préstamos otorgados. Al respecto, ProEmpresa (2011) recomienda realizar un seguimiento al comportamiento de pago del cliente, para minimizar la probabilidad de que se convierta en un cliente moroso para la entidad.

Nuestro segundo objetivo específico fue analizar el nivel de morosidad en los créditos a microempresas del banco Pichincha, Cajamarca. De acuerdo a los resultados obtenidos se determinó que el nivel de morosidad de este tipo de créditos se puede considerar alto, lo que, como menciona Gonzáles y Díez (2010) origina una pérdida para la entidad, no sólo por el importe de la deuda no recuperada, sino también por los gastos del proceso de cobranza. resalta que este fenómeno genera dos problemas principales en las entidades financieras: reducción de la liquidez e ingresos debido al gasto en supervisión y seguimiento, y también aumento de los gastos operativos relacionados con la recuperación de préstamos.

En lo referente a la gestión del riesgo crediticio, generan especial preocupación la diversificación de la cartera, la gestión temprana de recuperación de los créditos y el apoyo por parte de la empresa al analista, tanto en recursos como en acompañamiento del jefe para las labores de recuperación.

Céspedes (2018) coincide en su investigación al concluir que la diversificación de la cartera crediticia influye en el grado de morosidad de la empresa, además de recomendar implementar correctivos para controlar dicho indicador. CIES (2006) confirma ello al afirmar que la diversificación de la cartera permitirá hacer frente al riesgo de que se eleve la mora en algún rubro de negocio específico. Aguilar y Camargo (2003) también consideran a la diversificación de la cartera dentro de los factores microeconómicos causantes de la morosidad. Estos autores también afirman que la cantidad de recursos dirigida al seguimiento preventivo y correctivo de los créditos colocados tiene incidencia en la morosidad y en la tasa de recuperación. Con ellos coincide Chikalipah (2018) al mencionar que la cantidad de inversión realizada en la recuperación de los créditos atrasados incide en la morosidad de la entidad.

En la otra dimensión, índices de morosidad, el análisis documental permitió observar que la mayoría de analistas tiene el indicador de cartera vencida por encima de 1,5% de la totalidad de su cartera, siendo ligeramente más preocupantes los resultados en el indicador de cartera atrasada. Respecto a los índices de morosidad obtenidos, Aidoo and Sessah (2018) concluyeron que los beneficios operativos de las operaciones crediticias se verían afectados por el aumento de las provisiones de los préstamos deteriorados.

El tercer objetivo específico fue identificar los factores de colocación de créditos a microempresas que inciden en el nivel de morosidad del banco Pichincha, Cajamarca. De acuerdo a los resultados obtenidos, el factor de colocación de créditos que mayor incidencia tuvo en el nivel de morosidad fue la evaluación crediticia realizada por los colaboradores, tanto a nivel cualitativo (análisis y antecedentes crediticios de la unidad familiar) como cuantitativo (antigüedad y gestión del negocio). En segundo lugar se considera el seguimiento post desembolso, en especial en la realización de visitas por parte del analista para verificar si el destino del préstamo fue igual al mencionado durante la evaluación crediticia.

Al respecto debemos comentar que, en el caso de microempresas, al ser la mayoría de estas informales y por ende, no contar siempre con documentación y registro de sus actividades económicas, es tarea del analista de crédito la recolección de información para elaborar los estados financieros del negocio y así poder ser ingresado al sistema del banco. No obstante, al tener que ser él quien realice el proceso, existe mayor probabilidad de que factores subjetivos definan finalmente el otorgamiento o denieque del préstamo.

Resultados similares obtuvo Ramos (2018) en su investigación, puesto que mientras la entidad emplee mayores estrategias crediticias, menor será el índice de morosidad. Asimismo, sugiere mejorar el análisis cualitativo a los posibles sujetos de crédito, así como realizar llamadas telefónicas a los clientes desde el primer día de atraso. En la misma línea, Cervera y López (2017) consideran a la condición del negocio (tiempo en el negocio, niveles de ingreso y tenencia), la coyuntura (dificultades para pagar y destino del préstamo) como los principales causantes de morosidad en los clientes. EDPYME Raíz (2015) refuerza dicha postura al recomendar conocer la experiencia del solicitante en el negocio, el grado de participación de su entorno y de terceros, el grado de propiedad del negocio y su nivel de gestión empresarial.

V. CONCLUSIONES

1. Después de realizar la recolección y procesamiento de la información requerida se puede concluir que las colocaciones de crédito realizada por los analistas del sector microfinanzas del banco Pichincha, Cajamarca si inciden en el nivel de morosidad de dicha entidad, debido a que el coeficiente de correlación de Pearson fue igual a 0,706 con un nivel de significancia de 0,012, menor a 0,05, aceptando así la hipótesis propuesta.
2. La colocación de créditos realizada por los analistas del sector microfinanzas del banco Pichincha, Cajamarca se calificó entre regular e inadecuada. Entre las dimensiones con los resultados más negativos tenemos la evaluación del crédito y el seguimiento post desembolso. No obstante, la dimensión elegibilidad del solicitante presentó resultados preocupantes en especial en el indicador relacionado al endeudamiento del solicitante.
3. El nivel de morosidad de este tipo de créditos se puede considerar entre regular a inadecuado. El aspecto con indicadores más negativos es el de riesgo crediticio, en especial en diversificación de la cartera, la gestión temprana de recuperación de los créditos y el apoyo por parte de la empresa al analista, tanto en recursos como en acompañamiento del jefe para las labores de recuperación. Los índices de morosidad estudiados en el análisis documental indican que de diciembre del 2018 a setiembre de 2019 el porcentaje de cartera morosa se ha incrementado.
4. La dimensión de colocación de créditos con mayor incidencia tuvo en el nivel de morosidad fue la evaluación crediticia realizada por los colaboradores, tanto a nivel cualitativo (análisis y antecedentes crediticios de la unidad familiar) como cuantitativo (antigüedad y gestión del negocio). En segundo lugar, se considera el seguimiento post desembolso, en especial en la realización de visitas por parte del analista para verificar si el destino del préstamo fue igual al mencionado durante la evaluación crediticia.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al Gerente de la Agencia Cajamarca del banco Pichincha que, sabiendo de la incidencia de las colocaciones de crédito en el nivel de morosidad de la división microfinanzas realizar programas de monitoreo y supervisión que permitan identificar cuando se está realizando una deficiente colocación y así poder tomar las medidas correctivas antes de que el préstamo sea otorgado y posteriormente pase a la cartera morosa de la empresa, afectando la rentabilidad de la misma por las provisiones que el banco deberá considerar.
2. También debe capacitar regularmente a su personal para que pueda realizar desde una correcta selección del prestatario, pasando por una buena evaluación, hasta llegar al seguimiento post desembolso. Se podría replicar la estrategia de tutorías usadas por otras instituciones, donde un analista novato es puesto a cargo de un analista con más experiencia que le pueda enseñar tanto aspectos relacionados a las políticas como otros que se ganan con la experiencia, como por ejemplo saber identificar clientes que mienten durante las visitas de evaluación.
3. Se deben desarrollar estrategias para mejorar la gestión del riesgo crediticio de la empresa, por ejemplo, especificar claramente en las políticas las acciones a seguir para la recuperación de un préstamo, desde el día 1 de atraso, puesto que a más días la probabilidad de recuperación disminuye. Asimismo, teniendo en cuenta la juventud y la alta rotación del puesto de analista, los gerentes deberán hacer más labor de acompañamiento para que estos colaboradores aprendan de forma práctica como realizar cobranzas a distintos tipos de clientes.
4. Se debe incidir mucho más en verificar que los analistas realicen una correcta evaluación crediticia de los solicitantes, tanto de forma cuantitativa y cualitativa, puesto que errores en dicha dimensión repercuten directamente en la probabilidad de que dicho prestatario sea moroso. De igual forma, en diseñar mecanismos que permitan asegurar las visitas post desembolso de los analistas, por ejemplo, mediante fotos o fichas que deben ser firmadas por el cliente durante la visita.

REFERENCIAS

- Adamu, I. and Asongo, A. (2014). The Causes of Loan Default in Microfinance Banks: The Experience of Standard Microfinance Bank, Yola, Adamawa State, Nigeria. *IOSR Journal of Business and Management*. (16), 74-81.
- Adamu, I., Asongo, A. and Nyor, N. (2014). Credit Risk Management in Microfinance Banks: Conceptual and Practical Insights, *Universal Journal of Applied Sciences*. 2(6), 111-119.
- Aguilar, G., Camargo, G. y Morales R. (2004). *Análisis de la Morosidad en el Sistema Bancario Peruano*. Instituto de Estudios Peruanos. Recuperado de: <http://www.cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/analisis-de-la-morosidad-en-el-sistema-bancario-peruano.pdf>
- Aguilar, G. y Camargo, G. (2003). *Análisis de la Morosidad de las Instituciones Microfinancieras (IMF) en el Perú*. Instituto de Estudios Peruanos. Recuperado de: <http://cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/analisis-de-la-morosidad-de-las-instituciones-microfinancieras-en-el-peru.pdf>
- Aidoo, M. and Sessah, F. (2018). The Causes of Loan Default in Microfinance Institutions in Ghana: Case Study of Some Selected Microfinance Institutions in Kumasi and Accra. *Global Journal of Management and Business Research: C Finance*. 2 (18), 23-37.
- Akinwumi, J. and Ajayi, A. (1990). The Role of Loan Repayment Capacity in Small Scale Farmers Credit Administration. *Quarterly Journal of Credit Administration*. 15(2).
- Bambaren, R. (18.01.2019). *Morosidad bancaria alcanzó 2,95% en diciembre del 2018, su menor nivel en dos años*. La República. Recuperado de: <https://larepublica.pe/economia/1396801-asbanc-morosidad-bancaria-alcanzo-295-diciembre-2018-menor-nivel-anos/>
- Banco Central de Reserva del Perú (mayo, 2019). Comparación de los indicadores de morosidad en América Latina. *Reporte de Estabilidad Financiera*. Recuperado de: <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/2018/Mayo/ref-mayo-2018-recuadro-1.pdf>

- Brachfield, P. (2012). *La nueva legislación contra la morosidad decodificada*. Barcelona, España: Profit.
- Berger, A. and Udell, G. (1995). Relationship lending and lines of credit in smallfirm finance. *Journal Business*. 2, 351–381.
- Bloem, M. and Gorter, N. (2001). *Treatment of Non-performing Loans in Macroeconomic statistics*. Washington D.C.: International Monetary Found.
- Bobadilla, E. (25.03.2019). *En el 2018 aumentó la morosidad crediticia en el Perú*. *Diario Gestión*. Recuperado de: <https://gestion.pe/publiirreportaje/2018-aumento-morosidad-crediticia-peru-255634>
- Calle, J. (2017). *Factores determinantes de la morosidad en los créditos grupales SUPER MUJER de la Financiera Compartamos, Piura-año 2017*. (Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo). Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/10789>
- Carrillo, J. (2016). *Incidencia de la evaluación crediticia en la morosidad de los créditos microempresa en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tingo María*. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Agraria de la Selva). Recuperado de: <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1280>
- Central Bank of Nigeria (2011). *Microfinance Policy. Regulatory and Supervisory Framework for Nigeria*. Abuja: Central Bank of Nigeria.
- Céspedes, G. (2018). *La cartera crediticia y su influencia en el nivel de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino Ltda, de la ciudad de Jaén 2016*. (Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán). Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/4533>
- Cervera, S. y López, R. (2017). *Análisis y determinantes de la morosidad de los clientes de la Caja Municipal Sullana Oficina Lambayeque*. (Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo). Recuperado de: <http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/887>
- Chikalipah, S. (2.06. 2018). Credit risk in microfinance industry: Evidence from sub-Saharan Africa. *Review of Development Finance*. (8), 38-48. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1879933718300617>

- Consortio de Investigación Económica Y Social (CIES). (24.06.2006). *Tecnologías crediticias en las microfinanzas del Perú*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/tecnologias-crediticias-microfinanzas-peru/>
- Cortez, D. y Burgos, J. (2016). *La gestión de cartera de crédito y el riesgo crediticio como determinante de morosidad o liquidez de las empresas comerciales*. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador.
- Davis, E. (1992). *Debt, Financial Fragility and Systematic Risk*. Oxford: Clarendon Press.
- DeVellis, R. (1991). *Scale Development: Theory and Applications (Applied Social Research Methods Series, Vo. 26)*. Newbury Park, CA: Sage Publications.
- Dimakos, X. and Aas, K. (2004). Integrated risk modelling. *Statistical Modelling*. 4, (4), 265-277.
- EDPYME Raíz (2015). *Manual de Evaluación Crediticia para microempresas y pequeñas empresas*. Lima: EDPYME Raíz.
- García, D. (20.03.2018). *Los 4 tipos de Riesgo de Crédito*. EALDE Business School. Recuperado de: <https://www.ealde.es/gestion-de-riesgos-de-credito/>
- Golman, M. and Bekerman, M. (11.04. 2018). What Drives Defaults Un-Microfinance? The Case of the Asociación Civil Avanzar. *Revista Latinoamericana de Economía*. 195 (49), 1-10.
- Gómez, G. (11.05.2002). *Administración de cuentas por cobrar. Políticas de crédito y cobro*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/administracion-de-cuentas-por-cobrar-politicas-de-credito-y-cobro/>
- González, J y Díez, N. (2010). *El crédito y la morosidad en el sistema financiero español*. Boletín Económico de ICE, 2997, 51-65. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3291827>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5° Ed.). México D.F.: McGraw-Hill International.
- Instituto Peruano de Economía (07.06.2018). *Inclusión financiera en Cajamarca*. IPE. Recuperado de: <http://www.ipe.org.pe/portal/inclusion-financiera-en-cajamarca/>

- Ledgerwood, J. (1999). *Microfinance Handbook: An Institutional and Financial Perspective*. Washington, D.C.: The World Bank.
- Margdarshak Financial Services. (2017). *Credit Policy and Operational Manual*. Uttar Pradesh: Margdarshak Financial Services.
- Meza, C. (22.02.2019). *En Arequipa la morosidad de Pymes a entidades financieras llega al 40%*. Diario Correo. Recuperado de: <https://diariocorreo.pe/edicion/arequipa/en-arequipa-la-morosidad-de-pymes-entidades-financieras-llega-al-40-872155/>
- Montes, S. (10.11.2018). *Colombia tiene a los ciudadanos con mayor morosidad en América Latina*. La República Colombia. Recuperado de: <https://www.larepublica.co/globoeconomia/colombia-tiene-a-los-ciudadanos-con-mayor-morosidad-en-america-latina-2792456>
- Moreno, J. (2018). *Evolución de la morosidad bancaria en España y Europa*. Rankia España. Recuperado de: <https://www.rankia.com/blog/opiniones/3793424-evolucion-morosidad-bancaria-espana-europa>
- Norell, Dan. (2003). How To Reduce Arrears In Microfinance Institutions. *Journal of Microfinance*. 1(3), 115-130.
- ProEmpresa (01.06. 2011). *Guía de Tecnología Crediticia en Micro créditos*. EDPYME ProEmpresa. Recuperado de: https://sptf.info/images/proempresa_gua_de_tecnologa_crediticia_en_micro_creditos.pdf
- Ramos, Y. (2018). *Análisis de la Evaluación de créditos y su relación con los índices de morosidad de la Caja Rural De Ahorro y Crédito Los Andes – Agencia Ayaviri Periodos 2016 – 2017*. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano). Recuperado de: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/10260/Ramos_Huancco_Yeny.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Rodríguez, M. (2018). *Estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura SAC, Agencia de San Ignacio –*

2017. (Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo). Recuperado de:
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/27336>
- Solli, J. (01. 2015). *What Happens to Microfinance Clients who Default? The Smart campaign.* Recuperado de:
https://www.smartcampaign.org/storage/documents/what_happens_to_microfinance_clients_who_default_eng.pdf
- Solomita, M. (28.01.2018). *Las deudas ya no se duermen.* Diario El País. Recuperado de:
<https://www.elpais.com.uy/que-pasa/deudas-duermen.html>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2008). *Resolución SBS N°11356-2008.* SBS. Recuperado de: http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/sf_csf/RES_11356-2008.doc
- Ríos, M. (13.02.2018). *Número de clientes menores de 23 años con deudas en el sistema financiero aumentó en 112%, según Sentinel.* Diario Gestión. Recuperado de:
<https://gestion.pe/tu-dinero/finanzas-personales/sentinel-numero-clientes-menores-23-anos-deudas-sistema-financiero-aumento-112-227199>
- Whitley, J. et al. (2004). *An empirical model of household arrears.* Bank of England: Working Paper, No 214.

ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE VARIABLE: COLOCACIÓN DE CRÉDITOS A MICROEMPRESAS

INDICACIONES: Estimado cliente del Banco Pichincha Agencia Cajamarca, agradeceríamos nos responda con la mayor sinceridad posible las siguientes preguntas. Cabe mencionar que no existen respuestas correctas o incorrectas, lo que deseamos es conocer su parecer sobre las cuestiones planteadas. Gracias.

- 1. ¿Al momento de solicitar el préstamo, con cuantas otras entidades mantenía deudas?**
a) Ninguna b) Una c) Dos d) Más de dos
- 2. ¿Presentó Ud. todos los documentos solicitados por el analista?**
a) Sí, todos b) Sólo algunos c) No me pidieron ningún documento
- 3. ¿Presentó Ud. alguna garantía por el crédito otorgado?**
a) Sí b) No, no me solicitaron ninguna
- 4. ¿El analista fue claro en mencionarle la tasa de interés, plazo, interés moratorio, etc.?**
a) Sí b) No
- 5. ¿El monto del crédito que se le desembolsó fue solicitado por Ud. o recomendado por el analista?**
a) El analista lo redujo b) Fue de acuerdo a lo solicitado c) El analista lo incrementó
- 6. ¿El plazo del crédito que se le desembolsó fue solicitado por Ud. o recomendado por el analista?**
a) El analista lo redujo b) Fue de acuerdo a lo solicitado c) El analista lo incrementó
- 7. ¿El analista le preguntó sobre su familia y cuál es su aporte a la canasta familiar?**
a) Sí b) Sólo si tenía pareja y/o hijos c) No me preguntó por mi familia
- 8. ¿El analista le preguntó si es que algún miembro de su unidad familiar tenía deudas?**
a) Sí, por todos b) Sólo por mi pareja c) No me preguntó al respecto
- 9. ¿El analista le realizó preguntas sobre la historia y evolución de su negocio?**

a) Sí b) Sólo desde que año lo tengo c) No me preguntó sobre ello

10. ¿El analista le realizó preguntas sobre sus compras, ventas al contado y crédito, principales clientes, ganancias promedio, etc.?

a) Sí b) Sólo cuanto ganaba al día c) No me consultó sobre ello

11. ¿Cómo calificaría Ud. el otorgamiento de su crédito en la entidad financiera?

a) Muy fácil b) Fácil c) Complicado d) Muy complicado

12. ¿El analista le mencionó si su préstamo pasó por un comité de créditos?

a) Sí b) No

13. Una vez desembolsado el préstamo, ¿el analista volvió para verificar si invirtió el dinero según lo mencionado al momento de solicitarlo?

a) Sí, vino presencialmente b) Me llamó por teléfono c) No regresó

**CUESTIONARIO SOBRE VARIABLE: MOROSIDAD DE CRÉDITOS A
MICROEMPRESAS**

INDICACIONES: Estimado Analista del Banco Pichincha Agencia Cajamarca, agradeceríamos nos responda con la mayor sinceridad posible las siguientes preguntas. Cabe mencionar que no existen respuestas correctas o incorrectas, lo que deseamos es conocer su parecer sobre las cuestiones planteadas. Gracias.

- 1. ¿Cómo calificaría las políticas crediticias del banco Pichincha?**
a) Flexibles b) Normales c) Nada flexibles
- 2. ¿Considera que la cartera de créditos a microempresas es diversificada en distintos rubros de negocios?**
a) Sí b) No
- 3. ¿La gestión de los créditos atrasados se realizada desde el primer día?**
a) Sí b) No
- 4. ¿Considera que existe apoyo de sus superiores para la recuperación de créditos?**
a) Sí b) No
- 5. ¿Cuenta con los recursos necesarios para efectuar la recuperación de créditos?**
a) Sí b) No
- 6. ¿Existe presión constante por sus superiores para la colocación de créditos?**
a) Siempre b) Algunas veces c) Nunca

Anexo 2: Carta de autorización del banco Pichincha para realizar la investigación.



Se trata de ti.

Oficina Principal
Av. Ricardo Palma 278,
Miraflores
T. (511) 612 2000
www.pichincha.pe
f Banco Pichincha Perú

Cajamarca, 02 de Setiembre del 2019.

Srta. Mgter. RITA TORO LÓPEZ
COORDINADORA ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
UCV- CAMPUS CHICLAYO

Yo, Eduin Roger Micha Bringas, identificado con DNI N° 26729681, en calidad de Gerente de Agencia del Banco Pichincha del Perú, AUTORIZO a la Srta. Cecilia Elizabeth Toro López, estudiante del X ciclo de la especialidad de Contabilidad, en la Universidad César Vallejo (filial de Chiclayo) para que lleve a cabo la recolección de información UNICA Y EXCLUSIVAMENTE que se encuentre relacionada con su trabajo de investigación titulado **“COLOCACION DE CRÉDITOS A MICROEMPRESAS Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE MOROSIDAD EN EL BANCO PICHINCHA, CAJAMARCA”** el mismo que viene desarrollando para la obtención de su título profesional en dicho centro de estudios.

Además dicha autorización comprende la publicación del citado trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la UCV.

Atentamente


BANCO PICHINCHA
EDUIN ROGER MICHA BRINGAS
Gerente de Agencias

Anexo 3: Reportes de cartera activa y cartera morosa del banco Pichincha Agencia Cajamarca.

Reporte de Cartera: Al 30/09/19

Agencia: Cajamarca

División: Préstamos a microempresas

N°	Monto Cartera (S/.)	N° Clientes	Cartera Morosa						Cartera Vencida					
			< 8 días		< 15 días		< 30 días		< 60 días					
			Monto	%	Num	Monto	%	Num	Monto	%	Num	Monto	%	Num
1	914,777	295	160,635	17.56	13	83,336	9.11	13	67,053	7.33	19	47,843	5.23	24
2	467,999	188	25,412	5.43	18	21,856	4.67	5	15,584	3.33	12	18,767	4.01	16
3	97,345	35	15,682	16.11	3	4,877	5.01	1	2,901	2.98	3	5,549	5.70	6
4	567,888	145	85,524	15.06	22	58,720	10.34	3	22,432	3.95	12	46,680	8.22	15
5	60,432	27	8,799	14.56	1	5,094	8.43	1	3,028	5.01	4	4,236	7.01	2
6	201,033	88	20,144	10.02	3	12,866	6.4	2	11,378	5.66	6	7,639	3.80	8
7	267,533	117	52,276	19.54	18	33,896	12.67	9	12,200	4.56	5	25,255	9.44	7
8	243,444	89	32,719	13.44	10	18,112	7.44	11	19,987	8.21	4	30,674	12.60	9
9	782,333	266	236,421	30.22	42	72,992	9.33	12	92,159	11.78	9	72,992	9.33	12
10	132,111	56	13,502	10.22	8	8,495	6.43	3	1,770	1.34	2	3,805	2.88	4
11	678,444	238	52,919	7.8	24	83,584	12.32	22	34,668	5.11	22	39,485	5.82	19
12	1,034,555	304	242,603	23.45	32	167,805	16.22	29	87,420	8.45	22	85,661	8.28	28
13	603,455	278	128,053	21.22	29	113,269	18.77	31	20,095	3.33	12	32,164	5.33	17
14	295,622	145	22,319	7.55	15	37,071	12.54	6	5,262	1.78	6	11,175	3.78	9
15	745,634	341	123,328	16.54	18	84,480	11.33	9	35,492	4.76	22	58,159	7.80	18
16	124,890	52	7,743	6.2	2	11,278	9.03	2	1,948	1.56	2	7,006	5.61	7
17	743,221	277	121,368	16.33	27	140,692	18.93	35	55,221	7.43	19	65,998	8.88	17
18	903,456	388	111,215	12.31	17	156,569	17.33	29	35,144	3.89	17	54,478	6.03	21
19	88,566	41	4,623	5.22	2	6,598	7.45	2	3,543	4.00	3	2,037	2.30	1
20	566,632	189	20,342	3.59	7	31,448	5.55	2	27,765	4.90	12	15,752	2.78	6
21	894,555	284	164,866	18.43	31	108,420	12.12	33	50,632	5.66	22	62,619	7.00	13
22	198,777	95	9,283	4.67	4	8,945	4.5	1	3,976	2.00	5	3,936	1.98	4
10,612,702	3,938	1,659,777	15.64%	346	1,270,402	11.97%	261	609,658	5.74%	240	701,911	6.61%	263	


BANCO PICHINCHA
 CECILIA LEZAMA TORO LOPEZ
 Jefe de Convenios

Reporte de Cartera: Al 31/12/18

Agencia: Cajamarca

División: Préstamos a microempresas

N°	Monto Cartera (S/.)	N° Clientes	Cartera Morosa						Cartera Vencida					
			< 8 días		Num	< 15 días		< 30 días		< 60 días		Num		
Monto	%	Monto	%	Monto		%	Monto	%	Monto	%				
1	716,777	209	65,513	9.14	20	48,597	6.78	27	38,276	5.34	12	53,257	7.43	20
2	367,844	122	67,867	18.45	26	32,260	8.77	18	10,999	2.99	5	18,797	5.11	5
3	167,344	80	14,492	8.66	7	5,405	3.23	4	4,652	2.78	1	5,204	3.11	2
4	476,122	133	53,469	11.23	28	30,662	6.44	20	20,616	4.33	5	25,901	5.44	9
5	304,567	99	19,949	6.55	7	17,238	5.66	12	15,320	5.03	4	9,807	3.22	2
6	198,433	85	20,697	10.43	12	9,326	4.70	4	8,592	4.33	3	16,728	8.43	2
7	328,123	125	33,173	10.11	13	14,962	4.56	8	17,161	5.23	8	11,648	3.55	5
8	782,333	288	116,411	14.88	47	106,867	13.66	49	71,349	9.12	16	60,787	7.77	35
9	65,333	18	2,398	3.67	2	2,247	3.44	3	1,333	2.04	1	503	0.77	1
10	345,677	143	29,210	8.45	15	27,620	7.99	16	21,501	6.22	4	15,348	4.44	11
11	793,122	276	116,272	14.66	39	88,988	11.22	33	41,480	5.23	11	95,968	12.10	46
12	476,233	201	63,482	13.33	32	43,956	9.23	26	19,573	4.11	4	16,382	3.44	10
13	1,034,256	325	173,548	16.78	44	107,873	10.43	53	16,031	1.55	5	26,477	2.56	10
14	567,222	241	76,235	13.44	24	42,769	7.54	27	23,993	4.23	10	28,304	4.99	15
15	603,112	233	74,303	12.32	33	84,617	14.03	34	45,535	7.55	15	34,860	5.78	15
16	734,444	300	63,236	8.61	14	90,630	12.34	45	13,514	1.84	7	44,287	6.03	21
17	788,512	284	105,976	13.44	32	100,772	12.78	35	33,985	4.31	18	74,514	9.45	31
	8,749,454	3,162	1,096,230	12.53%	395	854,791	9.77%	414	403,910	4.62%	129	538,773	6.16%	240


BANCO RICHINCHA
 CECILIA ELIZABETH TORO LOPEZ
 Jefe de Convenios

Anexo 4: Validación por expertos de los instrumentos de recolección de datos.

Anexo 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COLOCACIÓN DE CRÉDITOS

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Elegibilidad del solicitante							
1	¿Al momento de solicitar el préstamo, con cuantas otras entidades mantenían deudas?	X		X		X		
2	¿Presentó Ud. todos los documentos solicitados por el analista?	X		X		X		
3	¿Presentó Ud. alguna garantía por el crédito otorgado?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Condiciones del crédito	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿El analista fue claro en mencionarle la tasa de interés, plazo, interés moratorio, etc.?	X		X		X		
5	¿El monto del crédito que se le desembolsó fue solicitado por Ud. o recomendado por el analista?	X		X		X		
6	¿El plazo del crédito que se le desembolsó fue solicitado por Ud. o recomendado por el analista?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Evaluación del crédito	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿El analista le preguntó sobre su familia y cuál es su aporte a la canasta familiar?	X		X		X		
8	¿El analista le preguntó si es que algún miembro de su unidad familiar tenía deudas?	X		X		X		
9	¿El analista le realizó preguntas sobre la historia y evolución de su negocio?	X		X		X		
10	¿El analista le realizó preguntas sobre sus compras, ventas al contado y crédito, principales clientes, ganancias promedio, etc.?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Aprobación del crédito	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Cómo calificaría Ud. el otorgamiento de su crédito en la entidad financiera?	X		X		X		
12	¿El analista le mencionó si su préstamo pasó por un comité de créditos?	X		X		X		
	Dimensión 5: Seguimiento post desembolso	X		X		X		
13	Una vez desembolsado el préstamo, ¿el analista volvió para verificar si invirtió el dinero según lo mencionado al momento de solicitarlo?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

.....14 de OCTUBRE del 2019.....

Apellidos y nombres del juez evaluador: FERNANDEZ RUFASTO GILBERTO DNI: 41861492

Especialidad del evaluador: CPC


CPC. Gilberto Fernández Rufasto
MAT. N° 04-4221
Firma

- ¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Anexo 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: MOROSIDAD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Gestión del riesgo crediticio							
1	¿Cómo calificaría las políticas crediticias del banco Pichincha?	X		X		X		
2	¿Considera que la cartera de créditos a microempresas es diversificada en distintos rubros de negocios?	X		X		X		
3	¿La gestión de los créditos atrasados se realizada desde el primer día?	X		X		X		
4	¿Considera que existe apoyo de sus superiores para la recuperación de créditos?	X		X		X		
5	¿Cuenta con los recursos necesarios para efectuar la recuperación de créditos?	X		X		X		
6	¿Existe presión constante por sus superiores para la colocación de créditos?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Índices de morosidad							
7	¿En qué rango se encuentra su porcentaje de cartera vencida sobre cartera activa?	X		X		X		
8	¿En qué rango se encuentra su porcentaje de cartera atrasada sobre cartera activa?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

.....de.....del 20..19

Apellidos y nombres del juez evaluador: FERNANDEZ RUFASTO GILBERTO.....DNI: 41861492.....

Especialidad del evaluador: CPC.....



 CPC. Gilberto Fernández Rufasto
 MAT: N.º DA 4221
 Firma

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Anexo 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COLOCACIÓN DE CRÉDITOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Elegibilidad del solicitante							
1	¿Al momento de solicitar el préstamo, con cuantas otras entidades mantenían deudas?	X		X		X		
2	¿Presentó Ud. todos los documentos solicitados por el analista?	X		X		X		
3	¿Presentó Ud. alguna garantía por el crédito otorgado?							
	DIMENSIÓN 2: Condiciones del crédito	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿El analista fue claro en mencionarle la tasa de interés, plazo, interés moratorio, etc.?	X		X		X		
5	¿El monto del crédito que se le desembolsó fue solicitado por Ud. o recomendado por el analista?	X		X		X		
6	¿El plazo del crédito que se le desembolsó fue solicitado por Ud. o recomendado por el analista?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Evaluación del crédito	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿El analista le preguntó sobre su familia y cuál es su aporte a la canasta familiar?	X		X		X		
8	¿El analista le preguntó si es que algún miembro de su unidad familiar tenía deudas?	X		X		X		
9	¿El analista le realizó preguntas sobre la historia y evolución de su negocio?	X		X		X		
10	¿El analista le realizó preguntas sobre sus compras, ventas al contado y crédito, principales clientes, ganancias promedio, etc.?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Aprobación del crédito	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Cómo calificaría Ud. el otorgamiento de su crédito en la entidad financiera?	X		X		X		
12	¿El analista le mencionó si su préstamo pasó por un comité de créditos?	X		X		X		
	Dimensión 5: Seguimiento post desembolso	X		X		X		
13	Una vez desembolsado el préstamo, ¿el analista volvió para verificar si invirtió el dinero según lo mencionado al momento de solicitarlo?	X		X		X		


Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Fecha 12 de Noviembre del 2019

Apellidos y nombres del juez evaluador: IDROGO GÓZUEZ PIÑOR DNI: 423/7365

Especialidad del evaluador: CONTADOR PÚBLICO



M. Graciela Idrogo Gálvez
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MAT. CCPL. N° 02 - 6354

- ¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Anexo 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: MOROSIDAD

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Gestión del riesgo crediticio								
1	¿Cómo calificaría las políticas crediticias del banco Pichincha?	X		X		X		
2	¿Considera que la cartera de créditos a microempresas es diversificada en distintos rubros de negocios?	X		X		X		
3	¿La gestión de los créditos atrasados se realiza desde el primer día?	X		X		X		
4	¿Considera que existe apoyo de sus superiores para la recuperación de créditos?	X		X		X		
5	¿Cuenta con los recursos necesarios para efectuar la recuperación de créditos?	X		X		X		
6	¿Existe presión constante por sus superiores para la colocación de créditos?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Índices de morosidad								
7	¿En qué rango se encuentra su porcentaje de cartera vencida sobre cartera activa?	X		X		X		
8	¿En qué rango se encuentra su porcentaje de cartera atrasada sobre cartera activa?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: JORGO GÁLVEZ MIORADNI: 42317365

Especialidad del evaluador: Contador Público


 M. Cp. Milord Utrero Gálvez
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 MAT. CC.P. N° 82 - 6354
 Firma

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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