

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Contabilidad



Una Institución Adventista

**Incidencia de la evaluación del crédito en la cartera morosa de Mibanco,
banco de la micro y pequeña empresa – agencia Juliaca matriz, en el año
2018**

Por:
Aydé Yudith Jilaja Capía
John Niels De La Cruz Aguilar

Asesor:
Mg. Oscar Hugo Delgado Villena

Juliaca, setiembre de 2019

ANEXO 07 DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS

Mg. Oscar Hugo Delgado Villena, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: ***“INCIDENCIA DE LA EVALUACIÓN DEL CRÉDITO EN LA CARTERA MOROSA DE MIBANCO, BANCO DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA – AGENCIA JULIACA MATRIZ, EN EL AÑO 2018”*** constituye la memoria que presenta la **Bachiller Aydé Yudith Jilaja Capia** y el **Bachiller Jonh Niels De La Cruz Aguilar** para aspirar al título de Profesional de Contabilidad ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección. Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Juliaca, a los 30 días del mes de septiembre del año 2019.



Oscar Hugo Delgado Villena

“Incidencia de la evaluación del crédito en la cartera morosa de Mibanco, banco de la micro y pequeña empresa – agencia Juliaca matriz, en el año 2018”.

TESIS

Presentada para optar el título profesional de Contador Público

JURADO CALIFICADOR

Mg. Julieta Brisaida Rafael Pari
Presidente

CPC. Nelly Rosario Moreno Leyva
Secretario

Mg. Ruth Elizabeth Villafuerte Alcántara
Vocal

Mg. Victor Yujra Sucaticona
Vocal

Mg. Oscar Hugo Delgado Villena
Asesor

Juliaca, 23 de Septiembre de 2019

Dedicatoria

Dedicado a nuestros padres, la Sra. Imelda Capia Huichi; el Sr. Hugo Gabriel Jilaja Huiche; el Sr. Fermín De La Cruz Mamani; la Sra. Eulalia Aguilar Aguilar, quienes siguieron de cerca nuestro desarrollo profesional. También a nuestros familiares, amigos, compañeros y docentes que aportaron en nuestra formación académica y profesional.

Agradecimientos

Nuestra gratitud con Dios, por ser la fuente de inspiración y sustento en la realización de nuestro trabajo, también damos gracias al gerente y los asesores de agencia de mibanco – Juliaca matriz; quien nos dio apertura para realizar la presente investigación.

CONTENIDO

Declaración Jurada de autoría de informe de tesis	i
Hoja de Evaluación Jurado calificador	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimientos.....	iv
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
Capítulo I.....	13
Planteamiento del problema.....	13
1.1 Descripción del problema.....	13
1.2 Formulación del Problema.....	14
1.2.1 Problema General.....	14
1.2.2 Problemas Específicos.....	14
1.3 Justificación de la investigación.....	15
1.3.1 Relevancia Social.....	15
1.3.2 Relevancia Teórica y Práctica.....	15
1.3.3 Relevancia Metodológica.....	16
1.4 Objetivos de la investigación.....	16
1.4.1 Objetivo general	16
1.4.2 Objetivos específicos.....	16
1.5 Marco filosófico.....	17
Capítulo II.....	18
Revisión de la literatura.....	18
2.1 Antecedentes.....	18
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	18

2.1.2	Antecedentes nacionales.....	19
2.1.3	Antecedentes locales.....	23
2.2	Bases Teóricas.....	24
2.2.1	Evaluación del crédito.....	24
2.2.1.1	Análisis preventivo de referencia en central de riesgo.....	26
2.2.1.2	Visita al negocio.....	28
2.2.1.3	Análisis de factores cualitativos.....	28
2.2.1.4	Análisis de factores cuantitativos.....	29
2.2.1.5	Análisis del entorno.....	29
2.2.1.6	Análisis de la garantía.....	30
2.2.2	Cartera Morosa.....	30
2.2.2.1	Morosos intencionales.....	31
2.2.2.2	Los morosos impertinentes.....	32
2.2.2.3	Morosos fortuitos.....	32
2.2.2.4	Morosos desorganizados.....	33
2.2.2.5	Morosos negligentes.....	34
2.2.2.6	Morosos circunstanciales.....	34
2.3	Definiciones de término.....	34
2.3.1	Incidencia.....	34
2.3.2	Contumaz.....	34
2.3.3	Crédito.....	34
2.3.4	Cartera.....	35
2.4	Formulación de la Hipótesis.....	36
2.4.1	Hipótesis General.....	36
2.4.2	Hipótesis Específicas.....	37

Capítulo III.....	38
Diseño metodológico.....	38
3.1 Tipo de Investigación.....	38
3.2 Diseño de investigación.....	38
3.3 Población y muestra.....	39
3.3.1 Población.....	39
3.3.2 Muestra.....	39
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	40
3.4.1 Técnicas.....	40
3.4.2 Instrumentos.....	40
3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de Datos.....	41
Capítulo IV.....	42
Resultados.....	42
4.1 Objetivos.....	42
4.1.1 Objetivo general.....	42
4.1.2 Primer objetivo específico.....	43
4.1.3 Segundo objetivo específico.....	45
4.1.4 Tercer objetivo específico.....	46
4.1.5 Cuarto objetivo específico.....	47
4.1.6 Quinto objetivo específico.....	48
4.1.7 Sexto objetivo específico.....	49
4.2 Prueba de hipótesis.....	50
4.2.1 Prueba de Hipótesis General.....	50
4.2.1.1 Formulación de las Hipótesis Estadísticas.....	51
4.2.2 Prueba de Hipótesis Específicas.....	51

4.2.2.1 Formulación de la Hipótesis específica 1.....	51
4.2.2.2 Formulación de la Hipótesis específica 2.....	52
4.2.2.3 Formulación de la Hipótesis específica 3.....	52
4.2.2.4 Formulación de la Hipótesis específica 4.....	53
4.2.2.5 Formulación de la Hipótesis específica 5.....	54
4.2.2.6 Formulación de la Hipótesis específica 6.....	54
Capítulo V.....	56
Conclusiones y recomendaciones.....	56
5.1 Conclusiones.....	56
5.2 Recomendaciones.....	58
5.2 Discusión de resultados.....	60
Bibliografía.....	62
Anexos.....	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Evaluación del crédito * Cartera morosa</i>	42
Tabla 2 <i>Análisis preventivo en central de riesgo * Cartera Morosa</i>	44
Tabla 3 <i>Visita al negocio * Cartera morosa</i>	45
Tabla 4 <i>Análisis de factores cualitativos * Cartera morosa</i>	46
Tabla 5 <i>Análisis de factores cuantitativos * Cartera morosa</i>	47
Tabla 6 <i>Análisis del entorno * Cartera morosa</i>	48
Tabla 7 <i>Análisis de la garantía * Cartera morosa</i>	49
Tabla 8 <i>Hipótesis general</i>	50
Tabla 9 <i>Hipótesis específica 1</i>	51
Tabla 10 <i>Hipótesis específica</i>	52
Tabla 11 <i>Hipótesis específica 3</i>	53
Tabla 12 <i>Hipótesis específica 4</i>	53
Tabla 13 <i>Hipótesis específica 5</i>	54
Tabla 14 <i>Hipótesis específica 6</i>	55

Resumen

El presente trabajo de investigación “Incidencia de la evaluación del crédito en la cartera morosa de Mibanco, banco de la micro y pequeña empresa – agencia Juliaca matriz, en el año 2018”, tiene como objetivo general determinar cuánto incide la evaluación del crédito en la cartera morosa de Mibanco, la metodología es de tipo explicativo simple, direccionado a buscar efecto de una variable, es de diseño no experimental, transeccional.

La data de las encuestas tabuladas de la Tabla 1 muestran los resultados, donde podemos evidenciar que el 4.2% de los encuestados indican que el nivel de importancia de la evaluación de crédito es baja, y que esta incide moderadamente en la cartera morosa, el 79.2% de los encuestados afirman que el nivel de importancia de la evaluación de crédito es moderado, de los cuales el 62.5% indican que esta incide moderadamente en la cartera morosa y el 16.7% indican que incide significativamente en la cartera morosa., por ultimo el 16.7% afirmar que el nivel de importancia de la evaluación de crédito es significativa, de los cuales el 8.3% indican que esta incide moderadamente en la cartera morosa y otros 8.3% indican que esta incide significativamente en la cartera morosa. En la cartera morosa de Mibanco, banco de la micro y pequeña empresa – agencia Juliaca matriz, en el año 2018.

Por el cual se llegó a la conclusión de que la mayoría de los asesores de negocios tienen un moderado proceso de investigación y análisis de las condiciones de crédito que tiene una empresa, el cual no ayudó correctamente a dictaminar la rentabilidad privada y la capacidad de pago esperada y así tomar una decisión de aprobación o rechazo.

Palabras clave: Evaluación de crédito, cartera morosa, préstamos, morosos e incidencia.

Abstract

The present research paper “Incidence of the credit evaluation in the delinquent portfolio of Mibanco, micro and small business bank - Juliaca parent agency, in 2018”, has as a general objective to determine how much the credit evaluation affects the Mibanco's delinquent portfolio, the methodology is explanatory, directed to the criteria of seeking the influence, cause, repercussion, effect of a variable, that is; explain why one influences each other, and the research design is non-experimental, transectional.

As results, the data of the tabulated surveys shows us in Table 1, where we can show that 4.2% of the respondents indicate that the level of importance of the credit evaluation is low, and that this moderately affects the delinquent portfolio, the 79.2% of the respondents affirm that the level of importance of the credit evaluation is moderate, of which 62.5% indicate that it moderately affects the delinquent portfolio and 16.7% indicate that it significantly affects the delinquent portfolio. 16.7% affirm that the level of importance of the credit evaluation is significant, of which 8.3% indicate that it moderately affects the delinquent portfolio and another 8.3% indicate that it significantly affects the delinquent portfolio. In the delinquent portfolio of Mibanco, micro and small business bank - Juliaca parent agency, in 2018.

By which it was concluded that the majority of business advisors have a moderate process of research and analysis of the credit conditions that a company has, which did not correctly help to dictate private profitability and payment capacity expected and thus make a decision of approval or rejection.

Key words: Credit evaluation, delinquent portfolio, loans, delinquents and initiation

Capítulo I

Planteamiento del problema

1.1 Descripción del problema.

La estabilidad económica del país depende en gran medida del buen funcionamiento del sistema financiero, pues es donde el agente superavitario y el deficitario se conectan por medio de intermediarios financieros; bancarios y no bancarios, para que de esta forma se puedan aprovechar todos los factores económicos que intervienen en un país. Los agentes superavitarios depositan sus riquezas en los intermediarios financieros a cambio de intereses, y estos otorgan préstamos a los agentes deficitarios.

Sin embargo, el sistema financiero se ve afectado por el fenómeno llamado morosidad, llegándose a convertir en una tendencia e incrementándose de manera importante en la cartera de clientes de las entidades financieras, y afectando también a todo el sistema financiero. Según el informe de la Asociación de Bancos del Perú hasta el mes de octubre se concluyó que el índice de morosidad promedio en el 2018 alcanzó el 3.14 %. Esta cifra supera el ratio de morosidad bancaria que se cerró en el 2017 con 3.04 %, la cual ya registraba su pico más alto desde el 2005 (Bobadilla, 2019).

Ahora bien, la empresa Equilibrium S.A., en su informe de clasificación a la fecha 26 de marzo del 2019, con respecto a Mibanco, Banco de la Microempresa S.A., menciona que: en lo concerniente a la cartera atrasada se observó un deterioro durante el ejercicio 2018, explicado principalmente por la morosidad en los segmentos pequeña y microempresa, ambos asociados en parte al Fenómeno del Niño Costero – FEN en ese sentido, la cartera vencida del banco aumentó en 18.19% entre los ejercicios 2017 y 2018, con lo cual el ratio de mora pasó de 4.74% a 5.27%. El ratio de mora de la cartera

problema aumento en 35 puntos básicos hasta 6.55% debido a la cartera vencida comentado anteriormente (p. 4).

En el ámbito específico de la agencia Mibanco Juliaca matriz, en el año 2018, y en base a nuestra experiencia como analistas de Mibanco, hemos observado que existe un alto índice de morosidad por parte de los clientes prestamistas, se ha hecho indagaciones en especial a los que presentan mora en la primera cuota y al respecto se le adjudica al cliente la responsabilidad por el incumplimiento del pago, sin embargo desde nuestro punto de vista, el problema es compartido, puesto que éste radicaría en la evaluación del crédito. Por lo cual esto nos lleva a realizar el presente trabajo de investigación, con la finalidad de evidenciar la incidencia de la evaluación del crédito en la cartera morosa de Mibanco - Banco de la micro y pequeña empresa, en la agencia Juliaca matriz, en el año 2018.

1.2 Formulación del Problema

Lo expuesto en los párrafos anteriores nos permite formular los siguientes problemas:

1.2.1 Problema General.

¿Cuánto incide la evaluación del crédito en la cartera morosa de Mibanco, Banco de la Micro y Pequeña Empresa - agencia Juliaca matriz, en el año 2018?

1.2.2 Problemas Específicos.

- a. ¿Cuánto incide el análisis preventivo de referencia en central de riesgo en la cartera morosa de Mibanco, Banco de la Micro y Pequeña Empresa - agencia Juliaca matriz, en el año 2018?
- b. ¿Cuánto incide la visita al negocio en la cartera morosa de Mibanco, Banco de la Micro y Pequeña Empresa - agencia Juliaca matriz, en el año 2018?

- c. ¿Cuánto incide el análisis de factores cualitativos en la cartera morosa de Mibanco, Banco de la Micro y Pequeña Empresa - agencia Juliaca matriz, en el año 2018?
- d. ¿Cuánto incide el análisis de factores cuantitativos en la cartera morosa de Mibanco, Banco de la Micro y Pequeña Empresa - agencia Juliaca matriz, en el año 2018?
- e. ¿Cuánto incide el análisis del entorno en la cartera morosa de Mibanco, Banco de la Micro y Pequeña Empresa - agencia Juliaca matriz, en el año 2018?
- f. ¿Cuánto incide el análisis de la garantía en la cartera morosa de Mibanco, Banco de la Micro y Pequeña Empresa - agencia Juliaca matriz, en el año 2018?

1.3 Justificación de la investigación

1.3.1 Relevancia Social

El presente trabajo se reviste de relevancia social, porque permitirá evidenciar información, a fin de que la entidad de estudio y otras afines puedan reconocer sus deficiencias y mejorar el sistema de evaluación de créditos, con la finalidad de garantizar el retorno de los préstamos a sus socios o accionistas y otorgar servicios de calidad a la sociedad quienes con sus operaciones tiene una cuota de sostén para esta empresa, generando también beneficios a los micro emprendedores que encuentran una fuente de obtención de ingresos financieros y así mejoran su condición de vida.

1.3.2 Relevancia Teórica y Práctica.

En el plano teórico, esta investigación servirá de base para futuras investigaciones, esta teoría se traducirá en un aporte para las ciencias contables, específicamente en el área de finanzas; en el plano práctico, proveerá de una herramienta de decisión para las empresas de este sector económico, puesto que propondrá su revisión con la finalidad de mejorar el área de créditos y cobranzas.

1.3.3 Relevancia Metodológica.

Este trabajo de investigación se reviste de relevancia metodológica porque utilizará el método descriptivo explicativo para poner en evidencia la incidencia de la evaluación del crédito en la cartera morosa.

1.4 Objetivos de la investigación

Considerando los problemas antes mencionados se propone los siguientes objetivos de investigación:

1.4.1 Objetivo general.

Determinar cuánto incide la evaluación del crédito en la cartera morosa de Mibanco, Banco de la Micro y Pequeña Empresa - agencia Juliaca matriz, en el año 2018.

1.4.2 Objetivos específicos.

- a. Determinar cuánto incide el análisis preventivo de referencia en central de riesgo en la cartera morosa de Mibanco, Banco de la Micro y Pequeña Empresa - agencia Juliaca matriz, en el año 2018.
- b. Determinar cuánto incide la visita al negocio en la cartera morosa de Mibanco, Banco de la Micro y Pequeña Empresa - agencia Juliaca matriz, en el año 2018.
- c. Determinar cuánto incide el análisis de factores cualitativos en la cartera morosa de Mibanco, Banco de la Micro y Pequeña Empresa - agencia Juliaca matriz, en el año 2018.
- d. Determinar cuánto incide el análisis de factores cuantitativos en la cartera morosa de Mibanco, Banco de la Micro y Pequeña Empresa - agencia Juliaca matriz, en el año 2018.

- e. Determinar cuánto incide el análisis del entorno en la cartera morosa de Mibanco, Banco de la Micro y Pequeña Empresa - agencia Juliaca matriz, en el año 2018.
- f. Determinar cuánto incide el análisis de la garantía en la cartera morosa de Mibanco, Banco de la Micro y Pequeña Empresa - agencia Juliaca matriz, en el año 2018.

1.5 Marco filosófico

El presente trabajo de investigación se realizará bajo los principios de la cosmovisión bíblica adventista, y bajo la palabra escrita en el libro de Filipenses 4:8 en el que claramente nos exhorta diciendo: “Por lo demás, hermanos, todo lo que es verdadero, todo lo digno, todo lo justo, todo lo puro, todo lo amable, todo lo honorable, si hay alguna virtud o algo que merece elogio, en esto medita”. Un trabajo realizado de forma honesta, íntegra y con todos los principios de ética profesional que la Universidad Peruana Unión el cual profesa a través de la Biblia siempre dará resultados exitosos, pues el trabajo correcto proporciona armonía y estabilidad en la sociedad, por esta misma razón nuestra hermana Elena G. de White (1903) en sus escritos de su libro la educación menciona que:

La mayor necesidad del mundo es la de hombres que no se vendan ni se compren; hombres que sean sinceros y honrados en lo más íntimo de sus almas; hombres que no teman dar al pecado el nombre que le corresponde; hombres cuya conciencia sea tan leal al deber como la brújula al polo; hombres que se mantengan de parte de la justicia aunque se desplomen los cielos (p.57).

Capítulo II

Revisión de la literatura

2.1 Antecedentes

Existen varios estudios que consideran alguna de las variables de nuestro trabajo de investigación, los que a continuación exponemos:

2.1.1 Antecedentes Internacionales.

El trabajo de Rodríguez (2010) titulado “Sistema de evaluación del riesgo en el otorgamiento de créditos agropecuarios dentro del sistema bancario venezolano”, cuyo objetivo general fue establecer los parámetros y condiciones para minimizar el riesgo en el otorgamiento de créditos agropecuarios dentro del sistema bancario venezolano, metodológicamente fue un trabajo de tipo de investigación denominado proyecto factible, se incluye la investigación documental, a fin de realizar una investigación de campo, con un diseño de campo, tratándose de un estudio descriptivo, cuyas conclusiones fueron:

- a. La gran mayoría de las instituciones financieras venezolanas, fundamenta la evaluación de los créditos del sector agropecuario en un análisis financiero; para determinar su situación financiera y su capacidad de pago.
- b. Para llegar a fijar un límite de riesgo, que no es más que el resultado final del proceso de análisis, han de tomarse en consideración aspectos tales como la clasificación del cliente, su implantación en el sector, su volumen de negocio, su relevancia comercial respecto a la empresa, la rentabilidad final que genera y su solvencia técnica, cifrada en su comportamiento histórico de pagos, en su comportamiento externo, y el resultado de un análisis económico-financiero de los

ratios, el balance, la cuenta de resultados, la información externa de empresas especializadas, etc.

- c. Una forma de minimizar el riesgo de morosidad, es haciéndole un seguimiento especial a los clientes que presentan obligaciones vencidas y en litigio; sin descuidar por supuesto las no vencidas y reestructuradas.
- d. Dentro del proceso de evaluación del riesgo es indispensable que el analista realice una visita a la finca, instalaciones, cultivo, etc. Ya que esto permite visualizar y corroborar la realidad del solicitante.

También, Kang, Bae, Park y Kim (2016) en su artículo denominado “Un estudio sobre el modelo de evaluación de crédito para micro Enterprise” tiene como propósito y objetivo comprender qué variable puede subrogar de manera más efectiva, referenciar y utilizar el resultado para establecer una política de garantía más estable, llegando a la siguiente conclusión:

- a) Las calificaciones de crédito se calculan a partir del modelo para evaluar las microempresas utilizando la técnica de minería de datos para las microempresas.
- b) El modelo para evaluar las microempresas se obtiene a partir de la base de garantía de crédito local.
- c) El resultado de la predicción de ocurrencia de rendimiento para la empresa subrogada garantizada a través del modelo de evaluación para los empresarios micro debe reflejarse para garantizar la política de suministro para reducir la tasa de rendimiento subrogado ya través de estos materiales básicos que hacen que los impuestos del gobierno utilicen de manera eficiente se proporcionan.

2.1.2 Antecedentes nacionales.

Uno de los trabajos de investigación pertenece a Estrada & Gutiérrez (2017) denominado “Proceso de evaluación de créditos y su influencia en la morosidad de los clientes de la agencia Sabogal de la Caja Municipal de Crédito y Ahorro Trujillo en la ciudad de Cajamarca en el período 2016”, el tipo de investigación corresponde a un trabajo de investigación básica de tipo descriptiva, de diseño no experimental, transversal, cuyo objetivo general era analizar de qué manera los Proceso Evaluación de Créditos influyen en la morosidad de los clientes de la Agencia Sabogal de la CMAC-Trujillo en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2016, entre las conclusiones destacamos que:

- a) El análisis de los factores de créditos son ineficientes principalmente cuando el asesor de crédito no evalúa de forma correcta los factores cualitativos que se refieren básicamente a la inadecuada evaluación de la priorización de la inversión del cliente, así como también la evaluación al cliente recurrente, y cuantitativos el cual se refiere al ineficiente análisis de los estados financieros así como también de las garantías y el análisis del entorno al cliente, por ende conlleva a ocasionar problemas de morosidad en el futuro afectando de esa manera los objetivos de la empresa, y creando problemas de rentabilidad y liquidez, por tanto se concluye que los asesores de créditos presentan un bajo nivel de involucramiento en el proceso de evaluación al cliente.
- b) En comportamiento de la morosidad de los clientes del año 2016 me a mes fue creciente debido a factores tanto internos que son las fallas de orden administrativo originadas por las empresas o instituciones mismas, así como también por los propios asesores de crédito debido a una incorrecta evaluación de créditos, y externos que son por parte del acreedor que se originan en el momento que incumplen sus pagos y por ende causan el problema de mora.

Otro estudio importante lo realizaron Castro & Vásquez Rojas (2015), denominado “Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios en la Coopac Valle la Leche en la provincia de Ferreñafe, año 2015”, un trabajo de investigación calificado como descriptivo, no experimental, cuyo objetivo fue proponer un plan de riesgo crediticio, para disminuir la morosidad de los socios en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito, Valle la Leche en la provincia de Ferreñafe”, concluyó que:

- a) Según el diagnóstico realizado a los ratios de riesgo crediticios y corroborado con la cartera vencida se pudo determinar que la cooperativa de ahorro y crédito valle la leche Ltda. se encuentra en un índice de morosidad del 3.95 %; y que en su gran mayoría los créditos otorgados han sido otorgados para agricultura.
- b) Según el análisis realizado a los socios se pudo determinar que su capacidad de endeudamiento y pago se encuentran en su gran mayoría de los socios encuestado se encuentran entre los S/. 0 a S/. 5000 nuevos soles, los cuales son colocados y recuperados en un plazo de 6 meses.
- c) Se concluye que a través de un plan de riesgo crediticio se disminuirá la morosidad por parte de los socios en la cooperativa de ahorro y crédito Valle la Leche Ltda.

Un estudio similar a los descritos en los párrafos anteriores fue el de Huertas Pomalaya (2015), titulado “La colocación de créditos MYPES y la relación con el nivel de morosidad en el sistema bancario peruano del 2010 al 2014”, un trabajo de investigación descriptivo y correlacional, concluyó que:

- a) En la presente tesis se ha podido verificar que dentro del sistema bancario en el segmento MYPE se dio un incremento considerable del ratio de morosidad en el período de Octubre del 2010 a Diciembre del 2014, este incremento del indicador de mora radicó en los procesos, metodologías y políticas crediticias bancarias del segmento las cuales influyeron significativamente en el aumento de la morosidad al

mantener criterios de evaluación y metodologías inexactas que no se basaron en un análisis financiero minucioso sino que dependieron más de la opinión, percepción y juicio personal de cada evaluador de créditos.

- b) En el sistema bancario y en el segmento MYPE los créditos vencidos crecieron en promedio en mayor proporción de lo que crecieron las colocaciones de créditos. Es por ello que determinamos que la incursión de los bancos en los últimos años a nuevos nichos de mercado de los cuales no se tenía información financiera ha sido amplia, se estableció estrategias de crecimiento agresivas que generaron un incremento del volumen de créditos colocados, pero a su vez, un mayor incremento en la cartera de créditos vencidos el cual repercutió directamente con el aumento en el nivel de morosidad y con el mayor nivel de provisiones de las entidades financieras.
- c) Los principales ratios financieros de rentabilidad, gestión, endeudamiento y liquidez, apoyados en estados financieros reales, y que son utilizados comúnmente por todas las áreas de finanzas de empresas nacionales e internacionales. No son utilizados como base en la toma de decisiones por los bancos para el otorgamiento de créditos en el segmento MYPE. Con el proceso de evaluación crediticia que se pudo obtener de los principales bancos concluimos que las principales razones financieras no son consideradas como determinantes para el otorgamiento de un crédito MYPE.
- d) El indicador de “Mora” no es suficiente al momento de analizar la evolución del riesgo de crédito de una entidad financiera debido a que este indicador presenta sesgos en su evaluación al no considerar a las provisiones dentro de su evaluación, el número de días de incumplimiento que mantengan los deudores no es tomado en cuenta, así como también el tipo de segmento a la que pertenezca (pequeña

empresa, microempresa, medianas empresas, grandes empresas, etc.). Los bancos pueden utilizar la venta de cartera morosa como alternativa para poder reducir este indicador y tener una mejor imagen sobre su manejo del riesgo de crédito.

Otro estudio relevante llevado a cabo por Calderón (2014) que titula “La gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo - Agencia sede institucional - período 2013”, trabajo en el que, a decir de su autora, se aplicó el método descriptivo, no experimental, se planteó como objetivo general determinar cómo influye la Gestión del Riesgo Crediticio en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. – Agencia Sede Institucional - Periodo 2013, concluyó que:

- a) Se concluye que la recuperación de un crédito depende en gran medida de la correcta ejecución del proceso crediticio que realiza el asesor de créditos.
- b) Caja Trujillo gestiona el riesgo crediticio de manera proactiva y adecuándose a las metas y objetivos planteados como institución, para ello ha implementado medidas que refuerzan el proceso crediticio para lograr una buena calidad de cartera disminuyendo así los niveles de morosidad.
- c) La mayoría de los asesores de créditos de la agencia sede institucional el 72%, presenta un alto grado de involucramiento con la gestión de riesgo crediticio realizado en la agencia, desarrollando actividades como conociendo y cumpliendo el reglamento de créditos y demás normas establecidas por la institución, realizando una adecuada evaluación crediticia, monitoreando diariamente no sólo la cartera morosa sino la cartera de créditos en su totalidad y asistiendo a comités de créditos y de mora.
- d) La mayoría de los asesores de créditos de la agencia sede institucional de Caja Trujillo indica que la causa principal de la morosidad se debe a errores en el proceso de evaluación, debido a que existen asesores de créditos que tienen poca habilidad para

recopilar y analizar información cualitativa y cuantitativa del negocio o simplemente se ven presionados a cumplir metas de colocaciones ignorando pautas importantes que deben seguir para el otorgamiento de un crédito sano.

2.1.3 Antecedentes locales.

En la tesis de Palli (2016) titulada “Análisis de la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura, agencia Juliaca, período 2013 – 2014”, cuyo objetivo general fue establecer la influencia de la gestión del riesgo crediticio en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de ahorro y crédito de Piura agencia Juliaca periodo 2013 – 2014, se aplicó el método deductivo, analítico y descriptivo, llegó a las siguientes conclusiones:

- a) La cartera de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura agencia Juliaca en el periodo 2013 – 2014, se aprecia que hubo un decrecimiento de s/. 3,992,028.48, esta variación negativa fue debido a la disminución de colocaciones, reducción y rotación de personal incremento de la cartera atrasada mayor a 30 y 60 días respectivamente siendo estos enviados a castigo y cobranza judicial, por ende, se dio un incremento del nivel de morosidad de 8.24% a 11.39%, mostrando una variación de 3.15% de morosidad.
- b) Cuenta con una política y reglamento de créditos los cuales son de conocimiento y aplicación por parte del personal involucrado (sectoristas de crédito, en los cuadros N° 05,06 y 07 se puede apreciar que un 60% cuenta con conocimiento bueno a su vez un 10% de clientes menciona que sus sectorista si les menciona sobre dichos políticas y reglamentos y estas son actualizadas constantemente de acuerdo a cambios y parámetros que establece la superintendencia de banca y seguros. Así el cumplimiento

de las mismas llevarán a la disminución y control adecuado del nivel de morosidad en la agencia Juliaca.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Evaluación del crédito.

Existen diversas posiciones con respecto a la definición de la evaluación de crédito, por ejemplo, según Kang et al., (2016): la evaluación de crédito "... es una investigación de todos los hechos de gestión que tienen influencia sobre la condición de crédito de una empresa, y puede decirse que es una decisión global de la calificación crediticia; tomada en base a los resultados del análisis" (p. 24). Por su parte Purohit, Mahadevan y Kulkarni (2012) mencionan que: "cuando se requiera obtener la puntuación de crédito, uno tiene que someterse a un proceso de evaluación... Este proceso se denomina evaluación de crédito, el cual puede llevar tiempo, pero llega a la conclusión de aprobación o rechazo" (p. 529). Para ello en la presente se sostiene que la evaluación de crédito es un proceso de investigación y análisis de las condiciones de crédito que tiene una empresa, el cual ayuda a determinar una decisión de aprobación o rechazo.

Y en ese mismo sentido Hernández (1996) sostiene que: "la evaluación financiera de una empresa o proyecto de inversión por parte de un banco, constituye un elemento básico de análisis, para dictaminar la rentabilidad privada y la capacidad de pago esperada, previo a la concesión de un crédito" (p. 244).

El proceso de evaluación crediticia comprende diferentes criterios múltiples que se entrelazan continuamente, donde se evalúa exhaustivamente varios elementos, (Tsai, Li, Wu, Zheng y Wang 2016, p. 4). Hasta lograr una toma de decisión eficiente, tomando en cuenta varios factores que deben abordarse conjuntamente, para reducir riesgos en la concesión de créditos. En primera instancia el historial crediticio es un factor importante

por los prestamistas en su decisión de conceder y aprobar las solicitudes de crédito, pues es un informe de registro de los préstamos y reembolsos anteriores, los cuales incluyen información sobre el retraso en los pagos y la quiebra. Seguidamente, el analista de crédito podrá recurrir a referencias, realizar verificaciones de antecedentes, tirar de un informe de crédito, cuentas bancarias verificar o hacer preguntas al solicitante, para validar la información de la solicitud de crédito. (Purohit et al 2012, p. 529).

Otro factor importante que argumenta Tsai et al., (2016) es que: “para la determinación de los préstamos no depende de los ingresos del prestatario o la cantidad de garantía, sino más bien en el análisis cualitativo; por ejemplo, la personalidad del prestatario, la reputación, o condición social” (p. 4). Sin embargo, la evaluación del crédito de las empresas requiere una decisión variada y de múltiples criterios, como; cuantitativos y cualitativos, los cuales pueden ser: estructura financiera, estructura de gestión, la moral, la inteligencia, la estructura sectorial, ventas y comercialización de estructura, etc. Y estos tienen que abordar juntos (Zeliha y Girginer 2015, p. 309). Otro término común en el crédito es la garantía, el cual siempre se requerirá por la seguridad que se busca al evitar el incumplimiento de los pagos.

2.2.1.1 Análisis preventivo de referencia en central de riesgo.

La central de riesgo es un sistema integrado de registros de datos financieros, crediticios, comerciales y de seguros, conteniendo información consolidada y clasificada sobre los deudores de las empresas; existen centrales de riesgo privadas y la Central de Riesgos de la SBS que es pública y se rige por lo dispuesto en los artículos 158°, 159°, y 160° de la Ley N° 26702. Las instituciones que otorgan crédito reportan a los usuarios, a la central de riesgo que la institución ya sea privada o pública con la finalidad de conocer el record de pagos del cliente. Para Peralta (2009) “la posibilidad de contar con la

información actualizada y veraz sobre el historial crediticio conjuntamente con su capacidad de endeudamiento del solicitante es muy importante; a fin de evaluar con mayor precisión el riesgo inherente en toda operación de crédito” (p. 1).

Así mismo Peralta (2009) refiere a la ley N° 26702 la cuál señala que las empresas del sistema financiero tienen la obligación de comunicar periódicamente a la SBS la situación real de las deudas de sus clientes, encargándose la SBS de consolidar la información y ponerla a disposición de los usuarios, empresas del sistema financiero y centrales de riesgo privadas; es importante señalar que la información crediticia que figura en la central de riesgos de la SBS, no solo se refiere a la condición de incumplimiento en la que se encuentran los créditos en un momento dado, sino que también registra el comportamiento histórico de los mismos.

Para Peralta (2009) en la revista Actualidad empresarial argumenta que:

Para determinarse la clasificación de un tipo de crédito se considera fundamentalmente el análisis del flujo de fondos del deudor también se considerará si el deudor tiene créditos vencidos y/o en cobranza judicial en la empresa y en otras empresas del sistema, así como la posición de la actividad económica del deudor y la competitividad de la misma, lo que en suma determinará las siguientes categorías

(p. 2).

Por ejemplo los criterios asignados para la clasificación de un crédito comercial será:

- a) “Si el deudor es clasificado en categoría Normal (0), significa que es capaz de atender holgadamente todos sus compromisos financieros, es decir que presenta una situación financiera líquida, bajo nivel de endeudamiento patrimonial con relación a su capacidad de generar utilidades” (Peralta, 2009, p. 2).

- b) “Si la clasificación está en la categoría con Problemas Potenciales (1), esto significa que puede atender con sus obligaciones financieras, sin embargo existen situaciones que podrían por ejemplo; los flujos de fondos tienden a debilitarse presentándose incumplimientos ocasionales y reducidos” (Peralta, 2009, p. 2).
- c) “Si es clasificado en categoría Deficiente (2), esto quiere decir que el deudor tiene una situación financiera débil y un flujo de caja con problemas para atender normalmente la totalidad de sus compromisos financieros...” (Peralta, 2009, p. 2).
- d) “La categoría Dudoso (3), es altamente improbable que el deudor pueda atender a la totalidad de sus compromisos financieros; el deudor no puede pagar ni capital ni intereses, presentando una situación financiera crítica y muy alto nivel de endeudamiento” (Peralta, 2009, p. 2).
- e) “Si la clasificación es considerada en categoría Pérdida (4), esto quiere decir que las deudas se consideran incobrables pese a que pueda existir un valor de recuperación bajo en el futuro; el deudor ha suspendido sus pagos, siendo posible que incumpla eventuales acuerdos de reestructuración” (Peralta, 2009, p. 2).

Estos rangos están consignados en la Resolución SBS N° 11356-2008.

2.2.1.2 Visita al negocio.

En este sentido sobre este proceso en palabras de Huertas Pomalaya (2015)

En esta visita lo que realizara el analista será acudir al negocio y poder corroborar la autenticidad de la información brindada por el posible deudor “in situ”, podrá determinar aspectos cuantitativos y cualitativos, analizar específicamente los volúmenes de venta, el nivel de inventarios, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, nivel de formalidad, desarrollo del negocio, intervinientes en la gestión de la empresa y sobre todo poder conversar ampliamente con las personas responsables

en la administración del negocio a fin de conocer las finalidades de crédito, entre otros aspectos. (pág. 31).

Esta etapa consiste en la visita, de preferencia sorpresiva, al domicilio y/o empresa del solicitante, para evitar la simulación de negocios; se recomienda que el asesor lleve consigo un cuestionario de preguntas como las siguientes:

- ¿Cuánto es lo que gana usted en este negocio?
- ¿Tiene usted un reporte de ventas diario, semanal y mensual?
- ¿Tiene usted un control de sus compras y gastos?
- ¿Si tiene por alguna razón usted cayera en desgracia, quién se haría cargo de sus obligaciones?
- ¿Para qué solicitó sus préstamos anteriores?
- ¿El préstamo que nos está solicitando, será destinado a...?
- ¿Existe alguna forma de demostrar que el dinero será destinado a lo que usted afirma?

2.2.1.3 Análisis de factores cualitativos.

En esta etapa el asesor deberá verificar la actividad del solicitante, es decir, su experiencia en el negocio, la concentración de clientes, la diversificación del negocio y su relación con la competencia. También es recomendable cualificar la antigüedad del negocio, sobre todo, la calidad de la información financiera provista por el contador del negocio; es más, verificar si éste cumple con los requisitos normativos inherentes al negocio y que otras instituciones lo solicitan, así mismo para Zeliha et al, (p. 309) se debe revisar las ganancias del negocio, comprobar la credibilidad del cliente, así como sus competencias y habilidades comerciales, su solvencia y los flujos pasivos, entre otros que la institución viere por conveniente.

2.2.1.4 Análisis de factores cuantitativos.

Con respecto a los aspectos cuantitativos, se espera que el analista evalúe el estado de situación financiera del cliente, esto implica su situación financiera actual, el nivel de activos y patrimonio, así como las deudas del negocio y si posee apalancamiento financiero respecto al crédito propuesto.

En el estado de resultados deberá cuantificar el desempeño del negocio, la generación de utilidades y disgregar la línea de productos más rentables y también cuantificar el nivel de endeudamiento, el riesgo de sobreendeudamiento, la capacidad de pago, el efecto de rotación de inventarios, de cuentas por pagar y por cobrar, los costos y gastos operativos, en los préstamos personales e debe cuantificar los gastos familiares, y la posible compra de deuda.

2.2.1.5 Análisis del entorno.

Para Calderón (2014) el análisis del entorno es un trabajo recolección de datos externos, al cliente y su negocio, “este análisis nos proveerá información que no podemos visualizar en las centrales de riesgo” (p. 106).

Para cumplir esta actividad, es necesario hacer una visita al entorno del solicitante, es decir, visitar a sus vecinos del domicilio o del negocio, intercambiar información con sus principales proveedores y clientes para ver su grado de reputación o personalidad moral que tiene el este cliente. (Tsai et al., 2016). Y de esta forma encontrar concordancia con la información recopilada al cliente.

2.2.1.6 Análisis de la garantía.

Una garantía es un contrato mediante el cual se pretende dotar de una mayor seguridad al cumplimiento del pago de una deuda. Las garantías son muy importantes para los consumidores. Permiten tener la certeza de que, en caso de vicios o defectos que

afecten el correcto funcionamiento del producto, los responsables se harán cargo de su reparación para que el producto vuelva a reunir las condiciones óptimas de uso.

Aunque no se considera un procedimiento determinante para el otorgamiento del crédito, en este proceso se debe detallar las garantías ofrecidas, si estas son de patrimonio personal, hipotecas, garantías mobiliarias, depósitos a plazo fijo, indicando el estado de conservación, valorización y cobertura (Purohit et al 2012).

2.2.2 Cartera Morosa

En el mundo empresarial, la cartera morosa es un término que se usa con frecuencia en los círculos financieros para designar a los prestatarios de un sector económico determinado; ejemplo, una cartera bancaria específica, que no han o no cumplirán con sus obligaciones crediticias (Schechtman, 2009).

Por lo cual según Brachfield (2003) define que: “el término cartera morosa... se utiliza para referirse a retrasos en el pago como, para mencionar las deudas incobrables; en términos económicos se utiliza para referirse al incumplimiento generalizado de los plazos de pago por parte de las empresas de un país” (p.15).

También Brachfiel (2013) como especialista morosólogo existente en España considerado como uno de los mayores especialistas a escala mundial menciona en su libro denominado Análisis del moroso profesional lo siguiente:

Hay que desmitificar la idea de que la morosidad es un problema de la crisis económica. De hecho, en España en épocas de bonanza económica ha existido siempre una morosidad de baja intensidad y han existido los morosos contumaces; prójimos que podían pagar, pero por pura intencionalidad no lo hacían. En cada país, en función de una serie de condiciones de tipo histórico, cultural, económico, jurídico y sociológico, existe una forma diferente de pagar las deudas; pero estos determinantes

no bastan para que entendamos la desmedida costumbre de pagar tarde, mal y que nunca existe. (p.3).

Es por ello que en su calidad de morosólogo, reconoce a 6 grandes tipos de deudores, los cuales son: Los morosos intencionales, los morosos fortuitos, los morosos incompetentes, los negligentes o despreocupados, los morosos circunstanciales, y los morosos insumisos; los mismos que en el 2017 el programa de especialización para ejecutivos de la universidad ESAN reconoce 5 tipos de morosos ya mencionados por Brachfield.

2.2.2.1 Morosos intencionales.

La intencionalidad es una expresión filosófica que trata acerca de las características de los hechos, con relación a la mente, por lo que esta señala o se encamina hacia un objeto. La intencionalidad se encuentra vinculada con el pensamiento o la conciencia. Gracias a la intencionalidad un individuo tiene la capacidad para identificar la realidad que lo rodea y que se inclina de forma natural hacia ella y, a la vez, al propio yo, so solamente como objeto sino como sujeto del hecho.

En palabras de Brachfield (2010), afirma que:

Aunque dispongan de los recursos suficientes para hacer el pago, esta clase de morosos son los que se retrasan voluntariamente en el pago de sus obligaciones, con el fin de obtener financiación gratuita; estos deudores pretenden hacer fortuna a costa de los acreedores comerciales, retrasando los pagos y jugando con el dinero de los proveedores. Los morosos que pertenecen a este grupo buscarán excusas para demorar el pago, en muchos casos tendrán parte de razón, y jugarán a decir medias verdades; estos morosos se aprovechan de que su comportamiento no sólo les sale muy rentable sino que además, muchas veces, les resulta impune. Son los morosos

que teniendo la liquidez, se niegan a pagar, ya que juegan con las estadísticas a su favor; saben que más de la mitad de los acreedores no emprende ningún tipo de acciones coercitivas para cobrar y les perdona la deuda al cabo de un año. (p. 119).

2.2.2.2 *Los morosos impertinentes.*

Brachfield (2010) indica que “el moroso impertinente intenta aprovecharse de la buena fe de sus proveedores y consigue eludir el pago, utilizando sus estratagemas” (p. 133). Para este caso Brachfield (2010) argumenta en su libro cobro de impagados y negociaciones con deudores lo siguiente:

Esta clase de morosos siempre prometen pagar, pero no lo hacen y van dando largas a sus acreedores... este moroso sabe que un gran número de acreedores acaba desistiendo si elude el pago durante unos cuantos meses, por consiguiente, sólo paga si se le apremia adecuadamente o si necesita el producto que le suministra el acreedor; acostumbra pagar cuando el acreedor acude a la vía judicial, ya que en caso de ser demandado se allana a la demanda ofreciendo el pago de la cantidad reclamada. (p. 133).

2.2.2.3 *Morosos fortuitos.*

El adjetivo fortuito proviene del término latino *fortuītus*. La noción hace referencia a aquello que se produce de forma casual o accidental. La palabra fortuito hace referencia a algo que sucede de forma casual e inesperada. Lo fortuito es aquello que ocurre y, en muchas ocasiones, se considera inverosímil. Los acontecimientos fortuitos son aquellos que se escapan de las previsiones humanas, de ahí que sean tan inesperados.

En palabras de Brachfield (2010, p. 120) en su libro cobro de impagados y negociaciones con deudores lo siguiente:

A este grupo pertenecen aquellos deudores de buena fe que pueden hacer frente a sus pagos por problemas transitorios de liquidez, se han visto afectados por una suspensión de pagos de algún cliente, una racha de impagos, morosidad de sus clientes, un problema con las entidades bancarias, o porque su estructura financiera es deficiente, descapitalización, excesivo endeudamiento a corto plazo, empiezan a mostrar los primeros síntomas de una insolvencia técnica. El motivo puede ser un cambio de gerencia, problemas externos, siniestros, huelgas, problema de mercado, pérdidas de clientes. Con estos clientes se debe negociar de inmediato un acuerdo fraccionamiento de pagos que sea realista y que el deudor pueda cumplir en los próximos meses. (p. 120).

2.2.2.4 Morosos desorganizados.

Un comportamiento desorganizado se puede referir a cualquier comportamiento inadecuado a los fines que supuestamente pretende y/o que se salga de lo esperado, convencional o apropiado en una situación cualquiera.

Para Brachfield (2010, p. 121) “agrupa a los que por culpa de una mala organización no disponen de la información ni de los procedimientos adecuados para hacer los pagos correctamente, a pesar de que no tienen problemas de tesorería, pecan de incompetencia e ineptitud por no saber llevar adecuadamente las previsiones de tesorería para pagar al vencimiento los créditos” (p.121).

2.2.2.5 Morosos negligentes.

Negligencia, del latín negligencia, es la falta de cuidado o el descuido. Una conducta negligente, por lo general, implica un riesgo para uno mismo o para terceros y se produce por la omisión del cálculo de las consecuencias previsibles y posibles de la propia acción.

Brachfield (2010, p. 121) sostiene que “en este apartado se incluyen a los deudores que pueden pagar pero se despreocupan de la buena marca de sus negocios; por lo general también se comportan de forma negligente en los demás aspectos de gestión de la empresa”.

2.2.2.6 Morosos circunstanciales.

En concordancia con Brachfield (2010) estos morosos: “pueden pagar y suelen pagar bien, pero han bloqueado el pago porque hay una incidencia en los productos o servicios suministrados; al retener el pago, están forzando a que el proveedor solucione el litigio lo antes posible; como son de buena fe, pagarán la deuda si el proveedor les soluciona la disputa; el proveedor deberá transigir y dar una completa satisfacción a la demanda del cliente si quiere cobrar” (p. 121).

2.3 Definiciones de términos

2.3.1 Incidencia

“Cosa que se produce en el transcurso de un asunto, un relato, etc., y que repercute en él alterándolo o interrumpiéndolo” (Oxford living dictionaries. 2019).

2.3.2 Contumaz

“Rebelde, porfiado y tenaz en mantener un error”. (RAE).

2.3.3 Crédito

“Un crédito es la cantidad de dinero, con un límite fijado, que una entidad pone a disposición de un cliente.” (CNMV Banco de España, 2010).

2.3.4 Cartera

“Es un registro de clientes o directorio de los compradores actuales y de los posibles clientes, que te permite tenerlos bien ubicados: saber quiénes son dónde y cuándo encontrarlos” (Banco popular dominicano S.A, 2013).

2.3.5 Capacidad:

Es la habilidad y experiencia en los negocios que tenga la persona o empresa de su administración y resultados prácticos.

2.3.6 Capital:

Se refiere a los valores invertidos en el negocio, así como sus compromisos, es decir, para la evaluación se requiere del análisis de su situación financiera.

2.3.7 Carácter:

Son las cualidades de honestidad y solvencia moral que tienen el deudor para responder a un crédito.

2.3.8 Condiciones:

Son los factores externos que pueden afectar la marcha de algún negocio, es decir aquellos que no dependen de su trabajo si no que se refieren al entorno económico.

2.3.9 Cliente:

Es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo.

2.3.10 Factores:

Componentes de la información tanto cuantitativa como cualitativa de un aspecto en concreto.

2.3.11 Morosidad:

En sentido actual se emplea esta voz para designar al quien se hace el remolón o el sueco a la hora de pagar y demora el pago de sus deudas y el cumplimiento de sus promesas de pago.

2.3.12 Capital Social:

Comprende el capital pagado, el capital suscrito y las suscripciones pendientes de pago menos las acciones de tesorería, los rendimientos devengados de las acciones de tesorería y las provisiones por las acciones de tesorería. El capital pagado constituye la acumulación de los aportes de los accionistas, incluyendo las reinversiones de utilidades, capitalización de reservas y otras, representado por acciones nominativas debidamente suscritas.

2.3.13 Cartera atrasada:

Es la suma de los créditos vencidos y en cobranza judicial, comúnmente llamado como tasa de morosidad, porque se puede obtener de la información contable de los bancos, y es de dominio público y por ende es de fácil acceso.

2.3.14 Créditos en Categoría Dudoso:

En el caso de los créditos a pequeñas empresas, a microempresas y de consumo se consideran los créditos de los deudores que registran atraso en el pago de 61 a 120 días calendario.

2.3.15 Préstamos:

Modalidad en la que los créditos son concedidos mediante la suscripción de un contrato, que se amortizan en cuotas periódicas o con vencimiento único.

2.4 Formulación de la Hipótesis

2.4.1 Hipótesis General

La evaluación del crédito incide significativamente en la cartera morosa de Mibanco, Banco de la Micro y Pequeña Empresa - agencia Juliaca Matriz, en el año 2018.

2.4.2 Hipótesis Específicas

- a. El análisis preventivo de referencia en central de riesgo incide significativamente en la cartera morosa de Mibanco, Banco de la Micro y Pequeña Empresa - agencia Juliaca matriz, en el año 2018.
- b. La visita al negocio incide significativamente en la cartera morosa de Mibanco, Banco de la Micro y Pequeña Empresa - agencia Juliaca matriz, en el año 2018.
- c. El análisis de factores cualitativos incide significativamente en la cartera morosa de Mibanco, Banco de la Micro y Pequeña Empresa - agencia Juliaca matriz, en el año 2018.
- d. El análisis de factores cuantitativos incide significativamente en la cartera morosa de Mibanco, Banco de la Micro y Pequeña Empresa - agencia Juliaca matriz, en el año 2018.
- e. El análisis del entorno incide significativamente en la cartera morosa de Mibanco, Banco de la Micro y Pequeña Empresa - agencia Juliaca matriz, en el año 2018.
- f. El análisis de la garantía incide significativamente en la cartera morosa de Mibanco, Banco de la Micro y Pequeña Empresa - agencia Juliaca matriz, en el año 2018.

Capítulo III

Diseño metodológico

3.1 Tipo de Investigación

El tipo de investigación de la presente tesis, es un estudio explicativo o causal simple. Hernandez (2014) en su libro metodología de la investigación; menciona que: “los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales”. Por ejemplo: Evaluación de los efectos de una causa (fuego) sobre diversos consecuentes (propiedades mecánicas residuales y el rendimiento estructural de las vigas de concreto reforzado).

3.2 Diseño de investigación

El diseño de la presente investigación es no experimental, transeccional, ya que no existe manipulación alguna de variable y la información que se recoge se realiza en un solo momento del tiempo.

Según Salkind (2009), “La investigación no experimental incluye diversos métodos que describen relaciones ente variables; la distinción importante entre los métodos no experimentales es que no pueden establecer, ni probar relaciones causales entre variables, la naturaleza de esta investigación no propone hipótesis”.

El diseño transeccional es un tipo de diseño de investigación en el que se plantea la relación entre diversas variables de estudio; es el más utilizado en la investigación por encuesta; los datos se recogen sobre uno o más grupos de sujetos, en un solo momento temporal; se trata del estudio en un determinado corte puntual en el tiempo, en el que se obtienen las medidas a tratar; el término transversal más que definir un diseño concreto, define una estrategia que está implicada en una variedad de diseños (Uribe, 2004).

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población:

En palabras de Icart, Fuentelsaz, & Pulpón (2016), “la población es el conjunto de individuos que tienen ciertas características o propiedades que son las que se desea estudiar. Cuando se conoce el número de individuos que la componen se habla de población finita, lo contrario, población infinita” (p.54).

Para el presente trabajo, la población estuvo compuesta por 24 personas: 22 asesores de negocios de la agencia central, 01 jefe de negocios y 01 gerente de agencia, quienes son los encargados de calificar los préstamos de las solicitudes de crédito de Mibanco, Banco de la Micro y Pequeña Empresa.

3.3.2 Muestra:

Para Icart, Fuentelsaz, & Pulpón (2016), La muestra “...es un subconjunto de la población; para que se pueda generalizar los resultados obtenidos, dicha muestra ha de ser representativa de la población, para ser representativa, se han de definir muy bien los criterios de inclusión y exclusión, y sobre todo, se han de utilizar las técnicas de muestreo apropiadas” (p.54).

En este mismo sentido Según Fisher citado por Pineda, De Alvarado y De Canales (1994) “el tamaño de la muestra debe definirse partiendo de los requerimientos que tenga el análisis de investigación. Por tanto, una recomendación es tomar la muestra mayor posible, mientras más grande y representativa sea la muestra, menor será el error de la muestra”. (p.112).

Por esa razón creemos que cuanto más se acerque nuestra muestra al número de población mejor será nuestros resultados. Por ello para nuestro estudio la muestra está constituida por la misma población.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

En palabras de Martín (2011), “la encuesta es una técnica de captura de la información, es útil para describir algo y para contrastar hipótesis o modelos”.

Para la validez y confiabilidad del instrumento, se aplicará una prueba piloto en una agencia financiera, obteniendo un Alpha de Crombach de 0.962, y también se consultaron con profesionales del ramo, a manera de juicio de expertos.

La técnica que se aplicó en el presente trabajo de investigación fue la encuesta, el cual se aplicó sobre las 24 personas: 22 asesores de negocios de la agencia central, 01 jefe de negocios y 01 gerente de agencia, encargados de la calificación y otorgamiento de los créditos de Mibanco, Banco de la Micro y Pequeña Empresa - agencia Juliaca matriz.

3.4.2 Instrumentos

Según García Córdova (2014), “un cuestionario es un sistema de preguntas racionales, ordenadas en forma coherente, tanto desde el punto de vista lógico como psicológico, expresadas en un lenguaje sencillo y comprensible, que generalmente responde por escrito la persona interrogada, sin que sea necesaria la intervención de un encuestador; el cuestionario permite la recolección de datos provenientes de fuentes primarias, es decir, de personas que poseen la información que resulta de interés; las preguntas precisas están definidas por los puntos o temas que aborda la encuesta; de esta forma, se dirige la introspección del sujeto y se logra uniformidad en la cantidad y calidad de la información recopilada, características que facilitan la aplicación del cuestionario en forma colectiva o su distribución a personas que se encuentran diseminadas en lugares lejanos al investigador”.

El instrumento que se utilizó en la presente investigación fue el cuestionario, dicho instrumento estuvo constituido por 24 pregunta, dicho instrumento fue elaborado por los autores del presente trabajo, el cual pasó por el filtro de juicio de expertos y análisis de confiabilidad estadística. De las cuales el cuestionario se separa de la pregunta 1 a la 12 para la variable Evaluación del Crédito, y de la pregunta 13 a la 24, para la variable Cartera Morosa.

3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de Datos

Para el procesamiento de datos se utilizó la técnica del baremo, donde se construyó una escala de puntuaciones dentro de cada variable, y para ello se adjudicó un puntaje del 1 al 5 a cada respuesta; y a la subcategoría se le ha asignado un peso de ponderación (pon. %) en función de su importancia relativa para el cálculo del valor de la subcategoría (peso_resp%) a la cual pertenece, de forma que a la suma de todos los pesos sea igual a 60. Es decir en un baremo de 60 puntos que corresponde a la variable independiente, de 0 a 20 se le considera incidencia baja, de 21 a 40 incidencia moderada y de 41 a 60 incidencia significativa sobre la variable dependiente. El plan de procesamiento de datos se realiza de forma computarizada con la utilización de medios informáticos, para lo cual se utilizó el soporte informático del programa estadístico SPSS 23.00, como también el Microsoft Excel.

Capítulo IV

Resultados

A continuación, en el presente capítulo se analiza e interpreta las tablas obtenidas a partir de los cuestionarios aplicados al analista de crédito y gerentes de Mibanco, agencia Juliaca matriz, con el fin de señalar aspectos relacionados a la incidencia en la evaluación del crédito en la cartera morosa de Mibanco, banco de la micro y pequeña empresa – agencia Juliaca matriz, en el año 2018.

4.1 Objetivo

4.1.1 Objetivo general

El objetivo general, para el presente trabajo de investigación fue determinar cuánto incide la evaluación del crédito en la cartera morosa de Mibanco, Banco de la Micro y Pequeña Empresa - agencia Juliaca matriz, en el año 2018, la siguiente tabla nos muestra los resultados:

Tabla 1

*Evaluación del crédito * Cartera morosa*

		Cartera morosa				
		Baja	Moderada	Significativa	Total	
Evaluación del crédito	Baja	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0.0%	4.2%	0.0%	4.2%
	Moderada	Recuento	0	15	4	19
		% del total	0.0%	62.5%	16.7%	79.2%
	Significativa	Recuento	0	2	2	4
		% del total	0.0%	8.3%	8.3%	16.7%
Total	Recuento	0	18	6	24	
	% del total	0.0%	75.0%	25.0%	100.0%	

Fuente: Encuesta 2018

La data de las encuestas tabuladas nos muestra los datos contenidos en la Tabla 1, en donde podemos evidenciar que según los rangos del baremo, el 4.2% de los encuestados indican que el nivel de importancia de la evaluación de crédito es baja, y que ésta incide moderadamente en la cartera morosa; el 79.2% de los encuestados afirman que el nivel de importancia de la evaluación de crédito es moderado, de los cuales: el 62.5% indican que ésta incide moderadamente en la cartera morosa y el 16.7% indican que incide significativamente en la cartera morosa.; por ultimo el 16.7% de los encuestados afirman que el nivel de importancia de la evaluación de crédito es significativa, de los cuales: el 8.3% indican que ésta incide moderadamente en la cartera morosa y otros 8.3% indican que esta incide significativamente en la cartera morosa.

4.1.2 Primer objetivo específico

El primer objetivo específico para el presente trabajo de investigación fue determinar cuánto incide el análisis preventivo de referencia en central de riesgo en la cartera morosa de Mibanco, Banco de la Micro y Pequeña Empresa - agencia Juliaca matriz, en el año 2018, la siguiente tabla nos muestra los resultados:

Tabla 2*Análisis preventivo en central de riesgo * Cartera morosa*

		Cartera morosa				
		Baja	Moderada	Significativa	Total	
Central de riesgo	Baja	Recuento	2	0	0	2
		% del total	8.3%	0.0%	0.0%	8.3%
	Moderada	Recuento	0	6	12	18
		% del total	0.0%	25.0%	50.0%	75.0%
	Significativa	Recuento	0	0	4	4
		% del total	0.0%	0.0%	16.7%	16.7%
Total	Recuento	2	6	16	24	
	% del total	8.3%	25.0%	66.7%	100.0%	

Fuente: Encuesta 2018

La data de las encuestas tabuladas nos muestra los datos contenidos en la Tabla 2, en donde podemos evidenciar que según los rangos del baremo, el 8.3% de los encuestados indican que el nivel de importancia del análisis de central de riesgo es baja, y que esta incide de manera baja en la cartera morosa; el 75% de los encuestados afirman que el nivel de importancia del análisis de central de riesgo es moderado, de los cuales: el 62.5% indican que ésta incide moderadamente en la cartera morosa y el 16.7% indican que incide significativamente en la cartera morosa; por ultimo el 16.7% afirman que el nivel de importancia del análisis de central de riesgo es significativa e incide significativamente en la cartera morosa.

4.1.3 Segundo objetivo específico

El segundo objetivo específico para el presente trabajo de investigación fue determinar cuánto incide la visita al negocio en la cartera morosa de Mibanco, Banco de la Micro y Pequeña Empresa - agencia Juliaca matriz, en el año 2018, la siguiente tabla nos muestra los resultados:

Tabla 3

*Visita al negocio * Cartera morosa*

		Cartera morosa				
		Baja	Moderada	Significativa	Total	
Visita al negocio	Baja	Recuento	1	1	1	3
		% del total	4.2%	4.2%	4.2%	12.5%
	Moderada	Recuento	2	14	4	20
		% del total	8.3%	58.3%	16.7%	83.3%
	Significativa	Recuento	1	0	0	1
		% del total	4.2%	0.0%	0.0%	4.2%
Total	Recuento	4	15	5	24	
	% del total	16.7%	62.5%	20.8%	100.0%	

Fuente: Encuesta 2018

La data de las encuestas tabuladas nos muestra los datos contenidos en la Tabla 3, en donde podemos evidenciar que según los rangos del baremo, que el 12.5% de los encuestados indican que el nivel de importancia de visita al negocio es moderado, de los cuales en un 4.2% inicie respectivamente de manera baja, moderada y significativa en la cartera morosa; mientras que el 83.3% de los encuestados afirman que el nivel de importancia del análisis de vista de negocio es moderado, de los cuales: el 8.3% indican que ésta incide de manera baja en la cartera morosa, y el 58.3% indican que incide moderadamente en la cartera morosa y el 16.7% indican que incide significativamente en

la cartera morosa; por último sólo el 4.2% de los encuestados afirman que el nivel de importancia de visita de negocios es significativa y esta incide de manera baja en la cartera morosa.

4.1.4 Tercer objetivo específico

El tercer objetivo específico para el presente trabajo de investigación fue determinar cuánto incide el análisis de factores cualitativos en la cartera morosa de Mibanco, Banco de la Micro y Pequeña Empresa - agencia Juliaca matriz, en el año 2018 la siguiente tabla nos muestra los resultados:

Tabla 4

*Análisis de factores cualitativos * Cartera morosa*

		Cartera morosa				
		Baja	Moderada	Significativa	Total	
Factores cualitativos	Baja	Recuento	0	0	0	0
		% del total	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	Moderada	Recuento	0	16	2	18
		% del total	0.0%	66.7%	8.3%	75.0%
	Significativa	Recuento	0	4	2	6
		% del total	0.0%	16.7%	8.3%	25.0%
Total	Recuento	0	20	4	24	
	% del total	0.0%	83.3%	16.7%	100.0%	

Fuente: Encuesta 2018

La data de las encuestas tabuladas nos muestra los datos contenidos en la Tabla 4, en donde podemos evidenciar que según los rangos del baremo, el 75.0% de los encuestados afirman que el nivel de importancia del análisis de factores cualitativos es moderada, de los cuales: el 66.7% indican que ésta incide moderadamente en la cartera morosa y el 8.3% indican que incide significativamente en la cartera morosa; por ultimo el 25.0% de los

encuestados afirman que el nivel de importancia del análisis de factores cualitativos es significativa, de los cuales: el 16.7% indica que ésta incide moderadamente en la cartera morosa y el 8.3% indica que incide significativamente en la cartera morosa.

4.1.5 Cuarto objetivo específico

El cuarto objetivo específico para el presente trabajo de investigación fue determinar cuánto incide el análisis de factores cuantitativos en la cartera morosa de Mibanco, Banco de la Micro y Pequeña Empresa - agencia Juliaca matriz, en el año 2018., la siguiente tabla nos muestra los resultados:

Tabla 5

*Análisis de factores cuantitativos * Cartera morosa*

		Cartera morosa				
		Baja	Moderada	Significativa	Total	
Factores cuantitativos	Baja	Recuento	2	2	1	5
		% del total	8.3%	8.3%	4.2%	20.8%
	Moderada	Recuento	0	9	5	14
		% del total	0.0%	37.5%	20.8%	58.3%
	Significativa	Recuento	0	1	4	5
		% del total	0.0%	4.2%	16.7%	20.8%
Total	Recuento	2	12	10	24	
	% del total	8.3%	50.0%	41.7%	100.0%	

Fuente: Encuesta 2018

La data de las encuestas tabuladas nos muestra los datos contenidos en la Tabla 5, en donde podemos evidenciar que según los rangos del baremo, el 20.8% de los encuestados afirman que el nivel de importancia del análisis de factores cuantitativos es baja, de los cuales: el 8.3% indican que ésta incide de manera baja en la cartera morosa y otros 8.3% indican que incide significativamente en la cartera morosa y solo el 4.2% indican que

incide significativamente en la cartera morosa; mientras que el 58.3% de los encuestados afirman que el nivel de importancia del análisis de factores cuantitativos es moderado, de los cuales: el 37.5 % indica que incide moderadamente en la cartera morosa y el 20.8% indica que incide significativamente; finalmente el 20.8% de los encuestados afirman que en nivel de importancia del del análisis de factores cuantitativos es significativo, de los cuales: el 4.2% indica que ésta incide moderadamente en la cartera morosa y solo el 16.7% indica que incide significativamente en la cartera morosa.

4.1.6 Quinto objetivo específico

El quinto objetivo específico para el presente trabajo de investigación fue determinar cuánto incide el análisis del entorno en la cartera morosa de Mibanco, Banco de la Micro y Pequeña Empresa - agencia Juliaca matriz, en el año 2018., la siguiente tabla nos muestra:

Tabla 6

*Análisis del entorno * Cartera morosa*

		Cartera morosa				Total
		Baja	Moderada	Significativa		
Análisis del entorno	Baja	Recuento	0	0	0	0
		% del total	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	Moderada	Recuento	3	4	0	7
		% del total	12.5%	16.7%	0.0%	29.2%
	Significativa	Recuento	3	14	0	17
		% del total	12.5%	58.3%	0.0%	70.8%
Total	Recuento	6	18	0	24	
	% del total	25.0%	75.0%	0.0%	100.0%	

Fuente: Encuesta 2018

La data de las encuestas tabuladas nos muestra los datos contenidos en la Tabla 6, en donde podemos evidenciar que según los rangos del baremo, el 29.2% de los encuestados afirman que el nivel de importancia del análisis del entorno es moderada, de los cuales: el 16.7% indican que ésta incide moderadamente en la cartera morosa y el 12.5% indican que incide de manera baja en la cartera morosa; mientras que el 70.8% de los encuestados afirman que el nivel de importancia del análisis de entorno es significativa, de los cuales: el 12.5% inidica que ésta incide de manera baja en la cartera morosa y el 58.3% inidica que incide significativamente en la cartera morosa.

4.1.7 Sexto objetivo específico

El sexto objetivo específico para el presente trabajo de investigación fue determinar cuánto incide el análisis de la garantía en la cartera morosa de Mibanco, Banco de la Micro y Pequeña Empresa - agencia Juliaca matriz, en el año 2017, la siguiente tabla nos muestra los resultados:

Tabla 7

*Análisis de la garantía * Cartera morosa*

		Cartera morosa				
		Baja	Moderada	Significativa	Total	
Análisis de la garantía	Baja	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0.0%	4.2%	0.0%	4.2%
	Moderada	Recuento	0	15	0	15
		% del total	0.0%	62.5%	0.0%	62.5%
	Significativa	Recuento	0	5	3	8
		% del total	0.0%	20.8%	12.5%	33.3%
Total	Recuento	0	21	3	24	
	% del total	0.0%	87.5%	12.5%	100.0%	

Fuente: Encuesta 2018

La data de las encuestas tabuladas nos muestra los datos contenidos en la Tabla 7, en donde podemos evidenciar que según los rangos del baremo, el 4.2% de los encuestados indican que el nivel de importancia del análisis de la garantía es baja, y que ésta incide moderadamente en la cartera morosa; el 62.5% de los encuestados afirman que el nivel de importancia del análisis de la garantía es moderado e incide moderadamente en la cartera morosa; mientras que el 33.3% de los encuestados afirman que el nivel de importancia del análisis de la garantía es significativa, de los cuales: el 20.8% indican que ésta incide moderadamente en la cartera morosa y otros 12.5% indican que ésta incide significativamente en la cartera morosa.

4.2 Prueba de hipótesis

4.2.1 Prueba de Hipótesis General

4.2.1.1 Formulación de las Hipótesis Estadísticas.

H1: La evaluación del crédito incide en la cartera morosa de Mibanco, Banco de la Micro y Pequeña Empresa - agencia Juliaca matriz, en el año 2018.

H0: La evaluación del crédito no incide en la cartera morosa de Mibanco, Banco de la Micro y Pequeña Empresa - agencia Juliaca matriz, en el año 2018.

Tabla 8

Hipótesis general

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,825 ^a	2	.016
Razón de verosimilitud	1.890	2	.389
Asociación lineal por lineal	1.727	1	.189
N de casos válidos	24		

Fuente propia 2018

Como el valor de significancia, valor crítico observado de $0.016 < 0,05$, según la tabla 8, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir, a evaluación del crédito incide en la cartera morosa de Mibanco, Banco de la Micro y Pequeña Empresa - agencia Juliaca matriz, en el año 2018.

4.2.2 Prueba de Hipótesis Específicas

4.2.2.1 Formulación de la Hipótesis específica 1.

H1: El análisis preventivo de referencia en central de riesgo incide en la cartera morosa de Mibanco, Banco de la Micro y Pequeña Empresa - agencia Juliaca matriz, en el año 2018.

H0: El análisis preventivo de referencia en central de riesgo no incide en la cartera morosa de Mibanco, Banco de la Micro y Pequeña Empresa - agencia Juliaca matriz, en el año 2018.

Tabla 9

Hipótesis específica 1

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,579 ^a	4	.009
Razón de verosimilitud	8.800	4	.066
Asociación lineal por lineal	5.342	1	.021
N de casos válidos	24		

Fuente propia 2018

Como el valor de significancia, valor crítico observado de $0.009 < 0,05$, según la tabla 9, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir, el análisis preventivo de referencia en central de riesgo incide en la cartera morosa de Mibanco, Banco de la Micro y Pequeña Empresa - agencia Juliaca matriz, en el año 2018.

4.2.2.2 Formulación de la Hipótesis específica 2.

H1: La visita al negocio incide en la cartera morosa de Mibanco, Banco de la Micro y Pequeña Empresa - agencia Juliaca matriz, en el año 2018.

H0: La visita al negocio no incide en la cartera morosa de Mibanco, Banco de la Micro y Pequeña Empresa - agencia Juliaca matriz, en el año 2018.

Tabla 10

Hipótesis específica 2

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,853 ^a	4	.001
Razón de verosimilitud	5.456	4	.244
Asociación lineal por lineal	.563	1	.453
N de casos válidos	24		

Fuente propia 2018

Como el valor de significancia, valor crítico observado de $0.001 < 0,05$, según la tabla 10, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir, el análisis preventivo de referencia en central de riesgo incide en la cartera morosa de Mibanco, Banco de la Micro y Pequeña Empresa - agencia Juliaca matriz, en el año 2018.

4.2.2.3 Formulación de la Hipótesis específica 3.

H1: El análisis de factores cualitativos incide en la cartera morosa de Mibanco, Banco de la Micro y Pequeña Empresa – agencia Juliaca matriz, en el año 2018.

H0: El análisis de factores cualitativos no incide en la cartera morosa de Mibanco, Banco de la Micro y Pequeña Empresa – agencia Juliaca matriz, en el año 2018.

Tabla 11*Hipótesis específica 3*

	Valor	GI	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,600 ^a	1	.002
Razón de verosimilitud	1.431	1	.232
Asociación lineal por lineal	1.533	1	.216
N de casos válidos	24		

Fuente propia 2018

Como el valor de significancia, valor crítico observado de $0.002 < 0,05$, según la tabla 11, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir, el análisis de factores cualitativos incide en la cartera morosa de Mibanco, Banco de la Micro y Pequeña Empresa – agencia Juliaca matriz, en el año 2018.

4.2.2.4 Formulación de la Hipótesis específica 4.

H1: El análisis de factores cuantitativos incide en la cartera morosa de Mibanco, Banco de la Micro y Pequeña Empresa - agencia Juliaca matriz, en el año 2017.

H0: El análisis de factores cuantitativos no incide en la cartera morosa de Mibanco, Banco de la Micro y Pequeña Empresa - Juliaca matriz, en el año 2018.

Tabla 12*Hipótesis específica 4*

	Valor	GI	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,617 ^a	4	.002
Razón de verosimilitud	10.282	4	.036
Asociación lineal por lineal	6.161	1	.013
N de casos válidos	24		

Fuente propia 2018

Como el valor de significancia, valor crítico observado de $0.002 < 0,05$, según la tabla 12, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir, el análisis de factores cuantitativos incide en la cartera morosa de Mibanco, Banco de la Micro y Pequeña Empresa - agencia Juliaca matriz, en el año 2018.

4.2.2.5 Formulación de la Hipótesis específica 5.

H1: El análisis del entorno incide en la cartera morosa de Mibanco, Banco de la Micro y Pequeña Empresa - agencia Juliaca matriz, en el año 2018.

H0: El análisis del entorno no incide en la cartera morosa de Mibanco, Banco de la Micro y Pequeña Empresa - agencia Juliaca matriz, en el año 2018.

Tabla 13

Hipótesis específica 5

	Valor	GI	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,681 ^a	1	.001
Razón de verosimilitud	1.587	1	.208
Asociación lineal por lineal	1.611	1	.204
N de casos válidos	24		

Fuente propia 2018

Como el valor de significancia, valor crítico observado de $0.001 < 0,05$, según la tabla 13, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir, El análisis del entorno incide en la cartera morosa de Mibanco, Banco de la Micro y Pequeña Empresa - agencia Juliaca, matriz, en el año 2018.

4.2.2.6 Formulación de la Hipótesis específica 6.

H1: El análisis de la garantía incide en la cartera morosa de Mibanco, Banco de la Micro y Pequeña Empresa - agencia Juliaca matriz, en el año 2018.

H0: El análisis de la garantía no incide en la cartera morosa de Mibanco, Banco de la Micro y Pequeña Empresa - agencia Juliaca matriz, en el año 2018.

Tabla 14

Hipótesis específica 6

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,857 ^a	2	.003
Razón de verosimilitud	7.500	2	.024
Asociación lineal por lineal	5.686	1	.017
N de casos válidos	24		

Fuente propia 2018

Como el valor de significancia, valor crítico observado de $0.003 < 0,05$, según la tabla 14, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir, El análisis del entorno incide en la cartera morosa de Mibanco, Banco de la Micro y Pequeña Empresa - agencia Juliaca matriz, en el año 2018.

Capítulo V

Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones

Respondiendo al objetivo general, y en base a la información contenida en la Tabla 1, determinamos que el 62.8% de los asesores de negocios afirman que el nivel de importancia de la evaluación de crédito es moderada, y que ésta incide moderadamente en la cartera morosa de Mibanco, banco de la micro y pequeña empresa – agencia Juliaca matriz. Explicando así que la mayoría de los asesores de negocios tienen un moderado proceso de investigación y análisis de las condiciones de crédito que tiene una empresa, el cual no ayudó correctamente a dictaminar la rentabilidad privada y la capacidad de pago esperada para así tomar una decisión de aprobación o rechazo. Pues solo el 8.3% de los analistas consideran que la evaluación de crédito es significativa, y que esta incide significativamente en la cartera morosa.

Respondiendo al primer objetivo específico, y en base a la información contenida en la Tabla 2, determinamos que el 50% de los asesores de negocios afirman que el nivel de importancia del análisis preventivo de la central de riesgos es moderado, y que ésta incide significativamente en la cartera morosa. Explicando así que el análisis de la central de riesgos es un indicador muy utilizado por los asesores de negocios; para filtrar a los clientes; a fin de evaluar con mayor precisión el riesgo inherente en toda operación de crédito.

Respondiendo al segundo objetivo específico, y en base a la información contenida en la Tabla 3, determinamos que el 58.3% de los asesores negocios afirman que el nivel de importancia de que la visita al negocio es moderada, e incide moderadamente en la cartera morosa. Donde se explica que estos analistas no logran corroborar la autenticidad de la

información brindada en su totalidad al posible deudor, dando a entender que no se presta la debida importancia a la recolección de datos en el lugar in-situ.

Respondiendo al tercer objetivo específico, y en base a la información contenida en la Tabla 4, el 66.7% de los asesores de negocios afirman que el nivel de importancia del análisis de factores cualitativos es moderado, e incide moderadamente en la cartera morosa. Explicando así que estos analistas de crédito consideran de forma moderada al verificar la actividad del solicitante, es decir, su experiencia en el negocio, la concentración de clientes, la diversificación del negocio y su relación con la competencia.

Respondiendo al cuarto objetivo específico, y en base a la información contenida en la Tabla 5, se determina que el 37.5% de los analistas de negocios afirman que el nivel de importancia que el análisis de factores cuantitativos es moderado, e incide moderadamente en la cartera morosa. Explicando así que no se toma en consideración el análisis financiero es decir su situación financiera actual, el nivel de activos y patrimonio, así como las deudas del negocio y si posee apalancamiento financiero respecto al crédito propuesto para la aprobación de créditos.

Respondiendo al quinto objetivo específico, y en base a la información contenida en la Tabla 6; el 58.3% indican que el nivel de importancia del análisis de entorno es significativo, e incide moderadamente en la cartera morosa. En el que se explicaría que el análisis de entorno realizado por los analistas de crédito, no comprenden el intercambiar información del posible deudor con sus principales proveedores y clientes para ver su grado de reputación o personalidad moral.

Respondiendo al sexto objetivo específico, y en base a la información contenida en la Tabla 7; El 62.5% de los encuestados indican que el nivel de importancia del análisis de la garantía es moderado, e incide moderadamente en la cartera morosa, explicamos que los

analistas de crédito consideran de forma moderada los patrimonios personales, hipotecas y garantías mobiliarias del posible deudor.

5.2 Recomendaciones

Se recomienda a la entidad que sensibilice a todos sus asesores de negocio a que presten la debida atención al proceso denominado evaluación de crédito, el cual puede llevar tiempo, pero llega a la conclusión de aprobación o rechazo, el que requiere tener mayor incidencia en el momento de calificar al cliente para un préstamo, puesto que en la mayoría de veces, los analistas otorgan créditos sin considerar los factores de riesgo, y por ende la mora se presenta porque no se tomó la debida precaución, o en todo caso, no se realizó la calificación debida.

Con respecto al análisis de la central de riesgos, se recomienda a la entidad que sensibilice para que todos sus asesores de negocio a que puedan contar con un sistema integrado de registros de datos financieros, crediticios, comerciales y de seguros, conteniendo información consolidada y clasificada sobre los deudores, en el que dicho sistema esté disponible en cualquier situación.

Con respecto al proceso de visita al negocio, se recomienda poner mayor énfasis también al nivel de formalidad, desarrollo del negocio, intervinientes en la gestión de la empresa y sobre todo poder conversar ampliamente con las personas responsables en la administración del negocio a fin de conocer las finalidades de crédito, para que el proceso de visita del negocio pueda incidir significativamente en la cartera morosa.

Referente el análisis de factores cualitativos, en relación a la conclusión 4 se recomienda a todos los asesores de negocio cualificar la antigüedad del negocio, sobre todo, la calidad de la información financiera provista por el contador del negocio; es más,

verificar si éste cumple con los requisitos normativos inherentes al negocio y que otras instituciones lo solicitan y así el análisis de factores cualitativos pueda incidir significativamente en la cartera morosa.

En relación del análisis de factores cuantitativos según las conclusión 5 se recomienda a todos los asesores de negocio poner especial énfasis en la exigencia de la presentación de los estados en el que deberán cuantificar el desempeño del negocio, la generación de utilidades y disgregar la línea de productos más rentables y también cuantificar el nivel de endeudamiento, el riesgo de sobreendeudamiento, la capacidad de pago, el efecto de rotación de inventarios, de cuentas por pagar y por cobrar, los costos y gastos operativos, en los préstamos personales y debe cuantificar los gastos familiares, y la posible compra de deuda. Para que el análisis de factores cuantitativos tenga una incidencia significativa en la cartera morosa.

Se recomienda en el análisis del entorno a que la entidad pueda capacitar más enfáticamente a todos sus asesores de negocio en: visitar a los vecinos del domicilio y del negocio, intercambiar información con sus principales proveedores y clientes para ver su grado de reputación o personalidad moral que tiene el este cliente y de esta forma encontrar concordancia con la información recopilada al cliente.

En el indicador análisis de garantía se recomienda a que la entidad pueda sensibilizar a todos sus asesores de negocia para que coloquen mayor importancia en el tipo de garantía que están tomando como seguridad, indicando así el estado de conversación, valorización y cobertura de todos los patrimonios que puedan respaldar al posible deudor.

Se recomienda la entidad de Mibanco pueda realizar un trabajo de implementación de nuevas formas de calificación y, sobre todo, de seguimiento a los analistas, para que éstos

califiquen a los prestatarios en función de la realidad y no por la necesidad de llegar a sus metas, y de esta manera asegurar el retorno de la inversión.

5.3 Discusion de resultados

Mediante la investigación de Estrada & Gutiérrez (2017) denominado “Proceso de evaluación de créditos y su influencia en la morosidad de los clientes de la agencia Sabogal de la Caja Municipal de Crédito y Ahorro Trujillo en la ciudad de Cajamarca en el período 2016” se demostró que el análisis de los factores de créditos son ineficientes lo que se debe principalmente cuando el asesor de crédito no evalúa de forma correcta los factores cualitativos que se refieren básicamente a la inadecuada evaluación de la priorización de la inversión del cliente.

Este resultado descrito en el párrafo anterior difiere al presente trabajo de investigación ya que según los resultados la evaluación de crédito en Mibanco, agencia Juliaca – matriz en el año 2018 incide moderadamente lo que se debe a que los asesores de negocios si realizan el proceso de investigación y análisis de las condiciones de crédito que tiene una empresa, pero no prestan la debida atención a este proceso denominado evaluación de crédito, el cual puede llevar tiempo, sin embargo llega a la conclusión de aprobación o rechazo, y es el que requiere tener incidencia significativa en el momento de calificar al cliente para un préstamo, puesto que en la mayoría de veces, los analistas otorgan créditos sin considerar los factores de riesgo.

Sin embargo como se observa en la investigación de Calderón (2014) “La gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo - Agencia sede institucional - período 2013” que la consideración de riesgo crediticio es más proactiva y/o significativa y adecuada a las metas, objetivos planteados como institución, pero para que esto suceda han implementado medidas que

refuerzan el proceso crediticio para lograr una buena calidad de cartera disminuyendo así los niveles de morosidad.

También mediante el estudio de Rodríguez (2010) titulado “Sistema de evaluación del riesgo en el otorgamiento de créditos agropecuarios dentro del sistema bancario venezolano” es necesario discutir específicamente del análisis de visita al negocio su nivel de incidencia en la cartera morosa. Entonces a la luz de esta investigación según sus resultados arrojados el análisis de visita del negocio es indispensable y/o significativa lo que se debe principalmente a que el analista realiza una visita a la finca, instalaciones, cultivo, etc. de manera exhaustiva. Sin embargo, en la presente investigación a Mibanco, Juliaca – matriz en el año 2018. Los resultados arrojados difieren, ya que los analistas de negocio indican que la visita de negocio solo es moderada y esta incide moderadamente en la cartera morosa, explicando así que estos analistas no logran corroborar la autenticidad de la información brindada en su totalidad al posible deudor.

Bibliografía

- Banco popular dominicano S.A. (14 de Abril de 2013). *¿Por qué es importante Gestionar la cartera de Clientes?* Obtenido de <https://www.impulsapopular.com/marketing/por-que-es-importante-gestionar-la-cartera-de-clientes/>
- Brachfield , P. (23 de Marzo de 2017). *Brachfield Credit & Risk Consultants*. Obtenido de ¿Qué es un moroso?: <http://perebrachfield.com/blog/noticias-e-informaciones/que-es-un-moroso-2/>
- Brachfield Alsina, P. (23 de Diciembre de 2014). *Brachfield Credit & Risk Consultans* . Obtenido de Los seis grandes tipos de deudores: <http://perebrachfield.com/blog/morosos-y-pufistas/los-seis-grandes-tipos-de-deudores/>
- Brachfield, P. J. (2003). *Recobrar impagados y negociar con morosos*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.
- Brachfield, P. J. (2010). *Cobro de impagados y negociaciones con deudores*. Barcelona: Profit Editorial.
- Bobadilla, E. (25 de Marzo de 2019). En el 2018 Aumentó la Morosidad Crediticia en el Perú. *Gestión*, págs. 1-1.
- Calderón Espínola, R. S. (2014). *La gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo - Agencia sede institucional - período 2013*. Trujillo: UNITRU.
- Castro Guevara, L. C., & Vásquez Rojas, R. I. (2015). *Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios en la Coopac Valle la Leche en la provincia de Ferreñafe, año 2015*. Pimentel: USS.

- CNMV Banco de España. (2010). *Finanzas para todos*. Obtenido de <http://www.finanzasparatodos.es/es/productosyservicios/productosbancariosfinanciacion/prestamospersonales.html>
- Córdova Padilla, M. (2014). *Análisis Financiero*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Ertug, Z. K., & Girginer, N. (2015). Evaluación de las aplicaciones de crédito comercial de bancos usando el proceso de gerarquía analítica y el análisis relacional: Una comparación entre público y bancos privados. *Sajems Nro 18* , 308-324.
- Estrada Casas, S. S., & Gutiérrez Valencia, A. N. (2017). *Proceso de evaluación de créditos y su influencia en la morosidad de los clientes de la agencia Sabogal de la Caja Municipal de Crédito y Ahorro Trujillo en la ciudad de Cajamarca en el período 2016*. Cajamarca: UPAGU.
- García Padilla, V. M. (2015). *Análisis Financiero, un enfoque integral*. México: Grupo Editorial Patria S.A. de C.V.
- Hernández Arias, M. D. (1996). *EL crédito bancario en Costa Rica: una perspectiva de análisis*. San José: Editorial Universidad Estatal a Distancia.
- Huertas Pomalaya, L. M. (2015). *La colocación de créditos MYPES y la relación con el nivel de morosidad en el sistema bancario peruano del 2010 al 2014*. Lima: USMP.
- Icart Isern, T. M., Fuentelsaz Gallego, C., & Pulpón Segura, A. M. (2016). Elaboracion y presentación de un poryecto de invetigación y una tesina. *UBe salud Publica, 1*, 1-137.
- Kang, M.-s., Bae, J.-s., Park, C. M., & Kim, J.-y. (2016). Un estudio sobe el modelo de evaluación de crédito para microempresa. *Advanced sciencie and Technology Letters Vol 126*, 23-27.

- López, P. L. (2004). Población muestra y muestreo . *Scielo* , 1-1.
- Palli Canaza, U. (2016). *Análisis de la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura, agencia Juliaca, período 2013 - 2014*. Puno: UNAP.
- Peralta Rupay, A. (2009). Las centrales de riesgo y las categorías de riesgo. *Actualidad Empresarial*, 1-2.
- Purohit, S. U., Mahadevan, V., & Kulkarni, A. N. (2012). Crédito Modelo de evaluación de las propuestas de préstamos para los Bancos de la india . *Revista Internacional de Modelación y optimización Vol 2*, 529-534.
- Rodríguez Bauza, R. (2010). *Sistema de evaluación del riesgo en el otorgamiento de créditos agropecuarios dentro del sistema bancario Venezolano*. Caracas: UCAB.
- Ruza y Paz-Curbera, C. (2013). *El riesgo de crédito en perspectiva*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Schechetman, R. (2009). De las Tasas predeterminadas a las matrices predeterminadas: Una medida completa de los bancos brasileños, morosidad crediticia del consumidor. *Working Paper Series 195*, 1-47.
- Sampieri, R. H., Fernandez, C.C., Baptista, P.L. (2013) “Metodología de la investigación”, México, D.F. McGrawHill de México. Capitulo 4, pp 44 – 51.
- Tsai, S. B., Li, G., Wu, C. H., Zheng, Y., & Wang, J. (2016). Una Evaluación empírica sobre la evaluación crediticia de los bancos a los clientes corporativos. *SpringerPlus*, 1-13.

ANEXOS

ANEXO A - CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS ASESORES DE NEGOCIOS

Tema: INCIDENCIA DE LA EVALUACIÓN DEL CRÉDITO EN LA CARTERA MOROSA DEL BANCO DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA - MIBANCO, AGENCIA JULIACA - MATRIZ, EN EL AÑO 2018

Estimado asesor de negocios, la presente encuesta tiene como finalidad recabar información relacionada con la investigación titulada “incidencia de la evaluación del crédito en la cartera morosa del banco de la micro y pequeña empresa - MiBanco, agencia central Juliaca, en el año 2017”.

Instrucciones: Marcar con un aspa (X) la alternativa de su elección, de acuerdo a la siguiente escala:

5=Totalmente de acuerdo

4=De acuerdo

3=Indeciso

2=En desacuerdo

1=Totalmente en desacuerdo

Identifique su género : M() F()

Rango de edad : 18 a 25() 26 a 35() Más de 35()

Nivel de estudios : Técnico() Universitario() Maestro()

Años de experiencia : Menos de 1() Entre 1 a 3() Más de 3()

Variable: EVALUACIÓN DEL CRÉDITO

Análisis preventivo de referencia en central de riesgo

1	Todos los clientes quienes soliciten un crédito deberán ser filtrados por la central de riesgos.	1	2	3	4	5
2	En casos excepcionales el cliente no necesita ser filtrado por central de riesgos.	1	2	3	4	5

Visita al negocio

3	Existe un reporte pormenorizado acerca de las visitas a los negocios de los clientes quienes solicitan préstamos.	1	2	3	4	5
4	Es posible conceder un préstamos obviando este paso, pero con autorización del gerente.	1	2	3	4	5

Análisis de factores cualitativos

5	La antigüedad del negocio, es un factor decisivo para el otorgamiento de un crédito	1	2	3	4	5
6	No es necesario que el cliente tenga experiencia crediticia, ni antigüedad de negocio para concederle un préstamo.	1	2	3	4	5

Análisis de factores cuantitativos

7	Los estados financieros del cliente son revisados y evaluados por un especialista.	1	2	3	4	5
8	La presentación de los estados financieros del cliente, se consideran como un requisito para el otorgamiento de crédito, el cual no necesita revisión especial	1	2	3	4	5

Análisis del entorno

9	Es necesario verificar la información provista por el cliente y constatarla con el entorno en donde vive, antes de otorgarle un crédito.	1	2	3	4	5
10	Algunos clientes no requieren de análisis del entorno, en especial los clientes recurrentes.	1	2	3	4	5
11	Es práctica común solicitar una garantía por parte del cliente solicitante del préstamo.	1	2	3	4	5

12	En caso de que la garantía no sea suficiente, al cliente se le solicita un apoyo colateral antes de otorgarle el crédito.	1	2	3	4	5
----	---	---	---	---	---	---

Variable: CARTERA MOROSA

Morosos intencionales

13	En el caso de morosos intencionales, si no pagan dentro de los plazos acordados, se le anula la línea de crédito, y se le reporta a central de riesgos.	1	2	3	4	5
14	Cuando se presenta un moroso intencional, no existe temor de perderlo y se actúa con celeridad y sin temor.	1	2	3	4	5

Morosos impertinentes

15	Existe una política de atención especial a los clientes que intentan aprovecharse de la buena fe de sus analistas.	1	2	3	4	5
16	El gestor de cobros ejerce la máxima presión sobre el moroso impertinente sin temor a perderlo.	1	2	3	4	5

Morosos fortuitos

17	En el caso de morosos fortuitos, se negocia inmediatamente un acuerdo fraccionado de pagos que sea realista y que el deudor pueda cumplir en los próximos meses.	1	2	3	4	5
18	No es necesario negociar con los morosos fortuitos.	1	2	3	4	5

Morosos desorganizados

19	Se hace un seguimiento especial a los morosos desorganizados, a fin de evitar sus retrasos en los pagos.	1	2	3	4	5
20	Una vez que el moroso desorganizado se ha retrasado, el analista le hace una llamada telefónica para indicarle que se ha retrasado en los pagos.	1	2	3	4	5

Morosos negligentes

21	Existe un registro de morosos negligentes, el asesor tiene conocimiento de ello y está en permanente comunicación con éste.	1	2	3	4	5
22	Es conveniente que el moroso negligente se retrase en sus pagos, para que el banco tenga más ingresos.	1	2	3	4	5

Morosos circunstanciales

23	Existe una política de negociación para morosos circunstanciales.	1	2	3	4	5
24	El moroso circunstancial no recibe ninguna comunicación, puesto que siempre fue un buen cliente.	1	2	3	4	5

Puntaje para valoración ítems pares: _____

Puntaje para valoración ítems impares: _____

Se utilizará un baremo dentro de cada dimensión, otorgándole un puntaje del 1 al 5 a cada respuesta.

ANEXO B - OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

TÍTULO: INCIDENCIA DE LA EVALUACIÓN DEL CRÉDITO EN LA CARTERA MOROSA DEL BANCO DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA - MIBANCO, AGENCIA CENTRAL JULIACA, EN EL AÑO 2017

Variable	Definición conceptual	Indicadores
5.2.1 Evaluación del crédito	"La etapa de evaluación constituye el proceso de evaluación de toda la información necesaria, para rendir un dictamen que sirve de base en la aprobación o rechazo de un crédito" (Hernández A., El Crédito Bancario en Costa Rica, una perspectiva de análisis, 1996, Pág.188)	5.2.1.1 Análisis preventivo de referencia en central de riesgo
		5.2.1.2 Visita al negocio
		5.2.1.3 Análisis de factores cualitativos
		5.2.1.4 Análisis de factores cuantitativos
		5.2.1.5 Análisis del entorno
		5.2.1.6 Análisis de la garantía
5.2.2 Cartera morosa	"A través de investigaciones sobre cada moroso, es posible definir una serie de categorías para agruparlas y poner en práctica las soluciones más acordes con su situación actual. Existen 5 tipos de deudores" (Pere J. Brachfield, Cobro de Impagados y negociación con deudores, 2010, Pág.117)	5.2.2.1 Morosos intencionales
		5.2.2.2 Morosos impertinentes
		5.2.2.3 Morosos fortuitos
		5.2.2.4 Morosos desorganizados
		5.2.2.5 Morosos negligentes
		5.2.2.6 Morosos circunstanciales

ANEXO C- INFORME DE VALIDACIÓN POR ALFA DE CROMBACH

INFORME DE VALIDACIÓN

Validación del instrumento: Para validar el instrumento denominado *Cuestionario dirigido a los asesores de negocios* se solicitó el juicio de expertos, siendo validado por la Mg. Madeleine N. Ticona Condori, donde se evaluó la claridad, concisión y relevancia de los enunciados.

Para la validación estadística se realizó una prueba piloto previa a la recolección de los datos con el fin de obtener información que ayude a mejorar la validez y confiabilidad del instrumento y detectar problemas en la validez de construcción, de contenido y de criterio. Sobre la forma de administración y calificación de la escala recomendados por autores en investigación (Hernández, 2010). Se aplicó el instrumento a un grupo de personas, con características similares a las de la investigación; dicha prueba y su respectivo análisis ayudó a mejorar el formato, la redacción, claridad y concisión de los ítems que integran el instrumento.



Posteriormente se procedió a la validación estadística del instrumento mediante el análisis factorial (ver anexo 001) de ítem por ítem del test, así como a la validez y coeficiente de confiabilidad del instrumento, mediante el alfa de Crombach (ver anexo 002) que mide la consistencia interna arrojando un coeficiente total de 0.801 que es valorado como alto o consistente. El instrumento queda expedito para ser aplicado a la muestra considerando su validez y confiabilidad.



Madeleine N. Ticona Condori
ING. ESTADÍSTICO e INFORMATICO
CIP. N° 156018

Anexo 001
Análisis Factorial – Comunalidades

	Inicial	Extracción
Todos los clientes quienes soliciten un crédito deberán ser filtrados por la central de riesgos.	1.000	.969
En casos excepcionales el cliente no necesita ser filtrado por central de riesgos.	1.000	.950
Existe un reporte pormenorizado acerca de las visitas a los negocios de los clientes quienes solicitan préstamos.	1.000	.966
Es posible conceder un préstamos obviando este paso, pero con autorización del gerente.	1.000	.960
La antigüedad del negocio, es un factor decisivo para el otorgamiento de un crédito	1.000	.953
No es necesario que el cliente tenga experiencia crediticia, ni antigüedad de negocio para concederle un préstamo.	1.000	.922
Los estados financieros del cliente son revisados y evaluados por un especialista.	1.000	.974
La presentación de los estados financieros del cliente, se consideran como un requisito para el otorgamiento de crédito, el cual no necesita revisión especial	1.000	.922
Es necesario verificar la información provista por el cliente y constatarla con el entorno en donde vive, antes de otorgarle un crédito.	1.000	.922
Algunos clientes no requieren de análisis del entorno, en especial los clientes recurrentes.	1.000	.884
Es práctica común solicitar una garantía por parte del cliente solicitante del préstamo.	1.000	.989
En caso de que la garantía no sea suficiente, al cliente se le solicita un apoyo colateral antes de otorgarle el crédito.	1.000	.977
En el caso de morosos intencionales, si no pagan dentro de los plazos acordados, se le anula la línea de crédito, y se le reporta a central de riesgos.	1.000	.928
Cuando se presenta un moroso intencional, no existe temor de perderlo y se actúa con celeridad y sin temor.	1.000	.967
Existe una política de atención especial a los clientes que intentan aprovecharse de la buena fe de sus analistas.	1.000	.996
El gestor de cobros ejerce la máxima presión sobre el moroso impertinente sin temor a perderlo.	1.000	.997
En el caso de morosos fortuitos, se negocia inmediatamente un acuerdo fraccionado de pagos que sea realista y que el deudor pueda cumplir en los próximos meses.	1.000	.951
No es necesario negociar con los morosos fortuitos.	1.000	.969
Se hace un seguimiento especial a los morosos desorganizados, a fin de evitar sus retrasos en los pagos.	1.000	.989
Una vez que el moroso desorganizado se ha retrasado, el analista le hace una llamada telefónica para indicarle que se ha retrasado en los pagos.	1.000	.912



 M. Sc. N. Piedad Condit
 ING. ESTADÍSTICO e INFORMÁTICO
 C.I.P. N° 156018


Existe un registro de morosos negligentes, el asesor tiene conocimiento de ello y está en permanente comunicación con éste.	1.000	.897
Es conveniente que el moroso negligente se retrase en sus pagos, para que el banco tenga más ingresos.	1.000	.950
Existe una política de negociación para morosos circunstanciales.	1.000	.960
El moroso circunstancial no recibe ninguna comunicación, puesto que siempre fue un buen cliente.	1.000	.969

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Anexo 002
Alfa de Cronbach
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.801	24




 Madeleine N. Ticona Condori
 ING. ESTADÍSTICO e INFORMÁTICO
 CIP. N° 196018

ANEXO D - JUICIO DE EXPERTO AL INSTRUMENTO

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO

(JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad de recabar la información de datos, el mismo será aplicado a un grupo de socios trabajadores, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento titulado *“Cuestionario dirigido a los asesores de negocios”*

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 02

Fecha actual: 03-09-18

Nombres y Apellidos de Juez: Dione Pacoticona Mamani

Institución donde labora: MiBanco

Años de experiencia profesional o científica: 8 años


Dione Pacoticona Mamani
Gerente de Agencia
miBanco

CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
DICTAMINADO POR EL JUEZ

1) Esta de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

2) A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI () NO

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI () NO

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

5) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

6) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....


Dione Vacatichona Mamani
Gerente de Agencia


INVENTARIO DEL INSTRUMENTO (Ficha Técnica)
INSTRUMENTO PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)

Nº	Ítems	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del ⁴ Construido		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Todos los clientes quienes solicitan un crédito deberán ser filtrados por la central de riesgos.	X		X		X		X		
2	En casos excepcionales el cliente no necesita ser filtrado por central de riesgos.	X		X		X		X		
3	Existe un reporte pormenorizado acerca de las visitas a los negocios de los clientes quienes solicitan préstamos.	X		X		X		X		
4	Es posible conceder un préstamo obviando este paso, pero con autorización del gerente.	X		X		X		X		
5	La antigüedad del negocio, es un factor decisivo para el otorgamiento de un crédito.	X		X		X		X		
6	No es necesario que el cliente tenga experiencia crediticia, ni antigüedad de negocio para concederle un préstamo.	X		X		X		X		
7	Los estados financieros del cliente son revisados y evaluados por un especialista.	X		X		X		X		
8	La presentación de los estados financieros del cliente, se consideran como un requisito para el otorgamiento de crédito, el cual no necesita revisión especial.	X		X		X		X		
9	Es necesario verificar la información provista por el cliente y constatarla con el entorno en donde vive, antes de otorgarle un crédito.	X		X		X		X		
10	Algunos clientes no requieren de análisis del entorno, en especial los clientes recurrentes.	X		X		X		X		
11	Es práctica común solicitar una garantía por parte del cliente solicitante del préstamo.	X		X		X		X		
12	En caso de que la garantía no sea suficiente, al cliente se le solicita un apoyo colateral antes de otorgarle el crédito.	X		X		X		X		

¹ Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.
² En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto

³ El ítem tiene relación con el construido (Comprensión Oral de Estructuras Gramaticales)
⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del construido (Bloques).


 Ministerio de Educación y Formación Profesional
 Dirección General de Evaluación Educativa
 Dione Pacheco Mami
 Gerente de Agencias

INVENTARIO DEL INSTRUMENTO (Ficha Técnica)
INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)

Nº	Ítems	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del ⁴ Constructo		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13	En el caso de morosos intencionales, si no pagan dentro de los plazos acordados, se le anula la línea de crédito, y se le reporta a central de riesgos.	X		X		X		X		
14	Cuando se presenta un moroso intencional, no existe temor de pérdida y se actúa con celeridad y sin temor.	X		X		X		X		
15	Existe una política de atención especial a los clientes que intentan aprovecharse de la buena fe de sus analistas.	X		X		X		X		
16	El gestor de cobros ejerce la máxima presión sobre el moroso imperpetante sin temor a perderlo.	X		X		X		X		
17	En el caso de morosos fortuitos, se negocia inmediatamente un acuerdo fraccionado de pagos que sea realista y que el deudor pueda cumplir en los próximos meses.	X		X		X		X		
18	No es necesario negociar con los morosos fortuitos.	X		X		X		X		
19	Se hace un seguimiento especial a los morosos desorganizados, a fin de evitar sus retrasos en los pagos.	X		X		X		X		
20	En el caso que el moroso desorganizado se ha retrasado, el analista le hace una llamada telefónica para indicarle que se ha retrasado en los pagos.	X		X		X		X		
21	Existe un registro de morosos negligentes; el asesor tiene conocimiento de ello y está en permanente comunicación con éste.	X		X		X		X		
22	Es conveniente que el moroso negligente se retrase en sus pagos, para que el banco tenga más ingresos.	X		X		X		X		
23	Existe una política de negociación para morosos circunstanciales.	X		X		X		X		
24	El moroso circunstancial no recibe ninguna comunicación, puesto que siempre fue un buen cliente.	X		X		X		X		

¹ Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.
³ En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto

² El ítem tiene relación con el constructo (Comprensión Oral de Estructuras Gramaticales)
⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (bloques).


 Diony Pacheco
 Gerente de Asesoría
 del Banco

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO

(JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad de recabar la información de datos, el mismo será aplicado a un grupo de socios trabajadores, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento titulado **“Cuestionario dirigido a los asesores de negocios”**

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones si hubiera.

Juez N°: _____

Fecha actual: 25-06-18

Nombres y Apellidos de Juez: Madeleine N. Ticana Condori

Institución donde labora: Universidad Peruana Herón

Años de experiencia profesional o científica: 12 años


Firma y Sello

Madeleine N. Ticana Condori
ING. ESTADÍSTICO e INFORMATICO
CIP. N° 156018

CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
DICTAMINADO POR EL JUEZ

1) Esta de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (✓) NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

2) A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (✓) NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI () NO (x)

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI () NO (x)

Observaciones: *De existir alguna dificultad, explicar la pregunta.*

Sugerencias: *Realizar la reelección a modo entrevista.*

5) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (✓) NO ()

Observaciones:.....


Sugerencias:.....

6) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (✓) NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....


Madeleine Al. Trucua Condori
ING. ESTADÍSTICO e INFORMÁTICO
CIP. N° 156018

INVENTARIO DEL INSTRUMENTO (Ficha Técnica)
INSTRUMENTO PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)

Nº	Ítems	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del ⁴ Constructo		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13	En el caso de morosos intencionales, si no pagan dentro de los plazos acordados, se le anula la línea de crédito, y se le reporta a central de riesgos.	✓		✓		✓		✓		
14	Cuando se presenta un moroso intencional, no existe temor de perderlo y se actúa con celeridad y sin temor.	✓		✓		✓		✓		
15	Existe una política de atención especial a los clientes que intentan aprovecharse de la buena fe de sus analistas.	✓		✓		✓		✓		
16	El gestor de cobros ejerce la máxima presión sobre el moroso impertinente sin temor a perderlo.	✓		✓		✓		✓		
17	En el caso de morosos fortuitos, se negocia inmediatamente un acuerdo fraccionado de pagos que sea realista y que el deudor pueda cumplir en los próximos meses.	✓		✓		✓		✓		
18	No es necesario negociar con los morosos fortuitos.	✓		✓		✓		✓		
19	Se hace un seguimiento especial a los morosos desorganizados, a fin de evitar sus retrasos en los pagos.	✓		✓		✓		✓		
20	Una vez que el moroso desorganizado se ha retrasado, el analista le hace una llamada telefónica para indicarle que se ha retrasado en los pagos.	✓		✓		✓		✓		
21	Existe un registro de morosos negligentes, el asesor tiene conocimiento de ello y está en permanente comunicación con éste.	✓		✓		✓		✓		
22	Es conveniente que el moroso negligente se retrase en sus pagos, para que el banco tenga más ingresos.	✓		✓		✓		✓		
23	Existe una política de negociación para morosos circunstanciales.	✓		✓		✓		✓		
24	El moroso circunstancial no recibe ninguna comunicación, puesto que siempre fue un buen cliente.	✓		✓		✓		✓		

¹ Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.
³ En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto

² El ítem tiene relación con el constructo (Comprensión Oral de Estructuras Gramaticales)
⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (bloques).


 Universidad de la Habana
 Facultad de Letras
 Instituto de Lingüística y Literatura
 CIP. N° 156018

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO

(JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad de recabar la información de datos, el mismo será aplicado a un grupo de socios trabajadores, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento titulado "*Cuestionario dirigido a los asesores de negocios*"

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 01

Fecha actual: 03 - 09 - 18

Nombres y Apellidos de Juez: Lola Margarita Lope Lopez

Institución donde labora: Mibanco - Juliaca

Años de experiencia profesional o científica: 12 años


Lola Margarita Lope Lopez
Ejecutiva de Negocios
Mibanco

CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
DICTAMINADO POR EL JUEZ

1) Esta de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (✓)

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

2) A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (✓)

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ()

NO (✓)

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ()

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias: *Se sugiere explicar las palabras difíciles a los encuestados.*

5) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (✓)

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

6) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (✓)

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

[Handwritten signature]
Luis Miguel López
Especialista en Psicología
Zapopan, Jalisco
15 de Mayo de 2015

INVENTARIO DEL INSTRUMENTO (Ficha Técnica)
INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)

Nº	Ítems	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del ⁴ Constructo		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Todos los clientes quienes soliciten un crédito deberán ser filtrados por la central de riesgos.	✓		✓		✓		✓		
2	En casos excepcionales el cliente no necesita ser filtrado por central de riesgos.	✓		✓		✓		✓		
3	Existe un reporte pormenorizado acerca de las visitas a los negocios de los clientes quienes solicitan préstamos.	✓		✓		✓		✓		
4	Es posible conocer un préstamo obviando este paso, pero con autorización del gerente.	✓		✓		✓		✓		
5	La antigüedad del negocio, es un factor decisivo para el otorgamiento de un crédito	✓		✓		✓		✓		
6	No es necesario que el cliente tenga experiencia crediticia, ni antigüedad de negocio para concederle un préstamo.	✓		✓		✓		✓		
7	Los estados financieros del cliente son revisados y evaluados por un especialista.	✓		✓		✓		✓		
8	La presentación de los estados financieros del cliente, se consideran como un requisito para el otorgamiento de crédito, el cual no necesita revisión especial	✓		✓		✓		✓		
9	Es necesario verificar la información provista por el cliente y constatarla con el entorno en donde vive, antes de otorgarle un crédito.	✓		✓		✓		✓		
10	Algunos clientes no requieren de análisis del entorno, en especial los clientes recurrentes.	✓		✓		✓		✓		
11	Es práctica común solicitar una garantía por parte del cliente solicitante del préstamo.	✓		✓		✓		✓		
12	En caso de que la garantía no sea suficiente, al cliente se le solicita un apoyo colateral antes de otorgarle el crédito.	✓		✓		✓		✓		

¹ Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

² El ítem tiene relación con el constructo (Comprensión Oral de Estructuras Gramaticales)

³ En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto

⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (bloques).


 LUIS MORALES SANCHEZ
 Experto en Idiomas
 4º año
 P.º

INVENTARIO DEL INSTRUMENTO (Ficha Técnica)
INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)

Nº	Items	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del ⁴ Constructo		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13	En el caso de morosos intencionales, si no pagan dentro de los plazos acordados, se le anula la línea de crédito, y se le reporta a central de riesgos.	✓		✓		✓		✓		
14	Cuando se presenta un moroso intencional, no existe temor de perderlo y se actúa con celeridad y sin temor.	✓		✓		✓		✓		
15	Existe una política de atención especial a los clientes que intentan aprovecharse de la buena fe de sus analistas.	✓		✓		✓		✓		
16	El gestor de cobros ejerce la máxima presión sobre el moroso imperprimante sin temor a perderlo.	✓		✓		✓		✓		
17	En el caso de morosos fortuitos, se negocia inmediatamente un acuerdo fraccionado de pagos que sea realista y que el deudor pueda cumplir en los próximos meses.	✓		✓		✓		✓		
18	No es necesario negociar con los morosos fortuitos.	✓		✓		✓		✓		
19	Se hace un seguimiento especial a los morosos desorganizados, a fin de evitar sus retrasos en los pagos.	✓		✓		✓		✓		
20	Se hace un seguimiento especial a los morosos desorganizados, a fin de evitar sus retrasos en los pagos. El analista le hace una llamada telefónica para indicarle que se ha retrasado en los pagos.	✓		✓		✓		✓		
21	Existe un registro de morosos negligentes, el asesor tiene conocimiento de ello y está en permanente comunicación con éste.	✓		✓		✓		✓		
22	Es conveniente que el moroso negligente se retrase en sus pagos, para que el banco tenga más ingresos.	✓		✓		✓		✓		
23	Existe una política de negociación para morosos circunstanciales.	✓		✓		✓		✓		
24	El moroso circunstancial no recibe ninguna comunicación, puesto que siempre fue un buen cliente.	✓		✓		✓		✓		

¹ Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

² El ítem tiene relación con el constructo (Comprensión Oral de Estructuras Gramaticales)

³ En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto

⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (bloques).


 Lora M. ...
 ...
 ...

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO

(JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad de recabar la información de datos, el mismo será aplicado a un grupo de socios trabajadores, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento titulado "*Cuestionario dirigido a los asesores de negocios*"

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 03

Fecha actual: 03-09-18

Nombres y Apellidos de Juez: Dandy Ticona Mamani

Institución donde labora: MiBanco

Años de experiencia profesional o científica: 3 años


Dandy Ticona Mamani
Ejecutivo de Banca de Servicio


CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
DICTAMINADO POR EL JUEZ

1) Esta de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (X)

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

2) A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (X)

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ()

NO (X)

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ()

NO (X)

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

5) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (X)

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

6) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (X)

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....


Dandy Ticona Mamani
Ejecutivo de Banca de Servicio
mibanco

INVENTARIO DEL INSTRUMENTO (Ficha Técnica)
INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)

Nº	Ítems	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del ⁴ Construido		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Todos los clientes quienes soliciten un crédito deberán ser filtrados por la central de riesgos.	X		X		X		X		
2	En casos excepcionales el cliente no necesita ser filtrado por central de riesgos.	X		X		X		X		
3	Existe un reporte pormenorizado acerca de las visitas a los negocios de los clientes quienes solicitan préstamos.	X		X		X		X		
4	Es posible conocer un préstamo obviando este paso, pero con autorización del gerente.	X		X		X		X		
5	La antigüedad del negocio, es un factor decisivo para el otorgamiento de un crédito.	X		X		X		X		
6	No es necesario que el cliente tenga experiencia crediticia, ni antigüedad de negocio para concederle un préstamo.	X		X		X		X		
7	Los estados financieros del cliente son revisados y evaluados por un especialista.	X		X		X		X		
8	La presentación de los estados financieros del cliente, se consideran como un requisito para el otorgamiento de crédito, el cual no necesita revisión especial.	X		X		X		X		
9	Es necesario verificar la información provista por el cliente y constatarla con el entorno en donde vive, antes de otorgarle un crédito.	X		X		X		X		
10	Algunos clientes no requieren de análisis del entorno, en especial, los clientes recurrentes.	X		X		X		X		
11	Es práctica común solicitar una garantía por parte del cliente solicitante del préstamo.	X		X		X		X		
12	En caso de que la garantía no sea suficiente, al cliente se le solicita un apoyo colateral antes de otorgarle el crédito.	X		X		X		X		

¹ Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.
² En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto

³ El ítem tiene relación con el construido (Comprensión Oral de Estructuras Gramaticales)
⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del construido (bloques).



Danyu J. Barrera
 Eficiente y al Servicio
 Hipotecario

INVENTARIO DEL INSTRUMENTO (Ficha Técnica)
INSTRUMENTO PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)

Nº	Ítems	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del ⁴ Constructo		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13	En el caso de morosos intencionales, si no pagan dentro de los plazos acordados, se le anula la línea de crédito, y se le reporta a central de riesgos.	X		X		X		X		
14	Cuando se presenta un moroso intencional, no existe temor de perderlo y se actúa con celeridad y sin temor.	X		X		X		X		
15	Existe una política de atención especial a los clientes que intentan aprovecharse de la buena fe de sus analistas.	X		X		X		X		
16	El gestor de cobros ejerce la máxima presión sobre el moroso imperiamente sin temor a perderlo.	X		X		X		X		
17	En el caso de morosos fortuitos, se negocia inmediatamente un acuerdo fraccionado de pagos que sea realista y que el deudor pueda cumplir en los próximos meses.	X		X		X		X		
18	No es necesario negociar con los morosos fortuitos.	X		X		X		X		
19	Se hace un seguimiento especial a los morosos desorganizados, a fin de evitar sus retrasos en los pagos.	X		X		X		X		
20	Tras el análisis que el moroso desorganizado se ha retrasado, el analista le hace una llamada telefónica para indicarle que se ha retrasado en los pagos.	X		X		X		X		
21	Existe un registro de morosos negligentes, el asesor tiene conocimiento de ello y está en permanente comunicación con éste.	X		X		X		X		
22	Es conveniente que el moroso negligente se retrase en sus pagos, para que el banco tenga más ingresos.	X		X		X		X		
23	Existe una política de negociación para morosos circunstanciales.	X		X		X		X		
24	El moroso circunstancial no recibe ninguna comunicación, puesto que siempre fue un buen cliente.	X		X		X		X		

¹ Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.
² En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto

³ El ítem tiene relación con el constructo (Comprensión Oral de Estructuras Gramaticales)
⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (bloques).


 Dany Ticona Mamani
 Especialista de Banca de Servicio
 Intiborico

ANEXO E - TABULACIÓN DE PRUEBA PILOTO CON BAREMACIÓN

Prueba piloto realizada a 7 analistas de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco

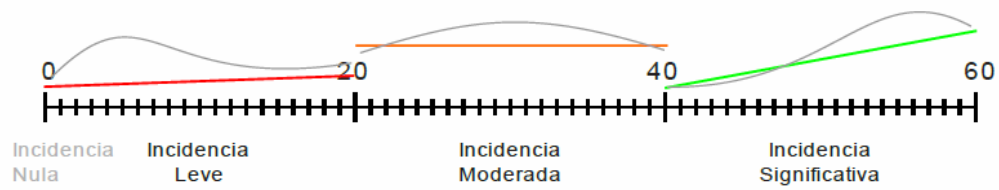
PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Encuesta 1	5,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	5,00	3,00	5,00	3,00	5,00	3,00	3,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	2,00	3,00	5,00
Encuesta 2	5,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	5,00	3,00	5,00	3,00	4,00	2,00	3,00	3,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	1,00	1,00	3,00	5,00
Encuesta 3	4,00	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	5,00	3,00	5,00	3,00	4,00	1,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	1,00	1,00	3,00	4,00
Encuesta 4	4,00	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	5,00	3,00	5,00	3,00	4,00	1,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	1,00	1,00	3,00	4,00
Encuesta 5	4,00	1,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	1,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	1,00	1,00	3,00	4,00
Encuesta 6	4,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	4,00	3,00	4,00	1,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	1,00	1,00	3,00	4,00
Encuesta 7	3,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	4,00	2,00	4,00	1,00	2,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	1,00	1,00	2,00	3,00

ÍNDICE PARA BAREMACIÓN DE INSTRUMENTO EVAL_CRÉDITO VS MOROSIDAD

ÍNDICE			
Valor			
Variable	Pond (%)	Respuesta	Peso_resp (%)
Variable 1	Pond 1	Respuesta 1	P1
	Pond 2	Respuesta 2	P2
	Pond 3	Respuesta 3	P3
	Pond 4	Respuesta 4	P4
	Pond 5	Respuesta 5	P5
	Pond 6	Respuesta 6	P6
	Pond 7	Respuesta 7	P7
	Pond 8	Respuesta 8	P8
	Pond 9	Respuesta 9	P9
	Pond 10	Respuesta 10	P10
	Pond 11	Respuesta 11	P11
	Pond 12	Respuesta 12	P12
Variable 2	Pond 13	Respuesta 13	P13
	Pond 14	Respuesta 14	P14
	Pond 15	Respuesta 15	P15
	Pond 16	Respuesta 16	P16
	Pond 17	Respuesta 17	P17
	Pond 18	Respuesta 18	P18
	Pond 19	Respuesta 19	P19
	Pond 20	Respuesta 20	P20
	Pond 21	Respuesta 21	P21
	Pond 22	Respuesta 22	P22
	Pond 23	Respuesta 23	P23
	Pond 24	Respuesta 24	P24

Categoría	Vmax
Inc_significativa	60
Inc_moderada	30
Inc_nula	0

Categoría	Coefficiente de ponderación (%)
Inc_significativa	de 41 a 60
Inc_moderada	de 21 a 40
Inc_nula	de 0 a 20



Se utiliza un baremo dentro de cada variable adjudicándole un puntaje del 1 al 5 a cada respuesta. A cada sub categoría se le ha asignado un peso de ponderación (Pond.%) en función de su importancia relativa para el cálculo del valor de la subcategoría (Peso_resp %) a la cual pertenece, de forma que la suma de todos los pesos sea igual a 60.

Tabla cruzada VAR_INDEP (agrupado)*VAR_DEP (agrupado)

			CARTERA MOROSA (agrupado)		Total
			Incidencia moderada	Incidencia significativa	
EVALUACIÓN DEL CRÉDITO (agrupado)	Incidencia moderada	Recuento	3	0	3
		% del total	42.9%	0.0%	42.9%
	Incidencia significativa	Recuento	0	4	4
		% del total	0.0%	57.1%	57.1%
Total		Recuento	3	4	7
		% del total	42.9%	57.1%	100.0%

Se puede apreciar una incidencia significativa de 57.1% de la variable independiente sobre la variable dependiente.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,000 ^a	1	.008
N de casos válidos	7		

Como el valor de significancia, valor crítico observado de $.008 < 0,05$, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir, existe incidencia significativa de la variable independiente sobre la variable dependiente.