

**UNIVERSIDAD DE HUANUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**



**TESIS**

---

**“LA GESTIÓN DE CREDITOS Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE MI BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A AGENCIA HUANUCO MATRIZ, PERIODO 2019”**

---

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO**

**AUTORA: Garcia Alvarez, Sheila Sharon**

**ASESOR: Repetto Garcia, Tonio Lucho**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2020**

# U

### TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis ( X )
- Trabajo de Suficiencia Profesional ( )
- Trabajo de Investigación ( )
- Trabajo Académico ( )

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Contabilidad financiera  
**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN** (2018-2019)

### CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

**Área:** Ciencias Sociales

**Sub área:** Economía y Negocios

**Disciplina:** Negocios, Administración

### DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Contador Público

Código del Programa: P12

Tipo de Financiamiento:

- Propio ( X )
- UDH ( )
- Fondos Concursables ( )

# D

### DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 71983104

### DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22489147

Grado/Título: Maestro en ciencias contables, con mención en: auditoría y tributación

Código ORCID: 0000-0001-7974-2143

### DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Toledo Martínez, Juan Daniel	Maestro en Ciencias Administrativas con mención en: Gestión Pública	22510018	0000-0003-2906-9469
2	Jara y Claudio, Nilton Alejandro	Contador Público	22433914	0000-0003-2231-138X
3	Villena Andrade, Tomas Dali	Magister en gestión y negocios gestión y proyectos	04085862	0000-0002-1290-1434

# H

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Huánuco, siendo las 9:30... horas del día ..06... del mes de ~~Diciembre~~ del año 2019, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales (Aula 202-P5), en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

Mtro. Daniel Toledo Martínez	(Presidente)
C.P.C. Nilton Alejandro Jara y Claudio	(Secretario)
Mtro. Tomas Dali Villena Andrade	(Vocal)

Nombrados mediante la Resolución N°2062-2019-D-FCOMP-EAPCF-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: "LA GESTIÓN DE CREDITOS Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE MI BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A. AGENCIA HUÁNUCO MATRIZ, PERIODO 2019", presentada por el (la) Bachiller GARCIA ALVAREZ, Sheila Sharon; para optar el título Profesional de Contador Público.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) ~~APROBADO~~... con el calificativo cuantitativo de ..14. (... ~~CATORCE~~.....) y cualitativo de..... ~~SUFICIENTE~~..... (Art.45 y 47 - Reglamento de Grados y Títulos).

Siendo las 10:15 a... horas del día ..06... del mes de ~~Diciembre~~ del año 2019, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

  
Mtro. Daniel Toledo Martínez  
**PRESIDENTE**

  
C.P.P. Nilton Alejandro Jara y Claudio  
**SECRETARIO**

  
Mtro. Tomas Dali Villena Andrade  
**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

A DIOS POR:

Permitirme haber llegado hasta este momento de mi vida regalándome salud, fuerza, sabiduría, amor y ser guía de mi camino para lograr mis objetivos.

A MIS PADRES POR:

Su paciencia, optimismo, consejos y buenas enseñanzas para el logro de nuestra superación personal y profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad de Huánuco, en especial a la Escuela Académica Profesional de Contabilidad y Finanzas, por brindarme la oportunidad de hacer realidad un caro anhelo de formarme profesionalmente.

A la plana docente de la Escuela Profesional de Contabilidad por la formación que me brindaron compartiendo sus conocimientos y actitudes por lo que hago el compromiso de no defraudarlos y seguir sus sabios consejos y enseñanzas y a así llevar en alto la profesión de Contador Público.

Al CPC. Mg Tonio Lucho Repetto García, por su orientación y asesoramiento profesional durante la realización del presente trabajo de investigación.

Y a la Microempresa Mi banco Huánuco Matriz en especial a los asesores de negocios por el apoyo de sus conocimientos y su tiempo.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS .....	VII
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	VIII
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT .....	X
INTRODUCCIÓN .....	XI
CAPÍTULO I.....	12
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	12
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	12
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	15
1.2.1. PROBLEMA GENERAL .....	15
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	15
1.3. OBJETIVO GENERAL.....	16
1.4. OBJETIVO ESPECIFICO .....	16
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	16
1.5.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA .....	16
1.5.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	16
1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	17
1.6. LIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	17
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
CÁPITULO II.....	18
MARCO TEÓRICO .....	18
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	18
2.1.1. A NIVEL INTERNACIONAL .....	18
2.1.2. A NIVEL NACIONAL .....	19
2.1.3. A NIVEL REGIONAL.....	22
2.2. BASES TEÓRICAS .....	25
2.2.1. GESTIÓN DE CRÉDITOS.....	25
2.2.2. LA MOROSIDAD.....	35
2.2.3. RESOLUCION SMV NRO 3242 2017 – 22/06/2017 .....	37

2.2.4. ANTECEDENTES DE MI BANCO.....	38
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	38
2.4. HIPÓTESIS.....	39
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	39
2.4.2. HIPÓTESIS SECUNDARIA.....	39
2.5. VARIABLE.....	40
2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE.....	40
2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE.....	40
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	41
CAPITULO III.....	43
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	43
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	43
3.1.1. ENFOQUE.....	43
3.1.2. ALCANCE O NIVEL.....	43
3.1.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	43
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	44
3.2.1. POBLACIÓN.....	44
TABLA N° 01.....	44
3.2.2. MUESTRA.....	45
TABLA N° 02.....	45
3.3. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	45
3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN:.....	46
3.4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS.....	46
3.4.2. PRESENTACIÓN DE DATOS.....	46
CAPITULO IV.....	47
RESULTADOS.....	47
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS.....	47
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	66
CAPÍTULO V.....	71
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	71
5.1. PRESENTACION DE CONTRASTACION DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACION.....	71
CONCLUSIONES.....	75

RECOMENDACIONES.....	77
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	78
ANEXOS.....	81

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 .....	47
Tabla N° 2 .....	49
Tabla N° 3 .....	50
Tabla N° 4 .....	51
Tabla N° 5 .....	52
Tabla N° 6 .....	53
Tabla N° 7 .....	54
Tabla N° 8 .....	55
Tabla N° 9 .....	56
Tabla N° 10 .....	57
Tabla N° 11 .....	58
Tabla N° 12 .....	59
Tabla N° 13 .....	60
Tabla N° 14 .....	61
Tabla N° 15 .....	62
Tabla N° 16 .....	63
Tabla N° 17 .....	64
Tabla N° 18 .....	65
Tabla N° 19 .....	66
Tabla N° 20 .....	67
Tabla N° 21 .....	68
Tabla N° 22 .....	69
Tabla N° 23 .....	70

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 .....	47
Gráfico N° 2 .....	49
Gráfico N° 3 .....	50
Gráfico N° 4 .....	51
Gráfico N° 5 .....	52
Gráfico N° 6 .....	53
Gráfico N° 7 .....	54
Gráfico N° 8 .....	55
Gráfico N° 9 .....	56
Gráfico N° 10 .....	57
Gráfico N° 11 .....	58
Gráfico N° 12 .....	59
Gráfico N° 13 .....	60
Gráfico N° 14 .....	61
Gráfico N° 15 .....	62
Gráfico N° 16 .....	63
Gráfico N° 17 .....	64
Gráfico N° 18 .....	65

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “LA GESTION DE CREDITOS Y SU INFLUENCIA SOBRE LA MOROSIDAD DE MI BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A AGENCIA HUANUCO MATRIZ. PERIODO 2019. Se realizó la investigación descriptiva por que se basó en el análisis y observación de los procesos desarrollados en Mi banco para la gestión de créditos, para luego describir los hechos basados en la realidad; donde el planteamiento del problema se orientó a la interrogante ¿De qué manera la gestión de créditos influye sobre la morosidad en Mi banco de la Microempresa S.A agencia Huánuco matriz, periodo 2019? Para el desarrollo de la investigación se diseñó una encuesta compuesta por 18 preguntas con dos opciones de respuesta, estas encuestas están dirigidas a los asesores de negocio que laboran en Mi Banco Huánuco matriz, los resultados de esta investigación comprueban la hipótesis propuesta. Según las respuestas de los asesores de negocio, para el procesamiento porcentual de datos se utilizó el spss.

Que permitió analizar la información y procesos que utilizar para la gestión de créditos y el índice de morosidad que se presenta en Mi banco de la microempresa S.A.

**Palabra clave: Gestión crediticia, morosidad, evaluación crediticia**

## **ABSTRACT**

This research paper entitled "THE MANAGEMENT OF CREDITS AND ITS INFLUENCE ON THE DATE OF MY BANK OF THE MICROEMPRESA S.A

AGENCIA HUANUCO MATRIZ. PERIODO 2019. Descriptive research was carried out because it was based on the analysis and observation of the processes developed in My Bank for credit management, to then describe the facts affected in reality; where the approach of the problem is oriented to the question How does credit management influence delinquencies in My bank of the Microenterprise S.A Huánuco parent company, period 2019? For the development of the research, a survey consisting of 18 questions with two response options was designed, these surveys are directed to the business advisors who work in My Bank Huánuco parent, the results of this research prove the proposed hypothesis. According to the responses of the business advisors, the spss were processed for the percentage data processing.

That the information and processes used for credit management and the delinquency rate presented in My Banco de la Microamperes S.A. be analyzed.

Keyword: Credit management, late payment, credit evaluation

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado “LA GESTIÓN DE CREDITOS Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE MI BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A AGENCIA HUÁNUCO MATRIZ, PERIODO 2019”; se orientó a dar respuesta al problema general, ¿De qué manera la gestión de créditos influye sobre la morosidad en Mi Banco de la Microempresa S.A Agencia Huánuco Matriz, periodo 2019? Para responder esta interrogante se formuló lo siguiente: La gestión de créditos influye de manera significativa sobre la morosidad en Mi Banco de la Microempresa S.A agencia Huánuco matriz, periodo 2019. Por ello el objetivo principal del trabajo fue Determinar de qué manera la gestión de créditos influye sobre la morosidad en Mi Banco de la Microempresa S.A agencia Huánuco matriz, periodo 2019.

El diseño de la muestra que se empleó corresponde a una investigación no probabilística, en su forma de investigación descriptiva correlacional, dado a las características de las variables e indicadores propuestos en las hipótesis. Bajo este contexto, se elaboró un instrumento de medición, dirigido a los asesores de negocio del área de ventas de productos bancarios de Mi Banco de la Microempresa S,A,

El en desarrollo de la investigación se utilizó fuentes bibliográficas y electrónicas. Al ejecutar la investigación se encontró algunas limitaciones y la más relevante fue los escasos de información bibliográfica.

En los resultados obtenidos de la investigación, se describe que efectivamente la gestión crediticia influye en la morosidad de Mi Banco de la Microempresa S.A en la ciudad de Huánuco, ya que realizando una buena y responsables gestión de créditos se llegara a disminuir el rango de porcentaje de morosidad.

# CAPÍTULO I

## PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El sector Microfinanciero ha venido creciendo sostenidamente en la última década, con el impulso experimentado a nivel macroeconómico. Así, El microcrédito creció a tasas promedio anuales de 33% hasta el año 2009, y de 8% desde el 2010 en adelante, de acuerdo a la información publicada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). A partir del 2008 se ha presentado una fuerte expansión de la banca comercial hacia el segmento microcrédito reflejada en la adquisición de entidades micro financieras por las empresas bancarias: por ende, se pudo reflejar que día a día se va dando más competencias sobre las entidades para otorgar un crédito realizando una evaluación, desde ahí nace los deudores. En el año 2011 y 2012 se dio más atrasos de pagos de 30 a 120 días, impactando en el año 2012 con mayor crecimiento de morosidad haciendo un efecto negativo del aumento de la competencia en los últimos años. (Talledo Sanchez, 2014)

En los últimos años el crecimiento de la economía peruana se ha desacelerado, al pasar de tasas anuales superiores al 5% y 3%. Naturalmente, esta desaceleración ha tenido consecuencia en el desenvolvimiento de localidad de la cartera del sistema bancario, pues la menor capacidad de pago de las empresas y familias ha generado un aumento del incumplimiento en el pago de los créditos en los últimos años. (Asbanc,2019)

La actividad crediticia y la actividad económica de los créditos otorgados por la industria bancaria a los diversos segmentos del mercado han seguido el comportamiento del PBI esto se ha debido a que del desempeño de la banca es reflejo de lo que sucede en la economía del país, por ejemplo, en lo que respecta al comportamiento de los hogares, se observa que estos ven reducida su capacidad de endeudamiento en situaciones de menor dinamismo de la economía, en contraste con un contexto de altas tasas de crecimiento. Es decir, existe una relación directa entre el crédito y el PBI.

(Asbanc,2019)

Según Rodríguez Herrera, (2009), sostienen que existe una relación muy estrecha entre la morosidad y el ciclo económico. Durante las fases recesivas crece la morosidad, como consecuencia de las dificultades financieras de las empresas y los hogares. Cuando la economía experimenta un fuerte crecimiento, los beneficios de las empresas financieras y los ingresos de los hogares aumentan, lo que facilita el reembolso de los créditos contribuyendo así al descenso de las ratios de morosidad de los bancos. Es decir, existe una fuerte correlación negativa entre ratio de morosidad y la tasa de crecimiento del PBI.

Según Jiménez, (2010), el crédito bancario aumenta en las fases de expansión y contribuye a un mayor crecimiento económico, pero también el crédito bancario se contrae en las fases recesivas en respuesta al deterioro en las perspectivas de recuperación de los créditos, lo cual agudiza la contracción económica. Este comportamiento, es concordante con el modelo de acelerador financiero que tienen su origen en la asimetría de la información entre prestatarios y prestamistas, y en la interrelación entre la evolución del crédito y la de los precios de los activos que actúan como colaterales o garantía.

Según el informe de la Asociación de Bancos del Perú (Asbanc) hasta el mes de octubre se concluyó que el índice de morosidad promedio en el 2018 alcanzó el 3.14 %. Esta cifra supera la ratio de morosidad bancaria que se cerró en el 2017 con 3.04 %, la cual ya registraba su pico más alto desde el 2005. El Perú es un caso bastante particular en América Latina. Según un estudio realizado por IPSOS, en la actualidad alrededor del 41 % de adultos de 18 a 70 años del Perú urbano es cliente de algún banco, caja o financiera. De acuerdo a un estudio realizado por el Banco Mundial en el 2014, solo dos de cada 10 peruanos contaban con una cuenta bancaria. Según un informe de la Asbanc, el tercer trimestre del 2017 el 35.93 % de los peruanos formaba parte del sistema financiero. Es decir, ascendimos a casi cuatro de cada 10 peruanos haciendo uso un producto bancario actualmente (Asbanc, 2019).

Según los informes realizados por la Asbanc (Asociación de Bancos del Perú) hasta octubre del 2018 la morosidad en los créditos y las familias y créditos hipotecarios mostraron un comportamiento ascendente en la mayoría del año. En enero, la morosidad bancaria se ubicó en 3.12 %, en comparación a diciembre del 2017 se superó por 0.08 puntos porcentuales.

Pese a que la curva de bancarización ha sido ascendente debido a los diversos proyectos y planes de inclusión financiera ejecutados por diferentes instituciones y entidades, aún se puede afirmar que más del 50 % de la Población Económicamente Activa (PEA) del Perú no bancariza sus ingresos. Por otra parte, el porcentaje de peruanos que ya hace uso de los productos y servicios de entidades financieras son, relativamente, nuevos en materia de bancarización y finanzas (Asbanc, 2018)

La reciente inserción colectiva al mundo bancario, sumado a ello el desconocimiento sobre temas financieros por la mayor parte de la población, en muchas ocasiones origina el uso incorrecto o poco estratégico de los servicios y productos que ofrecen las entidades financieras; lo que causa desbalances económicos en familias y empresas. (Barria Moreno, 2018)

En Mi banco de la Microempresa S.A. se impulsa la inclusión financiera y el desarrollo de los empresarios de la microempresa y pequeña empresa del Perú, sin embargo, el problema fundamental que se está atravesando es la falta de cumplimiento de pagos (morosidad) de los préstamos que se han otorgado.

El problema se origina en la gestión de crédito, ya que al no realizar la correcta evaluación crediticia el riesgo de las colocaciones va siendo afectadas por el aumento de morosidad y el cobro de las mismas, dado este incremento es necesario describir que se ve afectado por una mala colocación de créditos a clientes con incapacidad de pago dando como consecuencia el incremento de morosidad a la agencia, obteniendo una baja calificación comercial, de esta manera se puede ver como la gestión de crédito, realizado por el asesor, influye en la morosidad.

En Mi banco se da la gestión de crédito, donde es todo un procedimiento

que empieza desde promocionar los productos al público en general, la evaluación de créditos, la aprobación de créditos, el desembolso de créditos, seguimiento para el pronto pago y por último la cancelación definitiva del crédito otorgado punto donde finaliza la gestión crediticia.

Por ello en el trabajo de investigación se centró básicamente en la parte primordial que es la evaluación crediticia por el mismo hecho que al realizar una evaluación sobre las referencias (análisis cuantitativo), ingresos (análisis cualitativo) y la calificación (segmentación), son parte prioritario para obtener un buen resultado ya que con ellos se especifica la caracterización de la evaluación (calidad de evaluación), las normas y valores que aplica como persona el asesor (ética profesional) y por último los hábitos que emplea cada asesor al realizar un crédito. Es ahí donde se relaciona la evolución crediticia y la morosidad.

Ya que cada cliente es parte de la gestión de créditos teniendo compromiso con el crédito para no fomentar la morosidad, el incumplimiento de pagos o cuotas vencidas donde este punto está generando problemas no solo para la calificación crediticia de los clientes morosos sino también hay consecuencias al afectar al entorno familiar y en general en todo el sistema.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿De qué manera la gestión de créditos influye sobre la morosidad en Mi Banco de la Microempresa S.A Agencia Huánuco Matriz, periodo 2019?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

¿De qué manera el análisis cualitativo influye sobre la morosidad en Mi Banco de la Microempresa S.A Agencia Huánuco Matriz, periodo 2019?

¿De qué manera el análisis cuantitativo influye sobre la morosidad en Mi Banco de la Microempresa S.A Agencia Huánuco Matriz, periodo

2019?

¿De qué manera el grado de segmentación de riesgo influye sobre la morosidad en Mi Banco de la Microempresa S.A Agencia Huánuco Matriz, periodo 2019?

### **1.3. OBJETIVO GENERAL**

Determinar de qué manera la gestión de créditos influye sobre la morosidad en Mi Banco de la Microempresa S.A Agencia Huánuco Matriz, periodo 2019

### **1.4. OBJETIVO ESPECIFICO**

- ✓ Determinar de qué manera el análisis cualitativo influye sobre la morosidad en Mi Banco de la Microempresa S.A Agencia Huánuco Matriz, periodo 2019
- ✓ Determinar de qué manera el análisis cuantitativo influye sobre la morosidad en Mi Banco de la Microempresa S.A Agencia Huánuco Matriz, periodo 2019
- ✓ Determinar de qué manera el grado de segmentación de riesgo influye sobre la morosidad en Mi Banco de la Microempresa S.A Agencia Huánuco Matriz, periodo 2019.

### **1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.5.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

Este trabajo de investigación tubo como finalidad cooperar como un nuevo material útil al conocimiento a las instituciones financieras, los gerentes o administradores, profesionales contables, estudiantes de distintas universidades e institutos contribuyendo con aporte a la toma de decisiones y siendo como base de información para futuras investigaciones.

#### **1.5.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA**

La gestión de créditos y la reducción de morosidad tuvieron un

resultado atractivo ya que habrá una gran mejora en la liquidez, rentabilidad, gestión, eficiencia e identificar a los clientes potenciales con riesgo y sobre todo el bajo nivel de morosidad.

### **1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA**

El presente trabajo de investigación se empleó la metodología de la investigación científica, empleando instrumentos para la recolección de la información inicial, que darán los resultados para la evaluación de las variables, esta investigación está en base a la teoría de (Hernandez Sampieri, METODOLOGIA DE LA INVETSIGACIÓN, 2003), siendo descriptiva no experimental.

### **1.6. LIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

El obstáculo que se pudo enfrentar en esta investigación estuvo referido:

- ✓ La investigación por la naturaleza de la información que requiere, estaba supeditada a la disponibilidad, confidencialidad y acceso que proporcione los asesores de negocio, asimismo el acceso estuvo sujeto a decisión de los responsables.
- ✓ Falta de conocimiento y falta de información por parte de los asesores de negocio al resolver el cuestionario sin haber tenido experiencia o conocimiento sobre el tema dado. ya que debido a ello no se podría haber llegado al resultado del trabajo de investigación.
- ✓ La información bibliográfica para realizar el tema de investigación es escasa.

### **1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

Se ejecutó el trabajo de investigación ya que fue factible por que el tema de investigación es conocido por mi persona por estar laborando en la institución que es materia del presente trabajo; así mismo tuve a disposición la colaboración de especialistas en el tema y de los asesores de negocio de la microempresa Mi banco para el desarrollo de la investigación y consecución del informe final de tesis.

## **CÁPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **2.1.1. A NIVEL INTERNACIONAL**

(Parrales Ramos, 2016) Titulado como “Análisis del índice de Morosidad en la cartera de Créditos del IECE Guayaquil y propuesta de Mecanismo de Prevención de Morosidad y técnica eficientes de cobranza de la Universidad Politécnica Salesiana Ecuador llego a las conclusiones de:

1. la cartera de créditos del IECE Guayaquil, no está sana ya que su índice de morosidad esta superior al 10%.
2. Las características del proceso de cobranza del IECE Guayaquil determinan que se encuentra en la etapa de cobranza en desarrollo.
3. Las principales debilidades que presenta en la actualidad el departamento de cobranzas del IECE Guayaquil, son la siguiente no cuenta con suficiente personal para realizar una efectiva gestión de cobranza y falta de capacitación permanente respecto a la gestión de cobranza.
4. El proceso de cobranza presenta las siguientes debilidades falta la actualización de la base de datos personales de los clientes, la falta de mecanismo masivo de la gestión de cobranzas, poca apertura para el cobro a través de otras instituciones y falta de mecanismo de ayuda a los clientes que no pueden cancelar sus cuotas.

(Tirado Torres, 2016) Titulado como “Las Políticas de créditos y cobranzas y su incidencia en la Liquidez de la Fábrica de calzado Fadicalza” de la Universidad Técnica de Ambato llego a la conclusión de:

1. En cuanto a la liquidez se puede concluir que no es un problema que concierne solo al área financiera, sino a toda la empresa; si bien es cierto que todos los departamentos de una empresa están interrelacionado, existen actividades que gozando de autonomía, entre ellas actividades financieras, pero en Fadicalsa al constatar que existe un reducido nivel de liquidez (mismo que será verificado numéricamente en el siguiente capítulo), se identificaron problemas en todos los departamentos y uno de ellos es el área operativa, donde al no haber liquidez los proveedores de materia prima dejaron de enviar mercancía lo cual generó atrasos en la producción en el periodo de análisis. Por otro lado, la falta de liquidez si es un factor que afecta directamente puesto que el flujo de efectivo que se obtiene a través de las cobranzas a la cartera de clientes es por lo general en Fadicalsa el medio para que la empresa se provea de material e insumos y así continuar la fabricación del calzado.

### **2.1.2. A NIVEL NACIONAL**

(Ticse Quispe, 2015) Titulado como “Administración del Riesgo Crediticio y su Incidencia en la Morosidad de Financiera Edyficar oficina especial – El Tambo” de la Universidad del Centro del Perú, donde llego a la conclusión de:

1. Los resultados obtenidos de la prueba de la hipótesis específica (a) nos proporcionan evidencia para concluir que en
2. Financiera Edyficar Oficina Especial - El Tambo si se evalúa efectivamente los créditos, entonces minimizaremos los créditos vencidos. De ahí la importancia de la adecuada evaluación de los créditos para el logro de objetivos propuestos por las distintas instituciones financieras.
3. Los resultados obtenidos de la prueba de la hipótesis específica (b) nos proporcionan evidencia para concluir que en Financiera Edyficar Oficina Especial - El Tambo si se recupera efectivamente los

créditos, entonces minimizaremos los créditos vencidos. De ahí la importancia de la recuperación créditos de establecer políticas que permitan garantizar el cumplimiento de los compromisos contraídos por los clientes, a fin de mantener una cartera sólida, rentable y diversificada. Asimismo, la recuperación reviste una gran importancia en el logro de los objetivos de la empresa y, su cumplimiento redonda directamente en su rapidez y eficiencia.

4. Los resultados obtenidos de la prueba de la hipótesis general nos proporcionan evidencia para concluir que en Financiera Edyficar Oficina Especial - El Tambo, si se administra efectivamente los riesgos crediticios; entonces minimizaremos su incidencia en la cartera atrasada. De ahí, la importancia de una buena administración de los riesgos crediticios para la toma de decisiones crediticias y gestionar los riesgos y por ende el logro de objetivos propuestos. Con el único objetivo de maximizar la tasa de rendimiento ajustada por el riesgo de las instituciones financieras, manteniendo la exposición al riesgo de crédito dentro de límites aceptables.

(Mogollón Haro, 2015) Titulado como “Gestión de Créditos y su incidencia en la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Créditos León XII de Trujillo año 2015 de la Universidad de Cesar Vallejo llego a la conclusión de:

1. El porcentaje de cumplimiento de la Gestión de Riesgos de Crédito que se obtuvo en la Unidad de Riesgos de la Cooperativa fue del 73% interpretándolo como alto, de manera que su proceso y participación en el otorgamiento de crédito es buena, pero se ha encontrado dos debilidades que perjudican el control, los cuales son la identificación de los factores internos y externos; y la poca frecuencia de reportes con la identificación del riesgo pertinente.
2. El número de socios ha tenido una tasa promedio de crecimiento de 5% anual llegando a 32 023 socios y la distribución de la cartera de

los créditos concedidos fue 95% en créditos vigentes, es decir no vencidos a la fecha, y 4% de cartera atrasada en relación al total equivaliendo a un monto de 3 522 478.

3. La Variación de la Morosidad anual que ha experimentado la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII ha tenido un comportamiento decreciente hasta obtener un 4.3% en el año 2015, siendo favorable. También la evolución mensual en el año 2015 se ha visto crecer ligeramente, pero en relación al promedio aún el porcentaje es bajo.
4. La buena gestión de riesgos de crédito lograda de la unidad de Riesgos incidió positivamente en el índice de Morosidad para mantenerlo dentro del estándar aceptable según la FENACREP. Por consiguiente, la gestión que ha desempeñado en la unidad de riesgos, se ha visto reflejando en los menores niveles de morosidad que depende gran parte del factor humano quien es la principal unidad de trabajo, y también del cumplimiento de las políticas y procedimientos, detallando que ninguna actividad de gestión puede llegar a eliminar por completo el índice de morosidad, solo lo disminuye considerablemente.

(Canaza Pally, 2016) titulado como “Análisis de la Gestión de Riesgo Crediticio y su Incidencia en el Nivel de Morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura agencia Juliaca periodo 2013 y 2014” de la Universidad Nacional del Altiplano llego a la conclusión:

1. La cartera de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura agencia Juliaca en el periodo 2013 – 2014, se aprecia que hubo un decrecimiento de s/. 3,992,028.48, esta variación negativa fue debido a la disminución de colocaciones, reducción y rotación de personal incremento de la cartera atrasada mayor a 30 y 60 días respectivamente siendo estos enviados a castigo y cobranza judicial, por ende, se dio un incremento del nivel de morosidad de 8.24% a 11.39%, mostrando una variación de 3.15% de morosidad.

2. Cuenta con una política y reglamento de créditos los cuales son de conocimiento y aplicación por parte del personal involucrado (sectoristas de crédito, en los cuadros N° 05,06 y 07 se puede apreciar que un 60% cuenta con conocimiento bueno a su vez un 10% de clientes menciona que sus sectorista si les menciona sobre dichos políticas y reglamentos y estas son actualizadas constantemente de alianza a cambios y parámetros que establece la superintendencia de banca y seguros. Así el cumplimiento de las mismas llevara a la disminución y control adecuado del nivel de morosidad en la agencia Juliaca.
3. Los clientes manifiestan que el sectorista de créditos realiza, visitas de seguimiento, promociones de créditos y llamadas telefónicas de pago, así también realiza seguimiento de la inversión propuesta, todo esto está plasmado en la parte cualitativa para la evaluación, cumpliendo así su labor y obligaciones, por lo tanto, se minimiza el riesgo crediticio que pudiera darse al no cumplirse dichas funciones.

### **2.1.3. A NIVEL REGIONAL**

(Chancan Garcilazo, 2018) Titulado como “La Gestión del Valor de la Cartera de Clientes y su Relación con el Nivel de Morosidad en Mibanco s.a agencia Tarma – 2018” de la Universidad de Huánuco llego a la conclusión de:

1. Se midió la relación entre la gestión del valor de la cartera de clientes y el nivel de morosidad en Mi Banco de la Microempresa S.A. agencia Tarma en el primer semestre del 2018, obteniendo como resultado un coeficiente de correlación de 0.649, cuyo valor de significancia es de 0.003 el cual es menor a 0.05 por lo que se concluye que existe relación inversa entre la gestión del valor de la cartera de clientes y el nivel de morosidad en MIBANCO Banco de la Microempresa S.A. agencia Tarma en el primer semestre del 2018.
2. Al medir la relación existente entre el adecuado conocimiento de los clientes y el nivel de morosidad en MIBANCO Banco de la

Microempresa S.A. agencia Tarma en el primer semestre del 2018 se obtuvo un resultado de 0.477, con un nivel de significancia de 0.039, significancia menor a 0.05 por lo que se concluye que el adecuado conocimiento de los clientes está inversamente relacionado con el nivel de morosidad en MIBANCO Banco de la Microempresa S.A. agencia Tarma en el primer semestre del 2018. Respecto a la dimensión evaluada el 68.4% considera que la prudencia del cliente es muy alta, adicionalmente el 26.3% afirma que el Banco tiene un alto conocimiento de sus clientes.

3. Al medir la relación que existe entre el análisis del valor de los clientes y el nivel de morosidad en MIBANCO Banco de la Microempresa S.A. agencia Tarma en el primer semestre del 2018, se obtuvo un resultado de 0.562, con un valor de significancia de 0.012, valor que es menor a 0.05 por lo que se concluye que existe relación inversa entre el análisis del valor de los clientes y el nivel de morosidad en MIBANCO Banco de la Microempresa S.A. agencia Tarma en el primer semestre del 2018. Respecto a esta dimensión el 47.4% considera que el nivel en el que se analiza el valor del cliente es muy alto, respaldado por un 42.1% adicional que considera que es alto el interés de la institución bancaria.
4. Se midió la relación entre la evaluación del intercambio de valor de los clientes y el nivel de morosidad en MIBANCO Banco de la Microempresa S.A. agencia Tarma en el primer semestre del 2018 y se obtuvo un resultado de 0.677 con un valor de significancia de 0.001 nivel de error 60 menor a 0.05 por lo que se concluye que existe relación inversa entre la evaluación del intercambio de valor de los clientes y el nivel de morosidad en MIBANCO Banco de la Microempresa S.A. agencia Tarma en el primer semestre del 2018. De acuerdo con las respuestas de los funcionarios de negocios evaluados el 57.9% de ellos considera que la evaluación sobre el intercambio de valor con los clientes es muy alta, un 36.8% considera que es alto, mostrando su total acuerdo.

5. Se midió la relación que existe entre la orientación al cliente y el nivel de morosidad en MIBANCO Banco de la Microempresa
6. S.A. agencia Tarma en el primer semestre del 2018, se obtuvo un resultado de 0.326, sin embargo, su nivel de significancia es 0.173, es decir un valor mayor a 0.05 por lo cual se concluye que la orientación al cliente no está directamente relacionada con el nivel de morosidad en MIBANCO Banco de la Microempresa S.A. agencia Tarma en el primer semestre del 2018. Finalmente, respecto a la dimensión cultura de orientación al cliente el 52.6% considera que el nivel es alto, pero ello no apoya significativamente el nivel de morosidad.

(Gomez Antonio, 2017) Titulado como “La Evaluación Crediticia y la Morosidad de Créditos Comerciales en la Financiera Confianza S.A. Huánuco – 2017” de la Universidad de Huánuco llego a la conclusión de:

1. En esta tesis se describió cómo la evaluación crediticia influye en la morosidad de créditos comerciales de la financiera Confianza S.A.A. Huánuco – 2017 □ Mediante la descripción del análisis cualitativo se pudo comprobar cómo la moral de pago del posible o potencial cliente influye en la morosidad ya que es importante conocer la calidad moral que será reflejada en su integridad personal, honorabilidad, reputación pública o privada todo cual representa una garantía para el inicio de toda transacción crediticia.
2. Se comprobó que los analistas de crédito no consideran que la información que les arroja las centrales de riesgos sean determinantes para aceptar o rechazar un crédito esto nos indica que este proceso influye en la morosidad ya que depende de la entidad financiera, según sus políticas de riesgos crediticios determinan que clientes serán informados como morosos en las centrales de riesgos, teniendo en cuenta la normatividad de la SBS. Se comprobó que el análisis cuantitativo influye en la morosidad mediante las preguntas que se diseñó para los analistas de crédito

con referencia a la capacidad de pago que tienen en el momento en que solicitan el crédito, evaluando las principales herramientas de los estados financieros. Para luego determinar el límite de la cantidad de dinero que se puede otorgar y que el cliente pueda pagar sin ningún problema.

3. Se comprobó que el destino de crédito si influye en la en la morosidad de créditos comerciales, atreves de las respuestas que pudimos recolectar al aplicar la encuesta, y también tomando en cuenta el marco teórico de la investigación, una de las interrogantes principal fue si los analistas de crédito realizan el seguimiento del crédito otorgado, ellos dijeron que No, están realizando el seguimiento del dinero desembolsado al cliente, este procedimiento es importante en la evaluación crediticia.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. GESTIÓN DE CRÉDITOS**

Según (Mikael Juarez, 2016), Es un sistema que permite a una entidad desde cualquier punto de vista, ya sea como cliente o proveedora del crédito en cuestión, gestionar el proceso y los pasos de un préstamo, desde el momento que lo solicita hasta que termina de amortizarlo.

El último paso en cualquier proceso de crédito es asegurar que toda la persona de su empresa la conocen y la respetan. En especial para el área comercial de una empresa, de forma que su objetivo no sea solo vender, sino vender aquellos clientes que estén dispuestos a ceñirse a su política de gestión de crédito.

Se muestran diez pasos básicos para mejorar la política de gestión de crédito.

## GUÍA PRÁCTICA DE GESTIÓN DE CRÉDITO

Consejos para controlar el riesgo y reducir los impagos



FUENTE: CEPYME NEWS ELABORADO: INTRUM JUSTICIA

### 1. DESARROLLAR UNA POLÍTICA DE CRÉDITO CLARA:

- ✓ Contrato de venta de crédito, incluir las consecuencias de presentar algún retraso en el pago.
- ✓ Establecer un límite de riesgo para cada uno de sus clientes.
- ✓ Asegurar que todas las ventas queden documentadas.

### 2. APLICAR LÍMITES DE CRÉDITO:

- ✓ Para definir estos límites es necesario observar el comportamiento de las cuentas a cobrar de los clientes habituales y ajustar estos límites de ventas a créditos en función al riesgo individual que represente.
- ✓ Cuando el cliente cruza el primer límite de riesgo se activa una primera alerta que sirve para recopilar información adicional y llevar a cabo las primeras preventivas, cuando cruza al segundo límite inhabilitar a realizar nuevas ventas a dicho clientes

- ✓ La clave es contar con mayor información posibles para poder tomar las decisiones adecuadas como la capacidad de pago para dicho cliente.

**3. COMPROBAR LAS DIRECCIONES RUTINARIAMENTE:**

Tener la precaución de contar con información correcta de contacto de sus clientes es un factor clave en la optimización de proceso en la gestión de créditos y cobros. Los datos, especialmente la dirección de contacto debe ser sujeto a revisiones periódicas, actualizaciones. Como verificación del domicilio, negocio garante o aval y de las distintas referencias obtenidas.

**4. LLEVAR A CABO UNA REVICION DE LA SOLVENCIA DE LOS CLIENTES:**

Se debe realizar un estudio de la solvencia del posible cliente. Si el cliente no cuenta con la solvencia necesaria e ingreso no se puede otorgar un crédito.

**5. OFRECER PLAZOS DE PAGO:**

Se ofrece plazo de pago en función al comportamiento de cada uno de los clientes de acuerdo a la capacidad de pago mensual de acuerdo a los reglamentos establecidos y la fecha donde tiene posibilidad de ingresos mayores

**6. HISTORICO INFORMACION DEL COMPORTAMIENTO DE PAGO DE LOS CLIENTES:**

Se incluye también la información sobre el comportamiento de pago de sus clientes: cumplimiento de los plazos de pago o i es el caso, los días de retraso en los mismos.

**7. COMENZAR LA RECLAMACION DE LAS DEUDAD EN CUANTO HA PASADO LA FECHA DE VENCIMIENTO**

Una vez transcurrida la fecha de vencimiento de las cuentas a cobrar, en aquellas en las que no haya recibido el pago se

hace la llamada o visita al cliente para la información sobre el porqué no se dio el pago de cuota del crédito.

#### **8. APLICAR INTERESE DE DEMORA Y COSTES**

Siempre se debe aplicar interés de demora y costes administrativas de recuperación para todas las cuotas vencida en la cual no se ha abonado en la fecha establecida.

#### **9. COMENZAR LA GESTION DE COBRO:**

Después de realizar el préstamo se toma acciones, como de hacer recordar al cliente sobre la fecha de vencimiento de la cuota día antes o el mismo día para q no se vea afectado el cliente.

#### **10. RECORDARQ UNA VENTA NO ES UNA VENTA HASTA QUE SE HA RECIBIDO EL PAGO**

El éxito de las empresas se mide por su beneficio y su solvencia. Una gran cartera de clientes, por muy extensa, si no es rentable, en realidad no añade valor a la empresa.

Para ello la gestión empieza dese la promoción de crédito hasta el día de la cancelación de su pago del cliente.

### **HISTORIA DEL CRÉDITO**

La palabra crédito proviene del latín creditus que significa “cosa confiada”. Así “crédito” en su origen significa entre otras cosas, confiar o tener confianza. Se considera crédito el derecho que tiene una persona acreedora o recibir de otra deudora una cantidad en numerario para otros. Jurídicamente el crédito es una especie de contrato mutuo, ya que el préstamo de cualquier especie consumible, en dinero en cuyo caso denominados créditos. (Carlos Crespo, 2014)

En el siglo XIX y XX alguno de sus antecedentes EN Estados Unidos de América donde una mueblería empezó a vender sus productos y basándose en pagos mensuales en la cualcomenzaron de esa manera. Donde a pesar del tiempo se fuedando de esa manera las transacciones. (Arturo Morales, 2014)

## **ASPECTOS FUNDAMENTALES GENERALES DEL CRÉDITO**

Es un prestamos en dinero, donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas por dicho préstamo, más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiese. (Castro Morales, 2014)

En el proceso del crédito el tema complejo es el análisis que es necesarios los aspectos generales como:

- ✓ Determinar una segmentación en el mercado
- ✓ Evaluación del crédito
- ✓ Análisis y aprobación del mismo
- ✓ Desembolso e indicación
- ✓ Control y seguimiento del cliente

## **EVALUACIÓN DE CRÉDITO DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA**

En este aspecto toda institución financiera o bancaria tiene como finalidad la colocación de créditos y tasas.

Para este proceso puede concretarse de una forma segura y que no implique un incremento de riesgo de la entidad financiera. Además, el segmento o mercado que se dirige la entidad, que forma parte además de la política de créditos y que responda a la estrategia definitiva por la dirección. (Gregorio Terry, 2016) Aspecto necesario para la evaluación de crédito:

- ✓ En el proceso de evaluación de un crédito para una empresa debe existir una solicitud en las que se especifica los requerimientos, contemplando a ello una evaluación profunda contando con sus referencias cualitativas y cuantitativas.
- ✓ Es necesario el comportamiento pasado del cliente sobre sus pagos pasados y actuales contando con los Factores que conforman el riesgo de crédito
- ✓ La decisión se toma en base a antecedentes históricos.

En lo que se refiere acaso de garantía, administración de crédito debe tratarse en la mejor forma posible (Fernandez Jorge, 2000)

### **Composición de los créditos**

- ✓ Solicitante del crédito
- ✓ Monto del crédito
- ✓ Documentos a verificar
- ✓ Plazo y modalidad de pago
- ✓ Otorgamiento de crédito
- ✓ Deudores morosos
- ✓ Garantía real tasa de interés pactada

### **DEPARTAMENTO DE RIESGOS CREDITICIOS**

Este departamento debe conseguir los siguientes objetivos que los riesgos de la institución financiera se mantengan a niveles razonables que permitan buena rentabilidad a la misma; la formación del personal en análisis de crédito permite dar solidez al momento de emitir un criterio. Para ello es necesario conocer un análisis cuidadoso de los estados financieros del cliente, análisis de los siguientes puntos:

- ✓ Análisis cuantitativo que en conjunto permitirá tener una mejor visión sobre el cliente
- ✓ Análisis cualitativo, la capacidad para poder pagar dicho crédito, se evaluarán los estados financieros, que deberán ser contratados por el asesor de negocios, a través de la tecnología crediticia de micro finanzas.

(Calderon Prado, ANALISIS Y POLITICAS DE CREDITO, 2005).

### **Funciones del departamento de riesgos**

- Crear sistemas de evaluación de crédito
- Detectar aquellos créditos con riesgo superiores a lo normal para hacerles un seguimiento
- Preparar análisis para futuras ejecutivas de cuenta.

## **POLÍTICAS DE CRÉDITOS**

Las políticas de crédito son los lineamientos técnicos de los que dispone el gerente financiero de una empresa con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. Dicha política implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las normas de crédito. (Calderon Prado, ADMINISTRACION ANALISIS Y POLITICAS DE CREDITO, 2005)

Los análisis en los aspectos principales de la solvencia de crédito de un solicitante son de la siguiente manera:

- ✓ reputación: (cumplimiento de las obligaciones) el historial de pagos anteriores capacidad: posibilidad para rembolsar el crédito requerido
- ✓ capital: la solidez financiera del solicitante que se refleja en su posición de propietario
- ✓ garantía: la cantidad de activos que el solicitante tiene disponible para asegurar el crédito.
- ✓ Condiciones: el ambiente del negocio y económico actual.  
(Calderon Prado, ANALISIS Y POLITICAS DE CREDITO, 2005).

Principios básicos de la política de crédito:

El mercado objetivo debe al menos definir el tipo de cliente con los cuales va operar, el riesgo que está dispuesto a aceptar, la rentabilidad mínima con que se trabajara el control y seguimiento que se tendrán

Solo excepción no debe otorgarse a empresa sin fines de lucro, como cooperativas, clubes, etc. (Calderon Prado, ANALISIS Y POLITICAS DE CREDITO, 2005)

## **METODOLOGÍA DE LA GESTIÓN DE CRÉDITOS**

La metodología persigue la clasificación del riesgo de crédito persigue evaluar la capacidad de la organización o negocio para hacer frente al riesgo crediticio para que se puedan generar por cambios en plazos y/o condiciones del pago de préstamo y por concentraciones en el

expediente (Castaño Ruiz, 2014)

### **Análisis cualitativo:**

Previo a toda la evaluación crediticia es de vital importancia conocer las calidades morales del potencial cliente, la misma que se encuentra reflejada en su integridad personal honorabilidad, reputación pública y privada, todo lo cual representa una garantía para el inicio de toda transacción crediticia. (Gaitan Lozano, 2014)

### **Análisis cuantitativo:**

Para determinar la capacidad de pago del cliente se evaluarán sus EE.FF. que deberán ser contrastados por el Asesor de Negocios, a través de la tecnología crediticia de micro finanzas (revisar Guía Metodológica de Créditos a Micro Empresa). Las Principales Herramientas de evaluación serán:

- Balance General
- Estados de Ganancias y Pérdidas
  - Análisis horizontal y vertical
  - Ratios, razones o índices financieros
- Flujo de Caja Operativo histórico y proyectado (con escenario normal y pesimista). (Calderon Prado, ANALISIS Y POLITICAS DE CREDITO, 2005)

### **Segmentación de riesgo:**

Es la calificación del cliente por nivel de riesgo, según la valoración de la segmentación de mi banco basada en comportamiento de determinadas variables y condiciones de la nueva propuesta de atención la cual proporciona al asesor para completar la evaluación del cliente cumpliendo los requisitos mínimos. (Mibanco, ESTRUCTURA MANUAL DE CREDITOS, 2019)

- Riesgo muy bajo**
  - Incluye a personas naturales y jurídicas con marca de RMB.

(Mibanco, ESTRUCTURA MANUAL DE CREDITOS, 2019)

**Riesgo bajo**

Incluye a personas naturales y jurídicas con marca de RB.

(Mibanco, ESTRUCTURA MANUAL DE CREDITOS, 2019)

**Riesgo moderado**

Incluye a personas naturales y jurídicas con marca de RM.

(Mibanco, ESTRUCTURA MANUAL DE CREDITOS, 2019)

**Riesgo alto**

Incluye a personas naturales y jurídicas con marca de RA.

(Mibanco, ESTRUCTURA MANUAL DE CREDITOS, 2019)

**Riesgo muy alto**

Sin atención.

(Mibanco, ESTRUCTURA MANUAL DE CREDITOS, 2019)

## **CATEGORÍAS DE LA CLASIFICACIÓN CREDITICIA**

### **Categoría de clasificación crediticia**

El deudor será clasificado de acuerdo a las siguientes categorías:

(S.B.S, 2008)

- ✓ Categoría Normal (0)
- ✓ Categoría con Problemas Potenciales (1)
- ✓ Categoría Deficiente (2)
- ✓ Categoría Dudoso (3)
- ✓ Categoría Pérdida (4)

### **Clasificación de deudor**

✓ **Categoría normal:**

Presenta una situación financiera líquida, con bajo nivel de endeudamiento patrimonial y adecuada estructura del mismo con relación a su capacidad de generar utilidades. El flujo de caja no es susceptible de un empeoramiento significativo ante modificaciones importantes en el comportamiento de las variables tanto propias como vinculadas con su sector de actividad. (S.B.S, 2008)

✓ **Categoría con problema potencial:**

Una buena situación financiera y de rentabilidad, con moderado endeudamiento patrimonial y adecuado flujo de caja para el pago de las deudas de capital e intereses. El flujo de caja podría, en los próximo doce (12) meses, debilitarse para afrontar pagos, dado que es sumamente sensible o modificaciones de variables relevantes como entorno económico, comercial, regulatorio, político, entre otros.

Atrasos casuales y reducidos en el pago de sus créditos que no exceden los 60 días. (S.B.S, 2008)

✓ **Categoría Deficiente**

Una situación financiera débil y un flujo de caja que no le permite atender el pago de la totalidad del capital y de los intereses de las deudas. El efecto del flujo de caja no muestra mejoría en el tiempo y presenta alta sensibilidad a modificaciones menores y previsibles de variables significativas, debilitando aún más sus posibilidades de pago. Tiene escasa capacidad de generar utilidades.

**Atrasos mayores a sesenta (60) días y que no excedan de ciento veinte (120) días. (S.B.S, 2008)**

✓ **Categoría dudosa (3)**

Un flujo de caja obviamente insuficiente, no alcanzando a cubrir el pago de capital ni de intereses; presenta una situación financiera crítica y muy alto nivel de endeudamiento patrimonial, y se encuentra obligado a vender activos de importancia para la actividad desarrollada y que, materialmente, son de magnitud significativa con resultados negativos en el negocio.

Atrasos mayores a ciento veinte (120) días y que no excedan de trescientos sesenta y cinco (365) días. (S.B.S, 2008)

✓ **Categoría Pérdida (4)**

Un flujo de caja que no alcanza a cubrir sus costos. Se encuentra en suspensión de pagos, siendo factible presumir

que también tendrá dificultades para cumplir eventuales acuerdos de reestructuración; se encuentra en estado de insolvencia con más de 365 días. (S.B.S, 2008)

## **2.2.2. LA MOROSIDAD**

La morosidad no es un fenómeno provocado por una única causa, sino que es necesario considerar la existencia de varios condicionantes que interaccionando entre si provocan el nivel de morosidad existente en un momento dado en la economía de un país o en un sector determinado. Por lo tanto, no estamos ante un solo determinante sin que se deba buscar el origen de la combinación y convergencia de varios determinantes. (Brachfield, 2006)

### **✓ PRINCIPALES CAUSAS DE LA MOROSIDAD EN MICROFINANZAS**

En muchas eventualidades, la mora es generada por nuestra institución al establecer políticas que no se basan en las necesidades de nuestros usuarios. Como causa principal es la metodología utilizada para colocación de los préstamos, fraudes, cultura institucional.

### **Calidad de evaluación:**

- ✓ **Establecimiento del monto del préstamo:** La cantidad que se preste al cliente debe de estar en función de su capacidad de pago y esta se comprueba como el importe neto disponible una vez que se han tomado en cuenta los ingresos y gastos de la unidad económica.
- ✓ **Flujo de caja:** El saldo neto disponible debe calcularse tomando en cuenta el flujo de caja familiar y no rigurosamente en el negocio.
- ✓ **fecha de desembolso:** En el momento que se realiza es un factor crítico para garantizar que los distintos de los fondos prestados sean para la actividad beneficiosa empresarial.
- ✓ **Garantía:** Una garantía financiera es un respaldo de que un

acuerdo se va cumplir. Por tanto, cuando se solicita un préstamo entregas algún tipo de garantía como por ejemplo un aval. Así, el banco se asegurará de que vas a cumplir y pagar la deuda que tienes con él. En este caso, asegurarse de que vas a devolverle el dinero que te ha prestado dentro del tiempo que habéis convenido. (Abanca, 2018)

La morosidad no implica una pérdida definitiva para la institución, pero si determina la clasificación del crédito y exige que la institución constituya una provisión contable para respaldar el no pago total o parcial de un préstamo. (Rodriguez Mejia, 2016)

### **Ética profesional:**

La ética profesional hace referencia al conjunto de normas y valores que hacen y mejoran al desarrollo de las actividades profesionales. Es la encargada de determinar las pautas éticas del desarrollo laboral mediante valores universales que poseen los seres humanos. Aunque esta se centre en estos valores, se especifica más en el uso de ello dentro de un entorno plenamente laboral. Esto de da para determinar cómo debe actuar un profesional en una situación determinada. (Chavez Alvarez, 2016)

#### **✓ Moral**

Se ha precisado que la moral, entre las muchas definiciones que se proponen es un sistema de normas, reglas y deberes que regulan las acciones del hombre entre sí.

Es el ámbito constituido por valores y deberes en el cual está instalado al ser personal y conforme al cual desarrolla su conducta en consideración a la norma moral. Concluyendo que hay una íntima relación entre la ética, la moral y los valores, donde, no puede existir ética sin tener que remitirse a la moral y a los valores. (Chavez Alvarez, 2016)

### **Cultura institucional:**

El proceso de cambio de la cultura institucional implica definir nuevas metas de la compañía un nuevo conjunto de creencias e ideales, queriendo o no transmitir una serie de valores durante el desempeño diario de sus funciones. Donde la cultura puede ser cambiada mediante el desarrollo de un nuevo conjunto de valores (Leon Amador, 2001)

La tercera causa imputable a la institución es el mensaje que esta transmite al cliente por medio del trato que sus empleados establecen con él y de su forma de operación. Donde la cultura aplica mediante los siguientes elementos:

- ✓ El entendimiento de las necesidades del cliente
- ✓ Recurrente de crédito
- ✓ Agilidad en el otorgamiento de préstamo
- ✓ Compromiso y puntualidad
- ✓ Respeto al cliente

### **2.2.3. RESOLUCION SMV NRO 3242 2017 – 22/06/2017**

La solicitud por el Banco de la Microempresa S.A de fecha 22 de junio del 2017, para que el amparo de lo establecido en la resolución mencionada, reglamento de transparencia de información y contratación con usuarios de sistema financiero, en adelante el reglamentó esta superintendencia procede a aprobar las clausulas generales de contratación de las condiciones generales y especiales de las cuentas y servicios bancarios. Según el art. 43 del reglamento las empresas deberán someter a aprobación.

Se resuelve:

Aprobar las clausulas generales de contratación aplicable de las contrataciones aplicables a condiciones generales y especiales de las cuentas y servicios bancarios.

#### **2.2.4. ANTECEDENTES DE MI BANCO**

Mi banco nació bajo la experiencia de la asociación sin fines de lucro ACP Acción Comunitaria del Perú que ya venía operando 34 años en Lima y provincias, actualmente tiene más de 40 años. Este banco centraliza sus operaciones en la micro y pequeña empresa El nuevo Mi banco se reinventa como una organización más grande especializada en micro finanzas, cuyo fundamento sigue siendo la pasión de nuestros colaboradores y el compromiso que vienen demostrando día a día, que se ve reflejado en el trabajo de más de 16 años en ambas organizaciones. Con el propósito de transformamos la vida de las personas, comprometidos con su inclusión financiera y progreso, aportando juntos al crecimiento del país. (Mibanco, HISTORIA, 2019)

#### **2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES**

**Análisis:** es la separación en elementos o parte que integra un todo a fin de evaluarlas. Es la técnica que fundamenta en métodos, procedimientos y normas indicados por la ciencia.

**Crédito:** Es la promesa de pago a cambio de algún bien, servicio de dinero, en el futuro, el crédito al confiar en un comportamiento futuro del deudor, corre un riesgo y adopta formas diversas de garantía.

**Crédito bancario:** se trata de una operación en virtud de la cual el banco a la vista de la confianza que le merece el solicitante, concede a este el poder de disposición o concurso a sus capitales, con la condición de la devolución del principal más los intereses pactados de un plazo máximo fijado.

**Crédito comercial:** son aquellos créditos directos o indirectos otorgado a personas naturales y jurídicas destinadas al financiamiento de la producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases. También se consideran dentro de esta definición los créditos otorgado a personas a través de tarjetas de crédito operaciones de arrendamiento financiero u otras formas de financiamiento.

**Crédito castigado:** Los créditos son aquellos que son retirados de la cartera después de haber estado clasificado y provisionado en calidad de pérdida como mínimo por un mes. El castigado se produce siempre que existe evidencia real y comprobable de su irrecuperabilidad o cuando el momento del crédito no justifique iniciar un proceso judicial.

**Gestión:** En términos generales, por el término de gestión se referirá a la acción y al efecto de administrar o gestionar un negocio. A través de una gestión llevarán a cabo diversas diligencias, tramites, las cuales conducirán al logro de un objetivo.

**Micro financiera:** Son organizaciones e instituciones, que brindaras servicio financiero a las personas con menores recursos económicos.

**Riesgo:** Contingencia o posibilidad de que suceda un daño, desgracia o contratiempo.

**Solvencia:** La relación entre el total activo de una entidad y el total de pasivos, donde indica cuantos recursos se tiene en activos a comparacióndel pasivo.

## **2.4. HIPÓTESIS**

### **2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL**

La gestión de créditos Influye de manera significativa sobre la morosidad en Mi banco de la microempresa S.A agencia Huánuco matriz, periodo 2019

### **2.4.2. HIPÓTESIS SECUNDARIA**

- ✓ El análisis cualitativo influye de manera significativa sobre la morosidad en Mi banco de la microempresa S.A agencia Huánuco matriz, periodo 2019.

- ✓ El análisis cuantitativo influye de manera significativa sobre la morosidad en Mi banco de la microempresa S.A agencia Huánuco matriz, periodo 2019.
- ✓ El grado de segmentación de riesgo influye de manera significativa sobre la morosidad en Mi banco de la microempresaSA Huánuco matriz, periodo 2019.

## **2.5. VARIABLE**

### **2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE**

GESTIÓN DE CRÉDITO

### **2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE**

MOROSIDAD

## 2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
GESTIÓN DE CRÉDITOS (V.I)	ANALISIS CUALITATIVO	Unidad familiar	- Cree Ud. ¿Que el número integrantes de unafamilia del cliente influye en la morosidad?
		Referencias	- ¿La información sobre préstamos que tiene su cliente con otras entidades financieras y terceras personas es necesario para otorgar un crédito?
		Relación familiar	- Cree Ud. ¿Que el entorno familiar influye en lamorosidad?
	ANALISIS CUANTITATIVO	Estados financieros	- ¿Los estados financieros determinan si el clientepuede llegar a ser moroso?
		Capacidad de pago	- Cree Ud. ¿Que la capacidad de pago influyesobre la morosidad?
		Experiencia crediticia	- Cree Ud. ¿Que la experiencia crediticia influyesobre la morosidad?
	SEGMENTACIÓN	Riesgo Alto	- Para Ud. ¿Un cliente con riesgo alto debe ser atendido?
		Riesgo Moderado	- Cree Ud. ¿Que un cliente con riesgo moderadoinfluye sobre la morosidad?
		Riesgo Bajo	- Para Ud. ¿Un cliente en riesgo bajo debe ser atendido?

MOROSIDAD (V.D)	CALIDAD DE EVALUACIÓN	Monto establecido de préstamo	- Cree Ud. ¿Que si el negocio es grande opequeño determina el monto del préstamo?
		Fecha de desembolso	- ¿La fecha de desembolso del préstamo lodecide Ud.?
		Garantía	- ¿Ud. realiza la verificación del inmueble ovehículo en garantía? - Cree Ud. ¿Que para un préstamo es necesariola garantía?
	ETICA PROFESIONAL	Moral	- Cree Ud. ¿Que la moralidad es importante para la evaluación de crédito? - Cree Ud. ¿Que el cumplimiento de las políticasde la entidad es importante para otorgar un crédito?
	CULTURA ORGANIZACIONAL	Conocimiento de las necesidades del cliente	- ¿Cuándo capta un cliente tiene un dialogo claro, sociable, permanente y sincero con el cliente paraentender sus necesidades?
		Recurrente de crédito	- ¿El cliente tiene conocimiento, cuando cancela oestá a mitad de sus pagos puntuales, que tiene la posibilidad de poder acceder a un nuevo préstamo?
		Compromiso y puntualidad	- ¿Alguna vez ha tenido inconveniente con lafecha de desembolso del crédito?

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

La investigación científica acarrea un conjunto de actividades ordenadas de manera sistemática y secuencial; con el propósito de entender con mayor precisión el tema de investigación estableciendo las conclusiones y generalizar los resultados de la investigación, debido a que el alcance de la investigación son más prácticos más aplicativos y se sustentan a través de instrumentos técnicos de recopilación de información. (Zita Garrido, 2015)

##### **3.1.1. ENFOQUE**

###### **Enfoque cuantitativo**

Este enfoque utiliza la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico. (Hernandez Sampieri, METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN, 2006)

##### **3.1.2. ALCANCE O NIVEL**

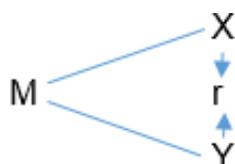
###### **Investigación descriptiva – correlacional**

En el presente trabajo de investigación se tiene este tipo de investigación, donde se describe los datos y características de la población o fenómeno del estudio y por ello se correlaciona para establecer el grado de relación o asociación no causal que existe entre las variables. (Tamayo, 2004)

##### **3.1.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

La investigación tiene como diseño no experimental de tipo transversal con investigaciones donde se recolectan datos de un solo momento. (Hernandez Sampieri, METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN, 2006).

Por lo tanto:



Dónde:

X= Gestión de Créditos Y= Morosidad

R= Relación M= Muestra

## 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 3.2.1. POBLACIÓN

La población es un conjunto de personas, que concuerdan con una serie de especificaciones y que se ubican en el tiempo y espacio preciso, al cual el investigador desea investigar. (Hernandez Sampieri, METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN, 2006)

La población de estudio estuvo conformada por 33 trabajadores que laboran en Mi banco de la Microempresa S.A Huánuco matriz.

**TABLA N° 01**

<b>CARGO</b>	<b>POBLACIÓN</b>
GERENTE DE AGENCIA	1
JEFE DE NEGOCIOS	1
JEFE DE BANCA	1
ASESORES	18
AUXILIAR DE BANCA	4
EJECUTIVOS DE COBRANZA	3
EJECUTIVOS COMERCIALES	3
ASISTENTES	2
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>

FUENTE: MIBANCO ELABORADO: PROPIA

### 3.2.2. MUESTRA

La muestra es la parte más pequeña de la población o un subconjunto de esta, que representa a la población en su totalidad de la cual va a ser investigada. (Hernandez Sampieri, METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN, 2006)

En la presente investigación se tomó la muestra no probabilística en la cual se aplica a los 18 asesores de negocio ya que ellos están relacionados directamente con la gestión crediticia, a los 3 ejecutivos comerciales quienes captan al potencial cliente y los asistentes de negocio quienes realizan parte de la evaluación de Mi banco Huánuco matriz.

**TABLA N° 02**

<b>CARGO</b>	<b>POBLACIÓN</b>
ASESOR DE NEGOCIO	18
EJECUTIVO COMERCIAL	3
ASISTENTE	2
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>

FUENTE: MIBANCO ELABORADO: TESISTA

### 3.3. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### a) TÉCNICA

**Encuesta:** Se utiliza esta técnica para obtener datos cuyas opciones interpersonales interesan al investigador, para ello se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los asesores comerciales quienes están directamente relacionados con la evaluación crediticia.

#### b) INSTRUMENTO

**Cuestionario:** Se elabora un cuestionario de 16 preguntas con alternativas para su fácil entendimiento, respuestas

cerradas con solo 2 alternativas respectivamente, este cuestionario se aplica a todos los asesores de negocio de Mi banco de la Microempresa S.A que laboran en la agencia Huánuco matriz.

### **3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN:**

#### **3.4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS**

Se aplicó la tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes en el:

**Programa SPSS:** Es un programa estadístico informático muy usado en las ciencias sociales y las empresas de investigación, conocido por la capacidad que tiene para trabajar con grandes bases de datos y un sencillo interface para la mayoría de análisis y comprensión de gráficos

#### **3.4.2. PRESENTACIÓN DE DATOS**

El trabajo de investigación se procesó por las técnicas de ordenamiento y clasificación y registro manual.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

El instrumento que se utilizó en la presente investigación fue la encuesta que permitió la recopilación de los datos que permitieron medir el grado de relación entre las dos variables que forman parte del estudio.

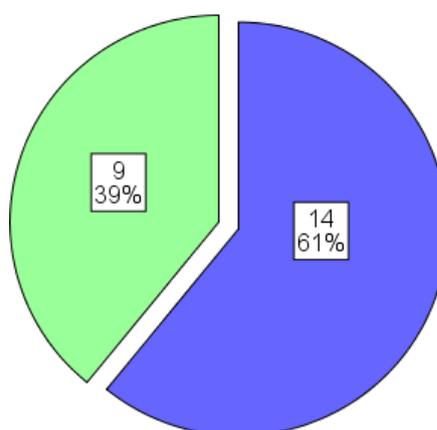
1. Cree Ud. ¿que el número de integrantes de una familia del cliente influye en lamorosidad?

**Tabla N° 1**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	SI	14	60,9	60,9	60,9
	NO	9	39,1	39,1	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta 2019  
**Elaboración:** tesista

■ SI  
■ NO



**Fuente:** tabal n° 01  
**Elaboración:** investigador

**Gráfico N° 1**

**Análisis e Interpretación:**

De los 23 encuestados el 61% respondieron que si, y el 39% respondieron que no. Eso indica que para la mayoría de asesores de negocio es influyente el número de integrantes de una familia para gestionar un crédito ya que mientras más integrantes son el gasto familiar es mayor y no calificaría para un préstamo superior.

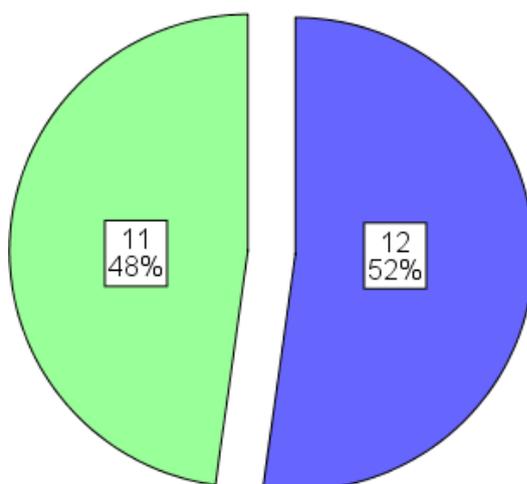
2. ¿La información sobre préstamos que tiene su cliente con otras entidades financieras y terceras personas es necesaria para otorgar un crédito?

**Tabla N° 2**

		Frecuencia	Porcentaje	Válido Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Válido	SI	12	52,2	52,2	52,2
	NO	11	47,8	47,8	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Fuentes: encuesta 2019  
Elaboración: investigador

■ SI  
■ NO



Fuente: tabla n° 02  
Elaboración: investigador

**Gráfico N° 2**

**Análisis e Interpretación:**

Como se puede observar en el gráfico N° 02 el 52% de los encuestados respondieron que, Si y el 48% respondieron que No, por ende, más de la mitad de los asesores confirman que la información de préstamos de otras instituciones financieras (comportamiento de pago) y terceras personas (calidad de persona) es necesario para el otorgamiento de crédito.

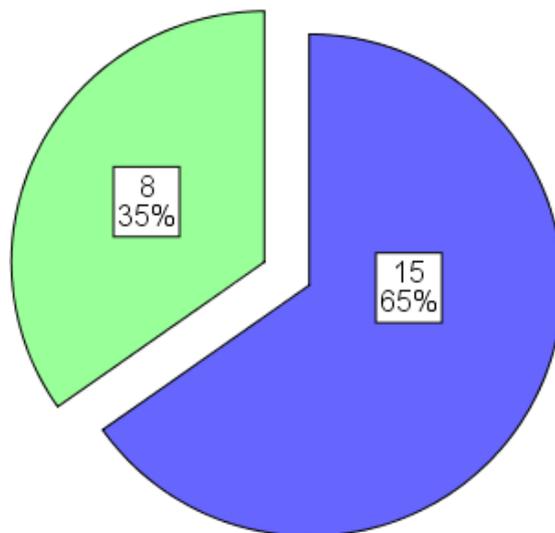
3. Cree Ud. ¿Qué el entorno familiar influye en la morosidad?

**Tabla N° 3**

	Frecuencia	Porcentaje	Válido Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Válido SI	15	65,2	65,2	65,2
NO	8	34,8	34,8	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Fuente: encuesta 2019

Elaboración: investigador



Fuente: tabla n° 03

Elaboración: investigador

**Gráfico N° 3**

**Análisis e Interpretación:**

La muestra de estudio manifiesta que un 65% de los asesores de negocio afirman que el entorno familiar influye en la morosidad para poder otorgar un crédito ya que dichos familiares. Pueden estar con una mala calificación crediticia, mientras que el 35% de asesores respondieron que no es influyente ya que cada cliente tiene sus propios ingresos.

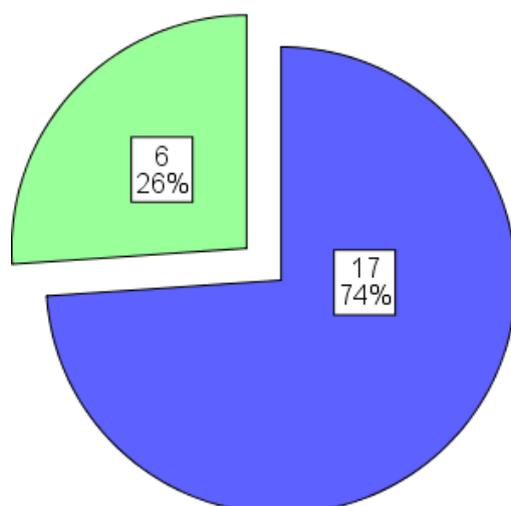
4. ¿Los estados financieros determinan si el cliente puede llegar a ser moroso?

**Tabla N° 4**

	Frecuencia	Porcentaje	Válido Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Válido SI	17	73,9	73,9	73,9
NO	6	26,1	26,1	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Fuente: encuesta 2019  
Elaboración: investigador

■ SI  
■ NO



Fuente: tabla n° 04  
Elaboración: investigador

**Gráfico N° 4**

**Análisis e Interpretación:**

La muestra de estudios manifiesta que para el 74% respondieron de si los estados financieros determinan que el cliente puede llegar a ser moroso y el 26% respondieron que no. Ya que para este proceso es determinante una correcta evaluación cuantitativa para realizar un estado financiero con dicho resultado poder determinar la capacidad de pago que tiene para poder otorgar un crédito.

5. Cree Ud. ¿Qué la capacidad de pago influye sobre la morosidad?

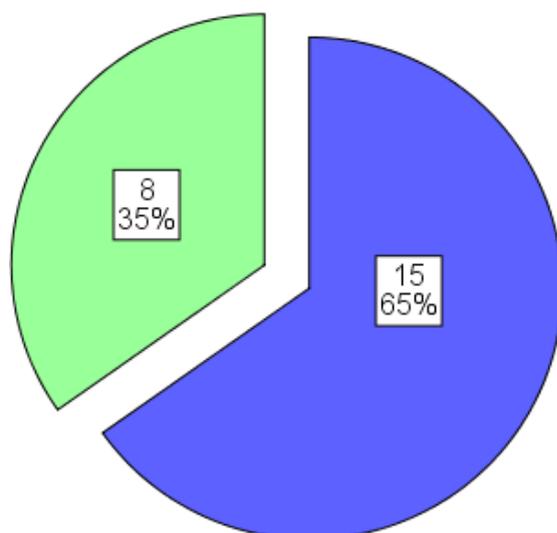
**Tabla N° 5**

	Frecuencia	Porcentaje	Válido Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Válido SI	15	65,2	65,2	65,2
NO	8	34,8	34,8	100,0
Total	23	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta 2019

**Elaboración:** investigador

■ SI  
■ NO



**Fuente:** tabla n° 05

**Elaboración:** investigador

**Gráfico N° 5**

### **Análisis e Interpretación**

La muestra de estudio revela que para el 65% de los encuestados la capacidad de pago influye sobre la morosidad, mientras que el 35% la capacidad de pago que tiene un cliente no influye en la morosidad. Debido a que es importante el tipo de ingresos y egresos que tiene para poder calificar a un crédito solicitado y tener el compromiso de pago si obtiene el crédito.

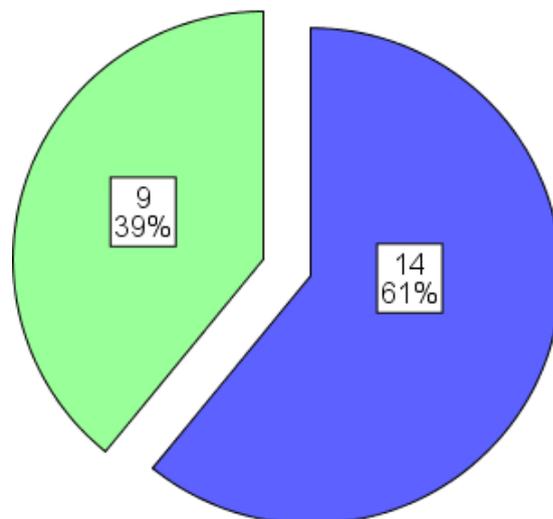
6. Cree Ud. ¿Que la experiencia crediticia influye sobre la morosidad?

**Tabla N° 6**

		Frecuencia	Porcentaje	Válido Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Válido	SI	14	60,9	60,9	60,9
	NO	9	39,1	39,1	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta 2019  
**Elaboración:** investigador

■ SI  
■ NO



**Fuente:** tabla n° 06  
**Elaboración:** investigador

**Gráfico N° 6**

**Análisis e Interpretación:**

La muestra de estudio revela que para el 61% la experiencia crediticia influye en la morosidad, mientras que para el 39% la experiencia crediticia no influye en la morosidad. De los resultados obtenidos nos indica que es relevante el comportamiento de pago que tuvo con sus préstamos pasados el cliente.

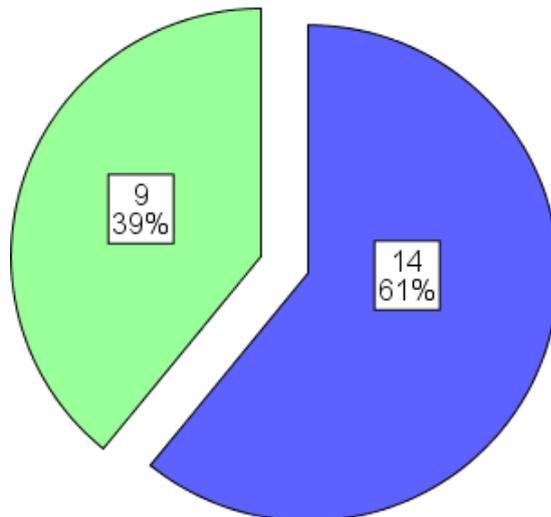
7. Para Ud. ¿Un cliente con riesgo alto debe ser atendido?

**Tabla N° 7**

	Frecuencia	Porcentaje	Válido Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Valido SI	14	60,9	60,9	60,9
NO	9	39,1	39,1	100,0
Total	23	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta 2019

**Elaboración:** investigador



**Fuente:** tabla n°07

**Elaboración:** investigador

**Gráfico N° 7**

**Análisis e Interpretación:**

La muestra de estudio manifiesta que para el 61% de los encuestados, los clientes con riesgo alto deben ser atendidos, mientras que para el 39% no deben de ser atendidos. Esto es debido a que mayormente los clientes sin historial crediticio reflejan un filtro de riesgo alto por ello no significa que no puedan ser atendidos.

8. Cree Ud. ¿Qué un cliente con riesgo moderado influye en la morosidad?

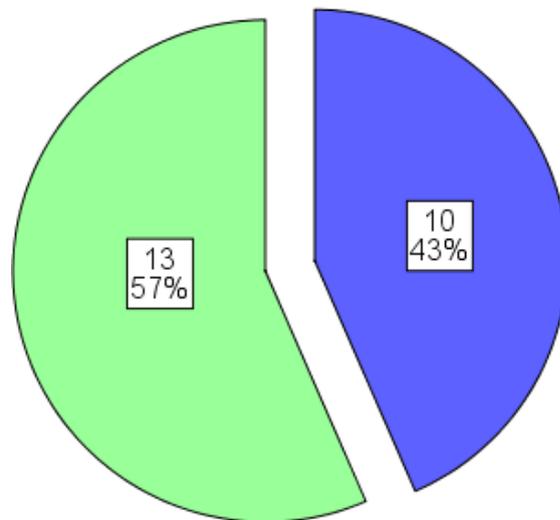
**Tabla N° 8**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido SI	10	43,5	43,5	43,5
NO	13	56,5	56,5	100,0
Total	23	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta 2019

**Elaboración:** investigador

■ SI  
■ NO



**Fuentes:** tabla n° 08

**Elaboración:** investigador

**Gráfico N° 8**

**Análisis e Interpretación:**

La muestra de estudio manifiesta que para el 57% de encuestados un cliente riesgo moderado no influye en la morosidad, mientras que para el 43% el cliente con riesgo moderado si influye en la morosidad. De los resultados obtenidos muestra que el riesgo moderado no es un aspecto negativo para que el cliente pueda ser atendido.

9. Para Ud. ¿Qué un cliente con riesgo bajo debe ser atendido?

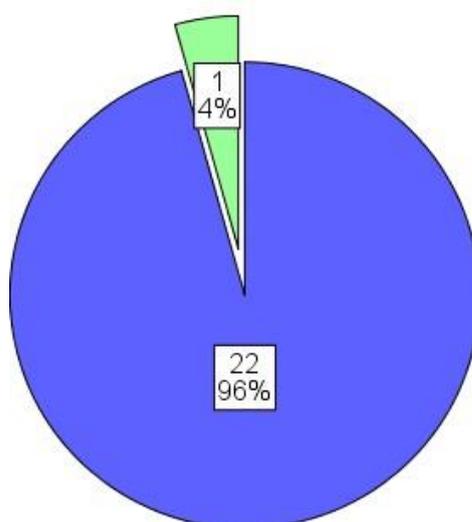
**Tabla N° 9**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	SI	22	95,7	95,7	95,7
	NO	1	4,3	4,3	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

**Fuentes:** encuesta 2019

**Elaboración:** investigador

■ SI  
■ NO



**Fuente:** tabla n° 09

**Elaboración:** investigador

**Gráfico N° 9**

**Análisis e Interpretación:**

La muestra de estudio manifiesta que para un 96% de encuestados un cliente con riesgo bajo debe ser atendido, mientras que para el 4% de encuestados no deben de ser atendidos Debido que el resultado más alto fue con un resultado afirmativo el mismo que nos indica que el cliente con segmentación de riesgo bajo tiene presencia en la atención.

10. Cree Ud. ¿Qué el tamaño del negocio determina el monto del préstamo?

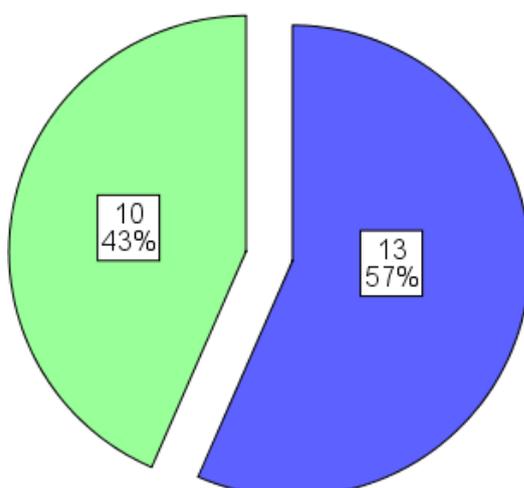
**Tabla N° 10**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido SI	13	56,5	56,5	56,5
NO	10	43,5	43,5	100,0
Total	23	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta 2'019

**Elaboración:** investigador

■ SI  
■ NO



**Fuentes:** tabla n° 10

**Elaboración:** investigador

**Gráfico N° 10**

**Análisis e Interpretación:**

La muestra de estudio manifiesta que el 57% de encuestados dicen que el tamaño de negocio determina el monto del préstamo, mientras que para el 43% de encuestados manifiesta que no determina el monto del préstamo el tamaño de negocio. El resultado muestra la importancia que tiene el del tamaño del negocio para que pueda calificar a un monto deseado.

11. ¿La fecha de desembolso del préstamo lo decide usted?

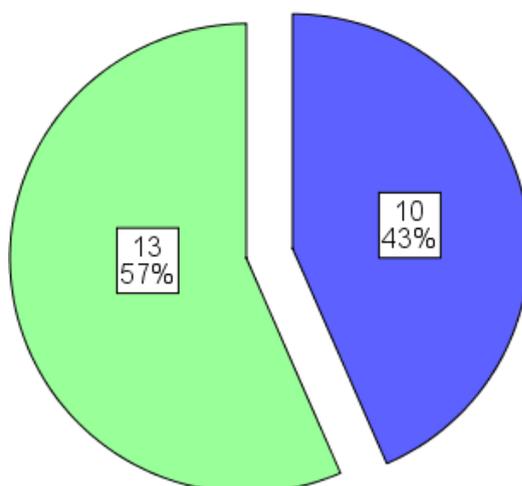
**Tabla N° 11**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido SI	10	43,5	43,5	43,5
NO	13	56,5	56,5	100,0
Total	23	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta 2019

**Elaboración:** investigador

■ SI  
■ NO



**Fuente:** tabla n° 11

**Elaboración:** investigador

**Gráfico N° 11**

**Análisis e Interpretación:**

La muestra de estudio revela que el 51% de encuestados no decide la fecha de desembolso del préstamo, mientras que el 43% de los encuestados si deciden la fecha de desembolso. El resultado nos muestra que los clientes tienen la posibilidad que programar el día que pueda cobrar su préstamo.

12. ¿Usted realiza la verificación del inmueble o vehículo en garantía?

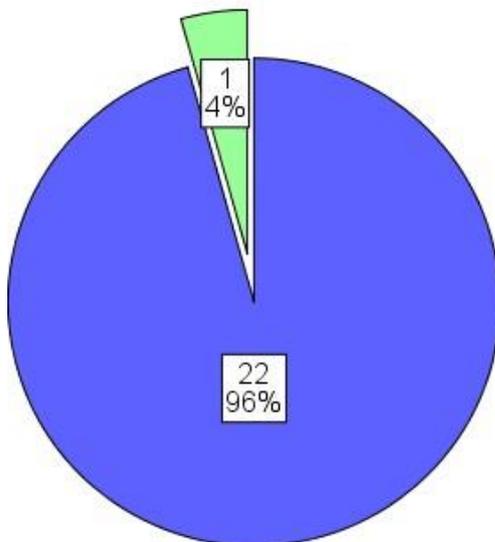
**Tabla N° 12**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido SI	22	95,7	95,7	95,7
NO	1	4,3	4,3	100,0
Total	23	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta 2019

**Elaboración:** investigador

■ SI  
■ NO



**Fuente:** tabla n° 12

**Elaboración:** investigador

**Gráfico N° 12**

**Análisis e Interpretación:**

La muestra de estudio revela que el 96% realiza la verificación correcta del inmueble o vehículo en garantía, mientras que el 4% no realiza la verificación del inmueble en garantía. Los resultados nos indican que hacen la verificación correcta del inmueble para que el cliente no pueda sorprenderlos.

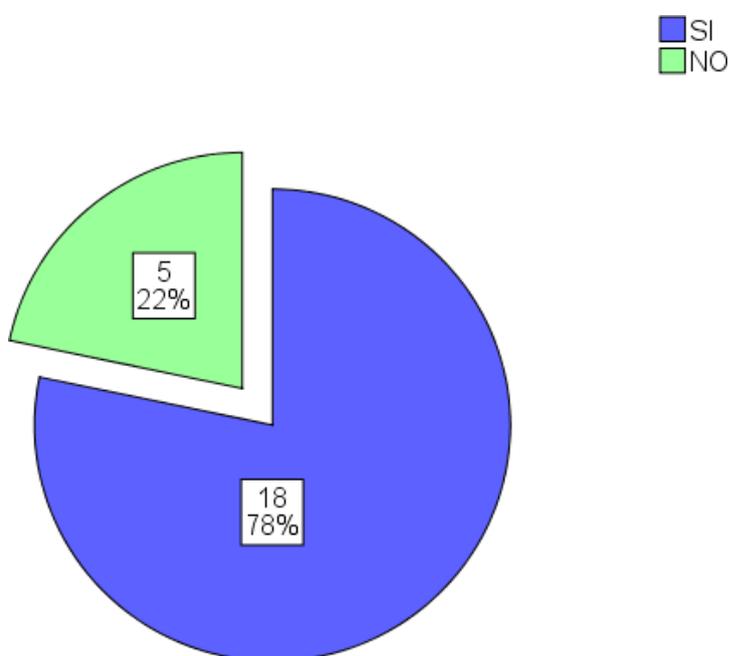
13. Cree usted. ¿Qué para un préstamo es necesario la garantía?

**Tabla N° 13**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido SI	18	78,3	78,3	78,3
NO	5	21,7	21,7	100,0
Total	23	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta 2019

**Elaboración:** investigador



**Fuente:** tabla n° 13

**Elaboración:** investigador

**Gráfico N° 13**

**Análisis e Interpretación:**

La muestra de estudio manifiesta que para un 78% es necesario la garantía para otorgar un préstamo, mientras que el 22% no es necesario una garantía para otorgar un préstamo. Debido a que el asesor tenga menos riesgo a que el crédito se pueda caer y el cliente tenga mayor compromiso al solicitar un préstamo ya que el bien esta en garantía.

14. Cree usted. ¿Qué la moralidad es importante para la evaluación de crédito?

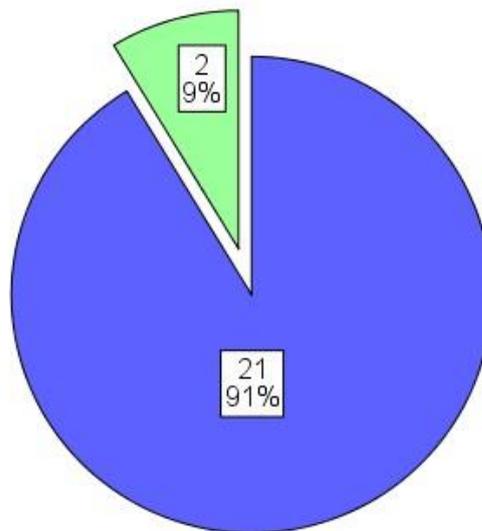
**Tabla N° 14**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido SI	21	91,3	91,3	91,3
NO	2	8,7	8,7	100,0
Total	23	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta 2019

**Elaboración:** investigador

■ SI  
■ NO



**Fuente:** tabla n° 14

**Elaboración:** investigador

**Gráfico N° 14**

**Análisis e Interpretación:**

La muestra de estudio revela que el 91% cree q la moralidad es importante para evaluar un crédito, mientras que el 9% no cree que la moralidad es importante para la evaluación de un crédito. Debido a ello que es importante para la evaluación de créditos los hábitos, costumbre y las buenas o malas prácticas que emplea el asesor al realizar cualquier tipo de evaluación.

15. Cree usted. ¿Qué el cumplimiento de la política de la entidad es importante para otorgar un crédito?

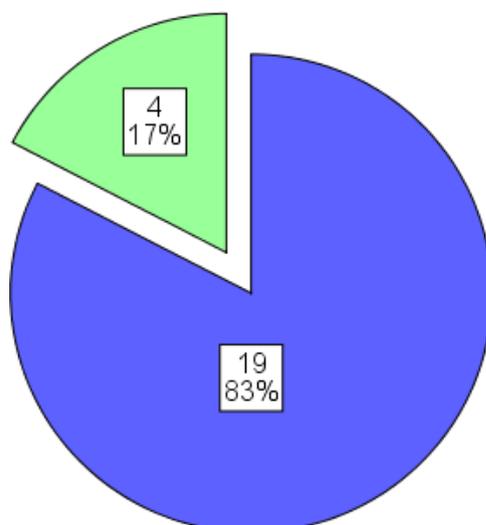
**Tabla N° 15**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido SI	19	82,6	82,6	82,6
NO	4	17,4	17,4	100,0
Total	23	100,0	100,0	

**Fuente:** encuestas 2019

**Elaboración:** investigador

■ SI  
■ NO



**Fuente:** cuadro n°15

**Elaboración:** investigador

**Gráfico N° 15**

**Análisis e Interpretación:**

La muestra de estudio manifiesta que un 83% de encuestados creen que el cumplimiento de las políticas de la entidad es importante para otorgar un crédito, mientras que el 17% no creen que para otorgar un crédito es necesario el cumplimiento de las políticas. Ya que la normativa es fundamental para realizar la gestión crediticia.

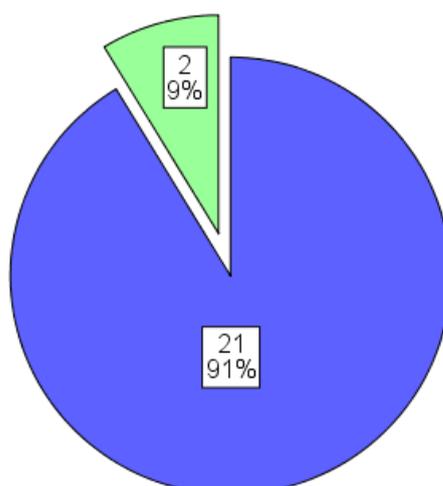
16. ¿Cuándo captan un cliente tiene dialogo claro, sociable, permanente y sincero con el cliente para atender sus necesidades?

**Tabla N° 16**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido SI	21	91,3	91,3	91,3
NO	2	8,7	8,7	100,0
Total	23	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta 2019  
**Elaboración:** investigador

■ SI  
 ■ NO



**Fuente:** tabla n° 16  
**Elaboración:** investigador

**Gráfico N° 16**

**Análisis e Interpretación:**

La muestra de estudio manifiesta que el 91% de encuestados tienen un dialogo claro sociable, permanente y bueno cuando captan al cliente, mientras que el 9% manifiestan que no tienen un dialogo permanente claro y sociable. Debido que es de tal importancia la comunicación sincera y una relación sociable permanente con el cliente para estar al tanto de lo que sucede con el negocio.

17. ¿El cliente tiene conocimiento cuando cancela o está a mitad de sus pagos puntuales, que tiene la posibilidad de poder acceder a un nuevo préstamo?

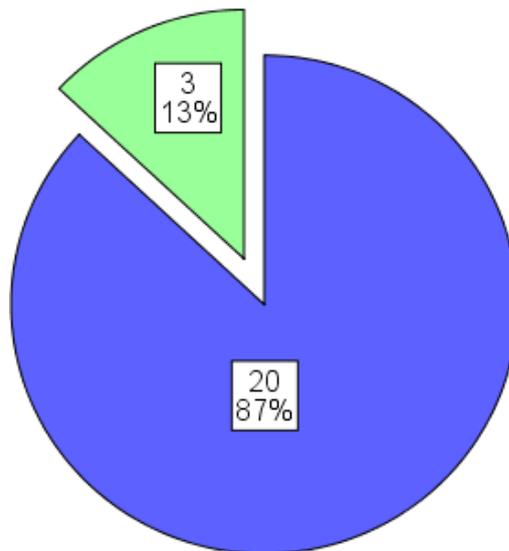
**Tabla N° 17**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido SI	20	87,0	87,0	87,0
NO	3	13,0	13,0	100,0
Total	23	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta 2019

**Elaboración:** investigador

■ SI  
■ NC



**Fuente:** tabla n° 17

**Elaboración:** investigador

**Gráfico N° 17**

**Análisis e Interpretación:**

La muestra de estudio manifiesta que para el 87% de encuestados el cliente si tiene conocimiento de poder acceder a otro préstamo, mientras que para el 13% de encuestados el cliente no conoce la posibilidad de obtener otro préstamo. Esto indica que los clientes pueden acceder a un préstamo más rápido sin una nueva evaluación.

18. ¿Alguna vez ha tenido inconveniente con la fecha de desembolso del crédito?

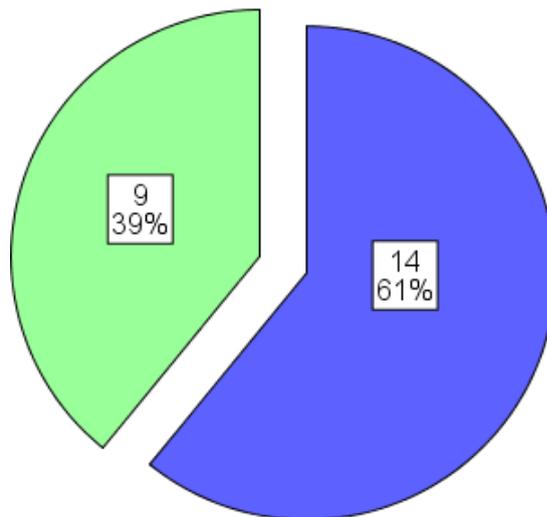
**Tabla N° 18**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido SI	13	56,5	56,5	56,5
NO	10	43,5	43,5	100,0
Total	23	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta 2019

**Elaboración:** investigador

■ SI  
■ NO



**Fuente:** tabla n° 18

**Elaboración:** investigador

**Gráfico N° 18**

**Análisis e Interpretación:**

La muestra de estudio manifiesta que un 61% tuvo inconveniente con la fecha de desembolso del crédito, mientras que el 39% no tuvieron inconvenientes el día del desembolso. Este aspecto es importante porque no se puede exigir al cliente al pagopuntual del crédito cuando recíprocamente no se ha sido puntual y formal el día de su desembolso.

## 4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Para la contrastación de hipótesis se utiliza el estadígrafo índice de correlación de Pearson, mediante el cual t con la ayuda del programa informativo SPSS se realiza la prueba de hipótesis general y específica.

### Hipótesis General

Para comprobar la hipótesis, planteamientos la hipótesis estadística siguiente.

**HG:** Existe relación estadísticamente significativa entre la gestión de créditos y la morosidad de Mi banco de la microempresa S.A agencia Huánuco matriz, periodo 2019

### ESCALA DE VALORES DE PEARSON

Tabla Nº 19

Coefficiente	Interpretación
$r = 1$	Correlación perfecta
$0.80 < r < 1$	Muy alta
$0.60 < r < 0.80$	Alta
$0.40 < r < 0.60$	Moderada
$0.20 < r < 0.40$	Baja
$0 < r < 0.20$	Muy baja
$r = 0$	Nula

FUENTE: Roberto Hernández Sampieri

## CORRELACIÓN DE PEARSON

**Tabla N° 20**

		LA GESTION DE CREDITO	LA MOROSIDAD
LA GESTION DE CREDITO	Pearson Correlation	1	,691
	Sig. (bilateral)		,000
	N	23	23
LA MOROSIDAD	Pearson Correlation	,691	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	23	23

**Fuente:** encuesta 2019

**Elaboración:** investigador

### **Interpretación:**

Se obtuvo un valor relacional de 0.691 con un nivel de confianza del 95% el cual manifiesta que hay una relación moderada entre las variables de estudio: gestión de crédito y la morosidad de Mi banco de la microempresa S.A agencia Huánuco matriz, periodo 2019, por lo tanto, se acepta la hipótesis general.

### Hipótesis Específica:

Para comprobar las hipótesis específicas, planteamos las siguientes hipótesis estadísticas:

**HE<sub>1</sub>:** Existe relación estadísticamente significativa entre puntajes obtenidos del análisis cualitativo y la morosidad.

### CORRELACIÓN DE PEARSON

**Tabla N° 21**

		ANÁLISIS CUALITATIVO	LA MOROSIDAD
ANÁLISIS CUALITATIVO	Pearson Correlation	1	,701
	Sig. (bilateral)		,000
	N	23	23
LA MOROSIDAD	Pearson Correlation	,701	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	23	23

**Fuente:** encuesta 2019

**Elaboración:** investigador

### Interpretación:

Se obtuvo un valor relacional de 0.701, el cual manifiesta que hay una relación positiva alta entre las variables de estudio: el análisis cualitativo y la morosidad. De esta forma se acepta la hipótesis específica.

**HE<sub>2</sub>:** existe relación estadísticamente significativa entre los puntajes obtenidos del análisis cuantitativo y la morosidad

**TABLA N° 22 CORRELACIÓN DE PEARSON**

**Tabla N° 22**

		ANÁLISIS CUANTITATIVO	LA MOROSIDAD
ANÁLISIS CUANTITATIVO	Pearson Correlation	1	,645
	Sig. (bilateral)		,000
	N	23	23
LA MOROSIDAD	Pearson Correlation	,645	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	23	23

**Fuente:** encuesta 2019

**Elaboración:** investigador

**Interpretación:**

Se obtuvo un valor de 0.645, el cual manifiesta que hay una relación moderada entre las variables de estudio: el análisis cuantitativo y la morosidad. De esta forma se acepta la hipótesis específica.

**HE<sub>3</sub>:** Existe relación estadísticamente significativa entre los puntajes obtenidos de la segmentación y la morosidad.

### CORRELACIÓN DE PEARSON

**Tabla N° 23**

		SEGMENTACIÓN	LA MOROSIDAD
SEGMENTACIÓN	Pearson Correlation	1	,599**
	Sig. (bilateral)		,005
	N	23	23
LA MOROSIDAD	Pearson Correlation	,599**	1
	Sig. (bilateral)	,005	
	N	23	23

**Fuente:** encuesta 2019

**Elaboración:** investigador

**Interpretación:**

Se obtuvo un valor de 0.599, el cual manifiesta que hay una relación moderada entre las variables de estudio: la segmentación y la morosidad. De esta forma se acepta la hipótesis específica.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

#### **5.1. PRESENTACION DE CONTRASTACION DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACION**

##### **OBJETIVO GENERAL**

Se planteó como objetivo general del trabajo de investigación, determinar de qué manera la gestión de créditos influye sobre la morosidad en Mi banco de la microempresa S.A. agencia Huánuco matriz, periodo 2019, con los resultados obtenidos en la encuesta aplicada se pudo determinar que la gestión de créditos influye de manera significativa en la morosidad.

De los resultados obtenidos en la investigación, podemos observar en la tabla N° 20, que la correlación de Pearson, Hipótesis General, se determinó que la gestión de créditos influye significativamente en 0.691 sobre la morosidad de Mi banco de la microempresa S.A Agencia Huánuco matriz, periodo 2019.

Resultados que arroja la investigación indica que la gestión de créditos es de suma importancia para el otorgamiento de dicho crédito, ya que, al realizar un correcto análisis cualitativo, cuantitativo para la evaluación crediticia nos llevara a minimizar el índice de porcentaje de morosidad, podemos observar en la tabla N° 22

Según (Belaunde, 2019) las instituciones financieras y bancarias tiene por finalidad la colocación y tasas, por ende, este proceso es una forma segura y que no implica un incremento de riesgo de la entidad financiera. Además del segmento o mercado que se dirige la entidad, que forma parte además de las políticas de créditos y que responda a la estrategia definitiva por la dirección.

Según el tenista (Mogollón Haro, 2015) la buena gestión de riesgos de crédito lograda de la unidad de riesgo incidió positivamente en el índice de morosidad para mantenerlo dentro del estándar aceptable según la

Fenacrep. Por consiguiente, la gestión que ha desempeñado en la unidad de riesgo, se ha visto reflejado en los menores niveles de morosidad que depende gran parte del factor humano quien es la principal unidad de trabajo, y también del cumplimiento de las políticas o procedimientos detallando que ninguna actividad de gestión puede llegar a eliminar por completo el índice de morosidad, solo lo disminuye considerablemente.

**Con relación al objetivo específico 1:** Determinar de qué manera el análisis cualitativo influye sobre la morosidad en Mi banco de la microempresa S.A. Agencia Huánuco matriz, periodo 2019.

Según los resultados obtenidos se determinó que la correlación de Pearson hipótesis específico (dimensión 1), se obtuvo un valor de 0.701, donde se puede observar en la tabla N° 23 la cual manifiesta que hay una correlación positiva alta entre las variables de estudio el análisis cualitativo (Dimensión 1) y la morosidad. De esta manera se acepta la hipótesis específica.

Según (Gaita, 2014) para la evaluación crediticia es de vital importancia conocer las calidades morales del potencial cliente, la misma que se encuentra reflejada para su integridad personal honorabilidad, reputación pública y privada, todo lo cual representa una garantía para el inicio de toda transacción crediticia.

Según el tenista (Canaza Pally, 2016) los clientes manifiestan que el sectorista de créditos realiza, visitas de seguimiento, promociones de crédito y llamadas telefónicas de pago, así también realiza seguimiento de la inversión propuesta, todo esto está plasmado en la parte cualitativa para la evaluación. Cumpliendo así su labor y obligaciones, por lo tanto, se minimiza el riesgo crediticio que pudiera darse al no cumplir dichas funciones

**Con relación al objetivo específico 2:** Determinar de qué manera el análisis cuantitativo influye sobre la morosidad en Mi banco de la microempresa S.A. Agencia Huánuco matriz, periodo 2019.

Según los resultados obtenidos, correlación de Pearson, hipótesis específica (dimensión), se obtuvieron un valor de 0.645, el cual manifiesta que hay una

correlación positiva media entre las variables de estudio el análisis cuantitativo y la morosidad. De esta manera se acepta la hipótesis específica.

Según (Calderón, 2015) dice que la capacidad para poder pagar dicho crédito se evalúa sus estados financieros que deberán ser contrastados por el asesor de negocios, a través de la tecnología crediticia de micro finanzas.

Según el tesista (Gomez Antonio, 2017) se comprobó que los analistas de crédito no consideran que la información que les arroja las centrales de riesgo sean determinantes para aceptar o rechazar un crédito esto nos indica que este proceso influye en la morosidad ya que depende de la entidad financiera, según las políticas de riesgo el cliente será informado a la SBS. Se comprobó que el análisis cuantitativo influye en la morosidad.

**Con relación al objetivo específico 3:** Determina de qué manera el grado de segmentación de riesgo influye en la gestión crediticia sobre la morosidad en Mi banco de la microempresa S.A. agencia Huánuco matriz, periodo 2019.

Correlación de Pearson, hipótesis específica (dimensión 3) se obtuvo un valor racional de 0.599, el cual manifiesta que hay una correlación positiva media entre las variables de estudio, el grado de segmentación y la morosidad. De esta manera se acepta la hipótesis específica.

Según (Mibanco, ESTRUCTURA MANUAL DE CREDITOS, 2019) es la

calificación del cliente por nivel de riesgo, según la valoración de la segmentación de mi banco basado en comportamiento de determinadas variables y condiciones de la nueva propuesta de atención la cual proporciona al asesor para completar la evaluación del cliente cumpliendo los requisitos mínimos.

Según la tesista (Ticse Quispe, 2015) los resultados obtenidos de la prueba de la hipótesis general nos proporcionan evidencia para concluir que en financiera Edyficar Oficina Especial el Tambo, si se administra

efectivamente los riesgos crediticios para la toma de decisiones crediticias y gestionar los riesgos y por ende el logro de los objetivos propuestos.

## CONCLUSIONES

1. Se concluye que la gestión de créditos influye de manera significativa sobre la morosidad en Mi banco de la microempresa S.A. agencia Huánuco matriz, periodo 2019; Pues al procesar los resultados el índice de correlación indica un 0.691 lo que indica que la variable tiene una relación muy considerable, que la evaluación de créditos siendo parte de la gestión de créditos es un factor fundamental para determinar la probabilidad de minimizar la morosidad, por lo que se acepta la hipótesis planteada.
2. Se concluye que el análisis cualitativo influye de manera significativo sobre la morosidad en Mi banco de la microempresa S.A. Agencia Huánuco matriz, periodo 2019. Pues al procesar los resultados del índice de correlación indica 0.701; donde es sumamente importante el análisis cualitativo ya que es determinante las cualidades, referencias y relación social, donde uno como asesor ve el riesgo que asume al otórgale un crédito al solicitante, por lo que se acepta la hipótesis planteada.
3. Se concluye que el análisis cuantitativo influye de manera significativa sobre la morosidad en Mi banco de la microempresa S.A. Agencia Huánuco matriz, periodo 2019, pues el índice de correlación indica un 0.645; donde se realiza un estudio cuantitativamente detallado sobre los ingresos, egresos y la cuota mensual que debe de pagar para otorgar un crédito al cliente y comprometerse a dichos pagos, por lo que se acepta la hipótesis planteada.
4. Se concluye que el grado de segmentación de riesgos influye de manera significativa sobre la morosidad en Mi banco de la microempresa S.A. Agencia Huánuco matriz, periodo 2019. Pues el índice de correlación indica un 0.599; de esta manera la segmentación que enfrenta cada cliente al realiza la evaluación de créditos se ve reflejado en la central de riesgos, donde mayormente

el cliente con un grado de segmentación muy bajo tiene mayor beneficio por el mismo hecho de ser clientes puntuales y los clientes con riesgo alto tienen dificultades para su atención, por lo que se acepta la hipótesis planteada.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los asesores de créditos realizar una mejor evaluación crediticia, con un mayor seguimiento, supervisión o control de los procesos de gestión de créditos para poder optimizar tiempos y recursos lo cual genera mayor productividad y rentabilidad para Mi banco.
2. Se recomienda a los asesores de crédito realizar un estricto análisis a aquellos posibles clientes, sobre las referencias familiares o de terceras personas ya que tener una mala información de carácter negativo se observa la falta de compromiso es sus pagos y que tengan más de dos créditos en diferentes instituciones financieras genera un sobreendeudamiento donde también hace que el cliente caiga en morosidad
3. Se recomienda a los asesores de créditos realizar un estado financiero muy minucioso, ya que es fundamental para saber si tiene suficiente capacidad de pago para el préstamo solicitado, basándose en la experiencia crediticia que tuvo con entidades financieras anteriores o verificando el comportamiento que tiene con sus créditos presentes, de lo contrario al no realizar un estudio correcto y oportuno el cliente podría caer en pérdida
4. Se recomienda capacitar a los responsables de la tecnología, sobre los filtros a que se somete la información de los clientes, para arrojar la adecuada información y se refleje aun riesgo bajo ya que mayormente arroja a los clientes nuevos sin experiencia crediticia con una segmentación de riesgo alto o en muchos casos riesgo muy alto, por ende, mejorando los filtros sometidos el cliente se puede evitar la incomodidad del potencial cliente

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abanca. (2018). *GARANTIA FINANCIERA*. ESPAÑA: EL PAIS.
- Arturo Morales, C. (2014). *CREDITO Y COBRANZA*. MÉXICO: PATRIA.
- Asbanc. (2018). *ANALISIS DEL COMPORTAMIENTO DEL CREDITO*. LIMA: PERU. Asbanc. (2019). *ANALISIS DE COMPORTAMIENTO DE MOROSIDAD*. LIMA: PERU.
- Asbanc. (2019). *BANCA PERUANA*. LIMA: PERÚ.
- Barria Moreno, C. (2018). *LA BANCA ES LA SOMBRA*. MÉXICO: MAR.
- Brachfield. (2006). *LA MOROSIDAD ES RELEVANTE*. ESPAÑA: EDIT. Calderon Prado, R. (2005). *ADMINISTRACION ANALISIS Y POLITICAS DE CREDITO*. MÉXICO: PRIO.
- Calderon Prado, R. (2005). *ANALISIS Y POLITICAS DE CREDITO*. CHICAGO:ICONTEC.
- Canaza Pally, U. (2016). *ANALISIS DE LA GESTION DE RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN EL NIVEL DE MOROSIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE PIURA AGENCIA JULIACA*. PUNO: UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO.
- Carlos Crespo, C. (2014). *CONTRATOS DE CREDITOS AL CONSUMO*. ESPAÑA:BOE.
- Castaño Ruiz, C. (2014). *METODOLOGIA Y PLANTIAMIENTO*. HANDIE:BITTREAM.
- Castro Morales, J. A. (2014). *CREDITO Y COBRANZA*. MÉXICO: PATRIA. Chancan Garcilazo, V. T. (2018). *LA GESTION DEL VALOR DE LA CARTERA DE CLIENTE Y SU RELACION CON EL NIVEL DE MOROSIDAD EN MI BANCO AGENCIA TARMA*. HUÁNUCO: UNIVERSIDAD DE HUANUCO.
- Chavez Alvarez, H. V. (2016). *ETICA Y DEOTOLOGIA*

*PROFESIONAL. LIMA:EDICIONES JURIDICAS.*

Fernandez Jorge, M. J. (2000). *ASPECTOS BASICOS DEL ANALISIS DECREDITO.* GUAYAQUIL: ANDARELE.

Fernandez Sanguino, J. (2000). *el fraude interno en la empresa.*

Madrid: uned. Franco Concha, P. (2009). *EVALUACION DE ESTADOS FINANCIEROS.* LIMA: UNIVERDIDAD PACIFICO.

Gaitan Lozano, F. (2014). *ANALISIS CREDITICIO.* JUAREZ: MEFEZON.

Gomez Antonio, N. (2017). *LA EVALUCACION CREDITICIA Y LA MOROSIDAD DE CREDITO COMERCIALES EN LA FINANCIERA CONFIANZA S.A.A. HUANUCO.* HUÁNUCO: UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO.

Gregorio Terry, B. (2016). *CRITERIO DE EVALUACION.*

*CONEXIONESAN,* 2. Hernandez Sampieri, R. (2003).

*METODOLOGIA DE LA INVETSIGACIÓN.* MÉXICO: HERNANDEZ.

Hernandez Sampieri, R. (2006). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN.* MÉXICO: LATINA.

Jimenez Carranza, R. (2010). *CREDITO BANCARIO.* JUNIN: FER.

Leon Amador, R. (2001). *CULTURA ORGANIZACIONAL Y LIDERAZGO.* MADRID:REDALYC.

Mibanco. (2019). *ESTRUCTURA MANUAL DE CREDITOS.*

LIMA: MANNEG. Mibanco. (2019). *HISTORIA.* LIMA:

CORREO, SMV.

Mikael Juarez, E. (2016). *GUIA PRACTICA DE GESTIÓN DE CRÉDITO.* ESTOCOLMO: CEPYME.

Mogollón Haro, V. M. (2015). *GESTION DE CREDITO Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITOS LEON XLLL DE TRUJILLO.* TRUJILLO: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO.

Parrales Ramos, C. A. (2016). *ANALISIS DEL INDICE DE MOROSIDAD EN LA CARTERA DE CREDITO DEL IECE GUAYAQUIL Y PROPUESTA DE MECANISMOS DE PREVENCION*

*DE MOROSIDAD Y TECNICAS EFICIENTES DE COBRANZA.*  
GUAYAQUIL: UNIVERSIDAD POLITECNICA SALESIANA  
ECUADOR.

Rodriguez Herrera, L. (2009). *MOROSIDAD DE LA ECONOMIA.* ESPAÑA:  
FROM.

Rodriguez Mejia, D. (2016). *DESTERMINACIONES  
SOCIOECONOMICAS DE LA SITUACION FINANCIERA.* BANCO  
DE DESARROLLO DE AMERICA LATINA: POLITICAS  
PÚBLICAS.

S.B.S. (2008). *CLASIFICACION CREDITICIA.* LIMA: EL VIRREY.

Talledo Sanchez, J. (02 de SETIEMBRE de 2014). *MOROSIDAD DE  
CREDITOS DE  
MICROEMPRESAS.* Recuperado el 20 de SETIEMBRE de  
2019, de SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS:  
<http://www.sbs.gob.pe/Portals>

Tamayo, T. y. (2004). *TIPO DE INVESTIGACION.* VERACRUZ: LIMUSA.  
Ticse Quispe, P. E. (2015). *ADMINISTRACION DEL RIESGO  
CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE  
FINANCIERA EDYFICAR OFICINA ESPECIAL EL TAMBO.*  
HUANCAYO: UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL  
PERÚ.

Tirado Torres, M. G. (2016). *LAS POLITICAS DE CREDITOS Y  
COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA FABRICA  
DE CALZADO FADICALZA.* AMBATO: UNIVERSIDAD TECNICA DE  
AMBATO.

Zita Garr

# ANEXOS



# UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

## FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

### ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE

### CONTABILIDAD Y FINANZAS

### CUESTIONARIO

*OBJETIVO: Determinar de qué manera la gestión de créditos influye sobre la morosidad en Mi Banco de la Microempresa S.A Agencia Huánuco Matriz, periodo 2019*

*INSTRUCCIONES: lee cuidadosamente cada enunciado y seleccione una opción de respuesta marcando con una ( X ) dentro del recuadro.*

1. Cree Ud. ¿Que el número integrantes de una familia del cliente influye en la morosidad?  
Si   
No
2. ¿La información sobre préstamos que tiene su cliente con otras entidades financieras y terceras personas es necesario para otorgar un crédito?  
Si   
No
3. Cree Ud. ¿Que el entorno familiar influye en la morosidad?  
Si   
No
4. ¿Los estados financieros e ingresos anuales determinan si el cliente puede llegar a ser moroso?  
Si   
No
5. Cree Ud. ¿Que la capacidad de pago influye sobre la morosidad?  
Si   
No
6. Cree Ud. ¿Que la experiencia crediticia influye sobre la morosidad?  
Si   
No
7. - Para Ud. ¿Un cliente en riesgo alto debe ser atendido?  
Si   
No
8. Cree Ud. ¿Que un cliente con riesgo moderado influye sobre la morosidad?  
Si   
No
9. Para Ud. ¿Un cliente en riesgo bajo debe ser atendido?  
Si   
No
10. Cree Ud. ¿Que si el negocio es grande o pequeño determina el monto del préstamo?  
Si   
No
11. ¿La fecha de desembolso del préstamo lo decide Ud.?  
Si   
No

12. ¿Ud. realiza la verificación del inmueble o vehículo en garantía?  
Si   
No
13. Cree Ud. ¿Que para un préstamo es necesario la garantía?  
Si   
No
14. Cree Ud. ¿Que la moralidad es importante para la evaluación de crédito?  
Si   
No
15. Cree Ud. ¿Que el cumplimiento de las políticas de la entidad es importante para otorgar un crédito?  
Si   
No
16. ¿Cuándo capta un cliente tiene un dialogo claro, sociable, permanente y sincero con el cliente para entender sus necesidades?  
Si   
No
17. ¿El cliente tiene conocimiento, cuando cancela o está a mitad de sus pagos puntuales, que tiene la posibilidad de poder acceder a un nuevo préstamo?  
Si   
No
18. ¿Alguna vez ha tenido inconveniente con la fecha de desembolso del crédito?  
Si   
No

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	OPERACIONALIZACION DE VARIABLES			METODOLOGIA	
			VARIABLES	DIMENCIONES	INDICADORES		
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿De qué manera la gestión de créditos influye sobre la morosidad en Mi Banco de la Microempresa S.A Agencia Huánuco Matriz, periodo 2019?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar de qué manera la gestión de créditos influye sobre la morosidad en Mi Banco de la Microempresa S.A Agencia Huánuco Matriz, periodo 2019</p>	<p><b>HIPOTESIS GENERAL</b></p> <p>La gestión de créditos influye de manera significativa sobre la morosidad en Mi banco de la microempresa S.A agencia Huánuco matriz, periodo 2019</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE LA GESTION DE CREDITO</p>	<p>Análisis cualitativo</p>	<p>Unidad familiar Referencias Relación familiar</p>	<p>TIPO: investigación aplicada</p> <p>ENFOQUE: Cuantitativo - correlacional</p> <p>ALCANCE: Descriptiva</p> <p>DISEÑO: Investigación no experimental</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p> <p>POBLACION: 33 trabajadores de la agencia Mi banco Huánuco matriz</p> <p>MUESTRA: 18 asesores de negocio 2 asistentes y 3 ejecutivos comerciales de la agencia Mi banco Huánuco matriz</p>	
<p><b>PROBLEMA ESPECIFICO</b></p> <p>¿De qué manera el análisis cualitativo influye sobre la morosidad en Mi Banco de la Microempresa S.A Agencia Huánuco Matriz, periodo 2019?</p>	<p><b>OBJETIVO ESPECIFICO</b></p> <p>Determinar de qué manera el análisis cualitativo influye sobre la morosidad en Mi Banco de la Microempresa S.A Agencia Huánuco Matriz, periodo 2019</p>	<p><b>HIPOTESIS ESPECIFICO</b></p> <p>El análisis cualitativo influye de manera significativa sobre la morosidad en Mi banco de la microempresa S.A agencia Huánuco matriz, periodo 2019.</p>		<p>Segmentación</p>	<p>Riesgo alto Riesgo moderado Riesgo bajo</p>		
<p>¿De qué manera el análisis cuantitativo influye sobre la morosidad en Mi Banco de la Microempresa S.A Agencia Huánuco Matriz, periodo 2019?</p>	<p>Determinar de qué manera el análisis cuantitativo influye sobre la morosidad en Mi Banco de la Microempresa S.A Agencia Huánuco Matriz, periodo 2019</p>	<p>El análisis cuantitativo influye de manera significativa sobre la morosidad en Mi banco de la microempresa S.A agencia Huánuco matriz, periodo 2019.</p>		<p>VARIABLE DEPENDIENTE LA MOROSIDAD</p>	<p>Calidad de evaluación</p>		<p>Monto establecido de préstamo Fecha de desembolso Garantía</p>
<p>¿De qué manera el grado de segmentación de riesgo influye sobre la morosidad en Mi Banco de la Microempresa S.A Agencia Huánuco Matriz, periodo 2019?</p>	<p>Determinar de qué manera el grado de segmentación de riesgo influye sobre la morosidad en Mi Banco de la Microempresa S.A Agencia Huánuco Matriz, periodo 2019?</p>	<p>El grado de segmentación de riesgo influye de manera significativa sobre la morosidad en Mi banco de la microempresa SA Huánuco matriz, periodo 2019.</p>		<p>Ética Profesional</p>	<p>Moral</p>		
				<p>Cultura institucional</p>	<p>Conocimiento de las necesidades del cliente Recurrente de crédito y Compromiso y puntualidad</p>		