



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Proceso De Evaluación Del Crédito Y Su Incidencia En La Morosidad  
En La CMAC Maynas - Moyobamba 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Contador Público

**AUTORES:**

Cunia Bruno, Ruben (ORCID: 0000-0002-7234-4545)

Ramos Rojas, Betty (ORCID: 0000-0002-9003-7549)

**ASESOR**

Mg. Urtecho Cueva, Omar (ORCID: 0000-0002-1312-8180)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

**MOYOBAMBA - PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

A mi querido padre Nemesio Cunia a mis hermanos (as), que siempre están fortaleciendo el espíritu de desarrollo personal, profesional y empresarial que venimos integrando aptitudes para una sociedad digna y justa.

A mis 2 hermosos hijos que siempre me inspiran a seguir adelante y a mi esposo por su apoyo constante e incentivar me a cumplir con mis objetivos siempre, para poder desarrollarme como profesional a pesar de las circunstancias difíciles por las que pasamos día a día.

## **Agradecimiento**

A Dios por darnos la vida y la salud en estos tiempos difíciles enfrentando situaciones precarias de pandemia Covid - 19, también agradecemos a los que hicieron posible el desarrollo de esta investigación ya que ayudara a muchas entidades financieras sobre la gestión de créditos.

A Dios por permitirme llegar a desarrollarme como profesional, a mis padres por su constante apoyo y su incentivación para llegar a cumplir mis metas, a mi familia por estar siempre conmigo en todos los procesos de mi vida, y a todo el personal que hizo posible la ejecución de esta investigación.

## Índice de contenidos

<u>Carátula</u> .....	i
<u>Dedicatoria</u> .....	ii
<u>Agradecimiento</u> .....	iii
<u>Índice de contenidos</u> .....	iv
<u>Índice de tablas</u> .....	vi
<u>Índice de figuras</u> .....	vii
<u>Resumen</u> .....	viii
<u>Abstract</u> .....	ix
<u>I. INTRODUCCIÓN</u> .....	1
<u>II. MARCO TEÓRICO</u> .....	6
<u>III. METODOLOGÍA</u> .....	22
<u>3.1. Tipo y diseño de investigación</u> .....	22
<u>3.2. Variables y operacionalización</u> .....	22
<u>3.3. Población, muestra y muestreo</u> .....	23
<u>3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</u> .....	24
<u>3.5. Procedimientos</u> .....	25
<u>3.6. Método de análisis de datos</u> .....	25
<u>3.7. Aspectos éticos</u> .....	26
<u>IV. RESULTADOS</u> .....	27
<u>V. DISCUSIÓN</u> .....	47
<u>VI. CONCLUSIONES</u> .....	49
<u>VII. RECOMENDACIONES</u> .....	50
<u>REFERENCIAS</u> .....	51
<u>ANEXOS</u> .....	55

ANEXO 1: Matriz de operacionalización de variables

ANEXO 2: Matriz de consistencia.

ANEXO 3: Entrevista

ANEXO 4: Lista de cotejo analisis de evaluación del crédito

ANEXO 5: Lista de contejo niveles de morosidad

ANEXO 6: Cuadro de límites para medir los niveles de riesgos cmac maynas

ANEXO 7: validacion de expertos

ANEXO 8: Autorizacion de empresa para realizacion de investigacion.

## Índice de tablas

	PAG.
Tabla 1: Resumen de la mora por producto mayor a 30 días de atraso	04
Tabla 2: Clasificación del deudor según los días de atraso y tipos de créditos	21
Tabla 3: Detalle de cliente con falta de filtros en las centrales de riesgo	30
Tabla 4: Detalle de clientes con falta de información de archivo negativo interno	32
Tabla 5: Detalle de expedientes que no tienen datos de proveedores	34
Tabla 6: Detalle de expedientes con sobrevaloración de garantías	36
Tabla 7: Detalle de expedientes con deficiencias en los inventarios	38
Tabla 8: Detalle de clientes con diferencias en la capacidad de pago	41
Tabla 9: Morosidad de las CMAC Maynas agencia Moyobamba de los periodos 2017, 2018 y 2019	44
Tabla 10: Incidencia del proceso de evaluación del crédito en la morosidad	45

## Índice de figuras

	PAG.
Figura 1: Análisis de la morosidad por producto en el primer semestre 2018 (%) en la banca tradicional y CMAC	02
Figura 2: Análisis de la morosidad por producto en el primer semestre 2019 (%) en la banca tradicional y CMAC	02
Figura 3: Evolución de la mora de forma anual CMAC Maynas agencia Moyobamba 2017, 2018 y 2019	44

## Resumen

La presente tesis tiene como objetivo analizar el proceso de evaluación de créditos y determinar su incidencia en la morosidad de CMAC Maynas, Distrito Moyobamba, Departamento San Martín – 2019.

La metodología de esta investigación, es tipo aplicada, teniendo una investigación cuantitativa, con diseño no experimental, con nivel correlacional causal.

El resultado del análisis: variable independiente, proceso de evaluación del crédito; variable dependiente morosidad; en el proceso de evaluación cualitativa del crédito se comprobó las deficiencias en el otorgamiento del crédito como: falta de filtros en centrales de riesgo externos, tuvo incidencia en los niveles de morosidad Cartera atrasada 3.27%, cartera pesada 6.89%, cartera alto riesgo 9.06%, la no verificación del 100% en los siguientes procesos como: la no verificación del archivo negativo interno, incluir datos de sus proveedores, sobre valorizar garantías e inflar los inventarios nos da como incidencia el incremento en los niveles de morosidad. Conclusión: Se determinó que el proceso de evaluación del crédito incide en la morosidad CMAC Maynas Moyobamba, se evidenció deficiencias al evaluar el crédito tanto cualitativa como cuantitativa por algunos asesores de créditos, los cuales no cumplieron con adecuados procesos de evaluación de créditos, que ha tenido incidencia en los niveles de morosidad de la entidad investigada.

**Palabras claves.** Crédito, morosidad, cliente.

## **Abstract**

The objective of this thesis is to analyze the credit evaluation process and determine its incidence in the delinquency of CMAC Maynas, District of Moyobamba, and Department of San Martin - 2019

The methodology of this research is applied type, having a quantitative research, with a non-experimental design, with a causal correlational level.

The result of the analysis: independent variable, credit evaluation process dependent variable delinquency, in the qualitative credit evaluation process, deficiencies in the granting of credit were found, such as: lack of filters in external credit bureaus, had an impact on delinquency levels overdue portfolio 3.27%, heavy portfolio 6.89%, high-risk portfolio 9.06%, the non-verification of 100% in the following processes such as: the non-verification of the internal negative file, including data from its suppliers, overvaluing guarantees and inflating inventories gives us as an incidence the increase in the levels of delinquency. conclusion: It was determined that the credit evaluation process affects the CMAC Maynas of Moyobamba delinquency, deficiencies were evidenced when evaluating the credit both qualitatively and quantitatively by some credit advisers, who did not comply with adequate credit evaluation processes, which has had an impact on the delinquency levels of the investigated entity.

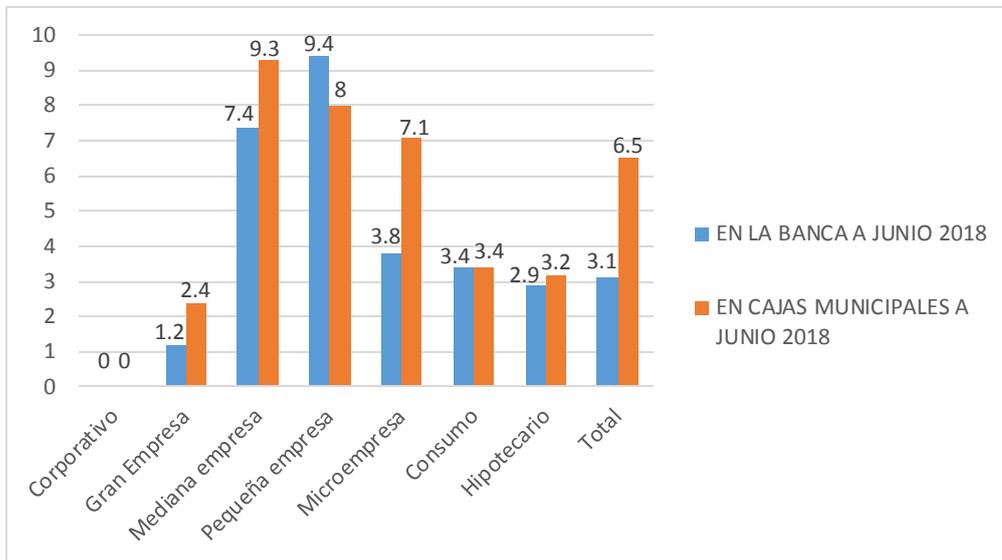
Keywords: credit, delinquency, customer

## I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito Internacional, en los años del 2007 inicio una crisis que no se tenía prevista, dando sus inicios en los EE. UU, donde también se extendió a otros países por temas de globalización y a la vez afectando a la economía real. A consecuencias de este suceso la liquidez se vio desvanecido, las pérdidas se multiplicaron en sus diferentes áreas económicas y la morosidad se repunto con potencia, lo cual provoco que muchas entidades que otorgaban créditos quebrasen y otras necesitasen apoyo de sus gobiernos; “día a día en las entidades financieras se presentan situaciones en la cual la toma de decisiones debe ser de manera automática, teniendo en cuenta un razonamiento lógico, bajo una estrategia óptima y de un análisis claro” (**Fernandez H.; Perez F. 2005, p.2**). El alto rendimiento del personal encargado de brindar los créditos en las entidades financieras juegan un papel muy importante para así medir los riesgos del crédito a otorgar para que este no sea perdido sino devuelto de la manera que firmaron el contrato entidad y cliente, siendo un proceso muy importante seguir un modelo de evaluación al brindar un crédito y no otorgarlos por intuición del evaluador ya que esto estaría inmerso a dar una falsa información de confiabilidad de cumplir con el compromiso de pagar en cuanto al deudor, por lo que de acuerdo como nos demuestra la historia que una de las consecuencias por la crisis y baja de liquidez fueron por los créditos mal otorgados. Todas aquellas entidades que ofrezcan productos financieros, se encuentran reguladas por la SBS, la cual está establecida por ley, estas juegan un rol sumamente relevante en el sistema financiero cubriendo el sector que muchas veces la Banca tradicional no ingresaba que es los negocios informales; así las CMAC incrementaron sus colocaciones durante los años centrando sus principales créditos en las micro y pequeñas empresas, seguido también de las medianas empresas y créditos consumo no revolvente, llegando sus colocaciones en el año 2013 a los 11,900 millones de soles; pero al igual que cualquier entidad financiera también se enfrentan al tema de la morosidad para ello en los últimos años se ha visto el incremento de la morosidad en sus diversos tipos de créditos comparando con las demás entidades financieras según **Figura 1 y 2**.

**Figura 1**

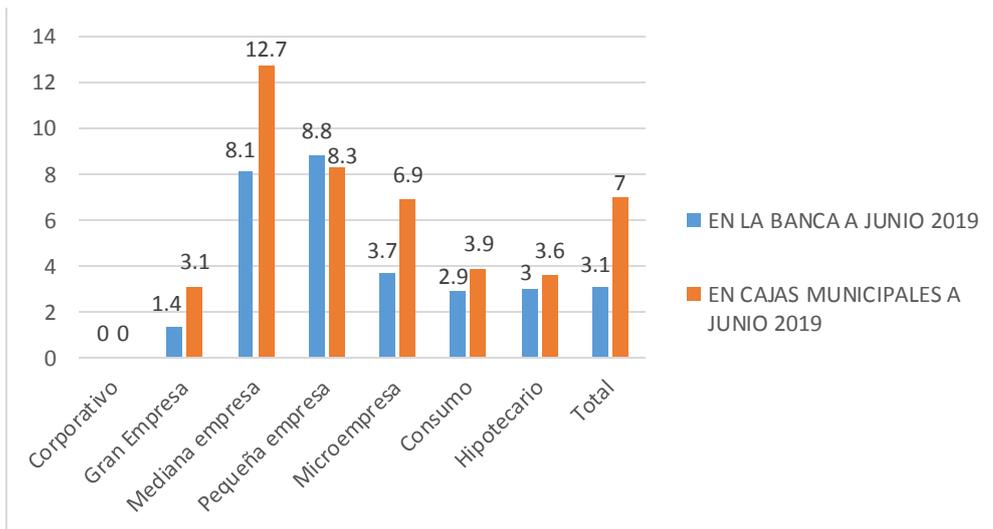
Análisis de la morosidad por producto en el primer semestre 2018 (%) en la banca tradicional y cmacs.



**Fuente:** Diario El Comercio (2019)

**Figura 2**

Análisis de la morosidad por producto en el primer semestre 2019 (%) en la banca tradicional y cmacs.



**Fuente:** Diario El Comercio (2019)

Desde estos resultados es evidente que hay problemas externos e internos que existen en el ámbito del otorgamiento de los créditos, que afecta a diversos resultados económicos de las entidades financieras en este caso las CMAC, se

puede apreciar que el incremento de morosidad fue más fuerte en las Cajas Municipales evidenciando un problema de por medio, ya que las cajas también manejan una menor cartera de colocaciones que los bancos estos al caer créditos considerables mueve a gran nivel su porcentaje de morosidad, además las CMAC cuentan con una mayor cartera de micro y pequeñas empresas donde existen mayor porcentaje de morosidad en dichos créditos a diferencia de los bancos que cuenta con carteras de Corporativos y grandes empresas que son créditos que su porcentaje de mora se encuentra en un nivel muy bajo.

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A Moyobamba, es una institución perteneciente al Sistema Financiero nacional, cuyo objetivo principal es fomentar el micro ahorro de las familias para intermediar los fondos captados a través del otorgamiento de créditos, con prioridad, a los pequeños y microempresarios de la Región donde realiza sus actividades activas y pasivas, para lo cual la entidad cuenta con personal de alta confianza para evaluar dichos otorgamiento de créditos, ya que dependen muchos del personal encargado para poder recuperar el crédito brindado, en los últimos resultados del año 2019 en la agencia Moyobamba, que será nuestra área de investigación, se vio incrementada el indicador de morosidad, para lo cual en este estudio se verá los motivos que incidieron en el incremento de este indicador ya que es una pieza muy importante para lograr una adecuada rentabilidad como institución. El principio fundamental respecto a micro finanzas es realizar una evaluación conjunta tomando en consideración tanto aspectos cuantitativos como cualitativos, los cuales deben indagar en la fuente de ingreso tanto familiar como individual de los clientes potenciales. **(Lozano I. 2019, p.1)**. Las evaluaciones hechas por los asesores de negocio no se están realizando de manera completa para así poder accederle el crédito al solicitante, estamos trabajando con asesores que no brindan una información fidedigna y no recolectan una información completa del deudor para poder analizar una adecuada evaluación para brindar el crédito solicitado, por lo que la consecuencia es el incremento de la morosidad mes a mes como se demuestra en la siguiente **Tabla 1** de resultados de la entidad, los resultados mostrados identifican a la cantidad de clientela en mora contable para la entidad, que es a partir de 31 días a más, evidenciando un cierre a Diciembre del año 2018 menor a todos los meses del 2019,

en el cierre del año 2019 se evidencia la mala gestión de todo el año con el cual la mora cerro con más de 1 millón de soles al terminar el 2019, llevando a la agencia a un nivel de Riesgo Alto y las colocaciones se empezaron a observar con más detenimiento pasando desde menores monto a un nivel de evaluación de otra área adicional que la agencia llama informe de riesgos, realizada por una área especializada de la entidad llamada Área de Riesgos.

**Tabla 1**

*Resumen de la mora por producto mayor a 30 días de atraso.*

<i>Agencia Moyobamba</i>							
PERIODO	CONSUMO NO REVOLVENTE	HIPOTECARIOS	MEDIANA EMPRESA	MICROEMPRESAS	PEQUEÑAS EMPRESAS	PRENDARIO	MORA AGENCIA MOYOBAMBA
dic-18	578	-	-	124.835	416.359	-	541.772
ene-19	689	-	-	126.655	431.963	-	559.307
feb-19	615	-	-	159.571	529.257	-	689.443
mar-19	808	-	-	158.034	575.712	-	734.554
abr-19	1.636	-	-	170.261	555.217	-	727.114
may-19	2.103	-	-	182.092	662.610	179	846.985
jun-19	3.188	-	-	205.606	530.270	-	739.064
jul-19	9.686	-	-	238.039	664.524	-	912.249
ago-19	13.078	-	-	240.116	658.523	-	911.717
sep-19	12.874	-	-	165.353	675.794	-	854.021
oct-19	13.885	-	-	173.468	767.901	-	955.254
nov-19	13.860	-	-	185.514	792.975	-	992.348
dic-19	14.864	-	15.946	160.226	883.654	-	1.074.690

**Fuente:** CMAC Maynas (2019)

Con todo lo indicado anteriormente se formula el siguiente **problema**, ¿Cómo es el proceso de evaluación de créditos y cómo incide en la morosidad en La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas, en el Distrito de Moyobamba, Departamento de San Martín en el periodo 2019? Para lo cual contamos con las siguientes justificaciones, **Justificación teórica** que este trabajo se realizó con la finalidad de aportar al conocimiento existente del proceso de evaluación de créditos para poder mejorar el uso del mismo por los integrantes de la

entidad financiera sujeto de investigación para cumplir su fin que es otorgar un adecuado crédito, para que no incremente los índices de morosidad, para ello se tomó como guía el manual de políticas y reglamento de créditos de CMAC MAYNAS S.A donde nos indica las bases de una evaluación de crédito, en el Capítulo II, Artículo N.º 28 donde hemos podido evidenciar que los asesores de negocios no siguen las instrucciones brindadas para otorgar un crédito. En la **justificación práctica** tenemos que la siguiente investigación se realizó por la necesidad de mejorar las evaluaciones de otorgamiento de crédito de parte de los asesores de negocios de la entidad financiera en estudio, ya que si estos lo realizarían de manera adecuada mejoraría los índices de morosidad. También tenemos la **justificación académica**, siendo esta de gran importancia para la universidad ya que contaría con un estudio donde sirva de conocimiento para futuros estudiantes interesados en el presente tema, además nos permite conocer como un mal proceso conlleva a pérdidas numerosas, aportando también el siguiente tema a conocimientos relacionados con la Escuela de contabilidad. En la **justificación metodológica** el siguiente trabajo tuvo como finalidad conocer el proceso de evaluación de créditos de CMAC MAYNAS y como la mala gestión del mismo conlleva a consecuencias como la morosidad en la entidad. Así mismo la **justificación por conveniencia** de este trabajo aporta a que la entidad en investigación conozca de más cerca las deficiencias que tiene al no utilizar adecuadamente sus procesos de evaluación para que así tome decisiones de mejora en dichos procesos y que los cambios beneficien sus resultados posteriores. De esa manera llegamos al **Objetivo General** de, Analizar el proceso de evaluación del crédito y determinar su incidencia en la morosidad en La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas en el Distrito de Moyobamba, Departamento de San Martín en el periodo 2019. Siendo nuestros **objetivos específicos**: conocer el proceso de evaluación de créditos, identificar las deficiencias en el proceso de evaluación de créditos, determinar la morosidad, demostrar la incidencia del proceso de evaluación del crédito en la morosidad. Contando con la siguiente **hipótesis**, el proceso de evaluación de créditos es deficiente e incide de manera desfavorable en la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A en el Distrito de Moyobamba en el periodo 2019.

## II. MARCO TEÓRICO

Con lo concerniente a las investigaciones que desarrollaron anteriormente con respecto al tema presente tenemos las siguientes **antecedentes internacionales**: Realizada por **Romero O. (2019)** en su investigación titulada: “Riesgos en el sistema Financiero” cuyo objetivo fue: Analizar la literatura sobre la gestión del riesgo financiero y determinar cómo se ve influenciada la banca colombiana para la toma de decisiones en cuanto a la mitigación de los riesgos financieros según los artículos de la base de datos Redalyc durante los años 2005-2015, para ello utilizó un diseño de investigación: descriptivo; la muestra no fue necesaria ya que se tomaron información de artículos y bases de datos, contamos con la población de las entidades financieras, los instrumentos que se utilizaron fueron las revistas y bases de datos donde intervino la lectura y análisis de la información, en ese orden de ideas, los riesgos financieros se pueden mitigar mediante la implementación de nuevas tecnologías que faciliten el análisis y así de esa manera lograr decidir correctamente a la hora de conceder un crédito, ya sea para un individuo o para una compañía, previniendo riesgos de liquidez, legales y así mismo un impacto negativo en la economía del país, concluyen que: algunas entidades financieras y establecimientos de comercio están otorgando créditos sin realizar un estudio exhaustivo de los perfiles de las personas y/o empresas que están requiriendo recursos; su análisis elaborado nos dice que la evaluación brindada por los intermediarios para el otorgamiento de crédito no está siendo la más fidedigna, sino que hay falencias de información por lo que al brindar dicho crédito están incrementando el indicador de tardanza o impago en relación a los entes de financiación. Así también citamos el trabajo de **Ochoa M. (2015)** en su tesis titulada: “Análisis administrativo del proceso de crédito para el otorgamiento de préstamos del sistema bancario venezolano”, Aragua, Venezuela, cuyo objetivo es, analizar objetivamente el proceso de crédito para el otorgamiento de préstamos en el sistema Bancario Venezolano; cuenta con un diseño no experimental, a nivel descriptivo y analítico con apoyo documental; siendo su muestra dos bancas públicas de Venezuela y Bicentenario y una privada Banesco, así mismo su población está definida por los gerentes de las entidades mencionadas, utilizó el cuestionario como instrumento; llegando a su resultado que, el 75% de la

instituciones evaluadas tiene como requisito pedir los registros de cuenta por cobrar y por pagar y donde el 25% manifiesta que por más que esta sea exigida no se cumple con todos, donde también el 50% de la muestra indica que las solicitudes de crédito son categorizadas de acuerdo con las políticas de administración de riesgos de la entidad, concluyó: que pese a que existe personal casi suficiente, se ha llegado en algunas oportunidades a no cubrir la demanda de atención de solicitudes de crédito, así como también, no contar con capacidades técnicas referidas al proceso de otorgamiento de crédito; indicando que el personal existente en la entidad financiera no es lo suficientemente capaz de cubrir la demanda de sus clientes e incluso cuentan con un inadecuado proceso de análisis para el otorgamiento de sus créditos, incurriendo así en consecuencias numéricas para la entidad. De igual forma citamos a **Chongo, I. (2017)** En su trabajo de investigación titulada: *Plan De Riesgo Crediticio Para Disminuir La Morosidad De Los Clientes En La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Educadores De Napo, Ubicada En La Ciudad Del Tena.* (Tesis para optar por el Título De Ingeniera En Contabilidad Y Auditoría, Contadora Publica Autorizada) Quito, Ecuador. Cuyo objetivo fue: cómo influye un plan de riesgo crediticio en la morosidad de los clientes de la cooperativa de ahorro y crédito educadores Napo. Diseño de la investigación: Documental – descriptiva, Muestra y Población fue de 10 funcionarios de la entidad financiera en estudio. Instrumentos: Cuestionario de entrevista, Cuestionario de encuesta, Guía de observación, Tecnología, Internet. Resultados: La Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo no cuenta con un área de riesgos crediticios, por medio de las investigaciones realizadas se procedió a elaborar un plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes de la entidad financiera, Concluyó: La situación actual del ente financiero Napo, es que no tiene establecido políticas de inspección, es decir no tiene un buen proceso de control respecto al departamento de crédito y cobranza, por lo que la cartera crediticia ha aumentado, lo que ha provocado retrasos en los pagos y afectando la liquidez. Es muy relevante contar con un buen plan o evaluación crediticia al momento de otorgar los créditos, partiendo por los aspectos primordiales a tener en cuenta. Y de igual forma a **Paccha, G. (2019)** En su trabajo de investigación

titulado: *Análisis Del Riesgo Crediticio Y Su Incidencia En El Nivel De Morosidad De La Fundación De Desarrollo Comunitario Sin Fronteras, "Decof", Agencia Loja Periodo 2017-2018.* (Tesis para optar por el grado de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, Contador Público Auditor. CPA.) Universidad Nacional de Loja, Loja, Ecuador. Cuyo objetivo fue: determina la influencia del riesgo crediticio en la morosidad de la fundación de desarrollo comunitario sin fronteras "decof" Agencia Loja periodo 2017-2018. Diseño de la investigación: Descriptivo. Personal trabajador del área de créditos. Instrumentos: Cuestionario y documental. Resultados: La morosidad de la cartera de microcrédito en el 2018 fue de 2%, porcentaje que no ha superado el estándar establecido de 13,03% en los dos periodos, sin embargo, la entidad redujo su morosidad en un 6% en el último año. Concluyó: La Fundación para el Desarrollo Comunitario DECOF carece de un modelo de evaluación y gestión del riesgo crediticio, lo que imposibilita su realización asegurar la calidad del portafolio de productos, analizar, identificar, evaluar y controlar sistemáticamente, como procedimiento los elementos básicos de la gestión del riesgo de crédito para mantener un cierto grado de liquidez y solvencia. Así mismo Díaz, **O. Y Salazar, J. (2017)** En su trabajo de investigación titulado: *Determinantes Exógenos De La Morosidad De Las Carteras De Consumo Y Comercial En Entidades Financieras En Colombia.* (Tesis maestría en Finanzas Corporativas) CESA, Bogotá, Colombia. Cuyo objetivo fue: determinar la relación entre los exógenos de la morosidad de la cartera de consumo comercial en las entidades financieras en Colombia. Diseño de la investigación: Descriptivo, correlacional – transversal. Muestra y Población: para la realización del estudio se tomaron a 04 entidades financieras. Instrumentos: cuestionario documental y entrevista. Resultados: Desde el punto de vista de gestión de riesgos debe prestarse atención a entidades que reflejen una reducción en el volumen de colocaciones pues se pudo establecer que en periodos sucesivos los indicadores de morosidad de las dos carteras se deterioran. Concluye que: La morosidad suele ser el principal riesgo del cual tienen que lidiar todas aquellas entidades que ofrezcan productos crediticios. Este trabajo de investigación utilizó modelos econométricos para explicar frente a los cambios macroeconómicos, el deterioro de las carteras de crédito comercial y de

consumo relacionada. Esta información es útil para estimar la probabilidad de antemano. Provisiones por incumplimiento y eventos económicos adversos que puedan generar riesgos el sistema financiero de nuestro país. Por eso es importante contar con mecanismos que reduzcan las probabilidades de riesgo alto en cuanto a morosidad se refiere. Citamos también a **Velasco, J. (2017)** En su trabajo de tesis titulada: *Análisis Del Índice De Morosidad Y Su Impacto En La Rentabilidad Del Sistema De Bancos Privados Grandes Ubicados En La Provincia De Imbabura En El Periodo 2014–2016*. (Tesis para optar por el título de Máster en Administración de Empresas) Universidad Internacional SEK, Quito, Ecuador. Cuyo objetivo fue: Analizar el impacto del índice de morosidad en la rentabilidad del sistema de Bancos privados grandes ubicados en la Provincia de Imbabura en el periodo 2014- 2016. Diseño de la investigación: Descriptivo. Muestra y Población: La población del Sistema de Bancos privados grandes en Imbabura es de 5 instituciones financieras, Se analiza toda la población de Bancos privados medianos y grandes ubicados en la provincia de Imbabura, por lo que el porcentaje de confianza es del 100%. Instrumentos: Análisis histórico lógico y documental. Resultados: El índice de morosidad depende en gran medida del volumen de cartera en riesgo que genere cada institución, a mayor volumen de cartera en riesgo el índice es menor Concluyó: La tasa de morosidad está relacionada directamente con el número de carteras de riesgo generadas por cada institución, cuanto más alto es el índice, mayor es la cantidad de carteras de riesgo. Del mismo modo cabe resaltar que el cambio en el índice de morosidad no significa que el cambio en el número de carteras de inversión vencidas sea el mismo, e incluso puede suceder que el índice baje y el número aumente. De igual manera **Acosta, I. (2016)** En su trabajo de investigación titulada: *Decisiones económicas que toman los clientes morosos del sistema financiero*. (Tesis para la optar por el título de Economista) Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito, Ecuador. Cuyo objetivo fue: Identificar los incentivos que tienen las Instituciones Financieras para la recuperación de la cartera morosa de sus clientes. Diseño de la investigación: Histórica exploratoria – descriptiva. Muestra y Población: Entidades financieras. Instrumentos: Documental y entrevista. Resultados: La cartera morosa de clientes con atrasos o incobrables es parte del negocio financiero, sin embargo

este porcentaje de cartera se debe cuidar que no sobrepase los límites esperados Llegó a las siguientes conclusiones: Los bancos privados son los que generan la mayor estructura crediticia. En cuanto a sus productos, los préstamos tienen diferentes direcciones, divididos en crédito comercial, de vivienda, consumo y micro empresarial. Algunas operaciones quedarán en mora y eventualmente serán sancionadas, o serán sancionadas luego del análisis correspondiente, pues si bien las instituciones financieras han tomado medidas para minimizar el riesgo de otorgar cualquier tipo de crédito, y así de ese modo no se conviertan en créditos no recuperables. Esto se debe a que las condiciones para evaluar al deudor pueden haber cambiado en ese momento.

En el **ámbito nacional** encontramos trabajos de investigación relacionados con el tema como la realizada por **Chipana Y. (2018)** en su tesis titulada: “Evaluación de la gestión crediticia en el otorgamiento de créditos en la Financiera Credinka agencia Yunguyo periodo 2015 – 2016”, siendo el objetivo “Evaluar la gestión crediticia en el proceso de otorgamiento de créditos y la incidencia en la cartera morosa en la financiera CREDINKA Agencia Yunguyo, periodos 2015-2016.” Utilizó el método analítico y deductivo, así como sus instrumentos análisis documental y cuestionario, trabajó con la población del total de los funcionarios que participan en la gestión del crédito de forma directa o indirecta, su muestra fueron 11 colaboradores que están involucrados en la gestión del proceso de los créditos. Concluyó: La deficiencia encontrada en el proceso de otorgamiento de crédito, se debe esencialmente al proceder de manera incorrecta en las fases de evaluación crediticia, como por ejemplo: verificación de la capacidad de pago, crisis empresarial, uso indebido del crédito; también resaltamos la investigación de **Ramírez J.(2019)** en su tesis titulada “Análisis de crédito y morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo de la ciudad de Tarapoto, año 2019” con su objetivo: Evaluar el análisis de crédito y determinar de qué manera incide en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo S.A. de la ciudad de Tarapoto, año 2019. Siendo el diseño no experimental y de tipo transeccional - causal; la muestra utilizada está en base a los expedientes de crédito que tiene mayor índice de morosidad o mayores días de incumplimiento. La población está dada por el total de expedientes de crédito que administra el

área de créditos y cobranzas de la CMAC Huancayo S.A. Los instrumentos utilizados en esta investigación fueron: Fichas textuales, de comentarios y de resúmenes, Guía de Análisis Documental, lista de Cotejo; concluye: con lo que respecta a la dimensión decisión de crédito y línea de crédito se ha podido verificar que la deficiencia se centra en el indicador que representa la revisión periódica de la línea de crédito el cual no se realiza, no teniendo así actualizada la capacidad de pago del potencial solicitante de crédito, con respecto a ello no se ha podido relacionar una incidencia con la generación de morosidad; una de las investigaciones más cercas que podemos evidenciar es la que menciona en esta tesis presentada, indicando el problema que también tiene esta entidad financiera con respecto a los inadecuados otorgamientos de créditos los cuales están induciendo en la morosidad de dicha entidad; Otra investigación que podemos citar es de **Huaccha, C. (2018)** En su trabajo de investigación titulada: *Eficacia del proceso de evaluación y su relación con la cartera de crédito por convenio. Entidad Financiera Jaén, 2018.* (Tesis para optar por el título profesional de administración) UCV, Jaén, Perú. Cuyo objetivo fue: Determinar la eficacia del proceso de evaluación en las carteras de crédito por convenios. Tipo de investigación es cuantitativa, descriptiva y correlacional. Muestreo no probabilístico. Población entidad financiera de Jaén. Instrumentos dos guías de análisis documental. Resultados: Se determinó que el nivel de Eficacia del Proceso de Evaluación de Créditos por convenio de la Entidad Financiera Jaén, durante el periodo enero del 2017 a octubre del 2018 es alto, por lo tanto, la evaluación de créditos ha sido eficaz, Concluyó: Luego de haber culminado el estudio, se puede afirmar que el proceso de evaluación crediticio está estipulado por la entidad financiera, es decir que este proceso de evaluación que se realiza antes de efectuar un crédito está hecho de acuerdo a los lineamientos y normatividad que considere la entidad. Entre ellos algunos aspectos primordiales tales como el determinar la voluntad y capacidad de pago del solicitante, así mismo como hacer un recuento del historial crediticio del cliente. Citamos a **Estrada, S. Y Gutiérrez, A. (2017)** En su trabajo de investigación titulada: *Proceso De Evaluación De Créditos Y Su Influencia En La Morosidad De Los Clientes De La Agencia Sabogal De La Caja Municipal De Crédito Y Ahorro Trujillo En La Ciudad De Cajamarca En El Periodo 2016.*

(Tesis para optar por el título profesional de Contador Público) UPAGU – Universidad de Cajamarca, Cajamarca, Perú. Cuyo objetivo fue: Analizar de qué manera los Proceso Evaluación de Créditos influyen en la morosidad de los clientes de la Agencia Sabogal de la CMAC-Trujillo en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2016. Diseño de la investigación es No experimental – transversal. Muestra y Población fue de: 12 Asesores de crédito de la de la Agencia Sabogal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo. Instrumentos: Encuesta y análisis documentario. Resultados: Se determinó y confirmó que la ineficiente evaluación de créditos realizados por los asesores influye significativamente en la morosidad de la Agencia Sabogal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo en el año 2016. Concluyó: Se comprobó que no evaluar de forma correcta por parte de la financiera, afectó seriamente el comportamiento respecto al incumplimiento de pago en relación a los clientes del fondo de Ahorro y Crédito Trujillo Sabogal 2016, el cual fue provocado por la existencia de personal a cargo de crédito que carecían de habilidades de cobranza y procesamiento. Así como también deficiencia al analizar la información cuantitativa como cualitativa del negocio, debido a ello se debe hacer una mejor evaluación crediticia a los futuros clientes de la entidad, con el propósito de evitar problemas de morosidad. En el mismo contexto citamos a **Irigoin, R. (2020)** En su trabajo de investigación titulada: *Evaluación De Créditos Y Su Relación Con La Morosidad De Los Clientes De La Caja Rural De Ahorro Y Crédito Sipan S.A – 2018*. (Tesis para optar por el título profesional de Contador Público) Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú. Cuyo objetivo fue: Demostrar la relación entre evaluación de créditos y la morosidad de los clientes de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Sipán S.A, 2018. Diseño: No experimental – transversal. Muestra y Población estará constituida por la totalidad de empleados de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Sipan S.A. Instrumentos: Cuestionario. Resultados: Se determinó que entre la evaluación de créditos y la morosidad de los clientes de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Sipán S.A. si existe relación. Concluye que: Se pudo identificar que la forma de evaluación crediticia aplicada por la entidad en estudio, el 40% del personal que labora no evaluó correctamente los diferentes créditos otorgados por la entidad. Así mismo, el proceso de desembolso no es el correcto. Por otro lado

el 87% del personal manifestó que debe realizarse una evaluación más rigurosa para evitar un aumento en la tasa de morosidad, y el 60% mencionó que antes de conceder créditos a las micro empresas, el proceso de evaluación que se aplica no es muy estricto. Cabe resaltar que es de suma importancia no hacer excepciones al momento de evaluar a un cliente, así como también tener en cuenta los aspectos correctos y suficientes. Otro autor importante para esta investigación es **Mamani, M. (2019)** En su trabajo de investigación titulada: *Revisión teórica sobre morosidad en las empresas*. (Tesis para optar por el título de Contador Público) Universidad Peruana Unión, Lima, Perú. Objetivo fue: Determinar la influencia de la morosidad en las empresas financieras. Diseño: No experimental. Muestra y Población: 3 entidades financieras. Instrumentos. Cuestionario. Resultados: En adición es necesario establecer una política empresarial preventiva de acuerdo al rubro de la empresa para evitar las pérdidas de rentabilidad y liquidez con los clientes morosos Concluyó: Respecto a Morosidad, se entiende que es un aspecto relevante que tiene que ser tratado con cautela, para ponernos en contexto de la compañía, es necesario aplicar ratios, los cuáles nos permiten decidir mejor, debido a que se relaciona con la parte financiera de la compañía. De igual forma, debido al alto impago, la compañía también corre el riesgo de quedarse sin efectivo, pues las cuentas por cobrar serán superiores al activo circulante que la empresa está intentando invertir. Por ello, la tecnología utilizada para la evaluación del crédito y la calificación del deudor debe ser objetiva y coherente con el negocio de la empresa, de manera que se desarrolle una cartera de clientes para la empresa y se clasifique según su comportamiento de pago. Así mismo citamos a **Ramírez, J. (2021)** En su trabajo de investigación titulada: *Morosidad En La Caja Piura Agencia Motupe, Lambayeque*. (Tesis para optar por el grado académico de Bachiller en Contabilidad) Universidad Señor Sipán, Pimentel, Perú. Cuyo objetivo fue: Determinar el nivel de morosidad de clientes en la Caja Piura agencia Motupe, Lambayeque. Diseño de la investigación: Descriptivo – no experimental. Muestra y Población fue de 13 colaboradores de la entidad en estudio que se encargan del área de cobranza. Instrumentos: Análisis documental y guía documental. Resultados: Se determinó que el nivel de morosidad es 10% lo que se evidencia que pasa al millón de soles, por lo cual

se menciona que la entidad tiene una importante tasa de morosidad por el grado que representa estas deudas que pueden afectar de manera directa la liquidez de la empresa. Concluyó: La morosidad suele ser un problema común al que enfrentan todas las entidades que ofrezcan créditos, así mismo se ha determinado que el nivel de morosidad es del 10% respecto al estudio realizado, lo que equivale a un millón de soles. Se dice que la tasa de morosidad de la entidad es alta porque el alcance de estas deudas afecta directamente la liquidez de la entidad. De no controlar con mecanismos correctos antes otorgar un crédito, este riesgo de morosidad afectará directamente a la liquidez de la entidad, trayendo como consecuencias resultados negativos.

Así mismo podemos definir el **marco teórico** de la siguiente investigación; **Crédito** se conceptualiza como un valor económico basado en la confianza, como contraparte de un pago equivalente que debe ocurrir en un momento específico en el futuro, **evaluación de créditos**, la evaluación y aprobación de crédito son procesos por los que deben pasar las empresas o las personas para obtener préstamos o adquirir bienes y servicios por un tiempo prolongado. Así mismo se refiere al proceso que realiza la empresa o prestamista al instante de comprobar los pedidos crediticios. Por lo general, el proceso de evaluación de crédito considera estos aspectos: Recopilar información relevante respecto al que solicita el crédito, corroborar la data, determinar si otorgará crédito al cliente y, de ser así, determine el límite de crédito. (Cai, Xu, 2021). La evaluación del crédito empresarial tiene un rol de mucha relevancia en la sociedad económica actual. La evaluación de crédito comercial requiere muestras de datos suficientes para establecer un modelo de evaluación. Sin embargo, el número de empresas con riesgo crediticio cada año no puede cumplir con los requisitos del modelo de evaluación. Esto lleva a la necesidad de recopilar datos durante varios años. (Wang, Chong, 2020), cabe resaltar que las características que afectan el riesgo de crédito se pueden dividir en dos categorías: características financieras y características no financieras. Dado que las características financieras suelen reflejar el rendimiento financiero y la capacidad de reembolso de las micro y pequeñas empresas, muchos investigadores se centran en el papel de las características financieras respecto a la evaluación del riesgo crediticio. (Yin, Jiang, Jain, Wang, 2020). El **proceso de evaluación**

**de crédito** es el análisis que realiza el asesor de negocios de la entidad financiera con el fin de conocer la voluntad y capacidad de pago del cliente para otorgarle el crédito solicitado, realizando así el proceso de evaluación cualitativa y cuantitativa del cliente, la evaluación comprende el levantamiento de información de la unidad económico – familiar del potencial prestatario. **(Lozano I. 2019)**, en el **proceso de evaluación cualitativa** el asesor de negocios evalúa la moral de pago del potencial cliente (voluntad de pago), los aspectos para conocer la moral de pago del potencial cliente, reflejado en su integridad personal, buena reputación tanto pública como privada, lo cual representa el inicio de cualquier transacción crediticia **(Lozano, I. 2011)**; el análisis cualitativo intenta determinar la disposición del deudor a pagar mediante técnicas específicas, es decir que se tienen que tomar en cuenta ciertos factores tales como el tiempo que una persona ha trabajado en la actividad, el entorno económico. Así mismo, se debe considerar la solvencia moral del deudor, su historial crediticio, su integridad, honestidad, nobleza y su propio deseo pleno de saldar la deuda. (Huang, Zhu, 2020). esto significa que como asesor se debe conocer de lleno al cliente con respecto a su calidad moral, en este proceso de evaluación cualitativa se cuenta con diversas herramientas para llegar al objetivo que es conocer la moral de pago del cliente: contamos con **centrales de riesgo externos**, donde el asesor de negocio tendrá que filtrar a los titulares del crédito donde se podrá ver con que entidades financieras cuenta con crédito vigentes y cancelados de forma puntual certificando que no tenga deudas vencidas, castigadas o en judicial que limite el otorgamiento del crédito, ni protestos sin aclarar de sus proveedores ya que si los tuviera nos estaría indicando que hay una débil voluntad de pago del cliente, de la misma forma a las personas jurídicas se tiene que filtrar en las centrales de riesgo al titular, vinculados y accionistas para analizar el entorno del cliente potencial si esto influyera en su moral de pago; **archivo negativo interno** (lista negra) el asesor de negocios deberá certificar que cliente no se encuentra en la base de registro negativo de clientes donde por alguna razón fuerte se registró en esta por anteriores asesores, para ello se tiene que solicitar la información y tener sustento valido que levante dicha afirmación negativa, así también no tener malos antecedentes con la Autoridad Nacional de

Administración Tributaria, poder judicial, ministerio público entre otros, que también son pruebas para que una persona natural o jurídica no sea sujeto de crédito, **Proveedores** también se solicitara al cliente una lista de sus potenciales proveedores donde se pueda certificar con dichas versiones la puntualidad y con qué frecuencia el cliente solicita sus productos y conocer la buena relación que tiene el cliente con los mismos, **visita in situ al negocio y domicilio** del cliente, donde se podrá evidenciar la información financiera brindada por el cliente de acerca de sus inventarios, cuentas por cobrar comerciales, activos fijos, niveles de ventas, antigüedad del negocio y otros, y en su domicilio ver la calidad de vida de cliente, si sus utilidades refleja en su forma de vida y que clase de vecino es conforme a la referencias sacadas de su alrededor. **Visita a la garantía**, para evidenciar su existencia y si los valores manifestados por el cliente se encuentra acorde a la realidad que se encuentra dicha garantía y si vale la pena otorgar el crédito por la garantía presentada por el cliente; en el **proceso de evaluación cuantitativa** para analizar la capacidad de pago del cliente se tiene que analizar los estados financieros del negocio, busca determinar la capacidad de pago de la persona que recibe el crédito. Aquí el análisis es más a profundidad, también se centra más que todo en un modelo numérico, considerando factores relevantes como su puesto o ubicación y la sostenibilidad de la empresa en el tiempo son los elementos básicos a considerar para tomar mejores decisiones crediticias en cuanto a la capacidad de pago se refiere. (Zhang, Lyu, Li, 2019) es donde por evaluación numérica demostramos si el cliente cuenta con la capacidad de pago para asumir el crédito solicitado, donde las principales herramientas de evaluación son: **estado de situación financiera** del negocio, el cual muestra la información financiera y real del negocio, en cuanto a los números obtenidos, ya sean negativos o positivos. Así mismo muestra lo que tiene el negocio en cuanto a activos, pasivos y patrimonio. **Lozano, I. 2011**, en el caso de las evaluaciones se realiza los movimientos de la fecha en evaluación ósea del momento donde se realiza la visita, el **Estado de Ganancias y Pérdidas** se trata de un informe financiero que muestra en detalle los ingresos devengados, los gastos al momento de ocurrencia y las pérdidas y ganancias resultantes de la compañía durante dicho período de tiempo (**Lozano, I. 2011**) en este proceso

tendremos una clara capacidad de pago monetaria del cliente ya que a través de sus resultados mediremos hasta que monto puede pagar el cliente para devolvernos el crédito a brindar sin problemas de devolución. Los **ratios financieros**, son las magnitudes relativas de dos valores expresados numéricamente seleccionados extraídos de los estados financieros de la compañía (**Lozano I. 2011**) esto permite dar información al asesor para analizar si según la evaluación de crédito del negocio se cuenta con los ratios financieros permitidos por la entidad financiera para otorgar el crédito en proceso, estos ratios en la CMAC MAYNAS S.A se dividen en 4 principales que son: **Capacidad de Pago** viene a ser la posibilidad existente de un negocio o una persona pueda incumplir con uno o más acreedores para pagar sus deudas. Este aspecto se utiliza como indicador para medir la capacidad del negocio para pagar deudas, en tal sentido que el negocio pueda tomar decisiones sobre el establecimiento de relaciones de deuda con diferentes acreedores. (Brown, 2018), en lo que concierne **endeudamiento**, se puede conceptualizar que es el monto máximo de endeudamiento que un negocio o individuo puede asumir sin problemas de solvencia. Por lo general, se determina como un porcentaje de los ingresos. Según el estándar de la CMAC Maynas con clientes nuevos a un porcentaje máximo del 60% y con clientes recurrentes con un máximo del 70% de su patrimonio. Esto quiere decir que, idealmente el pago mensual total de la deuda no debe exceder 1/3 del ingreso del negocio. (Guevara, Maudos, Salvador, 2021). Al hablar de **liquidez**, se refiere directamente a la capacidad de las personas, empresas o bancos para cumplir con sus obligaciones financieras. Así como también, la liquidez se refiere a la velocidad a la que un activo puede venderse o intercambiarse por otro activo. Cuanto mayor sea la liquidez de los activos, más rápido podremos vender activos y así poder reducir el riesgo de pérdida. Generalmente el efectivo es el activo más líquido entre todos, porque se puede intercambiar fácilmente por otros activos en cualquier momento. (Duan, Niu, 2020). Cuando hablamos de **rentabilidad**, se entiende que es la capacidad de una determinada inversión para generar un retorno superior a lo invertido después de esperar un tiempo. Más que la rentabilidad representa las ganancias, es un

elemento esencial en la planificación financiera y económica porque significa que se deben tomar las decisiones apropiadas. (Petras, 2020).

**Morosidad**, la morosidad bancaria es un indicador del nivel de riesgo de que los deudores de los bancos privados (generalmente nos referimos a las personas que piden crédito) no cumplan con sus obligaciones de pago. (**Roldan P. 2017**). La morosidad siempre ha sido un problema desafiante de superar para los cuales las entidades financieras buscan la mejor metodología para poder reducir a un mínimo el índice de morosidad, una mejor forma de reducirla es capacitando a sus asesores de negocios para que realicen una correcta administración de cartera. Respecto a **morosidad** se refiere a un incumplimiento de las obligaciones de pago. Para los préstamos emitidos por instituciones financieras, generalmente se expresa como el cociente entre el monto de los préstamos en mora y el número total de préstamos emitidos. (Rho, Saenz, 2020). Así mismo, la cartera vencida más conocida como aquellos que son morosos, tiene un impacto significativo en la cuenta de pérdidas y ganancias de las entidades financieras debido a la provisión para aquellos impagos de los clientes. (Matos, Silva, Santos, Reinaldo, 2021). **Cartera Morosa** Está compuesta por el deudor consecuente respecto a las personas físicas en su contrato de actuación, es decir, los clientes con patrones de comportamiento deudor, por lo que se pueden identificar para compañías profesionales que prestan servicios a instituciones financieras en relación al control de incumplimiento. (Guttman, Yavetz, Wang, Petruzzellis, 2018). También cabe resaltar que cuando una entidad de crédito concede un préstamo a una persona jurídica o natural, cobrará una determinada cantidad de interés monetario, que previamente ha sido comunicado al usuario del crédito, y el usuario está sujeto a pagar mediante la firma de un contrato de apertura de crédito. (Li, Li, Li, 2019). Otro problema muy relevante que genera el impago de compromisos crediticios por parte de las compañías o individuos, es la inestabilidad económica de la entidad que otorga dichos productos financieros, es decir el aumento del impago genera como consecuencia resultados negativos, poca rentabilidad y complicaciones en cuanto a la liquidez que posee la entidad. (Hossain, Yoshiro, Herasy, 2021).

Cabe resaltar que el incumplimiento de pago puede hacer que se le incluya en la lista de morosos. En tal sentido la existencia del registro es una herramienta que proporciona información sobre los impagos de las personas jurídicas como físicas. Es una base de datos automatizada que incluye a las personas que han incumplido, es decir, se utiliza para clasificarlas entre las que han pagado sus deudas y las que no han pagado sus deudas. (Damjanovic, Damjanovic, Nolan, 2020); Así contamos con indicadores de la morosidad definidos por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs en su Glosario de Términos e indicadores financieros 2015, a la cartera atrasada. **Cartera atrasada** en este grupo de clientes encontramos a todos aquellos créditos que se encuentran en un estado de carteras vencidas entre el total de créditos, al hablar de cartera de clientes atrasada nos referimos al grupo total de clientes que cuentan con deuda pendiente, pero al mismo tiempo reportan atraso respecto al cumplimiento de sus compromisos de pago. En otras palabras, la cartera atrasada está conformada por clientes que por algún motivo no pagan. (Bednarek, Burke, Jarzabowski, Smets, 2016). **Cartera de alto riesgo** es un indicador más severo se encuentran aquellos clientes y/o colocaciones vencidos, en cobranza judicial y refinanciadas entre las colocaciones totales. Es por eso que previo al otorgamiento de algún producto financiero se tiene que hacer un estricto análisis que combine tanto aspectos cualitativos como cuantitativos. (Thiele, Ryan, Abbasi, 2021). **Cartera Pesada** Básicamente, corresponde a crédito directo e indirecto con calificación crediticia, la deuda del deudor es deficiente, dudoso y perdida. Es decir, es un tipo de cartera difícil con la que las entidades de financiación deben lidiar, dicho sea de paso para poder lograr un desarrollo positivo se requiere de ciertas habilidades tales como, la comunicación efectiva con el cliente, así como también una buena gestión de cobranza. (Liesio, Salo, Keisler, Morton, 2020), presenta características más diferenciadas. Se define como el ratio entre las colocaciones y créditos contingentes clasificados como deficientes, dudosos y pérdidas sobre los créditos directos y contingentes totales. Es de señalar que para el caso de los créditos a la microempresa, estas clasificaciones son efectuadas exclusivamente en función de los días de morosidad y por la totalidad del saldo deudor. Por otro lado, éste es un indicador

créditos directos e indirectos con calificaciones crediticias del deudor de deficiente, dudoso y pérdida, los índices mencionados se basan en los días de atraso ante el pago realizado de los créditos vigentes. La clasificación de los clientes según sus días de atraso en una importante información para poder medir los índices de morosidad que está afectando a una entidad financiera, para ello conoceremos los tipos de créditos brindados por una CMAC La SBS en su resolución N.º 11356-2008 nos menciona que existen 8 tipos de **créditos los Corporativos** están aquellos créditos de personas jurídicas que según sus estados financieros auditados superan los s/ 200 millones de ventas anuales durante los 2 últimos años consecutivos, **créditos a grandes empresas** se encuentra los créditos de personas jurídicas donde sus estados financieros indican ventas mayores a s/20 millones pero no mayores a s/200 millones anuales durante 2 años consecutivos, **créditos a medianas empresas** se encuentran los créditos de la personas jurídicas o naturales que su endeudamiento en los últimos 6 meses supere los s/ 300 mil y sus ventas anuales no sean mayores a los s/20 millones, sin contar los créditos hipotecarios para vivienda, **créditos a pequeñas empresas** son aquellos créditos de personas naturales o jurídicas destinados para producción, comercialización y servicios que su endeudamiento en los últimos 6 meses no sean menores que s/20,000 y no mayores de s/300,000, **créditos a microempresas** en esta clasificación tenemos a los clientes que pueden ser personas jurídicas o naturales que cuentan con ingresos por producción, comercialización y servicios donde su deuda total respecto al sistema de finanzas, no incluye hipotecas, no sea mayor a los s/20,000 mil en 6 últimos meses, **créditos de consumo revolvente** Son créditos concedidos a individuos cuya fin es pagar bienes, servicios y gastos no vinculados con la actividad empresarial, **créditos de consumo no revolvente** aquellos créditos no revolventes que su destino sea pagar bienes, servicios y gastos que no tenga que ver con actividades empresariales, **créditos hipotecarios para vivienda** Crédito concedido a personas para la construcción, compra renovación, reconstrucción, mejora, expansión y subdivisión de viviendas, dichos créditos todo el tiempo serán amparados por una hipoteca. Así también

tenemos la clasificación de clientes por los días de atraso y tipos de créditos según la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs (**Tabla 2**)

**Tabla 2**

Clasificación del deudor según los días de atraso y tipos de créditos.

CATEGORÍA RIESGO	CRÉDITOS CORPORATIVOS, GRAN EMPRESA Y MEDIANA EMPRESA	PEQUEÑA EMPRESA, MICROEMPRESA, CONSUMO REVOLVENTE Y CONSUMO NO REVOLVENTE	HIPOTECARIOS PARA VIVIENDA
NORMAL	Puntual y análisis financiero	1 -8 días de atraso	1 – 30 días de atraso
CPP	Hasta 60 días y análisis financiero	9 – 30 días de atraso	31 – 60 días de atraso
DEFICIENTE	Entre 61 - 120 días y análisis financiero	31 – 60 días de atraso	61 – 120 días de atraso
DUDOSO	Entre 121 – 365 días y análisis financiero	61 – 120 días de atraso	121 – 365 días de atraso
PERDIDA	365 días y análisis financiero	121 días de atraso	365 días de atraso

**Fuente:** SBS, (2018)

Según el cuadro presentado cada cliente tiene su calificación en el sistema financiero de acuerdo a los días que paga su crédito vigente siendo el pago la fecha indicada en su cronograma de pagos u otros después de la fecha indicada en el cronograma de pagos que conllevaría a darle una calificación diferente a lo normal, según estos atrasos lleva a que la entidad financiera provisione sus créditos, por lo que las entidades financieras están pendientes que sus clientes no cancelen sus créditos mayor a 8 días en el caso de las pequeñas empresas microempresas, consumo revolvente y consumo no revolvente, ya que las provisiones afectan de forma directa a la utilidades de la entidad por lo que mientras más atraso del crédito mayor provisión genera a la institución.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación.

##### **Tipo de investigación.**

El tipo de investigación que se utilizó es la aplicada, por lo que es un problema vigente en las entidades financieras como es el proceso de evaluación de créditos y su incidencia en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas Agencia Moyobamba 2019, conociendo la causa-efecto de las evaluaciones de créditos sobre la morosidad de la entidad en investigación.

##### **Diseño de investigación.**

El diseño de la investigación es la No Experimental, ya que nuestro estudio se basó en un problema existente y según lo observado a las variables se determinó cómo el proceso de evaluación de créditos afecta a la morosidad de la entidad investigada, siendo una investigación de tipo transversal con un alcance correlacional – causal.

#### 3.2 Variables y operacionalización:

##### **Variables.**

La investigación en curso contó con 2 variables siendo una de ellas como **independiente** el proceso de evaluación de créditos y como **dependiente** la morosidad, utilizando una investigación cuantitativa para ello nos fijaremos en la variable proceso de investigación y su incidencia en la morosidad.

##### **Operacionalización.**

Como ya se describió las variables: siendo estas la independiente el proceso de evaluación de créditos y la dependiente la morosidad, tenemos en su:

##### **Variable 1:**

**Definición conceptual,** la evaluación comprende el levantamiento de información de la unidad económico – familiar del potencial prestatario (Lozano I. 2019), donde el encargado del proceso, se encarga de analizar al cliente de forma cuantitativa y cualitativa para llegar a definir un crédito adecuado con el mínimo riesgo de que este entre en mora.

**Definición operacional**, es la evaluación cualitativa y cuantitativa que se realiza a un solicitante para otorgar un crédito, con la finalidad que dicho cliente no caiga en mora.

**Indicadores**, Centrales de riesgos externos, archivo negativo interno, proveedores, visita in situ al negocio y domicilio, visita a la garantía, balance general, estado de ganancias y pérdidas, ratios financieros.

**Escala de medición:** Contamos con la escala de medición nominal.

**Variable 2:**

**Definición conceptual**, La tasa de incumplimiento bancario indica el nivel de riesgo de que el deudor de un banco privado no efectúe el compromiso de pago. (Roldan, 2017); siendo una consecuencia la afectación de los niveles de liquidez de la entidad financiera.

**Definiciones Operacionales**, Es la práctica del deudor cuando no paga sus obligaciones en la fecha indicada a su contrato de crédito.

**Los indicadores**, cartera atrasa, cartera de alto riesgo, cartera pesada.

**Escala de medición:** Contamos con la escala de medición nominal.

### **3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.**

**Población.** - La población fue constituida por el proceso de evaluación de créditos, que permite a los asesores de negocios tomar decisiones para brindar los créditos solicitados, siendo esto diversas actividades que se realizan para llegar al objetivo.

**Criterios de inclusión:** Se incluyó al proceso de evaluación de créditos del año 2019, siendo estos las diversas actividades que realiza el asesor de negocios para llegar a ver su capacidad y voluntad de pago del cliente.

**Criterios de exclusión:** Se excluyó al proceso de evaluación de créditos del año 2020 y los años anteriores al 2019, por no encontrarse dentro de la limitación del problema.

**Unidad de análisis**, estuvo definida por el proceso de evaluación de créditos del año 2019.

**Muestra:** Como muestra se tomó el mismo que la población ya que engloba a la investigación siendo el proceso de evaluación de créditos uno solo desarrollado de manera continua por los asesores de negocios.

**Muestreo:** El muestreo que se utilizó fue el no probabilístico por las características de la investigación por lo que no se necesitará ningún cálculo a través de la fórmula estadística ya que la información que obtendremos será de los procesos de evaluación de créditos del periodo 2019.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

#### **Técnicas:**

**Objetivo 1:** Utilizamos la técnica de la entrevista, donde se entrevistará al administrador de agencia el cual es el encargado de verificar el proceso de evaluación de créditos realizado por el asesor de negocios.

**Objetivo 2:** Utilizamos la técnica lista de cotejo, donde se evaluó los expedientes que se encontraron en mora en el año 2019, con los indicadores de cartera atrasada, cartera de alto riesgo y cartera pesada, e identificamos las deficiencias que tuvieron los créditos al momento de sus evaluaciones.

**Objetivo 3:** En este objetivo también se utilizó la lista de cotejo ya que al analizar dichos expedientes mencionados anteriormente se determinó la mora que existió en el año 2019 en la CMAC Maynas agencia Moyobamba.

**Objetivo 4:** Para realizar este objetivo se empleó la lista de cotejo del objetivo 2 y la lista de cotejo del objetivo 3 para medir la incidencia de la evaluación del crédito en la morosidad.

#### **Instrumentos:**

**Objetivo 1:** Utilizamos el instrumento de la guía de entrevista, donde se conoció el proceso de evaluación de créditos según el especialista de la entidad.

**Objetivo 2:** Utilizamos el instrumento de análisis de documentos, basándose en la realidad de la entidad tomando los expedientes que se encuentran en

mora en el año de investigación identificando las falencias que existen en el proceso de evaluación de créditos.

**Objetivo 3:** También se utilizó el instrumento de análisis de documentos ya que nos permitió llegar a determinar la morosidad de la entidad en investigación.

**Objetivo 4:** Utilizamos el instrumento de análisis de documentos del objetivo 2 con el análisis de documentos del objetivo 3 para determinar como la evaluación del crédito incide en los niveles de morosidad.

### **3.5 Procedimientos.**

Se utilizó la técnica de la entrevista, mediante el instrumento guía de entrevista, la cual fue dirigida por los investigadores. Este instrumento tuvo como objetivo llegar a conocer el proceso de evaluación de crédito, a través de la entrevista realizada al administrador de Agencia de la CMAC Maynas Moyobamba.

En el segundo objetivo se utilizó la técnica lista de cotejo, mediante el instrumento análisis de documentos, la cual fue dirigida por los investigadores, este instrumento tuvo como objetivo identificar las deficiencias en el proceso de evaluación de créditos, a través del análisis de documentación que se realizó a los expedientes de créditos que estuvieron en mora en el año 2019.

Así mismo en el tercer objetivo se utilizó la técnica lista de cotejo, mediante el instrumento análisis de documentos, la cual también fue dirigida por los investigadores, este instrumento tuvo como objetivo determinar la morosidad de la CMAC Maynas Moyobamba a través del análisis de documentos que se realizó a los expedientes de créditos que estuvieron en mora en el año 2019.

### **3.6 Método de análisis de datos.**

Nuestra investigación llegó a obtener sus datos utilizando 2 instrumentos la guía de entrevista y lista de cotejo, donde se realizó un análisis manual y así según la información obtenida por el administrador de agencia y los expedientes en mora se llegó a demostrar la incidencia del proceso de evaluación del crédito en la morosidad, llegamos a conocer la causa efectos que tiene las variables investigadas.

### **3.7 Aspectos éticos.**

**Beneficencia**, la recolección de datos no afectó a ninguna persona ni a la entidad cuidando con discreción la información brindada para la elaboración del siguiente estudio.

**Autonomía**, la empresa CMAC Maynas Moyobamba con sus facultades de autonomía nos brindó la autorización para efectuar el estudio enfocado en su institución siendo este un apoyo para la toma de decisiones en sus procesos de evaluación de créditos y mejorar los índices de morosidad de los mismos.

#### **IV. RESULTADOS**

##### **Conocer el proceso de evaluación del crédito en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas en el Distrito de Moyobamba, Departamento de San Martín en el periodo 2019.**

Para determinar el proceso de evaluación del crédito se realizó la entrevista al administrador de la agencia de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas en el Distrito de Moyobamba, Departamento de San Martín en el periodo 2019, donde se consultó dos aspectos de la evaluación del crédito como son el cualitativo y el cuantitativo.

##### **Proceso de evaluación cualitativo:**

##### **Evaluaciones de créditos**

Los responsables de realizar las evaluaciones de créditos son los asesores de negocios con la supervisión de su jefe inmediato superior.

Con la evaluación cualitativa del cliente, se trata de conocer la voluntad de pago a través del pago de sus servicios básicos y obligaciones financieras, proveedores y referencias de la unidad familiar.

Así mismo la entidad utiliza herramientas para hacer esta evaluación como son realizar filtros internos, servicios, proveedores y visitas de negocios y garantías. En caso de personas naturales además del titular y conyugue se tiene que filtrar al entorno familiar vinculado con el negocio.

En caso de personas jurídicas se filtra además del representante legal de la empresa a su entorno familiar, socios y familiares de los mismos, ya que ellos se encuentran vinculados con el negocio.

Con lo que respecta a los registros negativos internos el cliente debe contar con los filtros en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

El cliente para que sea sujeto de crédito no tiene que estar en los registros negativos externos de diversas entidades como, SUNAT, Ministerio Público, Poder Judicial, etc.

De igual forma es importante conocer la moral del cliente se refiere a los antecedentes del cliente y con el análisis de los proveedores, permite conocer

la voluntad de pago del cliente a través del récord de pago y rotación de inventarios y volúmenes de mercadería.

Además, en la visita al domicilio la referencia de los vecinos es importante ya que nos refleja el tipo de cliente con el que vamos a negociar, así también conocer su calidad de vida, comportamiento y referencias familiares. Y la visita a la garantía nos permite conocer la existencia de la misma, determinar valores, conocer en dónde el cliente fortalece sus activos. En caso de la garantía si el valor de esta es menor a lo permitido ósea está sobrevalorada y no cubre el monto solicitado por el cliente según rangos de la entidad se rechazaría la operación a menos de ser reemplazada.

### **Proceso de evaluación cuantitativa:**

Mediante este proceso se desea conocer referente al cliente varios aspectos como: La capacidad de pago a través de sus estados financieros. Las herramientas con que cuenta para realizar la evaluación cuantitativa tenemos como el estado de situación financiera, estado de ganancias y pérdidas y flujo de caja donde permite conocer los ratios financieros del cliente, a través del Balance General el activo, pasivo y patrimonio del cliente y en el estado de ganancias y pérdidas se conoce la liquidez del negocio rentabilidad y capacidad de pago. Y los ratios financieros permiten tomar decisiones acerca del resultado de la propuesta del crédito (aceptar, observar o rechazar).

El estado de situación financiera es una foto en un instante del tiempo de los activos y pasivos de la empresa, además de su patrimonio. Así también en los estados de ganancias y pérdidas de cada cliente nos permite conocer la utilidad neta del negocio en un ejercicio determinado.

En cuanto a los ratios financieros con los que la entidad define sus créditos más resaltables tenemos el endeudamiento, capacidad de pago, liquidez y rentabilidad.

En cuanto a la evaluación del cliente para otorgar los créditos hay diversos rangos de acuerdo a su capacidad de pago como, por ejemplo: Los empresarios minoristas y no minoristas nuevos se les otorga un 75% de su excedente, recurrentes un 85%, créditos hipotecarios nuevos y recurrentes un

85%, y créditos sin convenio un 75%. Y con respecto al endeudamiento los parámetros para otorgar créditos son: a micro empresa, pequeña empresa y mediana empresa, para nuevos un 60% de su patrimonio y para recurrentes un 75% del mismo.

Así mismo la entidad mide la liquidez del cliente con la finalidad de ver la capacidad que tiene para responder a sus obligaciones a corto plazo. Y de igual forma es importante medir la rentabilidad del negocio en proporción a sus ventas que genera para determinar sus utilidades.

Finalmente se concluyó que el más alto rango de la entidad que es el administrador de agencia, conoce los procedimientos y tiene claro al momento de orientar a los asesores en cuanto a las evaluaciones del crédito tanto en el aspecto cualitativo como cuantitativo, lo cual está respaldado por procedimientos internos de la entidad.

### **Identificar las deficiencias en el proceso de evaluación del crédito en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas en el Distrito de Moyobamba, Departamento de San Martín en el periodo 2019.**

Para determinar las deficiencias en el proceso de evaluación del crédito se ha utilizado la lista de cotejo, el cual contiene las bases teóricas desarrolladas en la presente investigación, de acuerdo a este proceso se ha podido identificar deficiencias en la evaluación del crédito por parte de algunos asesores el cual se refleja en los documentos internos que contienen datos estadísticos sobre la evaluación del crédito que reflejan en la lista de cotejo de la tabla siguiente:

La primera dimensión a evaluar es el proceso de evaluación cualitativa:

Lista de Cotejo para identificar las deficiencias en el proceso de evaluación cualitativa de créditos de la CMAC Maynas agencia Moyobamba en el periodo 2019.

Ítem	Proceso de evaluación cualitativa	SI	NO	%	%
1	Se filtró a todos los vinculados en las centrales de riesgos.		X		55
2	Se verifico que cliente no se encuentra en archivo negativo interno		x		71
3	Existen datos de sus proveedores		x		40
4	Se cuenta con evidencias que se realizó la visita in situ	X		100	
5	Se cuenta con evidencia que se realizó la visita a la garantía.	x		100	
6	La garantía real refleja el valor considerado en evaluación.		x		70
7	Al realizar la visita in situ se constata los inventarios siendo está acorde con la manifestada en los ee.ff		x		60

**FUENTE:** Proceso de análisis de crédito CMAC Maynas - Agencia Moyobamba 2019

### Hallazgo Ítem 1:

Según los expedientes analizados se pudo evidenciar que en los siguientes créditos en mora no se cumplió con el proceso de filtros:

**TABLA 3**

*Detalle de cliente con falta de filtros en las centrales de riesgo.*

Item	Días Atraso a la Fecha	Crédito	Estado Contable
1	34	109385041000012386	VENCIDO
2	34	109385051003423581	VENCIDO
3	34	109385181000000507	VENCIDO
4	39	109385051003422381	VENCIDO
5	39	109385211000003913	VENCIDO
7	41	109385211000000337	VENCIDO
8	42	109387071003387356	VENCIDO
9	44	109385051003423221	VENCIDO
11	47	109385041000007528	VENCIDO
12	47	109385051003414124	VENCIDO
13	47	109385211000002313	VENCIDO
15	59	109385041000011606	VENCIDO
16	59	109385051003421546	VENCIDO
17	60	109385201002388511	REFINANCIADO
18	61	109385051003413471	VENCIDO
20	64	109385211000001511	VENCIDO
21	67	109385201002389169	JUDICIAL

22	70	10938521100000850	VENCIDO
23	71	109385051003421163	VENCIDO
24	75	109385051003425681	VENCIDO
26	82	109387071003387488	VENCIDO
27	83	109385051003424375	VENCIDO
28	93	109385041000012408	JUDICIAL
29	104	109387011003389553	VENCIDO
31	112	109385211000001694	VENCIDO
32	113	109385201002385881	VENCIDO
33	113	109385201002387824	VENCIDO
34	119	109386011002386551	VENCIDO
36	128	109385201002385635	VENCIDO
37	128	109385211000000299	VENCIDO
39	139	109385051003424642	VENCIDO
40	140	109385051003423328	VENCIDO
42	151	109385211000000965	JUDICIAL
43	155	109385041000009920	VENCIDO
44	157	109385051003413616	VENCIDO
45	167	109387011003390853	VENCIDO
46	171	109385051003421899	VENCIDO
47	171	109385051003424332	VENCIDO
48	176	109385051003419568	VENCIDO
49	180	109385051003422887	VENCIDO
51	180	109387011003390896	VENCIDO
53	186	109385051003425983	VENCIDO
54	189	109385051003422461	JUDICIAL
55	193	109385051003425762	VENCIDO
56	199	109385041000008842	VENCIDO
58	213	109385211000000655	REFINANCIADO
59	220	109385051003416046	VENCIDO
60	223	109385051003423859	VENCIDO
61	223	109387181000000116	JUDICIAL
62	224	109387011003390012	VENCIDO
63	225	109385051003422241	VENCIDO
65	232	109385051003419801	VENCIDO
66	233	109385051003416755	VENCIDO
68	236	109385051003414019	VENCIDO
69	236	109385051003418201	VENCIDO
70	236	109385051003426211	VENCIDO
72	242	109385041000011631	VENCIDO
73	246	109385051003422712	VENCIDO
74	250	109386011002386445	VENCIDO
76	254	109385051003410765	VENCIDO
80	264	109385051003419631	VENCIDO
82	283	109385051003412245	VENCIDO
85	306	109385041000011550	JUDICIAL
88	342	109385051003415945	JUDICIAL

**Fuente:** Expedientes De Créditos En Mora De La CMAC Maynas-Moyobamba (2019)

Al realizar el análisis de los expedientes se encontró que en 64 de los mencionados en el cuadro no se encuentran filtros realizados a los vinculados, ya que en todos ellos existe una hoja de visita donde el asesor de negocios detalla el entorno familiar y del negocio en los cuales manifiestan que viven con otros familiares mayores de edad como son hijos, tíos, padres, mas no se encuentra filtros de los mencionados, siendo estos vinculados con el cliente, cabe resaltar que la entidad no cuenta con documentación que evidencie dicha deficiencia, por lo que se pudo evidenciar al revisar los expedientes, muchos de los personajes mencionados y no filtrados pueden haber tenido vínculos de morosidad el cual no se conoció al obviar información, siendo esta una deficiencia al realizar un análisis cualitativo al cliente en evaluación.

### **Hallazgo Ítem 2:**

Con lo que respecta a la información de archivos negativos internos, se pudo evidenciar que también hubo deficiencias ya que muchos de los expedientes en mora no contaban con dicha información:

**TABLA 4**

*Detalle de clientes con falta de información de archivo negativo interno.*

Item	Días Atraso a la Fecha	Crédito	Estado Contable
1	34	109385041000012386	VENCIDO
2	34	109385051003423581	VENCIDO
3	34	109385181000000507	VENCIDO
4	39	109385051003422381	VENCIDO
6	41	109385051003422275	VENCIDO
7	41	109385211000000337	VENCIDO
8	42	109387071003387356	VENCIDO
10	45	109385201002385911	VENCIDO
11	47	109385041000007528	VENCIDO
12	47	109385051003414124	VENCIDO
13	47	109385211000002313	VENCIDO
15	59	109385041000011606	VENCIDO
16	59	109385051003421546	VENCIDO
17	60	109385201002388511	REFINANCIADO
18	61	109385051003413471	VENCIDO
19	64	109385051003421295	VENCIDO
20	64	109385211000001511	VENCIDO

21	67	109385201002389169	JUDICIAL
23	71	109385051003421163	VENCIDO
24	75	109385051003425681	VENCIDO
25	75	109387181000000078	VENCIDO
27	83	109385051003424375	VENCIDO
28	93	109385041000012408	JUDICIAL
29	104	109387011003389553	VENCIDO
31	112	109385211000001694	VENCIDO
32	113	109385201002385881	VENCIDO
34	119	109386011002386551	VENCIDO
35	125	109385201002386968	VENCIDO
37	128	109385211000000299	VENCIDO
38	130	109385051003419002	VENCIDO
39	139	109385051003424642	VENCIDO
40	140	109385051003423328	VENCIDO
42	151	109385211000000965	JUDICIAL
43	155	109385041000009920	VENCIDO
44	157	109385051003413616	VENCIDO
46	171	109385051003421899	VENCIDO
47	171	109385051003424332	VENCIDO
48	176	109385051003419568	VENCIDO
49	180	109385051003422887	VENCIDO
50	180	109385051003425266	VENCIDO
51	180	109387011003390896	VENCIDO
53	186	109385051003425983	VENCIDO
54	189	109385051003422461	JUDICIAL
55	193	109385051003425762	VENCIDO
56	199	109385041000008842	VENCIDO
57	204	109385051003420850	VENCIDO
58	213	109385211000000655	REFINANCIADO
60	223	109385051003423859	VENCIDO
61	223	109387181000000116	JUDICIAL
62	224	109387011003390012	VENCIDO
63	225	109385051003422241	VENCIDO
65	232	109385051003419801	VENCIDO
66	233	109385051003416755	VENCIDO
67	233	109385201002385236	JUDICIAL
68	236	109385051003414019	VENCIDO
69	236	109385051003418201	VENCIDO
71	239	109385051003417921	VENCIDO
72	242	109385041000011631	VENCIDO
74	250	109386011002386445	VENCIDO
75	253	109385051003418740	VENCIDO
77	254	109385051003422348	VENCIDO
78	258	109385041000006165	VENCIDO
79	263	109385051003423174	VENCIDO
81	282	109385051003421287	VENCIDO
82	283	109385051003412245	VENCIDO

84	306	109385041000011568	JUDICIAL
85	306	109385041000011550	JUDICIAL
87	342	109385051003415937	JUDICIAL
88	342	109385051003415945	JUDICIAL
90	351	109385051003421996	VENCIDO
91	482	109385041000005673	JUDICIAL
93	673	109385051003406458	JUDICIAL
95	743	109385041000001546	JUDICIAL
96	804	109385041000001538	JUDICIAL
97	808	109385041000000655	JUDICIAL
98	812	109385041000002046	JUDICIAL
99	818	109385041000001929	JUDICIAL
100	820	109385041000003484	JUDICIAL
101	856	109385041000003042	JUDICIAL
103	917	109386011002386046	JUDICIAL
104	979	109385051003386155	VENCIDO
105	1073	109105041003119726	JUDICIAL
106	1105	109105041003121259	JUDICIAL

**Fuente:** Expedientes De Créditos En Mora De La CMAC Maynas- Moyobamba (2019).

Con respecto al ítem en mención se encontró las deficiencias en 83 de sus expedientes ya que la entidad cuenta con una área llamada prevención y lavado de activos y del terrorismo donde los asesores de negocio tienen que enviar a los clientes para su filtro respectivo y pueda ser atendido sin este antecedente, a lo que al evaluar cada expediente no se encontró el correo de conformidad dada por dicha área, entre los cuales se detalla los expedientes que no cuentan con el proceso requerido.

### Hallazgo Ítem 3:

En el ítem de la existencia de datos de los proveedores se evidenció también falencias, en los expedientes detallados:

**TABLA 5**

*Detalle de expedientes que no tienen datos de proveedores.*

Ítem	Días Atraso a la Fecha	Crédito	Estado Contable
2	34	109385051003423581	VENCIDO
4	39	109385051003422381	VENCIDO
6	41	109385051003422275	VENCIDO
9	44	109385051003423221	VENCIDO

10	45	109385201002385911	VENCIDO
11	47	109385041000007528	VENCIDO
14	49	109385211000000043	VENCIDO
17	60	109385201002388511	REFINANCIADO
20	64	109385211000001511	VENCIDO
22	70	109385211000000850	VENCIDO
23	71	109385051003421163	VENCIDO
25	75	109387181000000078	VENCIDO
26	82	109387071003387488	VENCIDO
28	93	109385041000012408	JUDICIAL
30	106	109385051003420981	VENCIDO
31	112	109385211000001694	VENCIDO
34	119	109386011002386551	VENCIDO
36	128	109385201002385635	VENCIDO
37	128	109385211000000299	VENCIDO
40	140	109385051003423328	VENCIDO
42	151	109385211000000965	JUDICIAL
45	167	109387011003390853	VENCIDO
46	171	109385051003421899	VENCIDO
47	171	109385051003424332	VENCIDO
50	180	109385051003425266	VENCIDO
51	180	109387011003390896	VENCIDO
52	181	109385201002386445	JUDICIAL
57	204	109385051003420850	VENCIDO
58	213	109385211000000655	REFINANCIADO
59	220	109385051003416046	VENCIDO
61	223	109387181000000116	JUDICIAL
62	224	109387011003390012	VENCIDO
64	230	109385041000009733	VENCIDO
65	232	109385051003419801	VENCIDO
67	233	109385201002385236	JUDICIAL
68	236	109385051003414019	VENCIDO
70	236	109385051003426211	VENCIDO
72	242	109385041000011631	VENCIDO
73	246	109385051003422712	VENCIDO
77	254	109385051003422348	VENCIDO
79	263	109385051003423174	VENCIDO
81	282	109385051003421287	VENCIDO
84	306	109385041000011568	JUDICIAL
87	342	109385051003415937	JUDICIAL
90	351	109385051003421996	VENCIDO
100	820	109385041000003484	JUDICIAL
101	856	109385041000003042	JUDICIAL

Fuente: Expedientes De Créditos De La CMAC Maynas-Moyobamba (2019).

Al analizar los expedientes en mora de la entidad se evidencio en 47 de ellos que en su hoja de visita donde debe estar detallada los proveedores del cliente se notó que en todos los expedientes detallados no existen datos de sus proveedores para poder cruzar información del proceso de evaluación cualitativa del cliente, desconociendo así, o poniendo en duda lo manifestado por el asesor de negocios con respecto al movimiento de compra y cultura de pago del cliente ya que no se cruzó información con su entorno comercial que es el que más conoce el ritmo de negocio del cliente en evaluación.

### Hallazgo Ítem 6:

Con respecto al ítem de la garantía, si el valor manifestado en evaluación es el adecuado a la real que se presenta.

**TABLA 6**

*Detalle de expedientes con sobrevaloración de garantías.*

Ítem	Días Atraso a la Fecha	Crédito	Estado Contable
3	34	109385181000000507	VENCIDO
4	39	109385051003422381	VENCIDO
5	39	109385211000003913	VENCIDO
6	41	109385051003422275	VENCIDO
7	41	109385211000000337	VENCIDO
9	44	109385051003423221	VENCIDO
10	45	109385201002385911	VENCIDO
12	47	109385051003414124	VENCIDO
13	47	109385211000002313	VENCIDO
14	49	109385211000000043	VENCIDO
15	59	109385041000011606	VENCIDO
16	59	109385051003421546	VENCIDO
18	61	109385051003413471	VENCIDO
19	64	109385051003421295	VENCIDO
20	64	109385211000001511	VENCIDO
22	70	109385211000000850	VENCIDO
23	71	109385051003421163	VENCIDO
24	75	109385051003425681	VENCIDO
25	75	109387181000000078	VENCIDO
26	82	109387071003387488	VENCIDO
28	93	109385041000012408	JUDICIAL
29	104	109387011003389553	VENCIDO
30	106	109385051003420981	VENCIDO
31	112	109385211000001694	VENCIDO
33	113	109385201002387824	VENCIDO
34	119	109386011002386551	VENCIDO

35	125	109385201002386968	VENCIDO
36	128	109385201002385635	VENCIDO
38	130	109385051003419002	VENCIDO
39	139	109385051003424642	VENCIDO
40	140	109385051003423328	VENCIDO
43	155	109385041000009920	VENCIDO
44	157	109385051003413616	VENCIDO
45	167	109387011003390853	VENCIDO
47	171	109385051003424332	VENCIDO
48	176	109385051003419568	VENCIDO
49	180	109385051003422887	VENCIDO
50	180	109385051003425266	VENCIDO
51	180	109387011003390896	VENCIDO
52	181	109385201002386445	JUDICIAL
54	189	109385051003422461	JUDICIAL
56	199	109385041000008842	VENCIDO
57	204	109385051003420850	VENCIDO
58	213	109385211000000655	REFINANCIADO
59	220	109385051003416046	VENCIDO
60	223	109385051003423859	VENCIDO
61	223	109387181000000116	JUDICIAL
63	225	109385051003422241	VENCIDO
64	230	109385041000009733	VENCIDO
65	232	109385051003419801	VENCIDO
67	233	109385201002385236	JUDICIAL
68	236	109385051003414019	VENCIDO
69	236	109385051003418201	VENCIDO
71	239	109385051003417921	VENCIDO
72	242	109385041000011631	VENCIDO
73	246	109385051003422712	VENCIDO
74	250	109386011002386445	VENCIDO
76	254	109385051003410765	VENCIDO
77	254	109385051003422348	VENCIDO
78	258	109385041000006165	VENCIDO
82	283	109385051003412245	VENCIDO
83	298	109385041000011665	REFINANCIADO
84	306	109385041000011568	JUDICIAL
86	341	109385041000009806	JUDICIAL
87	342	109385051003415937	JUDICIAL
88	342	109385051003415945	JUDICIAL
90	351	109385051003421996	VENCIDO
91	482	109385041000005673	JUDICIAL
92	523	109385041000007889	JUDICIAL
95	743	109385041000001546	JUDICIAL
96	804	109385041000001538	JUDICIAL
98	812	109385041000002046	JUDICIAL
99	818	109385041000001929	JUDICIAL
101	856	109385041000003042	JUDICIAL
102	913	109385051003389936	JUDICIAL
103	917	109386011002386046	JUDICIAL

105	<b>1073</b>	109105041003119726	JUDICIAL
106	<b>1105</b>	109105041003121259	JUDICIAL
107	<b>1174</b>	109105041003121429	JUDICIAL
108	<b>1184</b>	109105041003120988	JUDICIAL
107	<b>1174</b>	109105041003121429	JUDICIAL
117	<b>1678</b>	109105041003117367	JUDICIAL

**Fuente:** Expedientes De Créditos De La Cmac Maynas-Moyobamba (2019).

En el siguiente análisis que se realizó a los expedientes en morosidad en 82 de ellos se evidencio la sobrevaloración de las garantías, ya que según las fotos adjuntas de las mismas reflejan otra realidad a lo manifestado en los estados financieros, se pudo evidenciar dicha falencia por la ubicación, área y construcción de los inmuebles, las principales falencias se vio en terrenos lejanos a la ciudad como lotes, casas con techo propio, construcciones simples con un monto no razonable para considerar en los activos del cliente el cual influyo en la calificación del cliente para contar con un adecuado endeudamiento, donde a la larga del crédito evidencia la deficiencia en la morosidad.

### **Hallazgo Ítem 7:**

En este ítem de la visita in situ se constata los inventarios siendo está acorde con la manifestada en los EE.FF, se encontró deficiencias en muchos de sus expedientes.

**Tabla 7**

*Detalle de expedientes con deficiencias en los inventarios.*

Item	Días Atraso a la Fecha	Crédito	Estado Contable
3	<b>34</b>	109385181000000507	VENCIDO
4	<b>39</b>	109385051003422381	VENCIDO
5	<b>39</b>	109385211000003913	VENCIDO
6	<b>41</b>	109385051003422275	VENCIDO
9	<b>44</b>	109385051003423221	VENCIDO
10	<b>45</b>	109385201002385911	VENCIDO
11	<b>47</b>	109385041000007528	VENCIDO
14	<b>49</b>	109385211000000043	VENCIDO
15	<b>59</b>	109385041000011606	VENCIDO
16	<b>59</b>	109385051003421546	VENCIDO

19	64	109385051003421295	VENCIDO
20	64	109385211000001511	VENCIDO
21	67	109385201002389169	JUDICIAL
23	71	109385051003421163	VENCIDO
24	75	109385051003425681	VENCIDO
25	75	109387181000000078	VENCIDO
27	83	109385051003424375	VENCIDO
28	93	109385041000012408	JUDICIAL
29	104	109387011003389553	VENCIDO
31	112	109385211000001694	VENCIDO
34	119	109386011002386551	VENCIDO
36	128	109385201002385635	VENCIDO
38	130	109385051003419002	VENCIDO
39	139	109385051003424642	VENCIDO
40	140	109385051003423328	VENCIDO
41	144	109385051003420787	VENCIDO
42	151	109385211000000965	JUDICIAL
44	157	109385051003413616	VENCIDO
45	167	109387011003390853	VENCIDO
46	171	109385051003421899	VENCIDO
47	171	109385051003424332	VENCIDO
49	180	109385051003422887	VENCIDO
50	180	109385051003425266	VENCIDO
51	180	109387011003390896	VENCIDO
53	186	109385051003425983	VENCIDO
54	189	109385051003422461	JUDICIAL
55	193	109385051003425762	VENCIDO
57	204	109385051003420850	VENCIDO
58	213	109385211000000655	REFINANCIADO
59	220	109385051003416046	VENCIDO
61	223	109387181000000116	JUDICIAL
62	224	109387011003390012	VENCIDO
63	225	109385051003422241	VENCIDO
66	233	109385051003416755	VENCIDO
67	233	109385201002385236	JUDICIAL
68	236	109385051003414019	VENCIDO
69	236	109385051003418201	VENCIDO
72	242	109385041000011631	VENCIDO
73	246	109385051003422712	VENCIDO
74	250	109386011002386445	VENCIDO
76	254	109385051003410765	VENCIDO
77	254	109385051003422348	VENCIDO
78	258	109385041000006165	VENCIDO
79	263	109385051003423174	VENCIDO
80	264	109385051003419631	VENCIDO

83	298	109385041000011665	REFINANCIADO
84	306	109385041000011568	JUDICIAL
85	306	109385041000011550	JUDICIAL
86	341	109385041000009806	JUDICIAL
87	342	109385051003415937	JUDICIAL
96	804	109385041000001538	JUDICIAL
97	808	109385041000000655	JUDICIAL
100	820	109385041000003484	JUDICIAL
101	856	109385041000003042	JUDICIAL
103	917	109386011002386046	JUDICIAL
104	979	109385051003386155	VENCIDO
109	1204	109105041003118371	JUDICIAL
110	1235	109385041000000132	JUDICIAL
111	1254	109105041003120678	JUDICIAL
116	1392	109105041003119220	JUDICIAL

**Fuente:** Expedientes De Créditos De La CMAC Maynas-Moyobamba (2019).

En los expedientes revisados se pudo evidenciar en 70 expedientes, donde los asesores de negocios adjuntan fotos para evidenciar los inventarios de los cuales en los expedientes mencionados se refleja un monto mucho mayor en sus EE.FF a lo que se evidencia en las fotos de referencia, muchos de ellos no cuentan con el detalle de los inventarios como lo solicita los auxiliares de trabajo que manejan en las evaluación u otros solo incrementan los productos de unos en fuertes cantidades sin detallar la totalidad de productos dejando a incierto con lo que cuenta el cliente si es una mercadería variada de mucha rotación o estancada que también evidencia una falencia que de manifiesta en mora.

Lista de Cotejo para identificar las deficiencias en el proceso de evaluación cuantitativa de créditos de la CMAC Maynas agencia Moyobamba en el periodo 2019.

Ítem	Proceso de evaluación cuantitativa	SI	NO	%	%
8	Se realizó un análisis completo para tener una adecuada capacidad de pago		X		80
9	Su endeudamiento va acorde con sus activos en el Balance	X		100	
10	La liquidez es la correcta para brindar el crédito en los EE.FF	X		100	

**FUENTE:** Proceso De Análisis De Crédito CMAC Maynas - Agencia Moyobamba (2019)

**Hallazgo ítem 8:**

En el ítem 8 donde evaluamos si se realizó un análisis completo para tener una adecuada capacidad de pago encontramos en los siguientes expedientes las deficiencias:

**Tabla 8**

*Detalle de cliente con deficiencias en la capacidad de pago.*

Ítem	Días Atraso a la Fecha	Crédito	Estado Contable
2	34	109385051003423581	VENCIDO
3	34	109385181000000507	VENCIDO
4	39	109385051003422381	VENCIDO
5	39	109385211000003913	VENCIDO
7	41	109385211000000337	VENCIDO
8	42	109387071003387356	VENCIDO
10	45	109385201002385911	VENCIDO
11	47	109385041000007528	VENCIDO
12	47	109385051003414124	VENCIDO
13	47	109385211000002313	VENCIDO
15	59	109385041000011606	VENCIDO
16	59	109385051003421546	VENCIDO
17	60	109385201002388511	REFINANCIADO
19	64	109385051003421295	VENCIDO
20	64	109385211000001511	VENCIDO
22	70	109385211000000850	VENCIDO
23	71	109385051003421163	VENCIDO
25	75	109387181000000078	VENCIDO
26	82	109387071003387488	VENCIDO
27	83	109385051003424375	VENCIDO
28	93	109385041000012408	JUDICIAL
29	104	109387011003389553	VENCIDO
30	106	109385051003420981	VENCIDO
32	113	109385201002385881	VENCIDO
33	113	109385201002387824	VENCIDO
34	119	109386011002386551	VENCIDO
36	128	109385201002385635	VENCIDO
37	128	109385211000000299	VENCIDO
38	130	109385051003419002	VENCIDO
40	140	109385051003423328	VENCIDO
41	144	109385051003420787	VENCIDO

42	151	10938521100000965	JUDICIAL
44	157	109385051003413616	VENCIDO
45	167	109387011003390853	VENCIDO
46	171	109385051003421899	VENCIDO
47	171	109385051003424332	VENCIDO
48	176	109385051003419568	VENCIDO
49	180	109385051003422887	VENCIDO
51	180	109387011003390896	VENCIDO
52	181	109385201002386445	JUDICIAL
53	186	109385051003425983	VENCIDO
55	193	109385051003425762	VENCIDO
56	199	109385041000008842	VENCIDO
57	204	109385051003420850	VENCIDO
58	213	109385211000000655	REFINANCIADO
60	223	109385051003423859	VENCIDO
61	223	109387181000000116	JUDICIAL
62	224	109387011003390012	VENCIDO
64	230	109385041000009733	VENCIDO
65	232	109385051003419801	VENCIDO
66	233	109385051003416755	VENCIDO
67	233	109385201002385236	JUDICIAL
68	236	109385051003414019	VENCIDO
70	236	109385051003426211	VENCIDO
71	239	109385051003417921	VENCIDO
73	246	109385051003422712	VENCIDO
74	250	109386011002386445	VENCIDO
75	253	109385051003418740	VENCIDO
76	254	109385051003410765	VENCIDO
78	258	109385041000006165	VENCIDO
79	263	109385051003423174	VENCIDO
80	264	109385051003419631	VENCIDO
82	283	109385051003412245	VENCIDO
83	298	109385041000011665	REFINANCIADO
84	306	109385041000011568	JUDICIAL
86	341	109385041000009806	JUDICIAL
87	342	109385051003415937	JUDICIAL
88	342	109385051003415945	JUDICIAL
89	344	109385041000008354	JUDICIAL
91	482	109385041000005673	JUDICIAL
92	523	109385041000007889	JUDICIAL
93	673	109385051003406458	JUDICIAL
95	743	109385041000001546	JUDICIAL
96	804	109385041000001538	JUDICIAL
97	808	109385041000000655	JUDICIAL
98	812	109385041000002046	JUDICIAL
99	818	109385041000001929	JUDICIAL
100	820	109385041000003484	JUDICIAL
101	856	109385041000003042	JUDICIAL
102	913	109385051003389936	JUDICIAL
103	917	109386011002386046	JUDICIAL
104	979	109385051003386155	VENCIDO

105	1073	109105041003119726	JUDICIAL
106	1105	109105041003121259	JUDICIAL
107	1174	109105041003121429	JUDICIAL
108	1184	109105041003120988	JUDICIAL
109	1204	109105041003118371	JUDICIAL
110	1235	109385041000000132	JUDICIAL
111	1254	109105041003120678	JUDICIAL
112	1259	109105041003121534	JUDICIAL
113	1266	109105041003120724	JUDICIAL
114	1368	109106011001086715	JUDICIAL
115	1378	109106011001086642	VENCIDO
116	1392	109105041003119220	JUDICIAL

**Fuente:** Expedientes De Créditos De La CMAC Maynas-Moyobamba (2019).

Según la revisión realizada a los expedientes en mora se encontró que en 94 de ellos existen deficiencias para calcular la capacidad de pago, ya que según manifestaciones de los asesores de negocios en su sustento y propuesta que es un formato que adjuntan a cada expediente para dar mayor detalle del cliente con respecto a su actividad, entorno familiar, vinculados y garantía, manifiestan las actividades de cada cliente según sus rubros, para lo cual lo manifestado con lo considerado en los estados financieros con coinciden, obviando en muchos, costos y gastos que altera la adecuada capacidad de pago de los clientes, manifestando una realidad al cual el deudor no está en capacidad de asumir.

### **Determinar la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas en el Distrito de Moyobamba, Departamento de San Martín en el periodo 2019.**

Para lograr determinar los niveles de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas en el Distrito de Moyobamba, se utilizó el instrumento lista de cotejo y se analizó los documentos fuentes que respaldan la presente investigación perteneciente a la entidad, a continuación se detalla los diversos ratios de morosidad con que la entidad además cuenta para conocer su morosidad vigente.

#### **Lista de cotejo para determinar el nivel de morosidad**

Nº	Análisis de Morosidad	SI	NO	%	%
1	Cuenta con documentos que reflejen el nivel de la cartera atrasada	X		100	

Cuenta con documentos que reflejen el nivel de la cartera de alto riesgo	X	100
Cuenta con documentos que reflejen el nivel de la cartera pesada	X	100

FUENTE: Proceso de análisis de crédito CMM - Agencia Moyobamba 2019

**TABLA 9**

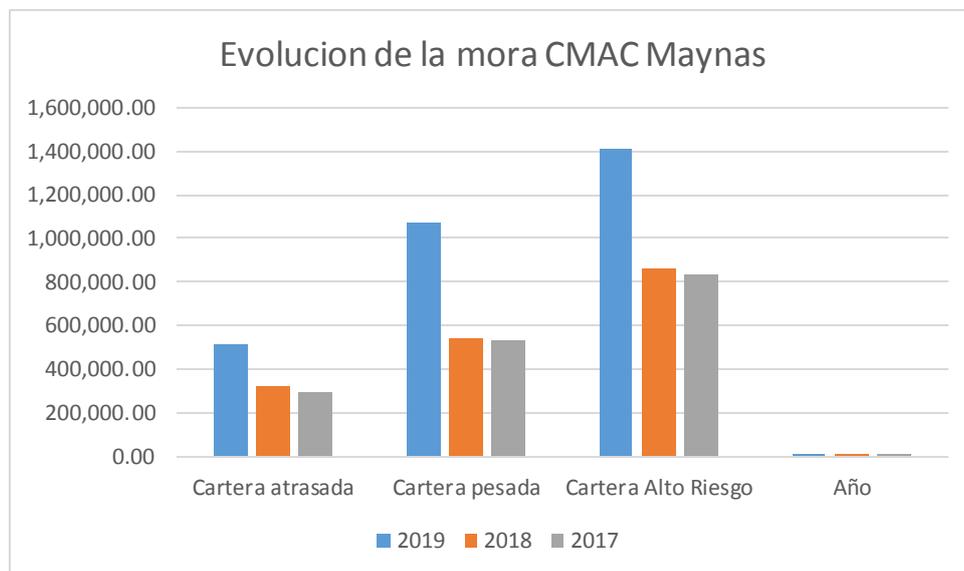
*Morosidad de la cmac maynas agencia Moyobamba de los periodos 2017,2018 y 2019*

Cartera atrasada	Cartera pesada	Cartera Alto Riesgo	Año
509.412,82	<b>1.074.689,81</b>	<b>1.412.169,07</b>	2019
320.125,35	<b>541.772,45</b>	861.897,80	2018
295.012,35	<b>535.326,72</b>	830.339,07	2017

**Fuente:** Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas - Moyobamba (2019)

**Figura 3**

Evolución de la mora de forma anual cmac maynas agencia Moyobamba 2017,2018 y 2019



**Fuente:** Caja Municipal De Ahorro Y Crédito Maynas (2019)

**Demostrar la incidencia del proceso de evaluación del crédito en la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas en el Distrito de Moyobamba, Departamento de San Martín en el periodo 2019.**

Con este objetivo se llegó dar a conocer la incidencia que tuvo las deficiencias del proceso de evaluación de crédito para que la morosidad de la entidad

empiece a crecer como se reporta en los cuadros de morosidad del año 2019 según información de la entidad, donde lo podremos evidenciar al relacionar el objetivo 2 con el objetivo 3.

**TABLA 10**

*Incidencia del proceso de evaluación del crédito en la morosidad*

PROCESO DE EVALUACION DE CREDITOS	MOROSIDAD
Deficiencias en el proceso de evaluación	Incidencia
<p><b>Falta de filtros en las centrales de riesgos con respecto a los vinculados</b>, como se demuestra en la tabla 3, existe 117 expedientes en mora que no cuentan con este requisito por lo que no se realizó un diagnóstico completo del proceso de evaluación de crédito, generando deficiencia en el otorgamiento del mismo, ya que no se conoció los antecedentes de los clientes vinculados.</p>	<p>Las deficiencias encontradas en el proceso de evaluación de créditos en los indicadores mencionados contribuyen de gran manera al incremento de mora que tuvo la CMAC Maynas Agencia Moyobamba donde visiblemente se constata su mayor incremento en el año 2019 como se puede evidenciar en la tabla 9, y al realizar la evaluación de cada expediente en mora se pudo evidenciar que los asesores de créditos no están realizando un adecuado proceso de evaluación de crédito, por lo que la entidad financiera incremento sus índices de morosidad como se manifiesta a continuación: Donde la cartera atrasada se encuentra en 3,27% , la cartera pesada en un 6,89 % y la cartera de alto riesgo en un 9,06% ubicando a la agencia en un nivel de mora alto, donde se empezó a restringir las colocaciones de créditos así mismo se disminuyeron los montos para enviar a su área de riesgos, a lo que anteriormente se enviaba a dicha área a partir de 60 mil soles con el incremento de morosidad se disminuyeron estos montos a 30 mil soles, ya que es visible el incremento de créditos vencidos, clientes con calificación deficientes, dudosos, perdidas, cartera judicial y cartera refinanciada que incrementan el porcentaje de morosidad superando lo permitido por la entidad.</p>

**Cartera Atrasada-**

$$\frac{\text{Créditos vencidos } 509,412.82}{\text{Total de cartera } 15,587,243.30} = 3,27\%$$

**Falta de certificación en los archivos negativos internos.** Así también en este proceso de evidenció falencias en los expedientes mencionados en la tabla 4 para los cuales no se realizó el adecuado filtro de los vinculados del cliente, desconociendo así el entorno que lo rodea e influencia para la toma de decisiones el cual es primordial al momento de conocer la evaluación cualitativa del cliente.

**Cartera Pesada:**

$$\frac{\text{Créditos deficientes + dudosos + perdida } (226,636.52+106,902.98+741,179.71)}{\text{Total de cartera } 115,587,243.30} = 6,89\%$$

**Falta de Datos de sus proveedores.** La inexistencia de estos datos manifestados en la tabla 5 de los expedientes evaluados también influencia para el incremento de los incidencias de morosidad, ya que no se logró conocer al 100%

en nivel de compras, cultura de pagos, rotación de inventarios de los clientes en evaluación, manifestando la deficiencia ya en la morosidad.

**La sobrevaloración de las garantías.** También algo muy común que se encontró en los expedientes mencionados en la tabla 6 fue la sobrevaloración de las garantías influenciando así a no conocer el adecuado endeudamiento como los activos del cliente.

**Cartera de Alto Riesgo:**

$$\begin{array}{r}
 \text{Cartera vencida + judicial + refinanciada} \\
 \hline
 \text{Total de cartera} \\
 (509,412.82+565,276.99+337,479.26) \quad \uparrow \\
 \hline
 15,587,243.30 \quad \uparrow = 9.06\% \quad \uparrow
 \end{array}$$

**Inventarios que no demuestran su verdadero valor considerado.** Este es otro aspecto que contribuye a la mala evaluación de los créditos, encontrándose en los expedientes de la tabla 7 que lo manifestado y evidenciado por los asesores de negocios no concuerdan con lo considerado en los EE.FF de los clientes, generando otra deficiencia de evaluación.

**Falta de análisis completo para llegar a la capacidad de pago adecuada del cliente:** un proceso más, ejecutado de forma deficiente como se detalla en los expedientes encontrados en la tabla 8, es la capacidad de pago, que al cruzar información con las hojas de visita, sustento y propuesta adjuntas al expediente se evidencia la falta de consideraciones de gastos realizados por los clientes en el proceso de sus actividades, generando así una inadecuada capacidad de pago.

---

**Fuente:** Elaboración propia.

## V. DISCUSIÓN

Considerando que la evaluación del crédito es la actividad más importante en las cajas municipales en el Perú y otras entidades financieras, en esta investigación se logró determinar la incidencia directa en el incremento de los niveles de morosidad, en la Caja Municipal de Maynas de la agencia de Moyobamba, mediante la determinación de las variables y dimensiones las cuales están reflejados en los resultados y a continuación comparamos con los principales autores de la presente tesis.

Con respecto a la primera dimensión el proceso de evaluación cualitativa del crédito se ha podido comprobar que las deficiencias en el otorgamiento del crédito como: la falta de filtros de los vinculados en las centrales de riesgos, tuvo su incidencia en los niveles de morosidad en la Cartera atrasada en un 3.27% , así mismo en la cartera pesada en un 6.89%, y finalmente con una cartera de alto riesgo en un 9.06%, así mismo la no verificación al 100% de los siguientes procesos: que el cliente no se encuentre en archivo negativo interno, la no existencia de datos de sus proveedores, la sobrevaloración de garantías, inventarios no reales, y la inadecuada evaluación de la capacidad de pago, ha tenido como incidencia en el incremento de los niveles de morosidad como se demuestra en los resultados en cada uno de los meses del 2019, y coincide con la investigación de **Chipana Y. (2018)** quien concluyo que la deficiencia encontrada en el proceso de otorgamiento de crédito, se debe esencialmente al proceder de manera incorrecta en las fases de evaluación crediticia, como la incapacidad de pago, voluntad de pago, fracaso empresarial o el inadecuado uso del crédito, todo ello producto de una deficiente evaluación crediticia al cliente. Así mismo con respecto a la segunda dimensión el proceso de evaluación cuantitativa del crédito, el personal de la entidad no realizó la evaluación cuantitativa adecuada para encontrar los verdaderos resultados de los ratios financieros que puedan medir la aptitud del cliente para ser otorgado el crédito, encontrando en expedientes datos no reales por el deficiente análisis de los asesores como: al verificar si se realizó un análisis completo para tener una adecuada capacidad de pago, Y la presente investigación coincide con **Estrada, Y Gutiérrez, (2017)** donde comprobó que no evaluar de forma

correcta por parte de los asesores de negocios, afectó seriamente el comportamiento respecto al incumplimiento de pago en relación a los clientes del fondo de Ahorro y Crédito Trujillo Sabogal 2016, el cual fue provocado por la existencia de personal a cargo de crédito que carecían de habilidades de evaluación de créditos. Así como también deficiencia al analizar la información cuantitativa como cualitativa del negocio, debido a ello se debe hacer una mejor evaluación crediticia a los futuros clientes de la entidad, con el propósito de evitar problemas de morosidad.

Las deficiencias mencionadas anteriormente está incidiendo directamente en la dimensión de la cartera morosa, por lo cual se cuenta con una cartera atrasada, cartera pesada y cartera de alto riesgo con los siguientes resultados: La cartera atrasada de la entidad representa un 3.27% de la cartera total y los créditos de la cartera pesada representan el 6.89% del total de cartera como la cartera de alto riesgo representan el 9.06%, lo cual según los parámetros de la entidad es un nivel de morosidad alto, lo cual evidencia un alto índice de morosidad preocupante porque afecta la rentabilidad de la empresa por falta de niveles de control y cumplimiento de los procedimientos establecidos por parte de algunos trabajadores al evaluar el crédito, por lo que la presente investigación coincide con **Matos, Silva, Santos, Reinaldo, (2021)**, quien precisa que la cartera vencida más conocida como aquellos que son morosos, tiene un impacto significativo en la cuenta de pérdidas y ganancias de las entidades financieras debido a la provisión para aquellos impagos de los clientes.

## VI. CONCLUSIONES

En la presente investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- 6.1 Se logró conocer el proceso de evaluación del crédito en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas agencia Moyobamba, tanto a nivel cualitativo como cuantitativo y se determinó que a nivel del funcionario como el administrador, conoce los procedimientos, a diferencia de algunos asesores de créditos que no cumplen con los procedimientos.
- 6.2 Se Identificó las deficiencias en el proceso de evaluación del crédito en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas en el Distrito de Moyobamba, concluyendo en que los asesores de créditos no cumplen con los procedimientos establecidos por la entidad, lo cual afecta los niveles de morosidad por falta de un mejor control por parte de los órganos encargados de supervisar.
- 6.3 Se logró determinar la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas en el Distrito de Moyobamba, por lo que cuenta con una Cartera atrasada de un 3.27%, así mismo en la cartera pesada en un 6.89%, y finalmente con una cartera de alto riesgo en un 9.06%.
- 6.4 Se determinó que el proceso de evaluación del crédito incide en la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas en el Distrito de Moyobamba, se evidenció que las deficiencias al evaluar el crédito tanto cualitativa como cuantitativa por parte de algunos asesores de créditos, no cumplieron con los procedimientos el cual ha tenido incidencia en los niveles de morosidad de la entidad investigada.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.2 Como resultado del no cumplimiento de los procedimientos de crédito de la entidad por parte de los asesores y otros trabajadores como parte del proceso de otorgamiento de crédito, se recomienda capacitar al personal en forma permanente.
- 7.2 La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas debe establecer procedimientos de control efectivo constante para evitar el incumplimiento por parte de los asesores del proceso de evaluación de créditos.
- 7.3 Se recomienda mejorar los procedimientos de otorgamiento de créditos a los asesores de negocios, implementado una área de control de mora, que según su cosecha de cada analista con respecto al incremento de mora se intervenga y se estudie las deficiencias de cerca y poder ver la falla del asesor y tomar decisiones de solución.
- 7.4 La entidad debe evaluar permanentemente la relación existente entre la evaluación del crédito y su incidencia en los niveles de morosidad debido a que cuenta con los sistemas que les permite tener la información en tiempo real y tomar las medidas respectivas con la finalidad de brindar soluciones oportunas.

## REFERENCIAS

- Acosta, I. (2016). *Decisiones económicas que toman los clientes morosos del sistema financiero*
- Bednarek, R., Burke, G., Jarzabowski, P., Smets, M. (2016). *Dynamic Client Portfolios as Sources of Ambidexterity: Exploration and Exploitation Within and Across Client Relationships*
- Brown, D. (2018). *Capacity payment mechanisms and investment incentives in restructured electricity markets*
- Cai, J., Xu, Q. (2021). *Capacity credit evaluation of wind energy using a robust secant method incorporating improved importance sampling*
- Chipana Y. (2018) "Evaluación de la gestión crediticia en el otorgamiento de créditos en la Financiera Credinka agencia Yunguyo periodo 2015 – 2016"
- Chongo, I. (2017). *Plan De Riesgo Crediticio Para Disminuir La Morosidad De Los Clientes En La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Educadores De Napo, Ubicada En La Ciudad Del Tena*
- Damjanovic, T., Damjanovic, V., Nolan, C. (2020). *Default, bailouts and the vertical structure of financial intermediaries*
- Díaz, O. Y Salazar, J. (2017). *Determinantes Exógenos De La Morosidad De Las Carteras De Consumo Y Comercial En Entidades Financieras En Colombia*
- Duan, Y., Niu, J. (2020). *Liquidity Creation and Bank Profitability*
- Estrada, S. Y Gutiérrez, A. (2017). *Proceso De Evaluación De Créditos Y Su Influencia En La Morosidad De Los Clientes De La Agencia Sabogal De La Caja Municipal De Crédito Y Ahorro Trujillo En La Ciudad De Cajamarca En El Periodo 2016.*
- Fernández, O. y Pérez, F. (2005), El modelo logístico: una herramienta estadística para evaluar el riesgo de crédito.

- Guevara, J., Maudos, J., Salvador, C. (2021). *Effects of the degree of financial constraint and excessive indebtedness on firms' investment decisions*
- Guttman, T., Yavetz, I., Wang, C., Petruzzellis, L. (2018). *Illegitimate returns as a trigger for customers' ethical dissonance*
- Hossain, M., Yoshiro, S., Herasy, F. (2021). *Default risks, moral hazard and market-based solution: Evidence from renewable energy market in Bangladesh*
- Huaccha, C. (2018). *Eficacia del proceso de evaluación y su relación con la cartera de crédito por convenio. Entidad Financiera Jaén, 2018.*
- Huang, W., Zhu, H. (2020). *Performance evaluation and improvement for ZEV credit regulation in a competitive environment*
- Irigoin, R. (2020). *Evaluación De Créditos Y Su Relación Con La Morosidad De Los Clientes De La Caja Rural De Ahorro Y Crédito Sipan S.A – 2018.*
- Li, Y., Li, Y., Li, Y. (2020). *What factors are influencing credit card customer's default behavior in China? A study based on survival analysis*
- Liesio, J., Salo, A., Keisler, J., Morton, A. (2020). *Portfolio decision analysis: Recent developments and future prospects*
- Lozano I. (2019), La evaluación crediticia en las microfinanzas.
- Lozano, I (2009), La evaluación crediticia en las microfinanzas.
- Lozano, I (2011), Guía de evaluación de créditos.
- Mamani, M. (2019). *Revisión teórica sobre morosidad en las empresas.*
- Matos, P., Silva, C., Santos, D., Reinaldo, L. (2021). *Credit, default, financial system and development*
- Ochoa M. (2015) "Análisis administrativo del proceso de crédito para el otorgamiento de préstamos del sistema bancario venezolano", Aragua, Venezuela.

- Paccha, G. (2019). *Análisis Del Riesgo Crediticio Y Su Incidencia En El Nivel De Morosidad De La Fundación De Desarrollo Comunitario Sin Fronteras, "Decof", Agencia Loja Periodo 2017-2018.*
- Petras, M. (2020). *Increasing profitability through contingent convertible capital: Empirical evidence from European Banks*
- Ramírez J.(2019) "Análisis de crédito y morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo de la ciudad de Tarapoto, año 2019"
- Ramírez, J. (2021). *Morosidad En La Caja Piura Agencia Motupe, Lambayeque.*
- Rho, C., Saenz, M. (2020). *Financial stress and the probability of sovereign default*
- Roldan P. (2017), *Morosidad Bancaria.*
- Romero O. (2019) "Riesgos en el sistema Financiero".
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs (2018), *Clasificación del deudor según los días de atraso y tipos de créditos.*
- Superintendencia de Banca, Seguros y APFs en su resolución N° 11356-2008, *Tipos de créditos brindados por una CMAC.*
- Superintendencia de Banca, Seguros y APFs, (2015), *Glosario de Términos e indicadores financieros.*
- Thiele, B., Ryan, M., Abbasi, A. (2021). *Developing a dataset of real projects for portfolio, program and project control management research*
- Velasco, J. (2017). *Análisis Del Índice De Morosidad Y Su Impacto En La Rentabilidad Del Sistema De Bancos Privados Grandes Ubicados En La Provincia De Imbabura En El Periodo 2014–2016*
- Wang, L. Y Chong, W. (2020). *Dynamic imbalanced business credit evaluation based on Learn++ with sliding time window and weight sampling and FCM with multiple kernels*
- Yin, C., Jiang, C., Jain, H., Wang, Z. (2020). *Evaluating the credit risk of SMEs using legal judgments*

Zhang, J., Lyu, T., Li, R. (2019). *A Study on SMIE Credit Evaluation Model Based on Blockchain Technology*

**ANEXOS**

## ANEXO 01

### OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

**Variable Independiente:** proceso de evaluación de crédito

**Variable dependiente:** Morosidad

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Proceso de Evaluación de Créditos	La Evaluación comprende el levantamiento de información de la unidad económica – familiar del potencial prestatario. (Lozano I. 2019)	Es la evaluación cualitativa y cuantitativa que se realiza a un solicitante para otorgar un crédito, con la finalidad que dicho cliente no caiga en mora.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Proceso de evaluación cualitativa.</li> <li>✓ Proceso de evaluación cuantitativa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Centrales de riesgos externos.</li> <li>✓ Archivo negativo interno.</li> <li>✓ Proveedores.</li> <li>✓ Visita in situ al negocio y domicilio.</li> <li>✓ Visita a la garantía.</li> <li>✓ Capacidad de pago.</li> <li>✓ Endeudamiento.</li> <li>✓ Liquidez.</li> <li>✓ Rentabilidad.</li> </ul>	Nominal
Morosidad	La morosidad bancaria es un indicador del nivel de riesgo de que los deudores de los bancos privados (generalmente nos referimos a las personas que piden crédito) no cumplan con sus obligaciones de pago. (Roldan P. 2017).	Es la práctica del deudor cuando no paga sus obligaciones en la fecha indicada a su contrato de crédito.	CARTERA MOROSA	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cartera atrasada.</li> <li>✓ Cartera de alto riesgo.</li> <li>✓ Cartera pesada.</li> </ul>	

## ANEXO 02

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TITULO: “Proceso de evaluación del crédito y su incidencia en la morosidad en la CMAC Maynas - Moyobamba 2019”**

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE/ DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>GENERAL</b> ¿Cómo es el proceso de evaluación del crédito y cómo incide en la morosidad en La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas, en el Distrito de Moyobamba, Departamento de San Martín en el periodo 2019?</p>	<p><b>GENERAL</b> Evaluar el proceso de evaluación del crédito y determinar su incidencia en la morosidad en La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas en el Distrito de Moyobamba, Departamento de San Martín en el periodo 2019.</p> <p><b>ESPECÍFICO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conocer el proceso de evaluación del crédito.</li> <li>✓ Identificar las deficiencias en el proceso de evaluación del crédito.</li> <li>✓ Determinar la morosidad.</li> <li>✓ Demostrar la incidencia del proceso de evaluación del crédito en la morosidad.</li> </ul>	<p><b>GENERAL</b> El proceso de evaluación del crédito es deficiente e incide de manera desfavorable en la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas en el periodo 2019.</p>	<p><b>V1:</b> Proceso de evaluación de créditos.</p> <p><b>V2:</b> Morosidad.</p>	<p><b>TIPO:</b> Aplicada</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental.</p> <p><b>ALCANCE:</b> <b>Correlacional - causal</b></p> <p><b>POBLACIÓN:</b> Proceso de evaluación de créditos.</p>

**ANEXO 03**  
**GUIA DE ENTREVISTA**

Este instrumento permite conocer el proceso de evaluación del crédito. En la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas Moyobamba en el periodo 2019, en sus diferentes procesos cualitativos y cuantitativos.

Esta entrevista está dirigida al administrador de la Agencia CMAc Maynas Moyobamba que es el encargado de la revisión de los procesos de evaluación de créditos.

**Proceso de evaluación cualitativo**

1. ¿Quiénes son los responsables de realizar las evaluaciones de créditos?  
.....  
.....  
.....  
.....
  
2. ¿Qué se quiere llegar a conocer del cliente en una evaluación cualitativa?  
.....  
.....  
.....  
.....
  
3. ¿Cuáles son las herramientas para llegar hacer una completa evaluación cualitativa?  
.....  
.....  
.....  
.....
  
4. ¿A quién o quienes se tiene que filtrar en las centrales de riesgo externo en caso de personas naturales?  
.....  
.....  
.....  
.....
  
5. ¿En caso de personas jurídicas, a quienes se consideraría para los filtros solicitados?  
.....  
.....  
.....  
.....
  
6. ¿En qué registros negativos internos no tiene que estar el cliente para que sea sujeto de crédito?  
.....  
.....

.....  
.....

7. ¿Con qué registros negativos externos no debe contar el cliente para ser sujeto de crédito?

.....  
.....  
.....  
.....

8. ¿En qué nos ayuda recaudar información de sus proveedores con respecto a su moral de pago?

.....  
.....  
.....  
.....

9. ¿Qué le permite conocer la visita in situ al negocio y domicilio acerca del cliente?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

10. ¿Las referencias de los vecinos en una visita al domicilio del cliente en qué aporta a la evaluación del crédito?

.....  
.....  
.....  
.....

11. ¿Qué se determina en la visita a la garantía del cliente?

.....  
.....  
.....  
.....

12. ¿Es determinante el valor de la garantía para seguir con la viabilidad de un crédito?

.....  
.....  
.....  
.....

**Proceso de evaluación cuantitativo:**

13. ¿Qué se quiere llegar a conocer del cliente en una evaluación cuantitativa?

.....  
.....  
.....  
.....

14. ¿Con qué herramientas se cuenta para realizar una evaluación cuantitativa?

.....  
.....  
.....  
.....

15. ¿Qué información refleja el balance general acerca del cliente?

.....  
.....  
.....  
.....

16. ¿Qué se llega a conocer en los estados de ganancias y pérdidas de cada cliente?

.....  
.....  
.....  
.....

17. ¿Qué permiten definir los ratios financieros?

.....  
.....  
.....  
.....

18. ¿En cuanto a la capacidad de pago qué rangos están permitidos para otorgar un crédito por la entidad de CMAC Maynas?

.....  
.....  
.....  
.....

19. ¿En el endeudamiento qué parámetros están permitidos para otorgar un crédito según la CMAC Maynas?

.....  
.....  
.....  
.....

20. ¿Qué se llega a medir a través de la liquidez?

.....  
.....  
.....  
.....

21. ¿Cómo define la rentabilidad a un negocio?

.....  
.....  
.....  
.....

**ANEXO 04**  
**LISTA DE COTEJO**

Este instrumento nos sirve para identificar las deficiencias en el proceso de evaluación de créditos de la CMAC Maynas agencia Moyobamba en el periodo 2019.

El contenido de este instrumento se ha basado en la teoría brindada por **Lozano I. (2019)**.

**Variable: Proceso de evaluación de crédito.**

<b>Nº</b>	<b>Proceso de evaluación cualitativa</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1	Se filtró a todos los vinculados en las centrales de riesgos		
2	Se verifico que cliente no se encuentre en archivo negativo interno		
3	Existen datos de sus proveedores		
4	Se cuenta con evidencias que se realizó la visita in situ		
5	Se cuenta con evidencia que se realizó la visita a la garantía.		
6	La garantía real refleja el valor considerado en evaluación.		
7	Al realizar la visita in situ se constata los inventarios siendo este acorde con la manifestada en los EE.FF.		
	<b>Proceso de evaluación cuantitativa</b>		
8	Se realizó un análisis completo para tener una adecuada capacidad de pago		
9	Su endeudamiento va acorde con sus activos en el Balance.		
10	La liquidez es la correcta para brindar el crédito, en los EE.FF		
11	Cliente cuenta con un negocio rentable según evaluación en los EE.FF		

**ANEXO 05**  
**LISTA DE COTEJO**

Este instrumento nos sirve para determinar la morosidad de créditos de la CMAC Maynas agencia Moyobamba en el periodo 2019.

El contenido de este instrumento se ha basado en la teoría brindada por la Superintendencia de Banca, Seguros y APFs

**Variable: Morosidad.**

<b>N.º</b>	<b>Morosidad</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
01	Cuenta con documentos que reflejen el nivel de la cartera atrasada		
02	Cuenta con documentos que reflejen el nivel de la cartera de alto riesgo		
03	Cuenta con documentos que reflejen el nivel de la cartera pesada		

## ANEXO 06

### CUADRO DE LÍMITES PARA MEDIR LOS NIVELES DE RIESGOS DE CADA AGENCIA DE LA CMAC MAYNAS

NIVEL DE RIESGO DE AGENCIAS CMAC MAYNAS			
BAJO	MODERADO	ALTO	EXTREMO
3,21	6,42	9,63	MAYOR A 9,63

## ANEXO 06 - A

### MORA SEGÚN LOS RATIOS DE MORA EN LA ENTIDAD DE LA CMAC MAYNAS - MOYOBAMBA

Agencia	Vencido o Atrasada	Judicial	Cartera en Mora o Pesada	Refinanciado	Cartera Alto Riesgo	Total General	Ratio De Mora	Ratio de Cartera Alto Riesgo	AÑO
Agencia Moyobamba	509.412,82	565.276,99	<b>1.074.689,81</b>	337.479,26	<b>1.412.169,07</b>	<b>15.587.243,30</b>	6,89%	9,06%	2019
Agencia Moyobamba	320.125,35	221.647,10	<b>541.772,45</b>	156.756,32	698.528,77	13.646.661,21	3,97%	5,12%	2018
Agencia Moyobamba	295.012,35	240.314,37	<b>535.326,72</b>	210.542,36	745.869,08	9.104.195,91	5,88%	8,19%	2017

## ANEXO 07-A

### VALIDACIÓN DE EXPERTOS



#### VALIDACIÓN DE EXPERTOS

##### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Vallejos Tafur Juan Britman  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Finanzas  
 Instrumento de evaluación : Lista de cotejo y guía de entrevista  
 Autor (s) del instrumento (s): **Ramos Rojas, Betty y Cunia Bruno, Ruben**

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

#### II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los parámetros para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47

Tarapoto\_18 de Abril de 2021

  
 Mg. C.P.C.C. Juan Britman Vallejos Tafur  
 Mat. C.O.P.S.M. 19 - 524

## ANEXO 07-B

### VALIDACIÓN DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### ANEXO VALIDACIÓN DE EXPERTOS INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

##### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Clavo Zumba Icela Baneza  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Metodóloga  
 Instrumento de evaluación : Lista de cotejo y guía de entrevista  
 Autor (s) del Instrumento (s): Ramos Rojas, Betty y Cunla Bruno, Ruben

##### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

##### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los parámetros para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Moyobamba 18 de Abril de 2021

Mg. Icela Baneza Clavo Zumba  
CLAD - 07763

## ANEXO 07-C

### VALIDACIÓN DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### ANEXO VALIDACIÓN DE EXPERTOS

#### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

##### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Poquioma Rodriguez Angel  
Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
Especialidad : Finanzas  
Instrumento de evaluación : Lista de cotejo y guía de entrevista  
Autor (s) del instrumento (s): Ramos Rojas, Betty y Cunia Bruno, Ruben

##### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

##### II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los parámetros para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47

Tarapoto, 18 de Abril de 2021

Mg. CPC. Angel Poquioma Rodriguez  
MAT. N° 19 - 316

## ANEXO 08

### AUTORIZACIÓN DE REALIZACIÓN DE INVESTIGACIÓN



“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

## CONSTANCIA

El administrador de agencia de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas de la oficina Moyobamba en el Distrito y Provincia de Moyobamba, Departamento de San Martín,

### HACE CONSTAR:

Que los estudiantes Betty Ramos Rojas y Ruben Cunia Bruno, alumnos de la Universidad Cesar Vallejo Sede Tarapoto; realizaron la investigación de su tesis titulada “PROCESO DE EVALUACION DE CREDITOS Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD EN LA CMAC MAYNAS - MOYOBAMBA 2019”, en el año que se menciona en el título mismo.

Se expide la presente constancia a solicitud de los interesados para los fines que crean convenientes.

Moyobamba, 08 de Abril del 2021.

  
Ruben Orel Moreno Moreno  
JEFE DE AGENCIA  
CMAC MAYNAS - MOYOBAMBA