

# **UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA**

(CREADA POR LEY N° 25265)



## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

### **TESIS**

**"LA EVALUACIÓN EN EL OTORGAMIENTO DE  
CRÉDITOS Y LA MOROSIDAD EN LOS CRÉDITOS  
MYPE DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y  
CRÉDITO DE PISCO S.A. AGENCIA HUANCAMELICA - 2010"**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
FINANZAS**

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

**PRESENTADO POR:**

**BACH. GERMÁN LUIZINHO DÍAZ FERNANDEZ  
BACH. MARLENY ROJAS POMA**

**HUANCAMELICA 2012**

Sustentación de tesis para optar el título  
 de Contador Público de los bachilleres  
 Luzinho Pae Fernandez y Marcen Rojas Poma.

de la Jmagna de la Facultad de Ciencias Empresariales  
 Universidad Nacional de Huancavelica, siendo las  
 15 minutos del día veinte (20) del mes de  
 febrero del 2017; contiendo con la Participación  
 de los integrantes del Jurado Calificador;  
 de al miembro integrante del Jurado calificador  
 Fiscal Luis Soriano Posa. con que calidad de  
 en el artículo aplicación del art. 73 del Reglamento  
 de los Títulos de Nuestra Universidad. y el art.  
 como reglamento; los miembros del Jurado queda  
 usado de la siguiente manera:

Miliano Reguando Pote - en Calidad de Presidente  
 Jesús Ramirez Laurente " " Secretario  
 Ricardo López Vainoy Posa " " Vocal.

que han sido ratificados mediante Resolución  
 2017-FCE-COB-UNH-ANR. y Resolución N° 15

2-FCE-COB-UNH-ANR. en el caso se hizo para  
 que la sustentación de tesis titulada:

acción en el otorgamiento de créditos y la  
 calidad en los créditos en pro de la Caja Municipal

de Crédito de Fisco S.A. Agencia Huancavelica  
 presentado por los Bachilleres Examinados Luzinho

Reguando y los Bachilleres Examinados Marcen Rojas Poma  
 a que debe darse a conocer cumpliendo con lo

de por el Reglamento de Grados y Títulos  
 dado al Presidente del Jurado de ser iniciado

de sustentación invitando al secretario para que  
 poder lectura de las resoluciones emitidas

para este fin, seguidamente se invita a los Bachilleres  
iniciar la fase de sustentación y exposición del tema de sus tesis  
recomendando a los sustentantes cumplir estrictamente  
lo que establece el reglamento dando plazo de 30 minutos a  
cada sustentante

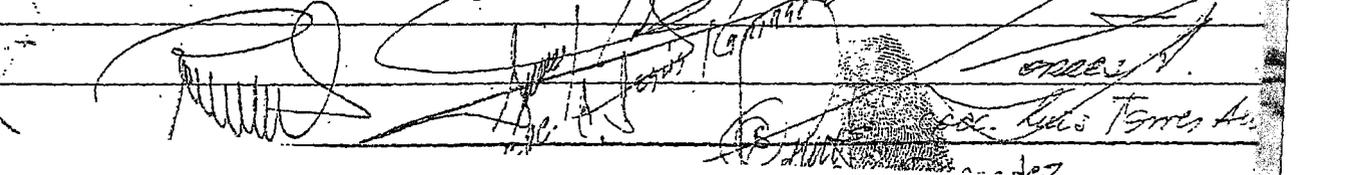
Habiendo concluido con la 1ª Exposición y sustentación  
en el tiempo previsto se da inicio al 2º de preguntas  
invitando al CEEC Vicente Luis Torres Plata; luego al  
CCEC Padres Jesús Ramírez Laurente y finalmente al  
CCEC Sr. Emilia Leguando Boto, al mismo que le  
fido obrantes cada uno de ellos

Para lo que se pide al presidente solicitar a los Bachilleres  
público presente y dejar la sala para la deliberación con  
luego de una amplia discusión el Jurado procede a la  
Calificación de manera independiente, llegando al siguiente  
resultado

Para el Bachiller German Luzumba Diaz Fernandez  
CCEC Sr. Emilia Leguando Boto. APROBADO.  
CCEC Padres Jesús Ramírez Laurente. APROBADO.  
CCEC Vicente Luis Torres Plata. DESAPROBADO.

Teniendo como resultado final. APROBADO por mayoría.  
Para el Bachiller Guillermo Rojas Yoma.  
CCEC Sr. Emilia Leguando Boto. APROBADO  
CCEC Padres Jesús Ramírez Laurente. DESAPROBADO.  
CCEC Vicente Luis Torres Plata. APROBADO.

Teniendo como resultado final. APROBADO por mayoría.  
Finalmente se da por concluido el presente acta de sustentación de  
teniendo las 20 horas con 30 minutos del mismo día por lo que  
se da de conformidad firmamos al pie del presente acta.

  
CCEC Sr. Emilia Leguando Boto.  
CCEC Padres Jesús Ramírez Laurente.  
CCEC Vicente Luis Torres Plata.

ACTA DE SUSTENTACION DE INFORME FINAL DE INVESTIGACION CIENTIFICA (TESIS)

En la Ciudad Universitaria de Paturpampa; Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales, a los 20 días del mes de Nov. del año 2012, a horas 6:15 p.m., se reunieron; el Jurado Calificador, conformado de la siguiente manera:

Presidente: CPCC. ING. EMILIANO REYNOLDO SOTO  
Secretario: CPCC. ANTONIO JESUS RAMIREZ LAURENTE  
Vocal: CPCC. VICEINTE LUIS JUANES AYUB

Ratificados los Miembros del Jurado con Resolución N° 052-2012-F.C.E.-LITE; del: informe final de investigación científica titulado:

"LA EVALUACION EN EL OTORGAMIENTO DE CREDITOS Y LA NECESIDAD EN LOS CREDITOS A NIVEL MUNICIPAL DE ANOTACION Y CREDITO DE FISCO S.A. AGRICOLA HUAYOCCELICH 2010."

Cuyo autor es (el) (los) graduado (s):

BACHILLER (S): BERTAN LUZINHO TIRES FERNANDEZ  
MARCELO ROJAS VENTURA

A fin de proceder con la sustentación del informe final de investigación científica titulado antes citado.

Finalizado la sustentación y evaluación; se invita al público presente y al sustentante abandonar el recinto; y, luego de una amplia deliberación por parte del jurado, se llegó al siguiente el resultado:

BACHILER: BERTAN LUZINHO TIRES FERNANDEZ

PRESIDENTE: APROBADO

SECRETARIO: APROBADO

VOCAL: DESAPROBADO

RESULTADO FINAL: APROBADO APROBADO

BACHILER: MARCELO ROJAS VENTURA

PRESIDENTE: APROBADO

SECRETARIO: DESAPROBADO

VOCAL: APROBADO

RESULTADO FINAL: APROBADO APROBADO

En conformidad a lo actuado firmamos al pie.

Handwritten signatures of the President, Secretary, and Vocal, each with a horizontal line underneath.

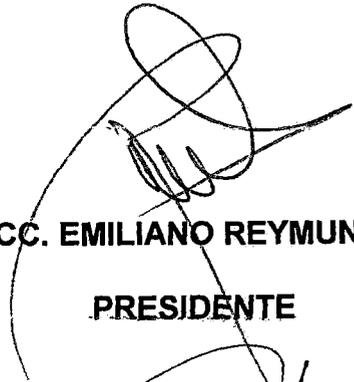
Presidente

Secretario

Vocal

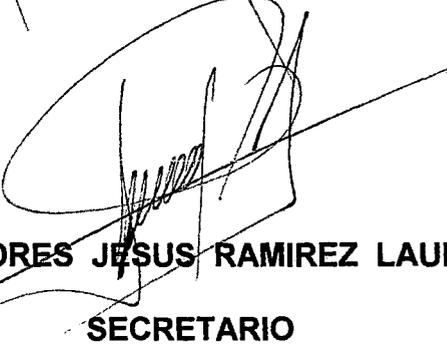
CPCC. EMILIANO REYNOLDO SOTO  
DNI 42533697

**JURADOS**



**MG. CPCC. EMILIANO REYMUNDO SOTO**

**PRESIDENTE**



**CPCC. ANDRES JESUS RAMIREZ LAURENTE**

**SECRETARIO**



**MG. CPCC. VICENTE LUIS TORRES ALVA**

**VOCAL**

### **Dedicamos la presente tesis:**

A nuestros padres y hermanos quienes con su amor, apoyo y comprensión incondicional estuvieron siempre a lo largo de nuestra vida estudiantil; a ellos que siempre tuvieron una palabra de aliento en los momentos difíciles y que han sido incentivos de nuestras vidas

A los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales en especial de E.A.P. Contabilidad por guiarnos en nuestra carrera profesional, ahora podemos decir que todo lo que somos es gracias a todos ustedes.

# Índice

	Pág.
Índice	
Resumen	
Introducción	
Capítulo I: Problema	06
1.1. Planteamiento del problema	06
1.2. Formulación del problema	08
1.3. Objetivo general y específicos	09
1.4. Justificación	10
Capítulo II: Marco Teórico	12
2.1. Antecedentes	12
2.2. Bases teóricas	16
2.3. Hipótesis	30
2.4. Definición de Términos	31
2.5. Identificación de variables	34
2.6. Definición operativa de variables e indicadores	35
Capítulo III: Metodología de la investigación	36
3.1. Ámbito de estudio	36
3.2. Tipo de investigación	36
3.3. Nivel de investigación	36
3.4. Método de investigación	36
3.5. Diseño de Investigación	38
3.6. Población, muestra y muestreo	38
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
3.8. Procedimientos de recolección de datos	40
3.9. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	40
Capítulo IV: Análisis e Interpretación Resultados	41
4.1. Presentación de Resultados	41
4.2. Contrastación de Hipótesis	56
Conclusiones	
Recomendaciones	
Referencias bibliográficas (Modelo Vancouver).	

Anexos

ANEXO A: Ficha de observación efectuada a los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y  
Crédito de Pisco S.A.

ANEXO B: Imágenes.

## Resumen

El trabajo de investigación “LA EVALUACIÓN EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS Y LA MOROSIDAD EN LOS CRÉDITOS MYPE DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE PISCO S.A. AGENCIA HUANCVELICA - 2010.”, se ha desarrollado con base a los conocimientos de la inadecuada evaluación de créditos por parte de los analistas a nivel de la Agencia, el cual constituye el problema fundamental del presente estudio.

En el crédito se basa la rentabilidad de las instituciones de intermediación financiera, por lo que una sana Cartera de Crédito es beneficiosa para toda organización de esta índole.

El presente estudio se realizó con la Cartera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A. Agencia Huancavelica – 2010, con el fin de determinar la influencia de la evaluación de créditos en la morosidad de los créditos MYPE.

Siendo las MYPES las que inciden principalmente en el índice de la morosidad de la agencia Huancavelica, se aplicó una investigación donde se aclaró que las principales causas de morosidad son la inadecuada evaluación de créditos.

El fortalecimiento en la evaluación de crédito, tendería entonces a controlar, disminuir y a mejorar el índice de morosidad.

## Introducción

La presente investigación se orienta al estudio de los créditos MYPE otorgados por la CMAC Pisco S.A. Agencia Huancavelica y su influencia en la morosidad de los clientes durante el ejercicio 2010.

En este contexto se estudiará el índice de morosidad de la institución financiera seleccionada explicada por la deficiente evaluación económica y financiera del sujeto de crédito, también por las políticas y reglamentos de la institución para el otorgamiento de los créditos, así como para su recuperación.

Para su mayor comprensión, la presente investigación se ha estructurado en cuatro capítulos, los cuales son los siguientes:

El capítulo I que trata sobre el problema de investigación.

El capítulo II, que trata sobre el marco teórico, donde se ve primero los antecedentes, luego las bases teóricas, seguido de la hipótesis y sus variables.

El capítulo III, trata sobre la metodología utilizada en la presente investigación.

El capítulo IV, que trata sobre el análisis de los resultados.

Los autores.

# CAPÍTULO I

## PROBLEMA

### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

Durante la década de 1990, se produjo un rápido crecimiento de las actividades financieras en el país, el cual se reflejó tanto en el nivel agregado, con el crecimiento del monto intermediado mediante el sistema financiero formal, como en el nivel de los hogares. La expansión del crédito, como consecuencia de las reformas financieras a principios de 1990 permitió, a su vez, el crecimiento del microcrédito.

Si bien es realmente difícil una comprobación total de la información obtenida, el evaluador de créditos tiene posibilidades de confirmar los datos en forma parcial. Al otorgar un crédito el funcionario bancario tiene especial interés en obtener la máxima seguridad en la recuperación del mismo, presumiblemente no se está cumpliendo las políticas en la evaluación de créditos, razón por la cual podemos suponer que hay incremento de clientes morosos en la CMAC Pisco S.A. Agencia Huancavelica.

El sistema financiero desempeña un papel fundamental en el funcionamiento de la economía. En ese sentido, contar con instituciones financieras sólidas y solventes permite que los recursos financieros fluyan eficientemente desde los agentes superavitarios a los deficitarios. De esta manera, es posible el aprovechamiento de las oportunidades de negocios y de consumo.

El riesgo de crédito es el tipo de riesgo más importante al que debe hacer frente cualquier entidad financiera. Un indicador de este riesgo es el nivel de morosidad de la entidad; es decir, la proporción de su cartera que se encuentra en calidad de incumplimiento. La morosidad se ha constituido en la principal causa de las dificultades que han sufrido algunos sistemas financieros y ciertas entidades de tamaño considerable. Así, una elevada cartera morosa es un serio problema que compromete tanto la viabilidad de la institución a largo plazo como la del propio sistema.

En el Perú, a diciembre de 2010, hay 1.5 millones de endeudados en alerta roja, tienen problemas que les impiden cumplir con el pago de sus créditos u obligaciones asumidos con la banca o con la SUNAT. **Sacar una tarjeta de crédito u obtener un préstamo es cada vez más sencillo para los peruanos.** Hoy cuando la situación económica es saludable, aparentemente no hay problemas para saldar esas deudas; así, las centrales de riesgo tienen registrados a ocho millones de personas que deben a la banca, a la SUNAT, o tienen alguna letra pendiente de pago<sup>1</sup>. De ese universo de deudores 'semaforizados', un 70% está con luz verde o no presenta atrasos en sus pagos, un 12% tiene luz amarilla o alguna dificultad eventual para honrar sus obligaciones, y un 18% está en rojo o incumple sus deudas. Este último porcentaje indica que casi 1.5 millones de personas tienen problemas que les impiden cumplir con el pago de sus créditos u obligaciones asumidos<sup>2</sup>. Si esa clasificación se aplicara en la banca, la luz verde equivaldría a clientes con calificación de riesgo crediticio Normal, la amarilla a los calificados con Problemas Potenciales, y la roja a los Deficientes, Dudosos o en Pérdida.

Sobre la disparidad entre la morosidad que reportan las instituciones financieras (1.6% a noviembre), y el 18% de deudores con problemas para pagar sus obligaciones, según SENTINEL, Otero aclaró que, en el primer caso, se trata

---

<sup>1</sup> Fuente Diario GESTIÓN – 11/01/11

<sup>2</sup> Según la central de riesgo **SENTINEL**.

de un porcentaje de los montos de préstamos (atrasados) respecto de la cartera total del sistema financiero. Mientras que la central de riesgo registra el número de personas que presenta algún problema de pago de su deuda (de cualquier tamaño), y lo compara con la totalidad de sujetos con obligaciones pendientes.

En consecuencia, urge en la CMAC Pisco, un replanteo de las políticas de crédito; asimismo, la implementación de un sistema de seguimiento a los evaluadores de crédito para que cumplan, con calidad, sus metas establecidas por la institución.

**1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

**1.2.1. Problema General:**

¿De qué manera la evaluación de créditos influye en la morosidad de los créditos MYPE de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A. Agencia Huancavelica - 2010?

**1.2.2. Problemas específicos:**

1. Cuál es el grado de calidad y el nivel de confiabilidad de la información para la evaluación de créditos, y cómo influye en el cumplimiento de los pagos de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A. Agencia Huancavelica – 2010.
2. Cuál es la dimensión de la veracidad de la información que se obtiene para otorgar los créditos y cómo influye en la morosidad de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A. Agencia Huancavelica?
3. Cuál es la dimensión de la conformidad de garantías y cómo influye en la morosidad de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A. Agencia Huancavelica?
4. Cuál es la dimensión del proceso de verificación del negocio y cómo influye en la morosidad de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A. Agencia Huancavelica?

5. Cuál es la dimensión de la capacidad de pago y cómo influye en la morosidad de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A. Agencia Huancavelica?
6. Cuál es la dimensión de la capacidad moral del deudor y cómo influye en la morosidad de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A. Agencia Huancavelica?

### **1.3. OBJETIVOS, GENERAL Y ESPECIFICOS**

#### **1.3.1. Objetivo general:**

Determinar la influencia de la evaluación de créditos en la morosidad de los créditos MYPE de la Caja Municipal de Ahorro y crédito de Pisco S.A. Agencia Huancavelica - 2010

#### **1.3.2. Objetivos Específicos:**

1. Determinar el grado de calidad y el nivel de confiabilidad de la información para la evaluación de créditos, y cómo influye en el cumplimiento de los pagos de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A. Agencia Huancavelica – 2010.
2. Determinar la dimensión de veracidad de la información que se obtiene para otorgar los créditos y cómo influye en la morosidad de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A. Agencia Huancavelica.
3. Determinar la dimensión de la conformidad de garantías y cómo influye en la morosidad de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A. Agencia Huancavelica.
4. Determinar la dimensión del proceso de verificación del negocio y cómo influye en la morosidad de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A. Agencia Huancavelica.
5. Determinar la dimensión de la capacidad de pago y cómo influye en la morosidad de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A. Agencia Huancavelica.

6. Determinar la dimensión moral del deudor y cómo influye en la morosidad de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A. Agencia Huancavelica.

#### **1.4. JUSTIFICACION:**

##### **1.4.1. Justificación legal:**

Se considera a las siguientes:

- a) Ley N° 26702. Ley General del Sistema Financiero y del Sistema, de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros y normas complementarias.
- b) Resolución SBS N° 808-2003, "Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones.
- c) Ley N° 27809 – Ley General del Sistema Concursal
- d) Decreto Ley No 23039. Del 14 de Mayo de 1980. Autoriza la creación de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito.
- e) Decreto Ley N°23039 y Decreto Supremo N°157-90 EF. Creación de la CMAC Pisco S.A.
- f) Resolución SBS 178-2002 de fecha 21 de Febrero del 2002. Operatividad de la CMAC Pisco S.A. Of. Esp. Huancavelica.
- g) Reglamento de créditos de la CMAC Pisco S.A.
- h) Reglamento de recuperaciones de la CMAC Pisco S.A.
- i) Reglamento de Prevención para el Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo De la CMAC Pisco S.A.
- j) Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica.
- k) Reglamento de grados y títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica.

#### **1.4.2. Justificación teórica:**

La presente investigación es para conocer de qué forma la evaluación de créditos MYPE influye en el nivel de morosidad de la CMAC Pisco S.A. Agencia Huancavelica. Lo cual nos permitirá fortalecer y mejorar las políticas de créditos, así minimizar el riesgo crediticio y promover el sólido desarrollo de las CMAC de Huancavelica través de un mejor manejo de su morosidad.

#### **1.4.3. Justificación práctica:**

La aplicación práctica de la presente investigación permitirá aplicar correctamente las políticas de crédito evitando el incremento de la morosidad y disminuyendo el riesgo crediticio en la CMAC Pisco S.A. Agencia - 2010.

#### **1.4.4. Justificación metodológica:**

Las políticas de crédito mejoradas, los sistemas de seguimiento a los evaluadores de crédito; así como los sistemas de verificación de la información entregada por los clientes, serán convertidas y utilizadas como un sistema metodológico para otorgar créditos de alta calidad en la CMAC Pisco S.A.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES

##### 2.1.1. A nivel internacional:

a) Lewis Mena, Juan Eduardo (2004), realizó la siguiente investigación: **“Determinación de las causas de Morosidad en la Cartera de Crédito del Banco Nacional de Costa Rica, Sucursal Paraíso de Cartago”**; en el Instituto Tecnológico de Costa Rica en la Escuela de Ingeniería Agropecuaria Administrativa. En dicho estudio la autor concluye que la morosidad tiene dos orígenes:

- **Causas externas de morosidad** (causas externas a la Sucursal del BNCR en Paraíso)
  - El no pago de la deuda bancaria al día de los clientes es, por lo general, de carácter temporal, y los deudores tienden a resolverlos en menos de un mes después de vencida la cuota.
  - En las actividades económicas de Vivienda y Consumo, el cambio ocupacional ha repercutido en el índice de morosidad del Banco, por la influencia del 14,28% de la población que, tras el cambio de ocupación, perciben ingresos menores a los que recibían al momento de formalizar el crédito con el Banco.
  - Los clientes de Vivienda y Consumo que pagan en la tercera semana del mes, presentan problemas de morosidad, por la no coincidencia

de retorno de ingresos domésticos, contra la fecha de pago con el Banco.

• **Causas internas de morosidad**

- La recarga de funciones, distribuidas en los colaboradores del BNCR, se manifiesta en el deterioro de la recuperación de fondos liberados por el Banco.
- La insuficiente actualización de datos de los clientes, expresada tanto por los funcionarios, como por las observaciones realizadas por el autor, dificulta las labores de cobro administrativo y judicial.

a) QUIÑÓNEZ JAÉN, Efraín Rafael (2005), en su tesis titulada: **“Análisis de la Morosidad del Sistema Bancario del Ecuador”**; en el Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas, Escuela Superior Politécnica del Litoral – Ecuador. En dicho estudio el autor concluye que el nivel de endeudamiento de los agentes en la economía ecuatoriana es una variable importante en la explicación de la morosidad, esto puede atribuirse al hecho del alto nivel de colocaciones sobre PIB que tiene la economía ecuatoriana lo cual no permite que los agentes tengan espacio para endeudarse sin afectar su capacidad de pago.

**2.1.2. A nivel nacional:**

a) Caballero y Serna, (2008) en su tesis titulada **“Agentes institucionales como factores influyentes en el incremento de la morosidad de los clientes de crédito de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo Oficina Principal”**, sus conclusiones más principales fueron:

- El índice de morosidad obtenido por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo es explicado por la deficiente evaluación económica y financiera del sujeto de crédito por parte de la institución financiera.

- Las metas propuestas por analistas deben ajustarse al alcance de cada uno de ellos en función al tamaño de la cartera de créditos por saldo y número de clientes. Así mismo se debe de considerar el nivel de crecimiento de mercado.
  - La política crediticia así como los reglamentos de créditos y la gestión en las cobranzas inciden en los niveles de morosidad de las instituciones financieras.
  - El escaso control de las propuestas crediticias en los comités de créditos y un escaso seguimiento de los clientes con créditos vencidos también explica los elevados índices de morosidad.
- b) EZPINOZA, (2005) en su tesis: **“Políticas para disminuir la morosidad en las instituciones Microfinancieras no Bancarias del departamento de Junín”** en su conclusión afirma que la disminución de la actividad económica regional y la inflación han influido en el crecimiento de la morosidad de las Instituciones Microfinancieras no Bancarias del Departamento de Junín, debido principalmente a una disminución del flujo de caja que ha obligado a la suspensión de pagos de obligaciones de algunos prestatarios, siendo la variable más importante la actividad económica.
- c) AGUILAR ANDÍA, Giovanna; CAMARGO CÁRDENAS, Gonzalo (2003) **en su investigación “Análisis de la Morosidad de las Instituciones Microfinancieras (Imf) en el Perú”** concluye que existe abundante literatura sobre los determinantes macro y micro económicos de la calidad de cartera de una institución crediticia, en la mayor parte de los trabajos se reconoce la importancia de los factores agregados que afectan de manera similar a todas las entidades y de los factores específicos asociados a las políticas crediticias de cada institución.

- Entre los factores agregados que tienen mayor importancia en la determinación de la tasa de morosidad se encuentran la tasa de crecimiento pasada de la actividad económica, las restricciones de liquidez y el nivel de endeudamiento de los agentes.
- Por otro lado, la calidad de la cartera de una institución crediticia será función directa de la política de colocaciones que ésta siga. Entre los factores específicos destacan la tasa de crecimiento de las colocaciones, el margen de intermediación financiera, el monto colocado por analista, el nivel de endeudamiento de los clientes, la gestión y eficiencia operativas de la entidad, su nivel de solvencia, la diversificación sectorial y geográfica de sus activos, las garantías y la composición de sus activos.

d) Edmundo Murrugarra; Alfredo Ebentreich, (1999) en su investigación **“Determinantes de Morosidad en Entidades de Microfinanzas: evidencia de las EDPYMES”**, concluye que las variables determinantes en la morosidad de las EDPYMES son los créditos por persona y la morosidad del departamento donde se instala la agencia de la empresa. Se ha encontrado que en todas las especificaciones la variable de gestión Créditos por persona ha sido significativa, lo que demuestra la importancia de la gestión desde el inicio de las operaciones de las EDPYMES, aunque conforme ésta se vaya consolidando, la gestión se vuelve más importante. Las otras variables de gestión, la proporción de analistas y la proporción de colocaciones con garantías, no resultan importantes para explicar la morosidad. Esto se explica por la poca distinción de labores entre el personal y por la poca relevancia de garantías reales en las microfinanzas. También se ha encontrado que la morosidad de las EDPYMES siempre se ve relacionada con la morosidad del sistema financiero en el departamento donde se apertura la agencia. Esto indica que los clientes de estas instituciones, aunque no son sujetos de crédito de las instituciones bancarias, se ven igualmente afectados por las condiciones desfavorables

69

del mercado que atienden, indicando una fuerte conexión entre los mercados crediticios.

## 2.2. BASES TEÓRICAS

### 2.2.1. SISTEMA FINANCIERO PERUANO

#### a. Definición

A decir de **CPC Ferrer Quea, Alejandro (2004:11-40)** “El sistema Financiero está conformado por el conjunto de Instituciones bancarias, financieras y demás empresas e instituciones de derecho público o privado, debidamente autorizadas por la Superintendencia de Banca y Seguro, que operan en la intermediación financiera (actividad habitual desarrollada por empresas e instituciones autorizada a captar fondos del público y colocarlos en forma de créditos e inversiones”.

Es el conjunto de instituciones encargadas de la circulación del flujo monetario y cuya tarea principal es canalizar el dinero de los ahorristas hacia quienes desean hacer inversiones productivas. Las instituciones que cumplen con este papel se llaman “Intermediarios Financieros” o “Mercados Financieros”. etc.

El concepto de Sistema Financiero abarca a los mercados financieros; los instrumentos financieros; las instituciones financieras, privadas y públicas, debidamente autorizadas para operar en el país en la intermediación financiera; y los organismos de supervisión.

#### a) Mercado Financiero

Entendiéndose como mercado financiero al ambiente que no se limita a un espacio físico, sino que incluye todo mecanismo que permita la interacción entre los participantes que demandan y ofrecen recursos de naturaleza financiera. Se constituye en **Mercado de Intermediación Indirecta**, cuando participa un intermediario, por lo general el sector bancario que otorgan preferentemente créditos a corto plazo, previa captación de

recursos del público para luego colocarlos a un segundo, en forma de préstamos, por otra parte el **Mercado de Intermediación Directa**, donde se obtienen los recursos directamente de los ofertantes del capital.

**b) Instrumentos Financieros**

Constituidos por los activos financieros que pueden ser directos, representados básicamente por los créditos obtenidos de las entidades bancarias en el Mercado de Intermediación Indirecta; e indirectos constituidos por títulos-valores como las Acciones y Bonos canalizados en el Mercado de Intermediación Directa.

**c) Instituciones Financieras**

Conformado por personas jurídicas, organizadas como empresas dedicadas a la intermediación entre los ofertantes y demandantes del dinero o equivalentes de efectivo; entre los cuales se encuentran los Bancos y las Empresas Financieras, constituyéndose en los entes más representativos del Sistema Financiero por el significativo volumen de recursos que movilizan en la economía nacional.

**d) Organismo de Supervisión**

Por lo general son entes representativos de la estructura oficial, conforman el sector de Economía y Finanzas del denominado Poder Ejecutivo. Podemos mencionar: El Ministerio de Economía y Finanzas, el Banco Central de Reserva del Perú, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, la Comisión Nacional Supervisora de Empresas y Valores.

**2.2.2. Empresas del Sistema Financiero en el Perú**

Según **CPC Ferrer Quea, Alejandro (2004:23)**“Conforme al ordenamiento legal vigente para el Sistema Financiero Peruano, las empresas que están bajo la supervisión de la Superintendencia de Banca y Seguros ha sido clasificadas por su modalidad de gestión en catorce grupos:”

- Empresas bancarias.
- Empresas Financieras.
- **Cajas Municipales de Ahorro y Crédito.**
- Cajas Rurales de Ahorro y Crédito.
- Caja Municipal de Crédito Popular.
- Empresas de Desarrollo de la Pequeña y Micro Empresa.
- Cooperativas de Ahorro y Crédito.
- Empresas de Arrendamiento Financiero.
- Empresas Afianzadoras y de Garantía.
- Empresas de Almacenes Generales.
- Empresas de Seguros.
- Sociedades Titularizadoras.
- Empresas de Servicios de Canje.
- Empresas de Servicios Fiduciarios.

### **2.2.3. Cajas Municipales de Ahorro y Crédito**

Las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) son entidades de intermediación financiera que atienden preferentemente el crédito a micros y pequeñas empresas. Se encuentran supervisadas por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), reguladas por las normas del Banco Central de Reserva (BCR).

Las referidas empresas que cuentan con la autorización del Órgano Supervisor son las siguientes:

- CMAC Arequipa
- CMAC Piura
- CMAC Trujillo

- CMAC Sullana
- CMAC Ica
- CMAC Cusco
- CMAC Huancayo
- CMAC Tacna
- CMAC Maynas
- CMAC Paíta
- CMAC Del Santa
- **CMAC Pisco**
- Federación CMACs
- Fondo CMACs

#### **2.2.4. Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A.**

##### **a. Reseña Histórica**

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A es una empresa con personería jurídica de Derecho Público, con autonomía administrativa, económica y financiera; cuyo único accionista con capital suscrito y pagado es íntegramente de la Municipalidad Provincial de Pisco, está regulada por el Banco Central de Reserva del Perú, supervisada por la Superintendencia de Banca y Seguros y controlada por la Contraloría General de la República y la Dirección Nacional de Presupuesto Público del Ministerio de Economía y Finanzas del Perú y es miembro activo del Fondo de Seguro de Depósitos y de la Federación Peruana de Cajas Municipales.

La creación de la entidad se efectuó al amparo del Decreto Ley N°23039 y Decreto Supremo N°157-90 EF y es la Superintendencia de Banca y Seguros quien autoriza el funcionamiento de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco, según Resolución SBS 152-92 de fecha 19 de Febrero de 1992.

Mediante Resoluciones SBS N° 932-95 y 938-95, dicho ente de control autoriza a la Caja Municipal de Pisco a conceder créditos con garantías distintas a joyas de oro, en apoyo a la Micro y Pequeña Empresa de la localidad de Pisco, así como a recibir Depósitos de Ahorro Corriente y Depósitos a Plazo.

La Caja Municipal de Pisco viene operando en el mercado de Huancavelica desde el año 2001, autorizada mediante Resolución SBS 178-2002 de fecha 21 de Febrero del 2002. El haber incursionado en el mercado crediticio de dicha ciudad, nos ha hecho conocedores más aún de la necesidad del financiamiento para el desarrollo de los sectores económicos que no tienen acceso a la banca múltiple, en su mayoría informales, los cuales son el eje de la producción local y nacional, contribuyendo con la generación de empleo y el mejoramiento del nivel de vida del cliente huancavelicano.

Con el mismo afán de contribuir al desarrollo socio-económico del distrito de Imperial, es que contando con la aprobación de la Superintendencia de Banca y Seguros mediante Res.SBS N° 429-2004, en octubre de 2004 se puso en marcha la Agencia en dicho Distrito.

Una de nuestras mayores fortalezas la constituyen las tasas competitivas con las que participamos en el mercado financiero, con un servicio de atención acorde a las necesidades y preferencias de los usuarios que son la razón de ser de nuestra organización otorgándoles nuevos servicios financieros con el mayor profesionalismo y vocación de servicio.

**b. Perfil de la Institución**

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A., es una institución financiera, que capta recursos del público a través de depósitos en sus distintas modalidades, ofreciendo las tasas de interés más ventajosas del sistema financiero local, sin el cobro de comisiones por mantenimiento y otros y coloca dichos recursos a través de créditos a lo micro y pequeños empresarios así como a trabajadores dependientes.

En la actualidad ofrece una variedad de servicios crediticios, como el Crédito Pignoraticio, Crédito Personal y Crédito a la Micro y Pequeña Empresa, siendo sus principales fuentes de financiamiento los recursos captados del público en general y los recursos otorgados por organismos financieros nacionales como COFIDE y el Fondo de Cajas Municipales - FOCMAC.

### **c. Visión**

“Ser una empresa altamente competitiva y rentable en el sector de las microfinanzas”.

### **d. Misión**

“Brindar soluciones financieras preferentemente a la micro y pequeña empresa, Con productos y servicios competitivos, apoyados en colaboradores calificados, contribuyendo al desarrollo socio – económico del país”.

### **e. Valores**

- Honestidad
- Confidencialidad
- Equidad
- Respeto
- Lealtad
- Compromiso
- transparencia

### **f. Estrategias**

- Fortalecimiento Patrimonial.
- Incrementar el Resultado Financiero de la Empresa/Generar Utilidades.
- Incrementar la Cuota del Mercado Actual.
- Adquisición de Clientes.
- Retener al Cliente con Calificación Normal (0) o Retener la Cartera Vigente Rentable.

- Innovación y Desarrollo de Nuevos Productos y Servicios Financieros.
- Innovar, rediseñar y documentar e implantar recomendaciones de mejora en el proceso de Captaciones.
- Innovar, rediseñar y documentar e implantar recomendaciones de mejora en el proceso de Colocaciones.
- Retener Empleados Claves.
- Conseguir un Equipo Humano Motivado y Comprometido.
- Aumentar la Productividad de los Analistas de Créditos.
- Retener Analistas Rentables.

#### **g. Agencias**

##### **Oficina Principal**

Ubicado en plena zona comercial de la ciudad, se atienden todas las operaciones activas y pasivas, se encuentra equipada con ordenador de colas, saldomatics y panel de consultas; en este inmueble labora la Gerencia y toda la plana administrativa. Ubicada en la calle Beatita de Humay N° 500.

##### **Agencia Huancavelica**

El 20 de Julio de 2002 se instaló nuestra primera Agencia en la ciudad de Huancavelica, iniciando de esta forma el proceso nuestra expansión; a la fecha esta oficina viene mostrando buenos resultados en su saldo de colocaciones y Captaciones, contribuyendo de esta forma al crecimiento de las pequeñas empresas, y generando la cultura de ahorro en esta ciudad. Ubicada en el Jr. Virrey Toledo N° 283.

Cabe mencionar que la CMAC – Pisco S.A., también cuenta con agencias en: Agencia Imperial – Cañete, Agencia San Francisco, Agencia Lurín – Lima.

## 2.2.5. EL CRÉDITO: ELEMENTOS Y PRINCIPIOS DE POLÍTICA CREDITICIA

### a. Definición:

¿Qué es el Crédito? Según **Ibáñez Flores, Javier (2008:11-12)** “Crédito en comercio y finanzas es un término utilizado para referirse a las transacciones que implican una transferencia de dinero que debe devolverse transcurrido cierto tiempo. Por tanto, el que transfiere el dinero se convierte en acreedor y el que lo recibe en deudor”.

Es la capacidad de obtener dinero, mediante la promesa de abonarlo en una fecha o plazo determinado. El que ha concedido el crédito confía en que lo cobrará a su vencimiento, si es que lo acordó después de haber efectuado un análisis adecuado.

El crédito cuando se concede en forma apropiada, provee a personas o empresas responsables un suplemento de capital que puede ser utilizado para crear riqueza adicional.

El factor fundamental del problema radica en determinar quién es merecedor de recibir un crédito.

El propósito general, al analizar un crédito, consiste en arribar a una decisión en cuanto a si una persona merece la suma que está a consideración. El resultado de la investigación determinará el monto del crédito y de la forma en que el mismo será concedido: es decir, crédito directo (a sola firma), en descuento de listas (endosos), con garantías adicionales, etcétera.

### b. Funciones: ¿Cuál es el papel que desempeña el crédito?

La principal función consiste en transferir el ahorro de unos agentes económicos a otros que no tienen suficiente dinero para realizar las actividades económicas que desean. (Principio de intermediación).

La existencia de créditos es indispensable para el desarrollo económico. Permiten invertir en actividades productivas el ahorro de individuos que, de no

existir la posibilidad de transferirse a otras personas, no se aprovecharía (Desarrollo económico).

La utilización de créditos también permite realizar las complejas operaciones que llevan a cabo las empresas modernas sin necesidad de utilizar dinero (Sustitución del Dinero).

**c. ¿Cuáles son los elementos del crédito?**

**Acreedor.** El que proporciona los fondos y otorga el crédito.

**Deudor.** El que recibe los fondos y acepta el crédito.

**Agentes de intermediación.** Los que facilitan este proceso de traslado de fondos.

**d. ¿Qué permiten los créditos?**

**Desde el punto de vista del deudor:**

- Financiar necesidades de caja y capital de trabajo.
- Adquirir insumos y materia prima para el negocio.
- Financiar la compra de mercaderías o inventarios.
- Financiar la compra de maquinarias o equipos.
- Financiar la compra de locales comerciales o proyectos.

**Desde el punto de vista del acreedor:**

- Adquirir nuevos clientes.
- Desarrollar clientes existentes.
- Retener clientes buenos.

**e. Importancia del crédito**

- Es una función esencial en todo sistema económico.
- A través del crédito se emplean pequeños y grandes capitales que podrían permanecer en posición estática.

- Mediante esta actividad, se convertirán en riqueza productiva.
- Las instituciones se esfuerzan en satisfacer mediante el crédito las necesidades reales de fondos de las personas.
- Contribuye al crecimiento económico y al bienestar social.
- Los préstamos contribuyen a la rentabilidad de las empresas enfrentando un margen posible de riesgo.

### **2.2.6. EVALUACION DE CREDITOS EN INSTITUCIONES FINANCIERAS.**

Todos los bancos en general persiguen un solo objetivo que es el de colocar dinero, y su utilidad fluye del diferencial entre las tasas de captación y colocación del dinero prestado.

#### **a) Principios básicos de política crediticia.**

- El tipo de cliente debe corresponder al mercado objetivo definido por la institución ya que la evaluación y administración es completamente distinta
- El mercado objetivo debe al menos definir un mercado objetivo de clientes a operar, el riesgo que está dispuesto a aceptar, la rentabilidad mínima con que se trabajará, el control y seguimiento que se tendrán
- Salvo excepciones no debe otorgarse crédito a empresas sin fines de lucro, como cooperativas, clubes, etc.

#### **Políticas Generales.**

- Riesgo de la cartera
- Riesgo por cliente
- Posición respecto al destino
- Requerimiento de información

## **b) Tipos De Créditos.**

- Prestamos puntuales para aprovechar condiciones favorables como grandes descuentos, para aumenta activos, etc.
- Si se trabaja con líneas de créditos para capital de trabajo estas deben tener vigencia de 6 meses recomendablemente o tener una revisión periódica de cada 6 meses como mínimo
- Los préstamos a más largo plazo son más riesgosos ya que es difícil predecir lo que va a suceder en un crédito con plazo considerable (10 años por Ejemplo).

## **c) Análisis De Créditos**

### Generalidades

- Todo crédito debe pasar por una etapa de evaluación previa por simple y rápida que esta sea
- Todo crédito por fácil y bueno y bien garantizado que parezca tiene riesgo
- El análisis de crédito no pretende acabar con el 100% de la incertidumbre del futuro, sino que disminuya
- Es necesario en importante contar con buen criterio y sentido común

### Aspectos necesarios en la evaluación de un crédito

- En el proceso de evaluación de un crédito para una empresa se debe contemplar una evaluación profunda tanto de sus aspectos cualitativos como cualitativos
- Es necesario considerar el comportamiento pasado del cliente tanto como cliente de la misma institución como de las demás instituciones
- La decisión crediticia se la debe tomar en base a antecedentes históricos o presentes.
- Es necesario considerar en los análisis de crédito diferentes consideraciones que se pueden dar con el fin de anticipar los problemas.

- Después de haber realizado un análisis concienzudo del crédito es necesario tomar una decisión por lo que se recomienda escoger 4 o 5 variables de las tantas que se dieron para su elaboración
- En lo que se refiere a casos de garantía, debe tratarse en la mejor forma posible tener la mejor garantía y que tenga una relación con el préstamo de 2 a 1 esto con el fin de poder cubrir ampliamente el crédito

#### Operatoria del crédito

- Debe existir una solicitud de intenciones en las que se especifique claramente los requerimientos del cliente ( plazo, tipo de amortizaciones, periodos de gracia, valores residuales, tasa de interés, fondos, objeto, y la forma de pago )
- Una vez aprobado el crédito es necesario elaborar el contrato correspondiente donde se establecerá claramente las obligaciones del prestatario como del ente financiero
- Se deberá establecer el calendario de pago de las amortizaciones
- Es necesario estar en completo seguimiento del crédito ya que la economía del clientes es bastante cambiante y tenemos que tener permanentemente información que nos corroboren con el crédito

#### Aspectos necesarios en el análisis

- Seriedad
- Simulación de capacidad de pago
- Situación patrimonial
- Garantías

### **2.2.7. CLASIFICACIÓN POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS SEGÚN TIPOS DE CRÉDITOS.**

#### **a) Créditos Comerciales (COM)**

Son aquellos créditos directos o indirectos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de la producción y

comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases; cuyo endeudamiento en el sistema financiero exceda los US\$30,000 o su equivalente en moneda nacional, que deberá corresponder a la última información crediticia emitida por la SBS al momento de otorgarse el crédito.

También se consideran dentro de esta definición los créditos otorgados a las personas jurídicas a través de tarjetas de crédito, operaciones de arrendamiento financiero u otras formas de financiamiento que tuvieran fines similares a lo señalado en el párrafo anterior.

**b) Créditos a las Microempresas (MES)**

Son aquellos créditos directos o indirectos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de actividades de producción, comercio o prestación de servicios y que reúnan la siguiente característica:

Un endeudamiento en el sistema financiero que no exceda de US\$30,000 o su equivalente en moneda nacional, el mismo que deberá corresponder a la última información crediticia emitida por la superintendencia en el momento de otorgarse el crédito.

En caso el endeudamiento en el sistema financiero excediese posteriormente los US\$30,000 o su equivalente en moneda nacional, tales créditos deberán ser reclasificados como créditos comerciales.

También se consideran dentro de esta definición los créditos otorgados a las MES, sean personas naturales o jurídicas, a través de tarjetas de crédito, operaciones de arrendamiento financiero u otras formas de financiamiento que tuvieran fines similares a lo señalado en el párrafo anterior.

50

**c) Crédito de Consumo (CON)**

Son aquellos créditos que se otorgan a las personas naturales con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad empresarial.

También se consideran dentro de esta definición los créditos otorgados a las personas naturales a través de tarjetas de crédito, los arrendamientos financieros y cualquier otro tipo de operación financiera de acuerdo a los fines establecidos en el párrafo anterior.

**d) Créditos Hipotecarios para vivienda (HIP)**

Son aquellos créditos destinados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre que, en uno y otros casos, tales créditos se otorguen amparados con hipotecas debidamente inscritas; sea que estos créditos se otorguen por el sistema convencional de préstamo hipotecario, de letras hipotecarias o por cualquier otro sistema de similares características.

Se incluyen también en esta categoría los créditos para la adquisición o construcción de vivienda propia que a la fecha de la operación, por tratarse de bienes futuros, bienes en proceso de independización o bienes en proceso de inscripción de dominio, no es posible constituir sobre ellos la hipoteca individualizada que derive del crédito otorgado.

Se incluyen en esta categoría los créditos hipotecarios para vivienda instrumentados en títulos de crédito hipotecario negociables de acuerdo a la Sección Séptima del Libro Segundo de la Ley N° 27287 del 17 de junio del 2000.

Se consideran también créditos hipotecarios para vivienda los concedidos con dicha finalidad a los directores y trabajadores de la respectiva empresa del sistema financiero.

**2.3. HIPÓTESIS:**

**2.3.1. Hipótesis General:**

La evaluación de créditos influye de manera positiva y significativa en la morosidad de los créditos MYPE de la Caja Municipal de Ahorro y crédito de Pisco S.A. Agencia Huancavelica - 2010

**2.3.2. Hipótesis Específicas:**

1. El grado de calidad y el nivel de confiabilidad de la información para la evaluación de créditos, es deficiente e influye de manera negativa en el cumplimiento de los pagos de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A. Agencia Huancavelica.
2. La veracidad de la información que se obtiene para otorgar los créditos es deficiente e influye de manera negativa en el cumplimiento de los pagos de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A. Agencia Huancavelica.
3. La dimensión de la conformidad de garantías es deficiente e influye de manera negativa en el cumplimiento de los pagos de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A. Agencia Huancavelica.
4. La dimensión del proceso de verificación del negocio es deficiente e influye negativamente en el cumplimiento de los pagos de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A. Agencia Huancavelica.
5. La dimensión de la capacidad de pago es deficiente e influye en la morosidad de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A. Agencia Huancavelica
6. La dimensión de la capacidad moral del deudor es deficiente e influye en la morosidad de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A. Agencia Huancavelica

#### 2.4. Definición de términos:

- **Activo rentable:** Activos que generan rentabilidad en forma directa. Incluye la porción del activo disponible que devenga intereses, fondos interbancarios, inversiones, créditos vigentes, créditos refinanciados y reestructurados.
- **Activos y créditos contingentes ponderados por riesgo:** Activos y créditos contingentes ponderados de acuerdo al nivel de riesgo y a las garantías de la contraparte.
- **Cartera atrasada:** Créditos vencidos más créditos en cobranza judicial.
- **Cartera de alto riesgo:** Cartera atrasada más créditos refinanciados y reestructurados.
- **Contingentes:** Operaciones de crédito fuera de balance. Es la suma de créditos indirectos, líneas de crédito no utilizadas y créditos concedidos no desembolsados, instrumentos financieros derivados y otras contingencias.
- **Créditos contingentes:** Operaciones de crédito fuera de balance por las cuales la empresa podría asumir riesgo crediticio ante el eventual incumplimiento por parte del deudor.
- **Créditos directos:** Créditos vigentes más créditos refinanciados y reestructurados más cartera atrasada.
- **Créditos en cobranza judicial:** Créditos cuya recuperación se encuentra en proceso judicial.

- **Créditos indirectos:** Operaciones de crédito fuera de balance en las cuales la empresa asume el riesgo de incumplimiento de un deudor frente a terceras personas.
- **Créditos Revolventes:** Son aquellos créditos en los que se permite que el saldo fluctúe en función de las decisiones del deudor. Incluye las modalidades de avances en cuenta corriente, tarjetas de crédito, sobregiros en cuenta corriente, préstamos revolventes y otros créditos revolventes. Asimismo, se consideran dentro de este tipo de crédito los productos que permiten reutilizaciones parciales, es decir, que tienen un componente revolvente y otro no revolvente.
- **Créditos no Revolventes:** Son aquellos créditos reembolsables por cuotas, siempre que los montos pagados no puedan ser reutilizables por el deudor. En este tipo de crédito no se permite que los saldos pendientes fluctúen en función de las propias decisiones del deudor.
- **Créditos reestructurados:** Créditos cuyos pagos han sido reprogramados de acuerdo al proceso de reestructuración o que han sido objeto de un convenio de saneamiento en el marco del Programa de Saneamiento y Fortalecimiento Patrimonial.
- **Créditos refinanciados:** Créditos que han sufrido variaciones de plazo y/o monto respecto al contrato original, las cuales obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor.
- **Créditos vencidos:** En el caso de los créditos comerciales, corresponde al saldo total de los créditos con atraso mayor a 15 días. En el caso de los créditos a microempresas, corresponde al saldo total de los créditos con atraso mayor a 30 días. En el caso de créditos de consumo, hipotecarios para vivienda y de arrendamiento financiero, corresponde a las cuotas

impagas si el atraso es mayor a 30 días y menor a 90 días y al saldo total del crédito si el atraso supera los 90 días.

- **Deudor Minorista:** Persona natural o jurídica que cuenta con créditos directos o indirectos clasificados como de consumo (revolventes y no revolventes), a microempresas, a pequeñas empresas o hipotecarios para vivienda.
- **Deudor no Minorista:** Persona natural o jurídica que cuenta con créditos directos o indirectos corporativos, a grandes empresas o a medianas empresas.
- **Endeudamiento Total en el Sistema Financiero:** Para fines de esta norma, es la suma de los créditos directos, avales, cartas fianza, aceptaciones bancarias y cartas de crédito que posee un deudor en el sistema financiero, sin incluir los créditos castigados.
- **Gastos de Administración:** Gastos en que incurre la empresa para la administración del negocio y no directamente relacionados con el giro del mismo. Es la suma de los gastos de personal, de directorio, por servicios recibidos de terceros y los impuestos y contribuciones.
- **Riesgo de Cartera:** el riesgo de una cartera, se mide por la calidad de los componentes (acciones, bonos) que la misma contiene, a menor calidad ya sea por la calificación que tenga cada papel será proporcional a mayor riesgo, lo que habilita saber que en determinadas circunstancias de mercado lo menos se pueda obtener una ganancia a la inversión realizada.
- **Superintendencia:** Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.

## 2.5. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES:

**Variable independiente (X):**

X<sub>1</sub>: "Evaluación de los créditos"

**Variable dependiente (Y):**

Y<sub>1</sub>: "Nivel de morosidad"

**2.6. DEFINICIÓN OPERATIVA DE LAS VARIABLES E INDICADORES**

TIPO DE VARIABLE	NOMBRE DE LA VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
I. VARIABLE 1	EVALUACIÓN DE CRÉDITOS	1. Información fidedigna.	1.1. Calidad. 1.2. Confiabilidad 1.3. veracidad	Observación
		2. Conformidad de las garantías	2.1. Ubicación 2.2. Área 2.3. construcciones 2.4. valorización	Observación
		3.Verificación del negocio	3.1. Estabilidad del negocio 3.2. Local comercial 3.3. Domicilio del cliente	Observación
		4. Capacidad de pago	4.1. Cruce de información como resultado de la información levantada de los expedientes de clientes morosos.	Observación
		5. Capacidad moral del cliente	6.1. Moral de pago del titular, conyugue, avales. 6.2. Entorno donde habita.	Observación
II. VARIABLE 2	NIVEL DE MOROSIDAD	1. Cartera vencida y de alto riesgo	2.1. Dentro del plazo 2.2. Variación de provisiones 2.3. Cartera judicial 2.4. Cartera castigada	Observación

Fuente: Elaboración propia.

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. ÁMBITO DE ESTUDIO:

La presente investigación se desarrolló en la ciudad de Huancavelica, en el sector microfinanciero, específicamente en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos de Pisco S.A. Agencia Huancavelica.

#### 3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN:

Según **Oseda, Dulio (2008:117)**, “El tipo de estudio de la presente investigación es aplicada porque persigue fines de aplicación directos e inmediatos. Busca la aplicación sobre una realidad circunstancial antes que el desarrollo de teorías. Esta investigación busca conocer para hacer y para actuar”.

#### 3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN:

El nivel de investigación es el correlacional. Según **Sierra, Restituto (2002)** “las investigaciones correlacionales buscan primero medir las variables, luego compararlas mediante un coeficiente de correlación, deduciéndose de estas las conclusiones lógicas la investigación”.

#### 3.4. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

**Método General:** En la presente investigación, se utilizó el Método Científico como método general. Según **Zorrilla Arena, Santiago y otros (1992:32)** “Es el camino planeado o la estrategia que se sigue para descubrir o determinar las propiedades del objeto de estudio. En cierto modo, ese camino que se efectúa al recorrer el trayecto de cada investigación. En el método científico se encuentran el conjunto de formas que se utilizan en la adquisición y elaboración de nuevos conocimientos.

**3.4.1.** El método científico opera con conceptos, definiciones, hipótesis, variables e indicadores que son los elementos básicos que proporcionan los recursos e instrumentos intelectuales con los que se ha de trabajar para construir el sistema teórico de la ciencia”.

**3.4.2. Método Específico:** El método Analítico. Según **Hnos. Lozano Núñez et al (2007:130)** “Es un proceso mental que consiste en descomponer y separar las partes de un todo (objeto de conocimiento) con el objeto de advertir la estructura del objeto discriminado y para descubrir las relaciones que pudieran existir en los diversos elementos entre sí como en cada elemento en particular y el conjunto estructural total. Los análisis pueden ser profundos, superficial, empírico conceptual (cualitativo o teórico), estadístico (cuantitativo)”. Se complementa con el método sintético.

El método Sintético (Síntesis). Según **Hnos. Lozano Núñez et al (2007:130)** “Consiste en reunir las partes analizadas en el todo para examinar el fenómeno nuevamente en forma global”. Se complementa con el método analítico.

El método Inductivo. Obtención de conocimientos de lo particular a lo general. Establece proposiciones de carácter general inferidas de la observación y el estudio analíticos de hechos y fenómenos particulares. Se complementa mutuamente con el método deductivo. Establece conclusiones empíricas.

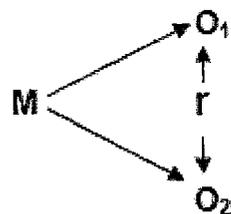
El método Deductivo. Razonamiento mental que conduce de lo general a lo particular. Parte de proposiciones o supuestos generales que se deriva a otra proposición o juicio particular. Se complementa mutuamente con el método inductivo. Establece conclusiones lógicas.

Método de la observación. Consiste en obtener información mediante la percepción intencionada y selectiva ilustrada e interpretativa de un objeto dado.

### 3.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación es el no experimental. Según **Oseda, Dulio (2008:82)**, “El diseño no experimental o diseño ex post facto, son aquellos diseños donde las variables independientes no son manipuladas deliberadamente. Con estos diseños se hacen investigaciones donde los sujetos, los fenómenos y los procesos se estudian tal como se dan y por lo tanto sólo se pueden saber que algo es causa de algo, si esto es observable después que sucedió, por lo que se denomina EX POST FACTO (después que aconteció). En este tipo de diseño el investigador no introduce ninguna variable experimental en la situación que desea estudiar”.

El esquema es el siguiente:



Donde:

- M = Muestra
- O<sub>1</sub> = Observación de la variable 1.
- O<sub>2</sub> = Observación de la variable 2.
- r = Correlación entre dichas variables.

### 3.6. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

#### 3.6.1. La Población:

Según **Oseda, Dulio (2008:120)** “La población es el conjunto de individuos que comparten por lo menos una característica, sea una ciudadanía común, la calidad de ser miembros de una asociación voluntaria o de una raza, la matrícula en una misma universidad, o similares”.

En el caso de nuestra investigación, la población fue conformada por 452 clientes morosos que tienen créditos MYPE de la CMAC Pisco Agencia Huancavelica - 2010.

**3.6.2. Muestra:**

El mismo **Oseda, Dulio (2008:122)** menciona que “la muestra es una parte pequeña de la población o un subconjunto de esta, que sin embargo posee las principales características de aquella. Esta es la principal propiedad de la muestra (poseer las principales características de la población) la que hace posible que el investigador, que trabaja con la muestra, generalice sus resultados a la población”.

El Muestreo será Probabilístico, conformada por 208 clientes morosos que tienen créditos MYPE de la CMAC Pisco S.A. Agencia Huancavelica; el cual se determinó con la fórmula del Teorema del Límite Central:

<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>	
Quando:	Z= 1.96
	N= 452
	P= 0.5
	Q= 0.5
	E= 0.05
$n_0 = \frac{Z^2 N P Q}{Z^2 P Q + (N - 1) E^2} =$	<b>207.91</b>

**3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

**3.7.1. Técnicas:**

Las técnicas usadas en la presente investigación fueron la entrevista, el fichaje, las de observación y el análisis de documentos (expedientes de clientes morosos).

Según **Oseda, Dulio (2008:128)** sostiene que el fichaje “consiste en registrar los datos que se van obteniendo en los instrumentos llamados fichas, las cuales debidamente elaboradas y ordenadas contienen la mayor parte de la información que se recopila en una investigación”.

### **3.7.2. Los instrumentos:**

Los instrumentos usados en la presente investigación fueron el fichaje las fichas de resumen; de las entrevistas la guía de entrevista; de la observación se tiene a las fichas de observación.

Según **Ary, Donald y otros, (2002:189)** “las fichas deben cumplir una serie de requisitos formales que tienen como objetivo, facilitar su utilización posterior”.

### **3.8. PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:**

Los procedimientos de recolección de datos estuvieron en función al cronograma establecido del proyecto de tesis que se adjunta más adelante.

### **3.9. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS:**

Se utilizó el programa SPSS 19.0 y Excel 2010 para calcular los siguientes estadígrafos:

- Las Medidas de Tendencia Central (la media aritmética, la mediana y la moda), de Dispersión (La varianza y la desviación estándar y el coeficiente de variabilidad). Las de forma: la Kurtosis.
- Los estadígrafos de la Estadística Inferencial como la Prueba “t” y el la “r” de Pearson para contrastar la hipótesis de investigación.

## **CAPITULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

Para obtener las conclusiones del trabajo de investigación a partir de los datos recopilados del trabajo de campo, se ha considerado imprescindible el procesamiento y análisis a través de la estadística descriptiva, tales como: cuadros de resumen simples e histogramas. Para la validación estadística del instrumento de medición, la codificación y procesamiento de los datos se realizaron con el paquete estadístico SPSS 19.0 y Excel 2010.

Por otro lado, el presente trabajo de investigación tuvo como unidades de análisis a 208 clientes morosos que tienen crédito MYPE de la CMAC Pisco Agencia Huancavelica 2010, las cuales representan a la población 452,

#### **4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS Y LA MOROSIDAD EN LOS CRÉDITOS MYPE DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITOS DE PISCO S.A AGENCIA HUANCAVELICA – 2010.**

##### **A. VARIABLE INDEPENDIENTE (EVALUACIÓN DE CRÉDITOS-NIVEL FIDEDIGNO DE LA INFORMACIÓN)**

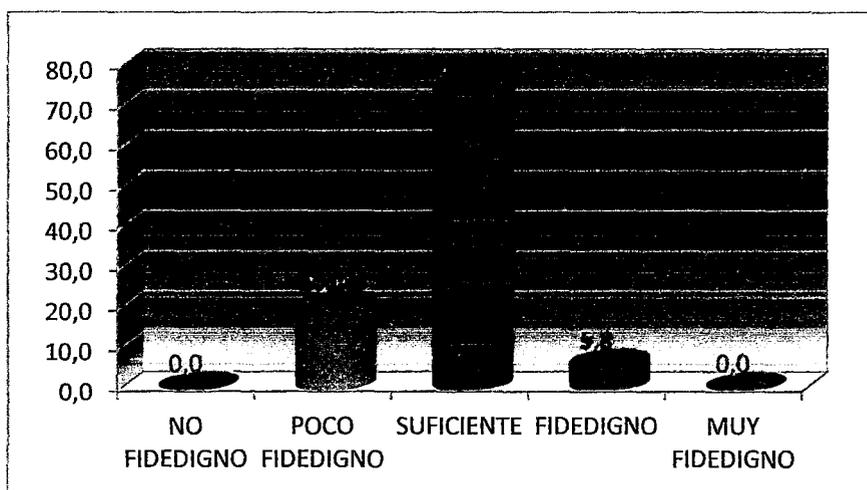
TABLA N° 01

¿Grado de calidad de la información?

	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
<b>NO FIDEDIGNO</b>	0	0.0	0.0
<b>POCO FIDEDIGNO</b>	42	20.2	20.2
<b>SUFICIENTE</b>	154	74.0	94.2
<b>FIDEDIGNO</b>	12	5.8	100.0
<b>MUY FIDEDIGNO</b>	0	0.0	100.0
<b>Total</b>	208	100.0	

FUENTE BASE DE DATOS DE FICHA DE OBSERVACIÓN

GRÁFICO N° 01



De la tabla y gráfico N° 01 Podemos afirmar lo siguiente:

El grado de calidad de la información de acuerdo a la escala se define como "suficiente"; sin embargo se debe tener en cuenta la influencia que ejerce en ella la cercanía de los resultados "poco fidedigno"; es decir, de 208 clientes morosos que tienen crédito MYPE de la CMAC Pisco Agencia Huancavelica 2010, 42 clientes se encuentran en la escala poco fidedigno la que representa al 20.2%, 154 clientes en la escala suficiente y representa al 74% y 12 se encuentra en la escala fidedigno con solo 5.8%.

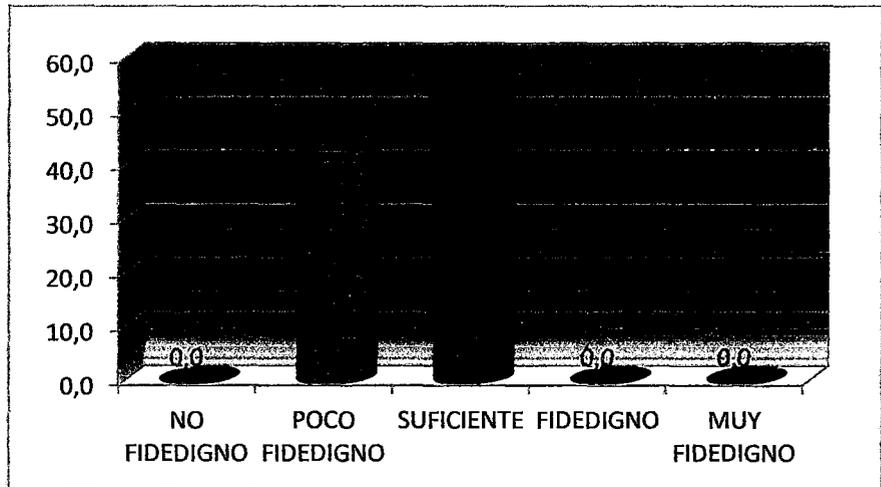
TABLA N° 02

¿Nivel de confiabilidad de la información?

	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
NO FIDEDIGNO	0	0.0	0.0
POCO FIDEDIGNO	96	46.2	46.2
SUFICIENTE	112	53.8	100.0
FIDEDIGNO	0	0.0	100.0
MUY FIDEDIGNO	0	0.0	100.0
Total	208	100.0	

FUENTE BASE DE FICHA DE OBSERVACIÓN

GRÁFICO N° 02



De la tabla y gráfico N° 02 Podemos afirmar lo siguiente:

El nivel de confiabilidad de la información de acuerdo a la escala se define como "suficiente"; sin embargo se debe tener en cuenta la influencia que ejerce en ella la cercanía de los resultados "poco fidedigno", es decir de 208 clientes morosos que tienen crédito Mype de la CMAC Pisco Agencia Huancavelica 2010, 96 clientes se encuentran en la escala poco fidedigno la que representa al 46.2% y 112 clientes en la escala suficiente y representa al 53.8%.

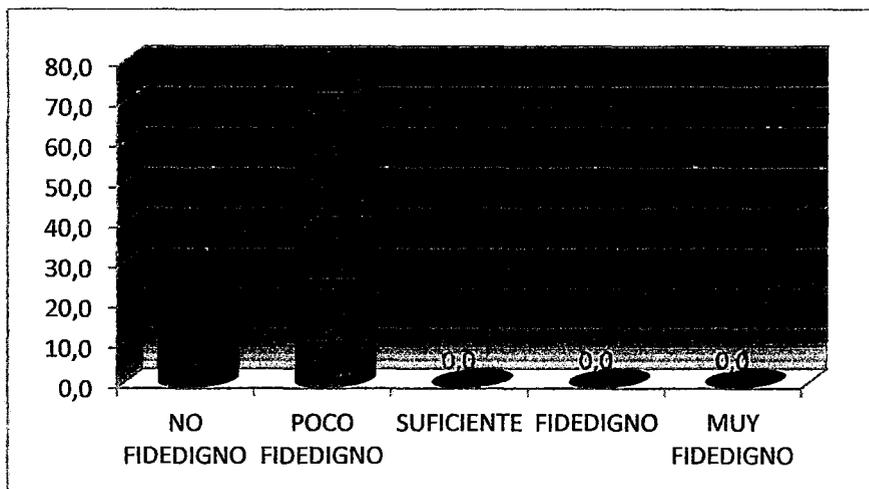
TABLA N° 03

¿Nivel de veracidad de la información?

	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
<b>NO FIDEDIGNO</b>	54	26.0	26.0
<b>POCO FIDEDIGNO</b>	154	74.0	100.0
<b>SUFICIENTE</b>	0	0.0	100.0
<b>FIDEDIGNO</b>	0	0.0	100.0
<b>MUY FIDEDIGNO</b>	0	0.0	100.0
<b>Total</b>	208	100.0	

FUENTE BASE DE DATOS DE FICHA DE OBSERVACIÓN

GRÁFICO N° 03



De la tabla y gráfico N° 03 Podemos afirmar lo siguiente:

El nivel de veracidad de la información de acuerdo a la escala es poco fidedigno, es decir de 208 clientes morosos que tienen crédito MYPE de la CMAC Pisco Agencia Huancavelica 2010, 54 clientes se encuentran en la escala no fidedigno la que representa al 26% y 154 clientes en la escala poco fidedigno y representa al 74.0%. Entonces se concluye el nivel de veracidad de la información es poco fidedigno.

## NIVEL DE CONFORMIDAD DE LAS GARANTÍAS

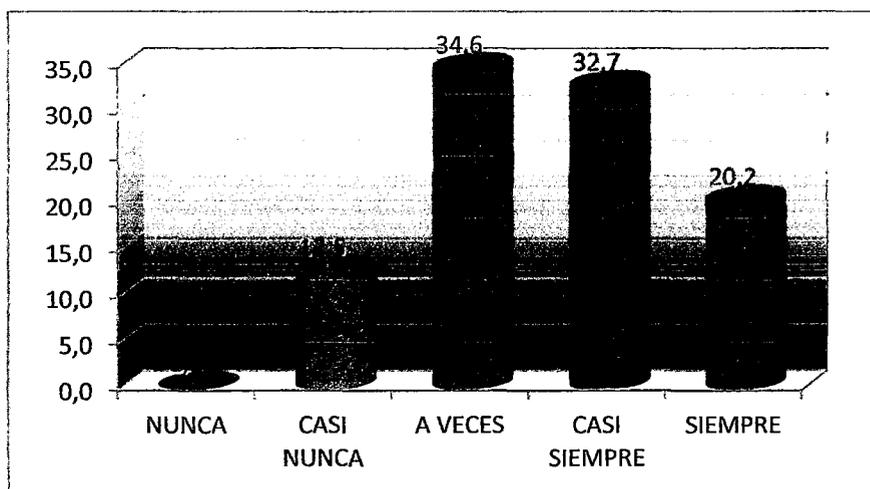
TABLA N° 04

¿Se verificó la ubicación de las garantías?

	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
<b>NUNCA</b>	0	0.0	0.0
<b>CASI NUNCA</b>	26	12.5	12.5
<b>A VECES</b>	72	34.6	47.1
<b>CASI SIEMPRE</b>	68	32.7	79.8
<b>SIEMPRE</b>	42	20.2	100.0
<b>Total</b>	208	100.0	

FUENTE BASE DE DATOS DE FICHA DE OBSERVACIÓN

GRÁFICO N° 04



De la tabla y gráfico N° 04 Podemos afirmar lo siguiente:

Que la verificación de la ubicación de las garantías se realiza a veces, es decir de 208 clientes morosos que tienen crédito MYPE de la CMAC Pisco Agencia Huancavelica 2010, a 26 clientes casi nunca se verificó la que representa al 12.5%, a 72 clientes se verificó a veces y representa al 34.6, 68 clientes recibieron una verificación casi siempre y solo a 42 clientes se

verificó siempre y representa al 20.2%. Entonces se concluye que la verificación de la ubicación de las garantías se realiza a veces.

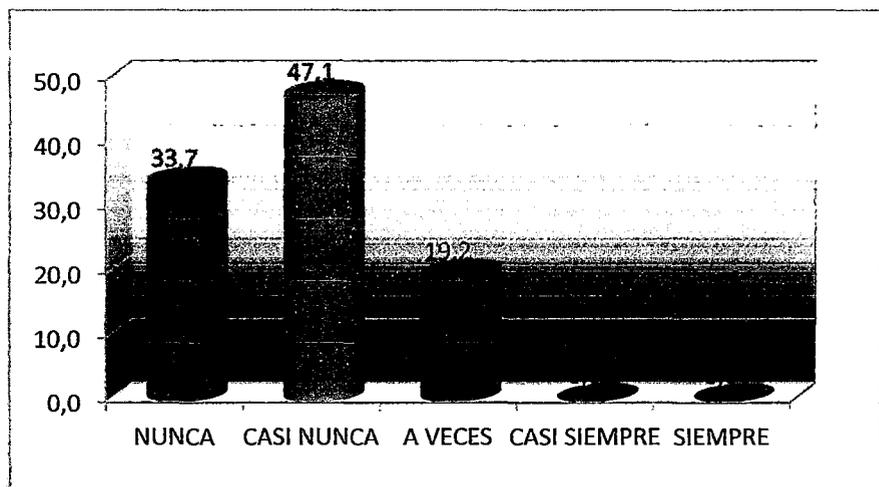
**TABLA N° 05**

**¿Se realizó la medición aproximada de sus áreas a fin de determinar la extensión aproximada del terreno?**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje Válido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
<b>NUNCA</b>	70	33.7	33.7
<b>CASI NUNCA</b>	98	47.1	80.8
<b>A VECES</b>	40	19.2	100.0
<b>CASI SIEMPRE</b>	0	0.0	100.0
<b>SIEMPRE</b>	0	0.0	100.0
<b>Total</b>	208	100.0	

FUENTE BASE DE DATOS DE FICHA DE OBSERVACIÓN

**GRÁFICO N° 05**



De la tabla y gráfico N° 05 Podemos afirmar lo siguiente:

Que la medición aproximada del terreno se realiza casi nunca, es decir de 208 clientes morosos que tienen crédito MYPE de la CMAC Pisco Agencia Huancavelica 2010, a 70 clientes nunca se realizó la verificación del terreno la que representa al 33.7%, a 98 clientes casi nunca se realizó la verificación del terreno la que representa al 47.1% y solo a 40 clientes

se a veces se realizó la verificación del terreno la que representa al 19.2%. Entonces se concluye que casi nunca se realizó la verificación del terreno.

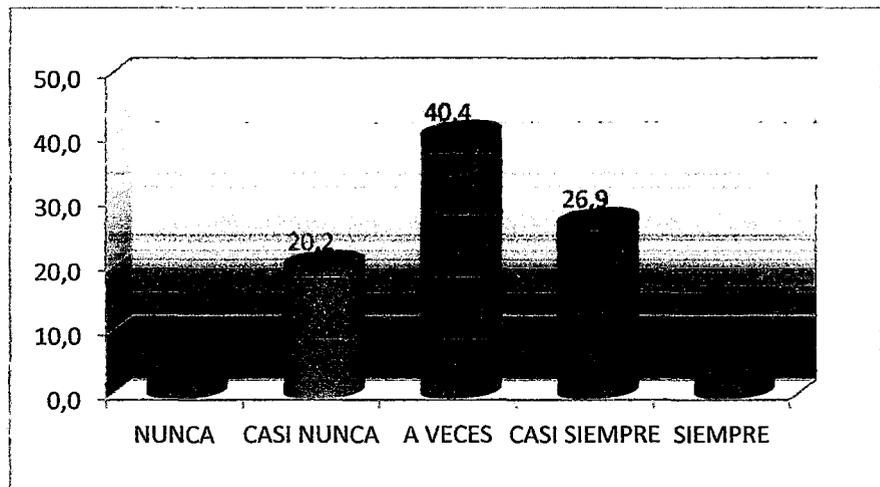
**TABLA N° 06**

**¿Se verificó la conformidad de las construcciones?**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje Válido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
<b>NUNCA</b>	13	6.3	6.3
<b>CASI NUNCA</b>	42	20.2	26.4
<b>A VECES</b>	84	40.4	66.8
<b>CASI SIEMPRE</b>	56	26.9	93.8
<b>SIEMPRE</b>	13	6.3	100.0
<b>Total</b>	208	100.0	

FUENTE BASE DE DATOS DE FICHA DE OBSERVACIÓN

**GRÁFICO N° 06**



De la tabla y gráfico N° 06 Podemos afirmar lo siguiente:

Que la verificación de la conformidad de construcciones se da veces, es decir de 208 clientes morosos que tienen crédito MYPE de la CMAC Pisco Agencia Huancavelica 2010, a 13 clientes nunca se realizó la verificación de la conformidad la que representa al 6.3%, a 42 clientes casi nunca se realizó la verificación de la conformidad la que representa al 20.2%, a 84 clientes a veces se realizó la verificación de la conformidad la que

representa al 40.4%, a 56 clientes casi siempre se realizó la verificación de la conformidad la que representa al 26.9% y solo a 13 clientes siempre se realizó la verificación de la conformidad la que representa al 6.3%. Entonces se concluye que la verificación de la conformidad de las construcciones se realiza a veces.

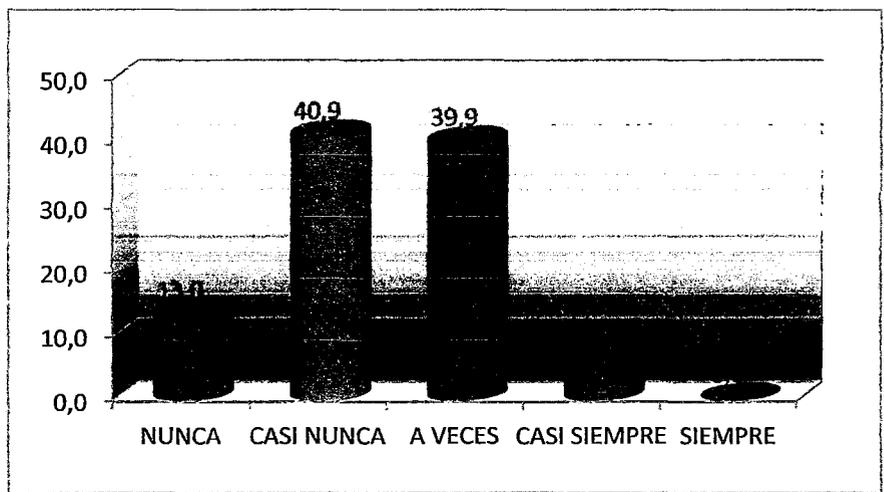
**TABLA N° 07**

¿Se realizó la valorización de acuerdo al valor del mercado?

	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
<b>NUNCA</b>	27	13.0	13.0
<b>CASI NUNCA</b>	85	40.9	53.8
<b>A VECES</b>	83	39.9	93.8
<b>CASI SIEMPRE</b>	13	6.3	100.0
<b>SIEMPRE</b>	0	0.0	100.0
<b>Total</b>	208	100.0	

FUENTE BASE DE DATOS DE FICHA DE OBSERVACIÓN

**GRÁFICO N° 07**



De la tabla y gráfico N° 07 Podemos afirmar lo siguiente:  
 Que la valorización de acuerdo al valor del mercado casi nunca se realiza, es decir de 208 clientes morosos que tienen crédito MYPE de la CMAC Pisco Agencia Huancavelica 2010, a 27 clientes nunca se realizó la

Que la valorización de acuerdo al valor del mercado casi nunca se realiza, es decir de 208 clientes morosos que tienen crédito MYPE de la CMAC Pisco Agencia Huancavelica 2010, a 27 clientes nunca se realizó la valorización de acuerdo al valor del mercado la que representa al 13%, a 85 clientes casi nunca se realizó la valorización la que representa al 40.9%, a 83 clientes a veces se realizó la valorización que representa al 39.9% y a 13 clientes casi siempre se realizó la valorización la que representa al 6.3%. Entonces se concluye que la valorización de acuerdo al valor del mercado se realiza casi nunca.

**NIVEL DE VERIFICACIÓN DE NEGOCIOS:**

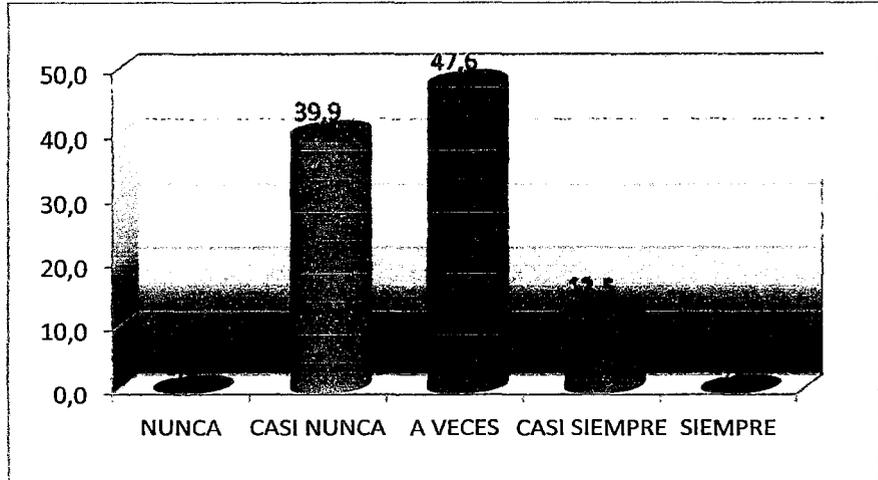
**TABLA N° 08**

**¿En la evaluación se prestó atención al carácter cualitativo del cliente verificando la estabilidad del negocio?**

	Frecuencia	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
NUNCA	0	0.0	0.0
CASI NUNCA	83	39.9	39.9
A VECES	99	47.6	87.5
CASI SIEMPRE	26	12.5	100.0
SIEMPRE	0	0.0	100.0
<b>Total</b>	<b>208</b>	<b>100.0</b>	

FUENTE BASE DE DATOS DE FICHA DE OBSERVACIÓN

**GRÁFICO N° 08**



De la tabla y gráfico N° 08 Podemos afirmar lo siguiente:

Que en la evaluación a veces se prestó atención al carácter cualitativo del cliente y la estabilidad del negocio, es decir de 208 clientes morosos que tienen crédito MYPE de la CMAC Pisco Agencia Huancavelica 2010, a 83 clientes casi nunca se realizó la evaluación el carácter cualitativo y la estabilidad del negocio y representa al 39.9%, a 99 clientes a veces se realizó la evaluación la que representa al 47.6% y a 26 clientes casi siempre se realizó la evaluación la que representa al 12.5%. Entonces se concluye que la evaluación se realiza a veces.

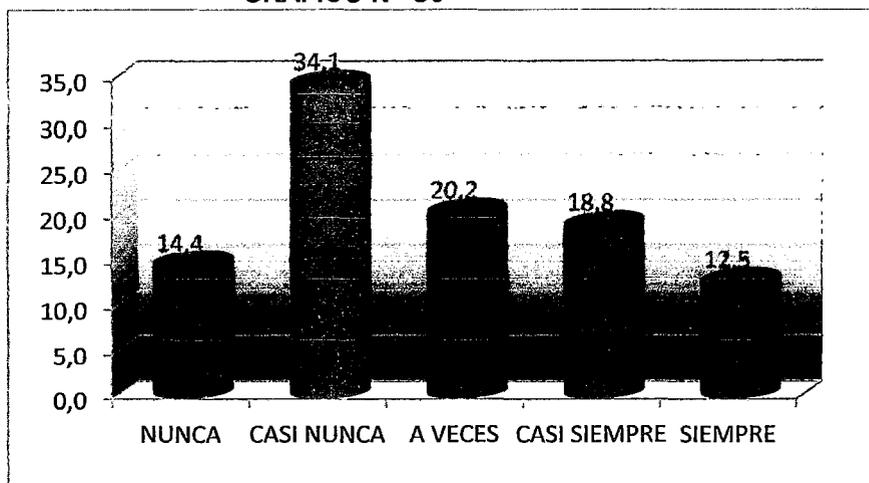
**TABLA N° 09**

**¿En la evaluación se prestó atención al carácter cualitativo del cliente verificando al local comercial?**

	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
<b>NUNCA</b>	30	14.4	14.4
<b>CASI NUNCA</b>	71	34.1	48.6
<b>A VECES</b>	42	20.2	68.8
<b>CASI SIEMPRE</b>	39	18.8	87.5
<b>SIEMPRE</b>	26	12.5	100.0
<b>Total</b>	208	100.0	

FUENTE BASE DE DATOS DE FICHA DE OBSERVACIÓN

GRÁFICO N° 09



De la tabla y gráfico N° 09 Podemos afirmar lo siguiente:

Que en la evaluación casi nunca se prestó atención al carácter cualitativo del cliente y la verificación del local, es decir de 208 clientes morosos que tienen crédito MYPE de la CMAC Pisco Agencia Huancavelica 2010, a 30 clientes nunca se realizó la evaluación el carácter cualitativo y la verificación del local y representa al 14.4%, a 71 clientes casi nunca se realizó la evaluación la que representa al 34.1%, a 42 clientes a veces se realizó la evaluación la que representa al 20.2%, a 39 clientes casi siempre se realizó la evaluación la que representa al 18.8% y a 26 clientes siempre se realizó la evaluación la que representa al 12.5%. Entonces se concluye que la evaluación de verificación del local se realiza casi nunca.

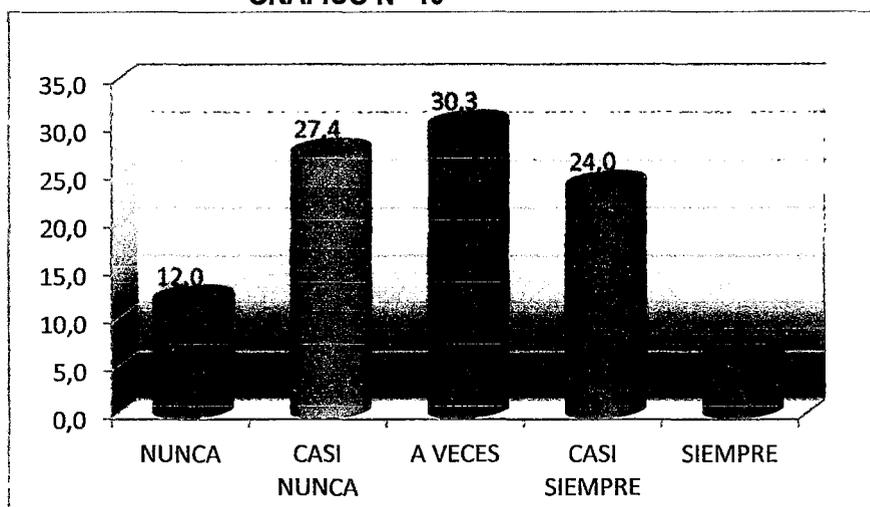
**TABLA N° 10**

**¿En la evaluación se prestó atención al carácter cualitativo del cliente verificando su domicilio?**

	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
<b>NUNCA</b>	25	12.0	12.0
<b>CASI NUNCA</b>	57	27.4	39.4
<b>A VECES</b>	63	30.3	69.7
<b>CASI SIEMPRE</b>	50	24.0	93.8
<b>SIEMPRE</b>	13	6.3	100.0
<b>Total</b>	208	100.0	

FUENTE BASE DE DATOS DE FICHA DE OBSERVACIÓN

**GRÁFICO N° 10**



De la tabla y gráfico N° 10 Podemos afirmar lo siguiente:

Que en la evaluación a veces se prestó atención al carácter cualitativo del cliente y la verificación del domicilio, es decir de 208 clientes morosos que tienen crédito MYPE de la CMAC Pisco Agencia Huancavelica 2010, a 25 clientes nunca se realizó la evaluación el carácter cualitativo y la verificación de su domicilio y representa al 12%, a 57 clientes casi nunca se realizó la evaluación la que representa al 27.4%, a 63 clientes a veces se realizó la evaluación la que representa al 30.3%, a 50 clientes casi siempre se realizó la evaluación y representa al 24% y a 13 clientes

siempre se realizó la evaluación la que representa al 6.3%. Entonces se concluye que la evaluación de verificación del domicilio se realiza a veces.

**NIVEL DE CAPACIDAD DE PAGO:**

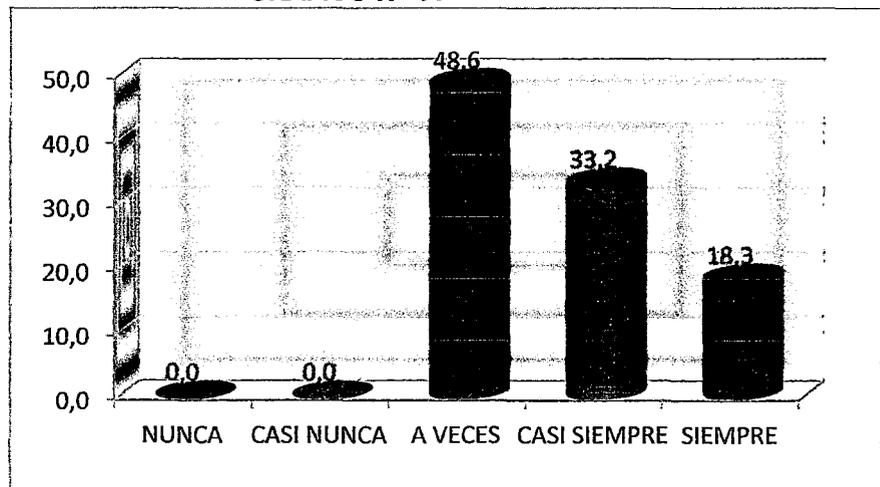
**TABLA N° 11**

¿En la evaluación se realizó el cruce de información como resultado de campo levantada?

	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
<b>NUNCA</b>	0	0.0	0.0
<b>CASI NUNCA</b>	0	0.0	0.0
<b>A VECES</b>	101	48.6	48.6
<b>CASI SIEMPRE</b>	69	33.2	81.7
<b>SIEMPRE</b>	38	18.3	100.0
<b>Total</b>	208	100.0	

FUENTE BASE DE DATOS DE FICHA DE OBSERVACIÓN

**GRÁFICO N° 11**



De la tabla y gráfico N° 11 Podemos afirmar lo siguiente:

Que en la evaluación a veces se hizo cruce de información con el resultado de campo levantada, es decir de 208 clientes morosos que tienen crédito MYPE de la CMAC Pisco Agencia Huancavelica 2010, a 101 clientes a veces se realizó el cruce de información y representa al

48.6%, a 69 clientes casi siempre se realizó el cruce de información la que representa al 33.2% y a 38 clientes siempre se realizó el cruce de información la que representa al 6.3%. Entonces se concluye en la evaluación el cruce de información se realiza a veces.

### NIVEL DE CAPACIDAD MORAL DEL CLIENTE

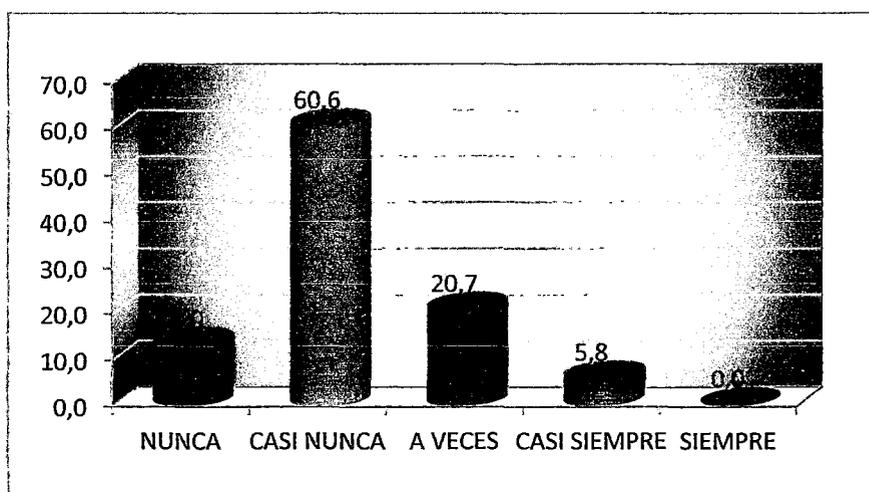
**TABLA N° 12**

¿Se hizo cruce de información sobre la moral de pago del titular, cónyuge y avales?

	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
<b>NUNCA</b>	27	13.0	13.0
<b>CASI NUNCA</b>	126	60.6	73.6
<b>A VECES</b>	43	20.7	94.2
<b>CASI SIEMPRE</b>	12	5.8	100.0
<b>SIEMPRE</b>	0	0.0	100.0
<b>Total</b>	208	100.0	

FUENTE BASE DE DATOS DE FICHA DE OBSERVACIÓN

**GRÁFICO N° 12**



De la tabla y gráfico N° 12 Podemos afirmar lo siguiente:

Que en el cruce de información sobre la moral de pago casi nunca se hizo, es decir de 208 clientes morosos que tienen crédito MYPE de la CMAC Pisco Agencia Huancavelica 2010, a 27 clientes nunca se realizó

el cruce de información y representa al 13%, a 126 clientes casi nunca se realizó el cruce de información la que representa al 60.6% y a 43 clientes casi siempre se realizó el cruce de información la que representa al 5.8%. Entonces se concluye el cruce de información sobre la moral de pago casi nunca se realiza.

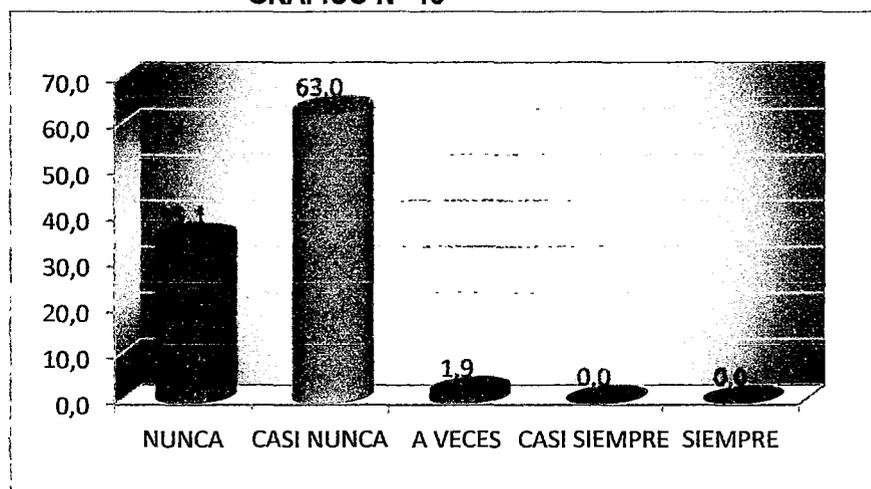
**TABLA N° 13**

**¿Se tomó en cuenta el entorno donde habita?**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje Válido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
<b>NUNCA</b>	73	35.1	35.1
<b>CASI NUNCA</b>	131	63.0	98.1
<b>A VECES</b>	4	1.9	100.0
<b>CASI SIEMPRE</b>	0	0.0	100.0
<b>SIEMPRE</b>	0	0.0	100.0
<b>Total</b>	208	100.0	

FUENTE BASE DE DATOS DE FICHA DE OBSERVACIÓN

**GRÁFICO N° 13**



De la tabla y gráfico N° 13 Podemos afirmar lo siguiente:

Que casi nunca se toma en cuenta el entorno donde habita, es decir de 208 clientes morosos que tienen crédito MYPE de la CMAC Pisco Agencia Huancavelica 2010, a 73 clientes nunca se tomó en cuenta el entorno donde habita y representa al 35.1%, a 131 clientes casi nunca se tomó en cuenta el entorno donde habita y eso representa al 63% y a 04 clientes a

veces se tomó en cuenta el entorno donde habita la que representa al 1.9%. Entonces se concluye casi nunca se tomó en cuenta el entorno donde habita el cliente.

**B. VARIABLE DEPENDIENTE (NIVEL DE MOROSIDAD - NIVEL DE CARTERA VENCIDA Y DE ALTO RIESGO)**

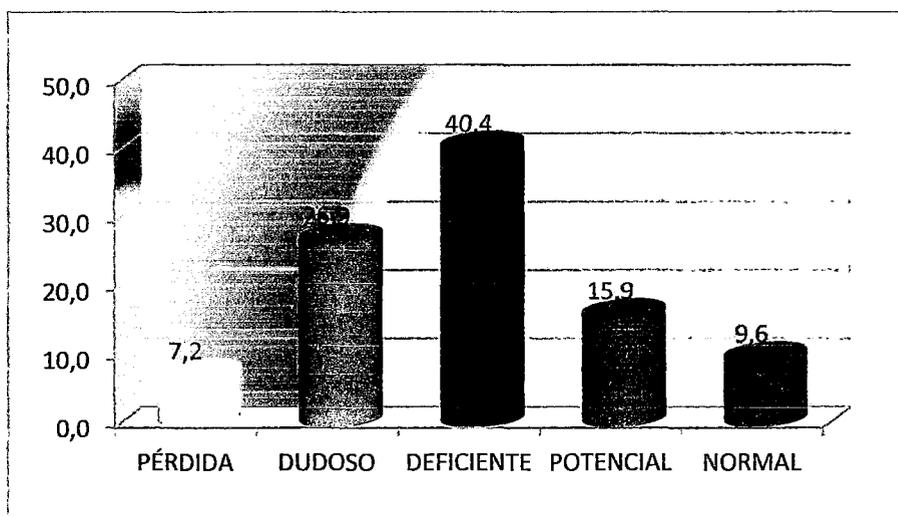
**TABLA N° 14**

Atributo cartera vencida -Calificación en el sistema de riesgo  
(Dentro del plazo, variación de provisiones, cartera judicial y cartera castigada)

	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
<b>PÉRDIDA</b>	15	7.2	7.2
<b>DUDOSO</b>	56	26.9	34.1
<b>DEFICIENTE</b>	84	40.4	74.5
<b>POTENCIAL</b>	33	15.9	90.4
<b>NORMAL</b>	20	9.6	100.0
<b>Total</b>	208	100.0	

FUENTE BASE DE DATOS DE FICHA DE OBSERVACIÓN

**GRÁFICO N° 14**



De la tabla y gráfico N° 14 Podemos afirmar lo siguiente:

Que el nivel de morosidad de los clientes es deficiente, es decir de 208 clientes morosos que tienen crédito MYPE de la CMAC Pisco Agencia Huancavelica 2010, 15 clientes tienen un nivel de morosidad de pérdida

de acuerdo a la escala , es decir que tienen un retraso mayor a 120 días y eso representa al 7.2%, 56 clientes tienen un nivel de morosidad dudoso con un retraso de 61 a 120 días con una representatividad del 26.9%, 84 clientes tienen un nivel de morosidad deficiente con un retraso de 31 a 60 días con una representatividad del 40.4%, 33 tienen un nivel de morosidad potencial con un retraso de 09 a 30 días y un porcentaje de 15.9 y a 20 clientes se ubica en el nivel normal con un retraso de 08 días a menos la que representa al 9.6%. Entonces se concluye que el nivel de morosidad del cliente es deficiente, es decir tiene un retraso entre 31 y 60 días.

## 4.2 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Para contrastar la hipótesis se utilizará la estadística  $r$  de Pearson y Chi-Cuadrada toda vez que se quiere correlacionar ambas variables.

### Hipótesis Específica 1:

- **Primero:** A continuación se plantean la hipótesis específica estadística: nula y alterna.

**Ho:** El grado de calidad y el nivel de confiabilidad de la información para la evaluación de créditos, no es deficiente y no influye de manera negativa en el cumplimiento de los pagos de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A. Agencia Huancavelica – 2010.

$$X^2 = 0$$

**Ha:** El grado de calidad y el nivel de confiabilidad de la información para la evaluación de créditos, es deficiente e influye de manera negativa en el cumplimiento de los pagos de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A. Agencia Huancavelica – 2010.

$$X^2 > 0$$

- **Segundo:** Se escoge la distribución adecuada, para el presente trabajo se utiliza la distribución Chi – Cuadrada por ser cualitativa

Distribución Muestral:

$$x^2 = \sum \frac{(fo-fe)^2}{fe} = 10.31$$

$$gl = c - 1 = 5 - 1 = 4$$

- **Tercero:** Utilizamos un nivel de significancia y nivel de confianza  
El nivel de significancia es 0,05;  $gl = 5$ . El valor crítico de la prueba  $x^2_{tabla} = 9.49$
- **Cuarto:** Observamos los efectos de la prueba y estadístico de la prueba.  
 $x^2 =$  Chi Cuadrado (medida de probabilidad de las diferencias entre las frecuencias observadas y esperadas) la cual originó = 10.31
- **Quinto:** Toma de decisión:

$$X_{calc}^2 > X_{tabla}^2 \text{ es decir,}$$

$$10.31 > 9.49 \text{ por tanto:}$$

### CONCLUSIÓN:

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir “ el grado de calidad y el nivel de confiabilidad de la información para la evaluación de créditos, es deficiente e influye de manera negativa en el cumplimiento de los pagos de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A. Agencia Huancavelica– 2010”.

### **Hipótesis Específico 2:**

- **Primero:** A continuación se plantean la hipótesis general estadística: nula y alterna.

**Ho:** La veracidad de la información que se obtiene para otorgar los créditos no es deficiente y no influye de manera negativa en el cumplimiento de los

pagos de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A. Agencia Huancavelica - 2010.

$$p = 0$$

**Ha:** La veracidad de la información que se obtiene para otorgar los créditos es deficiente e influye de manera negativa en el cumplimiento de los pagos de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la caja Municipal de ahorro y crédito de Pisco S.A. Agencia Huancavelica - 2010.

$$p \neq 0$$

- **Segundo:** Se escoge la distribución adecuada, para el presente trabajo se utiliza la distribución r de Pearson.

El coeficiente de correlación:

$$r = \frac{s_{xy}}{s_x s_y} = \frac{\text{es la covarianza de } X \text{ e } Y}{\text{es la desviación estandar de } X \text{ e } Y}$$

Interpretación

- Si  $r=1$ , se dice que hay una correlación perfecta positiva.
- Si  $r=-1$ , se dice que hay una correlación perfecta negativa
- Si  $r=0$ , se dice que no hay una correlación entre las dos variables

$$s_{xy} = 680, S_y^2 = \frac{\sum y^2}{n} - \bar{y}^2 = \frac{67330}{5} - 110^2 = 1366$$

$$s_x = 18.439$$

$$s_y = 36.959,$$

$$r = \frac{s_{xy}}{s_x s_y} = \frac{680}{(18.439)(36.959)} = 0.9978$$

Por lo tanto: "r" es *altamente positivo*,

El nivel de significancia es 0,05;  $gl = n - 2$ . El valor crítico de la prueba  $t = 1.984$

- **Cuarto:** Observamos los efectos de la prueba y estadístico de la prueba.  $t$  de student (medida de probabilidad) la cual originó = 26

$$t_r = r \sqrt{\frac{n - 2}{1 - r^2}} = 0.9978 \sqrt{\frac{5 - 2}{1 - 0.9978^2}} = 26$$

- **Quinto:** Toma de decisión:

$$t_{calc.} > t_{tabla.} \quad \text{es decir,}$$

$$26 > 1.984 \quad \text{por tanto:}$$

**CONCLUSIÓN:**

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir "La veracidad de la información que se obtiene para otorgar los créditos es deficiente e influye de manera negativa en el cumplimiento de los pagos de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la caja Municipal de ahorro y crédito de Pisco S.A. Agencia Huancavelica - 2010"

**Hipótesis Específico 3:**

- **Primero:** A continuación se plantean la hipótesis general estadística: nula y alterna.

**Ho:** La dimensión de la conformidad de garantías no es deficiente e influye de manera positiva en el cumplimiento de los pagos de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A Agencia Huancavelica - 2010.

$$p = 0$$

**Ha:** La dimensión de la conformidad de garantías es deficiente e influye de manera negativa en el cumplimiento de los pagos de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A Agencia Huancavelica - 2010.

$$p \neq 0$$

- **Segundo:** Se escoge la distribución adecuada, para el presente trabajo se utiliza la distribución r de Pearson.

El coeficiente de correlación:

$$r = \frac{s_{xy}}{s_x s_y} = \frac{\text{es la covarianza de X e Y}}{\text{es la desviación estandar de X e Y}}$$

Interpretación

- Si  $r=1$ , se dice que hay una correlación perfecta positiva.
- Si  $r=-1$ , se dice que hay una correlación perfecta negativa
- Si  $r=0$ , se dice que no hay una correlación entre las dos variables

$$s_{xy} = 567, S_y^2 = \frac{\sum y^2}{n} - \bar{y}^2 = \frac{67330}{5} - 110^2 = 1366$$

$$s_x = 18.439$$

$$s_y = 36.959,$$

$$r = \frac{s_{xy}}{s_x s_y} = \frac{567}{(18.439)(36.959)} = 0.832$$

Por lo tanto: "r" es *altamente positivo*,

El nivel de significancia es 0,05;  $gl = n - 2$ . El valor crítico de la prueba  $t = 1.984$

- **Cuarto:** Observamos los efectos de la prueba y estadístico de la prueba. *t de student* (medida de probabilidad) la cual originó = 2.6

$$t_r = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}} = 0.832 \sqrt{\frac{5-2}{1-0.832^2}} = 2.6$$

- **Quinto:** Toma de decisión:

$$t_{calc.} > t_{tabla.} \quad \text{es decir,}$$

$$2.6 > 1.984 \quad \text{por tanto:}$$

**CONCLUSIÓN:**

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir “La dimensión de la conformidad de garantías es deficiente e influye de manera negativa en el cumplimiento de los pagos de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A Agencia Huancavelica - 2010”

**Hipótesis Específico 4:**

- **Primero:** A continuación se plantean la hipótesis general estadística: nula y alterna.

**Ho:** La dimensión del proceso de verificación del negocio no es deficiente y no influye negativamente en el cumplimiento de los pagos de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A Agencia Huancavelica - 2010.

$$p = 0$$

**Ha:** La dimensión del proceso de verificación del negocio es deficiente e influye negativamente en el cumplimiento de los pagos de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A Agencia Huancavelica - 2010.

$$p \neq 0$$

- **Segundo:** Se escoge la distribución adecuada, para el presente trabajo se utiliza la distribución r de Pearson.

El coeficiente de correlación:

$$r = \frac{s_{xy}}{s_x s_y} = \frac{\text{es la covarianza de X e Y}}{\text{es la desviación estandar de X e Y}}$$

Interpretación

- Si  $r=1$ , se dice que hay una correlación perfecta positiva.
- Si  $r=-1$ , se dice que hay una correlación perfecta negativa
- Si  $r=0$ , se dice que no hay una correlación entre las dos variables

$$s_{xy} = 521, S_y^2 = \frac{\sum y^2}{n} - \bar{y}^2 = \frac{67330}{5} - 110^2 = 1366$$

$$s_x = 18.439$$

$$s_y = 36.959,$$

$$r = \frac{s_{xy}}{s_x s_y} = \frac{521}{(18.439)(36.959)} = 0.7645$$

Por lo tanto: "r" es altamente positivo,

El nivel de significancia es 0,05;  $gl = n - 2$ . El valor crítico de la prueba  $t = 1.984$

- **Cuarto:** Observamos los efectos de la prueba y estadístico de la prueba. *t de student* (medida de probabilidad) la cual originó = 2.05

$$t_r = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}} = 0.7645 \sqrt{\frac{5-2}{1-0.7645^2}} = 2.05$$

- **Quinto:** Toma de decisión:

$$t_{calc.} > t_{tabla.} \quad \text{es decir,}$$

$$2.05 > 1.984 \quad \text{por tanto:}$$

### CONCLUSIÓN:

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir "La dimensión del proceso de verificación del negocio es deficiente e influye negativamente en el cumplimiento de los pagos de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A Agencia Huancavelica - 2010.

### **Hipótesis Específico 5:**

- **Primero:** A continuación se plantean la hipótesis general estadística: nula y alterna.

**Ho:** La dimensión de la capacidad de pagos no es deficiente y no influye en la morosidad de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A Agencia Huancavelica - 2010.

$$p = 0$$

**Ha:** La dimensión de la capacidad de pagos es deficiente e influye en la morosidad de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A Agencia Huancavelica - 2010.

$$p \neq 0$$

- **Segundo:** Se escoge la distribución adecuada, para el presente trabajo se utiliza la distribución r de Pearson.

El coeficiente de correlación:

$$r = \frac{s_{xy}}{s_x s_y} = \frac{\text{es la covarianza de X e Y}}{\text{es la desviación estandar de X e Y}}$$

Interpretación

- Si  $r=1$ , se dice que hay una correlación perfecta positiva.
- Si  $r=-1$ , se dice que hay una correlación perfecta negativa
- Si  $r=0$ , se dice que no hay una correlación entre las dos variables

$$s_{xy} = 611, S_y^2 = \frac{\sum y^2}{n} - \bar{y}^2 = \frac{67330}{5} - 110^2 = 1366$$

$$s_x = 18.439$$

$$s_y = 36.959,$$

$$r = \frac{s_{xy}}{s_x s_y} = \frac{611}{(18.439)(36.959)} = 0.8966$$

Por lo tanto: "r" es altamente positivo,

El nivel de significancia es 0,05;  $gl = n - 2$ . El valor crítico de la prueba  $t = 1.984$

- **Cuarto:** Observamos los efectos de la prueba y estadístico de la prueba.  $t$  de student (medida de probabilidad) la cual originó = 3.91

$$t_r = r \sqrt{\frac{n - 2}{1 - r^2}} = 0.8966 \sqrt{\frac{5 - 2}{1 - 0.8966^2}} = 3.91$$

- **Quinto:** Toma de decisión:

$$t_{calc.} > t_{tabla.} \quad \text{es decir,}$$

$$3.91 > 1.984 \quad \text{por tanto:}$$

**CONCLUSIÓN:**

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir “La dimensión de la capacidad de pagos es deficiente e influye en la morosidad de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A Agencia Huancavelica - 2010”

**Hipótesis Específico 6:**

- **Primero:** A continuación se plantean la hipótesis general estadística: nula y alterna.

**Ho:** La dimensión de la capacidad moral del deudor no es deficiente y no influye en la morosidad de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A Agencia Huancavelica - 2010.

$$p = 0$$

**Ha:** La dimensión de la capacidad moral del deudor es deficiente e influye en la morosidad de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A Agencia Huancavelica - 2010.

$$p \neq 0$$

- **Segundo:** Se escoge la distribución adecuada, para el presente trabajo se utiliza la distribución r de Pearson.

El coeficiente de correlación:

$$r = \frac{s_{xy}}{s_x s_y} = \frac{\text{es la covarianza de X e Y}}{\text{es la desviación estandar de X e Y}}$$

Interpretación

- Si  $r=1$ , se dice que hay una correlación perfecta positiva.
- Si  $r=-1$ , se dice que hay una correlación perfecta negativa
- Si  $r=0$ , se dice que no hay una correlación entre las dos variables

$$s_{xy} = 643, S_y^2 = \frac{\sum y^2}{n} - \bar{y}^2 = \frac{67330}{5} - 110^2 = 1366$$

$$s_x = 18.439$$

$$s_y = 36.959,$$

$$r = \frac{s_{xy}}{s_x s_y} = \frac{643}{(18.439)(36.959)} = 0.9435$$

Por lo tanto: "r" es *altamente positivo*,

El nivel de significancia es 0,05;  $gl = n - 2$ . El valor crítico de la prueba  $t = 1.984$

- **Cuarto:** Observamos los efectos de la prueba y estadístico de la prueba.  $t$  de student (medida de probabilidad) la cual originó = 4.93

$$t_r = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}} = 0.9435 \sqrt{\frac{5-2}{1-0.9435^2}} = 4.93$$

- **Quinto:** Toma de decisión:

$$t_{calc.} > t_{tabla.} \quad \text{es decir,}$$

$$4.93 > 1.984 \quad \text{por tanto:}$$

### CONCLUSIÓN:

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir "La dimensión de la capacidad moral del deudor es deficiente e influye en la morosidad de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A Agencia Huancavelica - 2010"

**HIPÓTESIS GENERAL:**

- **Primero:** A continuación se plantean la hipótesis general estadística: nula y alterna.

**Ho:** La evaluación de créditos no influye de manera positiva y significativa en la morosidad de los créditos MYPE de la caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A. Agencia Huancavelica – 2010.

$$X^2 \leq vt$$

**Ha:** La evaluación de créditos influye de manera positiva y significativa en la morosidad de los créditos MYPE de la caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A. Agencia Huancavelica – 2010.

$$X^2 > vt$$

- **Segundo:** Se escoge la distribución adecuada, para el presente trabajo se utiliza la distribución Chi – Cuadrada por ser cualitativa

Distribución Muestral:

$$x^2 = \sum \frac{(fo-fe)^2}{fe} = 23.31$$

$$gl = (f - 1)(c - 1) = (5 - 1)(4 - 1) = 12$$

- **Tercero:** Utilizamos un nivel de significancia y nivel de confianza  
El nivel de significancia es 0,05;  $gl = 5$ . El valor crítico de la prueba  $x^2_{tabla} = 21.02$

- **Cuarto:** Observamos los efectos de la prueba y estadístico de la prueba.

$x^2 =$  Chi Cuadrado (medida de probabilidad de las diferencias entre las frecuencias observadas y esperadas) la cual originó = 23.31

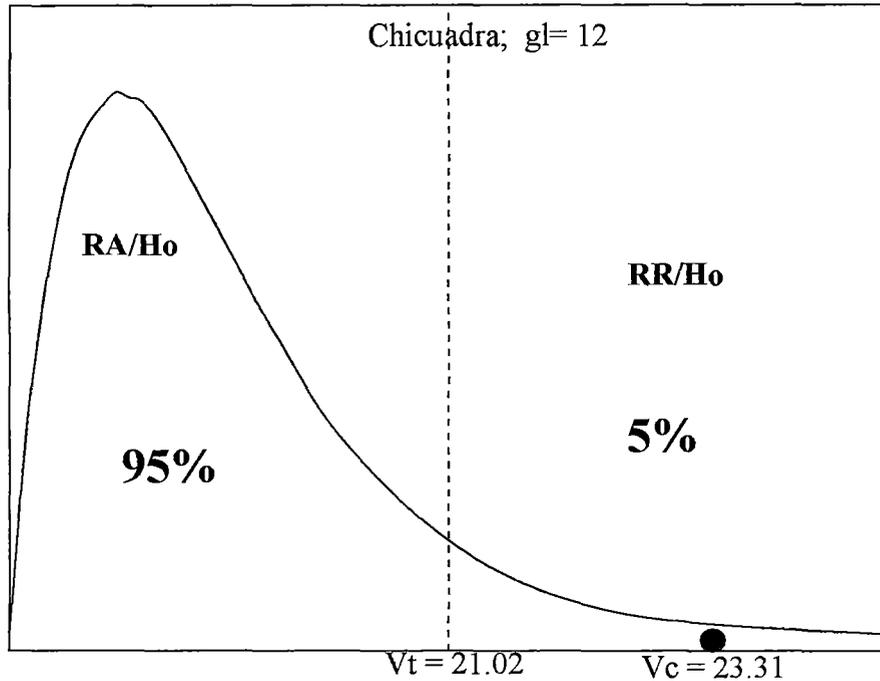
- **Quinto:** Toma de decisión:

$$X_{calc}^2 > X_{tabla}^2 \text{ es decir,}$$

$$23.31 > 21.02 \text{ por tanto:}$$

### Toma de Decisión Gráficamente:

**Diagrama de la función chi cuadrado para la toma de decisión**



**Generado con el programa estadístico R 2.10.1.**

### CONCLUSIÓN:

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir "La evaluación de créditos influye de manera positiva y significativa en la morosidad de los créditos MYPE de la caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A. Agencia Huancavelica – 2010"

## CONCLUSIONES

### **Conclusión general:**

Se ha demostrado que la evaluación de créditos influye de manera positiva y significativa en la morosidad de los créditos MYPE de la caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A. Agencia Huancavelica – 2010.

### **Conclusiones específicas:**

- a) En el estudio se ha determinado que el grado de calidad y el nivel de confiabilidad de la información para la evaluación de créditos, es deficiente e influye de manera negativa en el cumplimiento de los pagos de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A. Agencia Huancavelica– 2010.
- b) Se ha demostrado que la veracidad de la información que se obtiene para otorgar los créditos es deficiente e influye de manera negativa en el cumplimiento de los pagos de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la caja Municipal de ahorro y crédito de Pisco S.A. Agencia Huancavelica – 2010.
- c) Se ha demostrado que la conformidad de garantías es deficiente e influye de manera negativa en el cumplimiento de los pagos de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A. Agencia Huancavelica – 2010.
- d) Utilizando los indicadores estabilidad del negocio, local comercial y domicilio del cliente se ha demostrado que el proceso de verificación del negocio es deficiente e influye negativamente en el cumplimiento de los pagos de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A. Agencia Huancavelica – 2010.

- e) Se ha demostrado que la capacidad de pagos es deficiente e influye en la morosidad de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A Agencia Huancavelica – 2010.
  
- f) Queda demostrado que la capacidad moral del deudor es deficiente e influye en la morosidad de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A Agencia Huancavelica – 2010.

## RECOMENDACIONES

- a) Se debe hacer un riguroso seguimiento a la calidad profesional y ética de los responsables del otorgamiento y recuperación de créditos MYPE (analistas de créditos, jefe de créditos y personal de cobranzas) en la CMAC Pisco S.A., con la finalidad de lograr que los créditos otorgados se efectúen de manera responsable y sean de calidad.
  
- b) Capacitar permanentemente a los trabajadores en temas de evaluación y recuperación de créditos, con el objeto de lograr un mejor desempeño que permita mantener una cartera crediticia de calidad.
  
- c) Para mejorar la calidad de la cartera crediticia, expresada en bajos niveles de morosidad es importante la evaluación económica y financiera profunda del microempresario incidiendo en la capacidad de pago, referencias crediticias y solvencia moral.
  
- d) Se debe mejorar la tecnología crediticia aplicada a la microempresa, sobre todo en el aspecto de la evaluación económica para asegurar una eficiente asignación de los recursos financieros, quedando claro que el proceso del crédito inicia con el otorgamiento y termina con la devolución del principal y los intereses respectivos.
  
- e) Se debe hacer un adecuado seguimiento de los clientes que tienen problemas en cumplir puntualmente en sus pagos, con la finalidad de brindarles orientación profesional que ayude a cumplir con su obligación crediticia,
  
- f) La cartera crediticia debe ser diversificada con la finalidad de disminuir los riesgos en cuentas por cobrar morosas.

- g) Saneamiento de la propiedad de los clientes, con el fin de que éstas puedan servir de garantía colateral para ser sujeto de crédito en las entidades del sistema financiero.
  
- h) Dar a conocer a los solicitantes de crédito, las implicaciones de brindar información falsa.
  
- i) Aclarar de manera explícitamente al cliente, de manera verbal y escrita antes de formalizar el crédito:
  - ✓ El costo en el que incurre el cliente por atrasos en el pago de la cuota del crédito que desea formalizar.
  
  - ✓ La importancia de mantener actualizada la información personal que cada sujeto de crédito brinde, y las repercusiones que podrían tener el incumplimiento de este requisito.
  
  - ✓ Las ventajas que alcanzaría por mantener la cuenta al día.
  
  - ✓ El costo en el que incurre el cliente por atrasos en el pago de la cuota del crédito que desea formalizar.
  
  - ✓ La importancia de mantener actualizada la información personal que cada sujeto de crédito brinde, y las repercusiones que podrían tener el incumplimiento de este requisito.
  
  - ✓ Las ventajas que alcanzaría por mantener la cuenta al día.
  
- j) Replantear y retroalimentar los manuales, procedimientos, normativas y reglamentos de trabajo que se tienen para otorgar los créditos, esto con la finalidad de que la CMAC PISCO HUANCAVELICA sea una entidad sostenible y alcance sus objetivos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Lewis Mena, Juan Eduardo (2004), realizó la siguiente investigación: **“Determinación de las causas de Morosidad en la Cartera de Crédito del Banco Nacional de Costa Rica, Sucursal Paraíso de Cartago”**; en el Instituto Tecnológico de Costa Rica en la Escuela de Ingeniería Agropecuaria Administrativa.
2. QUIÑÓNEZ JAÉN, Efraín Rafael (2005), en su tesis titulada: **“Análisis de la Morosidad del Sistema Bancario del Ecuador”**; en el Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas, Escuela Superior Politécnica del Litoral – Ecuador.
3. Caballero y Serna, (2008) en su tesis titulada **“Agentes institucionales como factores influyentes en el incremento de la morosidad de los clientes de crédito de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo Oficina Principal”**.
4. EZPINOZA, (2005) en su tesis: **“Políticas para disminuir la morosidad en las instituciones Microfinancieras no Bancarias del departamento de Junín”**.
5. AGUILAR ANDÍA, Giovanna; CAMARGO CÁRDENAS, Gonzalo (2003) en su investigación **“Análisis de la Morosidad de las Instituciones Microfinancieras (IMF) en el Perú”**.
6. Edmundo Murrugarra; Alfredo Ebentreich, (1999) en su investigación **“Determinantes de Morosidad en Entidades de Microfinanzas: evidencia de las EDPYMES”**.
7. **CPC Ferrer Quea, Alejandro**/Contabilidad de Empresas del Sistema Financiero/Instituto de investigación El Pacífico E.I.R.L./Perú, enero 2004 Pag. 11-40.

8. **CPC Ferrer Quea, Alejandro**/Contabilidad de Empresas del Sistema Financiero/Instituto de investigación El Pacífico E.I.R.L./Perú, enero 2004 Pág. 23.
9. **Ibáñez Flores, Javier**, Programa de Desarrollo Empresarial CMAC Pisco Universidad Esan/Curso de Gestión de Créditos y Cobranza Efectiva. Pisco Perú 2010 Pág. 11-12.
10. **Gomero Camones, Guillermo y otros**; *Proceso de la Investigación Científica*. Editorial FAKIR Editores. Lima-Perú, 1997, Pág. 68.
11. **Hernández Sampieri, Roberto et al***Metodología de la Investigación*. Editorial Mc Graw Hill, Tercera Edición. Delegación Iztapalapa-México, 2003, Pág. 119.
12. **Zorrilla Arena, Santiago y otros**. *Guía para Elaborar la Tesis*. Editorial Mc Graw Hill,. Delegación Iztapalapa, 1999, Pág. 32.
13. **Hnos. Lozano Núñez et al**. *Como Elaborar el Proyecto de Investigación Científica en Contabilidad, administración, Economía y Educación*. Primera Edición Setiembre 2007, Pag.130.
14. **Oseda, Dulio***Metodología de la investigación*. Edit. Pirámide. 1º edición. Huancayo – Perú. 2008. Pág.82
15. **Oseda, Dulio***Metodología de la investigación*. Edit. Pirámide. 1º edición. Huancayo – Perú. 2008. Pág.120
16. **Oseda, Dulio***Metodología de la investigación*. Edit. Pirámide. 1º edición. Huancayo – Perú. 2008. Pág.122
17. **Oseda, Dulio***Metodología de la investigación*. Edit. Pirámide. 1º edición. Huancayo – Perú. 2008. Pág.127
18. **Oseda, Dulio***Metodología de la investigación*. Edit. Pirámide. 1º edición. Huancayo – Perú. 2008. Pág.128

19. **Sierra, Restituto** *Introducción a la Investigación Pedagógica*. Ed. McGraw Hill 2da. Edic. México. 1993. Pág.305

20. **Ary, Donald y otros**, *Tesis Doctorales*. Ed. Paraninfo, Madrid. 2002. Pág.189

# ANEXOS

# Anexo N° 01

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

### TÍTULO TENTATIVO: LA EVALUACIÓN EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS Y LA MOROSIDAD EN LOS CRÉDITOS MYPE DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE PISCO S.A. AGENCIA HUANCVELICA - 2010.

PROBLEMA	OBJETIVOS	MARCO TEÓRICO	HIPOTESIS Y VARIABLE:	METODOLOGÍA
<p><b>General:</b></p> <p>¿De qué manera la evaluación de créditos influye en la morosidad de los créditos MYPE de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A. Agencia Huancavelica - 2010?</p> <p><b>Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Cuál es el grado de calidad y el nivel de confiabilidad de la información para la evaluación de créditos, y cómo influye en el cumplimiento de los pagos de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A. Agencia - 2010?</li> <li>-Cuál es la dimensión de la veracidad de la información que se obtiene para otorgar los créditos y cómo influye en la morosidad de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A. Agencia Huancavelica?</li> <li>-Cuál es la dimensión de la conformidad de garantías y cómo influye en la morosidad de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A. Agencia Huancavelica?</li> <li>-Cuál es la dimensión del proceso de</li> </ul>	<p><b>General:</b></p> <p>Determinar el grado de calidad y el nivel de confiabilidad de la información para la evaluación de créditos, y cómo influye en el cumplimiento de los pagos de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A. Agencia Huancavelica - 2010</p> <p><b>Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar el grado de calidad y nivel de confiabilidad de la información utilizada para la evaluación de créditos MYPE en los clientes de la CMAC Pisco S.A. Agencia Huancavelica de qué manera se da la evaluación de créditos MYPE en los clientes de la CMAC Pisco S.A. Agencia Huancavelica - 2010.</li> <li>- Determinar la dimensión de veracidad de la información que se obtiene para otorgar los créditos y cómo influye en la morosidad de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A. Agencia Huancavelica.</li> </ul>	<p><b>Antecedentes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lewis Mena, Juan Eduardo (2004) "<b>Determinación de las causas de Morosidad en la Cartera de Crédito del Banco Nacional de Costa Rica, Sucursal Paraíso de Cartago</b>".- Cartago, Costa Rica.</li> <li>- Aguilar Andía, Giovanna y otros (2003). "<b>Análisis de la Morosidad de las Instituciones Microfinancieras (IMF) en el Perú</b>". - Lima.</li> <li>- Edmundo Murrugarra, Alfredo Ebentreich (1999) "<b>Determinantes de Morosidad en Entidades de Microfinanzas</b>".</li> </ul> <p><b>Bases teóricas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema Financiero Peruano.</li> <li>- Empresas del Sistema Financiero en el Perú.</li> <li>- Cajas Municipales de Ahorro y Crédito.</li> <li>- Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de Pisco S.A.</li> <li>- Crédito</li> <li>- Evaluación de créditos.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis General:</b></p> <p>La evaluación de créditos influye de manera positiva y significativa en la morosidad de los créditos MYPE de la Caja Municipal de Ahorro y crédito de Pisco S.A. Agencia Huancavelica - 2010</p> <p><b>Hipótesis Específicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El grado de calidad y el nivel de confiabilidad de la información para la evaluación de créditos, es deficiente e influye de manera negativa en el cumplimiento de los pagos de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A. Agencia Huancavelica - 2010.</li> <li>- La dimensión de la conformidad de garantías es deficiente e influye de manera negativa en el cumplimiento de los pagos de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A. Agencia Huancavelica.</li> <li>- La dimensión del proceso de verificación del negocio es</li> </ul>	<p><b>Tipo:</b> Aplicada</p> <p><b>Nivel:</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental o ex post facto.</p> <p>Donde:  M = Muestra  Ox = Observación de la V.I.  Oy = Observación de la V.D.  r = Correlación entre dichas variables</p> <p><b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b></p> <p><b>Población:</b> Los 452 clientes morosos que tienen créditos MYPE de la CMAC Pisco Agencia Huancavelica - 2010.</p> <p><b>MUESTRA:</b> Probabilística, conformado por 208 clientes morosos que tienen créditos MYPE de la CMAC Pisco S.A. Agencia Huancavelica.</p> <p><b>TÉCNICAS O INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.</b> Las documentales, (las fichas bibliográficas, de resumen, de párrafo). Las no documentadas (entrevistas, la observación).</p> <p><b>TÉCNICAS ESTADÍSTICAS DE ANALISIS DE DATOS.</b> La utilización del SPSS 19.0 y</p>

<p>verificación del negocio y cómo influye en la morosidad de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A. Agencia Huancavelica?</p> <p>- Cuál es la dimensión de la capacidad de pago y cómo influye en la morosidad de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A. Agencia Huancavelica?</p> <p>- Cuál es la dimensión de la capacidad moral del deudor y cómo influye en la morosidad de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A. Agencia Huancavelica?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar la dimensión de la conformidad de garantías y cómo influye en la morosidad de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A. Agencia Huancavelica.</li> <li>- Determinar la dimensión del proceso de verificación del negocio y cómo influye en la morosidad de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A. Agencia Huancavelica.</li> <li>- Determinar la dimensión de la capacidad de pago y cómo influye en la morosidad de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A. Agencia Huancavelica.</li> <li>- Determinar la dimensión moral del deudor y cómo influye en la morosidad de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A. Agencia Huancavelica.</li> </ul>		<p>deficiente e influye negativamente en el cumplimiento de los pagos de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A. Agencia Huancavelica.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La dimensión de la capacidad de pago es deficiente e influye en la morosidad de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A. Agencia Huancavelica</li> <li>- La dimensión de la capacidad moral del deudor es deficiente e influye en la morosidad de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A. Agencia Huancavelica.</li> </ul> <p><b>VARIABLES:</b></p> <p><b>Variable independiente (X):</b></p> <p>X<sub>1</sub>: "Evaluación de los créditos"</p> <p><b>Variable Dependiente (Y):</b></p> <p>X<sub>1</sub>: "Nivel de morosidad"</p>	<p>Excel 2010.</p>
---	--	--	---	--------------------