

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(Creada por Ley N° 25265)



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

TESIS

**ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE INVERSIÓN DE LOS CLIENTES MOROSOS DE
CRÉDITOS DE CONSUMO OBTENIDOS EN LA AGENCIA DEL BANCO DE CRÉDITO
DEL PERÚ - HUANCAMELICA
(1er. CUATRIMESTRE 2011)**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN: FINANZAS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO**

PRESENTADO POR:

**Bach. CANTURIN HUARANCA, Rosaliz Leofu
Bach. MANCHA CHAHUAYO, Edith Daisy**

Huancavelica - Perú

2013



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

En la Ciudad Universitaria de Paturpampa; Aula Magna de la Facultad de Ciencias Empresariales, a los 11 días del mes de Junio del año 2013, a horas 10:00 am., se reunieron; el Jurado Calificador, conformado de la siguiente manera:

Presidente: Mg. C.P.C. Raúl Primitivo Meza Córdova
 Secretario: Mg. C.P.C. Kenia Aguirre Vilchez
 Vocal: C.P.C. Vicente Luis Torres Alva

Designados con resolución N° 0197-2013-FCE-R-UNH; de la Tesis

Titulado: "Análisis de la Calidad de Inversión de los clientes morosos de créditos de consumo obtenidos en la Agencia del Banco de Crédito del Perú - Huancavelica (1º Cuatrimestre - 2011)"

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

BACHILLER (S): Edith Daisy Mancha Chahuayo
Rosaliz Loofu Cantorio Guaranca

A fin de proceder con la evaluación y calificación de la sustentación de la Tesis, antes citado.

Finalizado la evaluación; se invitó 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:

APROBADO POR mayoría

DESAPROBADO

En conformidad a lo actuado firmamos al pie.

Presidente

Secretario

Vocal

42587130

45886785



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO
DE CONTADOR PÚBLICO.

BACHILLERES: EDITH DAISY MANCHA CHAHUAYO Y ROSALIZ LEOFÉ CANTURIN
HUARANCA.

En el Aula magna de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica siendo los 10:00 am del día martes 11 de Junio del año 2013 en base a la Resolución N° 197-2013-FCE-R-UNH. donde se ratifica a los miembros de jurado para la revisión y sustentación de la Tesis titulado: "Análisis de Calidad de Inversión de los clientes morosos de créditos de consumo obtenidos en la Agencia del Banco de Crédito del Perú - Huancavelica (1er cuatrimestre 2011)" a los siguientes docentes: Mg cpce. Raúl Primitivo Meza Cárdenas (Presidente), Mg cpce Kenia Aguirre Vilchez (Secretario), cpce Vicente Luis Torres Alva (Vocal) y la Resolución N° 0237-2013-FCE-UNH donde se resuelve programar fecha y hora para la sustentación via tesis de las Bachilleres. Edith Mancha Chahuayo y Rosaliz Leofé Canturín Huaranca. para el día martes 11 de Junio del 2013. a horas 10:00 am. Cabe precisar que en fase a la Resolución N° 197-2013-FCE-R-UNH el cpce. Vicente Luis Torres Alva asume el cargo de Vocal en lugar del cpce. Luis Alberto Medina Hernández quien a la fecha se encuentra con licencia de viaje. por información del Mg. cpce. Luis Julio Palacios Aguirre, actual Decano de la Facultad de Ciencias Empresariales. Se dió inicio a la sustentación luego de la lectura de las resoluciones respectivas. el presidente dió la bienvenida a la sustentación. dandoles 30' de espacio de tiempo a los Bachilleres, dando inicio la Bach Rosaliz Leofé Canturín Huaranca. Continuando con la Bach. Edith Daisy Mancha Chahuayo. Culminando con las conclusiones y recomendaciones iniciándose la segunda etapa con el cpce. Vicente Luis Torres Alva, en su calidad de Vocal, prosiguiendo con la Mg cpce. Kenia Aguirre Vilchez y culminando con el Mg cpce. Raúl Primitivo Meza Cárdenas, quien manda desocupar los asientos del aula magna para que los jurados deliberen y emitan el resultado respectivo. luego de una amplia deliberación los miembros del jurado alcanzan el resultado siguiente:



Mg. cpec Raúl Primitivo Meza Cárdenas (Presidente) DESAPROBADO

Mg cpec Kenia Aguirre Vilchez (Secretario) APROBADO

pcc. Vicente Luis Torres Alva (Vocal) APROBADO

Teniendo como resultado final APROBADO por MAYORIA. Finalmente se
le por concluido el presente acto de sustentación de tesis, siendo las 12:00 del
medio día, por lo que firmamos en señal de conformidad:

Mg. cpec Raúl p. Meza
PRESIDENTE

Mg. cpec. Kenia Aguirre V.
SECRETARIO

Vocal

Edith Dausy Mamcha Chacungo

DNI 42587130

Rosaliz Leolu Canturín Huarcanca

DNI 45386785

A Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos.

A mis padres, Juan Canturin y Claudia Huaranca porque ellos son el motor de mi vida para día a día superarme gracias por su comprensión y el apoyo.

Rosaliz C.

AGRADECIMIENTO

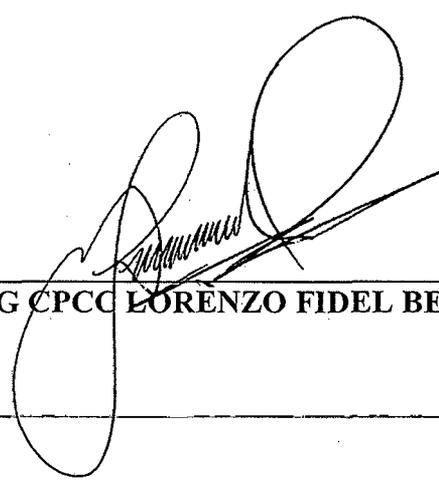
Expresamos nuestro profundo agradecimiento a los trabajadores del Banco de Crédito - Agencia Huancavelica, quienes colaboraron activamente durante la etapa de ejecución del trabajo de investigación.

Nuestra gratitud al Mag. Bernaldo Fidel Sabuco, por su apoyo en el desarrollo del trabajo; de igual manera a todas aquellas personas quienes nos apoyaron de diferentes formas para mejorar el contenido y enriquecer así las etapas de la investigación.

Finalmente expresamos nuestro agradecimiento a nuestros padres y hermanos por su apoyo incondicional y comprensión ya que sin ellos no sería posible la realización del presente trabajo de investigación, a todos ellos muchas gracias.

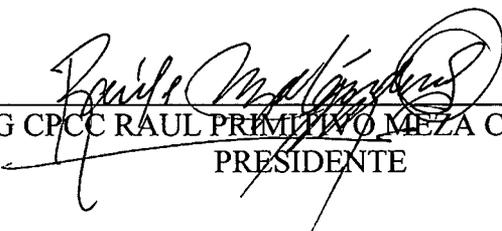
Las autoras

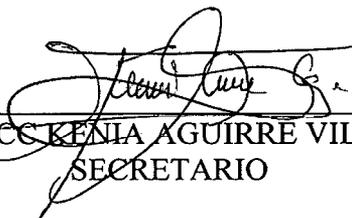
ASESOR

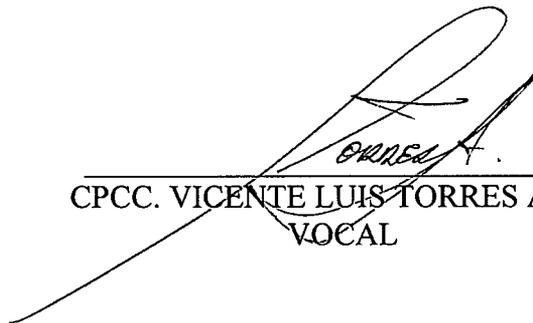


MG CPCC LORENZO FIDEL BERNALDO SABUCO

MIEMBROS DEL JURADO


MG CPCC RAUL PRIMITIVO MEZA CÁRDENAS
PRESIDENTE


MG CPCC KENIA AGUIRRE VILCHEZ
SECRETARIO


CPCC. VICENTE LUIS TORRES ALVA
VOCAL

ÍNDICE

CARATULA	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
HOJA DE ASESOR	
HOJA DE JURADOS	
INDICE	
RESUMEN	
INTRODUCCIÓN	

CAPÍTULO I

PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema	13
1.2. Formulación del Problema	20
1.2.1. Problema general.....	20
1.2.2. Problemas específicos	20
1.3. Objetivos.....	20
1.3.1. Objetivo general	20
1.3.2. Objetivos específicos	21
1.4. Justificación	21

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de Estudio	23
2.2. Bases Teóricas	26
2.2.1. Inversión	26
2.2.1.1. Inversiones temporales	27
2.2.1.2. Inversiones a largo plazo.....	27
2.2.1.3. Objetivos de la inversión en valores negociables	28
2.2.1.4. Diferencias en las reglas de valoración de la inversión en obligaciones y la inversión en acciones	29

2.2.1.5. Inversiones empresarial	21
2.2.1.6. Variables de la inversión privada.....	21
2.2.2. Crédito: Funciones y elementos	32
2.2.3. Sistema Bancario	33
2.2.3.1. Desaceleración mundial y crecimiento local.....	33
2.2.3.2. Presiones inflacionarias y la tasa de interés de referencia.....	40
2.2.3.3. Mayor liquidez en el mercado y mayor incremento en las tasas de encaje	40
2.2.3.4. Reformas recientes y estructura actual	41
2.2.3.5. Principales tendencias en los reportes de crédito	43
2.2.3.6. Mercado de crédito actual	44
2.2.4. Sistema Bancario Peruano	46
2.2.4.1. Bancarización.....	46
2.2.4.2. Tendencias de banca	46
2.2.4.3. Posibles riesgos	47
2.2.4.4. Requerimiento de efectivo patrimonio adicional	48
2.2.4.5. Participación de mercado	48
2.2.4.6. Spred bancario	49
2.2.4.7. Calidad de cartera	49
2.2.4.8. El secreto bancario.....	50
2.2.4.9. Protección al consumidor	50
2.2.5. Sistema Financiero Peruano	51
2.2.5.1. Ministerio de Economía y Finanzas.....	53
2.2.5.2. Banco Central de Reserva del Perú	53
2.2.5.3. Superintendencia de Banca y Seguros	54
2.2.5.4. Comisión Nacional Supervisora de Empresas y Valores.....	55
2.2.5.5. Empresas del Sistema Financiero Peruano	55
2.2.5.6. Banco de Crédito del Perú SAC	56
2.2.5.7. Clasificación de la SBS: Situación de deuda.....	58
2.2.5.8. Clasificación de la SBS: En función al plazo	60
2.2.5.9. Clasificación de la SBS: En función al destino	60

2.2.6. Calidad en el Servicio.....	62
2.2.6.1. Calidad	62
2.2.6.2. Calidad de servicio	64
2.2.6.3. Calidad en el servicio al cliente	67
2.2.6.4. Calidad y servicio al cliente	70
2.2.6.5. Requisitos fundamentales que permiten el éxito del proceso de me- joramiento de la calidad	71
2.2.6.6. Dimensiones de la calidad.....	71
2.2.6.7. Acerca de la calidad	72
2.2.7. Morosidad	78
2.3. Definición de Términos Básicos.....	80
2.4. Hipótesis	85
2.5. Identificación de Variables e Indicadores	85
2.6. Operacionalización de Variables	85

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Ámbito de Estudio.....	86
3.2. Tipo de Investigación.....	86
3.3. Nivel de Investigación	87
3.4. Método de Investigación	87
3.5. Diseño de Investigación.....	88
3.6. Población, Muestra y Muestreo	88
3.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	89
3.8. Procedimientos de Recolección de Datos	90
3.9. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos	90

CAPÍTULO IV
PRESENTACION DE RESULTADOS

4.1. Presentación de Resultados.....	92
4.2. Verificación de la hipótesis central de investigación	107

4.3. Discusión de los resultados 109

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo, determinar los factores que afectan la calidad de la inversión de los clientes morosos de créditos de consumo obtenidos en la Agencia del Banco de Crédito del Perú – Huancavelica durante el primer cuatrimestre del 2011. El mismo responde a la modalidad de una investigación factible, habiéndose aplicado en la investigación el método descriptivo, desarrollado bajo el parámetro de una investigación de tipo descriptiva en la que la recolección de información se basó en la aplicación de una ficha de observación a las fichas de los clientes que solicitaron el crédito respectivo. Dicho instrumento contó con 15 ítems, diseñado bajo una escala de valoración de “siempre”, “casi siempre”, “a veces”, “casi nunca” y “nunca”, que permitiera conocer el nivel de aprobación del crédito y 05 ítems, para determinar la calidad de inversión respectivamente.

El presente trabajo de investigación por su naturaleza corresponde al tipo de investigación básica. Asimismo se ubica dentro del nivel de investigación descriptivo explicativo.

La población se constituyó por 250 clientes que obtuvieron créditos de consumo en el Banco de Crédito del Perú Huancavelica en el primer cuatrimestre del 2011, tomando como muestra 34 clientes de la totalidad de la misma por ser de fácil acceso a los investigadores. La interpretación de los resultados se realizó mediante la distribución de frecuencias y porcentajes, aplicando un tratamiento estadístico inferencial, cuyo análisis arrojó como conclusión en general el nivel de morosidad normal prevalece con un 50% de los casos y que los niveles medio y alto de aprobación del crédito también prevalecen con un 38,2% de los casos y ambos están íntimamente relacionados.

De los resultados obtenidos en la investigación se muestra que los factores que afectan de forma significativa la Calidad de la Inversión la morosidad por los créditos de consumo son los niveles de confiabilidad de la información, el historial crediticio y el seguimiento de los créditos, estos resultados están de acuerdo con los resultados obtenidos por Chirinos (2002), en el sentido de que los factores afectan e influyen en la morosidad al que incurren los clientes, por lo cual mejorar en el asesoramiento y buscando la necesidad del cliente elevara la eficacia y eficiencia de la organización si se aplica políticas adecuadas en cuanto a las variables que tiene cada cliente.

Las Autoras.

INTRODUCCIÓN

Señor presidente y miembros del jurado calificador: De conformidad al Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Empresariales ponemos a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado "**ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE INVERSIÓN DE LOS CLIENTES MOROSOS DE CRÉDITOS DE CONSUMO OBTENIDOS EN LA AGENCIA DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ – HUANCAVELICA (1er CUATRIMESTRE – 2011)**" que al ser aprobado nos permitirá optar el título de Contador Público.

La presente investigación trata sobre el análisis de la calidad de inversión de los clientes morosos obtenidos de las derivadas de la relación de créditos personales (consumo) otorgado en el primer cuatrimestre del año 2011 y la inversión que se da a estos créditos de consumo, ya que existen organismos los cuales sancionan y protegen tanto a los clientes como a las instituciones financieras, entre estas leyes tenemos al Defensor del Cliente Financiero, a la Ley de Protección al Consumidor, a la Superintendencia de Banca y Seguros.

El contrato que se da al momento de la obtención del crédito consumo se da entre dos partes. la institución financiera quien es el ente que otorga el crédito consumo y el cliente quien es la persona que recibe el crédito y lo utiliza para su consumo. El objetivo de la investigación es analizar la calidad de inversión de los clientes morosos de créditos de consumo, obtenidos en la Agencia del Banco de Crédito del Perú – Huancavelica (1er Cuatrimestre 2011) y proponer sus alternativas de solución.

En tal sentido el presente trabajo de investigación está constituido en cuatro capítulos que a continuación detallamos:

Capítulo I: Planteamiento del problema, formulación del problema, objetivo general y específicos y la justificación.

El Capítulo II: Marco teórico, antecedentes, bases teóricas, hipótesis, definición de términos, identificación de variables y definición operativa de variables e indicadores.

El Capítulo III: Metodología de investigación, con el ámbito de estudio, tipo de investigación, nivel de investigación, método de investigación, diseño de investigación, población,

muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procedimientos de recolección de datos, técnicas de procesamiento y análisis de datos.

El Capítulo IV: Se realiza el análisis de los resultados y la contrastación de hipótesis.

Las Autoras.

CAPÍTULO I

PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El sistema financiero juega un rol fundamental en el funcionamiento de la economía, las instituciones financieras sólidas y solventes permiten que los recursos financieros fluyan eficientemente desde los agentes superavitarios a los deficitarios permitiendo que se aprovechen las oportunidades de negocios y de consumo.

Desde principios hasta fines de la década de los noventa se produjo un rápido crecimiento de las actividades financieras en el país, el cual se vio reflejado tanto a nivel agregado, con el crecimiento del monto intermediado a través del sistema financiero formal, como a nivel de los hogares. Por un lado, se estima que entre 1993 y 1998 las colocaciones del sistema bancario como porcentaje del PBI crecieron en 8%, según información publicada por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), por otro lado, según las encuestas de niveles de vida (ENNIV), entre 1994 y 1997, el porcentaje de hogares con crédito se duplicó (Tribelli, 1999). Sin embargo, esta tendencia comenzó a revertirse hacia fines de los noventa como consecuencia de la reducción en la liquidez y el aumento de la morosidad producto, a su vez, de la crisis financiera internacional y de la reducción en el nivel de actividad generada por ciertos fenómenos. Según información publicada por la (SBS), la morosidad del sistema bancario creció alrededor de 30% entre 1997 y el 2001. Esta

situación ha hecho que se ponga especial interés en el tema del deterioro de la calidad de la cartera bancaria¹.

El riesgo de crédito es el tipo de riesgo más importante al que debe hacer frente cualquier entidad financiera. Un indicador del riesgo crediticio es el nivel de morosidad de la entidad, es decir, la proporción de su cartera que se encuentra en calidad de incumplimiento. La causa principal de las dificultades que han sufrido algunos sistemas financieros y ciertas entidades de tamaño considerable ha sido la morosidad. Una elevada cartera morosa constituye un serio problema que compromete la viabilidad de largo plazo de la institución y finalmente del propio sistema. En efecto, la fragilidad de una institución financiera debido a altos niveles de morosidad de sus créditos conlleva inicialmente a un problema de liquidez, que en el largo plazo, si es recurrente y si la institución no posee líneas de créditos de contingencia, se convierte en uno de solvencia que determina, probablemente, la liquidación de la institución (Freixas, A & Rochet, 1998).

La identificación de los determinantes de la tasa morosidad de las colocaciones de los bancos es de gran importancia por las medidas de política que el regulador podría implementar con el objetivo de mantener o mejorar la calidad de las carteras de colocaciones.

Si el regulador conoce las elasticidades y niveles de significancia de cada uno de los factores que explican en el crédito y la tasa de morosidad, podría implementar un sistema de alertas basado en la evolución de dichas variables. De esta manera podría anticipar y minimizar los efectos que evoluciones desfavorables de la economía o de las políticas de gestión de cada una de las instituciones supervisadas tengan sobre la tasa de morosidad que enfrentan.

El objetivo de esta investigación es identificar las variables que afectan el nivel de morosidad de la entidad bancario, evaluando el impacto tanto de las variables de carácter agregado o macroeconómico (PBI, riesgo país, inflación, etc.) como de aquellas relacionadas con la gestión de cada entidad financiera (política de créditos, diversificación del riesgo, etc.).

¹ Superintendencia de Banca y Seguros (SBS). Información Financiera de la Banca Múltiple, Empresas Financieras y Empresas de Arrendamiento Financiero. Diciembre del 2001.

Al identificar los determinantes de la morosidad se va encontrando un conjunto de indicadores sobre la evolución del sistema financiero, este conjunto alerta sobre el riesgo de crisis financieras precedidas por altos niveles de morosidad en el sistema. Las recomendaciones de política apuntan a reducir ex- ante el nivel de morosidad a través de las variables identificadas como sus determinantes.

Los bancos tienen como actividad principal la intermediación de fondos, es decir captar recursos financieros de los agentes superavitarios para prestarlos (colocarlos) a los agentes deficitarios. Esta actividad los lleva a asumir una serie de riesgos. Según (Freixas, A & Rochet, 1998) la actividad bancaria envuelve tres tipos de riesgos: i) el riesgo del impago de los créditos que otorga, ii) el riesgo de liquidez que enfrenta la institución cuando no es capaz de hacer frente a sus obligaciones con sus depositantes y iii) el riesgo de mercado que afecta a su cartera de activos (y pasivos). El primer tipo de riesgo es llamado también riesgo del crédito o riesgo crediticio y el que de manera indirecta analiza este estudio al investigar los factores que afectan el incumplimiento de los pagos (capital e intereses) de los créditos otorgados.

La asimetría de información existente en las transacciones crediticias entre los que proveen el crédito y los que lo reciben hace que en general, los mercados de crédito produzcan un resultado ineficiente porque la cantidad de créditos otorgados es menor a la que debería otorgarse para alcanzar el mayor bienestar social (Stiglitz & Weiss, 1981). El carácter promisorio de las transacciones crediticias, es decir, el intercambio de dinero por una promesa de pago futuro, impone la necesidad de quienes otorgan crédito y quienes lo reciben dispongan, de la mayor cantidad posible de información para determinar el riesgo del crédito; de un contexto económico donde puedan establecer correctamente la madurez de los contratos; de precios que fluctúen libremente para reflejar los riesgos del crédito y de reglas claras y precisas para hacer que los contratos se cumplan y los conflictos, en caso de producirse, se resuelvan satisfactoriamente para ambas partes.

El tema de la morosidad de las carteras crediticias ha sido abordado a partir del análisis de otros problemas relacionados con las entidades financieras y en general, problemas del propio sistema financiero, pero no ha sido tratado en la

literatura como un problema en sí mismo, es decir, no ha sido analizado de manera exclusiva.

Debe destacarse también, el tratamiento del tema en los modelos sobre manejo del crédito y especialmente en los modelos que cuantifican la probabilidad de entrar en mora de los créditos individuales a partir de las características individuales de los prestatarios y de su historia crediticia. Estos modelos evalúan el comportamiento de la probabilidad de retraso de los créditos a partir de información de carácter estrictamente económica obtenida principalmente de las bases de datos de las entidades financieras, sin considerarse otros factores que pueden afectar el cumplimiento de los pagos y que son distintos a las características individuales de los prestatarios.

A pesar que el tema de la morosidad aparece tratado dentro de una problemática más general sobre fragilidad financiera o manejo del riesgo crediticio, algunos trabajos realizados han intentado explorar, principalmente a través de un enfoque cuantitativo, los determinantes de la morosidad crediticia. No obstante, en la mayor parte de estos trabajos, se aborda el tema de manera parcial considerando tan sólo factores microeconómicos o macroeconómicos sin considerarlos de manera conjunta en una perspectiva global.

Para el caso peruano se debe mencionar los estudios de (Muñoz, 1998) y (Guillén, 2001). explican la evolución de la calidad de la cartera crediticia bancaria a partir del comportamiento del ciclo de la actividad económica, el crecimiento de los créditos en el sistema y las tasas de interés activas. Usándose un modelo de datos de panel se encuentra evidencia de un comportamiento contra cíclico de la morosidad bancaria, así como del efecto negativo que tiene el crecimiento del crédito y de las tasas de interés activas sobre la calidad del portafolio de créditos de los bancos.

El estudio de Guillén, es posterior al de Muñoz y en él se incorporan otras variables, además de la tasa de interés, para captar los aspectos microeconómicos relacionados con el comportamiento de la morosidad crediticia así como del mercado bancario (tamaño de las instituciones, competencia, etc.). Los resultados de este trabajo muestran que el tamaño de la institución bancaria es un factor

importante para explicar la relación entre la morosidad de las carteras crediticias y los factores internos y externos que la afectan. Si bien los resultados de ambos trabajos han arrojado las primeras luces sobre el problema de la morosidad bancaria, los valores estimados de las sensibilidades deben ser tomados con precaución debido a que los métodos de estimación usados en ambos casos no son los más adecuados para capturar el componente dinámico de la morosidad crediticia de manera eficiente y consistente en términos estadísticos.

(Aguilar & Camargo, 2004) han analizado el problema de la calidad de cartera de las instituciones microfinancieras peruanas y abordan el tema desde una perspectiva empírica y global al considerar factores microeconómicos y macroeconómicos como determinantes de la morosidad de los microcréditos. Sus resultados son sugerentes y su metodología de análisis constituye un marco de referencia importante para el análisis que pretende hacerse aquí.

Asimismo, (Saurina, 1998), en su trabajo sobre la morosidad en las cajas de ahorro españolas, demuestra empíricamente la importancia conjunta de los factores agregados como la evolución de la economía, la demanda agregada, la tasa de desempleo, los salarios, etc., y la de los factores específicos a la política crediticia de cada entidad, como por ejemplo, la cuota de mercado, la tasa de crecimiento de las colocaciones, las políticas de incentivos de la firma, los niveles de eficiencia y solvencia, etc.

La revisión de la literatura relevante sobre bancos y otros intermediarios financieros nos permite hacer una lista de factores que afectan el comportamiento de la calidad de la cartera crediticia de una institución bancaria haciendo una distinción entre factores de carácter macroeconómicos y microeconómicos, es decir, entre factores que afectan el entorno de la institución y principalmente la capacidad de pago de sus clientes y aquellos factores que están más bien relacionados con las políticas de gestión de las propias firmas.

En la actualidad se están dando muchos cambios en los créditos que otorgan las instituciones financieras ya que anteriormente existían muy pocas instituciones financieras por lo cual la adquisición de un préstamo era dificultoso por los requisitos que se requerían, por ejemplo; se daban créditos con aval, con garante o

con títulos de propiedad, en este sentido los clientes que solicitaban el préstamo eran muy pocas personas y por ende la morosidad era más baja, hoy en día ya existen diversas instituciones financieras que compiten en el otorgamiento de créditos personales, por lo cual tienen que mejorar diversos aspectos para que el cliente elija la entidad financiera que mas le convenga y no optar por irse a otro.

Existen muchas entidades financieras como es el caso del Banco de Crédito del Perú – Huancavelica, cuya cartera de créditos personales y cuyo compromiso de pago no son respetados y se encuentran registrados como vencidos, en este sentido la mora se acrecienta, debido a no tomar buenas decisiones de inversión de parte de los clientes que obtienen créditos, el cual se ha constituido uno de los principales problemas y dificultades que han sufrido algunas entidades financieras; al hablar del Banco de Crédito del Perú – Huancavelica podemos decir que la cartera se viene deteriorando, ya que algunos clientes se vienen sobre-endeudando con varias entidades, especialmente podemos decir que los créditos de consumo están sufriendo un sobre-endeudamiento debido a la mala inversión del crédito, quiebras en algunos casos créditos obtenidos para terceras personas, negocios ficticios; sin embargo, en el caso de créditos de consumo la razón es el desempleo, sobreendeudamiento, problemas familiares, falta de moral de pago enfermedades o accidentes, y principalmente el factor de edad, nivel de estudios, compra de vehículos, empezar con un negocio nuevo sin haber realizado un estudio de mercado, ya que el banco posee diferentes tipos de créditos. Y el cliente tiene la opción de elegir según a sus necesidades.

En la provincia de Huancavelica, dentro de los clientes la mayoría que obtiene un crédito personal son los trabajadores de las minas Compañía de Minas Buenaventura, Serminas, Prosac, Sánchez Ingenieros y Lesmin; que son empresas que tienen un convenio con el Banco de Crédito del Perú – Huancavelica por tener cuenta sueldo, por lo cual estos clientes tienen accesos a créditos a sola firma, a la hora de hacerles la invitación se les informa, esperando su respuesta positiva aceptando el producto, indicando que el uso del crédito será para consumo.

Los clientes tienen dificultades de invertir bien el dinero del crédito obtenido al no tener un buen modo de inversión, en este caso hablando de direccionar bien el

dinero no llegan a invertir en lo planificado, convirtiéndose en clientes morosos y llegan a ser reportados como clientes dudosos o perdida por la omisión de algunos dispositivos legales y esto afecta directamente a su economía familiar.

Esta situación de incumplimiento de pagos en los diversos tipos de créditos personales que otorga el Banco de Crédito del Perú – Huancavelica, generan a esta entidad incremento de sus gastos operativos, además generan grandes provisiones, se incrementan cuentas incobrables hasta el extremo de llegar a castigar créditos. Algunos clientes pueden traspasar las garantías no preferidas que respalden su crédito el cual ya no podrá obtener crédito alguno.

Actualmente las instituciones financieras están adquiriendo cada vez mayor importancia como alternativa de financiamiento al sector de pequeños y medianos empresarios, personas naturales, jurídicas. A partir del año 2011 en el Banco de Crédito Agencia de Huancavelica se a incrementado en un 300% siendo una de los mayores crecimientos dentro de la etapa del BCP, es por ello que las colocaciones de créditos consumo se a triplicado, este avance es muy bueno para la rentabilidad del BCP, pero en este proceso de intermediación se asumen una serie de riesgos, los cuales están influenciados por un conjunto de factores que se encuentran en el entorno, se ha observado que el nivel de morosidad ha ido en aumento en estos últimos tiempos y es este uno de las principales problemas y dificultades que están sufriendo muchas de las entidades financieras. Los riesgos crediticios son de suma importancia en la operatividad de las instituciones financieras, es en este sentido que si una institución mantiene carteras deficientemente estructuradas o no realizan adecuadas calificaciones para los desembolsos, el riesgo crediticio se incrementa.

Se ha observado que para el año 2010 el BCP contaba solo con dos personales encargados de créditos consumo actualmente se tiene 6 empleados los cuales tiene la responsabilidad de que otorgar créditos a los clientes según a las necesidades, muchas de las colocaciones realizadas por los ADVS están llegando a ser clientes morosos, el problema que generara esto es para las dos partes tanto el BCP como el cliente.

Por ello, el análisis de la calidad de inversión de los clientes morosos de créditos de consumo es crucial, porque su conocimiento contribuirá a superar estas dificultades que afectan a los clientes y a las instituciones financieras. Debido a esto se formula el siguiente problema que direcciona nuestra investigación.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

¿Cuáles son los factores que afectan la calidad de la inversión de los clientes morosos de créditos de consumo obtenidos en la Agencia del Banco de Crédito del Perú – Huancavelica (1er. cuatrimestre 2011)?

1.2.2. Problemas Especificos

- ¿La confiabilidad de la información representa un factor que afecta la calidad de la inversión de los clientes morosos de créditos de consumo obtenidos en la Agencia del Banco de Crédito del Perú – Huancavelica (1er. cuatrimestre 2011)?
- ¿EL Historial Crediticio representa un factor que afecta la calidad de la inversión de los clientes morosos de créditos de consumo obtenidos en la Agencia del Banco de Crédito del Perú – Huancavelica (1er. cuatrimestre 2011)?
- ¿El seguimiento de los créditos representa un factor que afecta la calidad de la inversión de los clientes morosos de créditos de consumo obtenidos en la Agencia del Banco de Crédito del Perú – Huancavelica (1er. cuatrimestre 2011)?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Determinar los factores que afectan la calidad de la inversión de los clientes morosos de créditos de consumo obtenidos en la Agencia del Banco de Crédito del Perú – Huancavelica (1er. cuatrimestre 2011).

1.3.2. Objetivos Específicos

- Identificar en qué medida la confiabilidad de la información representa un factor que afecta la calidad de la inversión de los clientes morosos de créditos de consumo obtenidos en la Agencia del Banco de Crédito del Perú – Huancavelica (1er. cuatrimestre 2011).
- Identificar en qué medida el Historial Crediticio representa un factor que afecta la calidad de la inversión de los clientes morosos de créditos de consumo obtenidos en la Agencia del Banco de Crédito del Perú – Huancavelica (1er. cuatrimestre 2011).
- Identificar en qué medida el seguimiento de los créditos representa un factor que afecta la calidad de la inversión de los clientes morosos de créditos de consumo obtenidos en la Agencia del Banco de Crédito del Perú – Huancavelica (1er. cuatrimestre 2011).

1.4. JUSTIFICACIÓN

1.4.1. Justificación Legal

La información financiera en el Perú es regulada de acuerdo a la Ley de transparencia y protección al consumidor Para el caso del sistema financiero también debe cumplirse lo señalado en el párrafo anterior, y con el objetivo de promover una mayor transparencia de información en el sistema, el ente supervisor, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's, emite normativas como mecanismos que permitan a los usuarios y clientes de las empresas supervisadas acceder a mejor información sobre tasas de interés, comisiones, gastos y demás condiciones de contratación de servicios financieros que conlleve, a su vez, a una mejor toma de decisiones sobre una base más informada.

De acuerdo a lo anterior el trabajo se justifica por el uso de información de los clientes morosos en la línea de crédito de consumo, toda vez que se tuvo a disposición las correspondientes tasas, comisiones y gastos que

cobren, la misma que para su difusión y aplicación deberá reunir determinados criterios. Dicha información fue obtenida del portal de la institución financiera.

Asimismo el hecho de utilizar los correspondientes simuladores para los cálculos de cuotas e intereses que cobra la institución.

1.4.2. Justificación Teórica

La presente investigación analiza los factores que afectan la mala inversión que realizan los clientes al obtener el crédito de consumo, evaluando sus componentes; tales como: tiempo de trabajo, estado civil, grado de estudios, nivel de ingresos y otros. En ese sentido la investigación pone énfasis en el hecho de que la buena o mala inversión es un factor determinante que influye de manera directa en la canasta familiar, no solo en el presente si no eso afecta a futuro su economía, por ello su conocimiento es fundamental.

1.4.3. Justificación Práctica

Se enfoca desde la perspectiva de que los clientes morosos asumen su rol de manera voluntaria o involuntaria, esto ayudará a descubrir con exactitud el destino del crédito, para así superar dichos errores en beneficio de las dos partes.

1.4.4. Justificación Metodológica

El método a emplearse es el método científico por ser válido y confiable que garantiza el desarrollo del conocimiento de las principales causas del problema de la mala inversión de los créditos obtenidos, y para brindar sus respectivas alternativas de solución.

1.4.5. Justificación Social

Permitirá contribuir con los clientes porque ellos serán orientados a una buena inversión del crédito obtenido, así mismo con el Banco, por que disminuirá la cartera de morosos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO

2.1.1. A Nivel Internacional

- (Caiza Llanga & Zavala Otañe, 2010) en su tesis de licenciatura "*Auditoria de Gestión aplicada al Departamento de Crédito y Cartera del Banco Nacional de Fomento-Sucursal Riobamba, durante el periodo comprendido de enero a diciembre del año 2010*", concluye que la inexistencia de un manual de Recuperación de Cartera ocasiona que no tengan criterios de cobranza bien fundados, lo que implica que el personal no realice adecuadamente su gestión de cobranza ocasionando acumulación en la cartera vencida, La entidad no maneja indicadores de gestión propios debido a la inexistencia de políticas de calidad que exijan la creación y aplicación de indicadores en los procesos del departamento. Esta carencia causa que la institución no pueda conocer la eficiencia y efectividad de sus operaciones en determinado momento, La demora en el proceso en la otorgación de créditos se produce debido a que los encargados de realizar la aprobación de los mismos no lo realizan en el tiempo reglamentado, provocando la inconformidad de los socios que buscan acceder a créditos rápidos y seguros.

- (Arellano Revelo & Vaca Rodriguez, 2011) en su tesis de licenciatura "*Gestión de crédito y cobranzas para prevenir y recuperar la morosidad en el Banco Promerica Riobamba*" concluye que las políticas de crédito con las que cuenta el banco Promerica son acorde a la actividad que realiza en la entidad, el problema radica en que no son aplicadas correctamente ya que en el Banco Promerica sucursal Riobamba no existe un control adecuado en la cobranza y recuperación, esto se puede dar porque la entidad no tiene establecido un modelo de cobranza. En lo que respecta a la cartera vencida esto afecta enormemente en la liquidez, solvencia y calidad del Banco Promerica, y esto conlleva a la disminución de circulación de capital, afectando la oportunidad de colocar créditos a nuevos y buenos clientes, y sobre todo en su proceso administrativo, financiero, contable y económico.

2.1.2. A Nivel Nacional

- (Chirinos Rixe, 2002) en su tesis de licenciatura "*Modelo de Gestión de Cartera Morosa*" concluye que con un adecuado modelo de Gestión de cobranza se elevara la eficiencia y eficacia en la administración y control de cartera, los procesos se apoyan básicamente en el concepto de retroalimentación que permitirá sugerir una estrategia a seguir que obedece al comportamiento de pago y respuestas de las gestiones históricas, por lo tanto la estrategia será más dura si el cliente se resiste al pago de su deuda y será más blanda si el cliente cancela su deuda vencida con un mínimo de visitas y/o con compromisos de pagos cumplidos. Las operaciones morosas serán gestionadas por lo menos una vez al mes; debido a que el modelo será quien sugiera la cartera diaria a gestionar, priorizando las operaciones de mayor monto-antigüedad, compromisos de pagos incumplidos, entre otros criterios dejando de lado subjetividades al momento de seleccionar la cartera del día.
- (Murugarra Edmundo, 1999) en su investigación de Licenciatura "*Determinantes de morosidad en entidades de microfinanzas: Evidencias de las*

EDPYMES", concluye que las variables determinantes en la morosidad de la 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 del mercado que atienden, indicando una fuerte conexión entre los mercados crediticios.

- (Camargo Cárdenas, 2003) en su tesis de Licenciatura concluye que 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, la 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 estas siga. Entre los factores específicos destaca 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 operativa de la entidad, su nivel de solvencia, la diversificación sectorial y geográfica de sus activos, las garantías y la composición de sus activos. Las evidencias de quiebra en el sistema bancario, representan los mejores

ejemplos de cómo no se administraron adecuadamente el portafolio crediticio; tenemos, el caso del Banco Central de Crédito Cooperativo, el Banco Popular del Perú, Banco Mercantil, Banco Nuevo Mundo, Banco agropecuario, entre otros. Estas entidades financieras, de carácter privado y público, en complicidad de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), quien no ejerció oportunamente su acción de control, contaminaron el sector bancario proyectando con ello pésimas señales al escenario financiero internacional.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Inversión

Representan colocaciones de dinero sobre las cuales una empresa espera obtener algún rendimiento a futuro, ya sea, por la realización de un interés, dividendo o mediante la venta a un mayor valor a su costo de adquisición. Las inversiones bien sea a corto o a largo plazo, representan colocaciones que la empresa realiza para obtener un rendimiento de ellos o bien recibir dividendos que ayuden a aumentar el capital de la empresa. Las inversiones a corto plazo si se quiere son colocaciones que son prácticamente efectivas en cualquier momento a diferencia de las de largo plazo que representan un poco mas de riesgo dentro del mercado. Aunque el precio del mercado de un bono puede fluctuar de un día a otro, se puede tener certeza de que cuando la fecha de vencimiento llega, el precio de mercado será igual al valor de vencimiento del bono. Las acciones, por otro lado, no tienen valores de vencimiento. Cuando el precio del mercado de una acción baja, no hay forma cierta para afirmar si la disminución será temporal o permanente. Por esta razón, diferentes normas de valuación se aplican para contabilizar las inversiones en valores de deudas negociables (bonos) y en valores patrimoniales negociables (acciones). Cuando los bonos se emiten con descuento, el valor de vencimiento de los bonos excederá el valor prestado originalmente. Por lo tanto, el descuento puede ser considerado

puede ser considerado como un cargo de intereses incluido en el valor de vencimiento de los bonos. La amortización de este descuento durante la vida de la emisión de bonos aumenta el gasto periódico de intereses.

2.2.1.1 Inversiones Temporales

Generalmente las inversiones temporales consisten en documentos a corto plazo (certificados de depósito, bonos tesorería y documentos negociables), valores negociables de deuda (bonos del gobierno y de compañías) y valores negociables de capital (acciones preferentes y comunes), adquiridos con efectivo que no se necesita de inmediato para las operaciones. Estas inversiones se pueden mantener temporalmente, en vez de tener el efectivo, y se pueden convertir rápidamente en efectivo cuando las necesidades financieras del momento hagan deseable esa conversión.

2.2.1.2 Inversiones a Largo Plazo

Son colocaciones de dinero en las cuales una empresa o entidad, decide mantenerlas por un período mayor a un año o al ciclo de operaciones, contando a partir de la fecha de presentación del balance general.

Diferencias entre la inversión temporal y la inversión a largo plazo

INVERSIONES TEMPORALES	INVERSIONES A LARGO PLAZO
Consisten en documentos a corto plazo	Son colocaciones de dinero en plazos mayores de un año.
Las acciones se venden con más facilidad.	Las acciones adquiridas a cambio de valores que no son efectivos.
Se convierten en efectivo cuando se necesite.	No están disponibles fácilmente porque no están compuestas de efectivo sino por bienes.

INVERSIONES TEMPORALES	INVERSIONES A LARGO PLAZO
Las transacciones de las inversiones permanentes deben manejarse a través de cuentas de cheques.	El principal objetivo es aumentar su propia utilidad, lo que puede lograr 1) directamente a través del recibo de dividendos o intereses de su inversión o por alza en el valor de mercado de sus valores, o 2) indirectamente, creando y asegurando buenas relaciones de operación entre las compañías y mejorando así el rendimiento de su inversión.
Consisten en documentos a corto plazo (certificados de depósitos, bonos tesorería y documentos negociables)	Consisten en valores de compañías: bonos de varios tipos, acciones preferentes y acciones comunes.

2.2.1.3 Objetivos de la Inversión en Valores Negociables

El término "valores negociables" se refiere básicamente a los bonos del gobierno y a los bonos y acciones de grandes sociedades anónimas. En efecto, las inversiones en valores a menudo se denominan "reservas secundarias de dinero". Si se quiere dinero para cualquier propósito operacional, estos valores pueden convertirse rápidamente en efectivo; a su vez, las inversiones en valores negociables son preferibles al efectivo porque producen ingresos o dividendos.

Cuando un inversionista posee varios valores negociables diferentes, este grupo de títulos se denomina una cartera de inversión (portafolio). Al decidir sobre los valores a incluir en la cartera, el inversionista busca maximizar el rendimiento y minimizar el riesgo.

La Junta de Normas de Contabilidad Financiera ha determinado que una compañía puede separar sus valores negociables en dos grupos: inversiones temporales clasificadas como activos no corrientes, e inversiones a largo plazo clasificadas como activos no corrientes.

Aquellos títulos negociables que la gerencia pretende mantener a largo plazo, pueden relacionarse en el balance general debajo de la sección de activos corrientes bajo el título Inversiones a largo plazo. En la mayoría de los casos, sin embargo, la administración mantiene

disponibles para la venta sus valores negociables cuando quiera que la compañía los necesite o para intercambiarlos por otros que ofrezcan mayores ventajas. Por lo tanto, los valores negociables son considerados generalmente como activos corrientes.

2.2.1.4 Diferencias en las Reglas de Valoración de la Inversión en Obligaciones y la Inversión en Acciones

Aunque el precio del mercado de un bono puede fluctuar de un día a otro, se puede tener certeza de que cuando la fecha de vencimiento llega, el precio de mercado será igual al valor de vencimiento del bono. Las acciones, por otro lado, no tienen valores de vencimiento. Cuando el precio del mercado de una acción baja, no hay forma cierta para afirmar si la disminución será temporal o permanente. Por esta razón, diferentes normas de valuación se aplican para contabilizar las inversiones en valores de deudas negociables (bonos) y en valores patrimoniales negociables (acciones).

a. Valuación de valores de deuda negociable

Una inversión a corto plazo en bonos generalmente se mantiene en los registros contables al costo y se reconoce una ganancia o pérdida cuando la inversión se vende. Si se poseen bonos como inversión a largo plazo y la diferencia entre el costo de la inversión y su valor de vencimiento es substancial, la valuación de la inversión se ajusta cada año mediante la amortización del descuento o prima.

b. Valuación a valores patrimoniales negociables

Los valores de mercado de las acciones pueden subir o caer dramáticamente durante un período contable. Un negociante que vende una inversión a un precio por encima o por debajo de su costo, debe reconocer una ganancia o pérdida en la venta. Se ha reglamentado que una cartera de títulos patrimoniales negociables

debe mostrarse en el balance general por el menor valor entre el costo agregado o el valor corriente del mercado. El efecto de esta regla de costo o mercadeo, el mas bajo es reconocer las pérdidas provenientes de caídas en el valor de mercadeo sin reconocer ganancias provenientes de alzas en los precios del mercado. Los contadores tradicionalmente han aplicado criterios diferentes para reconocer las ganancias o pérdidas. Uno de los principios básicos de la contabilidad es que las ganancias no deben ser reconocidas hasta tanto no se hayan realizado, y la prueba usual de realización es la venta del activo en cuestión. Las pérdidas, por otro lado, se reconocen tan pronto como la prueba objetiva indique que se ha incurrido en una pérdida.

Cuando se compran valores, se debita una cuenta llamada valores negociables por el precio total de la compra, incluyendo cualquier comisión a corredores e impuestos de transferencia. Se debe mantener un mayor auxiliar que muestre cada valor poseído con fecha de adquisición, costo total, número de acciones (o bonos), y costo por cada acción (o bono). Este mayor auxiliar proporciona la información necesaria para determinar el valor de la ganancia o pérdida cuando se vende la inversión en acciones o bonos. La diferencia principal entre el registro de una inversión en bonos y una inversión en acciones es que el interés sobre los bonos se acumulan día a día. Cuando se compran bonos entre fechas de interés, el comprador paga por el bono al precio del mercado cotizado mas el interés acumulado desde la última fecha del pago de intereses. Mediante este arreglo el propietario adquiere el derecho de recibir la totalidad del siguiente pago semestral de intereses. Debe debitarse una cuenta de intereses por cobrar sobre bonos por el valor de los intereses comprados. Los dividendos en acciones, sin embargo no se acumulan y todo el precio de compra

pagado por el inversionista en acciones se registra en la cuenta valores negociables.

2.2.1.5 Inversión Empresarial

En el contexto empresarial, la inversión es el acto mediante el cual se invierten ciertos bienes con el ánimo de obtener unos ingresos o rentas a lo largo del tiempo. La inversión se refiere al empleo de un capital en algún tipo de actividad o negocio, con el objetivo de incrementarlo. Dicho de otra manera, consiste en renunciar a un consumo actual y cierto, a cambio de obtener unos beneficios futuros y distribuidos en el tiempo.

Desde una consideración amplia, la inversión es toda materialización de medios financieros en bienes que van a ser utilizados en un proceso productivo de una empresa o unidad económica, y comprendería la adquisición tanto de bienes de equipo, como de materias primas, servicios etc. Desde un punto de vista más estricto, la inversión comprendería sólo los desembolsos de recursos financieros destinados a la adquisición de instrumentos de producción, que la empresa va a utilizar durante varios periodos económicos.

En el caso particular de inversión financiera, los recursos se colocan en títulos, valores, y demás documentos financieros, a cargo de otros entes, con el objeto de aumentar los excedentes disponibles por medio de la percepción de rendimientos, intereses, dividendos, variaciones de mercado, u otros conceptos.

Para el análisis económico de una inversión puede reducirse la misma a las corrientes de pagos e ingresos que origina, considerado cada uno en el momento preciso en que se produce.

2.2.1.6 Variables de la Inversión Privada

Las cantidades dedicadas para inversiones de los agentes dependen de varios factores. Los tres factores que condicionan más decisivamente a esas cantidades son:

- **Rendimiento esperado**, positivo o negativo, es la compensación obtenida por la inversión, su rentabilidad.
- **Riesgo aceptado**, la incertidumbre sobre cuál será el rendimiento real que se obtendrá al final de la inversión, que incluye además la estimación de la capacidad de pago (si la inversión podrá pagar los resultados al inversor).
- **Horizonte temporal**, a corto, mediano, o largo plazo; es el periodo durante el que se mantendrá la inversión.

2.2.2. EL CREDITO: FUNCIONES Y ELEMENTOS

a. Definición

El crédito es una operación por medio de la cual un acreedor presta cierta cantidad de dinero a un deudor por la garantía o confianza, en la posibilidad, voluntad y solvencia de que cumpla a un plazo determinado con el reembolso total de la deuda contraída más sus accesorios o intereses, previo estudio hecho por quien presta el dinero respecto a la seguridad, liquidez y conveniencia que representa o que ofrece el deudor.

b. Funciones del Crédito

- Poner a disposición de las personas físicas o jurídicas, dedicadas a actividades de producción, distribución y consumo, el capital solicitado, requiriendo que este capital encuentre un empleo productivo.
- Generar un beneficio, tanto para el acreditado, permitiéndole proyectar el crecimiento de su negocio, como para el acreditante, por las utilidades que obtiene al prestar el dinero y cobrar intereses.

c. Elementos del Crédito

La estructura de un crédito se conforma con los siguientes elementos, considerados los más importantes:

- 4
- **El Acreedor o Prestamista:** La persona, organización, organismo o institución que provee el recurso económico, monetario o dinero, bienes, artículos o servicios. Representa la parte que concede el Crédito.
 - **El Deudor o Prestatario:** La persona, organización, organismo o institución que recibe el recurso económico, monetario o dinero, bienes, artículos o servicios en calidad de préstamo para su usufructo por un determinado tiempo y bajo ciertas condiciones. Persona física o jurídica que recibe el Crédito.
 - **Monto del Crédito:** Entendemos por monto la cantidad de dinero o el valor de bienes, artículos o servicios en que se concreta la solicitud de crédito del usuario.

El monto se establece a partir del **Plan de Inversión** o sea la planificación en detalle de los recursos que se solicitan en crédito o denominado también destino de los recursos.

El Plan de Inversión determina también la forma de desembolso del crédito: fecha(s) y monto(s) en dependencia de la ejecución de las actividades

- **Plazo:** Tiempo que transcurre entre la concesión y el pago del Crédito. Es el tiempo total que toma a un usuario pagar el préstamo otorgado. Puede descomponerse en plazos parciales de acuerdo a lo estipulado en el contrato y/o pagaré respectivo.

Los préstamos a largo plazo implican mayores riesgos dado que hay más espacio para que las condiciones originales pactadas cambien.

- **El Calendario de Pago:** Es el cronograma de pagos que se pacta o contrata para el retorno del monto o valor del préstamo recibido, más los costos financieros, intereses, comisiones y otros.

El Calendario de Pagos está en función de la capacidad de pago del deudor, el cual proviene de los ingresos totales de su unidad familiar de explotación y del objeto o finalidad del crédito.

Expresado de otra manera, consiste en calendarizar los momentos en que el usuario deberá hacer sus pagos. Pueden ser semanales, quincenales, mensuales, anuales, etc. y se estipula claramente la fecha, día, mes y año en que se realizará el pago denominándose esta fecha: Vencimiento o vencimientos, final o parciales.

- **Garantía:** Es todo activo que el usuario beneficiario del crédito compromete a favor de la organización prestataria para el caso de incumplimiento de los pagos por parte del usuario.
- **Condiciones:** Son las estipulaciones o compromisos legales y administrativas que acompañan a los créditos y sobre las cuales el usuario debe estar de acuerdo en su cumplimiento.

Las hay especiales y generales. Unas hacen referencia a las condiciones aplicables a la mayor parte o a todos los créditos, tales son la información financiera permanente y oportuna y el mantenimiento o resguardo de las garantías. Otras son aquellas estipulaciones que se aplican sólo a determinados tipos de negocios en particular, casos de préstamos que requieran aumento de la cobertura del riesgo con garantías de mayor valor, u otras que pueden implicar un mayor control en la administración de la inversión y de la contabilidad de un usuario.

- **Intereses:** El valor del dinero prestado se refleja en la tasa de interés que se cobra o paga por un crédito o préstamo recibido.

El pago por parte del deudor de una tasa o por ciento de Interés sobre los saldos de préstamos es otra de las condiciones importantes que debe dejarse pactada en toda operación de crédito. De la seguridad de su pago dependerá la rentabilidad, estabilidad y la no descapitalización de la Institución Financiera que favorece a sus clientes o asociados con préstamos.

La cantidad que se deberá pagar por el uso del Crédito. Para el acreedor es un ingreso y para el deudor es un costo.

- **Destino del Crédito:** Uso que se dará al Crédito.

- **Amortizaciones:** Forma, a través del tiempo en que se pagará el crédito.
- **Confianza:** Es la consideración que tiene el acreedor respecto a la solvencia moral y económica del deudor.
- **Riesgo:** Es la posibilidad de que no se recupere el Crédito

¿Que permiten los créditos?

Desde el punto de vista del deudor:

- Financiar necesidades de caja y capital de trabajo.
- Adquirir insumos materia prima para el negocio.
- Financiar la compra de mercadería 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 nuevos.
- Retener clientes nuevos.

Clasificaciones de Créditos

a) Crédito persona natural:

Crédito consumo: Se da dinero para que lo uses en lo que más quieras. Date unas buenas vacaciones con tu familia, ordena tus deudas, compra una computadora, remodela tu casa, paga matrículas, soluciona problemas de salud, Sal de cualquier apuro con todas las ventajas de un crédito en efectivo a tu disposición

- > Préstamos en soles y dólares desde S/.2,500.
- > Ingresos desde S/. 700.
- > Paga 12 cuotas al año.
- > Plazos de pago de 6, 12, 24, 36 y 48 meses. Además 60 para clientes PDH y BEX.
- > Pre-pagos en cualquier momento, por cualquier monto, sin ninguna penalidad y descontando los intereses respectivos.

- > Seguro de Desgravamen que protege a tu familia cancelando la deuda pendiente en caso de fallecimiento o invalidez del titular del crédito.
- > Puedes solicitar el cargo de tus cuotas en cualquiera de tus cuentas (incluso de distinta moneda a la del crédito otorgado), o si los prefieres puedes realizar tus pagos en ventanilla.
- > Recibes mensualmente un estado de cuenta que te permite conocer la situación de tu crédito.

Crédito vehicular: crédito para el vehículo que quiera comprar, donde el banco tiene convenios con las principales marcas de vehículos del país, Contará con un seguro de desgravamen que cubre el total de la deuda en caso de fallecimiento del titular. También dispone del seguro vehicular contra todo riesgo y por todo el plazo del préstamo. Acreditar ingresos mínimos brutos de US\$ 600 o S/. 1,800 individuales o conyugales. Tener entre 20 y 65 años de edad

Presentar los siguientes documentos:

- > Copia y original de tu documento de identidad (si eres casado, tu cónyuge deberá firmar la solicitud y presentar la copia de su documento de identidad)
- > Documentos que acrediten tus ingresos:
 - > **Dependientes:** Tener no menos de 6 meses de tiempo de servicio. Copia y original de las boletas de pago de los dos últimos meses (en caso de vendedores o comisionistas de los 4 últimos meses).
 - > **Independientes:** Tener no menos de 1 año de tiempo de servicio. Copia del Formulario de Pago de Impuestos por Honorarios Profesionales, por ventas o por rentas de los últimos tres meses, y copia de la última Declaración Jurada del Impuesto a la Renta.
 - > ***Si tiene ingresos de cuarta categoría y la empresa retiene los impuestos,** bastará con presentar el certificado retenciones de cuarta

categoría y la copia de los recibos por honorarios de los últimos tres meses.

- >Copia del recibo de teléfono fijo
- > Copia de la Declaración de Autoevaluó de la vivienda y/o la Tarjeta de Propiedad del vehículo si se declaran en la solicitud
- > La cuota no debe ser mayor al 30% de tus ingresos netos mensuales
- > No presentar problemas de pago en nuestro banco o en otro banco del Sistema Financiero.

Crédito de estudio: Financiamiento de estudios de post-grado (maestrías, especializaciones, etc.) en el Perú o en el extranjero, donde te ofreces las siguientes ventajas.

- > Tasas especiales por ser un crédito con fines educativos.
- > Financiamiento de estudios a tiempo parcial o completo, tanto en universidades nacionales como instituciones en el extranjero.
- > Financiamiento del monto correspondiente al valor de tus estudios y gastos de manutención (en caso de cursar estudios fuera de tu ciudad de origen). Período de gracia de hasta 30 meses para estudios en el extranjero y de hasta 18 meses para estudios en el Perú.
- > Pre-pagos en cualquier momento, por cualquier monto, sin ninguna penalidad y descontando los intereses respectivos.
- > Seguro de Desgravamen que cancela la deuda pendiente en caso de fallecimiento del titular del crédito
- > Préstamos en soles o dólares hasta por el 100% de los gastos, desde US\$ 3,000 hasta US\$ 80,000 (se desembolsa directamente a las universidades o institución)
- > Gastos de manutención hasta por el 50% del monto desembolsado para maestrías a tiempo completo (se desembolsa al solicitante del crédito).
- > Tienes hasta 48 meses para pagar

Crédito hipotecario: si quieres comprar tu vivienda, casa de campo o playa, adquirir un terreno, se tiene la opción de un crédito hipotecario en soles y dólares, Préstamos desde US\$ 10,000 ó S/.32,000

Crédito negocio persona natural: obtén tu crédito si tienes un negocio con tan solo dos meses de experiencia

b) Crédito persona jurídica

Crédito negocio persona jurídica: crédito otorgado a empresas a tasa

Tarjeta solución negocio: crédito revolving

Activo fijo: compra de un bien para la empresa

2.2.3. Sistema Bancario

2.2.3.1 Desaceleración Mundial y Crecimiento Local

Durante el 2011 el crecimiento del PBI local mostró una tendencia decreciente en relación al ejercicio anterior, alcanzando 6.9% (crecimiento extraordinario de 8.8% en el 2010). Esto último estuvo en línea con el menor crecimiento de la economía mundial, siendo las exportaciones el canal de transmisión más importante a través del cual la debilidad del entorno global se traslada a la economía peruana. La reducción de las exportaciones en el caso del Perú opera vía una caída en las ventas al extranjero, principalmente en los sectores manufactura, textil y agroindustria y un menor precio de exportación, generado por la caída en el precio internacional de los metales básicos, como es el caso del cobre y el zinc. Sin embargo, se debe tener presente que el principal motor del crecimiento del PBI peruano es el sector privado acompañado de la demanda interna.

El menor crecimiento estuvo igualmente asociado a la moderación en el dinamismo de la demanda interna (evolución del gasto público e inversión privada). En el 2011, la desaceleración del PBI mundial se sustentó principalmente en el menor crecimiento de los países de la Zona Euro, derivado de la crisis de deuda soberana. Es

así, que lo que comenzó con un problema enfocado en países pequeños, terminó expandiéndose hacia economías más grandes como España e Italia, habiendo registrado la Zona Euro en el cuarto trimestre de 2011 una contracción anualizada en el PBI de 1.3%.

A marzo de 2012, si bien la economía mundial continuó mostrando indicadores de actividad económica poco favorables, la economía peruana alcanzó un crecimiento de 6.0% sustentado en el dinamismo en el consumo, inversión privada, exportaciones y tasas de crecimiento positivas en la inversión pública. En el mismo período, el PBI de la Zona Euro no creció en términos anuales.

La crisis en la Zona Euro ha conllevado a que se incremente el costo del fondeo para los países europeos, situación que viene dificultando su capacidad para hacer frente a futuros vencimientos de deuda. A la fecha, son cinco los países de la región que han solicitado ayuda para enfrentar el pago de su deuda soberana: Grecia fue el primero de ellos, seguido por Irlanda, Portugal y recientemente España y Chipre. Por su parte, el sistema bancario europeo se encuentra frágil, con elevadas tasas de morosidad y bajos niveles de capitalización. La crisis en Europa ha generado un influjo de capitales hacia las economías emergentes, explicado en una mayor liquidez y aversión al riesgo. Esto último influiría localmente en la expansión doméstica del crédito y estimularía la demanda agregada.

Adicional a los problemas en la Zona Euro, en el presente ejercicio China viene mostrando una desaceleración asociada a las medidas de ajuste monetario y retiro del estímulo fiscal implementado en el 2011. Si bien el Gobierno Chino ya anunció medidas de estímulo como la reducción del encaje, tasas de interés y relajamiento en las condiciones de crédito, el impacto en el corto plazo sería limitado, lo cual está conllevado a que el gobierno ponga énfasis en medidas fiscales. En el caso de Estados Unidos, si bien también se encuentra endeudado, posee la ventaja que su moneda (el dólar) se mantiene

como la divisa mundial por excelencia, pese a la devaluación sufrida en los últimos años.

Frente al escenario internacional descrito, se espera que las economías emergentes sostengan el crecimiento económico mundial (principalmente China e India), tal como ha venido ocurriendo desde que se desató la crisis global a mediados del 2007.

2.2.3.2 Presiones Inflacionarias y la Tasa de Interés de Referencia

La tasa de referencia de política monetaria se mantiene en 4.25% desde mayo de 2011. Si bien las expectativas inflacionarias no han cedido producto del mayor crecimiento de la demanda agregada en relación al producto potencial, el BCRP ha preferido no responder con un incremento de la tasa de interés de referencia, debido al entorno internacional contractivo derivado de la crisis de deuda soberana en la Zona Euro. De acuerdo al Reporte de Inflación del BCRP a junio de 2012, al mes de mayo del presente ejercicio, la inflación de los últimos 12 meses bajó de 4.74% en diciembre 2011 a 4.14%, la misma que recoge el menor incremento en los precios de los alimentos (principalmente aquellos con alto contenido importado) y el efecto de los menores precios de los commodities en el mercado internacional. No obstante, la misma se encuentra todavía por encima del límite superior del rango meta del BCRP (3.0%). Dado que no se han registrado modificaciones en la tasa de interés de política monetaria, el comportamiento reciente de la tasa de interés pasiva en moneda nacional (TIPMN) también ha sido estable, lo que ha permitido mantener sin mayor variación las tasas de interés del sistema financiero.

2.2.3.3 Mayor Liquidez en el Mercado y Mayor Incremento en las Tasas de Encaje

El BCRP elevó, desde mayo de 2012, las tasas de encaje tanto en moneda local como extranjera, buscando de esta manera atenuar el

ritmo de expansión de la liquidez local en un contexto de mayor endeudamiento en dólares por parte de las empresas y de bajas tasas de interés en moneda extranjera como consecuencia de la alta liquidez internacional, buscando así moderar la expansión del crédito doméstico.

De esta manera, las tasas de encaje a fines de abril se ubicaron en 15.4% para moneda local y 38.6% en dólares. Otras medidas tomadas por parte del BCRP fue extender el encaje de 60% a los nuevos adeudados de corto plazo del exterior (plazos menores o iguales a tres años) y establecer un nuevo encaje especial de 20% para los adeudados de largo plazo exonerados y para la emisión de bonos, excluyendo los bonos hipotecarios cubiertos en moneda local que excedan en dos veces y medio el patrimonio efectivo de las entidades financieras.

2.2.3.4 Reformas Recientes y Estructura Actual

A mediados de los años 90 la banca comercial paso de un esquema de banca especializada a un esquema de banca universal. La dación de la nueva ley de banca mediante la expedición de la Ley N° 26702 denominada *Ley General del Sistema Bancario y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros* en diciembre de 1996 marcó un cambio importante en la estructura y en los sistemas de supervisión del sistema financiero. Esta Ley General tuvo como objetivos principales permitir al sistema incorporar nuevos mecanismos de intermediación y propugnar la competitividad con la finalidad de reducir el costo del dinero además de introducir la supervisión consolidada y fortalecer y consolidar la función de la supervisión de la SBS.

La modernización que se empezó a generar en el sistema financiero, a la vez que el proceso de privatizaciones como parte de la política económica, dio lugar a la entrada de bancos extranjeros, principalmente bancos internacionales de primer nivel. Esto contribuyó al

desarrollo de nuevas tecnologías y abrió oportunidades para poner en práctica políticas de gestión de riesgo más eficaces. A mediados de 1998 el sistema financiero peruano enfrentó una coyuntura difícil como consecuencia de la crisis financiera internacional lo que trajo consigo problemas de liquidez por la reversión de líneas de crédito del exterior.

Para enfrentarlos, la SBS adoptó una estrategia para ordenar y optimizar los mecanismos de resolución bancaria, como la administración del proceso de salida del mercado mediante la facultad de identificar los activos valiosos de un banco intervenido para transferirlos al resto del sistema y facultando al Fondo de Seguros de Depósitos a realizar aportes de capital y tomar el control temporal de un banco sometido a régimen de vigilancia.

Adicionalmente, el Gobierno puso en marcha un programa de fortalecimiento patrimonial mediante un plan de canje temporal de cartera por bonos negociables del Tesoro por cinco años que fue complementado por otro plan. El resumen de estos paquetes abarcó a 19 empresas y totalizó casi USD 450 millones. Las medidas adoptadas facilitaron el proceso de consolidación del sistema bancario que derivó en varias operaciones de fusiones y adquisiciones entre empresas. En la estructura del sistema también se produjo la incorporación de la supervisión del sistema privado de pensiones dentro del marco de la supervisión bancaria y de seguros, ampliando así el ámbito de la SBS a los tres sistemas.

En el campo de la regulación y supervisión, se continuó avanzando en el logro de una supervisión especializada por tipos de riesgo, desarrollándose para ello nuevas normas prudenciales relacionadas con la supervisión de los riesgos de liquidez, de mercado y de operación. En el inicio del año 2001, factores internos y externos afectaron la recuperación de los sectores de demanda. En el lado interno, las elecciones presidenciales generaron un clima de incertidumbre y por el lado externo, la disminución de la actividad económica en los Estados

Unidos tuvo un impacto negativo en la actividad comercial externa y en la entrada de capitales. Sin embargo, los sucesos internacionales también tuvieron un aspecto positivo, ya que contribuyeron a una disminución de las tasas de interés, lo que provocó que las tasas de interés domésticas activas y pasivas en moneda extranjera se redujeran considerablemente, lo que junto con la apreciable disminución en las expectativas de devaluación e inflación, determinó que las tasas de interés en moneda nacional también se redujesen.

Un hito importante dentro del recuento de modernización de la normativa de supervisión fue la aprobación en el año 2003 del nuevo Reglamento de Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones, que introducía la señal para que las empresas supervisadas iniciaran la elaboración de metodologías internas para la más precisa identificación y cuantificación del riesgo de crédito.

2.2.3.5 Principales Tendencias en los Reportes de Créditos

Tradicionalmente en Perú la disponibilidad de información a través de reportes de crédito ha estado disponible como un medio de intercambio de información entre los bancos, pero con información de tipo negativa. Posteriormente, en los años 90s, la primera central de información fue la de SBS con la recopilación de una estructura reducida de datos y con reportes de deudores a partir de un saldo de obligaciones superior a los S/. 13,000. Más adelante, y con la modificación del Manual de Contabilidad, la SBS inició la construcción de una base de datos con información de tipo contable recogida mediante un Anexo del Plan de Cuentas, que permitía validar la veracidad de la información, y con fines de supervisión del riesgo y de la concentración del crédito. En esta iniciativa se redujo el límite del reporte de saldos para cubrir todas las operaciones a partir de S/. 1.

En paralelo, se fueron organizando las primeras empresas privadas de reportes de crédito. INFOCORP, con el apoyo de EQUIFAX,

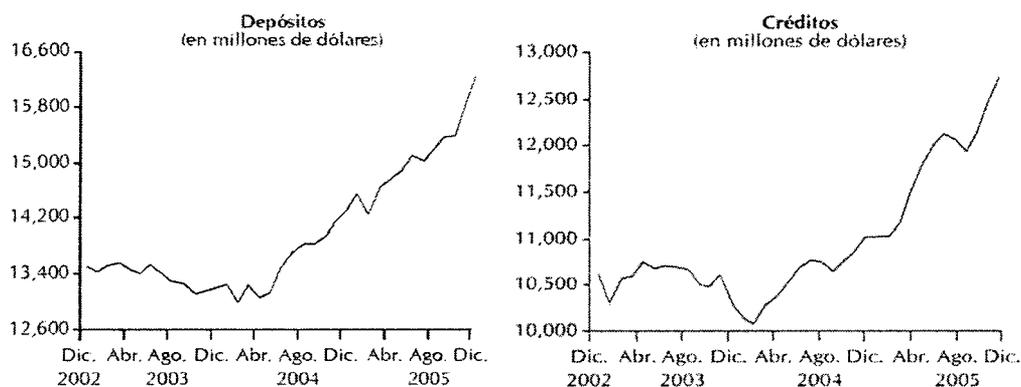
es la más antigua, con 10 años de operaciones, se inició especializándose en recopilar la información de los deudores de créditos de consumo y de las tarjetas de crédito, pero actualmente también registra a los deudores de las empresas corporativas. Además, estableció canales de acceso a diferentes bases de datos como de las Cámaras de Comercio y de los servicios.

La segunda empresa privada es CERTICOM, que también registra de diferentes bases de datos, las obligaciones de los deudores personas naturales y jurídicas. Más recientemente en 2003 se estableció una oficina de la empresa Informa de España constituyendo INFORMAS.A. del Perú, como una empresa de registros de obligaciones fundamentalmente de carácter corporativo.

2.2.3.6 Mercado de Crédito Actual

La cartera crediticia ha mantenido una tendencia creciente durante 2005. Al finalizar dicho año los créditos directos de la banca múltiple totalizaron USD 12,734 millones, incrementándose en 15.6 por ciento respecto del saldo del año anterior, con lo que registraron el nivel más alto de los últimos cuatro años. Este dinamismo se acentuó durante 2005 ya que los créditos de la banca múltiple finalizaron con un saldo de USD 12,212 millones, debido a un incremento de USD 233 millones respecto del monto registrado en noviembre. Debe destacarse que la participación de los créditos en moneda extranjera, que tradicionalmente han mantenido una alta proporción en el total de los créditos directos, se redujo de un 76 por ciento en diciembre a un 71.5 por ciento al mes de diciembre de 2005.

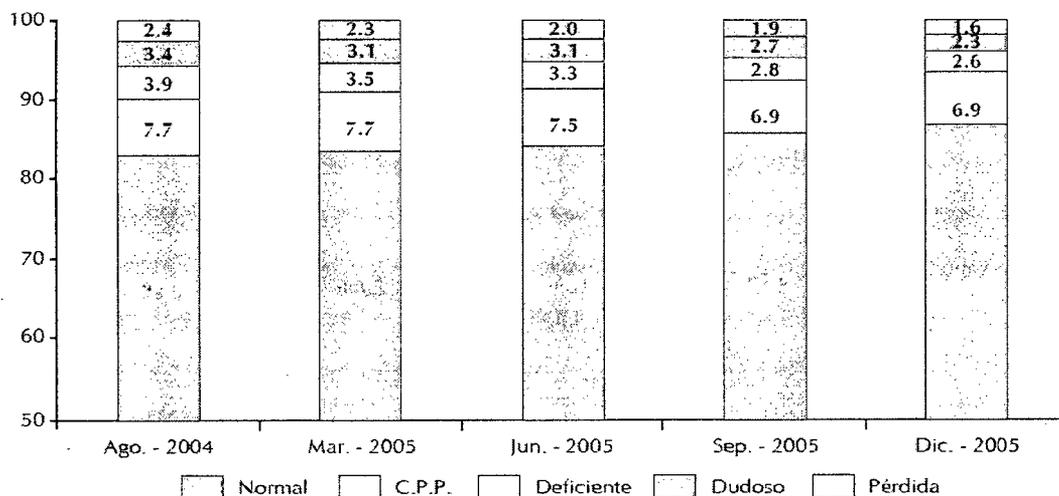
Evolución de la Cartera Crediticia de los Bancos Múltiples en el Perú (en millones de USD)



Fuente: Portal del Banco Central de Reserva del Perú².

Por otro lado la calidad de la cartera de créditos medida en términos del nivel de morosidad (cartera atrasada / créditos directos) ha mantenido una constante tendencia a disminuir desde el año 2003, ubicándose en un promedio del 2.8 por ciento, y el nivel de cobertura (provisiones / cartera atrasada) ha venido en aumento y muy superior al 100 por ciento de la cartera atrasada.

Estructura de los Créditos y Contingencias de Acuerdo a Categoría de Riesgo de los Bancos Múltiples en el Perú (en porcentajes)



Fuente: Portal del Banco Central de Reserva del Perú.

² www.bcrp.gob.pe

2.2.4. Sistema Bancario Peruano

2.2.4.1 Bancarización

El crecimiento económico ha venido acompañado de un aumento importante en los niveles de bancarización. Es así que el índice de bancarización pasó de 21.3% en el 2006 a 31.7% en 2011. No obstante, en niveles relativos, el grado de bancarización es aún inferior al promedio de la región. En Chile, por ejemplo, el nivel de bancarización es cercano al 70% del PBI. Es de resaltar que el incremento en el índice de bancarización local se sustenta en parte en la apertura de nuevas agencias a nivel nacional por el sector bancario, las mismas que en los últimos cinco años se duplicaron, pasando de 937 en el 2006 a 2,034 al cierre de 2011.

2.2.4.2 Tendencias de la Banca

Las grandes tendencias que se observan en la banca peruana son una participación creciente del crédito otorgado a personas naturales, un spread bancario decreciente aunque todavía alto en comparación con otros países de la región, niveles de liquidez elevados, adecuados niveles de cobertura de cartera y solvencia patrimonial, un proceso creciente de desdolarización de depósitos de personas naturales y una mayor sensibilidad al ciclo económico de la banca enfocada en consumo y microcréditos. Respecto a este último punto, se debe señalar que frente a una desaceleración del PBI, estos bancos y entidades de nicho son los que estarían más expuestos a un deterioro de su cartera. A ello se suma el hecho de que son los que registran la mayor proporción de cartera atrasada y los menores niveles de cobertura. De materializarse este riesgo, se verían en la necesidad de realizar castigos, lo que podría impactar de forma negativa en su rentabilidad y eventualmente en su solvencia.

2.2.4.3 Posibles Riesgos: Adeudados, Sobreendeudamiento y Créditos Hipotecarios

Frente al escenario de crisis internacional actual, la situación de la banca peruana es sólida, aunque no exenta de tener que enfrentar algunos riesgos en un mediano a largo plazo.

Durante el primer trimestre de 2012, el total de activos de la banca creció 6.2%, principalmente por el aumento en las partidas de disponible e inversiones netas, cuyas participaciones relativas a dicha fecha ascendieron a 22% y 12% en términos del total de activos, respectivamente. Las colocaciones brutas, por su parte, no registraron crecimiento. En el caso del pasivo y el patrimonio, se observa una mayor participación de los adeudados del exterior como fuente de fondeo. Ello podría configurar cierto riesgo si es que se repite un escenario de crisis similar al registrado en 2008-09, que trajo consigo una contracción de las líneas de adeudados provenientes del exterior (la participación relativa de los adeudados en la estructura de financiamiento total de la banca pasó de 13.7% en el 2008 a 8.2% en 2009, situación que fue parcialmente compensada con una mayor participación del patrimonio y depósitos).

Otros posibles riesgos que enfrenta la banca peruana tienen más bien un origen interno, a partir de un mayor endeudamiento de las familias, reflejado en el crecimiento del crédito de consumo, principalmente revolvente (tarjeta de crédito y préstamos personales), así como el crédito hipotecario, en línea con el sostenido crecimiento de la economía, sustentado principalmente en una mayor demanda interna. Además del riesgo de una posible desaceleración económica, se debe tener en cuenta que cerca de la mitad de los créditos hipotecarios han sido pactados en dólares, lo que agrega riesgo cambiario frente a una depreciación de la moneda local.

Sin embargo, la tendencia actual es más bien a una apreciación del nuevo sol, no sólo por la mayor liquidez en dólares post crisis

subprime, sino también por el creciente proceso de desdolarización de los depósitos del sistema financiero, sobre todo de empresas ligadas al sector minero y personas naturales. Un riesgo adicional en el caso del crédito hipotecario es que la tasa de interés pase de ser fija a flotante después de un plazo promedio de 10 años en la mayoría de créditos pactados.

Cabe agregar igualmente la eventual distorsión de precios y valores que pudiese generar la demanda inmobiliaria en determinadas locaciones y su potencial reacomodo.

2.2.4.4 Requerimiento de Efectivo Patrimonio Adicional

Es importante indicar que las entidades financieras del país están obligadas a mejorar sus niveles patrimoniales a partir de la Resolución SBS 8425-2011 emitida en julio de 2011. Dicha normativa busca reforzar la solvencia de las entidades financieras al incluir riesgos adicionales a los actualmente incorporados a raíz de las recomendaciones emitidas por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea.

De esta manera, los riesgos adicionales a ser incluidos en las exigencias de capital consideran riesgos de concentración de cartera, de tasa de interés en el libro bancario, de concentración de mercado o riesgo sistémico, entre otros.

Asimismo, se considera la exigencia de cargas de capital que enfrenten el efecto de las fluctuaciones del ciclo económico. Para cumplir con lo detallado, las entidades financieras cuentan con un plazo de adecuación de hasta cinco años, a partir de julio de 2012.

2.2.4.5 Participación de Mercado: Se Mantiene la Estructura

El mercado bancario peruano tiene una estructura de mercado concentrada, donde los cuatro bancos más importantes (Banco de Crédito del Perú, BBVA Continental, Scotiabank Perú e Interbank) mantienen una participación superior al 80%, tanto en colocaciones como en depósitos.

2.2.4.6 Spread Bancario: Tendencia Decreciente

A pesar de la concentración, se observa una mayor competencia entre los bancos del sistema por la retención y captación de nuevos clientes, tanto en lo que se refiere a productos del activo como a productos del pasivo. Esta mayor competencia ha generado que el diferencial entre la tasa de interés activa y la pasiva en moneda nacional registre una tendencia decreciente en el tiempo.

A marzo de 2012, el spread bancario en moneda nacional fue de 16.5%. Por su parte, las tasas de interés activas en dólares han sido menores a las tasas en moneda local debido a que el fondeo en dólares era más barato; no obstante, dicho comportamiento podría tender a revertirse a raíz del incremento en las tasas de encaje en moneda extranjera. Con referencia al spread bancario, este es mayor en créditos a microempresas y créditos de consumo, toda vez que los mismos representan un mayor riesgo. La mayor parte de tasas activas en moneda nacional del sistema han registrado un comportamiento estable entre diciembre de 2011 y marzo de 2012, con excepción de la tasa de crédito de consumo, que se redujo de 38.5% a 35.6%.

2.2.4.7 Calidad de Cartera: Incremento de Castigos

Al 31 de marzo de 2012, los indicadores de calidad de cartera de la banca se muestran sólidos, registrando niveles similares a los mostrados al cierre del ejercicio 2011.

Por tipo de crédito, la morosidad es mayor en el caso de pequeñas empresas, seguido de los créditos de consumo. En el caso de los créditos de consumo, las instituciones financieras realizan periódicamente castigos de la cartera deteriorada, lo cual tiene el efecto de reducir el ratio de morosidad. De eliminarse el efecto de los castigos, se observa un incremento del ratio de morosidad que casi duplica los valores originales, tanto en el 2010 como 2011.

Por tipo de moneda, el ratio de morosidad se incrementó en moneda nacional, mientras que en moneda extranjera se observó una ligera disminución, debido a que el otorgamiento de créditos a las pequeñas empresas se dan mayormente en moneda local.

Por su parte, el ratio de cobertura de deuda es mayor en el caso de los bancos grandes, seguido de los bancos medianos. Los bancos enfocados en el otorgamiento de créditos de consumo y microcréditos son los que registran un menor valor de provisiones en relación a la cartera atrasada, comportamiento que se ha mantenido a lo largo de los últimos ejercicios.

2.2.4.8 El Secreto Bancario

El secreto bancario está normado en la *Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros* en sus artículos 140 al 143, sin embargo hace referencia a la prohibición de las empresas del sistema financiero, así como a sus directores y trabajadores, a suministrar cualquier información sobre las operaciones pasivas con sus clientes, a menos que medie autorización escrita de éstos o se trate de los supuestos consignados en esos mismos artículos.

2.2.4.9 Protección al Consumidor: Aseguramiento de Calidad

El marco legal existente no especifica los aspectos referidos a la protección al consumidor en el caso de la central pública. La SBS tiene una oficina de atención al público en la que se atienden los temas referentes a la central pública.

La *Ley que regula las centrales privadas de información de riesgo y de protección al titular de la información* (Ley N° 27489 y Ley N° 27863) señala como objetivo el regular el suministro de información de riesgos en el mercado, garantizando el respeto a los derechos de los titulares, que está reconocido en la Constitución Política del Perú.

La ley provee el marco legal para la resolución de conflictos en los casos de errores en los datos reportados o del mal uso de los reportes. Las centrales privadas de información pueden ser enjuiciadas si entregan información incorrecta o atrasada (artículo 18). La ley también especifica los derechos de las centrales privadas de tomar acciones legales en contra de los proveedores de información errónea.

La Ley tiene mecanismos no judiciales para ser usados por los consumidores (artículo 15) y los procedimientos para la acción del IN-DECOPI ante las quejas de los consumidores. (Ley N° 27863, artículo 12). Los titulares de la información tienen el derecho, una vez al año o cuando la información contenida en la base de datos se haya rectificado, a la información crediticia que les concierne y que este registrada por las Centrales Privadas de Información de Riesgos (CEPIRS).

Esta información puede ser obtenida en forma gratuita, mediante la visualización en pantalla de datos o mediante el pago de una suma de dinero que no exceda los costos necesarios para la emisión del documento correspondiente, mediante un escrito, copia o fotocopia legible e inteligible, sin utilizar claves o códigos que requieran de dispositivos mecánicos para su adecuada comprensión.

En caso de que el titular de la información de crédito considere que la información es ilegal, inexacta, errónea o caduca tiene el derecho a que esa información sea revisada por cuenta y costo de las CEPIRS y de ser el caso de que se proceda a su modificación o cancelación. La ley establece los procedimientos para la solicitud de la revisión así como fija plazos para las distintas fases de la solicitud.

2.2.5. Sistema Financiero Peruano

Al respecto (Ferrer, 2004, pág. 97) manifiesta:

“El concepto de sistema financiero abarca a los mercados 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, si no que incluye todo mecanismo que permita la interacción entre los participantes que demanden y ofrezcan recursos de naturaleza financiera. Se constituye en mercado de intermediación indirecta, cuando participa un intermediario, por lo general el sector bancario que otorga preferentemente créditos a corto plazo, previa captación de recursos del público para luego colocarlos a un segundo, en forma de préstamos. Al respecto (Ferrer, 2004) define el mercado de intermediación directa de la siguiente manera:

"Cuando uno de los intermediarios, por lo general la empresa necesita dinero para financiar sus proyectos o actividades; y no siéndole ventajoso obtenerlo del sector bancario, sea por tasas de interés muy altas o por restricción que limitan su obtención, puede optar por emitir títulos valores tales como acciones o bonos y lograr captar de esa manera el dinero que precisa directamente de los ofertantes del capital".

Instrumento Financiero

Ferrer al respecto dice: "Los activos financieros que pueden ser directos, representados básicamente por los créditos obtenidos de las entidades bancarias en el mercado de intermediación directa e indirectas van sustituidos por los títulos – valores como las acciones y bonos canalizados en el mercado de intermediación directa.

b) **Instituciones Financieras**

Conformado por las 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 mas representativos del sistema financiero por el significativo volumen de recursos que movilizan en la economía nacional.

c) Organismos de Supervisión

Son entes representativos de la estructura oficial, conforman el sector de economía y finanzas del denominado poder ejecutivo. Tienen como misión fundamental proteger los intereses del público en las oportunidades que interviene en el sector bancario, sea como ofertantes o en su condición de solicitante de recursos monetarios, así mismo regulan la participación de las empresas y personas que concurren al mercado de valores. También tienen a su cargo la formulación ejecución de políticas económicas y financieras; y administrar la política monetaria aplicable en el país.

2.2.5.1 Ministerio de Economía y Finanzas

El Ministerio de Economía y Finanzas es un organismo integrante del poder ejecutivo que regula y armoniza todas las actividades que le competen el sector Economía y Finanzas y constituye un pliego presupuestal. Según (Oriol & Amat, 2000): "Tiene como finalidad formular, supervisar y evaluar las políticas y planes del sector en armonía con la política general del estado".

a) Funciones:

- Planear, dirigir y controlar los asuntos relativos a la política fiscal, financiación, endeudamiento, presupuesto y tesorería.
- Planear, dirigir, controlar las políticas de la actividad empresarial financiera del estado así como armonizar la actividad económica.
- Planear, dirigir y controlar los asuntos relativos a la política arancelaria.
- Administrar con eficiencia los recursos públicos del Estado.

2.2.5.2 Banco Central de Reserva del Perú

El Banco Central de Reserva del Perú fue creado el 9 de Marzo de 1922, mediante ley N° 4500, por iniciativa de los bancos privados, con el objetivo de regular el sistema crediticio y emitir en forma exclusiva

los billetes: Casi un mes después, el 4 de Abril de ese año, la institución inicio sus actividades, siendo su primer presidente Eulogio Romero y su primer vicepresidente, Eulogio Fernandini y Quintana. El 3 de Setiembre de 1931 se inauguro oficialmente el Banco Central de Reserva del Perú y se eligió a Manuel Augusto Olaechea como su primer presidente e ya Pedro Beltrán como vicepresidente.

a) Funciones:

- Regular la cantidad del dinero
- Administrar las reservas internacionales, siguiendo criterios de seguridad, liquidez y rentabilidad.
- Emitir billetes y monedas e informar periódicamente sobre las finanzas nacionales.

2.2.5.3 Superintendencia de Banca y Seguros

La Superintendencia de Banca y Seguros y AFPs es el organismo encargado de la regulación y supervisión de los Sistemas Financieros, de Seguros y a partir del 25 de Julio del 2000, del Sistema Privado de Pensiones (Ley 27328). Su objetivo primordial es preservar los intereses de los depositantes y de los afiliados al Sistema Privado de Pensiones. La Superintendencia de Banca y Seguros es una institución de derecho publico cuya autonomía funcional esta reconocida por la Constitución Política del Perú. Sus objetivos, funciones y atribuciones están establecidos en la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP (Ley 26702).

a) Funciones:

Preservar los intereses de los depositantes, de los asegurados y de los afiliados al Sistema Nacional de Pensiones.

2.2.5.4 Comisión Nacional Supervisora de Empresas y Valores

Es un organismo público descentralizado del Sector Economía y Finanzas, tiene personería jurídica de derecho público interno y goza de autonomía funcional, administrativa y económica. Tiene por finalidad promover, supervisar y regular el mercado de valores. Así mismo recae bajo su ámbito de supervisión el mercado de productos y el sistema de fondos colectivos.

a) Misión

Promover la eficiencia en el mercado de valores y productos así como del sistema de fondos colectivos, a través de la regulación, supervisión y difusión de información, fortaleciendo la confianza y la transparencia entre sus participantes apoyados en una organización tecnológicamente competitiva que privilegia el conocimiento, el desempeño y la ética del profesional.

b) Visión

Ser una institución eficaz e innovadora y líder en desarrollar y alcanzar mercados eficientes de valores de productos así como un eficiente sistema de fondos colectivos.

2.2.5.5 Empresas del Sistema Financiero en el Perú

Conforme al ordenamiento legal vigente para el Sistema Financiero Peruano, las empresas quien está bajo la supervisión de la Superintendencia de Banca y Seguros han sido clasificadas por su modalidad de gestión en 14 grupos:

- Empresas bancarias.
- Empresas financieras.
- Cajas municipales de ahorros y créditos.
- Cajas rurales de ahorros y créditos.
- Cajas municipales 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.
- Sociedades titularizadoras.
- Empresas de servicios de canje.
- Empresas de servicios fiduciarios.

2.2.5.6 Banco de Crédito del Perú SAC

a) Reseña Histórica

Esta institución, llamada durante sus primeros 52 años Banco Italiano, inició sus actividades el 9 de abril de 1889, adoptando una política crediticia inspirada en los principios que habrían de guiar su comportamiento institucional en el futuro. El 01 de febrero de 1942, se acordó sustituir la antigua denominación social, por la de Banco de Crédito del Perú.³

Así, el Banco Italiano, el primero en el país, cerró su eficiente labor después de haber obtenido los más altos resultados de nuestra institución. Con el propósito de conseguir un mayor peso internacional, instalaron sucursales en Nassau y en Nueva York, hecho que lo convirtió en el único Banco peruano presente en dos de las plazas financieras más importantes del mundo. La expansión de sus actividades creó la necesidad de una nueva sede para la dirección central. Con ese fin se construyó un edificio de 30,000 m², aproximadamente, en el distrito de La Molina. Luego, con el objetivo de mejorar sus servicios, establecimos la Red Nacional de Tele Proceso, que a fines de 1988 conectaba casi todas las oficinas del país con el computador central de Lima; asimismo, crearon la

³ www.viabcp.com/zona_publica/04_banco/index.asp?SEC=4

Cuenta Corriente y Libreta de Ahorro Nacional, e instalaron una extensa red de cajeros automáticos.

En 1993, adquirieron el Banco Popular de Bolivia, hoy Banco de Crédito de Bolivia (<http://www.bancodecredito.com.bo>). Durante los '90, la oficina de representación en Santiago de Chile desarrolló una interesante actividad, dado el notable incremento de los capitales chilenos invertidos en empresas peruanas. La recuperación de los jóvenes talentos que emigraron entre 1970 y 1990 al extranjero, fue otro aspecto importante de esa década. Esos profesionales, sólidamente formados en centros académicos y empresas importantes de los Estados Unidos y Europa, han contribuido a confirmar la imagen que siempre tuvieron: un Banco antiguo con espíritu siempre moderno. Al cumplir nuestros 120 años de existencia, nuestra Institución cuenta con 326 oficinas, 995 cajeros automáticos, 1,800 Agentes BCP y 14,311 empleados; y bancos correspondientes en todo el mundo.⁴

b) Misión

Servir al cliente.

c) Visión

Ser un Banco simple, transaccional, rentable y con personal altamente capacitado y motivado.

d) Valores

❖ **El Cliente:**

Nos debemos a nuestros clientes.⁵

❖ **La Ética:**

Somos una institución con integridad, con gente honesta y responsable.

❖ **Nuestra Gente**

⁴ www.viabcp.com/zona_publica/04_banco/index.asp?SEC=4

⁵ Ibidem.

Contamos con los mejores profesionales, incentivamos su desarrollo y potencial emprendedor.

❖ **La Innovación**

Innovamos continuamente para responder a los requerimientos del mercado.

e) Bases Legales:

El presente trabajo se sustenta en la siguiente base legal y administrativa:

- Ley N 260702. Ley general del sistema financiero y del sistema de seguros y orgánica de la superintendencia de banca y seguros y normas completas.
- Resolución SBS N499-87 reglamento de créditos con garantía distinta a joyas de oro y plata.
- Ley N 27287 Ley de títulos y valores.
- Resolución SBS N808-2003. Reglamento para evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones.

f) Infraestructura del Banco de Crédito del Perú

Dispone de oficinas en: Lima, Amazonas, Ancash, Apurímac, Arequipa, Ayacucho, Cajamarca, Cerro de Pasco, Cusco, Huancavelica, Huanuco, Ica, Junín, La Libertad, Lambayeque, Loreto, Madre de Dios, Moquegua, Piura, Puno, San Martín, Tacna, Tumbes, Ucayali.

2.2.5.7 Clasificación de la SBS según Situación de Deuda

Según el reglamento de créditos del Banco de Crédito del Perú SAC manifiesta lo siguiente:

a) Vigentes

Son aquellos créditos o financiamientos directos concedidos mediante la suscripción de un contrato a los clientes del país y del

exterior en sus distintas modalidades, cuyos pagos se encuentran al día según lo pactado.

b) Reestructurados

Son aquellos créditos o financiamiento directos cualquiera sea su modalidad, sujeto a la reprogramación de pagos aprobada en el proceso de reestructuración, de concurso ordinario o preventivo, según sea el caso, conforme a la ley general del sistema concursal aprobada mediante la ley N° 27809.

c) Refinanciados

Son aquellos créditos o financiamiento directos, en sus distintas modalidades, en los que se producen variaciones de plazo y/o monto del contrato original que obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor.

También se considera un crédito como refinanciado cuando se produzcan los supuestos de novación, conforme con lo establecido en el reglamento para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones.

d) Vencidos

El capital de los créditos que no han sido cancelados o amortizados por los obligados en la fecha de vencimiento para los créditos personales se sigue un tratamiento escalonado para considerar crédito vencido después de los 30 días calendario de no haber pagado en la fecha pactada se considerara vencida solo la porción no pagada en la fecha pactada; mientras que a partir de los 90 días calendarios de vencido, se considerara la totalidad de la deuda insoluta.

e) En Cobranza Judicial

El capital de los créditos a partir de la fecha en que se inició el proceso judicial para su recuperación.

2.2.5.8 Clasificación de la SBS en Función al Plazo

a) Corto Plazo

Cuando el plazo de pago del préstamo es menor o igual a los doce meses.

b) Mediano Plazo

Cuando el plazo de repago del préstamo es mayor a doce meses, pero menor o igual a treinta y seis meses.

c) Largo Plazo

Cuando el plazo de repago del préstamo es mayor a treinta y seis meses.

2.2.5.9 Clasificación de la SBS en Función al Destino

a) Capital de Trabajo

Cuando el destino del financiamiento es para la compra de mercadería e insumos y los gastos operativos y administrativos que permita el normal desarrollo de la actividad del deudor. En este tipo de préstamos también agrupa el mantenimiento de producción agrícola y los cultivos con ciclo vegetativo menor a dos años.

b) Activo Fijo

Cuando el destino del préstamo es la adquisición de bienes inmuebles necesarios para el proceso productivo comercial o servicio del deudor. En este tipo de préstamos también agrupa los destinados al financiamiento de cultivos permanentes cuya vida útil supera a un año.

c) Préstamos para Comercialización

Se utiliza para la fase de acopio, selección, empaque, almacenamiento, distribución interna y externa de productos agropecuarios.

d) Consumo

Es un préstamo de dinero que el Banco otorga a su cliente, con el compromiso de que en el futuro, el cliente devolverá dicho préstamo en forma gradual (cuotas mensuales) y con un interés adicional que compensa al Banco por todo el tiempo que no tuvo ese dinero.

- Para obtener un crédito bancario, es necesario demostrar que se tiene capacidad de pago, es decir, que se cuenta con el ingreso suficiente para hacer frente al presupuesto de gastos habitual de cada mes, más el pago del crédito que se solicita.
- Es decir, a la remuneración líquida se le restan los pagos por alimentos, arriendo o dividendos, matrículas escolares y servicios básicos (luz, agua, gas, teléfono, cable y otros).

Características:

- ❖ Plazo de crédito: Hasta 48 meses.
- ❖ Prepagos: En cualquier momento, sin penalidad.
- ❖ Información al cliente: Se remite un estado de cuenta mensual a la dirección del cliente.
- ❖ Seguro de Desgravamen: Asegura la cancelación de la deuda pendiente de pago en caso de fallecimiento o invalidez del titular del crédito.
- ❖ Moneda: Soles o Dólares.
- ❖ Financiamiento mínimo de US\$800 o S/2, 500 tanto para BEX como para consumo (revisable por tipo de convenio).
- ❖ Tiempo de aprobación de crédito: Desde la presentación correcta de documentos hasta el desembolso del crédito, 5 días en Lima y 6 en provincias.

Requisitos:

- ❖ Acreditar ingresos mínimos brutos de US\$ 400 individuales o conyugales.

- ❖ Tener entre 20 y 65 años de edad.
- ❖ Tener no menos de 6 meses de continuidad laboral para dependientes y un año para independientes.
- ❖ Presentar los siguientes documentos:
 - Copia y original del DNI del titular y cónyuge.
 - Copia del recibo de teléfono fijo.
 - Documentos de ingresos y antigüedad laboral:
 - **Dependientes:** Copia y original de las boletas de pago de los dos últimos meses (en caso de vendedores o comisionistas de los 4 últimos meses).
 - **Independientes:** Copia del Formulario de Pago de Impuestos por renta de los últimos tres meses, copia de la última Declaración Jurada y copia del RUC.
- ❖ Si tiene ingresos de cuarta categoría y la empresa retiene los impuestos, bastará con presentar el certificado de retenciones de cuarta categoría.
- ❖ Si la empresa no retiene los impuestos: tres últimos pagos de impuesto mensual (ingresos mayores S/.1, 867) o constancia de ingresos de los diferentes empleadores indicando antigüedad laboral (ingresos menores a S/.1, 867).
- ❖ La cuota no debe ser mayor al 30% de tus ingresos netos.
- ❖ No presentar problemas de pago en nuestro banco o en otro banco del Sistema Financiero.

2.2.6. Calidad en el Servicio

2.2.6.1 Calidad

(Imai, 1998) señala que la calidad se refiere no solo a la calidad de productos o de servicios terminados, sino también a la calidad de los

procesos que se relacionan con dichos productos o servicios. La calidad pasa por todas las fases de la actividad de la empresa, es decir, en todos los procesos de desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de los productos o servicios.

(Stoner, 1996) aporta que la calidad en el lugar de trabajo va más allá de crear un producto de calidad superior a la medida y de buen precio, ahora se refiere a lograr productos y servicios cada vez más competitivos, esto entraña hacer las cosas bien desde la primera vez en lugar de cometer errores y después corregirlos.

Según (Colunga, 1995) el término "calidad" señala "un conjunto de características de una persona o de una cosa". Sin embargo, los sistemas administrativos actuales han utilizado tanto el concepto "calidad", que lo han evolucionado hasta llevar su significado mucho más allá de las definiciones originales que ofrecen los diccionarios.

Ante tal aseveración, es oportuno remontarse un poco a la historia. La aparición de las comunidades humanas generó el antiguo mercado entre el productor y el cliente. Aún no existían especificaciones. Los problemas de calidad podían resolverse con relativa facilidad puesto que el fabricante, el comprador y las mercancías estaban presentes simultáneamente. En la medida en que se desarrolla el comercio y se amplían los mercados, el productor deja de tener contacto directo con el cliente. La relación comercial se da a través de cadenas de distribución, haciendo necesario el uso de especificaciones definidas, garantías, muestras, etc., que tengan un papel equivalente a la antigua reunión entre el fabricante y el usuario.

Es así como investigadores de la categoría de Jurán, Deming, Crosby e incluso las Normas ISO 9000, coinciden en que los requerimientos o especificaciones son los indicadores del cumplimiento o no con la calidad de un producto o servicio.

Calidad también denota, como lo señala Jurán (citado en Colunga 1995, p. 18), "aquellas características del servicio que responden a las necesidades del cliente".

Por esta razón, un cliente con sus necesidades y expectativas cubiertas es un cliente satisfecho y calidad es satisfacer al cliente. Al cumplir con los requerimientos del servicio, hasta donde la acción tomada ayude a la permanencia de la empresa en el mercado.

2.2.6.2 Calidad de Servicio

La investigación académica y la práctica empresarial vienen estableciendo, que un elevado nivel de calidad de servicio proporciona a las empresas considerables beneficios en cuanto a cuota de mercado, productividad, costes, motivación del personal, diferenciación respecto a la competencia, lealtad y captación de nuevos clientes, por indicar algunos de los más importantes. Como resultado de esta evidencia, la gestión de la calidad de servicio se ha convertido en una estrategia prioritaria y cada vez son más los que tratan de definirla, medirla y, finalmente, mejorarla.

Desafortunadamente, la definición y medida de la calidad han resultado ser particularmente complejas en el ámbito de los servicios, puesto que, al hecho de que la calidad sea un concepto aún sin definir hay que añadirle la dificultad derivada de la naturaleza intangible de los servicios (Gronroos, 1994).

Aun así, la calidad se ha convertido en una pieza clave dentro del sector terciario y su búsqueda ha llevado a numerosos investigadores a desarrollar posibles definiciones y diseñar modelos sobre la misma (Buttle, 1996).

Presentamos a continuación cuatro temas o aspectos que nos permitirán asentar las bases de la calidad del servicio, para luego continuar con el tema de su medición, el cual es de suma importancia en nuestro estudio, por cuanto sustenta las encuestas y sus resultados.

Luego se presentará temas complementarios que van a respaldar el aspecto teórico de nuestro trabajo.

A. Evolución de la calidad

Ruiz Olalla nos refiere en dicha publicación que: "En un principio la calidad se asociaba con las secciones de inspección y control, donde a través de un análisis estadístico se trataba de determinar si la producción cumplía con los estándares de calidad previamente establecidos. El objetivo básico en estos casos consistía en conseguir niveles aceptables de errores en la fase de producción. Posteriormente, el concepto de calidad se extendió a todas las fases de la vida de un producto o servicio, desde su concepción o diseño hasta su fabricación y posterior uso por parte del cliente, siendo el lema Cero Defectos".

"En la actualidad los productos y servicios no sólo tienen que ser aptos para el uso que se les ha asignado sino que además tienen que igualar e incluso superar las expectativas que los clientes han depositado en ellos. El objetivo consiste en satisfacer a los clientes desde el principio hasta el fin. Esta nueva concepción de la calidad es lo que se conoce como Calidad del Servicio".

B. Concepto de Calidad del Servicio

Para (Ruiz, 2005, pág. 95) "el servicio es un término capaz de acoger significados muy diversos. Hay que entender el servicio como el conjunto de prestaciones accesorias de naturaleza cuantitativa o cualitativa que acompaña a la prestación principal, ya consista ésta en un producto o en un servicio".

"En la medida en que las organizaciones tengan más dificultades para encontrar ventajas con las que competir, mayor atención tendrán que dedicar al servicio como fuente de diferenciación duradera".

B.1 Calidad técnica versus calidad funcional

Calidad técnica: el cliente valora en la transacción el resultado técnico del proceso, es decir, qué es lo que recibe. Puede ser medida de una manera bastante objetiva.

Calidad funcional: es el juicio del consumidor sobre la superioridad o excelencia general del producto o servicio. En la calidad del servicio toma especial relevancia el cómo se desarrolla y cómo se recibe el proceso productivo y no tan sólo el qué se recibe.

Observamos que por la primera vía se obtiene un producto/servicio final enriquecido cuantitativamente, con la segunda vía se produce una superioridad en la forma de entregar la prestación principal, ya que el cliente no quiere solamente una solución a la medida, desea además información, asesoramiento, apoyo e involucración por parte del proveedor.

B.2. La calidad como actitud

Nuevamente (Ruiz, 2005, pág. 125) señala que "la calidad del servicio también ha sido descrita como una forma de actitud, relacionada pero no equivalente con la satisfacción, donde el cliente compara sus expectativas con lo que recibe una vez que ha llevado a cabo la transacción".

"La evaluación debe resultar de la comparación de las expectativas con el desempeño del servicio recibido, fijándose para ello tanto en el resultado del proceso, como en la forma en la que se desarrolla el mismo".

C. Modelo conceptual de calidad del servicio

Un modelo de calidad del servicio es una representación simplificada de la realidad, que toma en consideración aquellos elementos básicos capaces por sí solos de explicar convenientemente el nivel de calidad alcanzado por una organización desde el punto de vista de sus clientes. Ruiz-Olalla nos señala que uno de los modelos que mejor resume esta realidad es el de Parasuraman, Zeithaml y Berry, presentamos a continuación, donde se distinguen dos partes claramente diferenciadas pero relacionadas entre sí:

- La primera hace referencia a la manera en que los clientes se forman una opinión sobre la calidad de los servicios recibidos.
- La segunda refleja las deficiencias que pueden producirse dentro de las organizaciones, lo que provoca una falta de calidad en el suministro a los clientes serie de discrepancias.

D. La calidad en las empresas de servicios

F. Sáez Vacas, O. García, J. Palao y P. Rojo (2003) nos definen por empresas de servicios, aquellas que entregan sus productos personalmente a los clientes, como los bancos, hoteles, hospitales, o bufetes de abogados entre otros y que la calidad no es un aspecto ignorado por los encargados de los servicios. Esto se debe a que, a pesar de que el sector terciario no deja de crecer, la competencia en él es manifiesta". Con este antecedente, es importante el tema de interfaces de producción y de entrega, por cuanto nuestra investigación tomará como referencia las actividades de una empresa de servicios de telecomunicaciones.

Según Helga Drummond, las empresas industriales se diferencian de las de servicios en que el cliente, en el caso de las

primeras, queda lejos mientras que en las empresas de servicios el “productor y el usuario se encuentran cara a cara”. El punto de encuentro es aquel en el cual el producto cambia de manos. Drummond denomina a este punto “interfaz”.

En definitiva podemos establecer que así como las empresas que fabrican productos, las dedicadas a servicios ven la clave de la obtención de calidad en la satisfacción del cliente. Entonces el objetivo es cumplir las expectativas del cliente. Por ello, elementos como la fiabilidad, el acceso, la comunicación, la credibilidad, la seguridad que se ofrece, así como otros aspectos, son fundamentales para su logro.

2.2.6.3 Calidad en el Servicio al Cliente

(Berry, 1994, pág. 75) expresa que: La filosofía de calidad de servicio está fundamentada en un enfoque corporativo en el cliente, cultura y sistema de direcciones.

El enfoque presenta todo un proceso que incluye desde la preparación y mejoramiento de la organización y del proceso hasta las estrategias, para que además del servicio base, se presten servicios post – venta a través de una comprensión total de las necesidades y expectativas del cliente.

Por lo tanto, calidad de servicio es la satisfacción del cliente, la cual se logra cuando se sobrepasan sus expectativas, deseos y/o percepciones.

En este caso, un servicio de calidad no es ajustarse a las especificaciones (como a veces se le define) sino, más bien, ajustarse a las especificaciones del cliente o usuario. Hay una gran diferencia entre la primera y la segunda perspectiva, las organizaciones de servicio que se equivocan con los clientes, independientemente de lo bien que lo realicen, no están dando un servicio de calidad.

Por último, calidad de servicio es el gran diferenciador, ésta atrae y mantiene la atención al cliente, si es buena, gana clientes y si es pobre, los pierde.

La filosofía de calidad de servicio está fundamentada en un enfoque corporativo en el cliente, cultura y sistema de direcciones. El enfoque presenta todo un proceso que incluye desde la preparación y mejoramiento de la organización y del proceso hasta las estrategias, para que además del servicio base, se presten servicios post – venta a través de una comprensión total de las necesidades y expectativas del cliente. Por lo tanto, calidad de servicio es la satisfacción del cliente, la cual se logra cuando se sobrepasan sus expectativas, deseos y/o percepciones.

En este caso, un servicio de calidad no es ajustarse a las especificaciones, -como a veces se le define- sino, más bien, ajustarse a las especificaciones del cliente. Hay una gran diferencia entre la primera y la segunda perspectiva, las organizaciones de servicio que se equivocan con los clientes, independientemente de lo bien que lo realicen, no están dando un servicio de calidad.

Por último, calidad de servicio es el gran diferenciador, ésta atrae y mantiene la atención al cliente, si es buena, gana clientes y si es pobre, los pierde.

Para toda empresa, el centro de atención, esencial, primordial y fundamental, para que sus objetivos de ventas se vean realizados, son y serán el cliente y por consecuencia su satisfacción, por tal razón existen factores de calidad que llevan a la satisfacción del cliente, mostrándose algunas veces las siguientes posibilidades:

- Calidad que espera: los clientes dan por supuestos ciertos beneficios y características en los productos, bienes o servicios y cuando los encuentran quedan satisfechos y cuando no, muy insatisfechos

- Calidad que satisface: se refiere a otros beneficios o características, que los clientes solicitan adicionalmente, quizás satisface las necesidades, pero no supera expectativas
- Calidad que deleita: aun no solicitado por el cliente, porque el no saben que existirán esos beneficios o características, pero cuando están presentes agrada, supera las expectativas y los sobre satisfacen.

Por lo tanto, "deleitar al cliente" es la clave para la diferenciación, entre las empresas que ofrecen un mismo producto, bien o servicio.

¿Cómo puedo medir si la calidad de mi empresa es buena o mala?

Los parámetros de la calidad del producto, bien o servicio se puede establecer por intermedio de algunos de los siguientes valores, los cuales usted podría cuantificarlos en una escala del 1 al 5, creando un matriz de eficiencia, deficiencia, causa u origen.

2.2.6.4 Calidad y Servicio al Cliente

La manera de ser competitivo en el mercado es dar verdaderamente un servicio " extra - ordinario" al cliente, teniendo en cuenta que el éxito de la empresa empieza por la transferencia del "valor agregado" que se otorga a los clientes, en cuanto estos mantenga la intención de satisfacer sus necesidades a través de tal o cual empresa, esta transferencia del valor agregado se puede manifestar según:

- a) Atención personalizada: Imagen personal e imagen institucional y buena disposición de servicio.
- b) Servicio de pre-venta y post-venta: orientación, guía, garantía.

Hay quienes no entienden aun, que el consumidor de hoy es diferente al de ayer y continúan maltratándolo y estos casos permiten, por ejemplo a veces no se concretan los negocios por que el cliente

se quiso comunicar por teléfono con el promotor de ventas y no lo-
gro hacerlos por una mala atención de la telefonista o recepcionista.

Otro caso es la falta de honradez en el servicio, que general-
mente se manifiesta engañando al cliente con trabajos adicionales o
complementarios que no reúne garantías. En la actualidad, a media
que los competidores van equiparándose en calidad y precio, la clave
del éxito está en el servicio: aquella obsesión que se orienta a satisfa-
cer al cliente y a retenerlo como tal. En todo caso, para mantener a
largo plazo al consumidor y por lo tanto un servicio de excelencia, se
sugiere no tolerara la mediocridad en ninguna de las operaciones de
la empresa, tanto en el ámbito interno, como extremo, con el fin de
conservar en lo posible las mejores normas de superioridad en el ser-
vicio: luchar continuamente por la perfección en atención al cliente.

2.2.6.5 Requisitos Fundamentales que Permitan el Éxito del Proceso de Mejoramiento de la Calidad

Se señala los requisitos de la siguiente manera:

- Aceptación que el cliente es el elemento más importante del pro-
ceso.
- El convencimiento de que sí hay forma de mejorar.
- Enfoque administrativo, liderazgo y participación.
- El estándar del desempeño de cero errores.
- Enfocar el mejoramiento en el proceso, no en las personas.
- El reconocimiento a los éxitos.
- El convencimiento de que los proveedores pueden cooperar con
nosotros sin comprender nuestras necesidades.

2.2.6.6 Dimensiones de la Calidad

(Druker, 2004, pág. 278) observó que "La calidad no es lo que se pone
dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que
está dispuesto a pagar". Por lo general, el cliente evalúa el desempeño
de su organización de acuerdo con el nivel de satisfacción que obtuvo

al compararlo con sus expectativas. La mayoría de los clientes utilizan cinco dimensiones para llevar a cabo dicha evaluación:

- **Fiabilidad:** Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Dentro del concepto de fiabilidad se encuentra incluido la puntualidad y todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de su empresa, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.
- **Seguridad:** Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confiar que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que también la organización debe demostrar su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción.
- **Capacidad de Respuesta:** Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también es considerado parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como también lo accesible que puede ser la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con la misma y la factibilidad con que pueda lograrlo.
- **Empatía:** Significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo de sus características y necesidades personales de sus requerimientos específicos.

- **Intangibilidad:** A pesar de que existe intangibilidad en el servicio, en sí es intangible, es importante considerar algunos aspectos que se derivan de la intangibilidad del servicio:
 - Los servicios no pueden ser mantenidos en inventario, si usted no los utiliza, su capacidad de producción de servicio en su totalidad, ésta se pierde para siempre.
 - Interacción humana, para suministrar servicio es necesario establecer un contacto entre la organización y el cliente. Es una relación en la que el cliente participa en la elaboración del servicio.

2.2.6.7 Acerca de la Calidad

La mayoría de los clientes busca calidad al mejor precio, sin embargo, lo que puede ser "excelente" para algunos, no lo es para otros. Cuando un individuo adquiere un producto o servicio, lo hace para satisfacer una necesidad, pero siempre espera que la "nueva adquisición" funcione como lo esperado, o al menos como se lo prometieron en el anuncio publicitario. Muchas veces la calidad se paga, justificando de esta forma el dicho de que "lo barato sale caro".

¿Qué es la Calidad?

El significado de esta palabra puede adquirir múltiples interpretaciones, ya que todo dependerá del nivel de satisfacción o conformidad del cliente. Sin embargo, la calidad es el resultado de un esfuerzo arduo, se trabaja de forma eficaz para poder satisfacer el deseo del consumidor. Dependiendo de la forma en que un producto o servicio sea aceptado o rechazado por los clientes, podremos decir si éste es bueno o malo.

Muchas veces el nivel de calidad se mide de acuerdo a la reacción y preferencias del cliente. Desde el mismo momento en que éste llega al establecimiento comercial, sabe exactamente qué va a comprar y dónde ubicarlo, va directo al lugar donde se encuentra el producto de

su preferencia. En ocasiones, no encontrará lo que está buscando, y por tanto se decidirá por otro producto de mayor o menor precio, sin embargo, cuando su nivel de preferencia se afina en una determinada marca, el cliente prefiere seguir buscando en otros establecimientos en vez de resolverse con un producto sustitutivo.

Calidad tiene muchas definiciones, pero la básica es aquella que dice que aquel producto o servicio que nosotros adquiramos satisfaga nuestras expectativas sobradamente. Es decir, que aquel servicio o producto funcione tal y como nosotros queramos y para realizar aquella tarea o servicio que nos tiene que realizar. Con todo y a pesar de esta definición el término "Calidad" siempre será entendido de diferente manera por cada uno de nosotros, ya que para unos la Calidad residirá en un producto y en otros en su servicio posventa de este producto, por poner un ejemplo. Lo cierto es que nunca llegaremos a definir exactamente lo que representa el término Calidad a pesar de que últimamente este término se haya puesto de moda.

Estándar de calidad

Las ISO 9000 son normas establecidas por la Organización Internacional para la Estandarización, a través de las cuales se pueden medir los sistemas de gestión de calidad de una empresa y verificar si realmente ésta satisface las expectativas y necesidades de sus clientes.

Desde su aparición, en 1987, se han venido modificando y actualizando hasta llegar a su última versión en el año 2000. Actualmente, estas normas se pueden aplicar tanto en el sector privado, como en la administración pública, y poseen todo un marco conceptual y un proceso detallado para la debida certificación de calidad de las empresas.
Esteban Altozano:

“La ISO 9000 no deja de ser un estándar de Calidad, es decir una norma aplicada por todos igual para que todos los que la poseen y pasan una certificación por una entidad registrada dicen que tú

cumples esa norma y por tanto eres igual a todos los que la poseen. En concreto, las normas ISO 9000 son referentes a los Sistemas de Calidad y permiten certificar que la empresa que posee el certificado tiene implementado un Sistema de Calidad en toda su estructura, es decir, que se orienta de cara a satisfacer las expectativas de sus clientes".

La Calidad: ¿por qué y para qué?

(Taberna, 2004, pág. 42) manifiesta: "La calidad representa una inversión a realizar hoy para permanecer en el Mercado del mañana".

Sobre esta idea se basa la reestructuración del sector de agroalimentos de numerosos países como respuesta a la transformación en el comportamiento alimenticio de la población. La saturación de los mercados con poder adquisitivo aparece como una de las explicaciones estructurales.

Se adicionan a este hecho los cambios en el modo de vida, el trabajo de la mujer fuera del hogar, la sensibilidad de la población frente a los problemas que asocian la salud con la nutrición y una mayor preocupación por los aspectos ambientales. Adicionalmente a estos cambios, otro aspecto no menos importante es la mayor Incertidumbre sobre la calidad de los alimentos en todos los operadores de la cadena, incluido el consumidor final. Los argumentos que explican este proceso son múltiples.

La mayor concentración urbana de la población aleja los sitios de producción de los centros de consumo. Los procesos y los operadores que intervienen se incrementan. Además, el significado de la incertidumbre toma características diferentes, no restringiéndose sólo a nivel de los peligros toxicológicos y sanitarios, sino a los riesgos asociados a prácticas y técnicas utilizadas en la producción de un alimento.

De este modo, la agroindustria pasa de un periodo de crecimiento intensivo a una fase de mayor flexibilidad donde el objetivo no

es solamente producir para responder a necesidades crecientes de la demanda sino hacerlo de forma diferente. Bajo este contexto, la concepción tradicional de la competitividad centralizada sobre los precios y las cantidades, no asegura por sí sola un ajuste entre la oferta y la demanda. Este proceso se materializa a través de una creciente cantidad de productos ofertados que tratan de responder a la diversidad de preferencias y a la desigualdad de poder adquisitivo de los consumidores, es decir, se enmarcan dentro de la definición de una "estrategia de calidad". Si bien muchos de los elementos citados en esta caracterización evolutiva corresponden a realidades de países desarrollados, se considera oportuno recordarlos puesto que, en muchos aspectos, resultan coincidentes con lo que sucede u ocurrirá en nuestro mercado interno y definen, por otra parte, el mercado dentro del cual debe exportar Argentina.

Costo de la Calidad y la Mala Calidad

Manuel García P - Carlos Quispe A - Luis Raez G:

Este artículo describe los costos de la calidad según como la calidad ha evolucionado, y luego analiza el enfoque del costo de la calidad y el nuevo enfoque que distingue el costo de la calidad y de la mala calidad, muestra los más comunes costos de prevención de la calidad, evaluación de la calidad y los costos internos y externos de la mala calidad. Y toma en consideración la importancia de una alianza entre el Estado y Empresariado para conformar una Red Nacional de la Calidad, para sustentar la importancia de esta red tomo como ejemplo un estudio hecho en el Estado de Israel.

Costos Internos de la Mala Calidad

Los costos internos de la mala calidad son todos los errores que tiene la empresa y que han sido detectados antes de que los bienes o servicios sea aceptado por el cliente, porque las actividades no se hicieron bien todas las veces.

Costo de la Mala Calidad

La mala calidad le cuesta a la empresa, la buena calidad hace ganar dinero a la empresa. James E. Olson ex presidente de AT&T decía: "Mucha gente piensa que la calidad me cuesta demasiado, pero en realidad me cuesta menos". Si se pregunta que empresa lleva registros contables de la mala calidad, se encontrará que son muy pocos los que lleven esos registros, cada responsable de área o gerencia de calidad tratara de borrar la "prueba del delito" y no dejara "huellas ni rastros" cuando sea reemplazado. La calidad no es el costo de suministrar lo que se produce, es el valor agregado que recibe el cliente de esa producción por su dinero".

El costo de la mala calidad es la suma total de los recursos desperdiciados, tales como capital y mano de obra, por causa de la ineficiencia en la planificación y en los procedimientos de trabajo. Para poder diferenciar, se considerará a los costos de la mala calidad en dos categorías: interno y externos.

La mala calidad le cuesta dinero a la economía de todo país, la diferencia entre un país y otro es el porcentaje en que afecta a sus ingresos. La mala calidad afecta sin distinguir si se trata de una empresa manufacturera, ministerio, banco, municipio, casino, empresa familiar, etc. En la empresa, su presencia se refleja en los estados financieros del periodo, finalmente esto afecta la caja fiscal debido a la disminución de las utilidades antes de impuestos. Lo paradójico es que no se llevan registros de las pérdidas producidas por la mala calidad, debido a que toda área trata a toda costa de ocultar sus ineficiencias. Si

antes las empresas disimulaban su ineficiencia elevando precios y/o tarifas, esta práctica ya es desestimada porque ahora quien fija el precio y/o tarifa es el mercado.

La importancia del costo de la mala calidad cada vez mas esta tomando cuerpo no solo a nivel de empresa, sino también a nivel de país. No es casual que en muchos países se lleve a cabo la implementación de sistemas de calidad y de excelencia, los cuales tienden en sí hacia la estandarización, el mejoramiento continuo y el cero defecto. Entre estos sistemas tenemos el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9000:2000, el Sistema de Gestión Ambiental ISO 14000, EFQM, Malcolm Baldrige National Quality Award, Modelos de Gestión de Excelencia, etc.

2.3. MOROSIDAD

EL PROBLEMA FINANCIERO DE LA MOROSIDAD

La mora provoca en los acreedores un primer efecto perjudicial, al experimentar una falta de cobros que le puede llevar a situaciones de incapacidad de afrontar sus compromisos de pagos.

Por otro lado la mora prolonga inesperadamente el plazo de cobro que conduce a un aumento considerable del período de maduración de su empresa, lo que provoca dos efectos que convergen en un mismo problema: un aumento de la estructura circulante que conlleva un crecimiento de las necesidades de financiación, y a su vez una falta de liquidez. Por tanto, la prolongación del plazo de cobro por razones de mora, retraso infundado o cualquier otra razón, suponen una merma de las posibilidades de hacer tesorería que se derivan de la capacidad económica de la actividad; constituye la explicación a la paradoja que se produce en muchas empresas cuya actividad es generadora de recursos económicos pero no de tesorería. la morosidad es un retraso en el pago de una cantidad que se debe, es un falta de puntualidad Cualquiera que sea la manifestación del crédito, todos ellos contienen en el fondo un compromiso de pago. El deudor

programa estos compromisos en función de disponibilidades futuras y posibilidades de generación de recursos. Si las expectativas de disponibilidades futuras se cumplen de acuerdo a lo programado no encontraremos dificultad para asumir los pagos correspondientes; ahora bien, la programación como tal, está sometida a la fuerza de la incertidumbre y puede que ésta aparezca para desfigurar lo programado. Aquí nacerá la falta de recursos y los retrasos o impagos por falta de liquidez. Aparecerá entonces la morosidad sobrevenida por falta de generación de recursos.

CRÉDITO Y MOROSIDAD

El crédito, en cualquiera de sus manifestaciones bien sea comercial o financiera, forma parte consustancial de la vida de cualquier empresa, de tal forma que resulta de lo más habitual solicitar y conceder aplazamientos en las operaciones comerciales, así como también es de lo más normal que el complemento de financiación a los recursos propios para llegar a alcanzar las necesidades de financiación que requiere el desarrollo de la empresa se cubra con recursos obtenidos fuera de la empresa (recursos ajenos).

Cualquiera que sea la manifestación del crédito, todos ellos contienen en el fondo un compromiso de pago. El deudor programa estos compromisos en función de disponibilidades futuras y posibilidades de generación de recursos. Si las expectativas de disponibilidades futuras se cumplen de acuerdo a lo programado no encontraremos dificultad para asumir los pagos correspondientes; ahora bien, la programación como tal, está sometida a la fuerza de la incertidumbre y puede que ésta aparezca para desfigurar lo programado. Aquí nacerá la falta de recursos y los retrasos o impagos por falta de liquidez. Aparecerá entonces la morosidad sobrevenida por falta de generación de recursos.

Si resulta evidente lo que acabamos de transcribir no lo es menos que la evolución de ambas magnitudes están estrechamente ligadas a la evolución de la economía en general. Esta evolución se manifiesta con signos opuestos. Así, en periodos de expansión económica aumenta el crédito y disminuye la morosidad. Sin embargo cuando estamos en una etapa del ciclo económico en la

que se empieza a notar la recesión económica, se torna la evolución de los parámetros mencionados. Así es como se explica que en periodos de recesión económica disminuya el crédito y, a la par, aumente la morosidad.

EFFECTOS DE LA MOROSIDAD

La morosidad es una lacra que se propaga rápidamente mediante la conexión financiera de empresas ligadas comercial o financieramente. Los primeros insolventes no pagan llegando a provocar la insolvencia de los segundos, y así sucesivamente. Es, por tanto, una auténtica lacra que va minando el tejido empresarial atacando su estabilidad y provocando la desaparición de empresas por causas ajenas a su actividad, simplemente por ser inducidas por otras, los morosos iniciales, a formar parte obligada de nuevos morosos.

La morosidad provoca unos efectos negativos tanto sobre los acreedores como también sobre el deudor, que obliga a ambas partes implicadas en una situación de mora a adoptar medidas para reducir la misma o neutralizar sus efectos perversos.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Amortización.-** Pago total o parcial que se realiza para la devolución de un préstamo. Además, se entiende por amortización la cantidad del capital que se va devolviendo. Por tanto, a medida que va pasando el tiempo, de cada cuota iremos amortizando más capital y se irán reduciendo los intereses.
- **Aval.-** Es una garantía personal que se formaliza con la firma del garante, puesta en el Título Valor. El avalista siempre es un deudor solidario; responde ilimitadamente por el monto de la deuda y sus intereses referidos en el título valor firmado; no está sujeto a condición alguna ni puede retractarse.
- **Bienes fungibles.-** Son aquellos que pueden ser sustituidos por otros bienes de igual naturaleza u otros bienes de igual valor siempre que no afecten el valor de la prenda ni de los derechos del acreedor.

- **Buena inversión de un crédito.**- un crédito va destinado según un determinado perfil por lo cual, una buena inversión es aquello que se utiliza según el tipo de crédito obtenido
- **Calidad.**- Estándar, meta, serie de requisitos. La calidad es un objetivo alcanzable, un esfuerzo continuo a mejorar, más que un grado fijo de excelencia. Es un resultado.
- **Capacidad de pago.**- Es la posición económica que se proyecta para un solicitante de crédito a fin de hacer frente a las obligaciones que espera contraer en función de los posibles ingresos de su unidad de explotación familiar y que permitirá identificar los plazos y vencimientos a convenir en el contrato y pagará de crédito para el retorno de los fondos.
- **Carta fianza.**- Garantía personal otorgada por una entidad financiera a favor de sus clientes para respaldar una obligación asumida por ellos ante terceros. Las obligaciones garantizadas con la carta fianza no pueden derivarse de operaciones de mutuo dinerario entre particulares ajenos al sistema financiero. Esta modalidad crediticia no requiere de desembolso, sino cuando la carta fianza es requerida por el beneficiario, momento en el cual el crédito se torna exigible para el cliente (prestario).
- **Cartera atrasada.**- La cartera atrasada o morosa está definida como el ratio entre las colocaciones vencidas y en cobranza judicial sobre las colocaciones totales.
- **Cartera en riesgo.**- La cartera en riesgo, también llamada cartera afectada es el monto de los créditos que están en riesgo de no ser recuperados y se determina en base a los porcentajes establecidos por cada institución financiera para realizar la provisión por los créditos incobrables.
- **Cartera pesada.**- La cartera pesada se define como el cociente entre las colocaciones y créditos contingentes clasificados como deficientes, dudosos y pérdidas, y el total de créditos directos y contingentes. Este es un indicador más fino de la calidad de la cartera, pues considera la totalidad del crédito que presenta cuotas en mora.
- **Clientes.**- Aquel que contrata servicios o adquiere bienes a un proveedor; En especial, aquel que lo hace regularmente de un mismo proveedor; Persona adscrita a

la protección de un tutor o mecenas; Programa o dispositivo electrónico que recaba datos de una aplicación diferente llamada servidor.

- **Convenios.-** Promesa entre dos personas, por lo general entre Dios y el hombre. Dios fija las condiciones y pide que el género humano acepte entrar en el convenio. Si somos fieles en mantener el convenio hasta el final, con toda seguridad Dios cumplirá con Su acuerdo
- **Crédito impago.-** Se considera créditos impagos aquellas obligaciones que se encuentran pendientes de pago a partir de un (01) día de su vencimiento.
- **Crédito.-** Es todo activo que el usuario-beneficiario del crédito compromete a favor de la organización prestataria para el caso de incumplimiento de los pagos por parte del usuario.
- **Créditos castigados.-** El castigo de Crédito tiene el propósito de ajustar las cuentas del activo, lo que no extingue ni afecta los derechos de la entidad financiera para ejercer acciones para su recuperación. Se procede con el castigo de un crédito cuando este haya sido clasificado en la categoría de Perdida y que haya sido provisionado al 100%, cuando exista evidencia real y comprobable de su irrecuperabilidad, o cuando el monto del crédito no justifique iniciar acciones judiciales.
- **Créditos directos.-** Representan los financiamientos que, bajo cualquier modalidad, las empresas del sistema financiero otorgan a sus clientes, originando a cargo de estos la obligación de entregar una suma de dinero determinada, en uno o varios actos comprendiendo, inclusive las obligaciones derivadas de refinanciamientos y reestructuraciones de crédito o deudas existentes.
- **Créditos indirectos.-** Operaciones de crédito en las cuales la persona natural y/o jurídica asume el riesgo de incumplimiento de un deudor frente a terceras personas. Incluye los avales, cartas fianzas, carta de crédito, las aceptaciones bancarias, los créditos concedidos o desembolsados y las líneas de crédito revolvente no utilizadas.
- **Créditos vigentes.-** Son aquellos créditos que en sus diferentes productos, se encuentran al día en sus pagos, de acuerdo con lo pactado.
- **Depositario.-** Persona designada para tener, custodiar y conservar, bajo su responsabilidad determinados bienes.

- **Empresa.-** Asociación de personas, capital y bienes, con el firme propósito de lograr objetivos determinados, para lo cual es necesario la planeación, la administración y el trabajo adecuado, las empresas se pueden constituir en cada tipo de actividad económica, y bajo todas las formas de hacer empresa.
- **Fianza.-** Es una garantía ofrecida a cumplir determinada prestación a cargo del deudor principal en caso del incumplimiento de la obligación.
- **Formas de pago.-** Manera mediante la cual la población ocupada obtiene sus ingresos por el desempeño de su trabajo, conforme a las condiciones laborales (Ver Ingreso Laboral). Se consideran las siguientes formas de pago: sueldo, salario o jornal, a destajo, comisión, honorarios, propinas, pago en especie y ganancias.
- **Garantía.-** Las garantías son complementarias al proceso crediticio y constituye la cobertura del riesgo de crédito, por lo que el control y la valorización en el caso de garantías reales de las mismas debe mantenerse actualizado y coincidente con los registros contables y legales.
- **Gestión.-** Proceso que desarrolla actividades productivas con el fin de generar rendimientos de los factores que en él intervienen.
- **Índice de morosidad.-** El Índice de Morosidad es la cartera de crédito vencida como proporción de la cartera total. Es uno de los indicadores más utilizados como medida de riesgo de una cartera crediticia.
- **Inversión.-** Es un término con varias acepciones relacionadas con el ahorro, la ubicación de capital y el postergamiento del consumo. El término aparece en gestión empresarial, finanzas y en macroeconomía.
- **mala inversión de un crédito.-** destinar un tipo de crédito a otro distinto al del solicitado.
- **Morosos.-** Es la persona física o jurídica que está legalmente reconocido como deudor, en el ámbito bancario español se suele aplicar a partir del tercer recibo impagado.
- **Novación.-** Acto por el cual se sustituye una obligación por otra, extinguiéndose la obligación primitiva.

- **Obligaciones morosas.**- Están relacionadas con el retraso en el cumplimiento de los pagos previamente acordados y con el deterioro de la calidad de los préstamos concedidos en el sistema financiero.
- **Pagaré.**- El pagare es un título valor por medio del cual una persona (emisor o librador) se obliga a pagar a la orden de otra persona (tomador o beneficiario) una cantidad de dinero en una fecha determinada. El pagare es una promesa de pago y siendo un título "A LA ORDEN" es transmisible por medio de endoso.
- **Provisiones específica.**- Es aquella que se constituye con relación a créditos directos e indirectos y operaciones de arrendamiento financiero respecto de los cuales se ha identificado específicamente un riesgo superior al normal.
- **Provisiones genéricas.**- Es aquella que se constituye, de manera preventiva, con relación a créditos directos e indirectos y operaciones de arrendamiento financiero de deudores clasificados en categoría normal.
- **Refinanciación.**- Se considera "Operación Refinanciada" al crédito o financiamiento directo, cualquiera sea su modalidad, respecto del cual se producen variaciones de plazo y/o monto del contrato original que obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor.
- **Reglamento de crédito.**- Es el instrumento definido por los Órganos de Dirección de las Organizaciones No Convencionales para canalizar ordenadamente la actividad crediticia frente a los usuarios clientes y asociados y ante las autoridades competentes responsabilizadas de la fiscalización de esta actividad.
- **Rendimiento de cartera.**- El rendimiento de la cartera es el ingreso total generado por la cartera de préstamos, incluidos los intereses y comisiones por colocaciones, dividido por la cartera bruta promedio del período. Para una institución de micro finanzas con una cartera altamente productiva, los ingresos como porcentaje de la cartera vigente promedio serían igual a la tasa de interés efectiva cobrada.
- **Riesgo.**- Es la posibilidad de que no se recupere el Crédito.
- **Tasas.**- Es la contraprestación en dinero que pagan los particulares, el estado u otros entes de derecho público en retribución de un servicio público determinado y divisible.

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. Hipótesis General

Los factores que afectan de forma significativa de la calidad de inversión de los clientes morosos de créditos de consumo obtenidos en la Agencia del Banco de Crédito del Perú – Huancavelica (1er Cuatrimestre 2011) son la Confiabilidad de la información del cliente, su historial crediticio y los niveles de seguimiento de los créditos.

2.4.2. Hipótesis Específicas

- La confiabilidad de la información del cliente representa un factor significativo de la Calidad de Inversión de los clientes morosos de créditos de consumo obtenidos en la Agencia del Banco de Crédito del Perú – Huancavelica (1er Cuatrimestre 2011).
- El Historial Crediticio del cliente representa un factor significativo de la calidad de inversión de los clientes morosos de créditos de consumo obtenidos en la Agencia del Banco de Crédito del Perú – Huancavelica (1er Cuatrimestre 2011).
- Los niveles de seguimiento del crédito del cliente representa un factor significativo de la calidad de inversión de los clientes morosos de créditos de consumo obtenidos en la Agencia del Banco de Crédito del Perú – Huancavelica (1er Cuatrimestre 2011).

2.5. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES

Univariable: Calidad de Inversión

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES
CALIDAD DE INVERSIÓN	La calidad de inversión; es la inversión económica que el cliente realiza para que dicha inversión sea en beneficio del titular o familiares.	Confiabilidad de la información
		Historial crediticio
		Seguimiento de los créditos

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ÁMBITO DE ESTUDIO

La presente investigación se enmarca dentro del Banco de Crédito, Oficina de Huancavelica, la cual es una empresa con personería jurídica de derecho público con autonomía administrativa, económica y financiera.

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de tipo Aplicada, como consecuencia del estudio de los hechos y consecuencias respecto a la incidencia de la calidad de inversión en la morosidad de los clientes de créditos de consumo en el Banco de Crédito - Oficina de Huancavelica.

Según (Gomero Gamones, 1997, pág. 68) "La investigación aplicada tiene por objetivo resolver problemas prácticos para satisfacer las necesidades de la sociedad. Estudia hechos o fenómenos de posible utilidad práctica. Esta utiliza conocimientos obtenidos en las investigaciones básicas, pero no se limita a utilizar estos conocimientos, sino busca nuevos conocimientos especiales de posibles aplicaciones prácticas. Estudia problemas de interés social".

3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de investigación es descriptiva explicativa. Según Hugo Sánchez Carlessi y Otros (1998, pág. 78) "las investigaciones descriptivas consiste en descubrir un fenómeno o una situación mediante el estudio del mismo en una circunstancia tempero-espacial determinada. Son las investigaciones que tratan de recoger información sobre el estado actual del fenómeno".

Según (Diaz, 2008, pág. 41) "La investigación descriptiva responde a las preguntas: ¿cómo son?, ¿Dónde están?, ¿Cuántos son?, ¿Quiénes son? Etc.; es decir nos dice y refiere sobre las características, cualidades internas y externas, propiedades y rasgos esenciales de los hechos y fenómenos de la realidad, en un momento y tiempo histórico concreto y determinado".

3.4. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.4.1. Método General

En la presente investigación, se utilizará el Método Científico como método general. Según (Sanchez, 1998, pág. 74) "El método científico significa el camino a seguir mediante una serie de operaciones y reglas prefijadas que nos permiten alcanzar un resultado propuesto.

A decir de (Kerlinger, 2002, pág. 124) "el método científico comprende un conjunto de normas que regulan el proceso de cualquier investigación que merezca ser calificada como científica".

3.4.2. Método Específico

Se preocupa primordialmente describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos para destacar los elementos esenciales de su naturaleza. Caracteriza un fenómeno o una situación concreta indicando sus rasgos diferenciadores".

El método de observación. Según (Sanchez, 1998, pág. 74) "El método de observación orienta a la investigación intensiva de una muestra o un indivi-

duo. Su énfasis está en la comprensión de por qué el sujeto realiza o no determinado acto y como cambia de conducta por un considerable periodo de tiempo. Ello implica que el investigador recoja datos de acerca del estado actual del sujeto, su experiencia pasada, su ambiente y cómo estos factores pueden relacionarse unos a otros”.

El método analítico – sintético. Gomero (1997, pág. 288) “El análisis es la división o separación mental o material de un objeto o problema en las partes, aspectos o cualidades que lo constituyen. Es un proceso mental que consiste esencialmente de descomponer y separar las partes de un todo (...). “El método de la síntesis consiste en reunir las partes analizadas en el todo para experimentar el fenómeno nuevamente en forma global. Es así como la síntesis se convierte en la meta final del análisis. La síntesis es recomponer las partes o elementos en un conjunto que procede de lo simple a lo complejo, de la causa a los efectos, de la parte al todo, de los principios a las consecuencias”.

3.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

En la investigación se empleó el diseño descriptivo simple. Según Sánchez (1998, pág. 77), “La investigación descriptivo simple, en este tipo de investigación busca y recoge información contemporánea con respecto a una situación previamente determinada (objeto de estudio), no presentándose la administración o control de un tratamiento”.

El esquema es el siguiente:

M O

Donde:

M: Muestra

O: Observación de la variable

3.6. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

3.6.1. La Población

La población lo conformaron los 250 clientes que obtuvieron créditos de consumo en el Banco de Crédito del Perú Huancavelica en el 1er cuatrimestre del

2011. 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.

3.6.2. Muestra:

La muestra se obtuvo aplicando la siguiente fórmula, según (Córdova Zamora, 2006):

$$n = \frac{z^2 \times p \times q}{E^2}$$

Donde:

- Z : Valor estándar de la distribución
p, q : Probabilidad de ser seleccionado y no ser seleccionado.
E : Error máximo tolerable.

Reemplazando en la Ecuación anterior:

$$n_0 = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}{0,15^2} = 39$$

Luego aplicando el Factor de Corrección, el tamaño de la muestra final será:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} = \frac{39}{1 + \frac{39}{250}} = 34$$

3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.7.1. Técnicas

La técnica usada en la investigación fue el fichaje, que 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

El instrumento usado en la presente investigación es el cuestionario de la ficha de observación. Según Guillermo Gomero Camones (1997, pág. 76) "La observación se realiza por medio de los sentidos, en ocasiones también es auxilio de

instrumentos científicos con los cuales puede darse mayor precisión a un objetivo a estudiar”.

3.8. PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las técnicas utilizadas para adjuntar y capturar datos fueron las siguientes:

Para la recolección de datos primarios:

- Identificación de la muestra.
- Procesos de observación.

Para la recolección de datos secundarios:

- Recopilación de fuentes bibliográficas.
- Proceso de encuestas.
- Aplicación y validación del instrumento.
- Tabulación de datos.

3.9. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Concluido el trabajo de campo, se procedió a construir una base de datos para luego realizar los análisis estadístico descriptivo; realizando lo siguiente:

- a. Obtención de frecuencias y porcentajes en variables cualitativas
- b. Construcción de cuadros de resumen simple y contingencia.
- c. Análisis inferencial con la prueba de bondad de ajuste Chi Cuadrado.
- d. Procesamiento a través del paquete estadístico IBM SPSS Ver. 21.0.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

Para la obtención de los resultados, se ha aplicado el respectivo instrumento de medición en los clientes morosos del Banco de Crédito del Perú – Huancavelica.

Posteriormente con la información obtenida, se ha procedido a recodificar las respectivas variables en estudio, con lo cual se ha generado el respectivo *MODELO DE DATOS* (matriz de información distribuido en variables y casos) a partir del cual se ha realizado el análisis de la información a través de las técnicas de la estadística descriptiva, tales como: tablas de resumen simple, tablas de contingencia, diagrama de barras, diagrama de sectores y medidas de tendencia central; así como de la estadística inferencial para la contrastación de la significancia estadística de la hipótesis, mediante la prueba de bondad de ajuste Chi Cuadrado a fin de obtener la significancia de la relación de influencia de nuestra variable de estudio.

Posteriormente se hizo la respectiva discusión de los resultados que se ha obtenido, para lo cual se ha tenido presente la estructura de la variable de estudio ya sea a nivel general y a nivel de sus dimensiones; para lo cual se ha tomado como referencia el marco teórico y los respectivos antecedentes del estudio; a partir del cual se han obtenido las respectivas conclusiones del trabajo de investigación.

Como herramienta de apoyo, se ha utilizado el programa IBM SPSS Versión 21.0 (Programa Estadístico para las Ciencias Sociales) con lo cual se contrastó la veracidad de los resultados, asimismo se realizó las simulaciones de los modelos estadísticos.

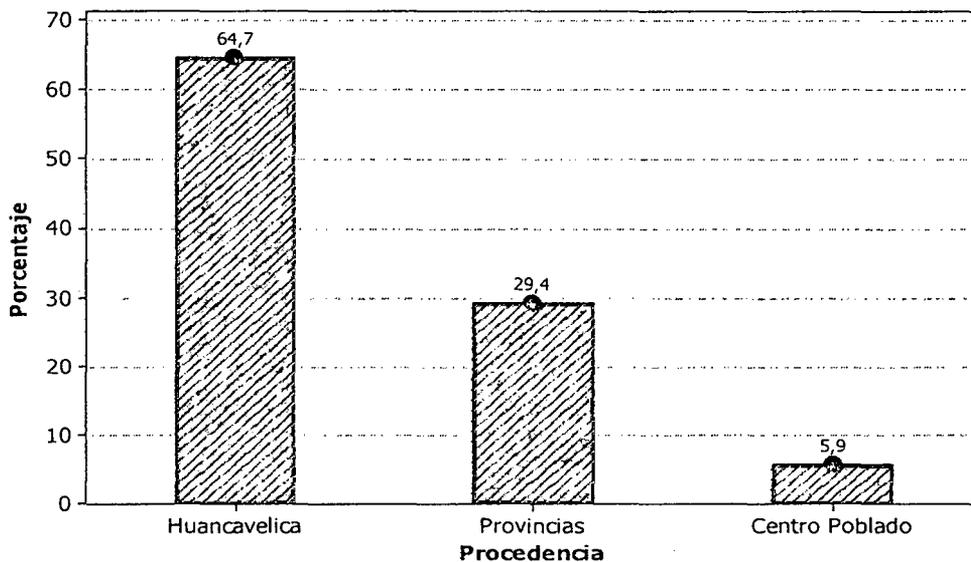
4.1. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Tabla 1. Procedencia de los clientes morosos del Banco de Crédito del Perú.

Procedencia	f	%
Huancavelica	22	64,7
Provincias	10	29,4
Centro Poblado	2	5,9
Total	34	100,0

Fuente: Ficha de observación aplicada.

Gráfico 1. Diagrama % para la procedencia de los clientes morosos del Banco de Crédito del Perú.



Fuente: Tabla 1.

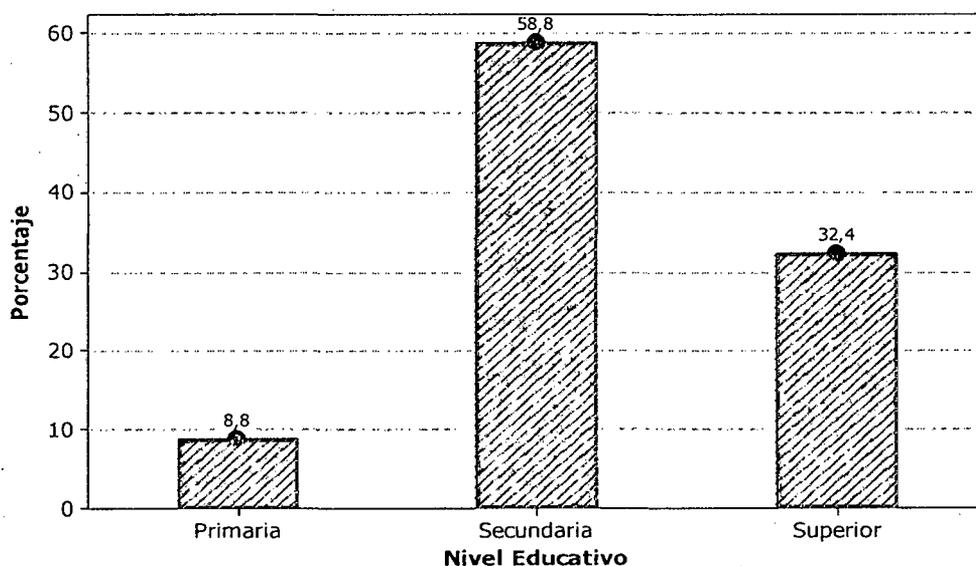
En la tabla N° 1 podemos observar los resultados de la procedencia de los clientes morosos en la Agencia del Banco de Crédito del Perú – Huancavelica. Observamos que en el 64,7% (22) de los casos los clientes proceden de la misma localidad de Huancavelica, en el 29,4% (10) de los casos los clientes proceden de las provincias de Huancavelica y en el 5,9% (2) de los casos los clientes proceden de los Centros Poblados de Huancavelica.

Tabla 2. Nivel de instrucción de los clientes morosos del Banco de Crédito del Perú.

Nivel Educativo	f	%
Primaria	3	8,8
Secundaria	20	58,8
Superior	11	32,4
Total	34	100,0

Fuente: Ficha de observación aplicada.

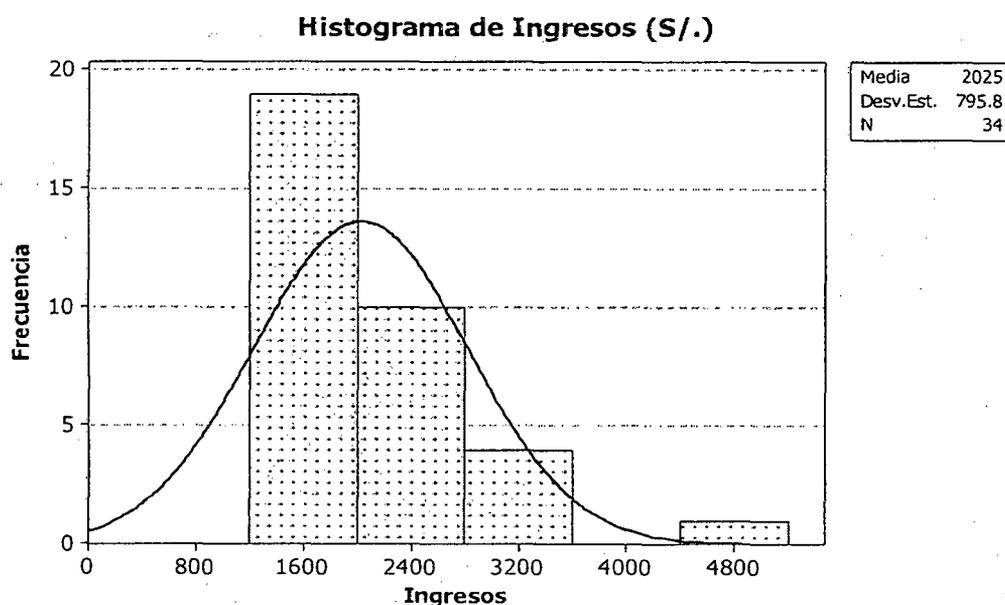
Gráfico 2. Diagrama % para el grado de instrucción de los clientes morosos del Banco de Crédito del Perú.



Fuente: Tabla 2.

En la tabla N° 2 podemos observar los resultados del nivel de instrucción de los clientes morosos del Banco de Crédito en la Agencia del Banco de Crédito del Perú – Huancavelica. Observamos que en el 8,8% (3) de los casos los clientes tienen un nivel de instrucción primario, el 58,8% (20) tienen un nivel secundario y el 32,4% (11) tienen un nivel superior.

Gráfico 3. Histograma de frecuencias de los ingresos de los clientes morosos del Banco de Crédito del Perú.



Fuente: Tabla 3.

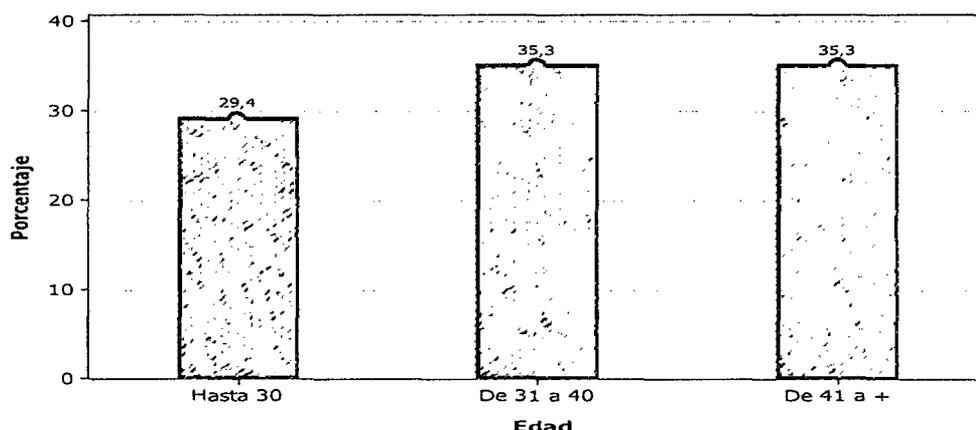
En el gráfico N° 3 podemos observar el correspondiente histograma de frecuencias de los ingresos de los clientes morosos de la Agencia del Banco de Crédito del Perú – Huancavelica. Como podemos observar el valor de la media de los ingresos es del S/. 2025 y su desviación estándar es de S/. 795,8. Asimismo en el histograma notamos la forma de distribución normal de los ingresos de los clientes, los cuales se distribuyen alrededor de la media aritmética y que existen ingresos atípicos por encima de la media.

Tabla 3. Edad de los clientes morosos del Banco de Crédito - Huancavelica.

Edad (años)	f	%
Hasta 30	10	29,4
De 31 a 40	12	35,3
De 41 a +	12	35,3
Total	34	100,0

Fuente: Ficha de observación aplicada.

Gráfico 4. Diagrama % para la edad de los clientes morosos del Banco de Crédito del Perú.



Fuente: Tabla 3.

En la tabla N° 3 podemos observar la edad de los clientes morosos de la Agencia del Banco de Crédito del Perú – Huancavelica. Notamos que el 29,4% (10) de los casos son clientes cuya edad son a lo mucho de 30 años, el 35,3% (12) de los casos son clientes cuya edad esta entre los 31 y 40 años y el 35,3% (12) son clientes cuya edad es mayor a 41 años inclusive.

Tabla 4. Resultados de la evaluación de la calidad de créditos de los clientes morosos del Banco de Crédito - Huancavelica.

Item	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
P1	4	11,8	11	32,4	7	20,6	5	14,7	7	20,6	34	100,0
P2	5	14,7	8	23,5	10	29,4	5	14,7	6	17,6	34	100,0
P3	6	17,6	10	29,4	11	32,4	3	8,8	4	11,8	34	100,0
P4	4	11,8	11	32,4	11	32,4	7	20,6	1	2,9	34	100,0
P5	5	14,7	14	41,2	8	23,5	5	14,7	2	5,9	34	100,0
P6	3	8,8	6	17,6	13	38,2	9	26,5	3	8,8	34	100,0
P7	5	14,7	10	29,4	13	38,2	6	17,6	0	0,0	34	100,0
P8	4	11,8	11	32,4	11	32,4	8	23,5	0	0,0	34	100,0
P9	2	5,9	10	29,4	12	35,3	10	29,4	0	0,0	34	100,0
P10	3	8,8	8	23,5	15	44,1	8	23,5	0	0,0	34	100,0
P11	0	0,0	9	26,5	10	29,4	5	14,7	10	29,4	34	100,0
P12	3	8,8	12	35,3	6	17,6	3	8,8	10	29,4	34	100,0
P13	3	8,8	11	32,4	12	35,3	5	14,7	3	8,8	34	100,0
P14	9	26,5	8	23,5	8	23,5	7	20,6	2	5,9	34	100,0
P15	11	32,4	9	26,5	4	11,8	4	11,8	6	17,6	34	100,0

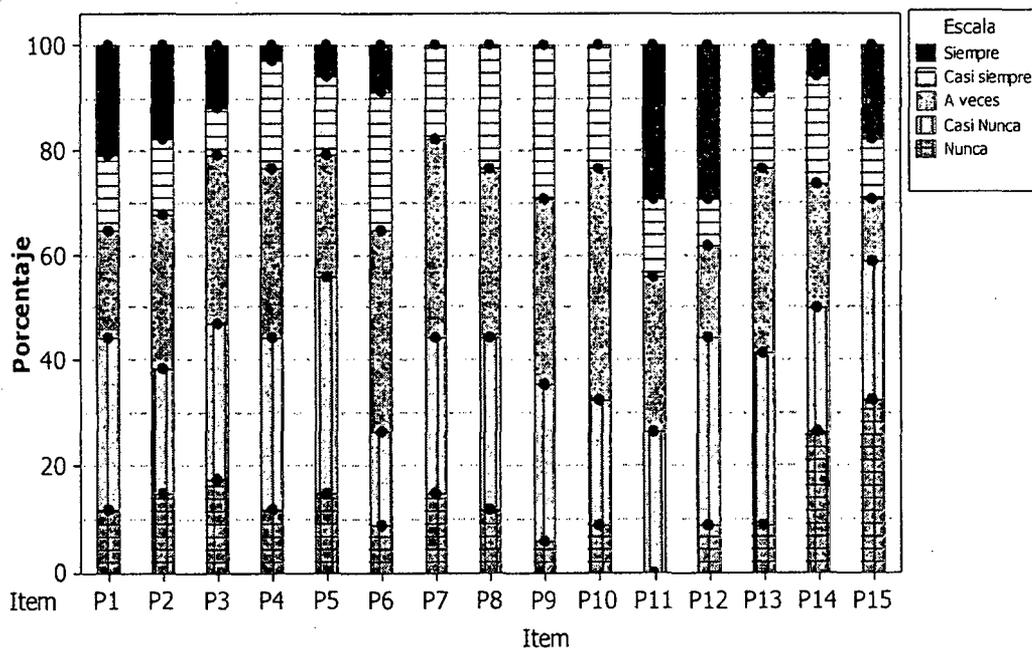
Fuente: Ficha de observación aplicada.

En la tabla N° 4 observamos los resultados del nivel de aprobación del crédito en la Agencia del Banco de Crédito del Perú – Huancavelica, la misma que esta constituida por 15 indicadores que son a saber:

- P1 [El cliente a la fecha del otorgamiento del crédito tienen deudas en otras entidades financieras] Observamos que la categoría Casi Nunca prevalece con un 32,4%.
- P2 [El cliente a la fecha del otorgamiento del crédito que condición presenta en la SBS] Observamos que la categoría A veces prevalece con un 29,4%.
- P3 [El cliente a la fecha del otorgamiento del crédito sus deudas han sido canceladas] Observamos que la categoría Casi Nunca prevalece con un 32,4%.
- P4 [El cliente a la fecha del otorgamiento del crédito viene proporcionando información sobre sus nuevos ingresos] Observamos que la categoría Casi Nunca y A Veces prevalece con un 32,4%.
- P5 [Se realiza evaluaciones constantes y permanentes a los clientes referente a su información crediticia] Observamos que la categoría Casi Nunca prevalece con un 41,2%.
- P6 [Los riesgos del crédito son comunicados a los clientes de manera oportuna] Observamos que la categoría A Veces prevalece con un 38,2%.
- P7 [A la fecha del otorgamiento del crédito los ingresos de los clientes cubre el monto del préstamo] Observamos que la categoría A veces prevalece con un 38,2%.
- P8 [A la fecha del otorgamiento del crédito los ingresos de los clientes cubre el endeudamiento] Observamos que la categoría Casi Nunca y A Veces prevalece con un 32,4%.
- P9 [A la fecha del otorgamiento del crédito cual es el nivel de confiabilidad de la información] Observamos que la categoría A Veces prevalece con un 35,3%.
- P10 [A la fecha del otorgamiento del crédito cual es el nivel de veracidad de la información] Observamos que la categoría A Veces prevalece con un 44,1%.

- P11 [Se ha verificado de manera correcta la ubicación del domicilio del cliente] Observamos que la categoría A veces y Siempre prevalece con un 29,4%.
- P12 [Se hizo un seguimiento a la inversión realizada por el cliente] Observamos que la categoría Casi Nunca prevalece con un 35,3%.
- P13 [Se han actualizado de manera adecuada y veraz los datos del cliente] Observamos que la categoría A veces prevalece con un 35,3%.
- P14 [Se ha verificado si el cliente es garante en otras entidades financieras] Observamos que la categoría Casi Nunca y A Veces prevalece con un 23,5%.
- P15 [El cliente tienen experiencia crediticia anterior al crédito solicitado] Observamos que la categoría Nunca prevalece con un 32,4%.

Gráfico 5. Diagrama % de la evaluación de la calidad de créditos de los clientes morosos del Banco de Crédito - Huancavelica.



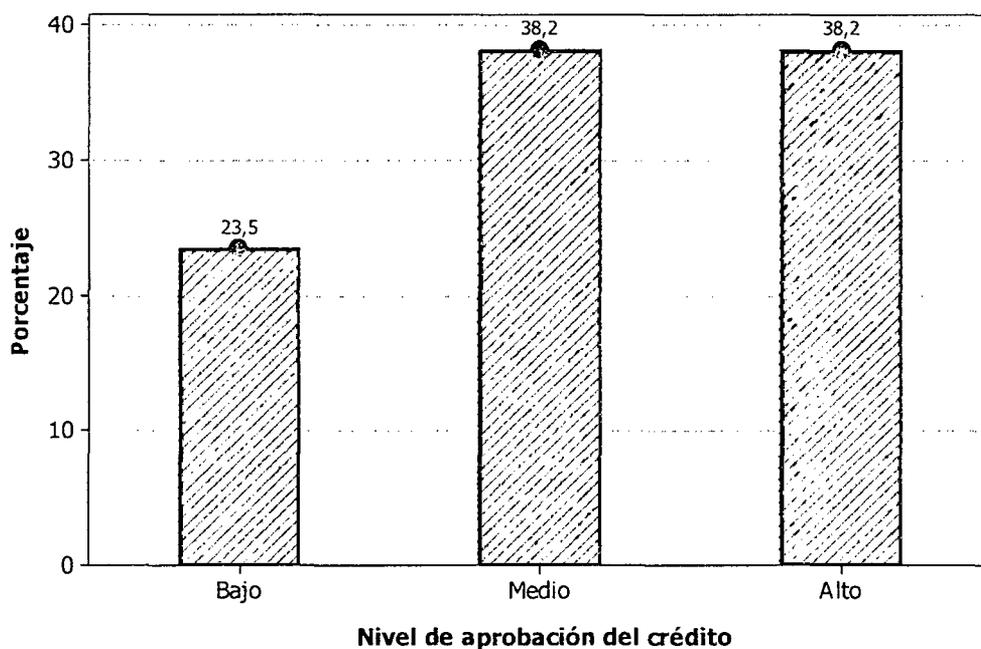
Fuente: Tabla 4.

Tabla 5. Resultados del nivel de aprobación del crédito de los clientes morosos del Banco de Crédito - Huancavelica.

Nivel de aprobación del crédito	f	%
Bajo	8	23,5
Medio	13	38,2
Alto	13	38,2
Total	34	100,0

Fuente: Ficha de observación aplicada.

Gráfico 6. Resultados del nivel de aprobación del crédito de los clientes morosos del Banco de Crédito - Huancavelica.



Fuente: Tabla 5.

En la tabla N° 5 observamos los resultados generales del nivel de aprobación del crédito en la Agencia del Banco de Crédito del Perú – Huancavelica. A la vista de los resultados observamos que el 23,5% (8) de los casos tiene un nivel bajo, en el 38,2% (13) de los casos se tiene la presencia de un nivel medio y en el 38,2% (13) de los casos se tienen la presencia de un nivel alto.

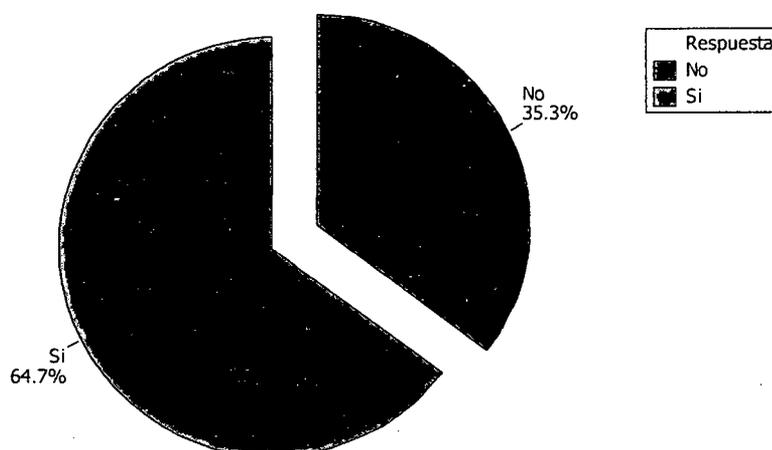
Según los resultados generales se prueba el hecho de que los niveles medio y alto de la aprobación crediticia están prevaleciendo en la Agencia del Banco de Crédito del Perú – Huancavelica.

Tabla 6. ¿El cliente a la fecha actual cuenta con deudas en otras instituciones financieras?

¿El cliente a la fecha actual cuenta con deudas en otras instituciones financieras?	f	%
No	12	35,3
Si	22	64,7
Total	34	100,0

Fuente: Ficha de observación aplicada.

Gráfico 7. Diagrama % ¿El cliente a la fecha actual cuenta con deudas en otras instituciones financieras?



Fuente: Tabla 6.

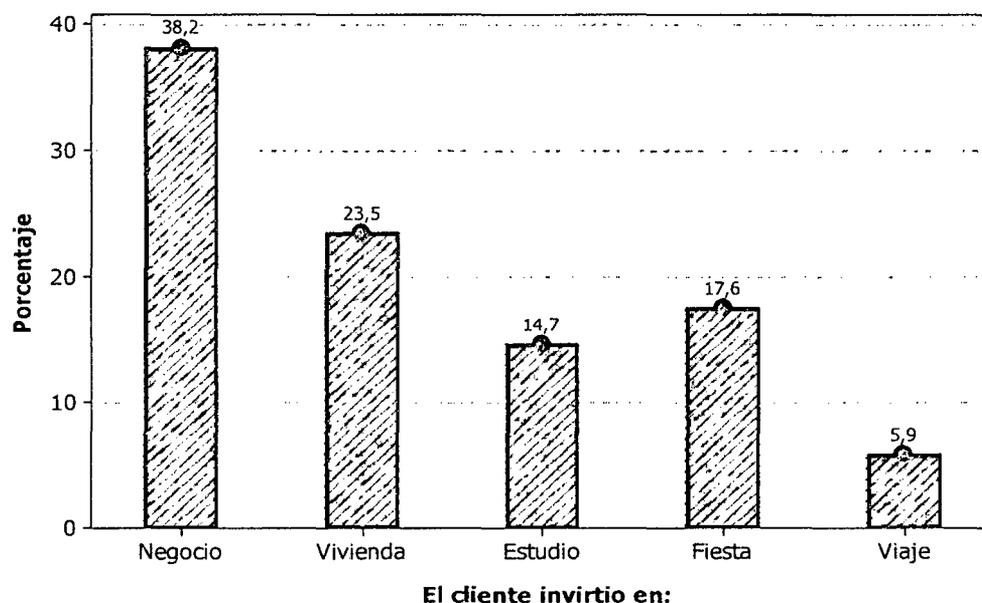
En la tabla N° 6 podemos observar los resultados de la condición del cliente, en el sentido de saber si tienen deudas en otras instituciones financieras; se identifica que en el 35,3% (12) de los casos el cliente no cuenta con deudas en instituciones financieras y en el 64,7% (22) de los casos se ha determinado que los clientes si cuentan con deudas en otras instituciones financieras de la localidad de Huancavelica, vale decir en cajas de ahorro o cooperativas.

Tabla 7. El crédito otorgado, el cliente lo invirtió en:

El cliente invirtió en	f	%
Negocio	13	38,2
Vivienda	8	23,5
Estudio	5	14,7
Fiestas	6	17,6
Viajes	2	5,9
Total	34	100,0

Fuente: Ficha de observación aplicada.

Gráfico 8. Diagrama % del crédito otorgado, el cliente lo invirtió en:



Fuente: Tabla 7.

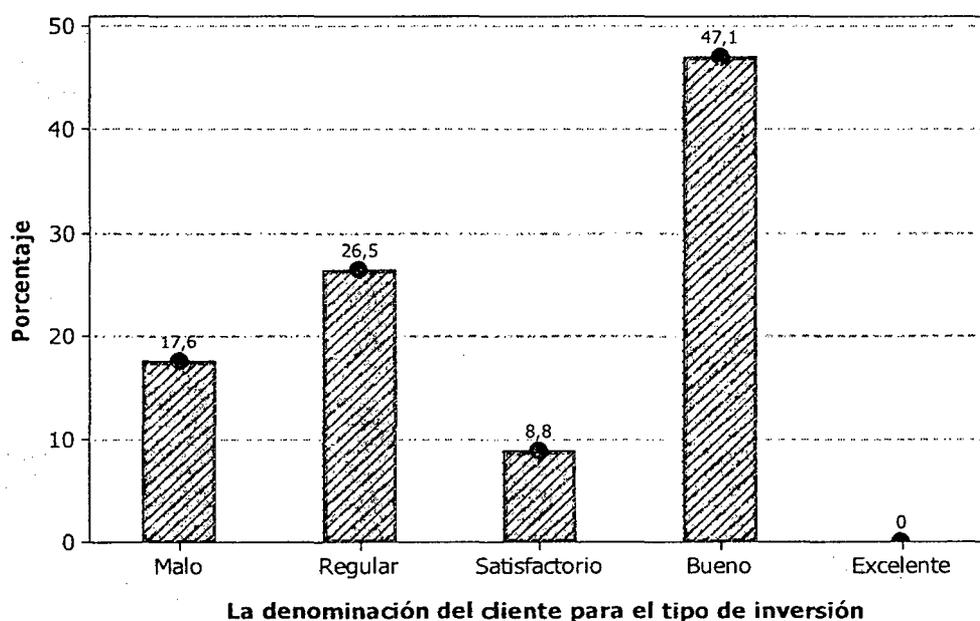
En la tabla N° 7 se muestra los resultados del destino de los créditos otorgado, podemos observar que en el 38,2% (13) de los casos lo invirtió en algún tipo de negocios, en el 23,5% (8) de los casos lo invirtió en vivienda, en el 14,7% (5) de los casos lo invirtió en estudio, en el 17,6% de los casos lo invirtió en fiestas y en el 5,9% (2) de los casos lo invirtió en viajes.

Tabla 8. Resultados de la denominación del cliente para el tipo de inversión:

Denominación del cliente para el tipo de inversión	f	%
Malo	6	17,6
Regular	9	26,5
Satisfactorio	3	8,8
Bueno	16	47,1
Excelente	-	-
Total	34	100,0

Fuente: Ficha de observación aplicada.

Gráfico 9. Diagrama % de la denominación del cliente para el tipo de inversión.



Fuente: Tabla 8.

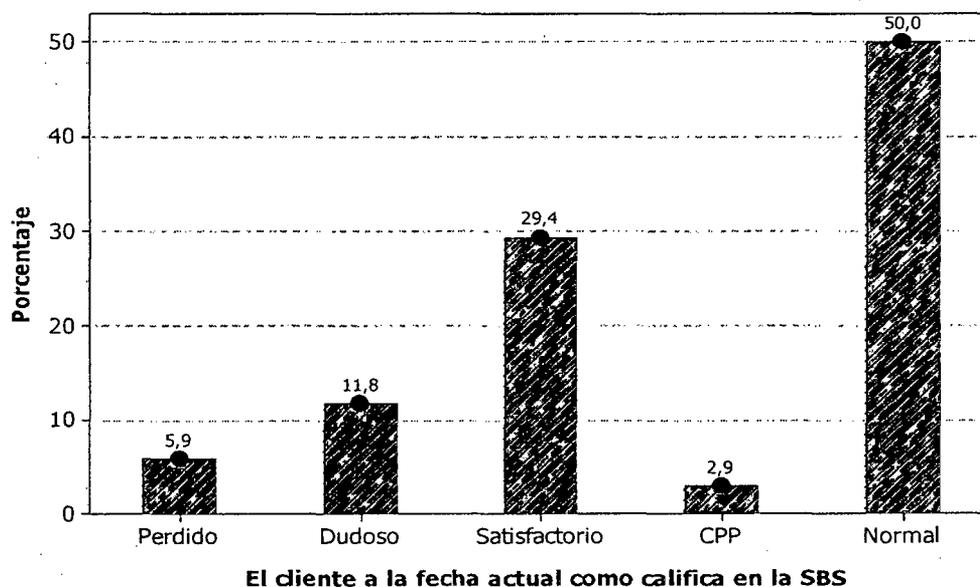
En la tabla N° 8 se muestra la correspondiente denominación del cliente según el tipo de inversión, notamos que el 17,6% (6) tienen una denominación mala, el 26,5% (9) tienen una denominación regular, en el 8,8% (3) de los casos tiene una denominación satisfactoria y en el 47,1% (16) de los casos tienen una denominación excelente.

Tabla 9. El cliente a la fecha actual ¿cómo califica en la SBS?

El cliente a la fecha actual como califica en la SBS	f	%
Perdido	2	5,9
Dudoso	4	11,8
Satisfactorio	10	29,4
CPP	1	2,9
Normal	17	50,0
Total	34	100,0

Fuente: Ficha de observación aplicada.

Gráfico 10. Diagrama % del cliente a la fecha actual ¿cómo califica en la SBS?



Fuente: Tabla 9.

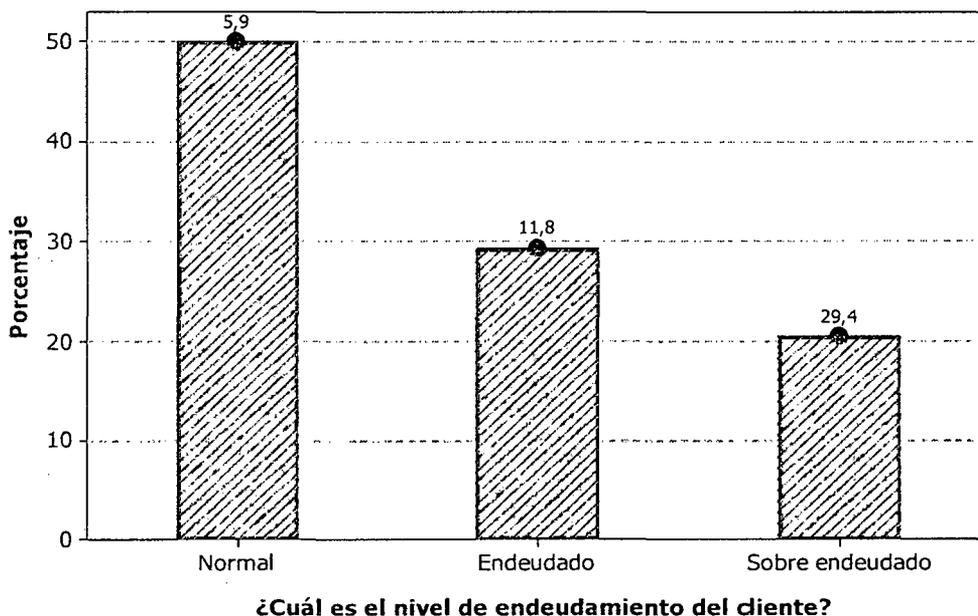
En la tabla N° 9 podemos observar los resultados del tipo de calificación según la SBS, notamos que en el 5,9% (2) de los casos la calificación es perdido, en el 11,8% (4) es dudoso, en el 29,4% (10) es satisfactorio, en el 2,9% (1) de los casos es CPP y en el 50% (17) de los casos es normal.

Tabla 10. Nivel de endeudamiento del cliente del Banco de Crédito del Perú – Huancavelica.

Cuál es el nivel de endeudamiento del cliente	f	%
Normal	17	50,0
Endeudado	10	29,4
Sobre endeudado	7	20,6
Total	34	100,0

Fuente: Ficha de observación aplicada.

Gráfico 11. Diagrama %del nivel de endeudamiento del cliente del Banco de Crédito del Perú – Huancavelica.



Fuente: Tabla 10.

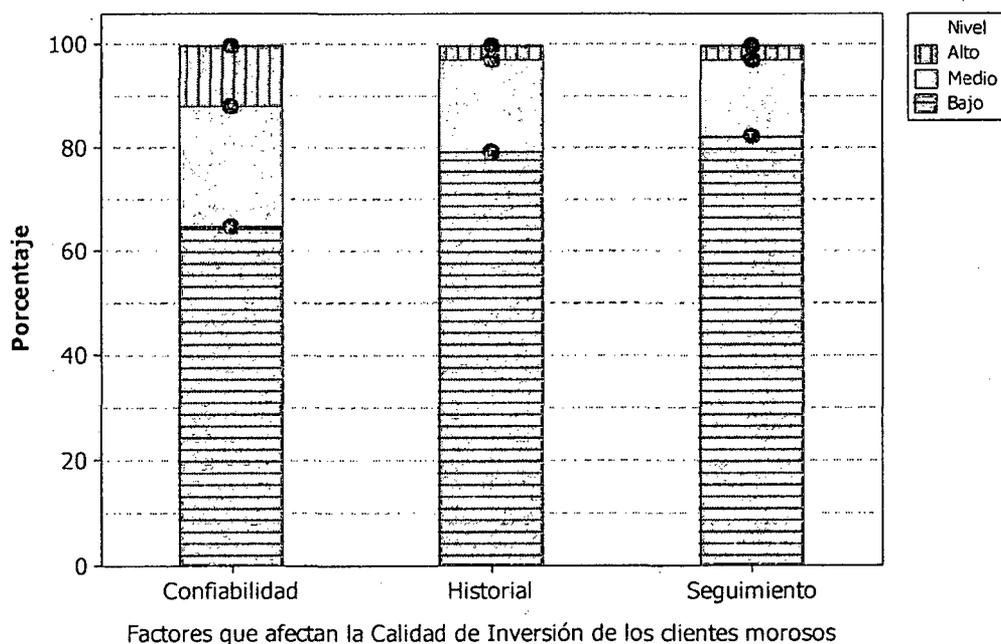
En la tabla N° 10 podemos observar el nivel general de endeudamiento del cliente, observamos que el 50% (17) de los casos el nivel de endeudamiento es normal, en el 29,4% (10) de los casos el nivel de endeudamiento es de endeudado y en el 20,6% (7) de los casos el nivel de endeudamiento es de sobre endeudado.

Tabla 11. Factores que afectan la calidad de inversión de los clientes morosos de créditos de consumo.

Niveles	Confiabilidad de la información		Historial crediticio		Seguimiento de los créditos	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	22	64,7	27	79,4	28	82,4
Medio	8	23,5	6	17,6	5	14,7
Alto	4	11,8	1	2,9	1	2,9
Total	34	100,0	34	100,0	34	100,0

Fuente: Ficha de observación aplicada.

Gráfico 12. Diagrama % de los factores que afectan la calidad de inversión de los clientes morosos de créditos de consumo.



Fuente: Tabla 11.

PRUEBA DE LA PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

- **Hipótesis Nula (Ho)**

La confiabilidad de la información del cliente no representa un factor significativo de la Calidad de Inversión de los clientes morosos de créditos de consumo obtenidos en la Agencia del Banco de Crédito del Perú – Huancavelica (1er Cuatrimestre 2011).

- **Hipótesis Alterna (H1)**

La confiabilidad de la información del cliente representa un factor significativo de la Calidad de Inversión de los clientes morosos de créditos de consumo obtenidos en la Agencia del Banco de Crédito del Perú – Huancavelica (1er Cuatrimestre 2011).

Con los resultados de la tabla N° 11, para el nivel de significancia de 0,05 el valor calculado de la prueba de bondad de ajuste Chi Cuadrado es de $\chi^2(gf=2)=15,76$ la misma que tiene asociado un contraste de significancia de Sig.=0,0 que para un nivel de significancia de 0,05 resulta significativo; por tanto procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis de investigación, es decir:

La confiabilidad de la información del cliente representa un factor significativo de la Calidad de Inversión de los clientes morosos de créditos de consumo obtenidos en la Agencia del Banco de Crédito del Perú – Huancavelica (1er Cuatrimestre 2011) al nivel de confianza de 95%.

PRUEBA DE LA SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

- **Hipótesis Nula (Ho)**

El Historial Crediticio del cliente no representa un factor significativo de la Calidad de Inversión de los clientes morosos de créditos de consumo obtenidos en la Agencia del Banco de Crédito del Perú – Huancavelica (1er Cuatrimestre 2011).

- **Hipótesis Alterna (H1)**

El Historial Crediticio del cliente representa un factor significativo de la Calidad de Inversión de los clientes morosos de créditos de consumo obtenidos en la Agencia del Banco de Crédito del Perú – Huancavelica (1er Cuatrimestre 2011).

Con los resultados de la tabla N° 11, para el nivel de significancia de 0,05 el valor calculado de la prueba de bondad de ajuste Chi Cuadrado es de $\chi^2(gf=2)=33,6$ la misma que tiene asociado un contraste de significancia de Sig.=0,0 que para un nivel de significancia de 0,05 resulta significativo; por tanto procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis de investigación, es decir:

El historial Crediticio del cliente representa un factor significativo de la Calidad de Inversión de los clientes morosos de créditos de consumo obtenidos en la Agencia del Banco de Crédito del Perú – Huancavelica (1er Cuatrimestre 2011) al nivel de confianza de 95%.

PRUEBA DE LA TERCERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

- **Hipótesis Nula (Ho)**

Los niveles de seguimiento de crédito no representan un factor significativo de la Calidad de Inversión de los clientes morosos de créditos de consumo obtenidos en la Agencia del Banco de Crédito del Perú – Huancavelica (1er Cuatrimestre 2011).

- **Hipótesis Alterna (H1)**

Los niveles de seguimiento de crédito representan un factor significativo de la Calidad de Inversión de los clientes morosos de créditos de consumo obtenidos en la Agencia del Banco de Crédito del Perú – Huancavelica (1er Cuatrimestre 2011).

Con los resultados de la tabla N° 11, para el nivel de significancia de 0,05 el valor calculado de la prueba de bondad de ajuste Chi Cuadrado es de $\chi^2(gf=2)=37,5$ la misma que tiene asociado un contraste de significancia de Sig.=0,0 que para un nivel de significancia de 0,05 resulta significativo; por tanto procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis de investigación, es decir:

Los niveles de seguimiento del crédito del cliente representa un factor significativo de la Calidad de Inversión de los clientes morosos de créditos de consumo obtenidos en la Agencia del Banco de Crédito del Perú – Huancavelica (1er Cuatrimestre 2011) al nivel de confianza de 95%.

4.2. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS CENTRAL DE INVESTIGACIÓN

Para realizar la prueba de la significancia estadística de la hipótesis, se procederá a seguir el esquema propuesto por Pearson (Sanchez Carlesi, 1998) que consta de cinco pasos. La prueba central de Hipótesis haremos uso de las herramientas de la estadística Inferencial y por la naturaleza de la variable en estudio los métodos de la estadística no paramétrica para datos nominales u ordinales. Específicamente la Prueba de bondad de ajuste Chi Cuadrado.

a) SISTEMA DE HIPÓTESIS

• **Hipótesis Nula (Ho):**

Los factores que afectan de forma significativa de la calidad de inversión de los clientes morosos de créditos de consumo obtenidos en la Agencia del Banco de Crédito del Perú – Huancavelica (1er Cuatrimestre 2011) no son al Confiabilidad de la información del cliente, su historial crediticio y los niveles de seguimiento de los créditos.

• **Hipótesis Alterna (H1):**

Los factores que afectan de forma significativa de la calidad de inversión de los clientes morosos de créditos de consumo obtenidos en la Agencia del Banco de Crédito del Perú – Huancavelica (1er Cuatrimestre 2011) son al Confiabilidad de la información del cliente, su historial crediticio y los niveles de seguimiento de los créditos.

b) NIVEL DE SIGNIFICANCIA

Representa el **error de tipo I**, es decir la probabilidad de rechazar la hipótesis nula cuando en realidad es verdadera.

$$\alpha = 0,05 = 5\%$$

c) ESTADÍSTICA DE PRUEBA

Usaremos la prueba de bondad de ajuste Chi Cuadrado con 2 grados de libertad.

$$\chi^2 = \sum \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$

d) CÁLCULO DEL ESTADÍSTICO

Puesto que se ha evaluado las hipótesis específicas, se procederá a evaluar la hipótesis general usando la propiedad aditiva de la prueba Chi Cuadrado, que dice:

$$\chi^2 = \chi_1^2 + \chi_2^2 + \chi_3^2$$

Por tanto, con los resultados ya determinados, calculamos el nuevo valor de la estadística Chi Cuadrado:

$$\begin{aligned} \chi^2 &= \chi_1^2 + \chi_2^2 + \chi_3^2 \\ \chi^2 &= 15,76 + 33,6 + 37,5 = 86,86 \end{aligned}$$

Asimismo el Valor Tabulado (V_t) de la Chi Cuadrada para 2 grados de libertad es de $V_t = 5,99$ obtenido de las correspondientes tablas estadísticas.

e) TOMA DE DECISIÓN

Puesto que $V_c > V_t$ ($86,86 > 5,99$) decimos que se ha encontrado evidencia para rechazar la hipótesis nula; es decir el valor calculado se ubica en la región de rechazo de la Hipótesis Nula (RR/ H_0). Concluimos que:

Los factores que afectan de forma significativa de la calidad de inversión de los clientes morosos de créditos de consumo obtenidos en la Agencia del Banco de Crédito del Perú – Huancavelica (1er Cuatrimestre 2011) son al Confiabilidad de la información del cliente, su historial crediticio y los niveles de seguimiento de los créditos con un 95% de confianza.

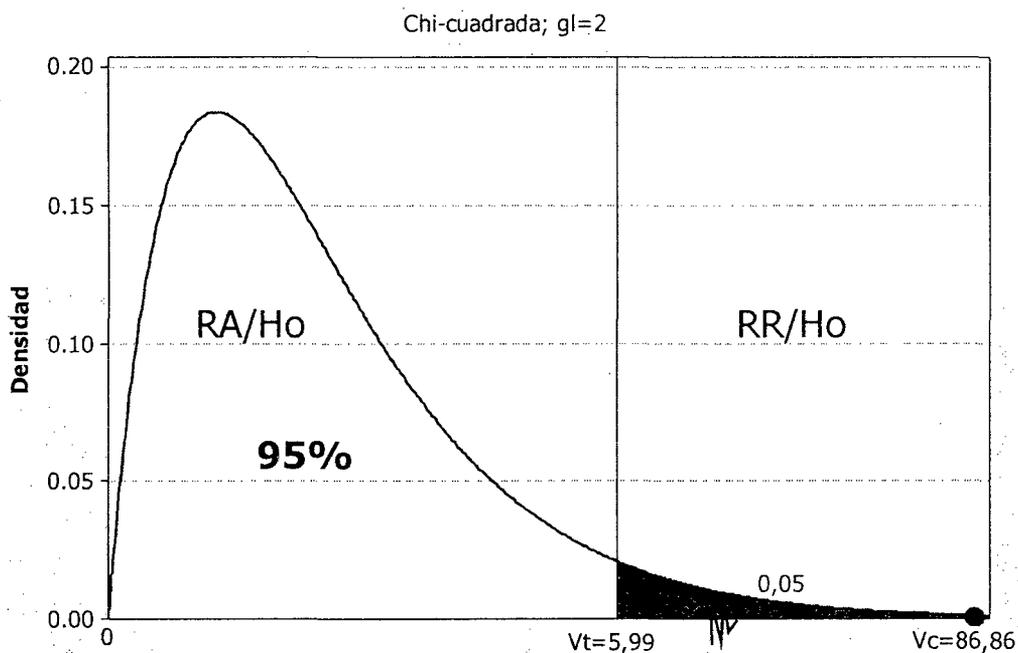
Estos mismos resultados podemos observar en el gráfico N° 12 de la distribución chi cuadrada para 2 grado de libertad. Notaremos que el valor calculado se ubica en la región de rechazo de la hipótesis nula (RR/Ho).

Asimismo podemos mostrar para la prueba la probabilidad asociada al estudio:

$$\text{Sig.} = P(\chi^2 > 86,86) = 0,0 < 0,05$$

Puesto que esta probabilidad es menor que 5% (0,05) se confirma en rechazar la hipótesis nula y acepta la alterna.

Gráfico 13. Diagrama de la distribución del Chi Cuadrado para la prueba de significancia de la Hipótesis de Investigación.



Fuente: Software estadístico.

4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Se ha determinado en general que los factores que afectan la calidad de la inversión de los créditos de consumo son:

- La confiabilidad de la Información, que tiene una prevalencia negativa de 64,7% que implica que la entidad bancaria no maneja la información necesaria ni adecuada para otorgar los créditos.
- El historial crediticio, con una prevalencia negativa del 79,4%, lo que implica que el banco le toma poco interés al historial de los clientes en otras entidades financieras.
- Seguimiento de los créditos, también con una prevalencia negativa de 82,4% implica que una vez otorgado los créditos no se hace un seguimiento del destino final de los mismos.

Además estos resultados están en concordancia con los encontrados por Chirinos (2002) en el sentido de que la gestión de cobranza elevara la eficacia y eficiencia de la organización si se aplica políticas adecuadas de cobro, además si las operaciones morosas son gestionadas por lo menos una vez al mes, debido a que el modelo será quien sugiera la cartera diaria a gestionar, priorizando las operaciones de mayor monto, entre otros criterios.

Asimismo al tomar como referencia los resultados de Murrugarra (1999), deducimos que el factor determinante son los créditos por persona y la ubicación de la agencia, además demuestra el rol activo del mercado para la generación de ambientes favorables y desfavorables para el pago de la cartera de créditos.

CONCLUSIONES

1. Se ha determinado que los factores que afectan la calidad de la inversión de los clientes de la Agencia del Banco de Crédito del Perú de Huancavelica, son la Confiabilidad de la Información de los clientes, el historial crediticio de los clientes y los niveles de seguimiento de los créditos otorgados. La prueba de bondad de ajuste Chi Cuadrado determino que estos tres factores son los más significativos al nivel del 0,05 de significancia. y 95% de confianza. Así pues estos tres factores constituyen los determinantes para la calidad de inversión de los clientes.
2. Se ha determinado que en el 64,7% de los casos en estudio el nivel de confiabilidad de la información que maneja la entidad bancaria es bajo, lo que repercute de forma significativa en la calidad de la inversión realizada.
3. Se ha determinado que en el 79,4% de los casos en estudio el nivel del historial crediticio que maneja la entidad bancaria es bajo, lo que repercute de forma significativa en la calidad de la inversión realizada.
4. Se ha determinado que en el 82,4% de los casos en estudio el nivel de seguimiento de los créditos que realiza la entidad bancaria es bajo, lo que repercute de forma significativa en la calidad de la inversión realizada.

RECOMENDACIONES

1. Realizar el asesoramiento y seguimiento constante de los clientes en cuanto a las inversiones de sus capitales para lograr una mejor rentabilidad y así poder disminuir el riesgo crediticio y morosidad.
2. Dentro de la estructura organizacional de la entidad bancaria, trabajar de forma coordinada para obtener información de primera fuente a fin de otorgar de manera adecuada los créditos.
3. A la entidad bancaria, realizar estudios pormenorizados del Historial Crediticio de los clientes, de tal manera que se asegure el retorno de los mismos en el plazo fijado.
4. A la entidad bancaria, realizar acciones de seguimiento constante a los clientes para prevenir las acciones necesarias en caso de que el cliente no amortice el préstamo otorgado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilar, & Camargo. (2004). *Las carteras crediticias*. Lima: Mantaro.

Arellano Revelo, D. F., & Vaca Rodriguez, M. G. (2011). *Gestión de crédito y cobranzas para prevenir y recuperar la morosidad en el Banco Promerica Riobamba*. Ecuador: Universitaria.

BCP. (20 de Diciembre de 2012). *Banco de Crédito del Perú*. Obtenido de <http://www.bcp.com.pe>

BCRP. (15 de Enero de 2013). *Banco Central de Reserva del Peru*. Obtenido de <http://www.bcrp.gob.pe>

Berry. (1994). *Los clientes y la calidad de servicio*. México D.F.: Pearson.

Buttle. (1996). *La Calidad en los servicios*. Bogota: Universitaria.

Caiza Llanga, A. M., & Zavala Otañe, E. A. (2010). *Auditoria de Gestión aplicada al departamento de Crédito y Cartera del Banco Nacional de Fomento -Sucursal de Urubamba (Enero-Diciembre 2010)*. Quito: Universitaria.

Camargo Cárdenas, G. (2003). *Análisis de la morosidad de las Instituciones Microfinancieras en el Perú*. Lima: EL Pacifico.

Chirinos Rixe, M. A. (2002). *Modelo de Gestión de Cartera Morosa*. Lima: San Marcos.

- Colunga. (1995). *Los sistemas de calidad*. México D.F.: McGrawHill.
- CONASEV. (24 de Noviembre de 2012). *Comisión Nacional para la Supervisión de Empresas y Valores*. Obtenido de <http://www.conasev.gob.pe>
- Córdova Zamora, M. (2006). *Estadística Inferencial*. Lima: San Marcos.
- Díaz, C. (2008). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima : San Marcos.
- Druker, P. (2004). *Ventaja Competitiva*. México D.F.: CECSA.
- Ferrer. (2004). *El Sistema Financiero Peruano*. Lima : ESAN.
- Freixas, A, & Rochet, M. (1998). *El riesgo crediticio*. Texas University: University.
- Gomero Gamones, G. (1997). *Proceso de la Investigación Científica*. Lima: FAKIR.
- Gronroos. (1994). *Los Servicios de Calidad*. Buenos Aires: Kapeluz.
- Guillen. (2001). *Evolución de las entidades financieras*. Lima: EL Pacífico.
- Imai. (1998). *Calidad de servicio en las organizaciones*. Lima: Mantaro.
- Kerlinger, F. (2002). *Investigación del comportamiento*. Mexico D.F.: McGrawHill.
- MEF. (10 de Diciembre de 2012). *Ministerio de Economía y Finanzas*. Obtenido de <http://www.meg.gob.pe>
- Muñoz. (1998). *La Banca*. Lima: San Marcos.
- Murugarra Edmundo, A. (1999). *Determinantes de morosidad en entidades de microfinanzas: Evidencias de las EDPYMES*. Lima: San Marcos.
- Oriol, & Amat. (2000). *Política Monetaria*. Lima: ESAN.
- Ruiz, O. (2005). *Calidad de Servicio. Nuevas tendencias en las organizaciones*. Santiago: Pontificia Universidad Católica de Chile.

- Sanchez, H. (1998). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: Mantaro.
- Saurina. (1998). *La morosidad en España*. Madrid: Universitaria.
- SBS. (15 de Febrero de 2013). *Superintendencia de banca y Seguros*. Obtenido de <http://www.sbs.gob.pe>
- Stiglitz, & Weiss. (1981). *Los mercados bancarios*. Madrid: Paraninfo.
- Stoner. (1996). *Fundamentos de la Administración*. Mexico D.F.: Pearson.
- Taberna, M. (2004). *La Administración de la Calidad*. Bogota: CECSA.
- Tribelli, S. (1999). *Estudio Crediticio en el Perú*. Lima: ESAN.

ANEXOS

Anexo N° 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE INVERSIÓN DE LOS CLIENTES MOROSOS DE CRÉDITOS DE CONSUMO OBTENIDOS EN LA AGENCIA DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ – HUANCVELICA (1er CUATRIMESTRE 2011).

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGÍA
<p>General: ¿Cuáles son los factores que afectan la calidad de la inversión de los clientes morosos de créditos consumo obtenidos en la Agencia del Banco de Crédito del Perú – Huancavelica (1er. cuatrimestre 2011)?</p> <p>Específicos</p> <p>¿La confiabilidad de la información representa un factor que afectan la calidad de la inversión de los clientes morosos de créditos de consumo obtenidos en la Agencia del Banco de Crédito del Perú – Huancavelica (1er. cuatrimestre 2011)?</p> <p>¿EL Historial Crediticio representa un factor que afectan la calidad de la inversión de los clientes morosos de créditos de consumo obtenidos en la Agencia del Banco de Crédito del Perú – Huancavelica (1er. cuatrimestre 2011)?</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿El seguimiento de los créditos representa un factor que afectan la calidad de la inversión de los clientes morosos de créditos de consumo obtenidos en la Agencia del Banco de Crédito del Perú – Huancavelica (1er. cuatrimestre 2011)? 	<p>General: Determinar los factores que afectan la calidad de la inversión de los clientes morosos de créditos de consumo obtenidos en la Agencia del Banco de Crédito del Perú – Huancavelica (1er. cuatrimestre 2011).</p> <p>Específicos:</p> <p>Identificar en qué medida la confiabilidad de la información representa un factor que afectan la calidad de la inversión de los clientes morosos de créditos de consumo obtenidos en la Agencia del Banco de Crédito del Perú – Huancavelica (1er. cuatrimestre 2011).</p> <p>Identificar en qué medida el Historial Crediticio representa un factor que afectan la calidad de la inversión de los clientes morosos de créditos de consumo obtenidos en la Agencia del Banco de Crédito del Perú – Huancavelica (1er. cuatrimestre 2011).</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar en qué medida el seguimiento de los créditos representa un factor que afectan la calidad de la inversión de los clientes morosos de créditos de consumo obtenidos en la Agencia del Banco de Crédito del Perú – Huancavelica (1er. cuatrimestre 2011). 	<p>General: Los factores que afectan de forma significativa de la calidad de inversión de los clientes morosos de créditos de consumo obtenidos en la Agencia del Banco de Crédito del Perú – Huancavelica (1er Cuatrimestre 2011) son al Confiabilidad de la información del cliente, su historial crediticio y los niveles de seguimiento de los créditos</p> <p>Específicas:</p> <p>La confiabilidad de la información del cliente representa un factor significativo de la Calidad de Inversión de los clientes morosos de créditos de consumo obtenidos en la Agencia del Banco de Crédito del Perú – Huancavelica (1er Cuatrimestre 2011).</p> <ul style="list-style-type: none"> El Historial Crediticio del cliente representa un factor significativo de la calidad de inversión de los clientes morosos de créditos de consumo obtenidos en la Agencia del Banco de Crédito del Perú – Huancavelica (1er Cuatrimestre 2011). Los niveles de seguimiento del crédito del cliente representa un factor significativo de la calidad de inversión de los clientes morosos de créditos de consumo obtenidos en la Agencia del Banco de Crédito del Perú – Huancavelica (1er Cuatrimestre 2011). 	<p>Tipo de Investigación El tipo de investigación que se empleo en la presente investigación es de tipo básica Aplicada.</p> <p>Nivel de Investigación El nivel de la investigación es Descriptivo Explicativo.</p> <p>Diseño de Investigación El diseño de la investigación es descriptivo simple. M O</p> <p>Población y Muestra</p> <p>Población: Los 250 clientes que obtuvieron créditos consumo en el Banco de Crédito del Perú Huancavelica 1er cuatrimestre 2011.</p> <p>Muestra: Se determinó en 34 clientes para el primer cuatrimestre del 2011.</p> <p>Técnicas: Ficha de Observación y de medición.</p> <p>Técnicas Estadísticas de Análisis de Datos. Se utilizó el programa IBM SPSS .</p> <p>UNIVARIABLE: La calidad de inversión.</p>