



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión del Riesgo Crediticio y su Influencia en el Nivel de Morosidad
de la Edpyme Alternativa - Agencia Chulucanas, Piura 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

Mendoza Alcántara, Mirian Alastenia (ORCID: 0000-0002-6305-3519)

Morante Torres, Erick Robinzon (ORCID: 0000-0003-4960-9151)

ASESOR:

Dr. Castillo Palacios, Freddy William (ORCID: 0000-0001-5815-6559)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

PIURA – PERÚ

2020

Dedicatoria

La presente tesis esta dedica a Dios, por habernos permitido llegar hasta esta instancia con buena salud, fortaleza y constancia para el logro nuestros objetivos.

A mis padres, Rosa Torres y Pablo Morante, por la motivación y el apoyo que siempre me brindaron para seguir estudiando y superarme como persona. Así mismo, a mis sobrinos Isabel y Frankyel, y mis hermanos Paúl y Paola, por ser el reflejo de motivación y la confianza que me brindaron desde siempre. En especial, esta investigación va dedicada a mis ángeles Cesar e Isabel, que desde el cielo me dan las fuerzas necesarias para lograr cada meta propuesta.

Erick Morante

A mi madre Digna Alcántara, que con su sabiduría y cariño me ha demostrado que las metas siempre se cumplen, a mi padre Santiago Mendoza, que con sus enseñanzas y valores han formado en mí una persona de bien; a mi hermana Juana Mendoza que, gracias a sus sabias palabras, apoyo incondicional y económico soy la profesional que algún momento anhelaba; a mis hermanos Ramiro Mendoza, Antonia Mendoza, Faustino Mendoza y Gabriel Mendoza que siempre me han ayudado a luchar por cada sueño. Así mismo a mi cuñado (as) Aníbal Saavedra, Ericka Olivares, Marina Cruz, que con su ánimo incondicional permitían la continuidad en mis metas.

Mirian Mendoza

Agradecimiento

A nuestros docentes, que durante la carrera profesional nos han brindado sabios conocimientos para formarnos moral y profesionalmente.

A nuestro asesor el Dr. Freddy Castillo, por el apoyo y conocimientos brindados durante el desarrollo de la presente investigación. Así mismo, un sincero agradecimiento al Administrador de la Edpyme Alternativa, el Sr. Luis Abad, por la ayuda desinteresada y brindarnos la información necesaria para el desarrollo de la investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestro	13
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
4.1. Informe de aplicación de cuestionario	17
4.2. Informe de aplicación de guía de entrevista	23
4.3. Informe de aplicación de guía del análisis documental	25
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
VIII. PROPUESTA	38
REFERENCIAS	65
ANEXOS	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cartera de clientes de la Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas	13
Tabla 2 Colaboradores de la Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas	13
Tabla 3 Apreciación de los clientes sobre la influencia de la política de crédito en el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas	18
Tabla 4 Correlación entre la política de crédito y el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas	19
Tabla 5 Apreciación de los clientes sobre la influencia del análisis de crédito en el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas	19
Tabla 6 Correlación entre el análisis de crédito y el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas	20
Tabla 7 Apreciación de los clientes sobre la influencia de la evaluación crediticia en el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa	21
Tabla 8 Correlación entre la evaluación crediticia y el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas	22
Tabla 9 Correlación entre la gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas	22
Tabla 10 Análisis FODA de la Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas	40
Tabla 11 Matriz de factores internos de la Edpyme Alternativa	41
Tabla 12 Matriz de factores internos de la Edpyme Alternativa	42
Tabla 13 Análisis PEST de la Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas	43
Tabla 14 Cronograma de actividades de la estrategia FO	47
Tabla 15 Presupuesto para la estrategia FO	48

Tabla 16 Cronograma de actividades de la estrategia DO	52
Tabla 17 Presupuesto para la estrategia DO	53
Tabla 18 Cronograma de actividades de la estrategia FA	56
Tabla 19 Presupuesto para la estrategia FA	57
Tabla 20 Cronograma de actividades de la estrategia DA	61
Tabla 21 Presupuesto para la estrategia DA	62
Tabla 22 Presupuesto general de las estrategias FO, DO, FA, DA	63
Tabla 23 Ingresos anuales de la Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas	64
Tabla 24 Apreciación de los clientes sobre la influencia de la gestión del riesgo crediticio en la Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas	77
Tabla 25 Apreciación de los clientes sobre la influencia del nivel de morosidad en la Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas	79
Tabla 26 Reporte de cartera al 31 de enero del 2020	91
Tabla 27 Reporte de micro seguros de sepelio al 31 de enero del 2020	92
Tabla 28 Tasa promedio ponderado al 31 de enero del 2020	92
Tabla 29 Reporte de cartera al 29 de febrero del 2020	94
Tabla 30 Reporte de micro seguros de sepelio al 29 de febrero del 2020	95
Tabla 31 Tasa promedio ponderado al 29 de febrero de 2020	95
Tabla 32 Reporte de cartera al 31 marzo de 2020	96
Tabla 33 Reporte de micro seguros de sepelio al 31 de marzo de 2020	97
Tabla 34 Tasa promedio ponderado al 31 de marzo de 2020	97
Tabla 35 Reporte de cartera al 30 de abril del 2020	98
Tabla 36 Reporte de micro seguros de sepelio al 30 de abril de 2020	99
Tabla 37 Tasa promedio ponderado al 30 de abril de 2020	99

Tabla 38	Reporte de cartera al 31 de mayo de 2020	100
Tabla 39	Reporte de micro seguros de sepelio al 31 de mayo de 2020	101
Tabla 40	Tasa promedio ponderado al 31 de mayo de 2020	101
Tabla 41	Reporte de cartera al 30 de junio de 2020	102
Tabla 42	Reporte de micro seguros de sepelio al 30 de junio de 2020	103
Tabla 43	Tasa promedio ponderado al 30 de junio de 2020	103
Tabla 44	Reporte de cartera al 31 de julio de 2020	104
Tabla 45	Reporte de micro seguros de sepelio al 31 de julio de 2020	105
Tabla 46	Tasa promedio ponderado al 31 de julio de 2020	105
Tabla 47	Reporte de cartera al 31 de agosto de 2020	106
Tabla 48	Reporte de micro seguros de sepelio al 31 de agosto de 2020	107
Tabla 49	Tasa promedio ponderado al 31 de agosto de 2020	107
Tabla 50	Reporte de cartera al 31 de setiembre de 2020	109
Tabla 51	Reporte de micro seguros de sepelio al 31 de setiembre de 2020	110
Tabla 52	Tasa promedio ponderado al 31 de setiembre de 2020	110

Resumen

El presente informe de investigación ha tenido como objetivo determinar la influencia de la gestión del riesgo crediticio en el nivel de morosidad de la Edpyme alternativa – agencia Chulucanas, Piura 2020. La mencionada investigación ha sido realizada en una de las agencias de la Edpyme alternativa, ubicada en el distrito de Chulucanas, entre los meses de enero a diciembre del año 2020. De acuerdo a la finalidad se aplicó una investigación de tipo correlacional causal y diseño no experimental; ya que, no se manipularon las variables de estudio; así mismo, es un estudio de enfoque mixto, ya que se usaron técnicas como la encuesta, entrevista y análisis documental para el recojo de la información; aplicado a 132 clientes de la cartera y al administrador. Se obtuvieron como resultados que, los clientes de la Edpyme prefieren ser asesorados acerca del destino del crédito y consideran que los plazos de pago son considerables; así mismo, manifestaron que las tasas son muy altas y que solicitan muchos requisitos; además, el administrador comentó que la labor del analista es fundamental para que la gestión del riesgo crediticio ayude a minimizar el nivel de morosidad en la Edpyme, considerando la capacidad y buenos valores de los analistas; así mismo, la solvencia económica y moral son importantes para la recuperación de créditos.

Palabras clave: Gestión del riesgo crediticio, nivel de morosidad, políticas de crédito, análisis de crédito, evaluación crediticia.

Abstract

The objective of this research report has been to determine the influence of credit risk management on the default level of edpyme alternativa - agencia chulucanas, piura 2020. The aforementioned investigation has been carried out in one of the agencies of edpyme alternativa, located in the district of chulucanas, between the months of april and december of the year 2020. According to the purpose, a causal correlational research and non-experimental design was applied; since, the study variables were not manipulated; likewise, it is a study with a mixed approach, since techniques such as the survey, interview and documentary analysis were used to collect the information; applied to 132 clients, the administrator and the entity's client portfolio, respectively. The results showed that the clients of the edpyme prefer to be informed about the destination of the credit and consider that the payment periods are considerable; moreover ,they stated that fees are very high and that they require many requirements; furthermore, the administrator commented that the analyst's work is essential for credit risk management to help minimize the level of delinquency at edpyme, considering the ability and good values of the analysts; besides, the economic and moral solvency are important for the recovery of credits.

Keywords: Credit risk management, Default level, credit policies, credit analysis, evaluation.

I. INTRODUCCIÓN

El Sistema Financiero actualmente ha sido afectado por una crisis de salud mundial, perjudicando a muchas entidades del sector; surgiendo así la necesidad de tomar decisiones empáticas sobre el manejo del riesgo de crédito. Es por ello, que se ha creído conveniente citar a los siguientes autores.

A nivel internacional, Guzmán *et al.* (2019) manifiestan que, ante las pérdidas de créditos en las instituciones financieras colombianas, éstas presentan una herramienta llamada credik risk management, que cuantifica la probabilidad del incumplimiento de pago del cliente. Así mismo, Trejo *et al.* (2016) presenta un modelo de clasificación de clientes para la banca mexicana llamado el scoring model; que establece un puntaje a cada solicitante y refleja el alto o bajo nivel de cumplimiento de cada préstamo.

Desde el país de Argentina, Shaffer y Westley (1997) citado en Golman y Bekerman (2018) explican que la morosidad puede generar un ambiente con interacciones negativas entre asesor-cliente; ya que, se encuentran obligados a tomar parte de su tiempo en colocar y a estar en constante vigilancia de estos.

De acuerdo a un estudio comparativo entre Ecuador y Colombia, los autores Dayong Zhang *et al.* (2016) citado en Uquillas y González (2017) los préstamos morosos causan gran deterioro de la calidad del préstamo e inestabilidad del sistema financiero; es por ello, que cada entidad cuenta con una provisión para los créditos que no se han logrado recuperar. De igual manera, Iza y Goyes (2017) manifiestan que las instituciones financieras ecuatorianas no están utilizando correctamente los recursos para minimizar al riesgo; es por ello, que solicitan la intervención del sistema financiero del país, que a través de resoluciones y supervisiones de un ente regulador logren evitar pérdidas.

Según los autores Millán y Caicedo (2018) algunas instituciones financieras colombianas no emplean modelos de clasificación de clientes financieros para informarse acerca de su historial de pagos o situación financiera, y que solo se basan de la experiencia del analista al momento de evaluar una solicitud, lo cual no les permite diferenciar un buen de un mal solicitante.

En el ámbito nacional, los autores Gallegos *et al.* (2017) precisan que el nivel de morosidad en entidades financieras peruanas puede aumentar debido a factores macroeconómicos, del mismo modo actúa desfavorablemente el comportamiento reactivo por parte del deudor. En ese sentido, La Asociación de Bancos del Perú (2019) informa que los créditos bancarios a través del indicador de morosidad ha presentado un incremento de 0.1 p.p, estableciéndose en el 3.05% en febrero del año 2019, en comparación al mes de febrero del año 2018, siendo el préstamo de consumo el producto financiero con mayor incremento en el indicador morosidad.

Según Aguilar y Chuquimamani (2016) existen causas directas e indirectas que permiten estudiar el nivel de morosidad en el Perú; entre ellos los factores coyunturales como la inestabilidad de precios, el desempleo, el clima o plagas; así como factores estructurales, tanto como la tecnología débil y mercados inadecuados; y no muy alejado están los acontecimientos imprevistos.

En opinión de Heredia y Torres (2019) las instituciones financieras por medio de los créditos contribuyen al desarrollo y creación de nuevos negocios; sin embargo, es preocupante el riesgo crediticio; ya que, si no realizan una buena gestión, esto afectaría la rentabilidad. De igual forma, Mayorca y Aguilar (2016) sostienen que en el Perú existe un crecimiento en cuanto al ingreso de Cajas Municipales en la banca comercial, lo cual genera una mayor exigencia en el mercado financiero; repercutiendo en la disminución de la tasa de interés, efectividad de la cartera y la estabilidad financiera de la institución.

En el entorno local, de acuerdo a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2020) en la CMAC Piura existe un aumento en el nivel de morosidad por tipo de crédito y modalidad; en el caso de los créditos otorgados a medianas empresas en el 2019 fue de 9.89% y en el 2020 se incrementó a 13.65%; otro crédito que presenta una alza es a las microempresas de 6.00 % en el 2019 incrementó a 7.07%; esto significa mayor adquisición de préstamos y poca solvencia económica por parte de los microempresarios.

La agencia Edpyme Alternativa situada en la ciudad de Chulucanas – Piura, es una de las entidades que brinda el apoyo financiero personal a familias del sector rural en el norte del país; mercado que en su mayoría sus ingresos dependen de

un trabajo no estable y que están inmersas a factores externos que afectan su estabilidad económica familiar.

La Edpyme presentó restricciones en la gestión de riesgo crediticio, resistencia por parte del cliente al momento de realizar las visitas, reducción en la colocación de créditos, distintas auditorias de órdenes de control y la reducción en la cartera de clientes, abarcando solo la exclusividad para aquellos que no tienen créditos en otras entidades. Así mismo, ante la situación actual los clientes no tenían la capacidad de solventar plenamente sus deudas, existió incertidumbre con respecto a la reprogramación de crédito y la solvencia moral de cada uno de ellos; por otro lado, la entidad no recibió el pago de intereses de algunos créditos desde el inicio de pandemia y se redujo la provisión para cubrir los saldos de créditos perdidos.

Por consecuencia, se perdieron algunos créditos y por ende el nivel de morosidad en la Edpyme incrementó, desestabilizó la economía de la entidad, la cartera de cliente se estancó por varios meses, disminuyó la rentabilidad, no se generó utilidades y desestabilizó los procesos de la gestión del riesgo crediticio.

Por lo tanto, la Edpyme debe implementar sistemas que le permitan conocer con más exactitud al futuro cliente; como por ejemplo un modelo credit scoring que da a conocer cuantitativamente la probabilidad de pago de un cliente financiero; además de fortalecer las estrategias aplicadas para la recuperación de créditos y seguimiento de pagos. Y ante los sucesos inesperados, donde la probabilidad de impagos es mayor, la Edpyme contará con un plan de recuperación del crédito que sea empático y exigente con el cliente.

Es así, que el problema general de la investigación es: ¿De qué manera la gestión de riesgo crediticio influye en el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa-Agencia Chulucanas, Piura 2020 ? y los siguientes problemas específicos: ¿Cómo influyen las políticas de crédito en el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa?; ¿Cómo influye el análisis de crédito en el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa?; ¿Cómo influye la evaluación crediticia en el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa?.

En la presente investigación se espera que económicamente sea relevante para mejorar la rentabilidad y liquidez de la Edpyme, y ésta pueda minimizar las pérdidas a raíz de los impagos por parte de los clientes financieros en situaciones de parálisis económica; así mismo, estas puedan tener una gestión empática con los micros empresarios.

Así mismo, socialmente será de mucha utilidad para la región Piura, siendo fuente de información para conocer la realidad actual de las instituciones financieras, no solo en momentos de crisis nacional o mundial, sino también en el día a día; ya que, este riesgo está presente en todo momento; sumado a ello, se resalta que las instituciones financieras son fuente de trabajo y de financiamiento para muchas familias y emprendedores.

De manera práctica se espera que, a través de la información obtenida, la agencia de la Edpyme Alternativa pueda hacer uso de esta para evaluar y tomar decisiones acertadas en cuanto a la influencia que puedan tener las variables ya mencionadas. Así mismo, esta investigación servirá para continuar incentivando en los estudiantes la investigación acerca de temas financieros.

El objetivo general de la investigación es, Determinar la influencia de la gestión del riesgo crediticio en el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa-Agencia Chulucanas, Piura 2020; y como objetivos específicos, Establecer la influencia de las políticas de crédito en el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa; Evaluar la influencia del análisis de crédito en el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa; Analizar la influencia de la evaluación crediticia en el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa.

Se tiene como hipótesis general: La gestión del riesgo crediticio influye significativamente en el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa- Agencia Chulucanas, Piura 2020; y como hipótesis específicas: Las políticas de crédito influyen significativamente en el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa; El análisis de crédito influye significativamente en el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa; La evaluación crediticia influye significativamente en el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa.

II. MARCO TEÓRICO

Las instituciones financieras por naturaleza se encuentran inmersas a muchos riesgos, que de no ser controlados o subsanados pueden generar muchos problemas, entre ellos se encuentra el riesgo crediticio. Por consiguiente, se muestran los diversos antecedentes de investigación, en el ámbito internacional, nacional y local.

A nivel internacional, el autor Seijas (2019). *Evaluación y predicción del riesgo de crédito en una institución de microfinanzas uruguaya*; con el objetivo general de estudiar y pronosticar el riesgo crediticio en una entidad microfinancieras en Uruguay; de tipo correlacional; concluye que contar con el modelo de credit scoring permite tener un mejor control de los microcréditos y así llegar a zonas de vulnerabilidad para mejorar la economía de la población objetiva estudiada.

Según Macías (2018). *Las metodologías de medición del riesgo crediticio en el Banco Nacional de Fomento y su influencia en los niveles de morosidad institucional: Caso específico. Sucursal del cantón Pichincha. Período 2012-2014*, con el principal objetivo de conocer la relación que existe en las metodologías que permiten medir las variables de estudio en el Banco ecuatoriano; de tipo y diseño correlacional-no experimental. Se concluye que el Banco Nacional respeta y cumple con las metodologías dadas por la SBS; sin embargo, la mala imagen, poca credibilidad institucional y fallas en las actividades ha generado que el cliente opte por un comportamiento oportunista, generando alto nivel de morosidad.

De acuerdo con Oñate (2017). *Evaluación de las tecnologías crediticias de las cooperativas del segmento 3 de la ciudad de Quito y su incidencia en los principales indicadores financieros de riesgo: morosidad, liquidez y solvencia*; el objetivo es evaluar las tecnologías crediticias y precisar su influencia en los indicadores del riesgo financiero; es de tipo correlacional; teniendo como conclusión que para cada segmento se tienen que tomar decisiones distintas; en el caso de los créditos de metodología tradicional, los procesos se realizan en el local y se les da seguimiento; por otro lado, están los créditos grupales, brindados a un grupo de mujeres de cierto sector y finalmente los créditos cerrados, cobrados directamente de la liquidación y es importante porque ayuda a minimizar el nivel de morosidad.

Según el autor Arias (2017). *El nivel de morosidad y las provisiones de la cartera de créditos en las cooperativas de ahorro y crédito reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria segmento 2*; el objetivo es estudiar el índice de morosidad y el aprovisionamiento que generaron en la Cooperativa de Créditos de Ecuador; es investigación exploratoria, descriptiva y explicativa; se concluyó que no tenían aun la capacidad para mejorar sus provisiones; ya que, estas estaban incrementando al ritmo del indicador morosidad.

En el Perú diversos autores justifican las variables estudiadas, es por ello que, Gómez (2019). *Propuesta de un sistema de gestión de riesgo crediticio para reducir el alto nivel de morosidad en las cajas municipales de ahorro y crédito de la provincia de Arequipa*; el objetivo es ofrecer un método para gestionar el riesgo de créditos y minimizar el porcentaje de mora en el tipo de entidad mencionada; utilizando tres tipos de investigación, descriptivo, explicativo y relacional y diseño no experimental; se concluyó que, la variable independiente no ha sido favorable debido a que el 2018 la morosidad ha incrementado en las cajas municipales a comparación del 2017, a pesar de utilizar modelos de evaluación, análisis y medición de riesgos, siguiendo con las normativas emitidas por la SBS.

Así mismo, el autor Dextre (2019). *El índice de morosidad y su influencia en la rentabilidad de la financiera Credihuaraz, 2015*, tiene como objetivo general precisar de qué manera la morosidad repercute en la productividad de la financiera; es un tipo de investigación cuantitativa y diseño descriptivo simple no experimental. Llegando a la conclusión que el incremento en el índice de morosidad ha influenciado de manera negativa en el rendimiento de la entidad financiera; y muestra de ello es el porcentaje de morosidad de 9,9 %; mayor a lo normal.

Sánchez (2018). *Gestión del riesgo crediticio y la cartera morosa en el Banco BBVA Continental de Lince, año 2017*; el objetivo principal es precisar la relación entre las variables a estudiar en el BBVA de Lince; es investigación correlacional-diseño no experimental-transversal; concluyendo que las variables contrastadas tienen relación, debido a que los analistas manifiestan que si no existe una correcta gestión ante el índice de cartera morosa del BBVA incrementa.

Zapata (2018). *Gestión de riesgo crediticio para reducir el nivel de morosidad en Mi Banco agencia Chiclayo-2017*; el objetivo es plantear estrategias para gestionar el riesgo crediticio y reducir la mora en la agencia de la entidad estudiada; la investigación es descriptiva, no experimental-transversal; llegando a la conclusión que la entidad controla su gestión de riesgo crediticio; sin embargo, existen algunas deficiencias, tal como la falta de capacitación de los asesores en temas específicos, procesos de recuperación de crédito deficientes, entre otros.

En el ámbito local, Domínguez y Chávez (2018). *Análisis del riesgo crediticio y su influencia en el cumplimiento de objetivos de la caja Piura agencia Huánuco periodo 2016-2017*; el objetivo es conocer la relación entre la variable dependiente e independiente de la CMAC Piura ubicada en Huánuco en el periodo mencionado; es investigación de tipo teórica - descriptivo correlacional; se concluye que las dimensiones como el riesgo crediticio, los créditos sobre vencidos, cartera de alto riesgo y los créditos judiciales influyeron significativamente en el logro de objetivos de dicha caja, excepto los créditos vencidos.

Calle (2017). *Factores determinantes de la morosidad en los créditos grupales SUPER MUJER, de la Financiera Compartamos, Piura – año 2017*, el objetivo es describir la relación de factores que determinan de la mora en los préstamos de la entidad; diseño de investigación cuantitativo con un enfoque transversal de tipo descriptivo; llegando a la conclusión que trabajar con políticas muy flexibles conlleva a que se generen riesgos mayores que perjudicarían a la entidad financiera a futuro; generando aumento en la morosidad.

A continuación, se presentan las teorías relacionadas a las variables de la presente investigación.

Para explicar la variable gestión del riesgo crediticio, los autores García *et al.* (2019) sostienen que son los procesos realizados por un ente financiero antes y después de brindar un crédito; y cuando se presenta impagos, este es compensando por el pago de interés, siempre y cuando el prestatario haya cumplido con dicho pago. Así mismo, Gelpí y Labruyere (2014) definen que cuando este riesgo se presenta en instituciones financieras, su cartera de créditos está

inmersa en peligros económicos que pueden llevarlos a la quiebra, causado por la falta de cuidado en los procesos para el otorgamiento del crédito.

Como primera dimensión se considera las políticas de crédito, que según Albisetti (2018) es el límite que permite reducir el riesgo de pérdida en las entidades financieras; sin asegurar la eliminación de éste; es por ello, que las entidades deben cuidar su exposición por sector económico o situación de la persona natural a la cual se le otorgará el crédito; ya que, hay factores que afectan periódicamente a ciertos sectores.

Como primer indicador se considera al destino del crédito, que según Tenas (2017) es el uso que le dará el prestatario al crédito otorgado por una entidad financiera; cada crédito tiene un fin, desde consumo, financiar un negocio, construir una casa, entre otros fines; para ello, el cliente debe tener claro para que solicitará el crédito y este factor será importante para su evaluación y asesoramiento.

Como segundo indicador se consideran los productos financieros, que según Aguilar (2019) son instrumentos que permiten invertir, obtener financiamiento y ahorrar dinero dependiendo de la entidad que los emita; que pueden ser bancos o financieras; así mismo, existen tipos de productos adaptables a cada cliente y según el riesgo que éste desee asumir; entre ellos tenemos el crédito Pyme, crédito rural, crédito consumo, crédito mejorando mi casa y crédito vehicular.

Como tercer indicador se considera la tasa de interés, que según Gitman y Zutter (2016) es el cobro realizado por la prestación del dinero al cliente financiero; normalmente se usa este término en los créditos u otro tipo de producto; resaltando que el cálculo de la tasa de interés está sujeta a varios factores, como por ejemplo la inflación, el riesgo, entre otros. Desde otra perspectiva, el autor Riggs (2015) lo define como el porcentaje de dinero recibido por el préstamo a los deudores, que puede ser una persona natural o jurídica; dicho interés va a depender del tipo de crédito y el monto que se le otorgue; para ello, la entidad financiera realiza un cálculo.

Como segunda dimensión se considera el análisis de crédito, que según Albisetti (2018) se encarga de estudiar cuantitativamente el rubro de la empresa solicitante del crédito, con el fin de identificar el riesgo que existe en el sector para

que posteriormente se enfoque en el análisis económico-financiero de ésta y conocer la probabilidad que cumpla con sus compromisos económicos. Del mismo modo, los autores Mallegg y Palmisano (2014) sostienen que entre las tareas básicas del analista es estudiar la información financiera del solicitante, generar ratios, resolver dudas de los clientes, realizar informes, revisar documentación personal del cliente, etc.; que la entidad realiza para brindar un préstamo.

Como primer indicador se considera la actitud, que según Gómez (2015) es el temperamento de una persona que tiene el poder de ser transmitida de manera rápida y contundente a las personas del entorno e incluso hasta contagiarnos con tan solo ver su comportamiento; la actitud puede ser pesimista, constructiva y optimista; como así también negativa, que amenaza en contagiar a los demás.

Como segundo indicador se considera el criterio, que según Sánchez (2017) conduce a la opinión de una persona para evaluar algo basándose en sus conocimientos e información obtenida y la experiencia propia; lo que permite conocer algún sujeto en evaluación. Así mismo, es importante para la elaboración de reportes, más aún si estos son cuantitativos y requiere de un juicio de valor.

Como tercer indicador se consideran los valores, que según Arrieta (2018) permite orientar el comportamiento del ser humano basado en principios, cualidades o virtudes para vivir en comunidad y de forma pacífica; sirve de guía para tomar correctas decisiones; así como existen los valores, también están los antivalores, que demuestra el lado negativo del comportamiento humano.

Por otra parte, como tercera dimensión se considera la evaluación crediticia, contextualizada por Albisetti (2018) como el proceso que se realiza para conocer el historial crediticio y la solvencia económica de una empresa o persona que solicita un crédito; siendo el analista el encargado de estudiar el desempeño de la empresa en el sector económico en el que se encuentra, para finalmente realizar un informe con toda la información recopilada.

Como primer indicador la solvencia moral, que según la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2018) es un término usado para definir la actitud o disposición que una persona tiene ante un fin determinado, lo que genera que este se merezca la confianza de algo; es por ello, que al momento de otorgar un crédito

es requisito indispensable y así tener claro si la persona cuenta con la capacidad de asumir las obligaciones financieras que le corresponda.

Como segundo indicador se tiene el historial crediticio, que según García (2016) es un reporte que registra los movimientos financieros que ha realizado una persona, y es importante que los pagos estén al día; ya que, si en un determinado momento se solicita un crédito en cualquier entidad financiera y el historial presenta deudas, la solicitud del crédito se verá perjudicada en cierta manera.

Como tercer indicador se establece la solvencia económica, que según Azofra (2015) es la capacidad que tiene una persona para sustentar sus obligaciones financieras, siendo este un factor importante para la evaluación del cliente; ya que, si no se toma en cuenta, podría traer consecuencias a la entidad.

Para definir la variable nivel de morosidad, el autor Díaz (2014) lo considera como aquel retraso del pago por parte del cliente financiero, a pesar de tener conocimiento del vencimiento de dicha obligación o por factores externos al cliente; por ejemplo, la crisis que actualmente ha paralizado las actividades de algunas empresas. Así mismo, Håvard Huse NHH Norwegian School of Economics (2019) aporta que el nivel de morosidad en las entidades se genera por la gran cantidad de deudas que algunos clientes poseen y utilizan sin control el dinero del crédito; sin embargo, para evitar ese tipo de problemas, las entidades tienen la gestión del riesgo crediticio.

Como primera dimensión del nivel de morosidad se considera la cartera atrasada, que según la Superintendencia de Bancos, Seguros y AFP (2015) son aquellos créditos otorgados de manera directa al cliente, y que no han sido pagados ni amortizados en la fecha de su vencimiento e incluso pueden estar en una situación de vencimiento.

Como primer indicador se tiene la calificación normal, que según la SBS (2015) para los créditos otorgados a pequeñas empresas, microempresas o créditos personales, estos deben cumplir con el pago durante un plazo de 8 días calendario. Como segundo indicador se tiene la calificación CPP, que es la calificación con problemas potenciales; por ejemplo, para los créditos dados a pequeñas empresas, microempresas o créditos personales, son aquellos que tiene

un retraso de la deuda entre 9 y 30 días calendarios. Finalmente, como tercer indicador tenemos la calificación pérdida; que, para los créditos dados a pequeñas empresas, microempresas o créditos personales, son aquellos que tiene un retraso de la deuda entre 120 días calendarios.

Como segunda dimensión se considera la cartera de alto riesgo, que según la SBS (2015) está conformada por créditos reestructurados, refinanciados y cobranza judicial; debido a que los clientes deudores no han cumplido con sus obligaciones financieras establecidas en un plazo determinado.

Según el Banco Central de Reserva del Perú (2020) los indicadores de la cartera de alto riesgo; tales como el crédito reestructurado, que son créditos que están sometidos a una reprogramación de pagos aprobados durante el proceso de reestructuración o según sea el caso. Como segundo indicador se tiene el crédito refinanciado, lo cual establece que los créditos directos o cualquiera sea su modalidad puedan modificar los plazos o montos de un contrato original; y como último indicador está la cobranza judicial, que son aquellos créditos que están en proceso de recuperarse a través de un proceso judicial.

Como tercera dimensión están los niveles de cobranza, que de acuerdo al Reglamento de Créditos y Cobranzas (2015) citado en La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel (2015) es cuando el cliente deudor se ve implicado en un retraso de su deuda por un plazo mayor a 8 días, el analista de crédito recurre primero a dar un seguimiento a través de vía telefónica; si dicha deuda supera los tres meses se realiza una visita presencial con notificación, y si a pesar de ello la deuda continua, el ultimo procedimiento es la cobranza grupal, en donde el analista va acompañado con el administrador y otros colaboradores con la intención de generar incomodidad al cliente. Por otro lado, Viktar y Huntb (2018) sostienen que también existen otros métodos para lograr recuperar el reembolso, y este proceso es llamado cobro de deudas; que para la Oficina de Protección Financiera del Consumidor detalla dos tipos de cobro de acuerdo a los créditos; tales como, cobradores de primera parte y de deudas de terceros, siendo estos los más drásticos al utilizar prácticas de cobro más duras.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Conforme a la finalidad, la presente investigación es de tipo correlacional causal; tal cual lo manifiestan Verdoy *et al.* (2015) este tipo de estudio permite saber si existe alguna relación entre las dos variables; y que una primera forma es cuando se observa a través de un gráfico de dispersión; además es de diseño no experimental, porque en el momento de desarrollar la investigación, se observaron los fenómenos en su ambiente natural, obteniendo así directamente datos que se analizarán posteriormente.

Así mismo se detalla que dicha investigación es de enfoque mixto, tal cual lo afirma Navarro (2018) donde los valores de observaciones pueden presentar tanto características que permiten identificar los atributos para cada elemento en la cual se han aplicado las escalas de medición ordinal como lo es en el proyecto.

3.2. Variables y operacionalización

Las variables que se trabajaran con respecto a la investigación son las siguientes:

Variable independiente

Gestión del Riesgo crediticio: García *et al.* (2019) sostienen que son los procesos realizados por un ente financiero antes y después de brindar un crédito; y cuando se presenta impagos, este es compensando por el pago de interés, siempre y cuando el prestatario haya cumplido con dicho pago.

Variable dependiente

Nivel de Morosidad: Según Talledo (2014) citado en Heredia y Torres (2018) es muy esencial en la medición de la gestión financiera de una entidad bancaria; y que es resultado de la división de todos los créditos que están atrasados entre los créditos que aún están vigentes en un tiempo determinado; y que en su mayoría los analistas financieros son considerados como un indicador muy eficiente para medir dicho nivel.

3.3. Población, muestra y muestro

3.3.1. Población

El autor Navarro (2018) precisa que en algunas situaciones se requiere información de una gran cantidad de elementos; ya sea de empresas, individuos, clientes, cosas etc., y que puedan brindar información concisa sobre alguna situación o fenómeno a ello se le denomina población. Por ello, en la investigación se determinó la gestión del riesgo crediticio y su influencia con el nivel de morosidad en la Edpyme Alternativa-Agencia Chulucanas, dicha población será de 400 clientes de la entidad.

Tabla 1

Cartera de clientes de la Edpyme Alternativa-Agencia Chulucanas

ZONA	N° DE CLIENTES
Rural	334
Ciudad	66
TOTAL	400

Elaboración propia

Tabla 2

Colaboradores de la Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas

CARGO	CANTIDAD
Administrador de oficina	1
Analista de crédito	4
Operaciones	1
TOTAL	6

Elaboración propia

3.3.2. Muestra

Los autores Salazar y Del Castillo (2018) manifiestan que la muestra está conformada por un grupo de elementos que se han seleccionado de la población en relación a un plan de acción anticipadamente establecido como el muestreo; la población es conocida, por ello se tomó como muestra a 132 clientes de la Edpyme. (*Anexo 8*)

3.3.3. Muestreo

Se usó el muestreo no probabilístico – por conveniencia; que como expresa Hernández *et al.* (2017) es un procedimiento no mecanizado y no basado en ningún tipo de formula, y que la elección de la muestra depende de los investigadores según los objetivos de la investigación.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

Como detalla Panuelas (2010) citado por los autores Silva *et al.* (2016) las técnicas de recolección son de mucha utilidad dentro de la investigación y otros campos, debido a que permite obtener la información a través de instrumentos ya se estructurados o no estructurados; en el proyecto se usaron tres técnicas; la encuesta, la entrevista y el análisis documental, para la obtención de información por parte de los clientes y administrador de la Edpyme Alternativa- Agencia Chulucanas, respectivamente.

Según los autores López y Fachelli (2015) la encuesta es una de las técnicas de recojo de datos más usada en muchos campos de estudio, que permite obtener información de las variables de manera sistemática a través de un cuestionario aplicado a la muestra determinada, donde se plantearan un listado de preguntas que pueden ser abiertas o cerradas; es una técnica que brinda información objetiva y se puede aplicar personalmente, a través de correo o web y por medio telefónico; teniendo en cuenta que cada modo tiene un nivel de efectividad diferente.

Los autores Hernández *et al.* (2014) definen la entrevista como una técnica y como su instrumento la guía de entrevista, que sirve para el recojo de datos más íntimo, abierta y flexible que permite intercambiar información entre el entrevistador y entrevistado(s); puede ser estructurada, semi estructuradas o abiertas, la cual en la primera el entrevistador se guía por una lista de preguntas precisas y con un orden, mientras que en la segunda el entrevistador tiene la facultad de insertar nuevas preguntas que cree conveniente o que anteriormente no fueron incluidas en el listado, y finalmente en la entrevista abierta el entrevistador tiene conocimiento del tema a tratar y este plantea las preguntas en el momento.

Sumado a las técnicas mencionadas se trabajó el análisis documental, que de acuerdo a Alfonso (1995) citado en Riso (2015) es aquel proceso de indagar, recolectar y organizar información, y que conllevaron a realizar un análisis e interpretación de los datos propios de la entidad a investigar; además de construir conocimientos.

3.5. Procedimientos

En la Edpyme Alternativa - Agencia Chulucanas, para el respectivo procedimiento se usó como instrumentos el cuestionario y la guía de entrevista; la cual el primero se aplicó a los clientes de la Edpyme Alternativa y el segundo al administrador de la dicha entidad, respectivamente. La guía de entrevista se dio en un lapso de una hora en una fecha previamente coordinada con el entrevistado, que con sus conocimientos ayudó a que esta investigación cuenta con información detallada y concisa, para tener un enfoque diferente acerca de las variables a investigar. El cuestionario se aplicó a los clientes en una fecha determinada, para evitar contratiempos y estos puedan tener el tiempo necesario y comodidad para que la técnica se aplique de manera efectiva y nos brindará información relevante acerca de nuestros indicadores.

3.6. Método de análisis de datos

En la Edpyme Alternativa- Agencia Chulucanas se obtuvo la información a través de las técnicas aplicadas a los 132 clientes; lo cual esta se analizó dependiendo del instrumento utilizado; es así que, para los resultados cuantitativo se hará uso del software SPSS v.24, que permitió obtener resultados estadísticos precisos y relevantes para su posterior interpretación; mientras que para la información cualitativa aplicada al administrador de la agencia de Chulucanas, se utilizará de manera literal teniendo en cuenta el objetivo principal de la presente investigación.

Nel (2014) manifiesta que la herramienta de software SPSS v.24 es un programa que permite analizar la información cuantitativa recopilada a través de la encuesta aplicada a una muestra determinada; este programa posee de excelentes técnicas analíticas que permiten tener un cálculo acertado e información estadística que permitirá tomar decisiones asertivas; es una

herramienta usada en muchos campos de estudio, debido a su excelente utilidad y efectividad para analizar los datos.

3.7. Aspectos éticos

La ética en la investigación es la parte más importante en cuanto a confiabilidad y transparencia de la información obtenida por los participantes de la investigación y cuando es expuesta para uso académico, y así mismo prevalecer los valores en lo personal y profesional.

Es por ello, que Páramo (2018) respalda que los aspectos éticos son muy importantes para tener mayor seguridad al momento de considerar las necesidades y preocupaciones de las personas que se estudian, y darle la confianza que toda la información brindada está segura bajo principios éticos de la investigación; así mismo, demostrar al público que la información plasmada en la investigación es veraz y concisa. Entre los principios éticos se tiene el consentimiento por parte del participante del estudio y la confiabilidad de que la información dada ha sido limitada por ambas partes, tanto del investigador como del participante; así mismo, se obtuvo total discreción y privacidad en el caso de que el participante brinde información cuantitativa importante para la entidad; dichos aspectos fueron plasmados en documentos que han sido anexados en la presente investigación.

IV. RESULTADOS

En la presente investigación se utilizó como instrumentos de medición el cuestionario, la guía de entrevista y la guía de análisis documental; con respecto al cuestionario, éste se aplicó a la cartera de clientes de la Edpyme Alternativa, y con la guía de entrevista ésta fue aplicada al administrador de la entidad mencionada; así mismo, en la guía de análisis documental se usó el reporte de cartera de clientes de la Edpyme. Dichos instrumentos permitieron analizar la influencia de la variable gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad.

4.1. Informe de aplicación de cuestionario

El cuestionario se aplicó a 132 clientes de la Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas; el instrumento contiene preguntas basadas en las variables gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad. Así mismo, para determinar la influencia entre las variables mencionadas, se utilizó la escala de Likert, teniendo como respuestas 5 alternativas, a la cual se les asignó valores desde 1 al 5; donde 3 puntos será el promedio de dicha escala; y si los valores son menores al promedio va a significar que existe poca o nada de congruencia; aunque, si los valores son mayores al promedio esto significará que la congruencia es alta. Por ello, el promedio será el indicador que permita sintetizar los resultados; a través, de una interpretación descrita en cada tabla.

A continuación, se presentan los resultados de acuerdo a cada uno de los objetivos de la investigación.

Objetivo específico 1: Establecer la influencia de las políticas de crédito en el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa.

Tabla 3

Apreciación de los clientes sobre la influencia de la política de crédito en el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa - Agencia Chulucanas.

CRITERIO	N		Media	Desviación estándar
	Válido	Perdidos		
1. Para usted el uso del crédito otorgado al cliente debe ser parte del asesoramiento que brinda la Edpyme Alternativa.	132	0	3.61	.490
2. Considera usted que los productos financieros (crédito Pyme, vehicular, rural, consumo y mejorando mi casa) de la Edpyme se adecua a sus necesidades.	132	0	4.00	.949
3. Para usted las tasas de interés de los créditos de la Edpyme son altas.	132	0	3.79	.981
4. Los plazos recibidos para cancelar los créditos son los adecuados.	132	0	4.05	.225

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

La presente tabla muestra la apreciación de los clientes sobre la influencia de la política de crédito en el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa; la media de alrededor de 3 puntos detalla que los clientes prefieren que la Edpyme brinde un asesoramiento al momento de adquirir un crédito; así mismo, la media inferior a 5 puntos considera que la entidad financiera brinda plazos adecuados para los pagos respectivos de los créditos.

La Edpyme debe poner énfasis en el asesoramiento a los diversos créditos que brinda; ya que, es un valor agregado en el destino del crédito, que permite minimizar el nivel de mora, donde el cliente invertirá su dinero adecuadamente y, por ende, cumplirá con sus obligaciones financieras puntualmente. Además, el cliente no tendrá inconvenientes con respecto a plazos; ya que, la Edpyme ofrece oportunidades con los plazos de pagos para que el cliente no pueda retrasarse en sus créditos.

Tabla 4

Correlación entre la política de crédito y el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas.

Rho de Spearman	NIVEL DE MOROSIDAD	
	Coeficiente de correlación	-,702**
POLÍTICA DE CRÉDITO	Sig. (bilateral)	.000
	N	132

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

En la presente tabla se calculó el coeficiente de Spearman, donde determina que la correlación entre la política de crédito y el nivel de morosidad es negativa considerable (Rho= -702 P= ,000); es decir, es una correlación inversa. Es así que, se procede a *rechazar la hipótesis específica 1 de la presente investigación.*

Objetivo específico 2: Evaluar la influencia del análisis de crédito en el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa.

Tabla 5

Apreciación de los clientes sobre la influencia del análisis de crédito en el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa - Agencia Chulucanas.

CRITERIO	N		Media	Desviación estándar
	Válido	Perdidos		
5. Para usted la Edpyme Alternativa demora mucho tiempo en evaluar su crédito.	132	0	3.34	.663
6. Edpyme Alternativa solicita muchos requisitos al momento de realizar el proceso para brindar un crédito.	132	0	3.45	.597
7. Para usted la Edpyme representa integridad al momento de atender al cliente.	132	0	4.05	.225

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

La presente tabla muestra la apreciación de los clientes sobre la influencia del análisis de crédito en el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa; la media de alrededor de 3 puntos detalla que los clientes manifiestan que la Edpyme demora mucho tiempo para la evaluación de sus créditos; así mismo, la media alrededor de 4 puntos presenta que existe integridad al momento de atender al cliente.

La Edpyme tiene como fuente principal a sus colaboradores (analistas de crédito), quienes de acuerdo al análisis muestran que ellos presentan valores que suman a la fidelización del cliente a través de sus buenas acciones y es visto como alguien intachable, moral, de buen comportamiento y justo; aunque no parece ser suficiente para el cliente, debido a que en los resultados se muestra una pequeña deficiencia en la aptitud y criterio al momento de colocar un crédito, eso puede ser perjudicial para la entidad; ya que, el cliente puede no sentirse a gusto con la visita del analista, generando rechazo al momento de darle seguimiento ante cualquier retraso de su deuda.

Tabla 6

Correlación entre el análisis de crédito y el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas.

Rho de Spearman		NIVEL DE MOROSIDAD
ANÁLISIS DE CRÉDITO	Coeficiente de correlación	-,253**
	Sig. (bilateral)	.003
	N	132

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

En la presente tabla se calculó el coeficiente de correlación entre el análisis de crédito y el nivel de morosidad, donde se determina que existe una correlación negativa débil (Rho= -,253 P=,003); así mismo se *rechaza la hipótesis específica 2 establecida en la presente investigación.*

Objetivo específico 3: Analizar la influencia de la evaluación crediticia en el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa.

Tabla 7

Apreciación de los clientes sobre la influencia de la evaluación crediticia en el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa - Agencia Chulucanas.

CRITERIO	N		Media	Desviación estándar
	Válido	Perdidos		
8. Considera usted que la solvencia moral (persona de confiar para otorgar un crédito) es importante al momento de su evaluación.	132	0	3.42	.821
9. Cree usted que el historial crediticio determina si se aprueba o no un crédito en la Edpyme Alternativa.	132	0	4.16	.964
10. Usted piensa que la solvencia económica es importante para que le brinden un crédito en la Edpyme Alternativa.	132	0	3.82	.760

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

En la presente tabla se muestra la apreciación media de los clientes sobre la influencia de la evaluación crediticia en el nivel de morosidad en la Edpyme Alternativa; la media de alrededor de 3 puntos muestra que los clientes consideran que la solvencia moral y económica es importante al momento de evaluar un crédito; así mismo, un promedio alrededor de 4 punto, indica que el historial crediticio va a determinar si se brinda un crédito o no por parte de la entidad.

La evaluación del crédito es fundamental, puesto que, el nivel de morosidad aumentará si no se tiene en cuenta los criterios de evaluar a un cliente, la solvencia moral como económica va a determinar qué tan confiable será brindar un crédito al cliente, porque si el cliente no tiene una solvencia moral optima, él cliente se excusará en más de una ocasión; si el cliente no tiene el recurso económico como

sustentar el retraso de sus pagos, terminará afectando a la entidad con el aumento de mora.

Tabla 8

Correlación entre la evaluación crediticia y el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas.

Rho de Spearman		NIVEL DE MOROSIDAD
EVALUACIÓN CREDITICIA	Coeficiente de correlación	,359**
	Sig. (bilateral)	0
	N	132

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

En la presente tabla se detalla el coeficiente de correlación entre la dimensión evaluación crediticia y la variable nivel de morosidad; donde se determina que la correlación es positiva débil ($Rho = ,359$ $P=0$); así mismo se rechaza la hipótesis específica 3 de la presente investigación.

Objetivo general: Determinar la influencia de la gestión del riesgo crediticio en el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa-Agencia Chulucanas, Piura 2020.

Tabla 9

Correlación entre la gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas.

Rho de Spearman		NIVEL DE MOROSIDAD
GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO	Coeficiente de correlación	,333**
	Sig. (bilateral)	0
	N	132

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

En la presente tabla se observa el coeficiente de correlación entre las variables gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad, donde se detalla que la correlación es positiva débil ($Rh = ,333$ $P=0$); así mismo, se rechaza la hipótesis general de la presente investigación.

Es así que, en el presente análisis se observó que la relación entre ambas variables es débil, debido a que no solo influye la gestión adecuada por parte de la entidad financiera; sino que, existen factores externos que influyen en el nivel de mora; tales como, cambios de clima que afectan a los clientes de la zona rural, y una reciente situación que afectó a nivel mundial como la pandemia; dificultando así la apertura de nuevos negocios, el cierre obligatorio de pequeños negocios, el desempleo; donde mucho de los clientes no tuvieron una solvencia económica como sustentar sus obligaciones financiera, entre otros factores que la entidad no puede controlar, pero a través de la gestión del riesgo crediticio será siempre fundamental ante un aumento en la mora, porque permitirá una prevención ante cualquier adversidad.

4.2. Informe de aplicación de guía de entrevista

La entrevista fue aplicada al administrador Sr. Luis Antonio Abad Rázuri, quien es encargado de supervisar a los analistas de crédito y de realizar todas las gestiones en la Edpyme Alternativa; con su apoyo se logró absolver las dudas con respecto a los objetivos planteados en la investigación.

Objetivo específico 1: Establecer la influencia de las políticas de crédito en el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa.

El administrador de la Edpyme Alternativa Sr. Luis Abad, mencionó que tiene un claro enfoque con respecto a las políticas de crédito que establece la Edpyme para ayudar en lo posible a controlar o minimizar el nivel de morosidad; y parte de ello es cuando el cliente requiere de un crédito, él deberá pasar por una evaluación donde se logre identificar qué tipo de cliente será o cuál es su historial crediticio; por otro lado, la asesoría a los clientes es también importante, con el fin de orientar sobre el uso del dinero y tratar que en lo posible el crédito sea rentable para el cliente y éste pueda sustentar sus pagos de manera puntual para que la Edpyme en un corto plazo tenga controlada su nivel de morosidad. Así mismo, la entidad con el fin de apoyar en todo momento a los ciudadanos de zonas rurales otorga productos financieros con tasas considerables, que van de acuerdo a la necesidad del cliente y a la zona geográfica donde reside; cabe recalcar que hay una tasa mínima y una máxima, y en conjunto a la información obtenida del cliente y el riesgo que pueda existir, el analista toma la decisión para proponer la tasa de interés.

Objetivo específico 2: Evaluar la influencia del análisis de crédito en el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa.

Para el administrador de la Edpyme Alternativa el análisis que se realiza con respecto al crédito es fundamental; ya que, quienes realizan dicha actividad tiene un acercamiento directo con el cliente; es decir, el analista de crédito quien es la persona idónea y posee una actitud correcta se encarga de darle un seguimiento al cliente, conociendo de cerca sus problemas o situaciones que les conlleva a una futura mora; por ello, cada analista posee un criterio asertivo para una buena toma de decisiones, en la cual le permita colocar créditos correctos; teniendo en cuenta que en la Edpyme se trabaja con metas mensuales y la responsabilidad de gestionar correctamente las actividades de la entidad.

Así mismo, los analistas de crédito de la Edpyme trabajan acorde a valores propios y los establecidos por la entidad, como por ejemplo la honestidad, la responsabilidad, la ética y trabajo en equipo; lo cual refleja una buena gestión en la colocación de los créditos, los clientes valoran el buen trato y el interés de por medio hacia mejora de sus intereses; por consiguiente, el cumplimiento de pagos será retornados de manera puntual y la relación entidad – cliente será muy buena, y esto ayuda bastante para controlar o minimizar el nivel de morosidad en la Edpyme.

Objetivo específico 3: Analizar la influencia de la evaluación crediticia en el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa.

Según el Sr. Luis Abad, administrador de la Edpyme Alternativa un factor muy importante dentro de la evaluación del crédito es la solvencia moral de cada uno de los clientes; ya que, de esto dependerá la puntualidad de los pagos y el asumir la responsabilidad de cancelar el crédito en caso ocurran problemas externos o personales que puedan afectar al cliente y este no tenga los recursos necesarios para cancelar la deuda.

Así mismo, otro factor que permite minimizar el nivel de morosidad es la evaluación al cliente por medio de su historial crediticio, lo cual la entidad financiera tiene a su disposición información relevante del cliente o futuro cliente; visualizando si éste ha tenido mora en otras entidades o si no dispone de un historial, dichos factores ayudan a que la entidad tome medidas de precaución y evalúe el tipo de

crédito a ofrecer. La solvencia económica de cada cliente también es relevante para la evaluación crediticia; ya que, si el cliente no dispone de una solvencia económica suficiente, significa que no tendrá la disposición para el pago de sus obligaciones de manera puntual; lo cual perjudicaría en el nivel de morosidad de la Edpyme.

Objetivo general: Determinar la influencia de la gestión del riesgo crediticio en el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa-Agencia Chulucanas, Piura 2020.

Para el Administrador de la Edpyme la gestión del riesgo crediticio es primordial para controlar o disminuir el nivel de morosidad de la Edpyme; para ello, el analista es el principal colaborador que pone en práctica la gestión que determina la entidad; es decir, ellos antes, durante y después de negociar un crédito aplican la gestión del riesgo, teniendo en cuenta que hay determinantes que no aseguran el éxito de una colocación, y en caso se tenga que recuperar un crédito no se asegura que este se recupere de manera exitosa.

Así mismo, se determinó que cuando el cliente tiene retraso en su pago y se encuentra en cualquiera de las 3 calificaciones según los días de retraso, el analista procede a gestionar el cobro vía llamadas telefónicas o visitas presenciales, según los tiempos establecidos por la Edpyme; por otro lado, se explican los motivos por el cual el cliente debe reprogramar o refinanciar algún crédito, y de la misma manera se explican los motivos por el cual el crédito de un cliente pasa a ser cobranza judicial.

De acuerdo a lo mencionado, se resalta la importancia de gestionar el riesgo crediticio en la Edpyme; para ello, el analista debe contar con la capacidad de gestión para aplicarla correctamente y así evitar el incremento del nivel de morosidad en la entidad; aún más en situaciones donde el cliente se ve afectado en todos los aspectos de su vida.

4.3. Informe de aplicación de guía del análisis documental

En este instrumento se analizó el reporte de cartera del periodo enero – setiembre del 2020 de la Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas. La información ha sido brindada y explicada por el Sr. Administrador de la entidad mencionada, para un mejor análisis de las variables estudiadas.

Objetivo específico 1: Establecer la Influencia de las políticas de crédito en el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa.

Las políticas de crédito de la Edpyme Alternativa han sido fundamentales para que la gestión aplicada en la entidad mencionada ayude a controlar o en todo caso a minimizar el riesgo crediticio. Es así que, en el reporte de cartera de los meses abril, mayo y junio los analistas aplicaron la gestión para en lo posible lograr el retorno de los créditos, que hasta antes de la coyuntura Covid-19 se habían colocado; basándose en una gestión empática y con medios digitales para comunicarse con los clientes, como así también nuevos canales de pago.

Esto ayudó a que algunos clientes que no reprogramaron su crédito continúen cancelando sus cuotas de pago, y la empresa genere ingresos para poder solventar sus obligaciones. Si bien en los tres meses ya mencionados no se colocaron créditos, los analistas se centraron en reprogramar y estar en constante comunicación con su cartera de clientes para brindarle el soporte y la asesoría correspondiente; la información ha sido importante para que los clientes puedan tomar mejores decisiones y esto al mediano y largo plazo no les afecte en su historial crediticio.

Objetivo específico 2: Evaluar la influencia del análisis de crédito en el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa.

El análisis del crédito a cargo de los analistas de la Edpyme Alternativa, son los factores claves para que la gestión del riesgo crediticio aplicada en la entidad mencionada, sea la más idónea y ayude a minimizar o controlar el nivel de morosidad. En el reporte de cartera se muestra que cada analista trabaja a base de metas establecidas por la entidad; donde la actitud, el criterio y los valores de cada uno de los colaboradores son fundamentales. Es así que, en algunos meses, uno de los analistas no logró la meta establecida, esto debido a problemas que se situaban en su entorno personal, como así también la gran responsabilidad que mes a mes han tenido debido a la coyuntura actual para lidiar con el incremento del nivel de morosidad en los últimos meses del presente año.

Para que los analistas tomen la mejor decisión, deben aplicar el criterio objetivo que los caracteriza; el administrador de la Edpyme les brinda la confianza

para que cada colaborador tenga la facultad de decidir al momento de colocar algún producto financiero. Así mismo, cada analista al momento de ofertar los micro seguros de sepelio tienen la mejor actitud; para así lograr la meta establecida por la entidad y el cliente se sienta satisfecho con el trato brindado por los colaboradores.

Finalmente, los valores personales y organizacionales identifican a la Edpyme como una entidad financiera que brinda el buen trato a sus clientes; como así también se reflejan en la gestión que se aplica; ya que, si un analista que practique la irresponsabilidad, sea desleal y no sea honesto, los créditos que coloque serán malos y al mediano y largo plazo posiblemente sean créditos con mora para la Edpyme.

Objetivo específico 3: Analizar la influencia de la evaluación crediticia en el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa.

En el reporte de la cartera de clientes de la Edpyme, se muestra que en el mes de julio la Edpyme habilitó la colocación de créditos después de 3 meses; sin embargo, la evaluación crediticia se volvió más rigurosa, con el fin de colocar buenos créditos y al mediano plazo no sean parte del nivel de morosidad de la Edpyme.

La Edpyme evalúa al cliente a través de su historial crediticio, la solvencia económica y la solvencia moral el cliente; este último, en los meses de confinamiento ha sido importante; ya que, los clientes a pesar de la coyuntura y todos los problemas económicos que han pasado, se han comprometido en cancelar sus deudas con la entidad; ante ello, la Edpyme también juega un papel muy importante, siendo empáticos y brindándoles soluciones a los clientes, éstos sienten el apoyo de la entidad y que no los presionan para que cancelen de manera inmediata; al contrario, la Edpyme en los meses de abril y mayo optó por reprogramar algunos créditos.

Objetivo general: Determinar la influencia de la gestión del riesgo crediticio en el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa-Agencia Chulucanas, Piura 2020.

A través del reporte de la cartera de clientes de 3 analistas de la Edpyme Alternativa - Agencia Chulucanas, se determinó de qué manera ha influido la

gestión del riesgo crediticio en el nivel de morosidad durante el periodo enero-setiembre del presente año.

En el primer trimestre del año 2020, el nivel de morosidad de la Edpyme fue moderado y la gestión que se aplicaba fue primordial para mantener ese nivel, a través de los procesos que realizaban al momento de otorgar un crédito y para aquellos clientes con retrasos en sus pagos. Cabe recalcar que, en este primer trimestre, los analistas aplicaban la gestión sin problema alguno y podían incluso hasta visitar a sus clientes, cuando se requería. Sin embargo, a finalizar el mes de marzo las actividades de la Edpyme se vieron perjudicadas debido a la coyuntura del Covid-19, tal como lo indica el Administrador Luis Abad.

De acuerdo a lo antes mencionado, en el segundo trimestre del año se canceló la colocación de créditos y la gestión del riesgo crediticio se enfocó en la cobranza de los créditos otorgados antes de la coyuntura, con el fin de generar ingresos para sustentar las responsabilidades económicas de la Edpyme. Sin embargo, para el mes de julio se habilitó la colocación de los créditos, teniendo en cuenta las restricciones que estableció la Edpyme en la gestión, como por ejemplo la colocación de créditos solo para clientes exclusivos, la tasa que se negocie debe ser preventiva debido al mayor riesgo, las visitas de campo deben ser con el consentimiento del cliente, entre otros; resaltando que para el mes de julio la Edpyme empezó a otorgar los créditos del plan reactiva Perú.

Finalmente, se entiende que la gestión debe ser primordial en todo momento, a pesar de la situación que se presente; siendo adaptada y enfocada en el beneficio de la entidad y del cliente.

V. DISCUSIÓN

La investigación está enfocada en determinar la influencia de la gestión del riesgo crediticio en el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa- Agencia Chulucanas, Piura 2020; para ello, se utilizó 3 instrumentos de recolección de datos, el cuestionario, guía de entrevista y una guía de análisis documental, lo cual permitió deducir los resultados con respecto a cada objetivo planteado.

Con respecto al objetivo específico 1, relacionado a *establecer la influencia de las políticas de crédito en el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa- Agencia Chulucanas*; el autor Albisetti (2018) sostiene que las políticas de crédito son el límite que permite reducir el riesgo de pérdida en las entidades financieras; sin asegurar la eliminación de éste; es por ello, que las entidades deben cuidar su exposición por sector económico o situación de la persona natural a la cual se le otorgará el crédito; ya que, hay factores que afectan periódicamente a ciertos sectores. Conforme a los resultados obtenidos por los entrevistados demuestran que, la media de 3.61 puntos detalla que los clientes prefieren que la Edpyme brinde un asesoramiento al momento de adquirir un crédito; así mismo, en la media mayor a 4.00 puntos los clientes manifiestan que la Edpyme tiene productos financieros que se adecua a sus necesidades, y que la entidad brinda plazos adecuados para los pagos respectivos de los créditos.

Sin embargo, el nivel de mora se incrementó debido a que las políticas son muy flexibles ante situaciones inesperadas. Dicho fundamento coincide con Calle (2017) en su investigación menciona un factor determinante de la morosidad en los créditos grupales SUPER MUJER, de la Financiera Compartamos en Piura, en la que concluye que trabajar con políticas de créditos muy flexibles conlleva a que haya aprovechamiento por parte del cliente; y se generen riesgos mayores que perjudicarían a la entidad financiera a futuro. Por otro lado, el administrador menciona que las políticas que utiliza la Edpyme son vistos como filtros para minimizar el nivel de mora, siendo parte importante el destino del crédito; así mismo, comparte la idea de los clientes con respecto a que los créditos otorgados están adecuados a cada necesidad, dándoles plazos considerables y tasas de interés acorde al tipo de crédito.

Por otro lado, acorde al análisis documental se refleja una mora considerable entre los meses abril, mayo y junio no mayor a S/22,000.00; debido a que se presentaron restricciones en el cumplimiento de cobranza de los analistas y optaron por reprogramar créditos; a pesar que se logró utilizar las herramientas tecnológicas para una gestión adecuada. Acorde a ello, Macías (2018) en su investigación las metodologías de medición del riesgo crediticio en el Banco Nacional de Fomento y su influencia en los niveles de morosidad institucional: Caso específico. Sucursal del cantón Pichincha, manifiesta que la mala imagen, poca credibilidad institucional y fallas en las actividades ha generado que el cliente opte por un comportamiento oportunista, generando alto nivel de morosidad.

Para la hipótesis específica 1, donde las políticas de crédito influyen significativamente en el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa-Agencia Chulucanas; de acuerdo al coeficiente de Spearman ($Rho = -0.702$ $P = ,000$) presenta una correlación inversa, lo que indica que *se rechaza la hipótesis específica 1 de la investigación.*

Con respecto al objetivo específico 2, *evaluar la influencia del análisis de crédito en el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa-Agencia Chulucanas*; el autor Albisetti (2018) menciona que un analista de crédito será aquella persona que definirá la colocación de un buen crédito a través de sus habilidades para minimizar la probabilidad de la no cancelación de deuda. Los resultados muestran que, con la media mayor a 3 puntos los clientes opinan que la Edpyme demora mucho tiempo para la evaluación de un crédito y solicitan muchos requisitos al momento de realizar una colocación de crédito; así mismo, la media alrededor de 4.05 puntos presenta que existe integridad al momento de atender al cliente.

Sin embargo, el administrador opina acerca del analista, la cual indica que éstos presentan valores que suman a la fidelización del cliente a través de sus buenas acciones y el buen trato que brindan al cliente; aunque no parece ser suficiente para éste, debido a que en los resultados se muestra una pequeña deficiencia en la aptitud y criterio al momento de colocar un crédito. Así mismo, menciona que el analista debe cumplir con ciertos requisitos que permitan una buena colocación; entre ellos está que se involucre en la vida del cliente y tener

criterio asertivo, conociendo los problemas o situaciones que estén afectando en el pago de las cuotas.

De acuerdo al análisis documental refleja que el analista de crédito ha trabajado en el cumplimiento de sus metas; a pesar de las circunstancias que venía atravesando el país en los meses críticos de abril, mayo y junio. Los colaboradores han trabajado con una cartera ajustada de clientes; ya que, se redujo personal y se presentaron restricciones en las visitas de campo, y tomaron la decisión de laborar de forma remota. De acuerdo a lo antes mencionado, Zapata (2018) en su investigación gestión de riesgo crediticio para reducir el nivel de morosidad en Mi Banco Agencia Chiclayo; ha concluido que la entidad controla su gestión de riesgo crediticio; sin embargo, existen algunas deficiencias, tal como la falta de capacitación de los analistas en temas específicos, como procesos de recuperación de crédito deficientes, entre otros; es decir, los analistas no estaban preparados para afrontar situaciones donde el cliente evita acercarse a la oficina y presenta deficiencias en tecnología para la comunicación.

Para la hipótesis específica 2, donde específica el análisis de crédito influye significativamente en el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa-Agencia Chulucanas, Piura 2020; de acuerdo al coeficiente de Spearman ($Rho = -0,253$ $P = ,003$); muestra una correlación negativa débil, lo que indica que *se rechaza la hipótesis específica 2 de la investigación.*

Respecto al objetivo específico 3, *analizar la influencia de la evaluación crediticia en el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas;* el autor Albisetti (2018) lo manifiesta como el proceso que se realiza para conocer el historial crediticio y la solvencia económica de una empresa o persona que solicita un crédito; siendo el analista el encargado de estudiar el desempeño de la empresa en el sector económico en el que se encuentra, para finalmente realizar un informe con toda la información recopilada. Los resultados obtenidos demuestran que; la media mayor a 3 acerca de la solvencia moral y económica, los clientes consideran que es importante al momento de evaluar a un solicitante de crédito; así mismo, con el resultado de la media de 4.16 acerca del historial crediticio, se analiza que los clientes creen que este factor determina si se aprueba o no un crédito.

Sin embargo, a pesar de considerar elementos cruciales en el proceso de evaluación crediticia, el nivel de morosidad en la Edpyme se incrementó para setiembre a un aproximado de S/86,000.00, en comparación al 2019. Dichos resultados, coinciden con los de Gómez (2019) en su investigación sobre una propuesta de un sistema de gestión de riesgo crediticio para reducir el nivel de morosidad en las cajas municipales de ahorro y crédito de la provincia de Arequipa; donde concluye que, a pesar de utilizar modelos de evaluación, análisis y medición de riesgos, el nivel de morosidad en las cajas municipales se ha incrementado en el 2018. Por otra parte, el Administrador de la Edpyme manifestó que la evaluación es de mucha importancia dentro de la gestión, teniendo en cuenta factores como la solvencia moral de cada cliente; ya que, de esto dependerá el asumir la responsabilidad de cancelar el crédito en caso ocurran problemas externos o personales que puedan afectar al cliente; así mismo, también es importante considerar el historial crediticio y la solvencia económica de cada solicitante, para tomar una buena decisión al otorgar un crédito.

Es así que, la evaluación como parte de la gestión del riesgo crediticio no determina la disminución del nivel de morosidad; es posible que esto sea por acciones externas y que no son consideradas por los analistas al momento de evaluar, teniendo en cuenta que detrás de una buena solvencia económica y un historial crediticio en verde, existen factores como el trabajo estable, la economía del país, entre otros. Estos resultados coinciden con Oñate (2017) en su investigación evaluación de las tecnologías crediticias de las cooperativas del segmento 3 de la ciudad de Quito y su incidencia en los principales indicadores financieros de riesgo: morosidad, liquidez y solvencia; donde concluye que, para el solicitante la evaluación es diferente, dependiendo del producto financiero a solicitar; algunos solo se realizan en el local y se les da seguimiento, mientras que otros también se tienen que realizar en campo.

Sin embargo, a través de la revisión de la cartera de cliente de la Edpyme se observó que en el mes de julio la entidad habilitó la colocación de créditos después de 3 meses, esto debido a la coyuntura del Covid-19. Para ello, la evaluación crediticia se volvió más rigurosa con el fin de colocar buenos créditos en momentos tan difíciles donde la incertidumbre y el riesgo fue mayor. Así mismo, la solvencia

moral en los últimos 9 meses ha sido fundamental para minimizar la incertidumbre de los pagos, que posiblemente los clientes no iban a poder realizar debido a los problemas suscitados; recalando que la Edpyme también jugó un papel muy importante, siendo empáticos y brindándoles soluciones a los clientes. Esto concuerda con Seijas (2019) en su investigación evaluación y predicción del riesgo de crédito en una institución de microfinanzas uruguaya; donde se concluyó que contar con un modelo de Credit Scoring permite tener un mejor control de los microcréditos y del nivel de morosidad; así mismo, llegar a zonas de vulnerabilidad para mejorar la economía de la población objetiva estudiada.

La hipótesis específica 3, la evaluación crediticia influye significativamente en el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas; de acuerdo al coeficiente de Spearman obtenido ($Rho= 0.359$), *se procede a rechazar la hipótesis específica 1 de la presente investigación.*

Para el objetivo general, *determinar la influencia de la gestión del riesgo crediticio en el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa, Agencia Chulucanas, Piura 2020*; los autores García *et al.* (2019) sostienen que la gestión del riesgo crediticio son los procesos realizados por un ente financiero antes y después de brindar un crédito; y cuando se presenta impagos, este es compensando por el pago de interés, siempre y cuando el prestatario haya cumplido con dicho pago. En los resultados del coeficiente de Spearman muestra que la relación entre la gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad es positiva débil ($Rho=0.333$); procediendo a rechazar la hipótesis general de la presente investigación; este resultado no concuerda con lo señalado por Sánchez (2018) en su investigación gestión del riesgo crediticio y la cartera morosa en el Banco BBVA Continental de Lince, año 2017; donde concluye que la gestión del riesgo crediticio si influye en el nivel de morosidad, esto debido a que si no existe una correcta gestión el índice de morosidad incrementará en la entidad estudiada.

Así mismo, Gelpí y Labruyere (2014) definen que cuando este riesgo se presenta en instituciones financieras, su cartera de créditos está inmersa en peligros económicos que pueden llevarlos a la quiebra, causado por la falta de cuidado en los procesos para el otorgamiento del crédito; así mismo, los procesos

se vuelven más rigurosos y al momento de negociar la tasa de interés se procede a elegir la tasa máxima, debido al mayor riesgo que pueda existir.

Sin embargo, en la investigación se analiza que en ocasiones existen factores macroeconómicos que influyen en el incremento del nivel de morosidad, y estos no siempre forman parte de los procesos de la gestión del riesgo crediticio de la entidad. Este resultado concuerda con Macías (2018) en su investigación metodologías de medición del riesgo crediticio en el Banco Nacional de Fomento y su influencia en los niveles de morosidad institucional: Caso específico. Sucursal del cantón Pichincha. Período 2012-2014; en la concluye que a pesar que el Banco respeta y cumple las metodologías establecidas por la SBS, ésta presenta un alto nivel de morosidad, debido a la mala imagen corporativa, poca credibilidad institucional, fallas en las actividades y el comportamiento oportunista del cliente.

Por otro lado, el Administrador manifestó que la gestión es primordial para controlar o disminuir el nivel de morosidad en la Edpyme; para ello, el analista es el principal autor que pone en práctica la gestión que determina la entidad; es decir, ellos antes y después de otorgar un crédito aplican la gestión, teniendo en cuenta que hay determinantes que no aseguran el éxito de una colocación, y elementos macroeconómicos que en algún momento pueden perjudicar a la entidad. La Edpyme en particular aplica procesos que se adecuen al segmento de clientes; teniendo en cuenta que la falta de accesibilidad tecnológica en zonas rurales.

Así mismo, la revisión que se realizó a la cartera de clientes, demostró que el nivel de morosidad en el primer trimestre del 2020 fue moderado en un promedio aproximado de S/22,000.00, y la gestión que se aplicó fue primordial para mantener ese nivel, a través de procesos que se realizaban al momento de otorgar un crédito y para clientes con retrasos en sus pagos; sin embargo, para los meses de marzo a setiembre las actividades se vieron perjudicadas debido a la coyuntura del Covid-19, se paralizó la colocación de créditos y la gestión fue enfocada en la reprogramación y cobranza, e incluso se perdieron créditos que a pesar de haber sido reprogramados, los clientes no cumplieron con el pago del mismo; esto generó que la empresa haga uso de sus provisiones para este tipo de situaciones. Concuerda con el autor Arias (2017) en su investigación el nivel de morosidad y las provisiones de la cartera de créditos en las cooperativas de ahorro y crédito

reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria segmento 2; donde se concluyó que no tenían aun la capacidad para mejorar sus provisiones ya que estas estaban incrementando al ritmo del indicador morosidad.

Del mismo modo, a través de los instrumentos utilizados para el análisis de las variables, se conoció que para este año la rentabilidad y productividad de la Edpyme se vería afectada, debido al incremento del nivel de morosidad. Esto concuerda con Dextre (2019) en su investigación el índice de morosidad y su influencia en la rentabilidad de la financiera Credihuaraz, 2015; donde se llegó a la conclusión que el incremento en el índice de morosidad ha influenciado de manera negativa en el rendimiento de la entidad financiera; y muestra de ello es el porcentaje de morosidad de 9,9 %; mayor a lo normal. Así mismo, en la cartera de clientes se observó que las metas establecidas por la entidad no se cumplieron al 100%, teniendo en cuenta que cada analista trabaja en función a metas; esto concuerda con Domínguez y Chávez (2018). Análisis del riesgo crediticio y su influencia en el cumplimiento de objetivos de la caja Piura agencia Huánuco periodo 2016-2017; donde se concluyó que las dimensiones como el riesgo crediticio, los créditos sobre vencidos, cartera de alto riesgo y los créditos judiciales influyeron significativamente en el logro de objetivos y metas de dicha caja.

Para la hipótesis general, la gestión del riesgo crediticio influye significativamente en el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa- Agencia Chulucanas, Piura 2020; *se procede a rechazar la hipótesis general* debido a que la relación que existe es débil. Teniendo en cuenta que no solo basta una buena gestión; sino que también influyen factores como crisis económicas, de salud pública, imagen corporativa, fallas en otros procesos, entre otros.

VI. CONCLUSIONES

1. La política de crédito no tiene influencia significativa en el nivel de morosidad de la Edpyme alternativa ($Rho = -,702^{**}$), pero existe correlación inversa considerable; donde se tiene que el asesoramiento respecto al uso del crédito, productos financieros y plazos de cobro son adecuados; sin embargo, las tasas de interés son altas debido al riesgo que asume la Edpyme en situaciones de incertidumbre, y en otros casos el riesgo que asume al brindarle un crédito a un cliente con poco historial crediticio.
2. El análisis de crédito no tiene influencia significativa en el nivel de morosidad de la Edpyme alternativa ($Rho = -,253^{**}$), pero si existe correlación negativa débil; donde se tiene que la entidad demora mucho en evaluar y solicita muchos requisitos, debido a la procesos minuciosos que se tiene que realizar tanto en oficina como en campo; sin embargo, la Edpyme representa integridad en la atención al cliente, debido al buen trato que identifica a la entidad como una de las mejores en atención al cliente.
3. La evaluación crediticia no influye significativamente en el nivel de morosidad de la Edpyme ($Rho = ,359$), pero si existe correlación positiva débil; donde la solvencia moral y económica, y el historial crediticio son importantes para evaluar y brindar un crédito; sin embargo, estos factores no son suficientes para controlar o minimizar el nivel de morosidad en la Edpyme; ya que se desconoce la actitud del cliente frente a situaciones imprevistas, que en cierto momento imposibilita al cliente para afrontar la deuda.
4. La gestión del riesgo crediticio no tiene influencia significativa en el nivel de morosidad de la Edpyme ($Rh = ,333$), pero si existe correlación positiva débil; donde más allá de los parámetros que se consideren en la gestión, existen factores externos que originan el incremento del nivel de morosidad; como puede ser el desempleo imprevisto, problemas climatológicos, crisis políticas, económica o de salud pública, entre otros.

VII. RECOMENDACIONES

1. El administrador debe adaptar a la realidad las políticas de crédito, teniendo en cuenta la situación de crisis que se vive en el país; siendo empáticos con los clientes y brindarles soluciones a través del asesoramiento personal; así mismo, considerar las tasas de interés más oportunas, negociándolas con el cliente para beneficio de ambas partes; y así minimizar el nivel de morosidad en la Edpyme Alternativa.
2. La administración debe reestructurar el proceso de evaluación, adaptándolo a la coyuntura actual y considerar los requisitos más importantes para evitar la demora en la solicitud del crédito y evitar el mayor contacto entre el cliente con el analista; esto a través de capacitaciones acerca de los protocolos que se debe seguir para visitar al cliente y los plazos que se dan para la presentación de documentación; con el fin de mejorar y adaptar la gestión del riesgo crediticio y por ende también minimizar el alto nivel de morosidad originado en el presente año.
3. Dar cumplimiento total al proceso de evaluación que aplica la Edpyme Alternativa, y a la vez se incluya una ficha socio-económica basada en factores externos al cliente, como por ejemplo fuentes de ingreso, perspectiva de su estabilidad económica a 1 o 6 años, gastos familiares, entre otros; para que el riesgo de pérdida del crédito sea menor, dándole mayor enfoque a la información económica del solicitante o cliente de la entidad; y por ende, la gestión del riesgo crediticia sea enfocada también en situaciones externas y minimizar el nivel de morosidad en la entidad.
4. La administración de la Edpyme debe implementar un modelo de gestión del riesgo crediticio que se considere factores macroeconómicos con el fin de conocer de forma cuantitativamente y con mínimo de error la probabilidad de pago de un cliente, y así minimizar el nivel de morosidad en cualquier situación que enfrente la entidad; esto a través de procesos de evaluación, cálculos y análisis externo del cliente.

VIII. PROPUESTA

8.1. Introducción

La Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas ubicada en la región Piura, es una de las entidades financieras cuya finalidad es brindar financiamiento a personas de zonas rurales en el norte del país. Como toda entidad financiera, tiene la responsabilidad de contribuir en el crecimiento de los microempresarios del sector, a través de productos financieros que se ajustan a la necesidad de cada cliente.

En la actualidad, el sector financiero peruano es muy competitivo; ya que, en los últimos años se han incrementado entidades enfocadas en el financiamiento a microempresarios del sector rural; así mismo, se encuentra inmerso en una situación crítica debido a la pandemia del Covid-19; es por ello, que la administración de la entidad debe aplicar un modelo de evaluación de clientes que considere factores macroeconómicos, y que ayude a fortalecer la gestión del riesgo y minimizar el nivel de morosidad de la Edpyme. Ante esto, se propone aplicar un modelo Credit Scoring, que ayudará a conocer la probabilidad de impago de las personas que soliciten un crédito e incluso que ya sean clientes de la entidad; de tal manera, que los productos financieros otorgados no formen parte del nivel de mora de la entidad.

Por consiguiente, de acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación, se van a plantear estrategias que ayude a reducir el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa.

8.2. Objetivos propuestos

a. Objetivo general

Reducir el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas.

b. Objetivo específico

- Implementar acciones socialmente responsables enfocadas a emprendedores de zonas rurales, para captar sectores insatisfechos.

- Implementar un agente informativo en cada zona rural que facilite la información de los productos financieros a los clientes.
- Implementar programas de monitoreo sistemático de las variables macroeconómicas regionales.
- Plantear un modelo Credit Scoring que permita conocer la probabilidad de impago del solicitante o cliente.

8.3. Justificación

En la Edpyme Alternativa es importante conocer la probabilidad de pago de clientes y nuevos clientes, para lograr una correcta colocación de créditos; sin embargo, se observa que en su actual modelo de evaluación no se están considerando factores macroeconómicos, lo cual están afectando el nivel de morosidad de la entidad.

Este problema puede traer consecuencias a mediano plazo, afectando la rentabilidad y estabilidad económica de la Edpyme; pues, a comparación de otras entidades financieras que lo aplican, en éstas no se ha incrementado el nivel de morosidad a pesar de los problemas inesperados que se puedan suscitar.

De ahí la importancia de gestionar el riesgo crediticio para minimizar el nivel de morosidad, lo cual se realiza a través de las siguientes estrategias.

8.4. Análisis FODA

Tabla 10

Análisis FODA de la Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas.

	Fortalezas (F)	Debilidades (D)
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Enfoque especializado en microcréditos. 2. Buena relación con los clientes. 3. Personal capacitado. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. No dispone de productos de ahorro. 2. Demora en los procesos de evaluación. 3. Alto nivel de morosidad.
Oportunidades (O) <ol style="list-style-type: none"> 1. Crecimiento de las Mypes. 2. Crecimiento de la población rural. 3. Innovación tecnológica en el sector financiero. 	Implementar acciones socialmente responsables enfocadas a emprendedores de zonas rurales, para captar sectores insatisfechos (F1, O1, O2)	Implementar un agente informativo en cada zona rural que facilite la información de los productos financieros a los clientes (D2, O3)
Amenazas (A) <ol style="list-style-type: none"> 1. Incertidumbre política, económica y social del país. 2. Restricciones establecidas por los entes reguladores del sistema financiero. 3. Situaciones macroeconómicas imprevistas (Pandemia, desastres) 	Implementar programas de monitoreo sistemático de las variables macroeconómicas regionales. (F3, A1, A3)	Plantear un modelo Credit Scoring que permita conocer la probabilidad de impago del solicitante o cliente (D3, A3)

Elaboración propia

8.5. Matriz EFI y EFE

a. Matriz EFI

Tabla 11

Matriz de factores internos de la Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES INTERNOS (EFI)			
FACTORES INTERNOS	PESO (0-1)	CALIF. (1-4)	VALOR POND.
Fortalezas			
F ₁ : Enfoque especializado en microcréditos.	0.18	4	0.72
F ₂ : Buena relación con los clientes.	0.16	3	0.48
F ₃ : Personal capacitado.	0.17	4	0.68
Debilidades			
D ₁ : No dispone de productos de ahorro.	0.18	1	0.18
D ₂ : Demora en los procesos de evaluación.	0.11	2	0.22
D ₃ : Alto nivel de morosidad.	0.20	1	0.20
Total	1		2.48

Elaboración propia

La matriz de la Edpyme Alternativa cuenta con 6 factores determinantes del éxito, 3 fortalezas y 3 debilidades. El valor de 2.48 con respecto a las fortalezas indica que aún existe un mínimo aprovechamiento de sus fortalezas para el planteamiento de sus estrategias competitivas. Una evaluación promedio de aprovechamiento de la fortaleza 2, permitirá que la buena relación que tienen con los clientes, aumente y mejore su cartera de trabajo; por ello, el desarrollo de estrategias creativas internas mejorara la capacidad de la Edpyme Alternativa. Las debilidades mayores 1 y 3, deben ser optimizadas para mejorar los productos que ofrecen y reducir el nivel de morosidad que afecta a futuro a la entidad.

b. Matriz EFE

Tabla 12

Matriz de factores internos de la Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES EXTERNOS (EFE)			
FACTORES EXTERNOS	PESO (0-1)	CALIF. (1-4)	VALOR POND.
Oportunidades			
O ₁ : Crecimiento de las Mypes.	0.21	4	0.84
O ₂ : Crecimiento de la población rural.	0.16	3	0.48
O ₃ : Innovación tecnológica en el sector financiero.	0.14	4	0.56
Amenazas			
A ₁ : Incertidumbre política, económica y social del país.	0.19	1	0.19
A ₂ : Restricciones establecidas por los entes reguladores del sistema financiero.	0.10	2	0.20
A ₃ : Situaciones macroeconómicas imprevistas (Pandemia, desastres)	0.20	1	0.20
Total	1		2.47

Elaboración propia

La matriz de la Edpyme Alternativa cuenta con 6 factores determinantes del éxito, 3 oportunidades y 3 amenazas. El valor de 2.47 indica una respuesta promedio a las oportunidades y amenazas que el entorno presenta. Una evaluación promedio de aprovechamiento de la oportunidad 2; ya que, al existir un crecimiento de la población rural, indica que se deben enfocar estrategias sobre captación de nuevos clientes; y para amenaza 2 es necesario estar atento ante las restricciones que suelen suscitarse ya que puede afectar a futuro a la entidad; por ello, para responder mejor a la influencia del entorno se debe capitalizar las oportunidades y neutralizar las amenazas.

8.6. Análisis PEST

Tabla 13

Análisis PEST de la Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas

ANÁLISIS PEST	
Entorno Político: La Edpyme Alternativa se ha visto perjudicada por las leyes establecidas por el gobierno, que originó el incremento de las tasas de los productos financieros y la limitación de ingresos económicos para la entidad; a su vez, fue beneficiada con el programa reactiva Perú, otorgándole cierta cantidad de dinero para que lo distribuya entre sus clientes.	Entorno Económico: La Edpyme Alternativa se encuentra en un entorno económico inestable, ocasionando que las colocaciones de créditos se paralicen y por ende los ingresos de la entidad han disminuido y el nivel se incrementó.
Entorno Social: La Edpyme Alternativa se encuentra ubicada en la ciudad de Chulucanas – Piura, la cual se encuentra en una situación crítica debido a la crisis de salud mundial, generando desempleo, cierre de negocios; afectando la rentabilidad de la empresa.	Entorno Tecnológico: La Edpyme Alternativa dispone de los recursos tecnológicos idóneos para la implementación de la propuesta y así mejorar la gestión del riesgo crediticio para minimizar el nivel de morosidad.

Elaboración propia

El análisis de los aspectos PEST de la Edpyme Alternativa indica que estos han impactado de forma negativa y positiva para la entidad, de forma positiva porque en el entorno tecnológico, se han aprovechado de dichos recursos para el funcionamiento eficiente en los cobros de los créditos, sin embargo, el impacto negativo que ha generado es el aumento del nivel de morosidad y la disminución de los ingresos, ya que, en el entorno económico se presentó una economía inestable e incluso se había paralizado las cobranzas a los clientes, y esto debido también al entorno social presentado una crisis mundial trayendo consigo el desempleo y cierre de negocios. Por otro lado, con respecto al entorno político este ha perjudicado con las leyes establecidas por el estado.

8.7. Mercado Meta

El mercado meta actualmente de la Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas, está compuesto por la población de la ciudad de Chulucanas; así mismo, abarca las familias del segmento D y E de las zona rural y urbana, microempresarios, agricultores, entre otros factores.

8.8. Estrategias

Para la realización de la propuesta, luego de haber analizado los factores internos y externos de la Edpyme, se identificaron 4 estrategias principales para la Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas; a continuación, se detallan:

8.8.1. ESTRATEGIA FO: Implementar acciones socialmente responsables enfocadas a emprendedores de zonas rurales, para captar sectores insatisfechos.

a. Descripción de la estrategia

Mediante la presente estrategia se busca captar nuevos microempresarios del sector rural a través de acciones donde se muestre la responsabilidad social empresarial y no solo sus intereses, con la finalidad de fidelizar a los clientes y crear una imagen que identifique a la Edpyme como una entidad que apoya a los microempresarios de sectores vulnerables.

b. Tácticas

- Crear y detallar ideas socialmente responsables enfocadas en los microempresarios.
- Organizar equipos de trabajo para el desarrollo de las acciones.
- Difundir las acciones a través de diversos medios digitales.
- Recopilación de información estadística de los diferentes medios donde se difundió la publicidad.
- Elaborar un informe acerca del impacto de las acciones.

c. Programa estratégico

El programa se realizará entre los meses de enero a marzo del 2021, el cual se deberán cumplir con las actividades establecidas en el cronograma.

Para la primera actividad el administrador de la Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas deberá recopilar las diferentes ideas que puedan brindar los colaboradores basadas en acciones enfocadas en microempresarios de la zona rural, en la cual la entidad de muestre su responsabilidad ante la sociedad. Por ejemplo, enfocar la publicidad de la entidad en los negocios de los clientes habituales; campañas de remodelación de fachadas de las Mypes o negocios, basándose en los colores y logotipo de la entidad; etc. Logrando que la entidad muestre el interés por la sociedad y no solo intereses propios; así mismo, esta táctica se realizará en la semana 1 y 2 del mes de enero.

Para la segunda táctica, se contará con el apoyo de los colaboradores para formar equipos que lideren cada una de las acciones que se realizará; tomando en cuenta las habilidades de cada colaborador y la disposición de tiempo que cuenten. Se formarán 2 equipos de 3 integrantes; en la cual cada equipo deberá presenta un informe detallando la realización de la actividad, permitiendo reducir el tiempo y mejorando la eficiencia del informe; así mismo, se realizará en la semana 3 y 4 del mes de enero.

La tercera táctica estará a cargo del administrador, quien deberá publicar en los medios digitales de la entidad (Facebook, Página Web) las fotos y videos vivenciales con cada uno de los clientes, lo cual han sido recopiladas mostrando el resultado de las acciones realizadas por la Edpyme. El involucrarse con la sociedad permitirá que la Edpyme muestre un enfoque humanitario de apoyo para el sector rural, trayendo consigo atraer nuevos clientes que sumen a la cartera de clientes. La actividad se realizará en la semana 1,2,3 y 4 del mes de febrero.

La 4 y 5 táctica estará a cargo del Administrador, quien deberá recopilar la información brindara por los diferentes medios digitales, donde se difundió las acciones realizadas, permitiendo un análisis sobre el impacto que generó en las personas y analizando el comportamiento del consumidor, y como resultado de ello se elaborara un informe detallado que ayudara a generar la mejor estrategia en mejora de la entidad. Estas actividades se realizarán en la semana 1,2,3, y 4 del mes de marzo.

d. Responsables

- Administrador
- Colaboradores

e. Recursos

Para la implementación de la estrategia se hará uso de recursos humanos, tecnológicos, económicos, materiales y bienes.

- Materiales: Papel A4, lapiceros, folders.
- Talento Humano: Administrador y colaboradores.
- Recurso tecnológico: Laptop, proyector multimedia, cámara fotográfica e impresora.

f. Cronograma

Tabla 14

Cronograma de actividades de la estrategia FO

ACTIVIDADES	ENERO				FEBRERO				MARZO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Crear y detallar ideas socialmente responsables enfocadas en los microempresarios.												
Organizar equipos de trabajo para el desarrollo de las acciones.												
Difundir las acciones a través de diversos medios digitales.												
Recopilación de información estadística de los diferentes medios donde se difundió la publicidad.												
Elaborar un informe acerca del impacto de las acciones.												

Elaboración propia

g. Presupuesto

Tabla 15

Presupuesto para la estrategia FO

Recursos y servicios	Cantidad	Precio unitario (S/)	Precio total (S/)
Papel A4	500	18	18
lapiceros	7	1.5	10.5
folders	7	1	7
Remuneración de administrador (1)	3	5000	15000
Remuneración del colaborador (5)	3	1500	22500
laptop	1	2500	2500
Impresora	1	800	800
Proyector multimedia	1	400	400
Cámara fotográfica	1	1000	1000
Servicio de internet y teléfono	3	500	1500
Pasaje para visitas a clientes	3	150	450
Total			44,185.5

Elaboración propia

h. Viabilidad

Implementar la estrategia de realizar acciones socialmente responsables para captar nuevos clientes es viable, debido a que los recursos que se requieren están disponibles en la entidad; además, la estrategia permitirá atraer clientes para incrementar la cartera y por ende el nivel de morosidad no afecte en gran magnitud a la Edpyme.

8.8.2. ESTRATEGIA DO: Implementar un agente informativo en cada zona rural que facilite la información de los productos financieros a los clientes.

a. Descripción de la estrategia

Mediante la presente estrategia se busca la inclusión financiera de los clientes y futuros clientes de la Edpyme, a través de un agente tecnológico que brinde información básica y efectiva a la población del sector rural; con esto se logrará la efectividad de los procesos, que los clientes o solicitantes estén más informados y en contacto con la Edpyme Alternativa; ya que, la mayoría de ellos no cuentan con los recursos para transportarse o comunicarse con la entidad ante cualquier imprevisto o busca de información que deseen.

b. Tácticas

- Convocar a una reunión de coordinación entre los encargados de la sede principal de la Edpyme con el encargado de la oficina situada en Chulucanas.
- Elaborar un informe especificando los puntos estratégicos donde se situarán los agentes informativos.
- Realizar las visitas de coordinación a los lugares donde se situarán los agentes.
- Cotizar la compra e instalación de los agentes, a través de alianzas con una empresa de tecnología financiera.
- Supervisar la instalación de los agentes.
- Informar al cliente o futuro cliente acerca del uso del agente informativo.

c. Programa estratégico

La estrategia se realizará entre los meses de enero a marzo del 2021, el cual se debe cumplir con las actividades establecidas en el cronograma.

Para el cumplimiento de la primera táctica, el administrador en conjunto con el directorio de la sede principal se reúne para presentar la estrategia y exponerla; para posteriormente coordinar con las áreas

involucradas para que el trabajo sea en equipo. El lugar donde se realice la reunión será en la sede principal de la Edpyme situada en la ciudad de Chiclayo; esta actividad se realizaría en la semana 1 del mes de enero del 2021.

La segunda táctica, el administrador de la Edpyme en conjunto con los analistas deberán coordinar los puntos estratégicos para la implementación de los agentes; ya que, los analistas son quienes realizan las visitas de campo constantemente y conocen mejor la geográfica de la zona rural de Chulucanas.

Para la tercera táctica, el administrador deberá visitar los lugares donde se situarán los agentes, con el fin de coordinar los permisos necesarios tanto con el municipio y con los ciudadanos involucrados; teniendo que explicarle el proyecto y que beneficio podría tener para toda la comunidad; en caso existan imprevistos con las coordinaciones, el administrador deberá anotarlas para luego debatirlas y dar soluciones junto con sus colaboradores.

Así mismo, para la cuarta táctica el administrador deberá coordinar con el área de finanzas de la Edpyme, la cotización con las diferentes empresas tecnológicas, teniendo en cuenta la calidad y la innovación tecnológica de los equipos a utilizar; se realizarán las gestiones económicas correspondientes y se presentará el informe con el presupuesto detallado.

Para la quinta táctica, el administrador deberá supervisar el proceso de instalación de los agentes, verificando que las actividades se desarrollen de la manera correcta y los equipos se encuentren en óptimas condiciones; así mismo, deberá registrar la instalación con fotografías para posteriormente reportar a los superiores.

Finalmente, en la sexta táctica el administrador deberá coordinar con el área de marketing la elaboración y difusión de información a través de boletines informativos y videos explicando el proceso que deberán realizar para el uso el agente informativo de la Edpyme Alternativa; así mismo, la

información necesaria para realizar diferentes procesos, y el uso del teléfono para comunicarse con la Edpyme.

d. Responsables

- Administrador
- Colaboradores
- Empresa de tecnología financiera
- Directorio

e. Recursos

Para la implementación de esta estrategia, se requiere de los siguientes recursos:

- Materiales: Papel A4, lapiceros, folders, grapadora.
- Talento Humano: Administrador, analista.
- Recurso tecnológico: Laptop, impresora.

f. **Cronograma**

Tabla 16

Cronograma de actividades de la estrategia DO

ACTIVIDADES	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Convocar a una reunión de coordinación entre los encargados de la sede principal de la Edpyme con el encargado de la oficina situada en Chulucanas.																				
Elaborar un informe especificando los puntos estratégicos donde se situarán los agentes informativos.																				
Realizar las visitas de coordinación a los lugares donde se situarán los agentes.																				
Cotizar la compra e instalación de los agentes, a través de alianzas con una empresa de tecnología financiera.																				
Supervisar la instalación de los agentes.																				
Informar al cliente o futuro cliente acerca del uso del agente informativo.																				

Elaboración propia

g. Presupuesto

Tabla 17

Presupuesto para la estrategia DO

Recursos y servicios	Cantidad	Precio unitario (S/)	Precio Total (S/)
Papel A4	500	18	18
lapiceros	6	1.5	9
folders	6	1	6
grapadora	6	2	12
Remuneración del administrador (1)	5	5000	25000
Remuneración del analista (4)	5	1500	30000
laptop	1	2500	2500
impresora	1	800	800
Servicio de internet y teléfono	5	500	2500
Servicio de consultoría para elaboración e instalación del agente virtual	1	1500	1500
Pasaje para visitas de supervisión	3	200	600
Total			62,945.00

Elaboración propia

h. Viabilidad

Implementar la estrategia de agentes informativos para facilitar información a distancia con los clientes o futuros clientes de la Edpyme Alternativa es viable, debido a que los recursos que se requieren están disponibles en la entidad; además, la estrategia permitirá la inclusión financiera del sector rural y que los procesos para solicitar un crédito sean más efectivos, por ende, la gestión del riesgo crediticio de la Edpyme mejorará y ayude a minimizar el nivel de morosidad en la entidad.

8.8.3. ESTRATEGIA FA: Implementar programas de monitoreo sistemático de las variables macroeconómicas regionales.

a. Descripción de la estrategia

La presente estrategia busca obtener información relevante acerca de los sucesos económicos, climáticos, sociales, etc., que posiblemente se den en la región Piura; con la finalidad que los analistas y el administrador de la Edpyme puedan prever situaciones que afecten a la gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad de la Edpyme, para así tomar decisiones asertivas y el impacto no sea perjudicial para la entidad.

b. Tácticas

- Coordinar y establecer los temas de interés para investigar semestralmente.
- Asignar cada tema a cada uno de los analistas.
- Cada analista recopilará información acerca del tema de interés a investigar.
- Cada analista deberá entregar un informe con la información recopilada y analizada.
- Los analistas entregarán los informes al administrador.
- Los diferentes informes serán compartidos entre los colaboradores de la Edpyme.
- En una reunión se conversará de los diferentes temas.

c. Programa estratégico

La estrategia se realizará entre los meses de enero y abril del 2021; siguiendo cada una de las siguientes tácticas:

Para la primera táctica, el administrador deberá reunirse con los analistas para idear los temas que se investigarán durante el año; a través de lluvia de ideas todos podrán mencionar temas macroeconómicos. Posterior a ello, elegirán 6 temas relevantes para que sean investigados durante el año, 3 cada semestre; la actividad se realizará la semana 1 del mes de enero.

En la segunda táctica, democráticamente se asignarán 2 temas para cada colaborador, la cual se desarrollará 1 en el primer trimestre y el segundo para el semestre posterior.

Así mismo, en la tercera táctica el analista inicia la recopilación de información acerca del tema otorgado; para ello, tendrán a disposición los equipos tecnológicos de la entidad, como así también el tiempo adecuado para el desarrollo del informe. Las fuentes de información serán 100% digital, en bibliotecas virtuales, páginas de diarios, etc.

Para la cuarta táctica, el analista deberá entregar el informe al administrador hasta en un plazo de 2 semanas después de haber culminado la elaboración del informe. Este se deberá entregar impreso y en folder.

En la quinta táctica, después que el administrador reviso los informes, los subirá a Dropbox para que todos los colaboradores pueden hacer uso de la información; cada archivo tendrá el nombre del tema investigado.

Finalmente, para la sexta táctica se realizará un conversatorio, en uno de los ambientes de la Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas; participan todos los colaboradores y el administrador, intercambiaran ideas acerca de los temas investigados.

d. Responsables

- Administrador
- Analistas

e. Recursos

Para implementar la presente estrategia se necesitan los siguientes tipos de recursos:

- Materiales: Hojas A4, lapiceros, impresora, grapadora, folders, perforador, lápiz.
- Tecnológicos: Laptop, impresora, proyectos multimedia.
- Talento Humano: Administrador, analistas.

f. **Cronograma**

Tabla 18

Cronograma de actividades de la estrategia FA

ACTIVIDADES	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Coordinar y establecer los temas de interés para investigar semestralmente.																
Asignar cada tema a cada uno de los analistas.																
Cada analista recopilará información acerca del tema de interés a investigar.																
Cada analista deberá entregar un informe con la información recopilada y analizada.																
Los analistas entregarán los informes al administrador.																
Los diferentes informes serán compartidos entre los colaboradores de la Edpyme.																
En una reunión se conversará de los diferentes temas.																

Elaboración propia

g. Presupuesto

Tabla 19

Presupuesto para la estrategia FA

Recursos y servicios	Cantidad	Precio unitario (S/)	Precio total (S/)
Hojas A4	500	18	18
lapiceros	12	1.5	18
grapadora	6	2	12
folders	12	1	12
perforador	6	1.5	9
lápiz	12	1	12
Laptop	6	2500	15000
impresora	1	800	800
proyectos multimedia	1	400	400
Remuneración de administrador (1)	4	5000	20000
Remuneración de analistas (4)	4	1500	24000
Servicio de internet y teléfono	4	500	2000
Total			62,281.00

Elaboración propia

h. Viabilidad

La estrategia acerca de implementar programas de monitoreo sistemático de las variables macroeconómicas de la región es viable; debido a que la Edpyme cuenta con los recursos que se requieren para la estrategia; además, permitirá que los colaboradores de la entidad cuenten con información actualizada sobre los posibles sucesos que se puedan originar en la región Piura, y tomar decisiones preventivas para que el nivel de morosidad de la Edpyme se minimice.

8.8.4. ESTRATEGÍA DA: Plantear un modelo Credit Scoring que permita conocer la probabilidad de impago del solicitante o cliente.

a. Descripción de la estrategia

Mediante la presente estrategia se busca fortalecer el proceso de evaluación de los solicitantes de créditos de la Edpyme Alternativa; esto a través de la puntuación que determine de forma cuantitativa la probabilidad de impago del solicitante o cliente, y así fortalecer la gestión del riesgo crediticio para minimizar el nivel de morosidad en la entidad.

b. Tácticas

- Elegir el modelo de regresión logística binaria para medir la probabilidad de impago.
- Establecer los valores para la variable independiente y dependiente.
- Realizar la fase acerca de la investigación y promoción del crédito, del modelo a implementar.
- Realizar los informes de crédito para clientes y solicitantes de la entidad.
- Análisis de las variables macroeconómicas.
- Evaluar el expediente de crédito.
- Evaluar las garantías del cliente o solicitante.
- Aprobar la solicitud de crédito.

c. Programa estratégico

La presente estrategia se realizará en los meses de enero, febrero y las dos primeras semanas de marzo; para ello, se deberán seguir las siguientes tácticas:

Para la primera táctica, el administrador deberá establecer el modelo de regresión logística binaria, que se utilizará para reforzar la evaluación crediticia en la Edpyme Alternativa; teniendo en cuenta las falencias que la entidad presenta en la actualidad, y resaltando los beneficios que generaría el modelo a elegir.

Elegido el modelo, en la segunda táctica el administrador deberá establecer las variables a considerar para la ejecución del modelo, teniendo en cuenta que este modelo estadístico sirve para conocer qué factores influyen en el impago de los clientes; para ello, el administrador deberá considerar las variables de acuerdo a la necesidad de la entidad.

En la tercera táctica, el administrador deberá establecer los medios por donde se promocionarán los productos financieros de la Edpyme; informado a los analistas que medios y herramientas deberán utilizar para la captación de nuevos clientes.

Posteriormente, en la cuarta táctica el analista deberá elaborar informes de cada cliente o solicitante, de manera detallada y con toda la información necesaria para su posterior análisis y toma de decisiones. Estos informes contendrán información personal, financiera, y macroeconómica del entorno del cliente. Estos informes serán entregados al administrador.

Así mismo, teniendo en cuenta la quinta táctica, el analista deberá analizar las variables macroeconómicas nacionales y regionales; esta actividad es de mucha importancia debido a que es el plus del modelo Credit Scoring.

Para la sexta táctica, el administrador analizará los informes y solicitud de crédito a los clientes y nuevos clientes; para tomar la decisión de aprobar o no el crédito; el administrador tendrá en cuenta toda la información brindada, y será de apoyo para la toma de decisión del analista.

Así mismo, en la séptima táctica, el analista evaluará la garantía del cliente o solicitante, siempre y cuando el riesgo sea elevado y así lo requiere el tipo de producto financiero.

Finalmente, en la octava táctica el administrador procede aceptar la solicitud del crédito, dando la potestad al analista que sea crítico y negocie la tasa de interés y realice el proceso correcto para asegurar el éxito de la colocación del crédito.

d. Responsables

- Administrador
- Analistas

e. Recursos

Para la implementación de la estrategia se requiere el uso de los siguientes recursos:

- Materiales: Hoja A4, lapiceros, corrector, grapadora, folders, perforador, resaltador, agenda.
- Talento Humano: Administrador, analistas.
- Tecnológicos: Laptop, impresora.

f. **Cronograma**

Tabla 20

Cronograma de actividades de la estrategia DA

ACTIVIDADES	ENERO				FEBRERO				MARZO	
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
Elegir el modelo de regresión logística binaria para medir la probabilidad de impago.										
Establecer los valores para la variable independiente y dependiente.										
Realizar la fase acerca de la investigación y promoción del crédito, del modelo a implementar.										
Realizar los informes de crédito para clientes y solicitantes de la entidad.										
Análisis de las variables macroeconómicas.										
Evaluar el expediente de crédito.										
Evaluar las garantías del cliente o solicitante.										
Aprobar la solicitud de crédito.										

Elaboración propia

g. Presupuesto

Tabla 21

Presupuesto para la estrategia DA

Recursos y servicios	Cantidad	Precio unitario (S/)	Precio total (S/)
Hoja A4	1000	36	36
lapiceros	18	1.5	27
corrector	6	1.5	9
grapadora	6	2	12
folders	18	1	18
perforador	6	2	12
resaltador	6	1.5	9
agenda	6	6	36
Remuneración de administrador (1)	3	5000	15000
Remuneración de analistas (4)	3	1500	18000
Laptop	6	2500	15000
impresora	1	800	800
Servicio de internet y teléfono	3	500	1500
Total			50,459.00

Elaboración propia

h. Viabilidad

Implementar la estrategia acerca de implementa un modelo Credit Scoring es viable, debido a que los recursos que necesitan están disponibles en la entidad; además, la estrategia ayudará a que disminuya la probabilidad de impagos o créditos mal colocados y por ende el nivel de morosidad disminuirá en la Edpyme Alternativa.

PRESUPUESTO GENERAL DE LA PROPUESTA

Tabla 22

Presupuesto general de las estrategias FO, DO, FA, DA

Recurso o servicios	Cantidad	Precio unitario (S/)	Precio total (S/)
Papel A4	2500	18 x pqt	90
Lapiceros	43	1.5	64.5
Corrector	6	1.5	9
Folders	43	1	43
Grapadora	18	2	36
Perforador	12	1.5	18
Resaltador	6	1.5	9
Agenda	6	6	36
Lápiz	12	1	12
Remuneración de administrador (1)*	5	5000	25000
Remuneración de colaborador (5)*	5	1500	37500
Servicio de internet y teléfono*	5	500	2500
Servicio de consultoría para elaboración e instalación del agente virtual	1		1500
Pasajes	6	200	1200
Cámara fotográfica*	1	1000	1000
Proyector multimedia*	1	400	400
Impresora*	1	800	800
Laptop*	6	2500	15000
TOTAL			85,217.5

Nota: (*) Se consideran costos fijos, por ello se calculó una sola vez para para todas las estrategias.

Elaboración propia

8.9. Cálculo de la relación costo/beneficio

Tabla 23

Ingresos anuales de la Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas

Año	Ingresos (s/)
Enero	230,004.59
Febrero	252,199.08
Marzo	114,602.78
Abril	31,000.00
Mayo	26,248.32
Junio	38,278.49
Julio	102,811.59
Agosto	74,338.76
Setiembre	152,647.04
Octubre	200,543.40
Noviembre	81,635.10
Diciembre	80,050.32
Total	S/ 1,384,359.47

Elaboración propia

Ventas totales del año 2020: S/ 1,384,359.47

Crecimiento esperado para el año 2021: 10%

Inversión total de la propuesta: S/ 85,217.5

Incremento de ventas = S/ 1,384,359.47 * 10% = S/ 138,435.95

Relación beneficio/costo = S/ 138,435.95 / S/ 85,217.5 = **1.62**

El costo/beneficio de la Edpyme es de 1.62; como es mayor a 1, se afirma que la empresa seguirá siendo rentable para el siguiente año, y que la propuesta generará rentabilidad y es viable para la entidad mencionada. Así mismo, por cada S/1 invertido, la entidad obtendrá de beneficio S/ 0.62.

REFERENCIAS

- Azofra, F. (2015). *La hipoteca flotante*. Editorial Dykinson, S.L. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=50263>
- Aguilar, S. (2019). *Problemática actual de los productos financieros complejos*. Bosch Editor. <https://bit.ly/3j40qD1>
- Aguilar, L., y Chuquimamani, L. (2016). *Causas de la morosidad de créditos rurales en la región puno*. <https://bit.ly/309jGYm>
- Arias, M. (2017). *El nivel de morosidad y las provisiones de la cartera de créditos en las cooperativas de ahorro y créditos regulados por la superintendencia de economía popular y solidaria segmento 2* [tesis de maestría, Universidad Técnica De Ambato-Ecuador]. Repositorio Institucional UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/25230/1/T3981M.pdf>
- Asociación de Bancos del Perú (2019). *Boletín mensual, Gerencia de Estudios Económicos*. Banca Peruana. <https://bit.ly/3cxGKF9>
- Albisetti, R. (2018). *Finanza empresarial: Estrategia, mercados y negocios estructurados*. Editorial Pontificia Universidad Javeriana. <https://bit.ly/3kPlnk>
- Arrieta, A. (2018). *El sentido común emprendedor: Pensá, decidí e invertí distinto*. Penguin Random House Grupo Editorial. <https://bit.ly/2Gf5Koc>
- Banco Central de Reserva del Perú. (2020). *Glosario de términos económicos*. Consultado el 09 de agosto de 2020. <https://bit.ly/2FRWZB2>
- Burton, V. (2017). Credit." *Encyclopedia of Small Business*, edited by Virgil L. Burton, III, 5th ed., vol. 1, Gale, 2017, pp. 273-277. Gale eBooks. <https://bit.ly/3kMjsy2>
- Calle, J. (2017). *Factores determinantes de la morosidad en los créditos grupales SUPER MUJER, de la Financiera Compartamos, Piura—año 2017* [tesis de pregrado, Universidad César Vallejo-Sede Piura]. Repositorio Institucional UCV. <https://bit.ly/3kRlahs>

- Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel. (2015). *Reglamento de créditos y cobranzas*. <https://bit.ly/3cv8BWe>
- Dextre, P. (2019). *El índice de morosidad y su influencia en la rentabilidad de la financiera Credihuaraz, 2015* [tesis de pregrado, Universidad de San Pedro-Huaraz]. Repositorio Institucional USANPEDRO. <https://bit.ly/305HBHN>
- Díaz, M. (2014). *La Morosidad: Cobro y prevención*. <https://www.faeditorial.es/capitulos/gestion-morosidad.pdf>
- Dominguez, Y., y Chávez, B. (2018). *Análisis del riesgo crediticio y su influencia en el cumplimiento de objetivos de la caja Piura agencia Huánuco periodo 2016-2017* [tesis de pregrado, Universidad Peruana de los Andes, Huancayo, Perú]. Repositorio Institucional UPLA. <https://bit.ly/3kHR1Bg>
- Fedaseyeua, V. y Huntb, R. (2018). *The Economics of Debt Collection: Enforcement of Consumer Credit Contracts*. <https://bit.ly/369xrK3>
- Gallegos, S., Galarreta, I., Ruiz, J., y Gutiérrez, E. (2017). *Estudio de métodos para disminuir el índice de morosidad en una empresa prestadora de servicios de cobranza*. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/535/510>
- García, D., Martínez, F., y Antón, M. (2014). *Prevención y gestión de riesgos*. PROFIT Editorial. <https://bit.ly/3j6IMON>
- García, P., Robayna, A., Martínez, E., Elvira, A., Avomo, F., Domínguez, F., Bermúdez, D., y Doreste, J. (2016). *Claves para un año redondo 2.0*. Mestas Ediciones. <https://bit.ly/2Hpgh0K>
- Gómez, F. (2015). *Actitud E*. Intermedio Editores S.A.S. <https://bit.ly/3i1v0vp>
- Gitman, L., y Zutter, Ch. (2016). *Principios de Administración Financiera* (14^a edición). Pearson Educación, S.A.
- Gelpí, R., y Labruyere, F. (2014). *Antecedentes del crédito*. En Morales, J. y Morales, A. (Ed.), *Crédito y Cobranza* (pp. 1-18). Grupo editorial Patria, S.A. <https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074383652.pdf>

- Golman, M., Bekerman, M. (2018). *¿What drives debt defaults in microfinance? The case of the asociación civil avanzar*. 49 (195), pp. 127-151. <https://bit.ly/3j5yBKi>
- Gomez, B. (2019). *Propuesta de un sistema de gestión del riesgo crediticio para reducir el alto nivel de morosidad en las cajas municipales de ahorro y crédito de la provincia de Arequipa* [tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú]. Repositorio Institucional UNSA. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10008>
- Guzmán, D., Montes, L., Bedoya, D., y Adrian, C. (2019). *Information System for the Measurement of Credit Risk in Financial Institutions. Iberian Conference on Information System and Technologies*. Conferencia llevada a cabo en la Universidad de Medellín, Medellín, Colombia. <https://bit.ly/2HnMt4D>
- Havard Huse NHH Norwegian School of Economics (2019). *Predicting Credit Card Delinquency: A Fundamental Model of Cardholder Financial Behavior*. <https://bit.ly/3kOQTA5>
- Heredia, F., y Torres, H. (2019). *Mortgage Management to Improve the Profitability of the Savings and Credit Card of Jose Leonardo Ortiz - 2018*. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1067/909>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F, México: Mc Graw Hill Education/Interamericana Editores, S.A. de C.V. <https://bit.ly/330J0S3>
- Hernández, R., Méndez, S., Mendoza, Ch., y Cuevas, A. (2017). *Fundamentos de Investigación*. McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A de C.V.
- Iza, K. y Goyes, J., (2017). *Gestión financiera para la administración del riesgo crediticio, en la cooperativa de ahorro y crédito San Miguel LTDA, Cantón San Miguel, provincia Bolívar, periodo 2012- 2013*. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana. <https://bit.ly/30a7yWL>
- López, P., y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona, España: Revista de la Universidad Autónoma de Barcelona.

- Macías, F. (2018). *Las metodologías de medición del riesgo crediticio en el Banco Nacional de Fomento y su influencia en los niveles de morosidad institucional: Caso específico. Sucursal del cantón Pichincha. Periodo 2012-2014* [tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador]. Repositorio Institucional UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9993>
- Mayorca, E., y Aguilar, G. (2016). *Competition and loan portfolio quality in the Peruvian microfinance market, 2003-2015*. <https://bit.ly/3j449QJ>
- Mallegg, K., y Palmisano, J. (2014). *Credit Analysts*. Usa: Career Information Center. Gale Books. <https://bit.ly/2G7Tbev>
- Millán, J., y Caicedo, E. (2018). *Modelos para otorgamiento y seguimiento en la gestión de riesgo de crédito*. Revista de métodos cuantitativos para la economía y la empresa. 23-41. <https://bit.ly/2G5SYsi>
- Nel, L. (2014). *Estadística con SPSS 22*. Editorial Macro. https://books.google.com.pe/books/about/Estad%C3%ADstica_con_SPSS_22
- Oñate, F. (2017). *Evaluación de las tecnologías crediticias de las cooperativas del segmento 3 de la ciudad de Quito y su incidencia en los principales indicadores financieros de riesgo: morosidad, liquidez y solvencia* [tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador]. Repositorio Institucional UASB. <https://bit.ly/3cAzo3l>
- Superintendencia de Bancos y Seguros (2020). *Morosidad según tipo y modalidad de crédito de las Cajas Municipales*. Consultado el 08 de agosto del 2020. <https://www.sbs.gob.pe/app/stats/EstadisticaSistemaFinancieroResultados.asp?c=C-1242>
- Páramo, P. (2018). *La investigación en ciencias sociales: técnicas de recolección de la información*. Editorial Universidad Piloto de Colombia. <https://www.jstor.org/stable/j.ctv7fmfjk>
- Riggs, T. (ed). (2015). *Credit*. U.S: Gale Encyclopedia of U.S. Economic History. Gale Books. <https://bit.ly/2Ex9LnA>

- Riso, J. (2015). *Técnicas de Investigación Documental*. *Revista de la Universidad Autónoma de Nicaragua*, 2(1), 23. <https://bit.ly/3kSSSU5>
- Sánchez, K. (2018). *Gestión del riesgo crediticio y la cartera morosa en el Banco BBVA Continental de Lince, año 2017* [tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/23676>
- Sánchez, W. (2017). *Teoría del control: Control, SCI & auditoría*. Investigar Editores 1A. <https://bit.ly/3kRqaCK>
- Seijas, M. (2019). *Evaluación y predicción del riesgo de crédito en una institución de microfinanzas uruguaya*. Universidad de Santiago de Compostela, Santiago de Compostela, Uruguay. <http://hdl.handle.net/10347/20162>
- Silva, J., Suarez, C. y Peña, E. (2016). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos de investigación*. Venezuela: Universidad de Yacambú. https://issuu.com/mariavirginia29/docs/tecnicas_e_instrumentos_de_recolecc
- Superintendencia de Bancos y Seguros (2020). *Morosidad según tipo y modalidad de crédito de las Cajas Municipales*. Consultado el 08 de agosto del 2020. <https://www.sbs.gob.pe/app/stats/EstadisticaSistemaFinancieroResultados.asp?c=C-1242>
- Superintendencia de Bancos y Seguros (2015). *Glosario de términos e indicadores financieros*. <https://bit.ly/3i4xNUO>
- Superintendencia de Bancos, Seguros y AFP. (2018). *Licenciamiento e idoneidad: Tras un sistema sólido, íntegro e inclusivo*. Boletín semanal. <https://bit.ly/2ECW9aC>
- Trejo, J., Ríos, H., y Almagro, F. (2016). *Actualización del modelo de riesgo crediticio, una necesidad para la banca revolvente en México*. *Revista Finanzas y Política Económica*, 8(1), 17-30. <http://dx.doi.org/10.14718/revfinanzpolitecon.2016.8.1.2>

- Tenas, M. (2017). *Préstamo para compra de vivienda y vinculación de ambos contratos*. Editorial Reus, S.A. <https://bit.ly/33Z5mme>
- Uquillas, A., y González, C. (2017). *Determinantes macro y microeconómicos para pruebas de tensión de riesgo de crédito: un estudio comparativo entre Ecuador y Colombia basado en la tasa de morosidad*. *Ensayos Sobre Política Económica*, 35(84), 245–259. <https://sci-hub.tw/https://doi.org/10.1016/j.espe.2017.11.002>
- Zapata, C. (2018). *Gestión del riesgo crediticio para reducir el nivel de morosidad en Mi Banco agencia Chiclayo- 2017* [tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, Perú]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27266>

ANEXOS

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de variables

Título: Gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa-Agencia Chulucanas, Piura 2020.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable independiente: Gestión del riesgo crediticio	García <i>et al.</i> (2019) sostienen que el riesgo crediticio es el incumplimiento de pagos o retraso de estos por parte del prestatario, que como consecuencia afecta la economía de la institución demostrado en el incremento del nivel de morosidad.	Se midió la política de crédito, análisis de crédito y evaluación crediticia, mediante la encuesta y entrevista, utilizando el instrumento cuestionario y guía de entrevista.	Política de crédito	Destino de crédito	Ordinal
				Productos financieros	
				Tasas de interés	
			Análisis de crédito	Aptitud	
				Criterio	
				Valores	
			Evaluación crediticia	Solvencia moral	
				Solvencia económica	

Elaboración propia

Título: Gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa-Agencia Chulucanas, Piura 2020.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable dependiente: Nivel de Morosidad	Según Talledo (2014) citado en Heredia y Torres (2018) manifiesta que el nivel de morosidad es muy esencial en la medición de la gestión financiera de una entidad bancaria; y que es resultado de la división de todos los créditos que están atrasados entre los créditos que aún están vigentes en un tiempo determinado; y que en su mayoría los analistas financieros son considerados como un indicador muy eficiente para medir dicho nivel.	Se midió la cartera atrasada, cartera de alta riesgo y niveles de cobranza, mediante la encuesta y entrevista, utilizando el instrumento cuestionario y guía de entrevista.	Cartera atrasada	Calificación normal	Ordinal
				Calificación CPP	
				Calificación pérdida	
			Cartera de alto riesgo	Créditos reprogramados	
				Créditos refinanciados	
			Niveles de cobranza	Cartera judicial	
				Gestión vía telefónica	
Cobranza presencial					
	Cobranza Agrupada				

Elaboración propia

Anexo 3: Matriz de consistencia

TEMA	PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	MÉTODO
Gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa- Agencia Chulucanas, Piura 2020.	Problema General: ¿De qué manera la gestión del riesgo crediticio influye en el nivel de morosidad en la Edpyme Alternativa - Agencia Chulucanas, Piura 2020?	Objetivo General: Determinar la influencia de la gestión del riesgo crediticio en el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa- Agencia Chulucanas, Piura 2020.	Hipótesis General: La gestión del riesgo crediticio influye significativamente en el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa- Agencia Chulucanas, Piura 2020.	-Diseño de la Investigación: No experimental
	Problema específico: -¿Cómo influyen las políticas de crédito en el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa- Agencia Chulucanas, Piura 2020?	Objetivo específico: -Establecer la influencia de las políticas de crédito en el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa- Agencia Chulucanas, Piura 2020.	Hipótesis Específica: -Las políticas de crédito influyen significativamente en el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa- Agencia Chulucanas, Piura 2020.	-Tipo de Investigación: Correlacional
	-¿Cómo influye el análisis de crédito en el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa- Agencia Chulucanas, Piura 2020?	-Evaluar la influencia del análisis de crédito en el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa- Agencia Chulucanas, Piura 2020.	-El análisis de crédito influye significativamente en el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa- Agencia Chulucanas, Piura 2020.	-Corte: Transversal
	-¿Cómo influye la evaluación crediticia en el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa- Agencia Chulucanas, Piura 2020?	-Analizar la influencia de la evaluación crediticia en el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa- Agencia Chulucanas, Piura 2020.	-La evaluación crediticia influye significativamente en el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa- Agencia Chulucanas, Piura 2020.	-Enfoque: Mixto -Población: 400 -Muestra: 132 -Técnica: Encuesta, entrevista y análisis documental -Instrumentos: Cuestionario, guía de entrevista y guía de análisis documental -Método de análisis: SPSS v.24

Elaboración propia

Anexo 4: Cuestionario



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Fecha: ____/____/____ N° ____

Estimado cliente de la Edpyme Alternativa, buen día, solicito su colaboración para la realización del siguiente cuestionario, el cual es de carácter confidencial y está destinado a recabar información necesaria para una investigación con fines académicos: Agradeceremos leer las preguntas y responder con objetividad.

Objetivo: Determinar la influencia de la gestión del riesgo crediticio en el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa-Agencia Chulucanas, Piura 2020.

Instrucciones: Marque las respuestas con un aspa (x), teniendo en cuenta la siguiente escala: Siempre (5) – Casi siempre (4) – A veces (3) – Casi nunca (2) – Nunca (1)

ÍTEMS						
VARIABLE 1: GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO		5	4	3	2	1
DIMENSIÓN: POLÍTICAS DE CRÉDITO						
1	Para usted el uso del crédito otorgado al cliente debe ser parte del asesoramiento que brinda la Edpyme Alternativa.					
2	Considera usted que los productos financieros (crédito Pyme, vehicular, rural, consumo y mejorando mi casa) de la Edpyme se adecua a sus necesidades.					
3	Para usted las tasas de interés de los créditos de la Edpyme son altas.					
4	Los plazos recibidos para cancelar los créditos son los adecuados.					
DIMENSIÓN: ANÁLISIS DE CRÉDITO						
5	Para usted la Edpyme Alternativa demora mucho tiempo en evaluar su crédito.					
6	Edpyme Alternativa solicita muchos requisitos al momento de realizar el proceso para brindar un crédito.					
7	Para usted la Edpyme representa integridad al momento de atender al cliente.					
DIMENSIÓN: EVALUACIÓN CREDITICIA						
8	Considera usted que la solvencia moral (persona de confiar para otorgar un crédito) es importante al momento de su evaluación.					

9	Cree usted que el historial crediticio determina si se aprueba o no un crédito en la Edpyme Alternativa.					
10	Usted piensa que la solvencia económica es importante para que le brinden un crédito en la Edpyme Alternativa.					
VARIABLE 2: NIVEL DE MOROSIDAD		5	4	3	2	1
DIMENSIÓN: CARTERA ATRASADA						
11	En los últimos 8 meses, usted se ha retrasado en sus pagos con la Edpyme más de una semana.					
12	En los últimos 8 meses, usted se ha retrasado en sus pagos con la Edpyme más de un mes.					
13	En los últimos 8 meses, usted se ha retrasado en sus pagos con la Edpyme más de 3 meses.					
14	Considera que entre los motivos del retraso en sus pagos esta: Desempleo, clima, recesión económica, pandemia, disminución de ventas en el negocio, etc.					
DIMENSIÓN: CARTERA DE ALTO RIESGO						
15	En el tiempo que usted viene trabajando con la Edpyme, ha reprogramado algún crédito.					
16	En el tiempo que usted viene trabajando con la Edpyme, ha refinanciado algún crédito.					
17	Para usted es correcto que un cliente llegue a la cobranza judicial, teniendo facilidades de pagos menos perjudiciales.					
DIMENSIÓN: NIVELES DE COBRANZA						
18	Usted ha recibido llamadas telefónicas más de una vez cuando se ha retrasado en sus pagos.					
19	Usted ha recibido visita por parte algún analista de la Edpyme para notificar que tiene retrasos en el pago de su crédito.					
20	Usted ha recibido visita de más de 3 trabajadores de la Edpyme cuando se ha retrasado en el pago de su crédito.					
<p>Datos Generales:</p> <p>1. Género: Femenino <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Masculino</p> <p>2. Edad: Menos de 25 años <input type="checkbox"/> De 26 a 30 años <input type="checkbox"/> De 31 a 40 años <input type="checkbox"/> De 41 a más <input type="checkbox"/></p> <p>3. Tiempo siendo cliente de la Edpyme Alternativa-Agencia Chulucanas: Menos de 1 año <input type="checkbox"/> De 1 a 3 años <input type="checkbox"/> Más de 3 años <input type="checkbox"/></p>						

Anexo 4 A. Resultados del cuestionario aplicado a los clientes de la Edpyme Alternativa - Agencia Chulucanas.

El cuestionario fue aplicado a los clientes de la Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas, con el fin de obtener información cuantitativa que nos permita profundizar el análisis de las variables estudiadas. A continuación, se muestra los resultados obtenidos, a través de tablas de doble entrada por cada variable de estudio.

Tabla 24

Apreciación de los clientes sobre la influencia de la gestión del riesgo crediticio en la Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas.

CRITERIO	(5) SIEMPRE		(4) CASI SIEMPRE		(3) A VECES		(2) CASI NUNCA		(1) NUNCA	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
	1. Para usted el uso del crédito otorgado al cliente debe ser parte del asesoramiento que brinda la Edpyme Alternativa.	0	0.00	80	60.6	52	39.4	0	0.00	0
2. Considera usted que los productos financieros (crédito Pyme, vehicular, rural, consumo y mejorando mi casa) de la Edpyme se adecua a sus necesidades.	59	44.7	14	10.6	59	44.7	0	0.00	0	0.00
3. Para usted las tasas de interés de los créditos de la Edpyme son altas.	52	39.4	0	0.00	80	60.6	0	0.00	0	0.00
4. Los plazos recibidos para cancelar los créditos son los adecuados.	7	5.30	125	94.7	0	0.00	0	0.00	0	0.00
5. Para usted la Edpyme Alternativa demora mucho tiempo en evaluar su crédito.	0	0.00	59	44.7	59	44.7	14	10.6	0	0.00
6. Edpyme Alternativa solicita muchos requisitos al momento de realizar el proceso para brindar un crédito.	0	0.00	66	50.0	59	44.7	7	5.30	0	0.00
7. Para usted la Edpyme representa integridad al momento de atender al cliente.	7	5.30	125	94.7	0	0.00	0	0.00	0	0.00
8. Considera usted que la solvencia moral (persona de confiar para otorgar un crédito) es importante al momento de su evaluación.	28	21.2	0	0.00	104	78.8	0	0.00	0	0.00
9. Cree usted que el historial crediticio determina si se	73	55.3	7	5.30	52	39.4	0	0.00	0	0.00

aprueba o no un crédito en la Edpyme Alternativa.

10. Usted piensa que la solvencia económica es importante para que le brinden un crédito en la Edpyme Alternativa.	28	21.2	52	39.4	52	39.4	0	0.00	0	0.00
--	----	------	----	------	----	------	---	------	---	------

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

En la presente tabla se analiza que el 60.6% de los clientes de la Edpyme opinan que casi siempre el uso del crédito debe ser parte del asesoramiento que brinda la Edpyme; así mismo, el 39.4% opina que solo a veces debe ser parte del asesoramiento. El 44.7% de los clientes consideran que los productos financieros de la Edpyme siempre se adecuan a sus necesidades; así mismo, el 44.7% opina que solo a veces se adecuan a sus necesidades, y un 10.6% considera que casi siempre se adecuan a sus necesidades.

El 60.6% de los encuestados consideran que a veces el interés de los productos financieros es alto; sin embargo, el 39.4% opina que las tasas de interés siempre son altas. Por otro lado, el 94.7% de los encuestados determinan que casi siempre los plazos recibidos para cancelar el crédito son los adecuados; así mismo, solo el 5.30% considera que siempre son adecuados los plazos recibidos para cancelar el crédito.

El 44.7% de los clientes considera que casi siempre la Edpyme demora mucho en evaluar a un cliente; sin embargo, otro 44.7% considera que la Edpyme a veces demora en evaluar un crédito, y un 10.6% opina que la Edpyme casi nunca demora mucho en evaluar algún crédito. Por otro lado, el 50% de los encuestados determina que casi siempre la Edpyme solicita muchos requisitos al momento de otorgar un crédito, y el 5.30% considera que casi nunca la Edpyme solicita muchos requisitos al momento de otorgar un crédito.

El 94.7% de los clientes consideran que la Edpyme representa integridad al momento de atenderlos; sin embargo, existe un 5.30% que opina que la Edpyme no representa integridad al momento de atender al cliente. Así mismo, el 78.8% de los encuestados considera que a veces la solvencia moral es importante al momento de la evaluación, y el 21.2% opina que siempre se debe considerar la solvencia moral al momento de evaluar al cliente.

Finalmente, el 55.3% de los clientes consideran que siempre el historial crediticio determina si se aprueba o no un crédito, y existe un 5.30% que casi siempre el historial crediticio determina si se aprueba o no un crédito en la Edpyme Alternativa. Por otro lado, el 39.4% de los clientes encuestados consideran que casi siempre la solvencia económica del cliente es importante para que les brinden un crédito en la Edpyme, y el 21.2% considera que la solvencia económica siempre es importante para que la Edpyme pueda otorgar un crédito.

Tabla 25

Apreciación de los clientes sobre la influencia del nivel de morosidad en la Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas.

CRITERIO	(5) SIEMPRE		(4) CASI SIEMPRE		(3) A VECES		(2) CASI NUNCA		(1) NUNCA	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
11. En los últimos 8 meses, usted se ha retrasado en sus pagos con la Edpyme más de una semana.	0	0.00	0	0.00	14	10.60	104	78.8	14	10.60
12. En los últimos 8 meses, usted se ha retrasado en sus pagos con la Edpyme más de un mes.	0	0.00	0	0.00	7	5.30	59	44.7	66	50.00
13. En los últimos 8 meses, usted se ha retrasado en sus pagos con la Edpyme más de 3 meses.	0	0.00	0	0.00	0	0.00	66	50.0	66	50.00
14. Considera que entre los motivos del retraso en sus pagos esta: Desempleo, clima, recesión económica, pandemia, disminución de ventas en el negocio, etc.	52	39.40	14	10.6	14	10.60	52	39.4	0	0.00
15. En el tiempo que usted viene trabajando con la Edpyme, ha reprogramado algún crédito.	0	0.00	0	0.00	59	44.70	14	10.6	59	44.70
16. En el tiempo que usted viene trabajando con la Edpyme, ha refinanciado algún crédito.	0	0.00	0	0.00	59	44.70	7	5.30	66	50.00
17. Para usted es correcto que un cliente llegue a la cobranza judicial, teniendo facilidades de pagos menos perjudiciales.	0	0.00	0	0.00	66	50.00	7	5.30	59	44.70
18. Usted ha recibido llamadas telefónicas más de una vez cuando se ha retrasado en sus pagos.	0	0.00	0	0.00	66	50.00	0	0.00	66	50.00

19. Usted ha recibido visita por parte algún analista de la Edpyme para notificar que tiene retrasos en el pago de su crédito.	0	0.00	52	39.4	7	5.30	73	55.3	0	0.00
20. Usted ha recibido visita de más de 3 trabajadores de la Edpyme cuando se ha retrasado en el pago de su crédito.	0	0.00	0	0.00	59	44.70	0	0.00	73	55.30

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

En la presente tabla se analiza que el 78.8% de los clientes de la Edpyme opinan que casi nunca se ha retrasado en sus pagos con la Edpyme más de una semana; sin embargo, el 10.4 % opina que a veces se han retrasado en sus pagos durante la semana. Así mismo el 50 % de los clientes manifestaron que nunca se han endeudado más de un mes, ni durante 3 meses.

El 39.4 % de los encuestados consideran que entre los motivos del retraso en los pagos de deudas siempre está el desempleo, clima, recesión económica, pandemia, disminución de ventas en el negocio, etc. Aunque el 10.50% manifiesta que a veces repercute dichos motivos.

El 44.7 % de los clientes manifiestan que durante el tiempo vienen trabajando con la Edpyme que es más de 1 año, a veces han. Así mismo manifiestan un 10.60 % casi nunca han reprogramado algún crédito con la Edpyme, y que 50.00 % nunca han refinanciado algún crédito.

El 44.70 % de los clientes manifiestan que nunca se debe llegar a la cobranza judicial, teniendo facilidades de pagos menos perjudiciales; aunque 50.00 % opinan que a veces si se debería llegar a la cobranza judicial, porque ello generaría tomar de conciencia ante una deuda; y las consecuencias que traería consigo.

El 50.00 % de la los cliente manifiesta que a veces han recibido llamadas telefónicas más de una vez cuando se ha retrasado en sus pagos; y otro 50% manifiestan que nunca han recibido llamadas telefónicas, y eso es porque el cliente ha mostrado desinterés por su parte ante la comunicación directa con la entidad.

El 55.33 % de los clientes indican que casi nunca han recibido visita por parte de algún analista de la Edpyme para notificar que tiene retrasos en el pago de su crédito; sin embargo, un 39.40 % manifiestan que casi siempre han recibido visitas,

pero con la intención de conocer su problemática o motivo de retraso de algún crédito.

El 55.30% de los clientes manifiestan que casi nunca han recibido visita de más de 3 trabajadores de la Edpyme cuando se ha retrasado en el pago de su crédito, así mismo un 4.70% manifiesta que nunca se han acercado a su hogar para la cobranza del crédito adquirido.



Dirigido a: Luis Antonio Abad Razuri

Fecha: 25/09/2020

Cargo: Administrador de oficina

Objetivo: Determinar la influencia de la gestión del riesgo crediticio en el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa-Agencia Chulucanas, Piura 2020.

Preguntas:

Variable 1: Gestión del Riesgo Crediticio.

1. ¿Cree usted que asesorar al cliente sobre el destino del crédito ayuda a minimizar el riesgo crediticio? ¿Sí o no? ¿Por qué?
2. ¿Considera usted que los productos financieros que brinda la Edpyme se adaptan a la necesidad de los clientes?
3. ¿Los productos financieros se basan a la zona geográfica donde reside el cliente financiero?
4. ¿Las tasas de interés varían de acuerdo al producto financiero? ¿Podría comentarnos cual es la tasa de dos o más productos financieros?
5. ¿De qué manera usted evalúa la actitud del analista de crédito? ¿Cree que es importante para el correcto desempeño del puesto?
6. ¿Considera que los analistas tienen criterio objetivo al momento de evaluar un crédito?
7. ¿Cree usted que los valores (compromiso, honestidad, respeto y lealtad) influyen para minimizar el nivel de mora en la Edpyme?
8. ¿Cree usted que la solvencia moral ayuda a recuperar un crédito en situaciones externas que hayan afectado al cliente? ¿Por qué?
9. ¿El historial crediticio influye en gran medida en las decisiones de otorgar o no el crédito? ¿Por qué?
10. ¿La solvencia economía influye en el importe del crédito otorgado? ¿Por qué?

Variable 2: Nivel de Morosidad.

11. ¿Qué acciones se deben tomar para que el cliente mantenga su calificación normal?
12. ¿Qué acciones toman cuando el cliente se encuentra en calificación CPP?
13. ¿Qué acciones toman cuando el cliente se encuentra en calificación pérdida?
14. ¿En qué situaciones el cliente debe reprogramar su crédito? ¿Por qué?
15. ¿En qué situaciones el cliente debe refinanciar su crédito? ¿Por qué?
16. ¿En cuánto tiempo un crédito es llevado a cobranza judicial?
17. ¿A partir de que día de retraso por parte del cliente, el analista aplica el nivel de cobranza vía telefónica?
18. ¿A partir de que día de retraso por parte del cliente, el analista aplica el nivel de cobranza presencial?
19. ¿A partir de que día de retraso por parte del cliente, el analista aplica el nivel de cobranza agrupada?

Anexo 5 A. Resultados de la guía de entrevista aplicada al Administrador de la Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas.

Los entrevistadores fueron los estudiantes del décimo ciclo de la escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo y autores de la presente investigación; y la persona entrevistada fue el Administrador Luis Antonio Abad Razuri, y se obtuvo como resultado los siguientes:

Variable 1: Gestión del Riesgo Crediticio.

1. *¿Cree usted que asesorar al cliente sobre el destino del crédito ayuda a minimizar el riesgo crediticio? ¿Sí o no? ¿Por qué?*

Si. A pesar que todo crédito presenta un riesgo desde la originación del mismo, para la Edpyme es importante la evaluación tanto en oficina como en campo para proponerle el crédito. Por ejemplo, visitar el hogar, conocer si realmente generar ingresos en la labor que indico en la evaluación de oficina; y según eso el analista decide si es viable o no otorgar el crédito. Así mismo, con la evaluación y el asesoramiento podemos minimizar el riesgo crediticio, ya que es fundamental para conocer las intenciones que tiene el cliente con respecto al crédito solicitado, claro, sin tener que intervenir en los asuntos personales.

2. *¿Considera usted que los productos financieros que brinda la Edpyme se adaptan a la necesidad de los clientes?*

Si, porque la Edpyme es una entidad enfocada a otorgar créditos a los microempresarios de las zonas rurales; en la mayoría de los casos se atienden a los alrededores de la ciudad, asentamientos humanos y zonas aledañas de la ciudad de Chulucanas, y los productos están basados netamente para ellos. Entre los productos que tiene la Edpyme está el crédito rural, diseñado para las personas que se dedican al comercio de animales, producción de mango, limón o que tienen una bodega.

3. *¿Los productos financieros se basan a la zona geográfica donde reside el cliente financiero?*

Si; por ejemplo, se tiene el crédito personal, destinado para aquellos que no tienen un negocio, pero trabajan diariamente ya sea en una empresa o de forma independiente; se brinda sin mucho requisito y con previa visita de análisis. Otro de los productos es mejorando mi casa, destinado a nivel

general; es decir zona rural y urbana; el importe es mayor a 5000 soles y tiene el fin de mejorar la vivienda; para ello, el cliente tiene que presentar el sustento que realmente se está construyendo o mejorando la casa.

4. *¿Las tasas de interés varían de acuerdo al producto financiero? ¿Podría comentarnos cual es la tasa de dos o más productos financieros?*

Si varían de acuerdo al producto. Por ejemplo, la tasa del crédito personal es un poco elevada a diferencia del crédito rural que está enfocado en microempresarios de la zona rural; En el crédito personal, para mil soles la mínima es de 60% y la máxima 90%; para el crédito mejorando mi casa la cantidad mínima es de 5000 soles con una tasa mínima de 38% y máxima de 55%; y finalmente el crédito vehicular la tasa es más cómoda y puede negociable, pero con garantía vehicular.

5. *¿De qué manera usted evalúa la actitud del analista de crédito? ¿Cree que es importante para el correcto desempeño del puesto?*

Si es importante. La Edpyme trabaja en base a metas mensuales y la actitud es importante para poder gestionar, colocar créditos, cobrar, promocionar los productos, reprogramar, entre otras cosas; y todo este trabajo fuerte debe afrontarlo con la mejor actitud, caso contrario fracasaría en la gestión; y todo esto se vería reflejado en los indicadores mensuales. El Sr. Administrador como líder de la Edpyme, siempre trata de motivar al colaborador, sin presiones y buscando soluciones; la actitud es primordial en el equipo de trabajo donde todos tenemos que remar para un solo lado y lograr los objetivos de la empresa.

6. *¿Considera que los analistas tienen criterio objetivo al momento de evaluar un crédito?*

Si, considero que se ha mejorado el aspecto del criterio, ya que anteriormente ha habido deficiencias en los procesos, pero se han superado. Actualmente si tenemos un criterio objetivo, ya que hay colaboradores jóvenes que han negado créditos, han arriesgado a brindar créditos fuertes, han negociado créditos, han bajado montos cuando es necesario, entre otras acciones que me demuestra que cada quien está seguro de su labor y de su criterio enfocado en los créditos para tomar las mejores decisiones.

7. *¿Cree usted que los valores (compromiso, honestidad, respeto y lealtad) influyen para minimizar el nivel de mora en la Edpyme?*

Si, los buenos valores lo demuestran todos los colaboradores de la Edpyme, entre los que destacan la honestidad, la ética, el respeto, la responsabilidad; que son primordiales para no colocar créditos malos, que a mediano o largo plazo puede significar pérdida para la empresa. Sin embargo, los valores también se demuestran en la atención al cliente; desde el momento que solicita el crédito hasta las visitas que realizan en el domicilio. Si el colaborador no pone en práctica los buenos valores, las cosas que haga no serían buenas y tendrían una mala gestión, que conllevaría a tener un nivel de mora más elevado; así mismo, este trabajo se basa en la confianza, lealtad y otros valores importantes.

8. *¿Cree usted que la solvencia moral ayuda a recuperar un crédito en situaciones externas que hayan afectado al cliente? ¿Por qué?*

Si ayuda a recuperar un crédito. Por ejemplo: Había un cliente que se le otorgó un crédito de 10,000 soles, y a los pocos días le robaron; el señor es de la zona rural y cliente antiguo de la Edpyme. Posterior a ello, me comuniqué con el señor y conversamos de lo que le había pasado; para buscar una solución y así mismo expresarle el apoyo de la Edpyme. Ante ello, como solución se le otorgó un crédito adicional; y a pesar que los primeros meses presento retrasos, el señor aseguró que él iba a pagarnos el crédito a pesar de lo que había sucedido, y finalmente cumplió su palabra. Este tipo de situaciones demuestra que por más que un cliente la esté pasando mal, es consciente que tiene la responsabilidad de hacerse cargo de sus obligaciones financieras; y para ello debe tener el respaldo de la entidad, con el fin de buscar soluciones para el bienestar de ambos.

9. *¿El historial crediticio influye en gran medida en las decisiones de otorgar o no el crédito? ¿Por qué?*

Si, porque el historial nos permite saber de qué manera ha venido trabajando el cliente con otras entidades financieras; es decir, si el cliente anteriormente ha obtenido un crédito con cantidad fuerte y es cumplido en sus pagos, el analista no va a dudar en otorgarle la misma cantidad o hasta más, luego de evaluarlo y corroborar todo lo que en oficina se planteó. Así

mismo, nos permite conocer cuando el cliente no tiene historial crediticio, la cual es determinante para decidir si es viable o no otorgar el crédito con la cantidad que el cliente posiblemente solicite; sino, se evalúa como corresponde para posteriormente negociar la cantidad a otorgar.

10. *¿La solvencia economía influye en el importe del crédito otorgado? ¿Por qué?*

Si. Por ejemplo, si un cliente solicita un crédito mayor a 4000 soles, pero no cuenta con la solvencia para afrontar esa cantidad, el analista le propone una cantidad menor; como así también puede ocurrir lo contrario, que un cliente solicite 3000 soles, pero puede solventar una cantidad mayor, el analista le propone más de 3000 soles, y el cliente toma la decisión si aceptar o solo adquirir la cantidad que inicialmente él solicitó.

Variable 2: Nivel de Morosidad.

11. *¿Qué acciones se deben tomar para que el cliente mantenga su calificación normal?*

Cuando el cliente se encuentra en calificación normal el tiempo de retraso es mínimo, oscilando entre 2,3 o 4 días, por ello el analista realiza una cobranza preventiva; en la cual a través de un seguimiento por vía telefónica busca un mutuo acuerdo para el cumplimiento de sus pagos en la fecha establecida.

12. *¿Qué acciones toman cuando el cliente se encuentra en calificación CPP?*

Cuando el cliente se encuentra en calificación CPP significa que el tiempo de retraso es de un mes a otro y pasan más de 9 días; ahora si el cliente es de la empresa y ha perjudicado hace un mes, se realiza una visita desde inicio de mes en busca de un acuerdo y concientización para que al mes siguiente no continúe con lo mismo, evitando un retraso en su pago que traerá consigo que la deuda se duplique. Por otro lado, si el cliente trae consigo una deuda con calificación CCP de otra entidad, se toma medidas preventivas; como la filtración de información del cliente.

13. *¿Qué acciones toman cuando el cliente se encuentra en calificación pérdida?*

Cuando el cliente se encuentra en calificación pérdida es porque ya pasó todas las etapas de cobranzas, tanto por parte de los analistas como

del administrador. Una de las acciones es el seguimiento de las cobranzas para el recuperar el crédito, caso de recuperarse pasa al área de cobranza judicial.

14. *¿En qué situaciones el cliente debe reprogramar su crédito? ¿Por qué?*

El cliente reprograma su crédito por factores externos como la pandemia, el clima (fenómeno del niño), donde más del 70% de la cartera se ha visto afectado, así mismo dichas reprogramaciones son usualmente por más de 2 meses. El escenario ante dichas reprogramaciones es de incertidumbre, ya que los pagos de sus créditos dependen mucho del trabajo diario que realizan.

15. *¿En qué situaciones el cliente debe refinanciar su crédito? ¿Por qué?*

Un cliente refinancia cuando ya no cuenta con capacidad de pago, en la cual alarga el plazo del crédito para que la cuota baje y el cliente pueda asumirlo mejor, y en otro escenario si el cliente se encuentre en calificación normal para evitar pasar a calificación CPP realiza dicho refinanciamiento.

16. *¿En cuánto tiempo un crédito es llevado a cobranza judicial?*

El cliente pasa a la cartera judicial, cuando el retraso es mayor a 90 días, después de aplicar todas las acciones y no obtener resultados este pasara ya un proceso judicial, en la cual la entidad ya no se involucra directamente.

17. *¿A partir de que día de retraso por parte del cliente, el analista aplica el nivel de cobranza vía telefónica?*

El retraso depende del criterio del analista, ya que puede tener un día y el analista es quien se comunica con el cliente vía telefónica para manifestarle sobre su retraso y las consecuencias que trae consigo, el horario establecido para las cobranzas según ente regulador es a partir de las 8:00 am hasta las 8:00 pm.

18. *¿A partir de que día de retraso por parte del cliente, el analista aplica el nivel de cobranza presencial?*

El analista a partir del mes más 9 días aplica el nivel de cobranza presencial; ya que no recibe respuesta por parte del cliente (llamadas telefónicas); la situación se vuelve preocupante por ello la visita al cliente con la intención de conocer que está sucediendo para que genere dicho retraso.

19. ¿A partir de que día de retraso por parte del cliente, el analista aplica el nivel de cobranza agrupada?

Después de dar el seguimiento por un plazo mayor a 30 días por medio de vía telefónica y realizar la visita presencial por parte solo del analista, y no obtener los resultados positivos en la recuperación del crédito; se incurre a aplicar la cobranza agrupada (administrador y analistas) con la intención de intimidar al cliente para el cumplimiento del pago.

Anexo 6: Guía de análisis documental



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

Empresa: Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas.

Tipo de documento: Base de datos con el reporte de la cartera de clientes.

Periodo de análisis: Enero del 2020 a Setiembre del 2020.

Anexo 6 A. Resultados del análisis documental de la Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas.

Para una investigación con información concisa y que ayude a estudiar mejor las variables de estudio, se optó por realizar la revisión documentaria del reporte de cartera de la Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas, abarcando desde enero a setiembre del presente año. Los reportes de cartera fueron otorgados por el Sr. Luis Antonio Abad Razuri, Administrador de la Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas.

Tabla 26

Reporte de cartera al 31 de enero del 2020

	ANALISTA	JUAREZ JUAREZ GERONIMO	JARA TORRES YOMI	GONZALES GALVEZ YOEL	VALDEZ JIMENEZ ROSITA	TOTAL
OFICINA INFORMATIVA - CHULUCANAS	SALDO CAPITAL AL31/01/2020	475,121.20	499,822.10	89,112.54	389,802.29	1,453,858.13
	SALDO CAPITAL AL31/12/2019	465,627.90	483,281.30	78,711.38	379,262.14	
	VARIACION	9,493.30	16,540.80	10,401.16	10,540.15	
	RETORNO DEL 9.5% AL 31/01/2020	71,172.70	71,773.20	29,598.84	57,459.85	
	META DE RETORNO	58,485.00	56,646.00	27,712.00	36,694.00	
	¿Cuánto FALTA?	-12,687.70	-15,127.20	-1,886.84	-20,765.85	
	COLOCACION DE CREDITO AL31/01/2020	80,666.00	88,314.00	40,000.00	68,000.00	
	META	75,000.00	85,000.00	45,000.00	65,000.00	
	¿Cuánto falta?	-5,666.00	-3,314.00	5,000.00	-3,000.00	
	COLOCACION CREDITOS AL31/01/2020	34	38	18	32	
	META	30	30	20	30	
	¿Cuánto falta?	-4	-8	2	-2	
	MORA MAYOR A 5 DIAS	5,416.19	3,649.56	940.00	2649.56	
	N° CLIENTES MAYOR A 5 DIAS	2	2	1	1	
	MORA MAYOR A 8 DIAS	4,008.57	930.00	930.00	0	
	N° CLIENTES MAYOR A 8 DIAS	2	1	1	0	
	MORA MAYOR A 30 DIAS	1,071.75	1,026.52	1,026.52	0	
	N° CLIENTES MAYOR A 30 DIAS	1	1	1	0	
	VENCIDO	1,071.75	1,026.52	1,026.52	0	
	N° CLIENTES VENCIDO	1	1	1	0	

Fuente: Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas

Tabla 27*Reporte de micro seguros de sepelio al 31 de enero del 2020*

MICRO SEGUROS DE SEPELIO			
ANALISTA	AL31/01/2020	META	VARIACION
JUAREZ JUAREZ GERONIMO	16	15	-1
JARA TORRES YOMI	18	15	-3
GONZALES GALVEZ YOEL	9	10	1
VALDEZ JIMENEZ ROSITA	17	15	-2

*Fuente: Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas***Tabla 28***Tasa promedio ponderado al 31 de enero del 2020*

TPP		
ANALISTA	AL31/01/2020	AL31/12/2019
JUAREZ JUAREZ GERONIMO	46.70	46.5
JARA TORRES YOMI	49.67	48.5
GONZALES GALVEZ YOEL	62.20	61.1
VALDEZ JIMENEZ ROSITA	50.30	49.3

*Fuente: Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas**Interpretación:*

Con respecto al cierre del 31 de enero, se aprecia que el analista que colocó mayor créditos fue Torres Jara Torres Yomi con 38 operaciones colocadas equivalente a S/ 499,822.10; cumpliendo con las metas de crédito (cantidad de operaciones), de retorno y con las de colocación de micro seguros de sepelio; importante mencionar que los micro seguros vienen de la mano con las colocaciones de créditos; por otro lado se conoce que el aumento de colocaciones se dio porque en dicho mes se presentaron la solicitud de créditos para campaña escolar, campaña de mango de acuerdo a la zona (Chulucanas), y el de consumo; sin embargo para Valdez Jimenes Yonel dicho mes no fue tan favorable, ya que recién se había integrado a la entidad, por ende, su cartera de clientes era menor. Para dicho mes se obtuvo como saldo capital S/1,453,858.13, siendo rentable para la entidad.

La mora correspondiente a dicho mes era moderada debido a que los clientes tenían la solvencia económica para sustentar dichos pagos; mora mayor a

5 días equivalía a S/12,655.31 lo cual solo correspondía a 6 clientes, en la mora mayor a 8 días 2 clientes pagaron parte de la deuda por temor a entrar a cartera vencida y que perjudique su historial crediticio, aunque 3 clientes ya venían con deuda vencida del mes anterior.

La tasa promedio ponderado para dicho mes aumentó debido a la demanda de créditos y al riesgo que se asume al colocar gran cantidad de créditos; de acuerdo al tipo de crédito requerido.

Tabla 29

Reporte de cartera al 29 de febrero del 2020

	ANALISTA	JUAREZ JUAREZ GERONIMO	JARA TORRES YOMI	GONZALES GALVEZ YOEL	VALDEZ JIMENEZ ROSITA	TOTAL
OFICINA INFORMATIVA- CHULUCANAS	AL29/02/2020	488,251.00	518,162.54	99,001.32	396,802.29	1,502,217.15
	AL31/01/2020	475,121.20	499,822.10	89,112.54	389,802.29	
	VARIACION	13,129.80	18,340.44	9,888.78	7,000.00	
	RETORNO DEL 9.5% AL 29/02/2020	70,026.20	74,841.66	39,111.22	68,220.00	
	META DE RETORNO	45,136.51	47,483.10	8,465.69	37,031.22	
	¿Cuánto FALTA?	-24,889.69	-27,358.56	-30,645.53	-31,188.78	
	AL29/02/2020	83,156.00	93,182.10	49,000.00	75,220.00	
	META	80,000.00	90,000.00	48,000.00	70,000.00	
	¿Cuánto falta?	-3,156.00	-3,182.10	-1,000.00	-5,220.00	
	AL29/02/2020	33	33	28	32	
	META	32	32	27	32	
	¿Cuánto falta?	-1	-1	-1	0	
	MORA MAYOR A 5 DIAS	8,582.21	2,138.23	1,992.44	1,344.00	
	N° CLIENTES MAYOR A 5 DIAS	3	2	2	1	
	MORA MAYOR A 8 DIAS	3,008.57	1,124.00	540.34	921.75	
	N° CLIENTES MAYOR A 8 DIAS	2	1	1	0	
	MORA MAYOR A 30 DIAS	1,071.75	1,026.52	1,026.52	0	
	N° CLIENTES MAYOR A 30 DIAS	1	1	1		
	VENCIDO	1,071.75	1,026.52	1,026.52	0	
	N° CLIENTES VENCIDO	1	1	1	0	

Fuente: Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas

Tabla 30*Reporte de micro seguros de sepelio al 29 de febrero de 2020*

MICRO SEGUROS DE SEPELIO			
ANALISTA	AL29/02/2020	META	VARIACION
JUAREZ JUAREZ GERONIMO	16	16	0
JARA TORRES YOMI	15	16	1
GONZALES GALVEZ YOEL	11	14	3
VALDEZ JIMENEZ ROSITA	14	16	2

*Fuente: Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas***Tabla 31***Tasa promedio ponderado al 29 de febrero de 2020*

TPP		
ANALISTA	AL29/02/2020	AL31/01/2020
JUAREZ JUAREZ GERONIMO	47.10	46.7
JARA TORRES YOMI	49.89	49.7
GONZALES GALVEZ YOEL	63.10	62.2
VALDEZ JIMENEZ ROSITA	51.4	50.3

*Fuente: Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas**Interpretación:*

Con respecto al cierre del 29 de febrero, se aprecia que el analista que colocó mayor créditos se mantiene Jara Torres Yomi con 33 operaciones colocadas equivalente a S/ 518,162.54; cumpliendo con las metas de crédito (cantidad de operaciones), de retorno y con las de colocación de micro seguros de sepelio; importante mencionar que los micro seguros vienen de la mano con las colocaciones de créditos; por otro lado se conoce que el aumento de colocaciones se dio porque en dicho mes estaba en auge la solicitud de créditos para campaña escolar y el de consumo; sin embargo para Valdez Jimenes Yonel dicho mes fue un poco favorable, ya que su cartera de clientes estaba aumentando. Para dicho mes se obtuvo como saldo capital S/1,502,217.15, siendo rentable para la entidad.

La mora correspondiente a dicho mes era moderada debido a que los clientes tenían la solvencia económica para sustentar dichos pagos; mora mayor a 5 días equivalía a S/14,056.88 lo cual solo correspondía a 8 clientes, en la mora mayor a 8 días 4 clientes pagaron parte de la deuda por temor a entrar a cartera

vencida y que perjudique su historial crediticio, aunque 3 clientes ya venían con deuda vencida del mes anterior. La tasa promedio ponderado para dicho mes aumentó debido a la demanda de créditos y al riesgo que se asume al colocar gran cantidad de créditos; de acuerdo al tipo de crédito requerido.

Tabla 32

Reporte de cartera al 31 de marzo del 2020

	ANALISTA	JUAREZ JUAREZ GERONIMO	JARA TORRES YOMI	GONZALES GALVEZ YOEL	VALDEZ JIMENEZ ROSITA	TOTAL
OFICINA INFORMATIVA- CHULUCANAS	AL31/03/2020	498,054.00	523,921.23	110,479.00	403,191.14	1,535,645.37
	AL29/02/2020	488,251.00	518,162.54	99,001.32	396,802.29	
	VARIACION	9,803.00	5,758.69	11,477.68	6,388.85	
	RETORNO DEL 9.5% AL 31/03/2020	32,197.00	39,328.31	12,654.32	30,423.15	
	META DE RETORNO	46,383.85	49,225.44	9,405.13	37,696.22	
	¿Cuánto FALTA?	14,186.85	9,897.13	-3,249.19	7,273.07	
	AL31/03/2020	42,000.00	45,087.00	24,132.00	36,812.00	
	META	85,000.00	92,000.00	50,000.00	75,000.00	
	¿Cuánto falta?	43,000.00	46,913.00	25,868.00	38,188.00	
	AL31/03/2020	33	33	28	32	
	META	36	36	32	36	
	¿Cuánto falta?	3	3	4	4	
	MORA MAYOR A 5 DIAS	14,416.19	10,649.56	930.68	4168.79	
	N° CLIENTES MAYOR A 5 DIAS	6	4	1	1	
	MORA MAYOR A 8 DIAS	13,416.19	11,649.56	1,130.68	6168.79	
	N° CLIENTES MAYOR A 8 DIAS	4	5	1	2	
	MORA MAYOR A 30 DIAS	0.00	0.00	0.00	0.00	
	N° CLIENTES MAYOR A 30 DIAS	0	0	0	0	
	VENCIDO	0.00	0.00	0.00	0.00	
	N° CLIENTES VENCIDO	0	0	0	0	

Fuente: Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas

Tabla 33*Reporte de micro seguros de sepelio al 31 de marzo de 2020*

MICRO SEGUROS DE SEPELIO			
ANALISTA	AL31/03/2020	META	VARIACION
JUAREZ JUAREZ GERONIMO	8	18	10
JARA TORRES YOMI	7	18	11
GONZALES GALVEZ YOEL	5	16	11
VALDEZ JIMENEZ ROSITA	6	18	12

*Fuente: Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas***Tabla 34***Tasa promedio ponderado al 31 de marzo de 2020*

TPP		
ANALISTA	AL31/03/2020	AL29/02/2020
JUAREZ JUAREZ GERONIMO	48.10	47.1
JARA TORRES YOMI	50.20	49.9
GONZALES GALVEZ YOEL	50.20	63.1
VALDEZ JIMENEZ ROSITA	52.30	51.4

*Fuente: Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas**Interpretación:*

Con respecto al cierre del 31 de marzo, se aprecia que el analista que colocó mayor créditos se mantiene Torres Jara Torres Yomi con 33 operaciones colocadas equivalente a S/ 45,087.00; sin embargo no logro el cumplimiento de su meta, ya que, para dicho mes se presentó una incertidumbre a nivel nacional, se vivía una pandemia que perjudico a todos los microempresarios, lo cual para la entidad financiera era desfavorable, porque significa reducción de personal, trabajo remoto, dificultad para la colocación de créditos, reprogramaciones, cierres de negocios, sumado a ello las restricciones por parte del estado que debían ser cumplidas. Así mismo perjudico algunas carteras de clientes de otros analistas, que en inicio del mes se inició perfecto; pero a partir de la quincena de marzo se empiezan a tomar decisiones criticas; es así que los clientes de cartera vencida pasaron a cobranza judicial, y los que tenían días de mora se mantuvieron en esa línea, ya que, sus créditos algunos serían reprogramados y otros refinanciados.

Para dicho mes se obtuvo como saldo capital S/1,535,645.37, lo cual solo es equivalente a los primeros 15 del mes de marzo, en inicios parecían favorables; sin embargo, por factores que no se pueden controlar la cartera de créditos se redujo.

La mora correspondiente a dicho mes era de incertidumbre, debido al desempleo y cierre de pequeños negocios que obtuvieron un crédito con la Edpyme Alternativa. Finalmente, la tasa promedio ponderado para dicho mes aumentó debido a la demanda de créditos y al riesgo que se asume al colocar gran cantidad de créditos; de acuerdo al tipo de crédito requerido.

Tabla 35

Reporte de cartera al 30 de abril del 2020

	ANALISTA	JUAREZ JUAREZ GERONIMO	JARA TORRES YOMI	VALDEZ JIMENEZ ROSITA	TOTAL
OFICINA INFORMATIVA- CHULUCANAS	AL30/04/2020	490,054.00	511,921.23	99,479.00	1,101,454.23
	AL31/03/2020	498,054.00	523,921.23	110,479.00	
	VARIACION	-8,000.00	-12,000.00	-11,000.00	
	RETORNO DEL 9.5% AL 20/09/202	8,000.00	12,000.00	11,000.00	
	META DE RETORNO	47,315.13	49,772.52	10,495.51	
	¿Cuánto FALTA?	39,315.13	37,772.52	-504.49	
	AL30/04/2020	0.00	0.00	0.00	
	META	0.00	0.00	0.00	
	¿Cuánto falta?	0.00	0.00	0.00	
	AL30/04/2020	0	0	0	
	META	0	0	0	
	¿Cuánto falta?	0	0	0	
	MORA MAYOR A 5 DIAS	14,416.19	10,649.56	930.68	
	N° CLIENTES MAYOR A 5 DIAS	6	4	1	
	MORA MAYOR A 8 DIAS	13,416.19	11,649.56	6168.79	
	N° CLIENTES MAYOR A 8 DIAS	4	5	2	
	MORA MAYOR A 30 DIAS	0.00	0.00	0.00	
	N° CLIENTES MAYOR A 30 DIAS	0	0	0	
	VENCIDO	0.00	0.00	0.00	
	N° CLIENTES VENCIDO	1	1	1	

Fuente: Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas

Tabla 36*Reporte de micro seguros de sepelio al 30 de abril de 2020*

MICRO SEGUROS DE SEPELIO			
ANALISTA	AL30/04/2020	META	VARIACION
JUAREZ JUAREZ GERONIMO	0	0	0
JARA TORRES YOMI	0	0	0
VALDEZ JIMENEZ ROSITA	0	0	0

*Fuente: Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas***Tabla 37***Tasa promedio ponderado al 30 de abril de 2020*

TPP		
ANALISTA	AL30/04/2020	AL31/03/2020
JUAREZ JUAREZ GERONIMO	0.00	48.1
JARA TORRES YOMI	0.00	50.2
VALDEZ JIMENEZ ROSITA	0.00	50.2

*Fuente: Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas**Interpretación:*

Con respecto al cierre del 30 de abril, debido a la problemática no se colocaron créditos, sin embargo, algunos de los clientes que presentaban solvencia moral cumplieron con lo mínimo, y es que la empresa trabaja de manera remota, la reducción de personal jugo en contra porque la cartera de créditos se redujo, y para otros analistas genero carga laboral haciéndose responsables de cartera del cliente que ya no pertenecía a la entidad.

En el mes de abril se establece por parte del estado una reprogramación para aquellos que presentaban mora, permitiéndoles congelar la deuda hasta que pasara el estado de emergencia. Con respecto a la mora se mantenía el mismo, debido a las reprogramaciones.

Para el mes de abril no se manipulo La tasa promedio ponderado, ya que no existieron créditos colocados.

Tabla 38

Reporte de cartera al 31 de mayo del 2020

	ANALISTA	JUAREZ JUAREZ GERONIMO	JARA TORRES YOMI	VALDEZ JIMENEZ ROSITA	TOTAL
	AL31/05/2020	482,003.80	499,034.11	94,168.00	1,075,205.91
	AL30/04/2020	490,054.00	511,921.23	99,479.00	
	VARIACION	-8,050.20	-12,887.12	-5,311.00	
	RETORNO DEL 9.5% AL 31/05/2020	8,050.20	12,887.12	5,311.00	26,248.32
	META DE RETORNO	46,555.13	48,632.52	9,450.51	
	¿Cuánto FALTA?	38,504.93	35,745.40	4,139.51	
	COLOCACIÓN DE CRÉDITOS AL31/05/2020	0.00	0.00	0.00	
	META	0.00	0.00	0.00	
	¿Cuánto falta?	0.00	0.00	0.00	
OFICINA INFORMATIVA - CHULUCANAS	COLOCACIÓN DE CRÉDITOS AL31/05/2020	0	0	0	
	META	0	0	0	
	¿Cuánto falta?	0	0	0	
	MORA MAYOR A 5 DIAS	14,416.19	10,649.56	930.68	
	N° CLIENTES MAYOR A 5 DIAS	6	4	1	
	MORA MAYOR A 8 DIAS	13,416.19	11,649.56	6168.79	
	N° CLIENTES MAYOR A 8 DIAS	4	5	2	
	MORA MAYOR A 30 DIAS	0.00	0.00	0.00	
	N° CLIENTES MAYOR A 30 DIAS	0	0	0	
	VENCIDO	0.00	0.00	0.00	
	N° CLIENTES VENCIDO	0	0	0	

Fuente: Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas

Tabla 39*Reporte de micro seguros de sepelio al 31 de mayo de 2020*

MICRO SEGUROS DE SEPELIO			
ANALISTA	AL31/05/2020	META	VARIACION
JUAREZ JUAREZ GERONIMO	0	0	0
JARA TORRES YOMI	0	0	0
VALDEZ JIMENEZ ROSITA	0	0	0

*Fuente: Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas***Tabla 40***Tasa promedio ponderado al 31 de mayo de 2020*

TPP		
ANALISTA	AL31/05/2020	AL30/04/2020
JUAREZ JUAREZ GERONIMO	0.00	48.1
JARA TORRES YOMI	0.00	50.2
VALDEZ JIMENEZ ROSITA	0.00	50.2

*Fuente: Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas**Interpretación:*

En el mes de mayo, la Edpyme se encontraba con suspensión de labores debido a la pandemia Covid-19; es así que, nuevamente no se colocaron créditos y algunos ítems se mantuvieron en cero; sin embargo, algunos de los clientes continuaron pagando sus créditos y no decidieron reprogramarlos tal como fue la solución para aquellos que se veían imposibilitados en realizar los pagos correspondientes. Por lo tanto, en el mes de mayo se redujo el saldo del mes anterior, ya hubo un retorno total de S/26,248.32 de las carteras de los 3 analistas que hasta ese momento continuaban laborando de manera remota; y con la ayuda de los nuevos canales de pago que habilitó la Edpyme. Cabe resaltar que este mes no se cumplió con la meta de retorno, debido a la coyuntura que originó que más del 50% de los clientes no continúen pagando sus créditos y tomaron la opción de reprogramación.

Así mismo, el saldo capital para este mes se redujo, debido al retorno del 9.5% de este mes. Sin embargo, los niveles de mora mayores a 5 días se mantuvieron, esto debido a la reprogramación de los créditos; es decir, mientras el

crédito se encuentre reprogramado, no se considera como mora. Los niveles de mora mayor a 8 días también se mantuvieron, por el motivo ya antes mencionado. Los niveles de mora mayores a 30 días y vencidos pasaron a cobranza judicial, ya que cuando se cumple el plazo mayor a 90 días o 3 meses, este crédito pasa para la cobranza ya mencionada. Finalmente, los micro seguros de sepelio se mantuvieron en cero; debido a que en este mes tampoco se estaban otorgando créditos. Del mismo modo con la TPP, no incremento, pero tampoco disminuyo para este mes.

Tabla 41

Reporte de cartera al 30 de junio del 2020

	ANALISTA	JUAREZ JUAREZ GERONIMO	JARA TORRES YOMI	VALDEZ JIMENEZ ROSITA	TOTAL
OFICINA INFORMATIVA - CHULUCANAS	AL30/06/2020	465,207.90	485,457.38	86,262.14	1,036,927.42
	AL31/05/2020	482,003.80	499,034.11	94,168.00	
	VARIACION	-16,795.90	-13,576.73	-7,905.86	
	RETORNO DEL 9.5% AL 30/06/2020	16,795.90	13,576.73	7,905.86	38,278.49
	META DE RETORNO	45,790.36	47,408.24	8,945.96	
	¿Cuánto FALTA?	28,994.46	33,831.51	1,040.10	
	COLOCACIÓN DE CRÉDITOS AL 30/06/2020	0.00	0.00	0.00	
	META	0.00	0.00	0.00	
	¿Cuánto falta?	0.00	0.00	0.00	
	COLOCACIÓN DE CRÉDITOS AL 30/06/2020	0	0	0	
	META	0	0	0	
	¿Cuánto falta?	0	0	0	
	MORA MAYOR A 5 DIAS	14,416.19	10,649.56	930.68	
	N° CLIENTES MAYOR A 5 DIAS	6	4	1	
	MORA MAYOR A 8 DIAS	13,416.19	11,649.56	6168.79	
	N° CLIENTES MAYOR A 8 DIAS	4	5	2	
	MORA MAYOR A 30 DIAS	0.00	0.00	0.00	
	N° CLIENTES MAYOR A 30 DIAS	0	0	0	
	VENCIDO	0.00	0.00	0.00	
	N° CLIENTES VENCIDO	0	0	0	

Fuente: Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas

Tabla 42*Reporte de micro seguros de sepelio al 20 de junio de 2020*

MICRO SEGUROS DE SEPELIO			
ANALISTA	AL30/06/2020	META	VARIACION
JUAREZ JUAREZ GERONIMO	0	0	0
JARA TORRES YOMI	0	0	0
VALDEZ JIMENEZ ROSITA	0	0	0

*Fuente: Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas***Tabla 43***Tasa promedio ponderado al 30 de junio de 2020*

TPP		
ANALISTA	AL30/06/2020	AL31/05/2020
JUAREZ JUAREZ GERONIMO	0.00	48.1
JARA TORRES YOMI	0.00	50.2
VALDEZ JIMENEZ ROSITA	0.00	50.2

*Fuente: Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas***Interpretación:**

Para el mes de junio, la colocación de créditos continuaba suspendidas a pesar que las labores en oficina ya se habían habilitado con los protocolos correspondientes. El saldo capital total para este mes disminuyó a S/1,036,927.42, esto debido a los pagos que algunos de los clientes continuaban realizando, teniendo como total de retorno S/ 38,278.49; tomando en cuenta que la meta de 9.5% tampoco se había logrado para este mes; los esfuerzos realizados por los analistas a través de una gestión empática, en parte daban resultados, teniendo en cuenta que por la coyuntura no se podían realizar las visitas de campo, y la comunicación con los clientes ha sido por llamada.

En colocación de créditos continuaba en cero, con créditos reprogramados y que para el siguiente mes ya se espera que los clientes nuevamente continúen pagando los créditos que reprogramaron a inicio de abril. Los niveles de morosidad continuaban estáticos, con proyecciones de incremento para el siguiente mes, esto debido a que posiblemente algunos de los créditos reprogramados no se logren a pagar como se esperaba. En los micro seguros de sepelio nuevamente estaban en cero, al igual que la TPP.

Tabla 44

Reporte de cartera al 31 de julio del 2020

	ANALISTA	JUAREZ JUAREZ GERONIMO	JARA TORRES YOMI	VALDEZ JIMENEZ ROSITA	TOTAL
OFICINA INFORMATIVA - CHULUCANAS	AL31/07/2020	483,151.00	498,162.54	95,802.29	1,077,115.83
	AL30/06/2020	465,207.90	485,457.38	86,262.14	
	VARIACION	17,943.10	12,705.16	9,540.15	
	RETORNO DEL 9.5% AL 31/07/2020	42,056.90	35,294.84	25,459.85	102,811.59
	META DE RETORNO	44,194.75	46,118.45	8,194.90	
	¿Cuánto FALTA?	2,137.85	10,823.61	-17,264.95	
	COLOCACIÓN DE CRÉDITOS AL 31/07/2020	60,000.00	48,000.00	35,000.00	
	META	55,000.00	45,000.00	33,000.00	
	¿Cuánto falta?	-5,000.00	-3,000.00	-2,000.00	
	COLOCACIÓN DE CRÉDITOS AL 31/07/2020	24	21	18	
	META	20	20	18	
	¿Cuánto falta?	-4	-1	0	
	MORA MAYOR A 5 DIAS	17,210.11	15,310.70	3,108.45	35,629.26
	N° CLIENTES MAYOR A 5 DIAS	4	4	1	
	MORA MAYOR A 8 DIAS	16,895.15	14,115.32	0.00	31,010.47
	N° CLIENTES MAYOR A 8 DIAS	3	3	0	
	MORA MAYOR A 30 DIAS	0.00	0.00	0.00	0.00
	N° CLIENTES MAYOR A 30 DIAS	0	0	0	
	VENCIDO	0.00	0.00	0.00	0.00
	N° CLIENTES VENCIDO	0	0	0	

Fuente: Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas

Tabla 45*Reporte de micro seguros de sepelio al 31 de julio de 2020*

MICRO SEGUROS DE SEPELIO			
ANALISTA	AL31/07/2020	META	VARIACION
JUAREZ JUAREZ GERONIMO	12	10	-2
JARA TORRES YOMI	13	10	-3
VALDEZ JIMENEZ ROSITA	11	9	-2

*Fuente: Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas***Tabla 46***Tasa promedio ponderado al 31 de julio de 2020*

TPP		
ANALISTA	AL31/07/2020	AL30/06/2020
JUAREZ JUAREZ GERONIMO	49.30	48.1
JARA TORRES YOMI	51.10	50.2
VALDEZ JIMENEZ ROSITA	51.30	50.2

*Fuente: Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas**Interpretación:*

Para el mes de julio, se reanudó la colocación de créditos, pero solo para clientes exclusivos; es decir, solo aquellas personas que no tengan créditos con otras entidades y cumplan con los requisitos que se necesita para la otorgación del cliente; estos requisitos en este momento eran más rigurosos y cada analista debía tener en cuenta para no colocar créditos que a mediano o largo plazo sean perjudiciales para la Edpyme. Es así que, para el mes de julio el saldo capital incrementó a S/1,077,115.83, quizá la variación no fue mayor al mes anterior, se vuelve a resaltar que solo se otorgaban créditos a clientes exclusivos. El retorno total para este mes fue de S/102,811.59, debido a que la mayoría de créditos reprogramados ya se empezaron a pagar; tomando en cuenta que algunos sectores económicos ya se habían habilitado; sin embargo, también hubo créditos que no se cancelaron, incremento así los niveles de morosidad mayores a 5 y 8 días a S/35,629.26 y 31,010.47, respectivamente.

Para este mes la meta de colocación de créditos se logró; como así también la de micro seguros, que permite que el cliente en caso fallezca, la Edpyme les

otorgaría a los familiares el monto de S/4,500.00 para los gastos correspondientes y se le anula el crédito que tenía. El pago de este seguro es de S/3.00 mensuales, y se cancela junto a la cuota del crédito. Así mismo, la TPP incrementó, resaltando que esta tasa no varía bastante de un mes a otro.

Para este mes, el panorama económico para la Edpyme se veía alentador, a pesar de presentar incremento en su nivel de morosidad. Sin embargo, se sabe que por la situación económica de las familias en el sector rural el panorama pudo ser peor; resaltando que el mercado meta de la Edpyme es este sector, y donde otorga la mayor parte de sus productos financieros.

Tabla 47

Reporte de cartera al 31 de agosto del 2020

	ANALISTA	JUAREZ JUAREZ GERONIMO	JARA TORRES YOMI	VALDEZ JIMENEZ ROSITA	TOTAL
OFICINA INFORMATIVA - CHULUCANAS	AL31/08/2020	493,415.34	548,013.12	132,262.14	1,173,690.60
	AL31/07/2020	483,151.00	498,162.54	95,802.29	
	VARIACION	10,264.34	49,850.58	36,459.85	
	RETORNO DEL 9.5% AL 31/08/2020	46,946.56	19,884.28	7,507.92	74,338.76
	META DE RETORNO	45,899.35	47,325.44	9,101.22	
	¿Cuánto FALTA?	-1,047.21	27,441.16	1,593.30	
	COLOCACIÓN DE CRÉDITOS AL 31/08/2020	57,210.90	69,734.86	43,967.77	
	META	60,000.00	65,000.00	40,000.00	
	¿Cuánto falta?	2,789.10	-4,734.86	-3,967.77	
	COLOCACIÓN DE CRÉDITOS AL 31/08/2020	21	25	23	
	META	23	23	21	
	¿Cuánto falta?	2	-2	-2	
	MORA MAYOR A 5 DIAS	18,592.44	17,003.22	5,782.11	41,377.77
	N° CLIENTES MAYOR A 5 DIAS	5	6	2	
	MORA MAYOR A 8 DIAS	16,872.15	12,500.32	2,845.12	32,217.59
	N° CLIENTES MAYOR A 8 DIAS	3	3	1	
	MORA MAYOR A 30 DIAS	1071.75	1026.52	0	2098.27
	N° CLIENTES MAYOR A 30 DIAS	1	1	0	
	VENCIDO	1,071.75	1,026.52	0.00	2,098.27
	N° CLIENTES VENCIDO	1	1	0	

Fuente: Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas

Tabla 48*Reporte de micro seguros de sepelio al 31 de agosto de 2020*

MICRO SEGUROS DE SEPELIO			
ANALISTA	AL31/08/2020	META	VARIACION
JUAREZ JUAREZ GERONIMO	12	12	0
JARA TORRES YOMI	13	12	-1
VALDEZ JIMENEZ ROSITA	12	10	-2

*Fuente: Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas***Tabla 49***Tasa promedio ponderado al 31 de agosto de 2020*

TPP		
ANALISTA	AL31/08/2020	AL31/07/2020
JUAREZ JUAREZ GERONIMO	50.10	49.3
JARA TORRES YOMI	51.30	51.1
VALDEZ JIMENEZ ROSITA	52.10	51.3

*Fuente: Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas**Interpretación:*

Para el mes de agosto, los analistas de la Edpyme tenían la responsabilidad de colocar los créditos del plan reactiva Perú, que consiste en brindar créditos a los microempresarios que por motivo de la coyuntura tuvieron que cerrar sus negocios y estuvieron al borde de quebrar; con el fin de apoyarlos con un capital que no les genere el pago de una tasa de interese muy elevada como de costumbre. Es por ello, que el saldo capital para este mes se incrementó a S/1,173,690.60; así mismo el retorno fue de S/74,338.76, esto debido a la continuación de pagos de los créditos reprogramados y los créditos nuevos que se colocaron en julio.

Para este mes, la meta de colocación fue mayo, debido al ya mencionado plan reactiva Perú. Sin embargo, solo dos de los analistas que hasta el momento laboran, lograron la meta e incluso colocaron más créditos; el analista Gerónimo Juárez no logró la meta de colocación; que, según el administrador de la Edpyme, el colaborador se centró más en las cobranzas para disminuir el nivel de morosidad de su cartera de clientes, no reviso su data, no ofertó nuevos créditos, entre otros factores que posiblemente afectaron la gestión que aplica este analista. Por otro

lado, en la meta de retorno la analista Yomi Jara no logró la meta de retorno que se le estableció, esto debido a que se dedicó más a la colocación de créditos, no reviso a su data de clientes que tenían que cancelar ese mes, no llamó a sus clientes, entre otros factores que posiblemente influyeron.

El nivel de morosidad para este mes incrementó, tal cual como lo pronosticó el Administrador de la Edpyme Alternativa; los factores que posiblemente han influido son la falta de trabajo en las personas del sector rural, la sequía que no les permite cultivar sus tierras, las pocas ventas en sus pequeños negocios, etc. En el nivel de morosidad mayor a 5 días el total de mora incrementó a S/41,377.77, y en el nivel de mora mayor a 8 días se incrementó a S/32,217.59; así mismo en la cartera de clientes de Gerónimo se cuenta con 1 cliente con mora mayor a 30 días, tal cual como en la cartera de Yomi; estos clientes no pagaron el mes de abril, y por lo tanto pasaron a la calificación ya mencionada.

En los micro seguros de sepelio se logró la meta de colocación, la coyuntura obliga a que las personas estén preparadas ante cualquier situación trágica que pueda suceder; y por ser un micro seguro con un pago no tan elevado y el beneficio es mayor, los clientes optan por pagar este seguro.

Finalmente, la TPP de este mes incremento mínimamente, resaltando que los analistas actualmente negocian la tasa máxima, debido a que están asumiendo un riesgo mayor en un momento con mucha incertidumbre.

Tabla 50

Reporte de cartera al 31 de setiembre del 2020

	ANALISTA	JUAREZ JUAREZ GERONIMO	JARA TORRES YOMI	VALDEZ JIMENEZ ROSITA	TOTAL
OFICINA INFORMATIVA - CHULUCANAS	AL31/09/2020	503,344.12	558,811.23	141,811.21	1,203,966.56
	AL31/08/2020	493,415.34	548,013.12	132,262.14	
	VARIACION	9,928.78	10,798.11	9,549.07	
	RETORNO DEL 9.5% AL 20/09/	46,737.22	59,810.89	46,098.93	152,647.04
	META DE RETORNO	46,874.46	52,061.25	12,564.90	
	¿Cuánto FALTA?	137.24	-7,749.64	-33,534.03	
	COLOCACIÓN DE CRÉDITOS AL 31/09/2020	56,666.00	70,609.00	55,648.00	
	META	65,000.00	68,000.00	55,000.00	
	¿Cuánto falta?	8,334.00	-2,609.00	-648.00	
	COLOCACIÓN DE CRÉDITOS AL 31/09/2020	12	22	14	
	META	24	24	20	
	¿Cuánto falta?	12	2	6	
	MORA MAYOR A 5 DIAS	19,102.09	18,343.26	6,991.23	44,436.58
	N° CLIENTES MAYOR A 5 DIAS	6	7	2	
	MORA MAYOR A 8 DIAS	18,742.19	19,888.34	0	38,630.53
	N° CLIENTES MAYOR A 8 DIAS	4	5	0	
	MORA MAYOR A 30 DIAS	1,071.75	1,026.52	0	2,098.27
	N° CLIENTES MAYOR A 30 DIAS	1	1	0	
	VENCIDO	1,071.75	1,026.52	0.00	2,098.27
	N° CLIENTES VENCIDO	1	1	0	

Fuente: Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas

Tabla 51*Reporte de micro seguros de sepelio al 31 de setiembre de 2020*

MICRO SEGUROS DE SEPELIO			
ANALISTA	AL31/09/2020	META	VARIACION
JUAREZ JUAREZ GERONIMO	10	12	2
JARA TORRES YOMI	11	12	1
VALDEZ JIMENEZ ROSITA	11	10	-1

*Fuente: Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas***Tabla 52***Tasa promedio ponderado al 31 de setiembre de 2020*

TPP		
ANALISTA	AL31/09/2020	AL31/08/2021
JUAREZ JUAREZ GERONIMO	52.10	50.10
JARA TORRES YOMI	53.10	51.30
VALDEZ JIMENEZ ROSITA	53.14	52.10

*Fuente: Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas**Interpretación:*

Para el mes de setiembre la colocación de créditos se incrementó; las estrategias de colocación y los créditos de reactiva Perú fueron los principales motivos por el cual se obtuvo ese incremento. Así mismo, las actividades de visita a los clientes se habilitaron, solo en casos donde el cliente nos brinde el consentimiento para hacer la visita, esto ayudo a que la gestión sea más completa y el analista pueda obtener mayor información para finalmente tomar una correcta decisión.

Es así que, el saldo capital para este mes se incrementó a S/1,203,966.56 y el retorno total fue de S/152,647.04, logrando la meta establecida por la entidad; resaltando que a Gerónimo le faltaron S/137.24, tomándolo en cuenta como logro de la meta en una situación donde la responsabilidad es aún mayor. Así mismo, la meta de colocación de créditos solo la lograron las analistas Yomi y Rosita; en el caso de Gerónimo influyeron problemas personales, y debido al incremento de la mora en su cartera de clientes, se dedicó mayormente a cobrar.

El nivel de morosidad para este mes se incrementó, preocupando aún más a los analistas y al Administrador de la Edpyme; esto se debe a que algunos créditos que se extornaron en julio y se volvieron a reprogramar a clientes que ya no contaban con solvencia económica para continuar pagando; sin embargo, en el mes que tenían que volver a realizar sus pagos, estos presentan problemas porque, incrementando así el nivel de morosidad para el presente mes.

El total de mora mayor a 5 días se incrementó a S/44,436.58, para la mora mayor a 8 días se incrementó a S/38,630.53, para la mora mayor a 30 días se mantuvo en S/2,098.27 al igual que el vencido; estos dos últimos posiblemente el próximo mes pasen a cobranza judicial, en caso no se lleguen a cancelar este mes. Es por ello, que la Edpyme está colocando más créditos, para que estos niveles de morosidad no afecten en gran medida y en los próximos meses puedan ser reducidos. La gestión es primordial, para evitar que se incremente, ya que la incertidumbre se incrementa para los próximos meses.

En los micro seguros de sepelio dos de los analistas no logró la meta; debido a la situación que actualmente se pasa con respecto al nivel de morosidad. Los analistas se centran mayormente en disminuir esos índices y en lo posible colocar mayores créditos que a mediano y largo plazo le generen mayores ingresos a la Edpyme. La TPP se incrementó, debido a que en los créditos que actualmente se colocan, el analista aplica la tasa más alta debido al mayor riesgo que asume al brindar un crédito en tiempos de crisis.

Anexo 7: Carta de presentación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Año de la Universalización de la Salud”

Piura, 15 de setiembre del 2020

C.N. 153 - 2020-FCE-UCV

Señor:
Luis Antonio Abad Razuri
Administrador de oficina
Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas
Piura

Presente. -

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo, así mismo en nombre de la Universidad César Vallejo solicitarle el permiso para que los estudiantes **Mendoza Alcántara Mirian Alastenia**, identificada con DNI. N°**46506658** y **Morante Torres Erick Robinson**, identificado con DNI. N°**7222543**, de la Facultad de Ciencias Empresariales, cursando el **X** ciclo de la carrera profesional de **ADMINISTRACIÓN**, puedan acceder a la información necesaria para la elaboración de su producto de fin de carrera titulado: **“Gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas, Piura 2020.”**

Es importante señalar que esta actividad no conlleva ningún gasto para su institución y que se tomaran los resguardos necesarios para no interferir con el normal funcionamiento de las actividades propias de la empresa.

Sin otro en particular y agradeciéndole el interés de su persona en contribuir con los futuros profesionales

Atentamente,



Dra. Nelida Rodríguez de Peña
Escuela de Administración
Facultad de Ciencias Empresariales

EDPYME ALTERNATIVA
Adad Razuri Luis Antonio
COORDINADOR DE AFIDITOS (E)

Anexo 8: Calculo de Muestra

Margen: 7%

Nivel de confianza: 95%

Población: 400

Tamaño de muestra: 132

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza deseado

p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

e= Nivel de error dispuesto a cometer

N= Tamaño de la población

Anexo 9: Validación de instrumentos



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, VEGAS PALOMINO, ISIDRO IVAN con DNI N° 02847776, Magister en ADMINISTRACION DE EMPRESAS Y NEGOCIOS INTERNACIONALES, N° ANR: A1674666, de profesión CONTADOR PUBLICO COLEGIADO, desempeñándome actualmente como DOCENTE UNIVERSITARIO en UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario y guía de entrevista

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario para los clientes de la Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

Guía de entrevista para el Administrador de la Edpyme Alternativa - Agencia Chulucanas.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 21 días del mes de setiembre del Dos mil Veinte.



Mgtr. : Vegas Palomino, Isidro Iván
DNI : 02847776
Especialidad : Adm. De negocios y relaciones Internacionales
E-mail : ivegasp@ucvvirtual.edu.pe

**“GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE MOROSIDAD DE LA EDPYME
ALTERNATIVA- AGENCIA CHULUCANAS, PIURA 2020”**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	100					
ASPECTOS DE VALIDACION		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
1.Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	90					
2.Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					90					
3.Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					93					
4.Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																					90					
5.Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																					90					



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, ERICKA JULISSA SUYSUY CHAMBERGO, con DNI N° 45361468, Magister en GESTION PUBLICA, N° ANR:13374, de profesión LICENCIADA EN ADMINISTRACION, desempeñándome actualmente como DOCENTE en UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO - PIURA

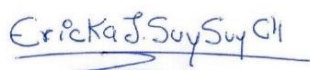

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del instrumento:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario para los clientes de la Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 21 días del mes de setiembre del Dos mil Veinte.

Mgtr. : ERICKA JULISSA SUYSUY CHAMBERGO
DNI : 45361468
Especialidad : LICENCIADA ADMINISTRACION
E-mail : ESUYSUYC@UCVVIRTUAL.EDU.PE



**“GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE MOROSIDAD DE LA EDPYME
ALTERNATIVA- AGENCIA CHULUCANAS, PIURA 2020”**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	100					
ASPECTOS DE VALIDACION		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
1.Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
2.Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				96						
3.Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				96						
4.Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				96						
5.Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				96						



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Castillo Palacios Freddy William con DNI N° 02842237 Doctor en Ciencias Administrativas con N° ANR: 202528, de profesión Licenciado en Ciencias Administrativas desempeñándome actualmente como docente a tiempo completo en Universidad César Vallejo Piura.


Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del instrumento:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario para los clientes de la Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 25 días del mes de setiembre del Dos mil Veinte.



Dr. Freddy W. Castillo Palacios
R.G. UNIC DE CU. EG. N° 843

Dr. : Castillo Palacios Freddy William
DNI : 02842237
Especialidad : Administración
E-mail : fwcastillo@ucvvirtual.edu.pe




**“GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE MOROSIDAD DE LA EDPYME
ALTERNATIVA- AGENCIA CHULUCANAS, PIURA 2020”**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	100					
ASPECTOS DE VALIDACION		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	96					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					96					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					96					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																					96					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																					96					

Anexo 10: Registro de confiabilidad de instrumento

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	---	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

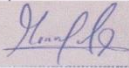
1.1. ESTUDIANTES	:	Mendoza Alcántara, Mirian Alastenia Morante Torres, Erick Robinson
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Gestión del Riesgo Crediticio y su Influencia en el Nivel de Morosidad de la Edpyme Alternativa- Agencia Chulucanas, Piura 2020.
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 kuder Richardson () Alfa de Cronbach. (x)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	01/10/2020
1.7. MUESTRA APLICADA	:	20 clientes de la Edpyme Alternativa – Agencia Chulucanas.

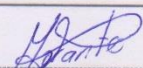
II. CONFIABILIDAD

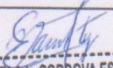
ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0,835
------------------------------------	-------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Items iniciales, items mejorados, eliminados, etc.)

Se ha elaborado un cuestionario de 20 preguntas y se aplicó a los clientes de la Edpyme Alternativa en la investigación denominada: "Gestión del Riesgo Crediticio y su Influencia en el Nivel de Morosidad de la Edpyme Alternativa- Agencia Chulucanas, Piura 2020." Los datos de las encuestas fueron tabulados y llenados en el software SPSS vs 26. Se demuestra que la escala del Coeficiente de Cronbach es 0.835. Lo que significa que existe confiabilidad del instrumento.


Estudiante: Mendoza Alcántara, Mirian Alastenia
DNI : 46506658


Estudiante: Morante Torres, Erick Robinson
DNI : 7222543


Docente : MARIELA L. CORDOVA-ESPINOZA
LIC. EN ESTADISTICA
COESPE 676

DNI : 45090179