



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Evaluación Crediticia y Morosidad de Créditos Mype en Caja  
Municipal de Ahorro y Crédito de Piura. Huaraz, periodo 2019 –  
2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración

**AUTORES:**

Br. Paiva Pajuelo Fabiola Aracelli ([ORCID:0000-0002-7796-329X](https://orcid.org/0000-0002-7796-329X))

Br. Sánchez Caballero Luis Enrique ([ORCID:0000-0003-4676-7541](https://orcid.org/0000-0003-4676-7541))

**ASESORA:**

Dra. Espinoza Rodríguez Olenka Ana Catherine ([ORCID: 0000-0003-3058-816X](https://orcid.org/0000-0003-3058-816X))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

HUARAZ - PERÚ  
2020

## **Dedicatoria**

Al Altísimo por permitirnos llegar a estos momentos de nuestras vidas. A nuestros papás por su apoyo inconmensurable, por sus lecciones, los principios que supieron inculcarnos para ser personas de bien.

## **Agradecimiento**

A la UCV por permitirnos sustentar el presente trabajo de investigación. A nuestra Asesora Dra. Olenka Ana Catherine Espinoza Rodríguez por compartir con nosotros sus conocimientos y experiencia profesional.

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. Introducción.....	1
II. Marco Teórico.....	5
III. Metodología.....	27
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	27
3.2. Variables y operacionalización.....	28
3.3. Población, muestra y muestreo.....	28
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	29
3.5. Procedimientos.....	30
3.6. Método de análisis de datos.....	31
3.7. Aspectos éticos.....	32
IV. Resultados.....	33
V. Discusión.....	46
VI. Conclusiones.....	51
VII. Recomendaciones.....	53
Referencias.....	55
Anexos.....	

## Índice de tablas

Tabla 4.1 Distribución del proceso de Evaluación Crediticia MYPE en la CMAC Piura. Huaraz, periodo 2019 – 2020; según nivel de la variable.....	<b>33</b>
Tabla 4.2. Distribución del proceso de Evaluación Crediticia MYPE en la CMAC Piura. Huaraz, periodo 2019 – 2020; según nivel de la dimensión análisis cualitativo.....	<b>34</b>
Tabla 4.3. Distribución del proceso de Evaluación Crediticia MYPE en la CMAC Piura. Huaraz, periodo 2019 – 2020; según nivel de la dimensión análisis cuantitativo.....	<b>35</b>
Tabla 4.4. Distribución del proceso de Evaluación Crediticia MYPE en la CMAC Piura. Huaraz, periodo 2019 – 2020; según nivel de la dimensión destino del crédito.....	<b>36</b>
Tabla 4.5. Distribución de la gestión de la morosidad en la CMAC Piura. Huaraz, periodo 2019 – 2020; según nivel de la variable.....	<b>37</b>
Tabla 4.6. Distribución de la gestión de la morosidad en la CMAC Piura. Huaraz, periodo 2019 – 2020; según nivel de la dimensión incumplimiento de pago.....	<b>38</b>
Tabla 4.7. Distribución de la gestión de la morosidad en la CMAC Piura. Huaraz, periodo 2019 – 2020; según nivel de la dimensión clasificación del deudor.....	<b>39</b>
Tabla 4.8. Distribución de la gestión de la morosidad en la CMAC Piura. Huaraz, periodo 2019 – 2020; según nivel de la dimensión cartera de morosidad.....	<b>40</b>
Tabla 4.9. Relación entre la dimensión análisis cualitativo y la variable gestión de la morosidad en la CMAC Piura. Huaraz, periodo 2019 – 2020.....	<b>41</b>
Tabla 4.10. Relación entre la dimensión análisis cuantitativo y la variable gestión de la morosidad en la CMAC Piura. Huaraz, periodo 2019 – 2020.....	<b>42</b>
Tabla 4.11 Relación entre la dimensión destino del crédito y la variable gestión de la morosidad en la CMAC Piura. Huaraz, periodo 2019 – 2020.....	<b>43</b>
Tabla 4.12. Prueba de normalidad Shapiro-Wilk de las variables proceso de evaluación crediticia y gestión de la morosidad en la CMAC Piura. Huaraz, periodo 2019 – 2020.....	<b>44</b>
Tabla 4.13. Relación entre las variables proceso de evaluación crediticia y gestión de la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura. Huaraz, periodo 2019 – 2020.....	<b>45</b>

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el proceso de evaluación crediticia y la gestión de la morosidad de créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura. Huaraz, periodo 2019 - 2020. El tipo de estudio fue aplicado, de diseño no experimental, de corte transversal y correlacional, con un enfoque cuantitativo. La población estuvo constituida por 36 colaboradores, misma que se usó como muestra censal. La técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario, formado por 18 preguntas de la variable evaluación crediticia y 18 preguntas de gestión de la morosidad. Para el procesamiento de la información se utilizó la herramienta estadística SPSS v25 y se pudo identificar un nivel bueno de la variable evaluación crediticia y un nivel promedio de la variable gestión de la morosidad. Finalmente se concluye que no existe relación entre el proceso de evaluación crediticia y la gestión de la morosidad, debido a factores externos de la coyuntura económica vivida por la pandemia mundial. El valor de correlación fue de 0,297, con un valor de significancia de 0,78 mayor a 0,05. Por tanto, no se acepta la hipótesis de investigación y se acepta la hipótesis nula.

Palabras clave: Evaluación, crédito, deuda, gestión.

## **Abstract**

The general objective of the research was to determine the relationship between the credit evaluation process and the management of the delinquency of MYPE credits in the Municipal Savings and Credit Fund of Piura. Huaraz, period 2019 - 2020. The type of study was applied, non-experimental, cross-sectional and correlational design, with a quantitative approach. The population consisted of 36 collaborators, which was used as a census sample. The technique was the survey and the instrument a questionnaire, consisting of 18 questions of the credit evaluation variable and 18 questions of delinquency management. For the information processing, the statistical tool SPSS v25 was used and it was possible to identify a good level of the credit evaluation variable and a average level of the delinquency management variable. Finally, it is concluded that there is no relationship between the credit evaluation process and the management of delinquencies, due to external factors due to the economic situation experienced by the global pandemic. The correlation value was 0.297, with a significance value of 0.78 greater than 0.05. Therefore, the research hypothesis is not accepted and the null hypothesis is accepted.

Keywords: Evaluation, credit, debt, management.

## I. Introducción

A nivel nacional, se realiza la evaluación crediticia al prospecto del cliente y la evaluación que realizan los asesores de finanzas se convierten en el origen de la mora, al proponer préstamos que no califican y no cumplen con los requisitos. Debido a la presión por parte de sus jefes o administradores para llegar a sus metas mensuales de colocaciones como empleados de la CMAC, pasan por alto una adecuada evaluación crediticia cualitativa y cuantitativa. Las instituciones financieras atraviesan por problemas debido a la mora, ello indica pérdida en la entidad, por ese motivo se busca minimizar el riesgo. La mora en los últimos años viene creciendo precipitadamente, por ello se solicita importancia en la evaluación para otorgar créditos. El origen de la mora en ciertas situaciones concretas es por el incumplimiento de pago del usuario que conoce el procedimiento de castigos en nuestro país, tiene conocimiento que no existe cárcel por deuda económica, motivo por el cual no cumplen con su obligación financiera y es considerable los clientes que son mal calificados en la central de riesgos. El asesor de finanzas en muchas ocasiones pasa por alto la evaluación del récord crediticio y antecedentes de pagos, al no detallar con claridad el destino y objetivo del crédito, las referencias personales, comerciales, visitas al domicilio y al negocio del solicitante, obteniendo como resultado el aumento de la cartera de riesgo alto.

Actualmente en la CMAC Piura, Agencia Huaraz, Oficina Especial Caraz, se viene suscitando algunas deficiencias en el proceso de la evaluación de créditos y la gestión de la morosidad de los créditos MYPE, es así que en el otorgamiento de un segundo crédito no se realiza la visita al negocio y domicilio del usuario. Al momento de otorgar un crédito no se está considerando el destino del préstamo. No se está solicitando referencias crediticias a otras entidades financieras sobre su récord de pago del cliente. Las metas mensuales hacen que los asesores de negocios no realicen una evaluación real de la situación económica y moral del cliente. No se está considerando la experiencia del negocio (01 año como mínimo) al momento de otorgar el crédito. Algunos asesores de negocios no están considerando importante que el cliente cuente con la documentación del negocio



en regla. No se está considerando el endeudamiento del cliente con préstamos en más de 03 entidades financieras. No se están realizando capacitaciones a los asesores de finanzas empresariales sobre las políticas y reglamentos de créditos. No se está coordinando con los clientes sobre las fechas de pago al momento de otorgar un crédito.

Después de haber dilucidado la realidad problemática a continuación se presenta la formulación del problema:

¿Qué relación existe entre el proceso de Evaluación Crediticia y la gestión de la Morosidad de Créditos MYPE en Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura. Huaraz, periodo 2019 - 2020?

Se han formado las preguntas que pasamos a detallar:

¿Cuál es el nivel del proceso de evaluación crediticia MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura? Huaraz, periodo 2019 - 2020?

¿Cuál es el nivel de la gestión de la morosidad de los créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura? Huaraz, periodo 2019 - 2020?

¿Qué relación existe entre las dimensiones del proceso de evaluación crediticia y la gestión de la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura. Huaraz, periodo 2019 - 2020?

Según el estudio se consideró los siguientes criterios de justificación de decisión a Hernández et al (2014)

La investigación es conveniente porque va a vislumbrar las dificultades que existen cotidianamente, al realizar la evaluación crediticia se podrá disminuir los

indicadores de morosidad con las sugerencias realizadas en la investigación, puesto que el estudio sirve para brindar nuevas estrategias en la colocación de créditos que conlleven a tener éxito y menor mora dentro de la CMAC Piura, Agencia Huaraz, Oficina Especial Caraz.

Así mismo tiene relevancia social porque beneficia a los asesores en su gestión del crédito, de manera eficiente, favoreciendo su labor en la medida en que les permite brindar mejores oportunidades a los usuarios y clientes potenciales o empresas que requieren capital y/o recursos extras para desarrollarse, debido a que con una adecuada evaluación crediticia cualitativa y cuantitativa, se hace posible reducir la morosidad en la CMAC.

Tiene implicaciones practicas ya que trata de solucionar problemas a futuro, que ocurren en la entidad, tales como tener en cuenta al otorgar un crédito, las visitas correspondientes al negocio y domicilio del cliente, las referencias crediticias, el destino del crédito, la coordinación de fechas de pago, el endeudamiento del cliente con más de tres entidades financieras. Haciendo posible bajar la morosidad.

Después de haber analizado los criterios de justificación a continuación se detalla el objetivo general:

Determinar la relación entre el proceso de evaluación crediticia y la gestión de la morosidad de créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura. Huaraz, periodo 2019 - 2020.

Consecuentemente se tienen objetivos específicos que se delimitan a continuación:

Identificar el nivel en el que se encuentra el proceso de evaluación crediticia MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura. Huaraz, periodo 2019 - 2020.

Identificar el nivel en el que se encuentra la gestión de la morosidad de los créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura. Huaraz, periodo 2019 - 2020.

Determinar la relación entre las dimensiones del proceso de evaluación crediticia y la gestión de la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura. Huaraz, periodo 2019 - 2020.

Como respuesta a priori de la formulación del problema se ha tenido en consideración la hipótesis de investigación y la hipótesis nula:

Hi: Existe una relación significativa entre el proceso de evaluación crediticia y la gestión de la morosidad de créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura. Huaraz, periodo 2019 - 2020.

H0: No existe una relación significativa entre el proceso de evaluación crediticia y la gestión de la morosidad de créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura. Huaraz, periodo 2019 - 2020.

## II. Marco Teórico

Rumaga (2019) en su artículo: “Evaluación Crediticia y su relación con el Riesgo Crediticio de la cartera de crédito otorgada a la Pequeña y Mediana Empresa (PYME) por la Microfinanciera tu Crédito de la Ciudad de Estelí durante el 2do semestre del 2018”. Se utilizó el diseño no experimental, tipo descriptivo y explicativo, método inductivo. El objetivo fue recuperar la cartera de créditos que cayeron en mora, se tomó en cuenta la central de riesgos. Concluye que se debe considerar el reglamento y políticas de créditos al otorgar un préstamo, ello ayuda a controlar y monitorear el riesgo.

Marrero (2014) en su artículo: “La Evaluación Crediticia aplicada por los bancos universales y la situación financiera de las PYMES”. La investigación fue correlacional. Se determinó las variables o aspectos que son considerados por los bancos universales privados. Se analizaron otros aspectos financieros claves, que fueron empleados para establecer la solvencia económica de los clientes. Se determinó que los bancos analizan variables no financieras, se relaciona con la central de riesgos.

Vargas y Mostajo (2014) en su artículo: “Medición del Riesgo Crediticio mediante la aplicación de métodos basados en Calificaciones Internas”. Los resultados revelaron diferencias en las provisiones, dentro de las exigencias señaladas en las normas y leyes aplicadas en las instituciones financieras del país de Bolivia. De los resultados de la investigación se tiene que para el otorgamiento de un préstamo es necesario la evaluación del negocio y score crediticio (calificación, récord y capacidad de pago), ello permitirá analizar profundamente una operación crediticia.

Gallegos et al. (2016) en su artículo: “Estudio de métodos para disminuir el Índice de Morosidad en una empresa prestadora de Servicios de Cobranza”. Se empleó el diseño pre experimental, método de diseño de sucesión en línea,

aplicada y descriptiva. Los resultados, indican que, al solucionar la actividad crítica mejora el tiempo improductivo y nivel de ineficiencia.

Macias et al. (2020) en su investigación: “Los créditos de la Banca Privada y su impacto en la producción del sector Manufacturero del Ecuador, periodo 2015 - 2018”. El método utilizado fue descriptivo y correlacional, con un enfoque cuantitativo, utilizando series de datos publicados por instituciones gubernamentales y analizando los mismos mediante técnicas estadísticas y econométricas. Los resultados mostraron que los segmentos de préstamos de producción y microcréditos sirve para explicar las variaciones de la producción del sector manufacturero, muestran bajos volúmenes de préstamos. Se ejecutó un tipo econométrico de regresión lineal múltiple, por lo que se manipuló la técnica de los mínimos cuadrados ordinarios.

Bonilla et al. (2017) en su artículo: “Determinación del riesgo que puede generar una incorrecta evaluación del entorno económico al otorgar un crédito en un Banco mediano en el Ecuador”. La metodología fue de tipo cuantitativo bajo un análisis estadístico inferencial. Los resultados evidencian que en todos los sectores evaluados se muestra un aumento en días de morosidad media entre las diversas categorías de calificación, se refleja en un potencial riesgo de iliquidez para la financiera por el retraso en los pagos de los sujetos de crédito. Se concluye que existe una relación estadísticamente entre el puntaje de calificación experto y la mora.

Leal et al. (2017) en su estudio: “Análisis de Riesgo Crediticio, propuesta del modelo CREDIT SCORING”. Se utilizó el método delphi que comenzó con la convocatoria de los expertos para explicarles la metodología que se seguirá, fue aplicada dentro de una compañía de producción en el país de Chile. Los resultados de la aplicación práctica a dos clientes de Fantasía S.A., sirvió para evaluar la calidad crediticia de cada uno de ellos y asegurar que la asignación de créditos actual está enmarcada en los niveles de riesgos propuestos por la institución. Experimento un incremento demostrativo en sus ventas que conllevo a reducir la

liquidez y CxC. La empresa consideró realizar una evaluación a sus clientes y prospectos de acuerdo a su situación que permitió analizar la voluntad de pago, solvencia moral y económica del cliente honesto con proyecciones a futuro.

Pérez (2016) en su investigación: “Innovación Tecnológica en Microempresas Españolas”. Los resultados indican que las microempresas han aumentado su inversión y su esfuerzo ha sido de mayor dimensión, consideran a las TIC un componente importante en su gestión y su planificación estratégica, las empresas más pequeñas que tuvieron dificultades económicas y financieras apuestan por las Tecnología de Información y Comunicación por que les permite innovar con el nuevo mundo de la tecnología, ahora las entidades cada vez están más dispuestas a innovar y estar actualizados en la tecnología, además, les ayuda a competir con las demás entidades.

Moreno et al. (2018) en su artículo: “Evolución de la pequeña banca privada en Ecuador y sus proyecciones en base a la nueva Matriz Productiva”. El enfoque fue cuantitativo, descriptivo, correlacional y explicativo. Los resultados muestran los créditos de la pequeña banca privada del Ecuador, los mismos que fueron destinados a las microempresas teniendo sus picos más altos entre los años 2010 y 2012, seguidos con baja escala por los préstamos comerciales que son primordiales para la matriz productiva.

Uquillas (2017) en su investigación: “Determinantes Macro y Microeconómicos para pruebas de tensión de Riesgo de Crédito: Un estudio comparativo entre Ecuador y Colombia basado en la Tasa de Morosidad”. Utilizó el modelo ARIMAX, el estudio fue de correlación y análisis causal entre las variables exploratorias y la dependiente. Nos indica que la morosidad en los países estudiados es denegadamente sensible a la solvencia y la tasa de intermediación. Esto ayuda que las políticas monetarias y de gestión produzcan señales en el ejercicio de la cartera vencida.

Golman (2018) en su estudio: “¿Qué determina la Morosidad en las Microfinanzas? El caso de la Asociación Civil Avanzar”. Al cruzar los datos corporativos de los deudores con la información referente a la demora en sus cuotas mensuales, se identificó a los sujetos según su categoría de morosidad, dando lugar a un análisis composicional, que se comparó la distribución proporcional de favorecidos EP, BP, MO, IS, por cada variable disponible, a fin de encontrar sesgos por sobre la distribución muestral original. Se propone dilucidar las variables que impulsan tasas más altas o más bajas de prestatarios de microfinanzas que incumplen el pago de sus préstamos en un estudio de caso. Analizamos la base de datos que posee esta organización de la sociedad civil argentina, examinando los datos más destacados sobre los prestatarios, incluyendo información personal, familiar y crediticia, para explicar su comportamiento con respecto al pago de sus cuotas.

Guillén y Peñafiel (2018) en su investigación: “Modelos predictor de la Morosidad con Variables Macroeconómicas”. La investigación fue de tipo descriptivo donde se utilizaron modelos ARIMA. Los resultados muestran los coeficientes R cuadrado estacionarias, los estadísticos Q de Ljung-Box con sus respectivos p-values, estos últimos señalan que los 9 modelos son significativos; pero sus R cuadrados estacionarios no son lo suficientemente elevados en todos los modelos. Nos indica que son para los segmentos: empresarial, pymes, consumo, vivienda y microcrédito.

Lara (2020) en su estudio: “Experimentar las Deudas Morosas: Emociones y prácticas asociadas al endeudamiento financiero”. Analizaron las explicaciones entre clientes y trabajadores de un departamento de cobranza extrajudicial, indica que las deudas en mora reúnen conocimientos y métodos que están basadas en las emociones y valores morales.

Pérez y Gómez (2018) en su artículo: “Deuda, Temporalidad y Moralidad: Proceso de Subjetivación de Parejas Jóvenes Profesionales”. Los resultados se muestran discutiendo los hallazgos con los marcos conceptuales que guiaron este

proceso de investigación. Cabe indicar que, en virtud del consentimiento informado y del resguardo de la confidencialidad de los colaboradores, los nombres de los partícipes fueron cambiados. Se concluye que los préstamos en la vida cotidiana trasladan la realidad conflictiva de endeudamiento hacia la situación de mora. La construcción y limitación de los proyectos presentes y futuros eviten la morosidad, mientras que se traslada los pasivos hacia las relaciones y los compromisos sociales que originan adquirir pasivos financieros.

Luna et al. (2018) en su investigación: "Estudio del Riesgo Financiero (5C) bajo el Enfoque Difuso". Se aplicó el método de las 5 C bajo un entorno incierto, donde cada variable será evaluada por un conjunto de expertos que permiten atrapar mediante intervalos, las tendencias de cada variable, durante un periodo de tiempo estudiado, se cuenta con el aporte de la técnica del expertizaje. El resultado sitúa en la categoría 3 a la empresa artesanal fabricante de muebles de madera de acuerdo a una gama de políticas de crédito por parte de la institución financiera, estaría en el rango aceptable para el otorgamiento del crédito. El artículo radica en evaluar las variables de Carácter, Capital, Capacidad, Garantías Colaterales y Condiciones de la Economía.

Peña et al. (2019) en su estudio: "El Crédito y su impacto en la Liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Limitada. Agencia Puyo, año 2018". Se utilizó los métodos inductivo-deductivo, analítico-sintético, histórico-lógico y estadístico-matemático. En el análisis horizontal de las cuentas del BG, se observó, que el activo total en el 2018 aumentó con relación al 2017, las cuentas que influyeron fueron la cartera de crédito y propiedades y equipos, pues los fondos disponibles, las cuentas por cobrar y los otros activos presentaron una disminución. Permite ejecutar el estudio exacto de la realidad económica y del riesgo en la cartera vencida, esto fue debido a un decrecimiento de los activos de la empresa y la disminución del margen de utilidad neta.

Arredondo (2014) en su artículo: "El fomento de las micro, pequeñas y medianas empresas en América Latina: avances y lecciones aprendidas". Es



necesario implementar programas diferenciados dentro del universo de las MIPYMEs. Se diferencia las distintas escalas de las empresas, sus sectores de actividad, la antigüedad, la experiencia del emprendimiento y los períodos de recuperación de los negocios cuando se brinda los programas de financiamiento y de apoyo son básicos.

Carro y Lugones (2019) en su estudio: “Argentina y Brasil: Sistemas de Financiamiento, Políticas Tecnológicas y Modelos Institucionales”. Promueve la innovación empresarial a través de un enfoque de subsidio a la demanda. Se autorizó y regulo los beneficios económicos a las empresas para que cambien su comportamiento. El diseño e implementación avalan la eficiencia y la claridad en la designación de fondos públicos.

Carrera et al. (2019) en su artículo: “Crédito y Cobranza. Un análisis en Seguros Equinoccial”. La metodología fue de enfoque cuali-cuantitativo, también se aplicó la investigación descriptiva. Los resultados del control interno del área de crédito y cobranza, arrojaron un 55.5% de nivel de confianza moderado, existiendo carencias de control. En cuanto a las debilidades se establece que las funciones del registro contable y custodia de cartera son dependientes, las cobranzas no se realizan bajo itinerarios para reducir el tiempo, no existen reglamentos de cobranza para la recaudación de dinero y no se trabaja con límites visiblemente definidos, los límites de préstamos no se actualizan habitualmente considerando el comportamiento del sujeto de crédito. Se evidencia una gestión de recuperación de cartera vencida con bajos niveles de eficiencia.

Mayorca y Aguilar (2016) en su estudio: “Competencia y calidad de cartera en el mercado microfinanciero peruano 2003 - 2015”. Los resultados demuestran que para el grupo de IMF con grandes volúmenes promedio de colocaciones, como para las que tienen un menor promedio de préstamos, el dominio de mercado se ha reducido en el periodo estudiado, lo que indicaría que en los mercados donde operan estas instituciones la competencia ha incrementado. El comportamiento de carácter microeconómico y macroeconómico perjudican la calidad de cartera. Esto

se basa que han aumentado las cajas municipales, bancos y otras entidades, la competencia cada vez está más fuerte, y esto nos indica que debemos mejorar nuestra atención al cliente, si son clientes antiguos ofrecerles tasas preferenciales, promociones, etc.

Caiza (2020) en su tesis: “Modelo de Evaluación Crediticia para minimizar el Índice de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Samy Limitada., ciudad de Ambato, provincia Tungurahua”. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo y cualitativo, se utilizó el método analítico. Para mantener y mejorar la evaluación crediticia dentro de la cooperativa es necesario diseñar un nuevo modelo 5C's de crédito para la adecuada evaluación, el analista evalúa las condiciones de: carácter, capacidad, condiciones, colateral y capacidad, estos entornos optimizaran la planificación estratégica en la entidad. El modelo 5 C's de crédito permite mejorar los procesos crediticios internos en la entidad, los antecedentes e historial crediticio que define el compartimiento de pagos del cliente. la herramienta está en función al análisis que debe realizar el asesor de negocios para tomar en cuenta diversas circunstancias externas e internas, se deberá evaluar la solvencia moral y económica del cliente, con el fin de mejorar las técnicas de colocación de créditos.

Laguna (2018) en su tesis: “La Evaluación Crediticia y su Incidencia en la Morosidad de los Microcréditos Comerciales de la Financiera Crecer Prepyme SAC Huánuco, 2018”. La metodología utilizada fue descriptiva, de diseño no experimental. Concluye, la importancia de los procedimientos al otorgar un préstamo (verificación al negocio y domicilio, evaluar sus ventas mensuales, desembolsos, etc.) ya que conviene al asesor de finanzas empresariales realizar la evaluación cuantitativa y cualitativa, ello nos permite investigar al cliente como son sus referencias comerciales y personales.

Gómez (2017) en su tesis: “La Evaluación Crediticia y La Morosidad de Créditos Comerciales en la Financiera Confianza Sociedad Anónima, Huánuco – 2017”. Los resultados comprobaron la hipótesis propuesta. Según las respuestas

de los analistas encuestados el 77.78% indicaron que la calidad moral de un potencial cliente (dentro de la evaluación crediticia) si influye en la mora de préstamos comerciales. Concluye que los siguientes factores: solvencia moral del cliente, la calificación crediticia, score de pagos, la capacidad de pago y el destino de crédito influyen en la morosidad de créditos comerciales, porque depende del cliente en que lo va a invertir el crédito, generaran ingresos y crecer en lo personal y en emprender en el negocio.

Pérez, N. y Pérez, M. (2019) en su tesis: "Evaluación crediticia y morosidad en clientes de Mi Banco, oficina principal Cusco - 2019". El tipo de estudio tuvo un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo y correlacional. De los resultados se puede aseverar que la evaluación crediticia está relacionada a la morosidad, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es negativa al 45%; es decir que a mejor evaluación crediticia se tendrá menor mora.

Quispe (2019) en su tesis: "La evaluación crediticia y la morosidad en la Microfinanciera Progresiva Lurigancho, Chosica - 2019". La investigación fue aplicada, de diseño no experimental, con un nivel correlacional de corte transversal, con un enfoque cuantitativo. Finalmente se determinó que existe relación entre la evaluación crediticia y la morosidad.

Zanabria (2018) en su tesis: "Relación del proceso crediticio y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo EIRL Huancayo en el año 2017". Se utilizó el método científico, tipo de investigación aplicada, correlacional y no experimental. Los resultados indicaron que si existe relación entre la evaluación crediticia y la morosidad.

Cóndor y Taípe (2019) en su tesis: "Gestión del Riesgo Crediticio y el Índice de Morosidad en Mi Banco, Agencia Chupaca – 2018". La hipótesis del estudio realizado dio como resultado que, si hay una buena gestión de riesgo crediticio, existirá menor morosidad. Concluye que los asesores de finanzas tienen que

cumplir con las estrategias y leyes que tiene el banco para poder bajar el índice de morosidad. Evaluar en la central de riesgo la calificación del cliente hasta que monto se le ha otorgado en otras entidades financieras, su récord de pagos, si anteriormente ha tenido mala calificación.

Estrada y Gutiérrez (2017) en su tesis: “Proceso de evaluación de créditos y su influencia en la morosidad de los clientes en la Agencia Sabogal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo en la ciudad de Cajamarca, periodo 2016”. La investigación fue descriptiva, diseño no experimental – transversal. Los resultados indicaron que la evaluación de créditos que efectúan los analistas influye de manera significativa en la mora de los usuarios. Los asesores de créditos analizan la investigación cualitativa y cuantitativa del negocio, por la meta mensual que los asesores tienen cada mes en saldo y número de clientes nuevos y ex clientes, a veces por llegar a la meta y por la presión que tienen realizan una incorrecta evaluación de créditos, que a largo plazo los clientes incumplen sus pagos y por ende causan la morosidad.

Rodríguez y Vásquez (2019) en su tesis: “Incumplimiento de las políticas de colocaciones y la morosidad de la Empresa Mi crédito Sociedad Anónima Cerrada, en Trujillo 2018”. Se aplicó un diseño de tipo correlacional. Los resultados indicaron que existe relación directa entre el incumplimiento de las políticas de colocaciones y la mora de la entidad, lo cual se reflejó en la cartera de clientes y en los expedientes de créditos revisados. El incremento de la mora genera provisiones, refinanciamientos y frecuentes castigos de las cuentas, por no cumplir adecuadamente con la política de préstamos. Su incumplimiento sobre las políticas de colocaciones se refiere al monto mínimo y máximo, cuándo se le otorga un crédito de un monto fuerte es importante tomar en garantía algún bien del cliente, para que el cliente se sienta comprometido con el crédito y realice sus pagos puntuales, también se debe pedir la documentación en regla para tener conocimiento que el negocio es formal.

Mendoza (2020) en su tesis: “Factores determinantes de la Morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo en el distrito de Padre Abad Aguaytía, departamento de Ucayali”. Se utilizó el método descriptivo explicativo y el diseño descriptivo transversal. Para explicar la morosidad se correlacionaron la variable evaluación crediticia y morosidad de los créditos, se comprobó que existe relación entre ambas, por lo que se acepta la hipótesis planteada de que los factores concluyentes de la morosidad son la deficiente evaluación crediticia en los créditos otorgados. Se concluye que el cliente debe adjuntar la documentación formal del negocio.

Huamán (2019) en su tesis: “Diseñar estrategias para reducir el índice de morosidad de la cartera microempresa en la Financiera Crediscotia, Agencia Moshoqueque 2017”. La investigación fue de tipo cuantitativo, con un diseño descriptivo. Los resultados indicaron que la morosidad en la entidad es causada por el endeudamiento de los clientes, el préstamo para terceras personas, préstamos para fines distinto al otorgado como capital de trabajo o activo fijo.

Albarrán (2018) en su tesis: “Evaluación crediticia y su relación con la morosidad en Financiera Confianza Agencia San Marcos, periodo 2017”. Se aplicó el método descriptivo. Los resultados indicaron que al implementar dichas herramientas se obtuvo los siguientes resultados con respecto a las dimensiones a investigar. En las variables de estudio hay mucha correlación con indicadores positivos, donde muestra que la evaluación crediticia y tiene mucha relación con el nivel de morosidad. Reflejándose en sus indicadores. Determina que existe relación entre evaluación de créditos y el nivel de morosidad, a pesar que la entidad sigue manteniendo sus indicadores sólidos, es importante que se sostengan a lo largo del tiempo, que sus objetivos sean claros en bien del colaborar y empresa, en consecuencia, seguir aumentando los beneficios.

En la investigación se ha estimado conveniente luego de presentar los antecedentes, desarrollar las bases teóricas, en donde se definen las variables de estudio, sus dimensiones e indicadores que se detallan a continuación:

Etimológicamente el vocablo crédito procede del latín creditos (sustantivación del verbo credere: creer), que quiere decir cosa confiada; confianza bien señalada entre dos contratantes, relativa al cumplimiento de sus recíprocas obligaciones. Esta confianza debe ser sostenida por las leyes y establecida sobre las costumbres. Las leyes pueden obligar a la ejecución de los contratos; pero solo las costumbres pueden introducir la confianza. (Stuart, 2008)

En el país la aprobación de créditos en las entidades financieras es regulado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP y al interno de cada entidad se establece niveles de aprobación de créditos, que permiten establecer un vínculo de la financiera con el sujeto de crédito.

Las entidades financieras realizan procedimientos que permiten observar la solvencia económica del cliente, se ha considerado importante mencionar la siguiente definición:

La evaluación crediticia consiste en analizar la situación económica real del cliente, sus ingresos y egresos del negocio en que rubro está enfocado, evaluar sus gastos en la unidad económica familiar para otorgarle un préstamo al cliente (Ochoa & Saldivar, 2012).

Para la evaluación de un crédito se debe considerar los siguientes aspectos: Cualitativamente, evaluar la moral de pago del sujeto de crédito. Cuantitativamente, considerar la solvencia económica del cliente. Destino del préstamo, para evitar un probable desvío del dinero en otras actividades o negocios.

Las CMACs buscan minimizar el riesgo mediante una adecuada evaluación crediticia, que a continuación pasamos a definir:

La evaluación crediticia busca los bienes, derechos, deudas y compromisos que pertenecen a la empresa. El valor de un activo comienza por su interés (García, 2008).

Toledo (2009) en su investigación aduce que las entidades brindan sus servicios bancarios a comerciantes de las MYPEs, se utiliza el know how de la tecnología crediticia. Se busca desarrollar y hacer crecer negocios que por ende conllevará a tener una mejor calidad de vida. La capacidad y voluntad de pago del cliente son muy importantes para evaluar un crédito.

En la evaluación crediticia se busca establecer la solvencia moral y económica de quien solicita un préstamo y el análisis de sus antecedentes crediticios.

Arce y Mejía (2011) en su investigación refiere que la evaluación crediticia debe basarse en los antecedentes e historial crediticio del cliente, experiencia en el rubro, si es una persona responsable con su negocio y las obligaciones que debe pagar.

Bohórquez (2011) en su estudio concluye que la falta de capacidad de los sistemas de control da como resultado la búsqueda de equilibrios estables. Visualiza el control organizacional que garantiza cumplir con los objetivos que se plantea la entidad a pesar que haya obstáculos, se tiene que utilizar las estrategias y tácticas para cumplir con la meta propuesta.

Los créditos buscan dinamizar los diferentes sectores de la economía en nuestro país, al canalizar el efectivo hacia los diversos negocios; por lo que es necesario referir la siguiente definición:

La cartera de crédito son valores dinerarios que se ejerce contra una compañía o individuo; las cuentas por cobrar se definen como el derecho que tiene el vendedor sobre el monto de la operación; una CxC es cuando se presta bienes, servicios o dinero a un determinado cliente. En consecuencia, un crédito es el derecho a recibir dinero en el futuro por una transacción realizada en el presente.

La transacción implica 02 partes, el prestamista, quien obtiene la CxC, y el deudor, quien asume la obligación y cancelara la deuda en el futuro (Mathison, 2017).

Becerra et al. (2006) en su artículo concluye que la continuación de los grupos de finanzas es importante por el incremento financiero de los estados. La confianza de los ahorristas en la entidad, que invierten y ahorran a plazo fijo. Las entidades financieras tienen que estar capacitadas para evitar pérdidas y estar actualizándose en las finanzas.

Según la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP dentro de los tipos de créditos que son materia de la presente investigación considera: Micro Empresas, se financia a empresas de producción, comercio o servicios, que son otorgadas a personas naturales o jurídicas y tengan un buen historial crediticio, que no estén endeudadas en el SF, no se incluye los préstamos hipotecarios.

Existe importancia que los emprendedores formalicen su negocio, ya que se les presentan mejores oportunidades de crecimiento. A continuación, pasamos a definir a las microempresas:

Las microempresas son negocios que buscan financiamiento para capital de trabajo. Buscan conseguir ingresos ofreciendo sus productos y/o servicios cuyos precios escasamente cubren sus costos, no cuentan con registro contable, confunden el capital de trabajo con los ingresos (Apaza, 1997).

Salinas (2005) en su artículo aduce que al otorgar un crédito tenemos que tener en cuenta la ubicación que se encuentra posicionada el negocio tiene que ser un lugar estratégico y comercial, la experiencia dedicada al rubro, la edad del cliente, la carga familiar cuantos viven en su domicilio y el estado civil del cliente.



El microcrédito busca prestar dinero a clientes cuyas características son entre otras: una endeble gestión de negocios, sin información contable, mucha informalidad, sin documentos sustentatorios de sus compras y las ventas.

La evaluación crediticia es uno de los aspectos más importantes en el otorgamiento de un crédito por lo que es necesario mencionar la siguiente definición:

La Evaluación de Créditos en IFIs tiene como objetivo colocar dinero, cuya utilidad viene a ser las diferentes tasas de interés que se le puede ofrecer al cliente y realizar los desembolsos del dinero que se presta (Manfredo, 2001).

Hernández et al. (2005) en su investigación aduce que los estados financieros del sujeto de crédito, consiste en evaluar la capacidad, solvencia moral y económica del cliente, para evaluar el riesgo debemos tener en cuenta el scoring que quiere decir antecedente, historial y récord crediticio del cliente.

Es importante colocar créditos de manera eficiente, ya que los intereses de los clientes son las ganancias para la entidad.

Los créditos microempresa y pequeña empresa son unidades económicas que tienen como objetivo desarrollar negocios de producción, comercio entre otros y también la de prestación de servicios; pasamos a detallar los principios básicos de política de créditos:

Dentro de los principios esenciales de política de créditos tenemos: El tipo de cliente está relacionado con el mercado objetivo que ofrece diferentes productos y servicios determinado por la entidad. Se precisa el mercado que va dirigido a que tipos de clientes, los productos que sean de buena calidad o servicio que va a brindar. Dentro de la excepción para el otorgamiento de crédito está las cooperativas, clubes, entre otros (Manfredo, 2001).

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP clasifica a los créditos en ocho (8) tipos, dentro de los cuales tenemos: Créditos corporativos, grandes, medianas y pequeñas empresas, microempresas, consumo revolvente, consumo no revolvente e hipotecario.

La evaluación cualitativa está relacionada con los motivos de la solicitud del crédito, las características del mercado y las características del empresario, es propicio mencionar lo siguiente:

Con relación al análisis cualitativo antes de evaluar un crédito, es importante conocer al cliente, que refleja su comportamiento de pagos, su solvencia moral y económica, sus referencias personales y comerciales, porque hay clientes que, si tienen los ingresos y las posibilidades de pagar, pero no lo hacen (Lozano, 2013).

Los asesores de negocios al momento de realizar el análisis cualitativo deben determinar la solvencia moral del sujeto de crédito, entre ellos: la responsabilidad, la conducta ética, su entorno social, la unidad familiar, entre otros aspectos.

La evaluación de la capacidad económica y solvencia moral de un cliente se realiza desde que el asesor de finanzas conoce al cliente y empieza a evaluar su negocio, a continuación, se detalla aspectos de los clientes que es necesario conocer:

El proceso de evaluación cualitativa, ha permitido minimizar el riesgo de crédito a través del conocimiento profundo del cliente en los siguientes aspectos: solvencia moral (integridad personal, honorabilidad, buena reputación, sinceridad, responsabilidad, ética y entorno social), Solvencia Gerencial (se incluye: orden, comprensión del negocio, ventaja competitiva, ahorro y autofinanciación) y voluntad de pago de sus deudas (Bedoya, 2014).

Las centrales de riesgo en el Perú como operadoras de la información bancaria, cumplen una función fundamental para el funcionamiento del sistema

financiero, se encargan de manipular los reportes positivos y negativos de todos los usuarios que en algún momento han solicitado un préstamo o han tenido una obligación financiera.

La evaluación cuantitativa son los flujos de ingresos y gastos que tiene la empresa, por lo que es necesario mencionar el siguiente enunciado:

En el análisis cuantitativo se evalúa la capacidad de pago del usuario, el asesor de negocios los realiza a través del sistema. Se tiene como EE.FF.: el balance general, estados de ganancias y pérdidas, flujo de caja, ratios y sistema de gestión de créditos (Lozano, 2013).

Con el análisis cuantitativo se quiere evaluar los ingresos y egresos del cliente y definir si es sujeto de crédito para hacer frente a sus obligaciones.

Al realizar la evaluación cuantitativa y cualitativa del cliente se debe evaluar la solvencia moral y económica del cliente, por lo que es necesario conocer las siguientes consideraciones:

Entre los aspectos básicos para la evaluación de un préstamo se tiene: Los análisis cualitativos y cuantitativos. Se debe considerar el comportamiento pasado del cliente con la institución y las demás entidades. La decisión para el otorgar un préstamo debe ser por su historial crediticio y comportamiento de pagos en otras entidades financieras. Se debe razonar diferentes aspectos con el fin de anticipar los problemas. Para tomar una decisión se recomienda escoger mínimo 04 variables de las que se dieron en su elaboración. Con respecto a la garantía, se debe cubrir ampliamente el crédito (Manfredo, 2001).

La evaluación cuantitativa que se realiza al momento del otorgamiento de un crédito son básicamente los ingresos y gastos que tienen las empresas; y la evaluación cualitativa está relacionado sobre todo con los motivos de la solicitud del crédito, las características del mercado y las características del microempresario.

Se evalúa en el sistema financiero el endeudamiento del usuario, observamos si el cliente tiene créditos en más de 03 entidades financieras o tienen créditos de un monto muy elevado a su capacidad de pago y no cumple con las condiciones ni requisitos, el cliente no es sujeto a otorgarle un crédito. Es necesario mencionar el siguiente enunciado:

El nivel de endeudamiento de los sujetos de crédito nos da señales sobre el riesgo que se podría incurrir ante la posibilidad de no comprometerse con sus obligaciones de pago. Un alto nivel de endeudamiento, estaría asociado con una mayor posibilidad de incumplimiento de pago y, en consecuencia, la cartera de créditos del analista se perjudica porque aumentaría el índice de mora si el cliente no paga. (Bangia et al., 2020).

La CMAC Piura considera dentro de las políticas para el otorgamiento de créditos, un endeudamiento del deudor como máximo en 03 entidades financieras.

Las CMACs inicialmente se constituyeron como entidades creadas para atender al sector microempresa, pero con el pasar de los años han ido ampliando su mercado, se detalla a continuación algunos aspectos a considerar sobre las microfinanzas:

En las microfinanzas existe mayor riesgo, ya que no se cuenta con toda la información, porque los ingresos de los empresarios varía con facilidad que las empresas formales (Andrade & Muñoz, 2006).

La microempresa, es un sector muy sensible debido a que el cliente no cuenta con toda la documentación del negocio en regla y en algunos casos se otorga el crédito conllevando a que el riesgo de incumplimiento de pago sea mayor.

Los estados financieros son útiles para tomar decisiones de invertir para generar más ganancias por lo que es necesario mencionar la siguiente definición:

Los EE.FF., son documentos contables que proporcionan información actual de la empresa, conforme a la administración y asientos contables, como: Balance General, Estados de Pérdidas y Ganancias, etc. Las entidades están obligadas a presentar los EE. FF de acuerdo a las leyes señaladas por la CONASEV (Cayro, 1998).

Los estados financieros buscan medir la solvencia, liquidez y rentabilidad de la entidad, así como su habilidad para generar recursos y ganancias.

Es importante calcular el balance general, los activos que va adquiriendo el cliente, sus pasivos si son a corto plazo o a largo plazo en otras entidades financieras. Evaluar el estado de pérdidas y ganancias, sus ventas y compras mensuales, gastos de ventas, gastos administrativos, gastos financieros y otros gastos. También se evalúa la Unidad de planificación familiar, se considera los gastos que el cliente realiza cada mes como la alimentación, transporte, educación, servicios como agua, luz, teléfono y otros gastos. A continuación, una reseña de la evolución del riesgo crediticio:

En la existencia del avance del riesgo de créditos y sus inicios el concepto de análisis en el balance y en los estados de resultados lo más importante son las ganancias de la entidad y con el tiempo se utilizó el flujo de caja (Manfredo, 2001).

Al balance general también se le conoce como estado de situación y sus elementos son: el activo, el pasivo y patrimonio.

Al realizar el estado de resultados del cliente evaluamos sus ingresos y egresos del negocio, llevamos un control de sus ventas mensualmente para observar que meses hay mayor rentabilidad. En el flujo de caja nos refleja la capacidad del negocio para que pueda afrontar sus pasivos, es un instrumento que mide el nivel de liquidez del negocio. Es conveniente mencionar el siguiente enunciado:

El estado de resultados nos muestra cómo se han creado las utilidades, cuáles han sido los ingresos y los gastos. Esta información es importante para cubrir uno de los principales objetivos de los estados financieros: estimar la solvencia de la compañía para crear flujo de ingresos sobre la base de los recursos existentes (Cisneros, 2000).

El estado de ganancias y pérdidas, se conoce como estado de resultados y se clasifican en utilidad y pérdida.

Es importante verificar el destino de crédito al momento de otorgar un préstamo y cuanto de la inversión el cliente va a aportar. Es pertinente mencionar las siguientes indicaciones:

Al evaluar el destino del crédito se debe verificar que parte del proyecto son ahorros o préstamo. Se debe considerar: Si es para activo fijo, se solicita al cliente que abone la inicial para poder otorgarle el crédito. Cuando es compra de deuda el cliente tiene que tener sus últimos 3 Boucher de pagos puntuales y su cronograma de pagos, después del desembolso el cliente deberá presentar el Boucher de cancelación del crédito. Según la inversión que el cliente realiza, los documentos y requisitos son diferentes (Lozano, 2013).

En este sentido es muy importante verificar luego del otorgamiento del crédito que el destino se haya cumplido ya sea para invertir en capital de trabajo o adquirir un activo fijo.

La morosidad es una de las causas principales que viene atravesando los sistemas financieros, sobre todo las Cajas Municipales en el Perú. Es propicio enunciar lo siguiente:

La morosidad de un crédito, es cuando una persona solicita un préstamo a un banco, se compromete a pagar en una fecha exacta y no cumple con el compromiso. (Bobadilla, 2019).

La mejor forma de mantener una cartera sana es la prevención y la mejor forma de hacerlo es a través de un control y seguimiento minucioso.

El riesgo es cuando la entidad financiera se puede perjudicar si en caso el cliente no cumple con sus pagos mensuales. con respecto a riesgos económicos y financieros, el banco perdería si hay un índice muy alto de mora. Es conveniente señalar el siguiente concepto:

El riesgo por incumplimiento de pago está, por lo que la compañía tiene que gestionar tipos de cobranzas porque el dinero no se puede perder, se podría hacer acuerdos de capital como de los intereses (Samaniego, 2005).

Es necesario asesorar al cliente antes del otorgamiento de un préstamo, para que en el futuro no tengamos problemas de pago.

El cliente tiene que firmar todos los documentos que contiene el expediente cuando el préstamo ha sido aprobado por los diferentes niveles que corresponden de acuerdo al monto otorgado. Es por ello que se ha estimado conveniente mencionar la siguiente definición:

El desembolso del préstamo se da cuando ha sido aprobada la solicitud y el contrato de préstamo que es documento legal entre la entidad, después del desembolso al cliente se le entrega su cronograma de pago. Cuando se haya desembolsado el crédito el cliente lo puede llevar el dinero en efectivo o en tarjeta de ahorros (Apostoliket al., 2009).

Un contrato de crédito es un acuerdo entre la entidad bancaria y el cliente, es un documento que el cliente solicita un préstamo por una cantidad de dinero y plazo.

Las garantías son los bienes que el cliente pone a nombre de la entidad, si en caso el cliente incumpliera con sus pagos, es necesario mencionar el siguiente enunciado:

el Analista de Créditos deberá corroborar el monto del préstamo y plazo del crédito y el valor de las garantías presentadas por el cliente (Lozano, 2013).

Es importante que las garantías cubran la totalidad del monto prestado, ya que, ante un incumplimiento de pago, el área de cobranzas pueda llegar a un acuerdo con el deudor.

La cartera en mora viene a ser la cantidad de los créditos que están en riesgo de no ser recuperados. Es preciso mencionar lo siguiente:

La cartera atrasada de morosidad es cuando se realiza la cobranza judicial. La cartera de alto riesgo son créditos vencidos en cobranza judicial. La cartera pesada viene a ser los clientes con calificaciones deficiente, dudoso y pérdida sobre los créditos directos. Los préstamos microempresa se clasifican en función a los días de morosidad (Calificación Normal, CPP, Deficiente, Dudoso y Pérdida) y de la totalidad del saldo deudor (Aguilar & Gonzalo, 2002).

Según La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2020) la clasificación crediticia del deudor para microempresa y pequeña empresa es el siguiente: categoría normal, CPP, deficiente, dudoso y pérdida.

Es necesario realizar una evaluación crediticia de calidad, pues ello se verá reflejado en porcentajes de morosidad de cartera mínima. Es conveniente mencionar lo siguiente:

El indicador de riesgo que enfrenta los bancos es el nivel de morosidad, que viene a ser el incumplimiento de pago. La morosidad afecta a algunas entidades



financieras. El crecimiento de la cartera en mora implica la posibilidad de pérdida en la entidad a largo plazo. Es importante hallar los orígenes de morosidad en las entidades financieras, pues esto nos permitirá crear nuevas políticas para una mejor calidad de cartera. Asimismo, se logrará disminuir los efectos adversos de la economía o de las políticas de gestión en las instituciones supervisadas (Aguilar & Camargo, 2006).

El Índice de morosidad viene a ser el saldo de la cartera crediticia vencida sobre la cartera total. Se utiliza este indicador para deducir el riesgo de una cartera de créditos.

La Oficina de riesgos en las entidades bancarias es de suma importancia para medir el riesgo al otorgar un crédito, a continuación, se detallan algunos puntos a considerar:

Dentro de los objetivos de la Oficina de riesgos es buscar que los niveles de un riesgo crediticio sean bajos, ello conllevará a mejorar la rentabilidad y funcionamiento del mismo. Es primordial la capacitación constante a los trabajadores sobre la economía en el país, en finanzas y decisiones financieras. También es importante que el departamento cuente con investigaciones de mercado y estudios sectoriales. Identificar préstamos con mayor riesgo para realizar cobranza preventiva. Hacer análisis para futuros asesores y contar con la documentación para cualquier consulta (Manfredo, 2001).

El riesgo es la posibilidad de pérdida monetaria derivada del incumplimiento de las obligaciones asumidas por la contraparte de un contrato.

### **III. Metodología**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

La investigación fue aplicada porque tuvo como propósito el proceso y resumen de información para ir construyendo una base de conocimientos y habilidades, para resolver un problema.

Para Murillo (2008), la investigación aplicada recibe el nombre de “investigación práctica o empírica”, está identificada ya que busca que se aplique los conocimientos adquiridos, los resultados de la investigación dan a conocer la realidad de los hechos.

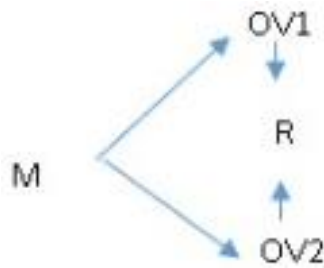
Según Ríos (2017) menciona que, los conocimientos dados solucionan los problemas con toda la información que se buscó.

##### **3.1.2. Diseño de la investigación**

El diseño de esta investigación fue no experimental, porque no se generó la manipulación de las variables, se examinó los datos del estudio. Según Hernández et al (2014) menciona: si una investigación es no experimental es porque observa y analiza la información.

Los diseños de investigación transeccional o transversal realizan la observación y recogen datos en un solo momento (Liu, 2008 y Tucker, 2004).

Hernández et al (2014), “El diseño correlacional, mide entre dos o más variables y evalúa si ambas variables tienen relación.



M1 = Muestra (Trabajadores de la CMAC Piura)

V1 = Variable 1 (Evaluación Crediticia)

V2 = Variable 2 (Gestión de la Morosidad)

R = Relación de las variables de estudio V1 – V2

### 3.2. Variables y operacionalización

Hernández y Mendoza (2018), muestran que las variables tienen propiedades que oscilan y de la cual sus variaciones son susceptibles al observarse o medirse. Compuesta por:

Variable cualitativa 1: Proceso de Evaluación Crediticia.

Variable cualitativa 2: Gestión de la Morosidad.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### 3.3.1. Población

La población estuvo integrada por 36 colaboradores (01 administrador, 03 jefes de créditos, 20 asesores de finanzas, 01 recuperador de créditos, 01 abogado legal, 06 asesores de servicios, 02 personal de seguridad y 02 personal de limpieza) de la CMAC Piura situada en 02 oficinas, la primera que es la Agencia en Huaraz y la segunda Oficina especial en Caraz. Con respecto a ello Hernández et al (2014) indica que la población es una agrupación con determinadas características que concuerdan.

### **3.3.2. Muestra**

La muestra aplicada fue la misma que toda la población, con el fin de ser representativa.

Hernández et al (2010) afirman que debido a que se usó toda la población para la recopilación de información, no hay necesidad de realizar la fórmula para sacar una muestra.

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

En la investigación la técnica que se aplicó fue la encuesta. Así pues, Tamayo (2014) menciona que, la técnica de recoger datos es importante en el diseño de investigación. El procedimiento indica el momento y lugar donde se recolectaron los datos, se consideran los métodos que se obtuvieron en los datos e información precisa y los resultados sean útiles y aplicables.

#### **3.4.1. Instrumento**

Se utilizó como herramienta para la recolección de información el cuestionario, por ello se cita a Hernández et al (2016), quien ratifica que en la investigación se recolectaron datos importantes y se puede medir mediante el instrumento del cuestionario, obtiene datos a través de preguntas de una o más variables. Se utilizó la escala de medición tipo Likert.

#### **3.4.2. Validez**

Hernández et al (2016), toda investigación demuestra averiguaciones e información que se refiere al instrumento que mide las variables.

Sánchez et al (2015) se refiere a validez como el resultado de todo instrumento, que busca medir lo que se requiere, con el fin de mostrar viabilidad de los aspectos a medir.

#### **a. Validez de contenido**

Según Hernández et al (2014) menciona que es el nivel de contenido que posee un instrumento mostrando un dominio determinado. Se validó a juicio de expertos. Las constancias de validación de cada uno de los cuestionarios y guía de análisis documental se encuentran en los anexos N° 5 y 6.

#### **3.4.3. Confiabilidad**

Hernández et al (2016), la confiabilidad viene a ser un instrumento utilizado para medir datos, se aplica cuando el instrumento se repite varias veces, sus resultados deben ser iguales o parecidos, es importante porque ayudara a ver su correlación de las variables dentro de la organización. La confiabilidad para la variable proceso de la evaluación crediticia tuvo un  $\alpha = 0.894$  y para la variable morosidad tuvo un  $\alpha = 0.891$ . La confiabilidad de cada uno de los cuestionarios se encuentra en el anexo N° 7.

#### **3.5. Procedimientos**

Se recabó información de la literatura científica para realizar la introducción, el marco teórico y la metodología. Luego se procedió a solicitar los respectivos permisos en ambas oficinas de la CMAC Piura, a través de un documento firmado por los responsables de dichas oficinas. Después se procedió a recolectar la información requerida para realizar el trabajo de investigación. Se realizó un análisis, utilizándose el sistema Excel y SPSS v25 para luego interpretar los resultados y posteriormente realizar la discusión, conclusiones y recomendaciones.

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

## **Estadística Descriptiva**

Según Vara (2012), los diseños descriptivos se usan y representa las características de las variables de interés, en el presente o a través del tiempo.

Las variables se describen de diferentes formas, todo depende del nivel de medición (nominal, ordinal, intervalo).

Se manejaron medidas de dispersión (desviación estándar, varianza). Se utilizó el programa Excel 2016 y el programa IBM SPSS Statistics v25 que brindan resultados, tablas y opciones estadísticas.

## **Estadística Inferencial**

La estadística inferencial deduce las características de una población, se utiliza para probar hipótesis y estimar parámetros. Se basa en el concepto de distribución muestral. (Hernández et al, 2014)

Las estadísticas de la población también son conocidas como parámetros. Éstos no se recolectan datos de toda la población, pero pueden ser deducidos de los estadígrafos, por ello el nombre de estadística inferencial. (Hernández et al, 2014)

Antes de aplicar el estadístico inferencial se realizó la prueba de normalidad considerando que cuando el tamaño muestral es igual o menor a 50 la prueba de contraste de bondad de ajuste a una distribución normal es la prueba de Shapiro-Wilks. (Romero, 2016). Finalmente se llegó a determinar que la prueba más recomendable fue la prueba Rho Spearman con la cual se realizó el análisis de los datos al correlacionar las dimensiones y variables de estudio.

### **3.7. Aspectos éticos**

En la investigación se utilizó citas bibliográficas de diferentes autores, se logró recolectar información con ética, sin ocasionar cambios a la información o al conocimiento intelectual, que por derecho corresponde a los autores y a la calidad de los datos que se adquirieron por estos investigadores. Se trabajó e investigo bajo la ética profesional con el fin de exponer el nivel de profesionalismo de cada estudiante. Esta investigación tuvo un proceso con responsabilidad cuando se generó la recolección de datos, los colaboradores tuvieron conocimiento que se iba a realizar las encuestas, se realizó el proceso de manera facultativa y participativa, se muestra que los datos son auténticos y confiables sin manipulación alguna.

En conclusión, en la presente investigación se logró la autorización para realizar las consultas y encuestas a los trabajadores de la CMAC de Piura, manifestando conformidad al estudio que se realizó, también se buscó mantener el respeto y no vulnerar los principios de confidencialidad de los autores y el estricto cumplimiento de las normas APA.

#### IV. Resultados

**Objetivo Específico: Identificar el nivel en la que se encuentra el proceso de evaluación crediticia MYPE en la CMAC Piura. Huaraz, periodo 2019 - 2020.**

**Tabla 4.1**

*Distribución del proceso de Evaluación Crediticia MYPE en la CMAC Piura. Huaraz, periodo 2019 – 2020; según nivel de la variable.*

<b>Nivel</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>	<b>Hi%</b>
<b>Regular</b>	1	2.8	2.8
<b>Bueno</b>	35	97.2	100.0
<b>Total</b>	36	100.0	

*Fuente:* Elaboración de los autores con datos obtenidos de la encuesta

Según la tabla 4.1, el 2.8% (1 participante) del total de trabajadores encuestados, manifiestan un nivel regular del proceso de evaluación crediticia que realizan y el 97.2% (35 participantes) señalan un nivel bueno; por tanto, se concluye que el proceso de evaluación crediticia MYPE en la CMAC Piura, se encuentra en un nivel Bueno.



**Tabla 4.2**

*Distribución del proceso de Evaluación Crediticia MYPE en la CMAC Piura. Huaraz, periodo 2019 – 2020; según nivel de la dimensión análisis cualitativo.*

<b>Nivel</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>	<b>Hi%</b>
<b>Bueno</b>	36	100.0	100.0

*Fuente:* Elaboración de los autores con datos obtenidos de la encuesta

Según la tabla 4.2, el 100.0% (36 participantes) del total de trabajadores encuestados manifiestan un nivel bueno del análisis cualitativo; por tanto, se concluye que el análisis cualitativo del proceso de evaluación crediticia MYPE en la CMAC Piura, se encuentra en un nivel Bueno.

**Tabla 4.3**

*Distribución del proceso de Evaluación Crediticia MYPE en la CMAC Piura. Huaraz, periodo 2019 – 2020; según nivel de la dimensión análisis cuantitativo.*

<b>Nivel</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>	<b>Hi%</b>
<b>Regular</b>	2	5.6	5.6
<b>Bueno</b>	34	94.4	100.0
<b>Total</b>	36	100.0	

*Fuente:* Elaboración de los autores con datos obtenidos de la encuesta

Según la tabla 4.3, el 5.6% (2 participantes) del total de trabajadores encuestados manifiestan un nivel regular del análisis cuantitativo y el 94.4% (34 participantes) señalan un nivel bueno; por tanto, se concluye que el análisis cuantitativo del proceso de evaluación crediticia MYPE en la CMAC Piura, se encuentra en un nivel Bueno.

**Tabla 4.4**

*Distribución del proceso de Evaluación Crediticia MYPE en la CMAC Piura. Huaraz, periodo 2019 – 2020; según nivel de la dimensión destino del crédito.*

<b>Nivel</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>	<b>Hi%</b>
<b>Regular</b>	21	58.3	58.3
<b>Bueno</b>	15	41.7	100.0
<b>Total</b>	36	100.0	

*Fuente:* Elaboración de los autores con datos obtenidos de la encuesta

Según la tabla 4.4, el 58.3% (21 participantes) del total de trabajadores encuestados manifiestan un nivel regular del destino del crédito y el 41.7% (15 participantes) señalan un nivel bueno; por tanto, se concluye que el destino de crédito del proceso de evaluación crediticia MYPE en la CMAC Piura, se encuentra en un nivel Regular.

**Objetivo Específico: Identificar el nivel en la que se encuentra la gestión de la morosidad de los créditos MYPE en la CMAC Piura. Huaraz, periodo 2019 - 2020.**

**Tabla 4.5**

*Distribución de la gestión de la morosidad en la CMAC Piura. Huaraz, periodo 2019 – 2020; según nivel de la variable.*

<b>Nivel</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>	<b>Hi%</b>
<b>Promedio</b>	21	58.3	58.3
<b>Alto</b>	15	41.7	100.0
<b>Total</b>	36	100.0	

*Fuente:* Elaboración de los autores con datos obtenidos de la encuesta

Según la tabla 4.5, el 58.3% (21 participantes) del total de trabajadores encuestados manifiestan un nivel promedio y el 41.7% (15 participantes) señalan un nivel alto; por tanto, se concluye que la gestión de la morosidad en la CMAC Piura, se encuentra en un nivel Promedio.

**Tabla 4.6**

*Distribución de la gestión de la morosidad en la CMAC Piura. Huaraz, periodo 2019 – 2020; según nivel de la dimensión incumplimiento de pago.*

<b>Nivel</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>	<b>Hi%</b>
<b>Promedio</b>	18	50.0	50.0
<b>Alto</b>	18	50.0	100.0
<b>Total</b>	36	100.0	

*Fuente:* Elaboración de los autores con datos obtenidos de la encuesta

Según la tabla 4.6, el 50.0% (18 participantes) del total de trabajadores encuestados manifiestan un nivel promedio de incumplimiento de pago y el 50.0% (18 participantes) señalan un nivel alto; por tanto, se concluye que el incumplimiento de pago en la CMAC Piura, se encuentra en un nivel Promedio y Alto.

**Tabla 4.7**

*Distribución de la gestión de la morosidad en la CMAC Piura. Huaraz, periodo 2019 – 2020; según nivel de la dimensión clasificación del deudor.*

<b>Nivel</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>	<b>Hi%</b>
<b>Promedio</b>	28	77.8	77.8
<b>Alto</b>	8	22.2	100.0
<b>Total</b>	36	100.0	

*Fuente:* Elaboración de los autores con datos obtenidos de la encuesta

Según la tabla 4.7, el 77.8% (28 participantes) del total de trabajadores encuestados manifiestan un nivel promedio de clasificación del deudor y el 22.2% (8 participantes) señalan un nivel alto; por tanto, se concluye que la clasificación del deudor en la CMAC Piura, se encuentra en un nivel Promedio.

**Tabla 4.8**

*Distribución de la gestión de la morosidad en la CMAC Piura. Huaraz, periodo 2019 – 2020; según nivel de la dimensión cartera de morosidad.*

<b>Nivel</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>	<b>Hi%</b>
<b>Bajo</b>	2	5.6	5.6
<b>Promedio</b>	21	58.3	63.9
<b>Alto</b>	13	36.1	100.0
<b>Total</b>	36	100.0	

*Fuente:* Elaboración de los autores con datos obtenidos de la encuesta

Según la tabla 4.8, el 5.6% (2 participantes) del total de trabajadores encuestados, manifiestan un nivel bajo de la cartera de morosidad, el 58.3% (21 participantes) señalan un nivel promedio y el 36.1% (13 participantes) señalan un nivel alto; por tanto, se concluye que la cartera de morosidad en la CMAC Piura, se encuentra en un nivel Promedio.

**Objetivo Específico: Determinar la relación entre las dimensiones del proceso de evaluación crediticia y la gestión de la morosidad en la CMAC Piura. Huaraz, periodo 2019 - 2020.**

**Tabla 4.9**

*Relación entre la dimensión análisis cualitativo y la variable gestión de la morosidad en la CMAC Piura. Huaraz, periodo 2019 – 2020.*

<b>Correlaciones</b>				
			Análisis Cualitativo	Gestión de la Morosidad
Rho de Spearman	Análisis Cualitativo	Coeficiente de correlación	1,000	-,224
		Sig. (bilateral)	.	,189
		N	36	36
Gestión de la Morosidad	Gestión de la Morosidad	Coeficiente de correlación	-,224	1,000
		Sig. (bilateral)	,189	.
		N	36	36

*Fuente:* Elaboración de los autores con datos obtenidos de la encuesta

Visualizando la tabla 4.9, la prueba de correlación de Rho de Spearman muestra un p-valor mayor que 0,05 ( $p=0,189 > 0,05$ ), concluyendo que no existe relación significativa entre la dimensión análisis cualitativo y la variable gestión de la morosidad; cuyo valor del coeficiente de correlación de Spearman, presento un signo negativo ( $r_s = -0,224$ ), indicando que no existe una relación directa entre ambos.



**Tabla 4.10**

*Relación entre la dimensión análisis cuantitativo y la variable gestión de la morosidad en la CMAC Piura. Huaraz, periodo 2019 – 2020.*

<b>Correlaciones</b>				
			Análisis Cuantitativo	Gestión de la Morosidad
Rho de Spearman	Análisis Cuantitativo	Coeficiente de correlación	1,000	,260
		Sig. (bilateral)	.	,126
		N	36	36
	Gestión de la Morosidad	Coeficiente de correlación	,260	1,000
		Sig. (bilateral)	,126	.
		N	36	36

*Fuente:* Elaboración de los autores con datos obtenidos de la encuesta

Visualizando la tabla 4.10, la prueba de correlación de Rho de Spearman muestra un p-valor mayor que 0,05 ( $p=0,126 > 0,05$ ), concluyendo que no existe relación significativa entre la dimensión análisis cuantitativo y la variable gestión de la morosidad; cuyo valor del coeficiente de correlación de Spearman, presentó un signo positivo ( $r_s = 0,260$ ) indicando que no existe una relación entre ambas.

**Tabla 4.11**

*Relación entre la dimensión destino del crédito y la variable gestión de la morosidad en la CMAC Piura. Huaraz, periodo 2019 – 2020.*

<b>Correlaciones</b>				
			Destino del Crédito	Gestión de la Morosidad
Rho de Spearman	Destino del Crédito	Coeficiente de correlación	1,000	,262
		Sig. (bilateral)	.	,122
		N	36	36
	Gestión de la Morosidad	Coeficiente de correlación	,262	1,000
		Sig. (bilateral)	,122	.
		N	36	36

*Fuente:* Elaboración de los autores con datos obtenidos de la encuesta

Visualizando la tabla 4.11, la prueba de correlación de Rho de Spearman muestra un p-valor mayor que 0,05 ( $p=0,122>0,05$ ), concluyendo que no existe relación significativa entre la dimensión destino del crédito y la variable gestión de la morosidad; cuyo valor del coeficiente de correlación de Spearman, presento un signo positivo ( $r_s = 0,262$ ).

**Determinar la relación entre el proceso de evaluación crediticia y la gestión de la morosidad de créditos MYPE en la CMAC Piura. Huaraz, periodo 2019 - 2020.**

**Tabla 4.12**

*Prueba de normalidad Shapiro-Wilk de las variables proceso de evaluación crediticia y gestión de la morosidad en la CMAC Piura. Huaraz, periodo 2019 – 2020.*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Evaluación Crediticia	,130	36	,130	,976	36	,599
Gestión de la Morosidad	,138	36	,081	,913	36	,008

*Nota:* a. Corrección de significación de Lilliefors

*Fuente:* Elaboración de los autores con datos obtenidos de la encuesta

Según la tabla 4.12, la prueba de normalidad para muestras pequeñas ( $n < 50$ ) Shapiro-Wilk, otorgó un p-valor mayor que 0,05 para la variable evaluación crediticia ( $p = 0,599 > 0,05$ ), aceptando la hipótesis de normalidad y un p-valor menor que 0,05 para la variable gestión de la morosidad ( $p = 0,008 < 0,05$ ), rechazando la hipótesis de normalidad; por tanto, para cuantificar la relación entre ambas variables, aplicamos el coeficiente de correlación de Spearman.

## Contrastación de Hipótesis

**Tabla 4.13**

*Relación entre las variables proceso de evaluación crediticia y gestión de la morosidad en la CMAC Piura. Huaraz, periodo 2019 – 2020.*

<b>Correlaciones</b>				
			Evaluación Crediticia	Gestión de la Morosidad
Rho de Spearman	Evaluación Crediticia	Coeficiente de correlación	1,000	,297
		Sig. (bilateral)	.	,078
		N	36	36
	Gestión de la Morosidad	Coeficiente de correlación	,297	1,000
		Sig. (bilateral)	,078	.
		N	36	36

*Fuente:* Elaboración de los autores con datos obtenidos de la encuesta

Visualizando la tabla 4.13, la prueba de correlación de Rho de Spearman, muestra un p-valor mayor que 0,05 ( $p=0,078 > 0,05$ ), aceptando la hipótesis nula ( $H_0: p=0$ ), concluyendo que no existe relación significativa entre las variables evaluación crediticia y gestión de la morosidad; cuyo valor del coeficiente de correlación de Spearman, presento un signo positivo ( $r_s = 0,297$ ), indicando que no existe una relación entre ambas variables y cuya fuerza de asociación no existe correlación (ver anexo 10).

## V. Discusión

El año 2020 ha sido un año que se ha visto afectado por una pandemia mundial que perjudicó gravemente la economía de todos los países (Decreto Supremo N° 008-2020-SA que declara en emergencia sanitaria a nivel nacional y dicta medidas de prevención y control del COVID-19). En el Perú se tuvo un confinamiento por un largo periodo en el cual las empresas no pudieron seguir operando por lo cual muchas de ellas que habían contraído pasivos no pudieron afrontar sus obligaciones financieras llevándolos a un estado de morosidad aun cuando el gobierno dio algunas facilidades para reprogramar créditos (Decreto Legislativo N° 1455 que crea el programa “REACTIVA PERÚ” para asegurar la continuidad en la cadena de pagos ante el impacto del COVID-19), es así que las financieras, cajas municipales entre otras se vieron afectadas frente a esta coyuntura económica y este es el caso de la CMAC Piura. Además, la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura ha venido afrontando un alto índice de morosidad en años anteriores, debido también a que no se lleva a cabo la totalidad de las políticas, reglamentos y normas que se deben aplicar. Motivo por el cual se decidió realizar la presente investigación con el propósito de establecer la relación que existe entre el proceso de evaluación crediticia y la gestión de la morosidad con el fin de encontrar soluciones para dicha problemática.

En el tiempo de la investigación se hallaron algunas limitaciones por la distancia del total de oficinas especiales que se encuentran en la agencia Huaraz. Sin embargo, se consiguió realizar la recolección de datos en la agencia Huaraz y oficina especial Caraz con la colaboración de todo el personal de las áreas de créditos, operaciones, cobranza y recuperaciones obteniéndose datos totalmente confiables.

En el primer objetivo planteado, se identificó el nivel en el que se encuentra el proceso de evaluación crediticia MYPE en la CMAC Piura. Huaraz, periodo 2019 - 2020. Los resultados indican que el 97.2% de los colaboradores señalan que existe un buen nivel, debido a que los asesores de finanzas empresariales vienen realizando una adecuada evaluación crediticia respetando las políticas y

reglamentos de la Entidad, teniendo en cuenta el análisis cualitativo, análisis cuantitativo y destino del crédito, al considerar estos procesos se tuvo como resultados una buena evaluación crediticia, aun cuando no se aplica la totalidad de las políticas cuando se otorga un segundo crédito y no se actualiza los documentos del negocio. Cabe resaltar que desde que se observó la problemática a la fecha de la recolección de la información, hubo ciertas mejoras por lo cual se han obtenido estos resultados. Lo señalado anteriormente se corrobora con lo que afirma Zanabria (2018) donde concluye que el procedimiento de créditos debe asumir una buena evaluación desde la promoción de créditos, conversar con el cliente, el monto que va a solicitar, en que lo va a invertir, experiencia en el rubro, visitar el negocio y domicilio del cliente hasta el día que desembolsa y conversar con el cliente e indicarle el monto de su cuota y la fecha de pago que tiene que realizar cada mes. Vargas y Mostajo (2014), quienes concluyen que para el otorgamiento de un préstamo es necesario la evaluación del negocio y score crediticio (calificación, récord y capacidad de pago), ello permitirá analizar profundamente una operación crediticia. Luna et al. (2018), quienes proponen una nueva perspectiva de las 5C (Carácter, Capital, Capacidad, Garantías Colaterales y Condiciones de la Economía) que analiza la calidad crediticia del cliente o empresa que se obtiene en la central de riesgo, antes de solicitar un crédito bancario, nos ayuda a tomar una mejor decisión antes de solicitar un crédito en una entidad financiera. Finalmente se concluye en los resultados, que se están realizando una adecuada evaluación cualitativa al interactuar con el cliente y tomar todas las referencias que corresponden y por otro lado una evaluación cuantitativa observando su capacidad de pago y su flujo de caja, así mismo es de suma importancia verificar que se cumpla con el destino del crédito.

En el segundo objetivo planteado, se identificó el nivel en el que se encuentra la gestión de la morosidad de los créditos MYPE en la CMAC Piura. Huaraz, periodo 2019 - 2020. Los resultados indican que el 58.3 % de los colaboradores señalan que existe un nivel promedio en la gestión de la morosidad, debido a que no se está cumpliendo en su totalidad con las políticas y reglamento de cobranzas en la CMAC Piura como es incumplimiento de pago, clasificación del deudor y cartera de morosidad; al no cumplir estos procesos se tuvo un nivel promedio debido a que

algunos asesores de finanzas empresariales no realizaron el seguimiento a los créditos vencidos desde el primer día en mora y el área de recuperaciones no realizaron un seguimiento constante a los créditos judiciales y castigados. Lo señalado anteriormente se corrobora con lo que afirma Ticse (2015) quien concluye que es importante recuperar los créditos, conversar y llegar a un acuerdo con el cliente y que explique los motivos por los cuales no pueda pagar el crédito que se le otorga; se le puede dar muchas facilidades a los clientes, se podría llegar a un acuerdo, como reprogramaciones o acuerdo de capital, lo importante es recuperar el crédito que ya tiene varios días de mora. También con lo que afirma Huamán (2019) que la morosidad en la entidad es causada por el endeudamiento de los clientes, el préstamo para terceras personas, préstamos para fines distinto al otorgado como capital de trabajo o activo fijo. Además, con lo que indican Gallegos et al. (2016) que, al emplear el estudio de métodos al proceso de cobranza, se obtuvo mejoras con lo cual reduce los indicadores de morosidad, poniendo en práctica el método mejorado para que obtengan mejores resultados y cumplan sus metas y objetivos en la empresa. Finalmente se concluye que los resultados muestran un nivel promedio de gestión de la morosidad en las entidades financieras por lo que se debe realizar una adecuada gestión de cobranzas a los créditos desde el primer día de atraso mediante llamadas telefónicas y visitas al negocio. Así mismo se debe explicar a los clientes que si se atrasan en el pago de sus cuotas serán mal calificados en la central de riesgos y ya no serán sujetos para el otorgamiento de un nuevo préstamo en ninguna entidad financiera.

En el tercer objetivo planteado, se determinó la relación entre las dimensiones del proceso de evaluación crediticia y la gestión de la morosidad en la CMAC Piura. Huaraz, periodo 2019 - 2020. Los resultados muestran que no existe relación significativa entre la dimensión análisis cualitativo y la variable gestión de la morosidad con un valor de significancia de 0,189; cuyo valor del coeficiente de correlación de Spearman de -0,224. Así mismo no existe relación significativa entre la dimensión análisis cuantitativo y la variable gestión de la morosidad con un valor de significancia de 0,126; cuyo valor del coeficiente de correlación de Spearman de 0,260. Por ende no existe relación significativa entre la dimensión destino del crédito y la variable gestión de la morosidad con un valor de significancia de 0,122;

cuyo valor del coeficiente de correlación de Spearman de 0,262; debido a que el proceso de la evaluación crediticia no determina en este caso una relación con la gestión de la morosidad puesto que como se ha podido observar el nivel de evaluación es bueno, no obstante se encuentra morosidad en la caja debido a otros factores y en especial a las consecuencias económicas que ha traído la pandemia del COVID 19 que se reflejaron en problemas familiares, siniestros, disminución de sus ventas entre otros. Lo señalado anteriormente se corrobora parcialmente con lo que afirma Laguna (2018) quien concluye que la importancia de los procedimientos al otorgar un préstamo consiste en la verificación al negocio y domicilio, evaluar sus ventas mensuales, desembolsos, etc.; ya que conviene al asesor de finanzas empresariales realizar la evaluación cuantitativa y cualitativa, ello permite investigar al cliente como son sus referencias comerciales y personales. Además, con lo que indica Guillén y Peñafiel (2018), quienes concluyen que el modelo planteado ayuda a realizar una mejor evaluación ya que nos indica cómo hacer cada crédito, como sabemos cada crédito tiene un destino y objetivo, en que va a invertir el dinero el cliente, de acuerdo a ello se solicita los requisitos y documentos a los clientes. También Gómez (2017) quien concluye que los siguientes factores: solvencia moral del cliente, la calificación crediticia, score de pagos, la capacidad de pago y el destino de crédito influyen en la morosidad de créditos comerciales, porque depende del cliente en que lo va a invertir el crédito, generaran ingresos y crecer en lo personal y en emprender en el negocio. Finalmente se concluye que los resultados señalan que se debe realizar una correcta evaluación crediticia, sin embargo, existen ocasiones en las que los factores económicos producidos por fenómenos naturales y de salud cambian el curso del índice de morosidad, tal es el caso de la pandemia mundial que ha afectado económicamente a todos los sectores de la economía por lo cual los clientes no pueden cumplir con sus compromisos financieros.

Se contrastó la hipótesis y los resultados indicaron un valor de significancia de 0,078 al relacionar las dos variables de estudio; cuyo valor del coeficiente de correlación de Spearman de 0,297 concluyendo que no existe una relación significativa entre el proceso de la evaluación crediticia y la gestión de la morosidad; debido a que al realizar una correcta evaluación crediticia teniendo en cuenta el



análisis cualitativo, análisis cuantitativo y destino del crédito, se puede reducir el nivel de morosidad en la CMAC Piura, sin embargo el país y el mundo se ha visto azotado por una pandemia mundial que ha traído efectos económicos que ha cambiado el curso de las variables de estudio. Lo señalado anteriormente se refuta con lo que afirman Pérez, N. y Pérez, M. (2019) que existe relación entre la evaluación crediticia y la morosidad, donde el grado de relación es negativa al 45%; es decir que a mejor evaluación crediticia se tendrá menos mora con los clientes de la entidad. También se contrasta con lo que afirma Quispe (2019) que existe una correlación muy fuerte de 0.956 y una significancia de 0.000, concluyendo que si se realiza y gestiona una correcta evaluación crediticia se reducirá el nivel de morosidad. Además, con lo que indica Rumaga (2019) quien concluye que se debe considerar el reglamento y políticas de créditos al otorgar un préstamo, ello ayuda a controlar y monitorear el riesgo. Finalmente se concluye que los resultados muestran qué al realizar una adecuada evaluación crediticia ayudará a reducir el porcentaje de morosidad de los asesores de finanzas empresariales y esto conllevará a generar mayores utilidades para las entidades financieras.

La presente investigación a través de sus recomendaciones ayudará a las CMAC's dentro de la región Ancash y a nivel nacional, a realizar un adecuado proceso en la evaluación crediticia al otorgar un préstamo para poder disminuir los niveles de morosidad; haciendo posible que los asesores de finanzas realicen un seguimiento constante a los préstamos antes del vencimiento de la fecha de pago de sus cuotas, además verificando que se haya cumplido con el objetivo de la inversión posterior al desembolso del préstamo.

## VI. Conclusiones

Se determinó la relación entre el proceso de evaluación crediticia y la gestión de la morosidad de créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura. Huaraz, periodo 2019 - 2020. Los resultados indicaron un valor de significancia de 0,078 al relacionar las dos variables de estudio; cuyo valor del coeficiente de correlación de Spearman de 0,297. Se concluye que no existe una relación significativa entre el proceso de la evaluación crediticia y la gestión de la morosidad, aceptándose la hipótesis nula; debido a que una buena evaluación crediticia no necesariamente está relacionado con la gestión de la morosidad porque son diferentes procesos, la evaluación crediticia se aplica para el otorgamiento del préstamo y la gestión de la morosidad se encarga de recuperar los créditos vencidos, restructurados, refinanciados y en cobranza judicial, cuyo procedimiento es posterior al otorgamiento del crédito. Además de ello en el tiempo de pago de sus cuotas, los clientes pueden verse afectado por otros factores como son los desastres naturales, pandemias. Es el caso de la pandemia mundial del COVID-19, que afecto a los negocios ya que mucho de ellos tuvieron que cerrar, otros disminuyeron sus ventas o cambiaron de rubro.

En la investigación se identificó el nivel en el que se encuentra el proceso de evaluación crediticia MYPE en la CMAC Piura. Huaraz, periodo 2019 – 2020, los resultados muestran que el 97.2% de los colaboradores señalan que existe un nivel bueno, debido a que los asesores de finanzas empresariales están realizando una adecuada gestión en el proceso de la evaluación crediticia teniendo en cuenta el análisis cualitativo, análisis cuantitativo y destino del crédito, de acuerdo a las políticas de crédito establecidas en la entidad aun cuando no se cumplen a cabalidad.

Se identificó el nivel en la que se encuentra la gestión de la morosidad de los créditos MYPE en la CMAC Piura. Huaraz, periodo 2019 – 2020, los resultados muestran que el 58.3 % de los colaboradores señalan que existe un nivel promedio, debido a que los asesores de finanzas empresariales no están realizando un

seguimiento constante a los créditos vencidos considerando el incumplimiento de pago, clasificación del deudor y cartera de morosidad.

Se determinó la relación entre las dimensiones del proceso de evaluación crediticia y la gestión de la morosidad en la CMAC Piura. Huaraz, periodo 2019 – 2020, los resultados mostraron que al relacionar la dimensión análisis cualitativo y la variable gestión de la morosidad se tuvo un valor de significancia de 0,189 y un coeficiente de correlación de Spearman de -0,224; así mismo para la dimensión análisis cuantitativo y gestión de la morosidad se tuvo un valor de significancia de 0,126 y un coeficiente de correlación de Spearman de 0,260; y para destino del crédito y gestión de la morosidad se tuvo un valor de significancia de 0,122 con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,262. Se concluye que no existe relación significativa entre análisis cualitativo, análisis cuantitativo, destino de crédito y gestión de la morosidad, debido a que la gestión de la morosidad no necesariamente depende de una buena evaluación crediticia ya que en transcurso del plazo del préstamo puede verse afectado por otros factores como lo fue la pandemia mundial del COVID 19 que perjudicó a muchas empresas en la disminución de sus ventas, cierre del negocio, cambio de giro del negocio entre otros.

## **VII. Recomendaciones**

Al área de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., Agencia Huaraz; deben poner en práctica al cien por ciento las políticas y reglamentos de crédito para que cada asesor de finanzas empresariales tenga una cartera rentable en monto y número de clientes con un porcentaje bajo en mora, por ello el asesor de finanzas deberá sustentar los préstamos a partir de S/. 30,000 en comité de créditos para la aprobación o desaprobación de la misma, en el otorgamiento de un préstamo se debe solicitar al cliente que participe con su cónyuge o aval solidario para fortalecer el crédito.

Al área de recuperaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., Agencia Huaraz; que cumplan con lo estipulado en los reglamentos de cobranza y hacer seguimiento a todo los créditos vencidos, castigados y judiciales, ello conllevaría a una disminución de los indicadores de morosidad. Se pueden aplicar estrategias de cobranzas segmentada por niveles de riesgo, establecer políticas para el contacto con el cliente mediante visitas personalizadas a domicilio, cobranzas por escrito; ofrecer variedad de opciones o alternativas de pago con refinanciaciones y reprogramaciones para el pago de su deuda. Aplicar estrategias preventivas de seguimiento del cumplimiento del objetivo del crédito con asesoría por parte de colaboradores especializados y capacitados para ayudar al cliente a lograr sus metas y puedan así obtener las ganancias requeridas para cumplir con sus responsabilidades financieras.

Al administrador de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C., Agencia Huaraz que realice capacitaciones constantes al personal del área de créditos y recuperaciones sobre tecnología crediticia y sobre técnicas, estrategias, procesos y métodos de cobranzas efectivas. Así mismo tener planes de contingencia para recuperación de créditos en base a las políticas gubernamentales por la coyuntura económica que se esté viviendo frente a fenómenos naturales o de salud.

A futuros investigadores se recomienda realizar investigaciones explicativas con diseño cuasi experimental donde se apliquen nuevas estrategias en el proceso de evaluación crediticia en el marco de las políticas y reglamentos de las entidades financieras para mejorar la gestión y disminuir el índice de morosidad.

## Referencias

- Albarrán V. (2018). *Evaluación crediticia y su relación con la morosidad en Financiera Confianza Agencia San Marcos, periodo 2017*. (Tesis de Bachiller). Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú.
- <http://hdl.handle.net/11537/14404>
- Arredondo, L. (2014). El fomento de las micro, pequeñas y medianas empresas en América Latina: avances y lecciones aprendidas. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, vol. 2. N° 2  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=552357197002>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación* (3ra Ed.). Colombia: Prentice Hall.
- Bonilla, J., Romero, E. & Vallejo, I. (2017). *Determinación del riesgo que puede generar una incorrecta evaluación del entorno económico al otorgar un crédito en un Banco mediano en el Ecuador*. *Revista Espacios*, vol. 38. N° 52  
<http://www.revistaespacios.com/a17v38n52/a17v38n52p15.pdf>
- Caiza, J. (2020). *Modelo de evaluación crediticia para minimizar el índice de morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito sumak samy limitada, ciudad de Ambato, provincia Tungurahua*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga, Ecuador.
- <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/5930>
- Carrera, P., Valenzuela, C., Morillo, E. & Noboa, J. (2019). Crédito y Cobranza. Un análisis en Seguros Equinoccial. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, vol. 89.  
<https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1330>
- Carro, A. & Lugones, M. (2019). Argentina y Brasil: Sistemas de Financiamiento, Políticas Tecnológicas y Modelos Institucionales. *Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad - CTS*, vol. 14 N° 42.

<https://www.researchgate.net/publication/337026940>

Cóndor, K. & Taípe, J. (2019). *Gestión del Riesgo Crediticio y el Índice de Morosidad en Mi Banco, Agencia Chupaca – 2018*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Peruana Los Andes, Huancayo, Perú.

<http://repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/897>

Estrada, S. & Gutiérrez, A. (2017). *Proceso de evaluación de créditos y su influencia en la morosidad de los clientes en la Agencia Sabogal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo en la ciudad de Cajamarca, periodo 2016*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Cajamarca, Cajamarca, Perú.

<http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/297>

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación (5ta Ed.)*. México: Mc Graw Hill.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación (6ta Ed.)*. México: Mc Graw Hill.

Gallegos, S., Galarreta, G., Ruiz, P. & Gutiérrez, J. (2016). Estudio de métodos para disminuir el Índice de Morosidad en una empresa prestadora de Servicios de Cobranza. *Revista Científica Ingeniería: Ciencia, Tecnología e Innovación*, vol. 3 N°1. <http://www.revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/535/510>

Golman, M. & Bekerman, M. (2018). ¿Qué determina la Morosidad en las Microfinanzas? El caso de la Asociación Civil Avanzar. *Revista Latinoamericana de Economía*, vol. 49 N°195. <https://doi.org/10.22201/iiec.20078951e.2018.195.62527>

Gómez, N. (2017). *La Evaluación Crediticia y La Morosidad de Créditos Comerciales en la Financiera Confianza Sociedad Anónima, Huánuco – 2017*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Huánuco, Huánuco, Perú. <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/804;jsessionid=17D0368B7E9453DDF5A54B05286D4609>

- Guillén, F. & Peñafiel, L. (2018). Modelo predictor de la Morosidad con Variables Macroeconómicas. *Revista Ciencia Unemi*, vol. 11 N°26. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=582661257002>
- Huamán, E. (2019). *Diseñar estrategias para reducir el índice de morosidad de la cartera microempresa en la Financiera Crediscotia, Agencia Moshoqueque 2017*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/6173>
- Laguna, E. (2018). *La Evaluación Crediticia y su Incidencia en la Morosidad de los Microcréditos Comerciales de la Financiera Crecer Prepyme SAC Huánuco, 2018*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Huánuco, Huánuco, Perú. <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/1150>
- Lara, H. (2020). Experimentar las Deudas Morosas: Emociones y prácticas asociadas al endeudamiento financiero. *Revista Colombiana de Antropología*, vol. 56 N°1. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105064004010>
- Leal, A., Aránguiz, M. & Gallegos, J. (2017). Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo credit scoring. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, vol. 1 N°181. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=909/90953767010>
- Luna, K., Sarmiento, W. & Tinto, J. (2018). Estudio del Riesgo Financiero (5C) bajo el Enfoque Difuso. *Revista Economía y Política*, vol. 28. [file:///C:/Users/HP/Downloads/DialnetEstudioDelRiesgoFinanciero5cBajoEIE nfoqueDifuso-6745359%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/DialnetEstudioDelRiesgoFinanciero5cBajoEIE%20nfoqueDifuso-6745359%20(2).pdf)
- Macias, F., Zambrano, E. & Garabiza, B. (2020). Los créditos de la Banca Privada y su impacto en la producción del sector Manufacturero del Ecuador, periodo 2015 - 2018. *Revista Espacios*, vol. 41 N°14. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n14/a20v41n14p15.pdf>
- Marrero, M. & Daniel, J. (2014). La evaluación crediticia aplicada por los bancos universales y la situación financiera de las PYMES. *Revista Actualidad Contable Fases*, vol. 17 N° 29. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=257/25732868004>



- Mayorca, E. & Aguilar, G. (2016). Competencia y calidad de cartera en el mercado microfinanciero peruano 2003 - 2015. *Revista Economía*, vol. 39 N° 78. <https://doi.org/10.18800/economia.201602.003>
- Mendoza, J. (2020). *Factores determinantes de la Morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo en el distrito de Padre Abad Aguaytía, departamento de Ucayali*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María, Perú.  
<http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1678>
- Moreno, A., García, J. & Sánchez, S. (2018). Evolución de la pequeña banca privada en Ecuador y sus proyecciones en base a la nueva Matriz Productiva. *Revista Espacios*, vol. 39 N° 41.  
[www.revistaespacios.com/a18v39n41/a18v39n41p26.pdf](http://www.revistaespacios.com/a18v39n41/a18v39n41p26.pdf)
- Peña, D., Mungabusi, J., Navas, G. & Chávez, A. (2019). El Crédito y su impacto en la Liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Limitada. Agencia Puyo, año 2018. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, vol. 90. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v31i1.1081>
- Pérez, L. & Gómez, M. (2018). Deuda, Temporalidad y Moralidad: Proceso de Subjetivación de Parejas Jóvenes Profesionales. *Revista Psicoperspectivas*, vol. 18 N° 3. <http://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol18-issue3-fulltext-1646>
- Pérez, N. & Pérez, M. (2019). *Evaluación crediticia y morosidad en clientes de Mi Banco, oficina principal Cusco - 2019*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Andina del Cusco, Cusco, Perú.  
<http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/UAC/3319>
- Pérez, R. (2016). Innovación Tecnológica en Microempresas Españolas. *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 21 N°74. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29046685003>
- Quispe, Y. (2019). *La evaluación crediticia y la morosidad en la Microfinanciera Progres a Lurigancho, Chosica - 2019*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43834>

- Rodríguez, E. & Vásquez, Y. (2019). *Incumplimiento de las políticas de colocaciones y la morosidad de la Empresa Mi crédito SAC, en Trujillo 2018*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.  
<http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/4998>
- Rumaga, S., Suarez, J. & Vásquez, M. (2019). Evaluación Crediticia y su relación con el Riesgo Crediticio de la cartera de crédito otorgada a la Pequeña y Mediana Empresa (PYME) por la Microfinanciera tu Crédito de la Ciudad de Estelí durante el 2do semestre del 2018. *Revista UNAN-FAREM. Vol. 1*.  
<http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/11438>
- Uquillas (2017). Determinantes Macro y Microeconómicos para pruebas de tensión de Riesgo de Crédito: Un estudio comparativo entre Ecuador y Colombia basado en la Tasa de Morosidad. *Revista Ensayos sobre Política Económica, vol. 35 N° 84*. <https://doi.org/10.1016/j.espe.2017.11.002>
- Vargas, A. & Mostajo, S. (2014). Medición del Riesgo Crediticio mediante la aplicación de métodos basados en Calificaciones Internas. *Revista Investigación & desarrollo, vol. 2 N° 14*.  
[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2518-44312014000200002&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2518-44312014000200002&lng=es&tlng=es)
- Zanabria, A. (2018). *Relación del proceso crediticio y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo EIRL Huancayo en el año 2017*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Continental, Huancayo, Perú.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12394/4892>

## Anexos

### Anexo 1: Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Proceso de Evaluación Crediticia	El proceso de evaluación crediticia es un análisis de un grupo de etapas que incluyen las actividades que realiza la entidad para determinar el nivel de pago de una determinada unidad familiar para el otorgamiento de un préstamo. (Ochoa y Saldivar, 2012, p. 130)	La variable ha sido medida a través de una encuesta con escala Likert cuyas categorías son: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre. (Quispe, 2019)	Análisis Cualitativo	Centrales de Riesgo Referencias Visitas domiciliarias Balance General	Ordinal
			Análisis Cuantitativo	Estado de ganancias y pérdidas Análisis horizontal y vertical Crédito capital de trabajo	
			Destino del Crédito	Crédito consumo Crédito hipotecario	
Gestión de la Morosidad	La gestión de la morosidad toma en cuenta la planificación de acciones pertinentes para reducir los riesgos del incumplimiento de pago de los clientes en las entidades financieras. (Escura et al, 2013, p. 7)	La variable ha sido medida a través de una encuesta con escala Likert cuyas categorías son: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre. (Quispe, 2019)	Incumplimiento de Pago	El contrato Garantías Obligación del pago Calificación normal	Ordinal
			Clasificación del Deudor	Calificación con problemas potenciales Calificación dudoso y pérdida Cartera atrasada	
			Cartera de Morosidad	Cartera de alto riesgo Cartera pesada	

## Anexo 2: Cuestionario de la variable Evaluación Crediticia

Buenos días / tardes estamos realizando un estudio sobre como la evaluación crediticia se relaciona con la gestión de la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura. Huaraz, periodo 2019 - 2020

### \* DATOS GENERALES

1. Genero		3. Edad	4. Puesto de Trabajo / Área
Masculino	1		
Femenino	2		

Evaluación Crediticia		Escala				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Centrales de Riesgo						
1	¿Considera usted, que el control de riesgos crediticio es importante para aprobar un crédito?					
2	¿Considera usted, que se debe trabajar con centrales de riesgos para obtener periódicamente la calificación crediticia de los clientes actuales?					
Referencias						
3	¿Considera usted, que se debe identificar cuanto tiempo de experiencia tiene el negocio de un cliente?					
4	¿Con que frecuencia considera que se debe pedir referencias a los familiares, vecinos u otros sobre los clientes antes de otorgarle un crédito?					
Visita domiciliaria						
5	¿Cree usted, que se debe realizar la visita a los clientes antes de otorgar un crédito?					
6	¿Usted considera como procedimiento importante la visita domiciliaria?					
Balance general						
7	¿Usted evalúa su capacidad de pago del cliente mediante la evaluación de estados financieros?					
8	¿Verifica que el monto que le solicita su cliente vaya de acuerdo con su capacidad de pago?					
Estado de ganancias y perdidas						
9	¿Cree usted que el estado de ganancia y perdidas del posible cliente tiene importancia en la evaluación?					
10	¿Considera usted, que el estado presentado por la empresa mide verazmente los resultados del negocio?					
Análisis horizontal y vertical						
11	¿Usted examina los estados financieros mediante ratios financieros como requisito para la evaluación del crédito?					

12	¿El análisis vertical y horizontal le permite conocer y verificar si el solicitante está en óptimas condiciones para afrontar sus deudas?					
	Crédito capital de trabajo					
13	¿Considera que es importante saber el destino del crédito para aprobar un crédito de un cliente nuevo?					
14	¿Si el solicitante no le brinda información del destino de crédito usted omite esta política?					
	Crédito consumo					
15	¿Considera que el destino de crédito es viable cuando es para capital de trabajo?					
16	¿Considera que el destino del crédito es riesgoso cuando es para consumo?					
	Crédito hipotecario					
17	¿Los solicitantes brindan información del destino de crédito para facilitar su solicitud?					
18	¿Cree usted, que no se debe brindar un crédito si se comprueba que es para otro destino?					

### Anexo 3: Cuestionario de la variable Gestión de la Morosidad

Gestión de la Morosidad		Escala				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	El contrato					
1	¿El contrato es accesible para el cliente en cuanto a su comprensión?					
2	¿Considera usted que los procesos aplicados para la cobranza de créditos en mora son los adecuados?					
	Garantías					
3	¿Cree usted que las acciones de cobranza están siendo coordinadas con las áreas o personas involucradas?					
4	¿Las garantías que solicita al cliente permiten que el área de cobranzas llegue al acuerdo de pago?					
	Obligación de pago					
5	¿Realizan acuerdo de pagos con clientes con más de 30 días de atraso?					
6	¿Usted cree que se realizan las cobranzas a colocaciones en vía judicial en el tiempo establecido según la política y reglamento de la entidad?					
	Calificación normal					
7	¿Considera usted que se debe informar al cliente sobre su calificación?					
8	¿Reportar al cliente moroso ayuda a que el crédito sea pagado?					
	Calificación con problemas potenciales					
9	¿Un cliente en calificación CPP está determinado como un cliente no apto para préstamos futuros?					
10	¿Considera usted que un cliente con calificación CPP es porque no se dio una buena evaluación?					
	Calificación dudoso y perdida					
11	¿Considera usted que la gran mayoría de las colocaciones de crédito tienen morosidad?					
12	¿Considera que la clasificación del deudor le permite identificar cuáles fueron los errores al momento de la evaluación?					
	Cartera atrasada					
13	¿Cree usted que se logra realizar la cobranza total de las colocaciones de créditos otorgados?					
14	¿Cree usted que se realiza la cobranza de colocaciones vencidas de alto riesgo de manera eficiente?					
	Cartera de alto riesgo					

15	¿Cree usted que se están realizando los refinanciamientos de la cartera de colocaciones de crédito en el tiempo oportuno?					
16	¿Considera usted que se realiza un adecuado manejo de la cartera de alto riesgo?					
	Cartera pesada					
17	¿Considera usted que se realiza una gestión adecuada de las colocaciones morosas?					
18	¿Considera usted que se realiza un adecuado manejo de la cartera pesada?					

## Anexo 4: Ficha Técnica

### Instrumento 01: Cuestionario de la Evaluación Crediticia

#### Ficha Técnica

- ✓ Nombre original: Cuestionario de la Evaluación Crediticia
- ✓ Autor: Quispe Machaca Yanet
- ✓ Procedencia: Lima – Perú.
- ✓ Administración: Individual
- ✓ Duración: Aproximadamente de 30 a 45 minutos
- ✓ Aplicación: Sujetos (23 a 45 años, 36 trabajadores, Nivel lector Superior).
- ✓ Puntuación: Calificación manual
- ✓ Significación: Dimensiones: 3, N° de indicadores: 9.
- ✓ Usos: En la Administración y en la investigación.
- ✓ Materiales: Cuestionario que contiene los ítems.



## **Instrumento 02: Cuestionario de la variable Gestión de la Morosidad**

### Ficha Técnica

- ✓ Nombre original: Cuestionario de la variable Morosidad
- ✓ Autor: Quispe Machaca Yanet
- ✓ Procedencia: Lima – Perú.
- ✓ Administración: Tipo Cuadernillo.
- ✓ Duración: Aproximadamente de 30 a 45 minutos.
- ✓ Aplicación: Documentos referidos a la Gestión de la morosidad.
- ✓ Puntuación: Calificación manual
- ✓ Significación: Dimensiones: 3, indicadores: 9.
- ✓ Usos: En la Administración y en la investigación.
- ✓ Materiales: Cuestionario que contiene los ítems.

## Anexo 5: Validación de la variable evaluación crediticia

Las validaciones fueron extraídas de la tesis: “La evaluación crediticia y la morosidad en la Microfinanciera Progres, Lurigancho – Chosica 2019” (Quispe, 2019).



### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. Msc. Villar Castillo Freddy  
 1.2. Cargo e institución donde labora: D. T. C.  
 1.3. Especialidad del experto: GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANZAS  
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO  
 1.5. Autor del instrumento: QUISPE MACHACA JANET

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>					80%	

#### ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

IV PROMEDIO DE VALORACION:

Ate, 19 septiembre del 2019

80%

-----  
 Firma de experto informante  
 DNI -----

*[Handwritten Signature]*  
 02193724



## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. NAVARRO TAPIA JANET  
 1.2. Cargo e Institución donde labora: PTC - UCV  
 1.3. Especialidad del experto: INVESTIGADORA  
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO  
 1.5. Autor del instrumento: LOUISE MIRARA JANET

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					90
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					90
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					90
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					90
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					90
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					90
INTENCIONALIDAD	Estime las estrategias que responde al propósito de la investigación					90
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					90
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					90
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					90
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>90.</b>

### ÍTEMES DE LA PRIMERA VARIABLE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Ate, 19 septiembre del 2019

90%

  
 Firma de experto informante  
 DNI 8814138



## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. Villanueva Ortogoso, Vladimir  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: UCV - DTC  
 I.3. Especialidad del experto: Finanzas  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Costos  
 I.5. Autor del instrumento: \_\_\_\_\_

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	May bueno 61.80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades Internas y externas de la investigación				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>					80%	

### ÍTEM DE LA PRIMERA VARIABLE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			



12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

---



---

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80%

Ate <sup>30</sup> de septiembre del 2019

  
 -----  
 Firma de experto informante  
 DNI 29680615  
 -----

## Anexo 6: Validación de la variable gestión de la morosidad

Las validaciones fueron extraídas de la tesis: “La evaluación crediticia y la morosidad en la Microfinanciera Progres, Lurigancho – Chosica 2019” (Quispe, 2019).



### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. Mag. Villar Castillo Freddy  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: D.T.C.  
 I.3. Especialidad del experto: GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO  
 I.5. Autor del instrumento: QUISPE MACHACA JANET

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>					80%	

#### ÍTEMES DE LA SEGUNDA VARIABLE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			



12	/			
13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				
36				

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICACIÓN

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

Ate, 19 de septiembre del 2019

80%

Firma de experto informante

DNI 0819224

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**III. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. NAVARRO TAPA JAVIER  
 1.2. Cargo e Institución donde labora: DIC-UCV  
 1.3. Especialidad del experto: INVESTIGADORA  
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: PUESTIONARIO  
 1.5. Autor del instrumento: QUISE MACHACA YANET

**IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					90
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					90
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					90
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					90
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					90
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					90
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					90
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					90
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					90
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					90
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						90

**ÍTEM DE LA SEGUNDA VARIABLE**

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				
36				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

IV PROMEDIO DEVALORACION:

90%

Ate, 19 de septiembre del 2019

  
 Firma de experto informante  
 DNI 28879139



## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### III. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. Villanueva Orbeaga, Vladimir  
 1.2. Cargo e institución donde labora: DTC - UCV  
 1.3. Especialidad del experto: Finanzas  
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario  
 1.5. Autor del instrumento: \_\_\_\_\_

### IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>					80%	

### ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			

12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				

IV. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

---



---

IV PROMEDIO DEVALORACION:

80%

Ate, 30 septiembre del 2019



Firma de experto informante

DNI

29639613

## **Anexo 7: Confiabilidad de las variables evaluación crediticia y gestión de la morosidad**

La Confiabilidad fueron extraídas de la tesis: “La evaluación crediticia y la morosidad en la Microfinanciera Progres, Lurigancho – Chosica 2019” (Quispe, 2019).

### **Escala de medición del Alfa de Cronbach**

<b>Rango</b>	<b>Magnitud</b>
0.81 - 1.00	Muy Alta
0.61 – 0.80	Alta
0.41 – 0.60	Moderada
0.21 – 0.40	Baja
0.001 -0.20	Muy baja

### **Confiabilidad de la variable Evaluación crediticia**

#### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,894	18

Rango de confiabilidad 0.81 – 1.00 (Muy alta), según Lao y Takakuwa (2016).

En el presente análisis se obtuvo mediante la determinación de la confiabilidad la escala para la variable de morosidad y el alfa de Cronbach. De acuerdo al resultado obtenido por el Alfa de Cronbach la fiabilidad que proporciona la consistencia interna del instrumento que se hará en la investigación es de 0.894 es decir, que el coeficiente del alfa es muy alta, apropiada para poder aplicarla.

## Confiabilidad de la variable Morosidad

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,891	18

Rango de confiabilidad 0.81 – 1.00 (Muy alta), según Lao y Takakuwa (2016).

En el presente análisis se obtuvo mediante la determinación de la confiabilidad la escala para la variable de morosidad y el alfa de Cronbach. De acuerdo al resultado obtenido por el Alfa de Cronbach, la fiabilidad que proporciona la consistencia interna del instrumento que se hará en la investigación es de 0.891 es decir, que el coeficiente del alfa es muy alta, apropiada para poder aplicarla.

**Anexo 8: Nivel de la variable Evaluación Crediticia y dimensiones, según puntuación**

<b>Variable</b>	<b>Puntuación</b>	<b>Nivel</b>
<b>Evaluación Crediticia</b>	(18 - 42)	Malo
	(43 - 66)	Regular
	(67 - 90)	Bueno
<b>Dimensiones</b>	<b>Puntuación</b>	<b>Nivel</b>
<b>Análisis Cualitativo</b>	(6 - 14)	Malo
	(15 - 22)	Regular
	(23 - 30)	Bueno
<b>Análisis Cuantitativo</b>	(6 - 14)	Malo
	(15 - 22)	Regular
	(23 - 30)	Bueno
<b>Destino del Crédito</b>	(6 - 14)	Malo
	(15 - 22)	Regular
	(23 - 30)	Bueno



**Anexo 9: Nivel de la variable Gestión de la Morosidad y dimensiones, según puntuación**

<b>Variable</b>	<b>Puntuación</b>	<b>Nivel</b>
<b>Gestión de la Morosidad</b>	(18 - 42)	Bajo
	(43 - 66)	Promedio
	(67 - 90)	Alto
<b>Dimensiones</b>	<b>Puntuación</b>	<b>Nivel</b>
<b>Incumplimiento de Pago</b>	(6 - 14)	Bajo
	(15 - 22)	Promedio
	(23 - 30)	Alto
<b>Clasificación del Deudor</b>	(6 - 14)	Bajo
	(15 - 22)	Promedio
	(23 - 30)	Alto
<b>Cartera de Morosidad</b>	(6 - 14)	Bajo
	(15 - 22)	Promedio
	(23 - 30)	Alto

## Anexo 10:

### ***Reglas para interpretar el tamaño del coeficiente de correlación***

<b>Tamaño de la Correlación</b>	<b>Interpretación</b>
0.90 a 1.00 (-0.90 a -1.00)	Correlación bien alta positiva (negativa)
0.70 a 0.90 (-0.70 a -0.90)	Correlación alta positiva (negativa)
0.50 a 0.70 (-0.50 a -0.70)	Correlación moderada positiva (negativa)
0.30 a 0.50 (-0.30 a -0.50)	Correlación baja positiva (negativa)
0.00 a 0.30 (-0.00 a -0.30)	Si existe correlación, es pequeña

*Fuente:* Elaboración propia a partir de Hinkle, D.E., Wiersma, W. & Jurs, S.G. (2003)

## Anexo 11: Colocaciones y mora por asesor al 31 de diciembre del 2020 – CMAC PIURA, Agencia Huaraz

CMAC-PIURA S.A.C.  
R7101770  
AGENCIA HUARAZ

311220

MOROSIDAD MAYOR A OCHO DIAS

FECHA: 31/12/2020

HORA 15:07:59

CODIGO	INSTITUCION	MONTO VIG.	MONTO VEN.	%	MONTO JUD.	%	MONTO MOR.	%
CONSOLIDADO								
ALGEMA	MORALES ALEJO GERMAN MANUEL	483,276.82	226,936.13	46.96	16,897.91	3.50	243,834.04	50.45
ALREFE	FERNANDEZ REQUEZ ALEJO WAGNER	548,480.16	15,022.75	2.74	.00	.00	15,022.75	2.74
ANJOME	MAUTINO MEJIA JONNY ANGEL	791,245.14	11,527.67	1.46	.00	.00	11,527.67	1.46
CRISOR	SORIANO CANICOBA CRISTIAN SAUL	3,508,697.32	60,111.51	1.71	74,591.52	2.13	134,703.03	3.84
DANVAL	VALVERDE MENESES EDER DANTE	88,763.99	2,704.68	3.05	19,600.00	22.08	22,304.68	25.13
EDSORL	CABALLERO CORTEZ EDISON ORLAND	3,135,650.25	65,915.27	2.10	216,003.87	6.89	281,919.14	8.99
EMIVEL	VELASQUEZ LLACMA EDITH EMILIA	1,358,298.48	42,333.56	3.12	.00	.00	42,333.56	3.12
FABIPA	PAIVA PAJUELO FABIOLA ARACELLI	331,771.34	865.95	.26	.00	.00	865.95	.26
FRARRO	RODRIGUEZ HUANUCO FREDY ARTURO	8,895,735.39	97,199.54	1.09	247,166.56	2.78	344,366.10	3.87
GAMOLI	GARRO MOLINA LIZETT WALETSKA	954,283.64	21,691.31	2.27	.00	.00	21,691.31	2.27
GEMECO	MENDEZ COCHACHIN GERONIMO ERAS	1,139,188.15	26,201.06	2.30	.00	.00	26,201.06	2.30
GYLGAM	GAMARRA CURO GYLDER EYNER	1,730,759.66	29,088.58	1.68	.00	.00	29,088.58	1.68
JOSMIL	MILLA ALEGRE JUAN JOSE	1,063,553.38	67,093.29	6.31	50,572.70	4.76	117,665.99	11.06
KAREMU	REMUZGO FLORES KATHERINE JAHAY	657,622.05	6,452.32	.98	100.00	.02	6,552.32	1.00
LUMICO	HENOSTROZA CORCINO LUIS MIGUEL	4,320,412.86	119,241.80	2.76	156,728.21	3.63	275,970.01	6.39
LUMOAN	MOLINA ANTUNEZ MARGOT LUCIA	1,878,352.60	46,695.13	2.49	1,831,657.47	97.51	1,878,352.60	100.00
MAYCON	CONDOR FLORES MAYJALCOL	949,207.72	1,594.69	.17	.00	.00	1,594.69	.17
MIYEHU	BLAS HUERTA MILY YESSICA	918,118.72	5,813.18	.63	.00	.00	5,813.18	.63
ORHEOL	ORTIZ OLIVARES HERNAN SILVERIO	5,981,033.46	154,021.80	2.58	.00	.00	154,021.80	2.58
RAFAMI	RAFAEL ARAUCANO MIGUEL ANGEL	816,740.55	704.06	.09	19,617.02	2.40	20,321.08	2.49
ROLABA	LAURENTE BARRERA WUINIK ROGER	5,124,615.72	79,628.07	1.55	.00	.00	79,628.07	1.55
ROMIAS	ASTOQUILCA ROMERO MILAGROS MAR	309,087.09	1,000.00	.32	.00	.00	1,000.00	.32
ROSSBE	HUARANGA OCROSPOMA BETSY ROSSM	876,797.56	25,629.45	2.92	22,139.85	2.53	47,769.30	5.45
SAHARI	SANTIAGO RIOS HAIDY HELEN EDIT	2,596,778.49	30,462.38	1.17	51,648.52	1.99	82,110.90	3.16
TASSIA	ITA ROLLER TASSIA ANDREA	417,349.58	4,383.98	1.05	.00	.00	4,383.98	1.05
	TOTAL	48,875,820.12	1,142,318.16	2.34	2,706,723.63	5.54	3,849,041.79	7.88
TIPO DE CAMBIO	3.607000000							

## Anexo 12: Reporte de mora y colocaciones del año 2019 – CMAC PIURA

Data Solution Web ... Caja Piura

http://dsw.cajapiura.pe/dsw/main\_.php

Opc.: Saldos de cartera y mora SBS por oficina

Cambiar valores de parámetros



Exportar Datos a Excel Saldos de cartera y mora SBS por oficina



1 / 2

Informe principal

100%

BusinessObjects

Sol  
Dólares americana

Imagen

CAJA PIURA

18/01/2021

Página 1 de 2

### SALDOS DE CARTERA Y MORA SBS POR OFICINA AGENCIA HUARAZ

31-dic-2019

Sol

NRO	OFICINA	NRO. CRED.	NRO. CLIENTES	TASA PONDERADA	SALDO	VENCIDO SBS	MORA SBS	MORA > 8 DIAS
1	AGENCIA HUARAZ	4,556	3,762	26.23%	44,070,293.86	4,127,426.91	9.37%	11.17%
<b>TOTAL</b>		<b>4,556</b>	<b>3,762</b>	<b>26.23%</b>	<b>44,070,293.86</b>	<b>4,127,426.91</b>	<b>9.37%</b>	<b>11.17%</b>

## Anexo 13: Reporte de mora y colocaciones del Año 2020 – CMAC PIURA

Data Solution Web ...: Caja Piura

http://dsw.cajapiura.pe/dsw/main\_.php

Opc.: Saldos de cartera y mora SBS por oficina

Cambiar valores de parámetros



Exportar Datos a Excel Saldos de cartera y mora SBS por oficina

1 / 2 Informe principal 100% BusinessObjects

Sol  
Dólares america

Imagen

CAJA PIURA

18/01/2021

Página 1 de 2

### SALDOS DE CARTERA Y MORA SBS POR OFICINA AGENCIA HUARAZ

31-dic-2020

Sol

NRO	OFICINA	NRO. CRED.	NRO. CLIENTES	TASA PONDERADA	SALDO	VENCIDO SBS	MORA SBS	MORA > 8 DIAS
1	AGENCIA HUARAZ	4,598	3,657	22.16%	51,076,717.93	3,837,263.15	7.51%	7.69%
<b>TOTAL</b>		<b>4,598</b>	<b>3,657</b>	<b>22.16%</b>	<b>51,076,717.93</b>	<b>3,837,263.15</b>	<b>7.51%</b>	<b>7.69%</b>

## Anexo 14: Permisos solicitados a CMAC Piura - Agencia Huaraz y Oficina Especial Caraz

### FORMATO DE CONSENTIMIENTO

Estimado Administrador de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C. Agencia Huaraz.

Me encuentro realizando mi proyecto de tesis denominado: **"EVALUACION CREDITICIA Y MOROSIDAD DE CREDITOS MYPE EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE PIURA. HUARAZ, PERIODO 2019-2020"** en la Universidad Cesar Vallejo de la Ciudad de Huaraz, para cuyos resultados requiero de información sobre la Evaluación Crediticia y los índices de morosidad del año 2019 y 2020. Motivo por el cual solicito por favor se me suministre dichos datos, los cuales no serán divulgados, ni serán usados con fines diferentes a los de estudio del proyecto de tesis.

Agradezco la atención y colaboración prestada.

### CONSENTIMIENTO

Fecha: 25/01/21


Nombre de la Tesista: Fabiola Aracelli Paiva Pajuelo

Autoriza los datos del periodo 2019 y 2020 sean tabulados en la tesis:  SÍ  NO

Firma y Sello del Administrador de la CMAC PIURA S.A.C.

Firma y Sello de la investigadora.

  
Fabiola Aracelli Paiva P  
Asesor de Finanzas Empresariales  


  
CMAC PIURA SAC  
Jorge Fonseca Salazar  
Administrador (E)

## FORMATO DE CONSENTIMIENTO

Estimado Jefe de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C. Agencia Huaraz - Oficina Especial Caraz.

Me encuentro realizando mi proyecto de tesis denominado: "EVALUACION CREDITICIA Y MOROSIDAD DE CREDITOS MYPE EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE PIURA. HUARAZ, PERIODO 2019-2020" en la Universidad Cesar Vallejo de la Ciudad de Huaraz, para cuyos resultados requiero de información sobre la Evaluación Crediticia y los índices de morosidad del año 2019 y 2020. Motivo por el cual solicito por favor se me suministre dichos datos, los cuales no serán divulgados, ni serán usados con fines diferentes a los de estudio del proyecto de tesis.

Agradezco la atención y colaboración prestada.

## CONSENTIMIENTO

Fecha: 25/01/21

Nombre de la Tesista: Fabiola Aracelli Paiva Pajuelo

Autoriza los datos del periodo 2019 y 2020 sean tabulados en la tesis:  SI  NO

Firma y Sello del Jefe de Creditos de la Agencia Huaraz Oficina especial Caraz de la CMAC PIURA S.A.C.

  
Oscar San Martín V.  
Jefe de Crédito  
CAJA PIURA

Firma y Sello de la investigadora.

  
Fabiola Aracelli Paiva P  
Asesor de Finanzas Empresariales  
CAJA PIURA