



Universidad
Continental

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de
Administración y Finanzas

Tesis

**Relación del proceso crediticio y la morosidad desde
la percepción de los clientes de la Microfinanciera
Trabajando Contigo E.I.R.L en el año 2017**

Angela Gimena Zanabria Porras

Huancayo, 2017

Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Administración y Finanzas



Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Obra protegida bajo la licencia de [Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 2.5 Perú](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/peru/)

**RELACIÓN DEL PROCESO CREDITICIO Y LA MOROSIDAD DESDE LA
PERCEPCIÓN DE LOS CLIENTES DE LA MICROFINANCIERA TRABAJANDO
CONTIGO E.I.R.L. EN EL AÑO 2017**

Asesor:

Ma. Carlos A. Recuay Salazar

Dedicatoria

Este trabajo es dedicado con mucho cariño y aprecio a Dios por ser nuestro creador y Maestro en todos los momentos de nuestra vida, que guía nuestro camino hacia la sabiduría y al éxito para realizarnos como Profesionales. A mi madre y hermana por su amor y apoyo incondicional.

Agradecimientos

A la Universidad por haberme acogido en sus aulas, por haberme formado académica y profesionalmente durante todos estos 5 años de permanencia. Gracias por enseñarme a no rendirse en los fracasos e impulsarme alcanzar mis metas.

A la Facultad de Administración y Finanzas por haberme brindado las herramientas para enfrentar el mercado competitivo en el País.

A Carmen, mi madre, por su apoyo incondicional, por escucharme y guiarme en el camino para alcanzar mis objetivos planteados y sobre todo por estar siempre acompañándome en cada paso de mi vida.

A Efraín, mi padre por su apoyo, dedicación y afecto en todo momento.

A mi hermana Menny por su paciencia, cariño y ánimos que siempre me ha impulsado para lograr juntas las metas que tenemos planteadas y sobre todo por su compañía en los buenos y malos momentos.

A mis compañeros, por enriquecerme como persona y por compartir conmigo sus conocimientos

A mis amigos que siempre tienen las palabras para guiarme y divertirme en cada momento de mi vida.

Y a todos en general por ayudarme, guiarme y darme ánimos para ser una buena profesional.

Resumen

El trabajo de investigación está referido a determinar la relación que existe en el proceso crediticio y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017, representando este un problema latente en las colocaciones de créditos que si no es eficiente da lugar a una cartera morosa que en el largo plazo convierte a la Microfinanciera en insolvente. En estos últimos tiempos de acuerdo a estudios la morosidad en las microfinanzas se debe a varios factores ello se da por la deficiente evaluación de crédito llamado proceso crediticio.

El desarrollo del trabajo de investigación tiene como soporte al método científico. El tipo de investigación es aplicada, no experimental, transversal y cuantitativa; el nivel de investigación es correlacional; con un diseño no experimental. Con un censo de 86 clientes. Para la recolección de los datos se ha elaborado un instrumento de las variables del proceso crediticio y otro para la morosidad los mismos que fueron validados por expertos. El instrumento utilizado obtuvo un coeficiente de confiabilidad de 0.810 para las dos variables; proceso crediticio y morosidad esto como resultado de la prueba piloto.

La conclusión al que se ha arribado es que el proceso crediticio y la morosidad mantienen una relación, con un coeficiente de correlación de Pearson de 26,01, donde el deficiente proceso crediticio afecta el incremento de la morosidad que son resultado de la evaluación crediticia a cada cliente que se fija en la capacidad de pago. Por lo tanto, la política crediticia en la Microfinanciera se ve reflejada en el proceso crediticio ya que este es el primer proceso junto con otros indicadores lograr la reducción de la morosidad.

Palabras claves: Proceso crediticio, Morosidad

Abstract

The research work is referred to determine the relationship that exists in the credit process and the delinquency from the perception of the clients of the Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. in 2017, this represents a latent problem in credit placements that, if not efficient, results in a delinquent portfolio that in the long term turns the Microfinance into insolvent. In recent times, according to studies, delinquency in microfinance is due to several factors, this is due to the poor credit evaluation called the credit process.

The development of the research work is supported by the scientific method. The type of research is applied, not experimental, transversal and quantitative; the level of investigation is correlational; with a non-experimental design. With a census of 86 clients. For the data collection, an instrument of the credit process variables and another for delinquency have been developed, which were validated by experts. The instrument used obtained a reliability coefficient of 0.810 for the two variables; credit process and delinquency this as a result of the pilot test.

The conclusion reached is that the credit process and delinquency are in a relationship, with a Pearson correlation coefficient of 26.01, where the deficient credit process affects the increase in delinquency that is the result of the credit assessment at each client who focuses on the ability to pay. Therefore, the credit policy in the Microfinance is reflected in the credit process since this is the first process along with other indicators to achieve the reduction of delinquency.

Keywords: Credit process, Delinquency

Contenidos

| | |
|---|------|
| Resumen..... | vi |
| Abstract..... | vii |
| Contenidos | viii |
| Lista de Tablas | xi |
| Lista de Figuras..... | xii |
| Introducción | 1 |
| Capítulo I: Planteamiento del estudio | 3 |
| 1.1. Fundamentación del problema | 3 |
| 1.2. Formulación del Problema | 7 |
| 1.2.1. Sistema Financiero..... | 7 |
| 1.2.2. Sistema Financiero Peruano..... | 8 |
| 1.2.3. Microfinanzas en el Perú | 10 |
| 1.2.4. Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L..... | 11 |
| 1.3. Enunciado del Problema..... | 30 |
| 1.3.1. Problema General..... | 30 |
| 1.3.2. Problemas Específicos | 30 |
| 1.4. Objetivos de la Investigación | 31 |
| 1.4.1. Objetivo General..... | 31 |
| 1.4.2. Objetivos Específicos..... | 31 |
| 1.5. Hipótesis de la investigación..... | 32 |
| 1.5.1. Hipótesis General..... | 32 |
| 1.5.2. Hipótesis Específicas | 32 |
| 1.6. Variables de la investigación..... | 33 |
| 1.6.1. Variable Dependiente..... | 33 |
| 1.6.2. Variable Independiente | 33 |
| 1.7. Operacionalización de Variables..... | 33 |

| | | |
|--|---------------------------------------|----|
| 1.8. | Justificación e Importancia..... | 33 |
| 1.8.1. | Justificación Teórica..... | 33 |
| 1.8.2. | Justificación Práctica..... | 34 |
| 1.8.3. | Justificación Metodológica..... | 34 |
| 1.8.4. | Importancia de la Investigación..... | 34 |
| Capítulo II: Marco Referencial..... | | 36 |
| 2.1. | Antecedentes de la Investigación..... | 36 |
| 2.1.1. | Antecedentes Internacionales..... | 36 |
| 2.1.2. | Antecedentes Nacionales..... | 42 |
| 2.2. | Bases Teóricas..... | 46 |
| 2.2.1. | Proceso Crediticio..... | 46 |
| 2.2.2. | Morosidad..... | 54 |
| 2.3. | Marco Conceptual..... | 60 |
| Capítulo III: Metodología de la Investigación..... | | 62 |
| 3.1. | Método de Investigación..... | 62 |
| 3.2. | Tipo de Investigación..... | 62 |
| 3.3. | Diseño de la Investigación..... | 63 |
| 3.4. | Nivel de investigación..... | 64 |
| 3.5. | Instrumentos..... | 64 |
| 3.6. | Técnicas..... | 65 |
| 3.7. | Población..... | 65 |
| 3.8. | Técnica de análisis de datos..... | 66 |
| Capítulo IV: Presentación y Discusión de Resultados..... | | 67 |
| 4.1. | Presentación de resultados..... | 67 |
| 4.2. | Validación de hipótesis..... | 88 |
| 4.2.1. | Prueba de hipótesis general..... | 88 |
| 4.2.2. | Prueba de hipótesis específica 1..... | 93 |

4.2.3. Prueba de hipótesis específica 2 96

4.2.4. Prueba de hipótesis específica 3 100

4.2.5. Prueba de hipótesis específica 4 103

4.2.6. Prueba de hipótesis específica 5 107

4.3. Discusión de resultados 111

Conclusiones 115

Recomendaciones 117

Referencias 119

Lista de Tablas

| | |
|--|-----|
| Tabla 1. Desviación Estándar Proceso Crediticio..... | 88 |
| Tabla 2. Resultado Baremo: Proceso Crediticio..... | 88 |
| Tabla 3. Desviación Morosidad..... | 89 |
| Tabla 4. Resultado Baremo Morosidad..... | 89 |
| Tabla 5. Tabla Cruzada del proceso crediticio y la morosidad..... | 91 |
| Tabla 6. Prueba Chi Cuadrada hipótesis general..... | 92 |
| Tabla 7. Medidas Simétricas..... | 92 |
| Tabla 8. Identificación de la oportunidad crediticia y la Morosidad (Agrupada.)..... | 95 |
| Tabla 9. Prueba Chi Cuadrada hipótesis específica N° 1..... | 95 |
| Tabla 10. Medidas Simétricas..... | 96 |
| Tabla 11. Evaluación Crediticia y la morosidad (Agrupada)..... | 99 |
| Tabla 12. Prueba Chi Cuadrada hipótesis específica N° 2..... | 99 |
| Tabla 13. Medidas Simétricas..... | 100 |
| Tabla 14. Toma de decisiones crediticias y la morosidad (Agrupada)..... | 102 |
| Tabla 15. Prueba Chi Cuadrada Hipótesis Específica N° 3..... | 102 |
| Tabla 16. Medidas Simétricas..... | 103 |
| Tabla 17. Desembolso del Crédito y la Morosidad (Agrupada)..... | 105 |
| Tabla 18. Prueba Chi Cuadrada Hipótesis Específica N° 4..... | 105 |
| Tabla 19. Medidas Simétricas..... | 107 |
| Tabla 20. Tabla Cruzada del Control Crediticio y la Morosidad (Agrupada)..... | 110 |
| Tabla 21. Prueba Chi Cuadrada Hipótesis Específica N° 5..... | 110 |
| Tabla 22. Medidas Simétricas..... | 111 |

Lista de Figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1. Índice de fortaleza financiera (IFF) y activos del Sistema Financiero | 9 |
| Figura 2. Ratio de cartera morosa por tipo de crédito..... | 10 |
| Figura 3. Ratio de la morosidad de las Cajas Municipales | 11 |
| Figura 4. Flujograma del proceso crediticio de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. | 15 |
| Figura 5. Volante diseñado por la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. | 16 |
| Figura 6. Historial de crédito del cliente de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. | 17 |
| Figura 7. Formato de solicitud de crédito de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L.... | 18 |
| Figura 8. Formato de croquis domiciliario de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. . | 19 |
| Figura 9. Evolución del índice de colocaciones de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L..... | 21 |
| Figura 10. Evolución del índice de morosidad la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. | 22 |
| Figura 11. Evolución del índice de morosidad la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. | 23 |
| Figura 12. Perfil del cliente de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. | 24 |
| Figura 13. Historia de crédito del cliente de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. ... | 25 |
| Figura 14. Consulta vehicular del ómnibus del cliente de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L..... | 26 |
| Figura 15. Estado de obligaciones financieras del cliente de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L..... | 27 |
| Figura 16. Cronograma de pago del cliente de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. | 28 |
| Figura 17. Historial de crédito del cliente de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. . | 29 |
| Figura 18. Representación gráfica del diseño de investigación..... | 63 |
| Figura 19. Servicios financieros. | 67 |
| Figura 20. Recomendaría para solicitud de un crédito. | 68 |
| Figura 21. Expectativas para solicitar un crédito..... | 69 |
| Figura 22 . Depositaría su confianza para recomendarlo o solicitar algún crédito..... | 70 |
| Figura 23. La exigencia de los requisitos..... | 71 |
| Figura 24. Infocorp es perjudicial en la solicitud de un crédito..... | 72 |
| Figura 25. Opciones de pago de créditos..... | 73 |
| Figura 26. Adeudarse una buena decisión | 74 |
| Figura 27. Buen historial crediticio | 75 |

| | |
|---|-----|
| Figura 28. Intereses fijados son muy exigentes. | 76 |
| Figura 29. Cobro de los intereses moratorios genera retrasos en el pago de cuotas. | 77 |
| Figura 30. Información del reglamento de Crédito. | 78 |
| Figura 31. Metodología de cobranza es la más adecuada. | 79 |
| Figura 32. En cuanto a la solicitud de un crédito se mantendría como cliente. | 80 |
| Figura 33. Las tasas de interés son elevadas. | 81 |
| Figura 34. La falta de ingresos puede afectarlo. | 82 |
| Figura 35. El desempleo afecta sus obligaciones financieras. | 83 |
| Figura 36. El dinero es primordial para lograr objetivos. | 84 |
| Figura 37. La subida de precios afecta su negocio. | 85 |
| Figura 38. Un imprevisto económico significa dejar de pagar sus deudas. | 86 |
| Figura 39: Nivel de significancia y regla de decisión. | 90 |
| Figura 40: Nivel de significancia y regla de decisión. | 94 |
| Figura 42. Nivel de significancia y regla de decisión. | 97 |
| Figura 43. Nivel de significancia y regla de decisión. | 101 |
| Figura 44: Nivel de significancia y regla de decisión. | 104 |
| Figura 45. Nivel de significancia y regla de decisión. | 108 |

Introducción

La presente investigación tiene como principal objetivo determinar la relación que existe entre el proceso crediticio y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017.

Con miras a lograr la consecución de este objetivo el trabajo de investigación se estructuró de la siguiente manera:

En el capítulo I, se considera el planteamiento del estudio, el cual incluye: la fundamentación, la formulación y enunciado del problema detallando los objetivos, hipótesis de la investigación; La justificación teórica, práctica y metodológica; la importancia de la investigación; identificación y clasificación de las variables y la operacionalización de los mismos.

El capítulo II, hace referencia al marco referencial, lo que incluye: los antecedentes de la investigación; diseño del marco teórico en base a la teoría de Apostolik, Donohue y Went del proceso crediticio y de Trivelli, Portocarrero, Byrne, Torero y Field de morosidad; marco conceptual referente a la variable proceso crediticio y morosidad.

En el capítulo III, se considera la metodología de la investigación, lo que incluye: el método de investigación, tipo, diseño y nivel; Población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos; procedimiento para la recolección de los datos; técnicas de análisis de datos.

El capítulo IV, hace referencia al trabajo de campo y proceso de contraste de la hipótesis, que incluye: la presentación de resultados; organización, análisis e interpretación de los resultados; proceso de la prueba de hipótesis y discusión de los resultados.

Además, se considera las conclusiones y recomendaciones a que se ha llegado después de desarrollar el trabajo de investigación.

Finalmente, presento la referencia bibliográfica de los textos de autores internacionales y nacionales que han sido utilizados en el trabajo de investigación.

Capítulo I: Planteamiento del estudio

En este capítulo se consideró el contenido de la fundamentación del problema, la formulación del problema, el enunciado del problema y los problemas específicos que integra los artículos revisados internacionales y nacionales acerca del proceso crediticio.

1.1. Fundamentación del problema

En el artículo con título el proceso crediticio: una mirada panorámica escrito por Belaunde (2012) publicado en el diario Gestión menciona: Este proceso suele dividirse en diferentes etapas. Se empieza con el origen comercial o con el contacto inicial que se debe partir en base a políticas crediticias.

Luego continúa la fase de aprobación donde evalúa el riesgo, voluntad y capacidad de pago del deudor y las garantías necesarias, es importante saber que por más que haya mucha gente que tenga para pagar lamentablemente no están acostumbrados hacerlo.

Es importante darle un crédito otorgado de acuerdo a su financiamiento, no solo basarse en su capacidad de pago sino prestar en base a su necesidad y evitar el sobreendeudamiento ya que esto sería perjudicial para el cliente y para la empresa.

Luego continúa la fase de admisión que es seguida del desembolso, se hace el seguimiento del riesgo en base a un reporte, es por ello que, si el riesgo se deteriora se deben hacer medidas de provisiones, además de la cobranza y recuperaciones.

Son importantes las políticas crediticias ya que a veces estas fallan cuando se hace un análisis inadecuado, con criterios relajados, con excesiva confianza del deudor y cuando se hace un seguimiento vago. Cabe resaltar que para evitar esto, las instituciones deben contar con una política de otorgamiento para cada tipo de crédito.

En el artículo con título el proceso crediticio en Microfinanzas escrito por Lozano, (2011) publicado en la revista El analista.com, menciona lo siguiente: El proceso crediticio en microfinanzas se compone de cinco fases: Planificación, Promoción, Evaluación, Aprobación y Recuperación.

La planificación implica que el Analista de Crédito, al inicio del día, deberá elaborar una hoja de ruta donde tendrá que contar obligatoriamente con visitas de promoción, evaluación y recuperación de créditos.

La promoción lo constituye la venta de todos los productos crediticios, la evaluación comprende el levantamiento de información de este cliente ya sean familiares, garantías, etc.

La recuperación es la visita de los clientes de créditos en mora pudiendo ser desde el primer día de vencimiento del crédito.

La aprobación es la sustentación de la evaluación crediticia de acuerdo al departamento de riesgo o al comité de créditos. Luego una vez colocado el préstamo se debe hacer el seguimiento respectivo ya que el éxito del cumplimiento de este proceso es el seguimiento, que son medidas a través de una menor mora y colocación sostenida a lo largo del mes.

En el artículo con título Optimizando el proceso de evaluación de Riesgo Cuantitativo en la Mypes escrito por Monzón (2014) publicado en el Moderador Blog menciona: Actualmente contamos con 44 instituciones especializadas en microfinanzas, 1 banco, 13 financieras, 12 cajas municipales, 9 cajas rurales y 9 Edpymes, todas estas reguladas por la SBS, sin embargo existen en el mercado otros actores como Cooperativas de ahorro y crédito, ONG e instituciones privadas que se dedican a colocación de créditos.

La dinámica actual de las instituciones microfinancieras se basa a través de diversas estrategias de las cuales los analistas de créditos son los autores de esta fuerza.

Si bien es cierto que, una de las actividades principales desarrolladas por los analistas de crédito para evaluar las propuestas implica una inversión de tiempo importante, es por ello que los analistas deben realizar reportes de ingresos, egresos y relación de activos de la mypes, siendo esta función una de las partes vitales para evaluar los créditos y mantener un margen de seguridad en cuanto a la capacidad de pago de los clientes.

Esto contribuiría a optimizar las labores de los analistas y de esta forma alcanzar un mejor performance en cuanto a incremento de colocaciones, seguimiento y recuperación de créditos y bajar costos operativos. Por otro lado, se logrará la estandarización de los reportes por parte de cada institución.

Este paso también logrará involucrar en forma gradual a los clientes en cuanto a su responsabilidad para la construcción de información relevante para sus solicitudes de crédito y sirva de soporte para un posterior proceso de formalización tributaria que contribuirá a la mitigación del riesgo.

En el artículo con título Gestión del Riesgo Crediticio – Consejos Básicos escrito por Belaunde (2014) publicado en el diario Gestión menciona: Sabiendo que la gestión de este riesgo es la que en estos años ha sufrido quizás el mayor olvido de sus más mínimos principios básicos, no estaría de más intentar hacer una suerte de listado sintético de las medidas de mitigación posibles.

Por ello, un buen entorno organizacional y de gobierno corporativo: Implica que la alta dirección de la entidad esté realmente interesada por una buena gestión de ese riesgo, lo que se traduce en involucramiento personal, en incentivos que no favorezcan el cortoplacismo.

Evaluar no sólo la capacidad de pago, sino la voluntad de pago: La capacidad de pago debe evaluarse de manera realista, sin sobreestimar ingresos existentes y potenciales y sin subestimar los potenciales riesgos para esa capacidad de pago (si se hacen escenarios desfavorables, estos tienen que ser genuinos, y no una apariencia). Ello ayuda a combatir el riesgo de sobreendeudamiento. El uso de las centrales de riesgo es muy útil pero no basta.

Un sumo cuidado con los desembolsos: En general las aprobaciones crediticias se dan con una serie de condiciones que deben respetarse antes de desembolsar.

Un buen seguimiento del riesgo: Ello significa no contentarse con una buena aprobación crediticia, sino que debe de existir un buen control de los desembolsos.

Una buena gestión del riesgo operacional y un buen dispositivo de control interno permanente: Este es un aspecto muchas veces olvidado: si no se gestiona bien el riesgo operacional (como asegurarse de que los comerciales no tengan un número excesivo de clientes por cabeza, de que el área de administración de créditos esté bien organizada, o de tener buenos dispositivos de detección de operaciones fraudulentas, por ejemplo), las pérdidas crediticias pueden verse maximizadas. Es por ello que el proceso crediticio de cualquier entidad bancaria y no bancaria debe de pasar por diversas etapas entre ellos, el más importante para todo eso, viene a ser el seguimiento que se le dará a cada una de las fases para así mitigar el riesgo crediticio.

En el artículo con título conceptos íntimamente ligados que forman una unidad Proceso crediticio y las cobranzas escrito por Npymes (2010) publicado en el blog Npymes menciona:

Los conceptos íntimamente ligados que forman una unidad del Proceso crediticio y las cobranzas conlleva a tener un área de recuperaciones ya que están muy ligadas al proceso crediticio. Este se inicia con la aprobación del crédito solicitado, luego el desembolso, después al seguimiento y finalmente con la recuperación.

Es por ello, una parte fundamental para evitar la mora en una cartera en una entidad bancaria, es una eficiente gestión de cobranzas que permite, monitorear los créditos de manera correcta para que este dinero se vuelva a colocar. Existen muchos problemas en cuanto a la gestión de cobranza, es por ello que si existe un proceso crediticio eficiente se eludirá la mora.

1.2. Formulación del Problema

El contenido de la formulación del problema está conformado de información primaria y secundaria del Sistema Financiero, Sistema Financiero Peruano, Microfinanzas en el Perú y de la Microfinanciera en la cual se basará la investigación, Trabajando Contigo E.I.R.L.

1.2.1. Sistema Financiero

En la actualidad tener un sistema financiero que se encuentre en óptimas condiciones es indicio de que un país se esté apto para hacer inversiones, por lo tanto, el resultado es la mejora la calidad de vida de todos sus ciudadanos además que permite la expansión de los mercados.

Según Parodi (2013) indica que: Un sistema financiero es un conjunto de instituciones y mercados, cuya función básica es la transferencia de fondos de los ahorristas hacia los inversionistas a través de dos alternativas, la primera los intermediarios por ejemplo un banco, y la segunda son los mercados financieros como los

mercados de bonos, acciones y derivados financieros. Que la primera se encuentra regulada básicamente por la SBS y la segunda por SMV.

Es por ello en el sistema financiero participan dos agentes: Los individuos y las empresas, es decir los agentes superavitarios y los deficitarios, los primeros son los que depositan algún fondo a cambio de recibir intereses, mientras los otros son los que buscan un apalancamiento que tiene como destino la inversión de pequeñas, medianas y grandes empresas mientras que, en las personas naturales, éstas las usan para gastos personales, adquisición de bienes de consumo, pagos, etc.

1.2.2. Sistema Financiero Peruano

Según Schydrowsky (2015), explico que el sistema financiero peruano se encuentra sólido para enfrentan cualquier desestabilización económica ya que la tasa de morosidad del sistema financiero nacional (1,07%) bajo estándares internacionales refleja una calidad crediticia adecuada.

El sistema financiero peruano se encuentra compuesto por tres órganos autónomos que son el Banco Central de Reserva del Perú, Superintendencia de Banca y Seguros quienes regulan y supervisan el Mercado de Dinero y la Superintendencia del Mercado de Valores quien supervisa y regula el Mercado de Valores.

El mercado de dinero es donde las entidades financieras realizan operaciones de préstamo o crédito, depósito o ahorro por lo general. Es fundamental que este mercado funcione de una manera eficiente, para lo cual es importante fomentar las operaciones de reporte para así evitar una inestabilidad económica.

Según el Banco Central de Reserva del Perú (2017), el sistema financiero peruano, en conjunto, ha resguardado su fortaleza financiera, en un contexto en el cual las colocaciones se han desacelerado por el menor crecimiento económico en los últimos años y por las medidas conservadoras implementadas por las entidades financieras para preservar la calidad de la cartera.

El Índice de Fortaleza Financiera (IFF) muestra que tanto los bancos como las entidades no bancarias muestran mejoras en su situación financiera en los últimos dos años. Tal como se muestra en la Figura 1, el índice de fortaleza financiera (IFF) y activos del Sistema Financiero. [Ver apéndice C].

| | IFF ^{1/} | | Activos | | | |
|--------|-------------------|----------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| | Banca | No banca | Banca | | No banca | |
| | | | (S/. Millones) | (Var. % anual) | (S/. Millones) | (Var. % anual) |
| Mar.15 | 4,8 | 6,6 | 310 872 | 16,1 | 30 639 | -8,2 |
| Mar.16 | 4,6 | 6,4 | 359 560 | 15,7 | 33 118 | 8,1 |
| Mar.17 | 4,2 | 6,2 | 353 404 | -1,7 | 37 437 | 13,0 |

Figura 1. Índice de fortaleza financiera (IFF) y activos del Sistema Financiero

Nota: Recuperado de: <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/ref-mayo-2017.pdf>.

En tanto los indicadores financieros la ratio de morosidad de los créditos en el sistema financiero se elevó en los últimos doce meses, principalmente en los créditos a las medianas empresas, de consumo e hipotecarios, a pesar de la reducción observada en las entidades no bancarias. Esto a consecuencia del menor crecimiento de la actividad económica en los últimos tres años a razón de ello las entidades adoptaron medidas correctivas a fin de lograr la recuperación de los créditos. Como se detalla en la figura 2, el ratio de cartera morosa en los últimos tres años. [Ver apéndice C].

| | Sistema | | | Banca | | | No banca | | |
|-----------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|------------|------------|
| | Mar.15 | Mar.16 | Mar.17 | Mar.15 | Mar.16 | Mar.17 | Mar.15 | Mar.16 | Mar.17 |
| Total | 4,1 | 4,2 | 4,6 | 3,6 | 3,8 | 4,3 | 8,4 | 7,9 | 7,3 |
| Total empresas | 4,4 | 4,3 | 4,7 | 3,7 | 3,7 | 4,2 | 10,2 | 9,4 | 8,4 |
| Corporativos | 0,1 | 0,0 | 0,0 | 0,1 | 0,0 | 0,1 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Grandes empresas | 1,3 | 1,6 | 2,0 | 1,3 | 1,6 | 2,0 | 12,0 | 7,3 | 8,1 |
| Medianas empresas | 7,4 | 8,2 | 9,8 | 7,2 | 8,0 | 9,8 | 10,5 | 10,9 | 10,0 |
| Pequeñas empresas | 11,9 | 11,4 | 10,9 | 11,9 | 11,8 | 12,0 | 12,0 | 10,9 | 9,4 |
| Microempresas | 6,7 | 6,0 | 5,8 | 4,8 | 3,8 | 4,0 | 7,7 | 7,1 | 6,7 |
| Total hogares | 3,5 | 4,0 | 4,5 | 3,3 | 3,9 | 4,4 | 4,6 | 5,0 | 5,4 |
| Consumo | 4,7 | 5,2 | 5,5 | 4,7 | 5,1 | 5,4 | 5,0 | 5,4 | 5,7 |
| Hipotecarios | 2,0 | 2,6 | 3,2 | 1,9 | 2,6 | 3,2 | 2,7 | 2,7 | 3,7 |

Figura 2. Ratio de cartera morosa por tipo de crédito.

Nota: Recuperado de: <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/ref-mayo-2017.pdf>

1.2.3. Microfinanzas en el Perú

Según Toledo (2009) menciona que: El mercado microfinanciero presenta perspectivas diversas derivadas de los diferentes de desarrollo empresarial de las empresas participantes. Algunas entidades de desarrollo de la pequeña y micro empresas (Edpymes) y cajas municipales han demostrado una capacidad de crecimiento muy eficiente. El crecimiento de este mercado microfinanciero requiere que empresas dedicadas a este sector que sean ágiles, rápidas y sencillas en sus trámites de tal manera que esta pueda determinar su capacidad de pago del deudor que está definida en su flujo de fondos y sus antecedentes crediticios.

Según el Banco Central de Reserva del Perú (2017) El ratio de morosidad en las microfinanzas aumentaría hasta alcanzar 8,3% en marzo de 2018. Este deterioro de la cartera se explicaría por el menor crecimiento de la actividad económica para los próximos doce meses. Cabe indicar que, durante el año 2016, las entidades implementaron medidas correctivas en su política crediticia para efectuar una mejor selección de sus deudores. Esto último evitaría un mayor incremento de la cartera

morosa. Como se detalla en la Figura 3, la morosidad de las Cajas Municipales. [Ver apéndice C].

| | Total | | | MN | | | ME | | |
|--------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|-------------|
| | Mar.17 | Mar.18 | | Mar.17 | Mar.18 | | Mar.17 | Mar.18 | |
| | | Base | Estrés | | Base | Estrés | | Base | Estrés |
| Total | 7,5 | 8,3 | 9,9 | 7,1 | 7,9 | 9,2 | 23,7 | 26,5 | 35,2 |
| MYPE | 8,5 | 9,4 | 10,8 | 8,4 | 9,2 | 10,6 | 29,0 | 32,6 | 37,7 |
| Consumo | 4,0 | 4,6 | 5,0 | 3,9 | 4,5 | 5,0 | 16,7 | 19,6 | 22,4 |

Figura 3. Ratio de la morosidad de las Cajas Municipales

Nota: Recuperado de: <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/ref-mayo-2017.pdf>.

1.2.4. Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L.

1.2.4.1. Datos generales de la empresa.

- Razón Social: Trabajando Contigo E.I.R.L.
- Ruc: 20568709897
- Actividad económica: Préstamo de dinero
- Dirección: Jr. Chiclayo 298a El Tambo – Huancayo – Junín
- Teléfono: 064 418582
- Correo: trabajandocontigoeirl@gmail.com
- Representante: Carmen Cecilia Orihuela Romero

1.2.4.2. Descripción del rubro de la Microfinanciera.

La Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. es una empresa que pertenece al rubro de las microfinanzas, siendo su público objetivo, los

microempresarios y transportistas, la mayoría de ellos son de escasos recursos económicos e informales, pero cuentan con algún negocio o son transportistas.

1.2.4.3. Productos financieros.

La Microfinanciera brinda los siguientes productos financieros que se detallan a continuación:

- **Créditos Contigo.** - Son créditos dirigidos a pequeños comerciantes, bodegas y público en general.
- **Crédito Transportista.** - Créditos dirigidos a conductores de taxis, colectivos, combis, moto taxis y vehículos en general.
- **Crédito Prendario.** - Dirigido a personas que desean trabajar con garantía prendaria.

1.2.4.4. Condiciones de crédito.

El otorgamiento del crédito está relacionado en primera instancia a la capacidad de pago que tenga el solicitante en base a sus haberes, negocio, incentivos laborales y otros ingresos.

- **Montos:** Los montos a otorgar serán establecidos de acuerdo a la evaluación que el Administrador de Agencia realice, pero por lo general los montos van desde los S/ 100.00 a S/ 1,000.00, considerando la capacidad de pago del cliente, su historial crediticio interno, el nivel de endeudamiento y la liquidez que presenta en sus comprobantes de pago.
- **Tasa de Interés Compensatorio:** Es el monto que cobra la organización por prestar dinero, así como para cubrir el riesgo de no poder cobrarlo.

- a) La tasa de interés compensatoria; se establece en función al tipo de crédito que se ofrece.
 - b) Se calcula sobre la base del Total del monto o capital prestado.
 - c) La tasa de interés compensatoria se establece en relación al capital prestado por un determinado plazo o tiempo y tiene por finalidad el mantener el equilibrio económico de la Microfinanciera.
- Plazos: El plazo de un crédito se encuentra estipulado en la solicitud y aprobación de crédito, y documentos que acompañan al préstamo, este también se puede observar en el cronograma que firma el cliente al momento de recibir el préstamo.

1.2.4.5. Clasificación de los Créditos.

- Crédito Vigente: Son créditos otorgados por la Microfinanciera en sus distintas modalidades, cuyos pagos se encuentran al día, de acuerdo con lo pactado y que este se encuentra reflejado en el cronograma de pago.
- Crédito Refinanciado: Créditos que hayan sufrido modificación parcial o total de las condiciones originales en la que fue otorgado (plazo, monto, tasa, garantía).
- Crédito Vencido: El plazo para considerar la totalidad del crédito como vencido es al día siguiente de la fecha de vencimiento de pago pactado para créditos en sus distintas modalidades,
- Crédito Castigado: Créditos clasificados como pérdida. Para castigar un crédito, debe existir evidencia real de su irrecuperabilidad o debe ser un monto que no justifique iniciar acción judicial o arbitral, entre otras

condiciones. El castigo de crédito no implica que se deje de gestionar la recuperación.

1.2.4.6. Proceso crediticio.

El proceso crediticio para la evaluación de un crédito de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. es como se detalla en la Figura 4.

[Ver apéndice C]

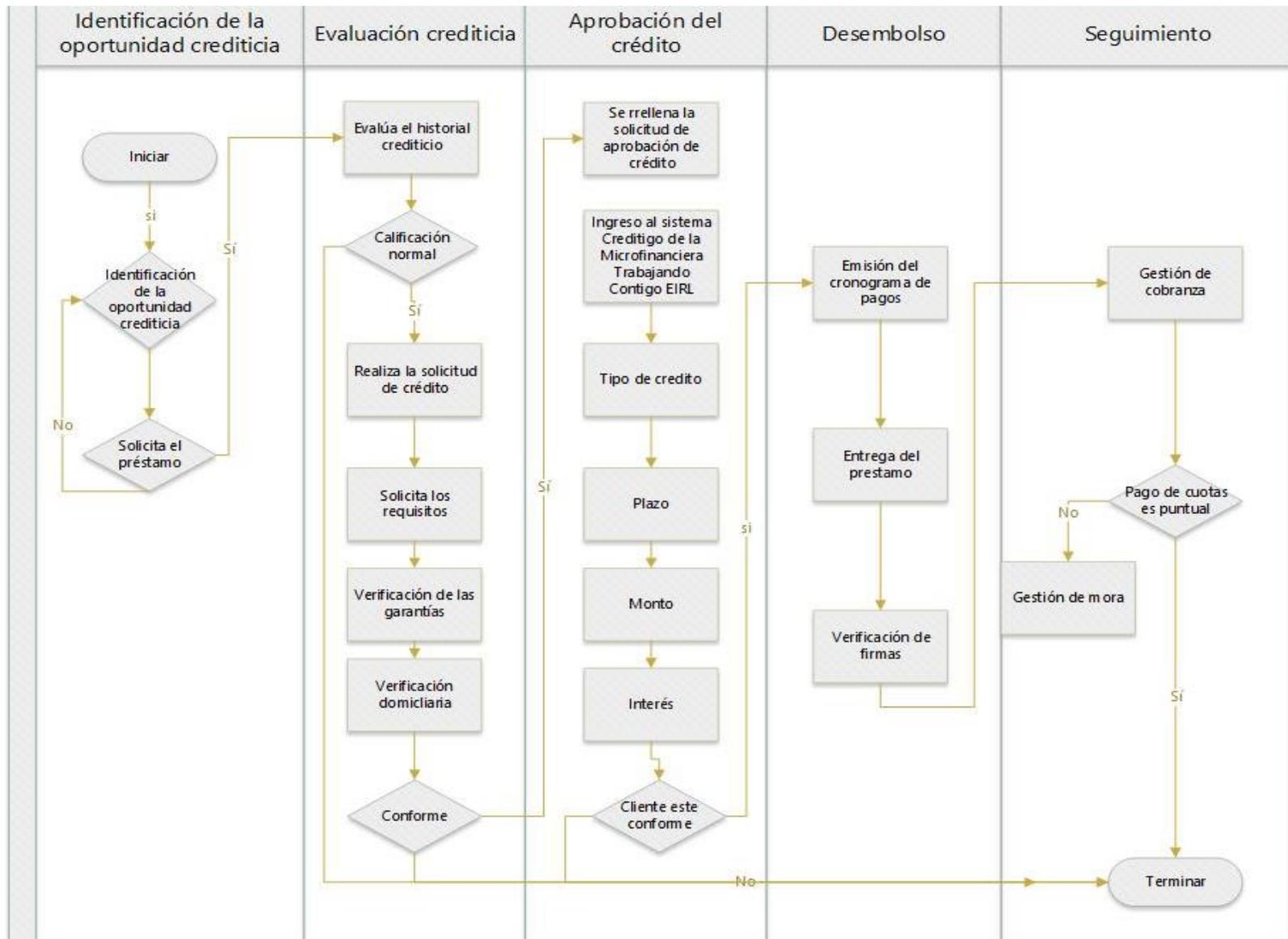


Figura 4. Flujograma del proceso crediticio de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L.
 Nota: Datos extraídos de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. – Marzo 2017.

a. *Identificación de la oportunidad crediticia:*

El analista de crédito armó su cartera de clientes mediante su lista de contactos más cercanos. Esto es para armar la cartera inicial ya que después se consigue clientes a través de tus propios clientes, también este proceso es través de la visita en campo donde se identifican a los posibles clientes potenciales.

Como se detalla en la Figura 5, se verificó el tipo de material publicitario (volante) diseñada por la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L., el mismo que se usa para promover los servicios financieros de la empresa antes mencionada. [Ver apéndice C]

Figura 5. Volante diseñado por la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L.

Nota: Datos extraídos de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. – marzo 2017.

b. *Evaluación de crédito:*

En este proceso se analiza el historial crediticio del cliente es decir el *credit scoring*, siendo el requisito principal tener una calificación normal para solicitar las garantías

correspondientes además de realizar la verificación del domicilio, se realiza una contrastación exacta con la realidad acerca de todos los documentos, estos armados en un expediente por el analista con el informe final. Finalmente, esto visado y aprobado por la administradora de oficina y gerente general. Como se detalla en la Figura 6, se muestra el historial crediticio del cliente, señala los datos personales, obligaciones financieras y endeudamiento del cliente. [Ver apéndice C]

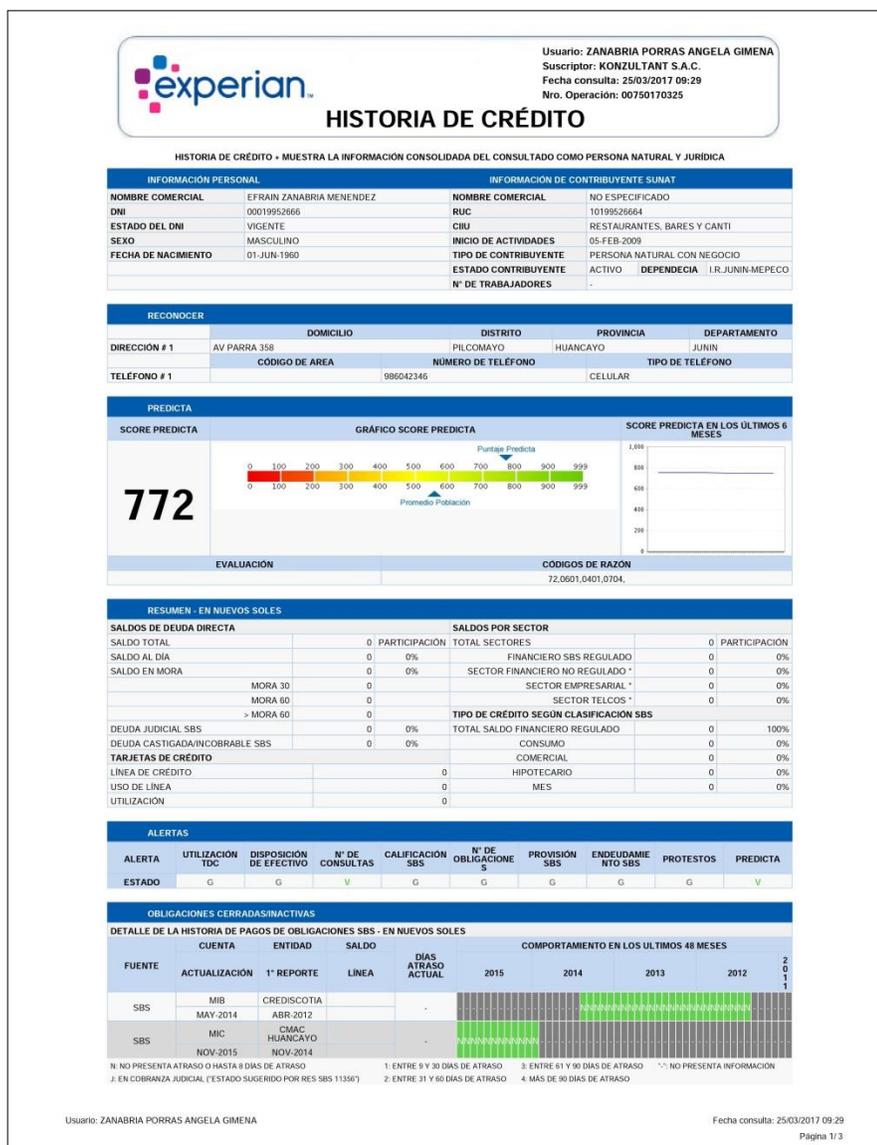


Figura 6. Historial de crédito del cliente de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L.
 Nota: Datos extraídos de la central de riesgos Experian SA – marzo 2017.

Como se detalla en la figura 7, se muestra el formato de solicitud de crédito donde se completa los datos personales del cliente, datos del aval, información del negocio y en la figura 8 se muestra el formato de croquis domiciliario. [Ver apéndice C]

| | |
|--|--|
|  | |
| SOLICITUD DE CRÉDITO | |
| Solicitud N° _____ Fecha _____ | |
| Monto S/ _____ Número de cuotas _____ | |
| Datos del solicitante | |
| Apellidos y Nombres: _____ DNI: _____ | |
| Domicilio: Calle, Jr, Av, Mz: _____ N° Lote: _____ | |
| Urb. PPJJ, AAHH: _____ Distrito: _____ Provincia: _____ | |
| Departamento: _____ Referencias: _____ | |
| Fecha de Nac: _____ Lugar de Nac: _____ Sexo: M - F Estado Civil: _____ | |
| Teléfono: _____ Grado de instrucción: _____ Profesión: _____ Es aval? SI - NO | |
| DATOS DEL CONYUGUE | |
| Apellidos y Nombres: _____ DNI: _____ | |
| Fecha de Nac: _____ Lugar de Nac: _____ Sexo: M - F Estado Civil: _____ | |
| Teléfono: _____ Grado de instrucción: _____ Profesión: _____ Es aval? SI - NO | |
| Datos del aval | |
| Apellidos y Nombres: _____ DNI: _____ | |
| Domicilio: Calle, Jr, Av, Mz: _____ N° Lote: _____ | |
| Urb. PPJJ, AAHH: _____ Distrito: _____ Provincia: _____ | |
| Departamento: _____ Referencias: _____ | |
| Fecha de Nac: _____ Lugar de Nac: _____ Sexo: M - F Estado Civil: _____ | |
| Teléfono: _____ Grado de instrucción: _____ Profesión: _____ Es aval? SI - NO | |
| DATOS DEL CONYUGUE DEL AVAL | |
| Apellidos y Nombres: _____ DNI: _____ | |
| Fecha de Nac: _____ Lugar de Nac: _____ Sexo: M - F Estado Civil: _____ | |
| Teléfono: _____ Grado de instrucción: _____ Profesión: _____ Es aval? SI - NO | |
| Información del negocio | |
| Giro o actividad: _____ RUC: _____ | |
| Dirección del negocio Calle, Jr, Av, Mz: _____ N° Lote: _____ | |
| Urb. PPJJ, AAHH: _____ Distrito: _____ Provincia: _____ | |
| Departamento: _____ Referencias: _____ | |
| Promedio de Ventas: _____ Teléfono: _____ | |
| Promedio de inventario: _____ | |
| Número de entidades con préstamos: _____ | |
| <p>La información consignada en la presente solicitud constituye declaración jurada, por lo que asumo, en caso se demuestre lo contrario, las consecuencias civiles y penales que de la presente se deriven.</p> | <p style="text-align: center;">_____ Firma del solicitante de _____ del 20 _____</p> |

Figura 7. Formato de solicitud de crédito de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L.
Nota: Datos extraídos de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. – marzo 2017.



CROQUIS DOMICILIARIO

Ubicación y verificación domiciliario (Va en el reverso de la solicitud de crédito)

CLIENTE

| | |
|----------------------|-----------------|
| Croquis domiciliario | Croquis negocio |
| | |

VERIFICACION

| | | | | | |
|---|-------------|--------------|-----------|----------------------|------------|
| Cliente vive en el domicilio declarado? | SI () | NO () | Tiempo | Fecha de instalación | |
| Propiedad: | Arrendada | Familiar | Propia | Con deuda | Alojado |
| Propietario: | El mismo | Padres | Suegros | Familiar | Otros |
| Zona: | Residencial | Urbano | Comercial | Marginal | Industrial |
| Barrio donde se ubica domicilio | Muy bueno | Bueno | Regular | Malo | |
| Tipo de vivienda: | Casa | Condominio | Quinta | Departamento | |
| Mat. De Construcción: | Noble | Prefabricado | Adobe | Mat. ligero | |
| Estado de la vivienda | Muy bueno | Bueno | Regular | Malo | |
| Observaciones: | | | | | |
| | | | | | |

Verificación: _____ Atendido por: _____

Fecha: _____ Parentesco: _____

Firma: _____ Firma: _____

Figura 8. Formato de croquis domiciliario de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L.
Nota: Datos extraídos de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. – marzo 2017

c. Aprobación del crédito:

Se define el monto a prestar, plazo, armados en un expediente por el analista de créditos, que ingresa al Sistema Creditigo de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. Este proceso aprueba la solicitud del crédito, posteriormente, del sistema se extrae el cronograma de pago donde estipula el número de cuotas, monto de la cuota, días de pago e intereses moratorios que se aplicará al cliente cuando no cumpla con su obligación financiera.

d. Desembolso:

Este proceso es cuando se realizó la aprobación de la solicitud del crédito registrado en el sistema de Creditigo, finalmente se realiza el cronograma de pagos procediendo este al desembolso del efectivo.

e. Seguimiento:

Se realizó el seguimiento del préstamo siendo este, el término del proceso crediticio donde se realizó la gestión de cobranza y la gestión de mora. Tomando aquí las siguientes medidas:

- Gestión de cobranza: Estrategia de marketing, Call Center que busca informar al cliente de los retrasos por más de siete días calendarios.
- Gestión de mora: Esta operación se realiza cuando el cliente hace caso omiso a las constantes llamadas telefónicas para el pago de sus cuotas, por lo cual se procede al envío de tres notificaciones simples, luego a la notificación legal y finalmente a la carta notarial con el motivo de conciliar con el cliente moroso.

Por ello es importante para la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. lograr el número de colocaciones mayor posible en el mes siendo esta, una cartera saludable.

1.2.4.7. Colocaciones Trabajando Contigo E.I.R.L.

Al cierre del 2016, Trabajando Contigo cierra con el proceso de recuperación de la cartera morosa a consecuencia de las deficientes evaluaciones de crédito, luego que en el año 2014 experimenta la mejor colocación, en el año 2015 presenta una contracción de 0.5% a causa de las medidas más estrictas en las políticas de las a consecuencia de ello hay una notable subida en créditos en el período del 2016 teniendo en cuenta que esta, es una cartera saludable para la empresa. Tal como se demuestra en la Figura 9. [Ver apéndice C]

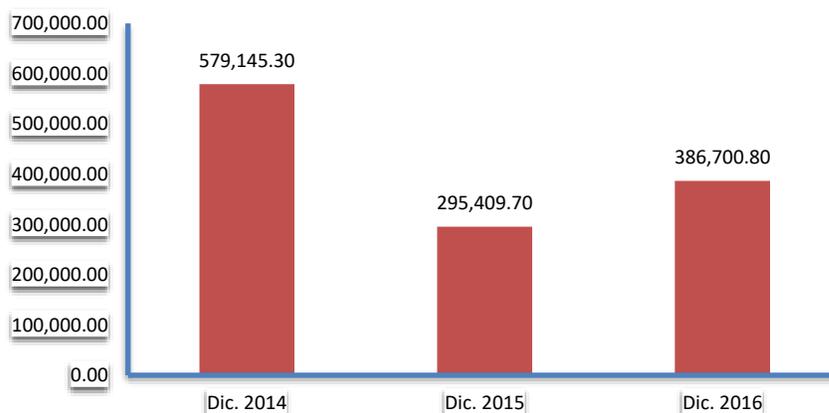


Figura 9. Evolución del índice de colocaciones de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L.

Nota: Datos extraídos de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. – diciembre 2014 a diciembre 2016.

1.2.4.8. Morosidad en la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L.

A lo largo de los últimos tres años la Microfinanciera Trabajando Contigo ha experimentado un nivel de morosidad alto debido a muchos factores como representa el año 2014, por ello se tomaron medidas más drásticas en cuanto a la evaluación de crédito siendo este reflejado gradualmente en la reducción del índice de morosidad y en la reducción de colocaciones que se

evidencia al cierre del año 2015 y 2016 la microfinanciera ha tomado las acciones necesarias para evitar la morosidad incorporando un cartera mucho más saludable a comparación de años pasados sin embargo esto no es suficiente porque se sigue acarreado una cartera morosa que se encuentra en gestión de cobranza y recuperaciones.

Como se muestra en la figura 10 indica la morosidad en la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. con un total de cartera en mora que ascienden a S/ 26544.80 desde el año 2014 hasta el cierre del 2016. [Ver apéndice C]

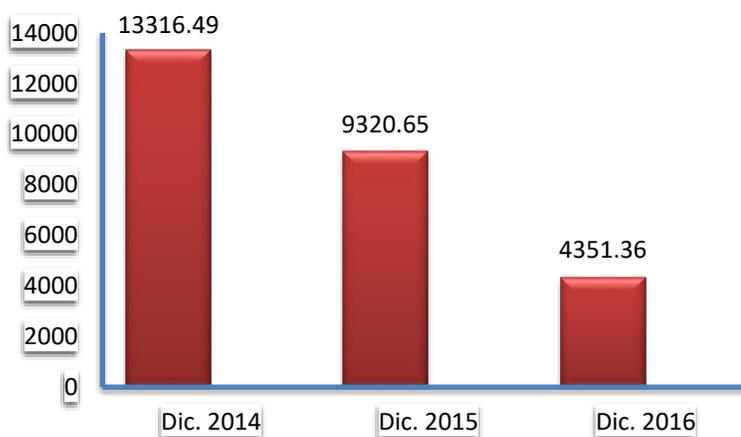


Figura 10. Evolución del índice de morosidad la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L.
Nota: Datos extraídos de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. – enero 2015 a noviembre 2016.

1.2.4.9. Morosidad en la Microfinanciera Trabajando Contigo en el año 2016 y 2017.

A inicio del año 2016, la Microfinanciera presenta el indicador de mora de 0.24%, sin embargo, esto va en aumento durante los meses siguientes alcanzando picos altos en los meses de octubre a diciembre, luego de ello se hizo

la gestión oportuna con los colaboradores para reducir el ratio que se ve reflejado en 1.53% en los meses de enero y mayo del año 2017. Como señala en la figura 11. [Ver apéndice C]

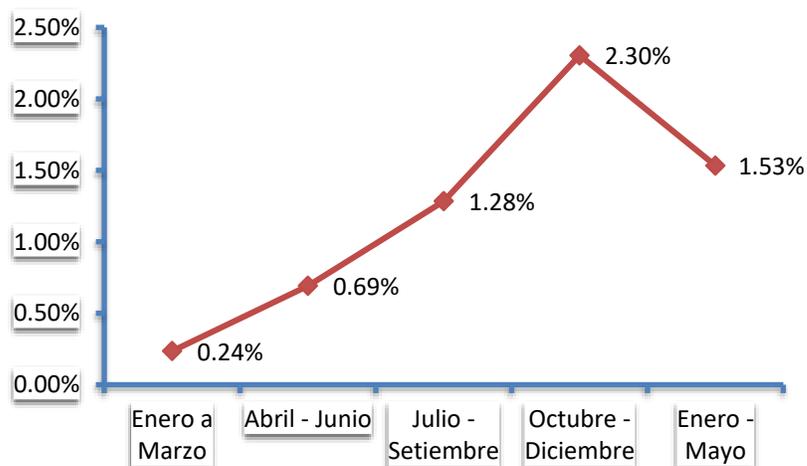


Figura 11. Evolución del índice de morosidad la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L.
 Nota: Datos extraídos de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. – enero 2015 a noviembre 2016.

1.2.4.10. Muestra del proceso crediticio en un cliente.

Por ello se expuso un caso para la formulación del problema de acuerdo al proceso crediticio de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L.:

a. Datos del cliente:

- Titular: Orellana De Sánchez Marcelina Maria
- Conyugue: Sánchez Salazar Daniel
- Código: 0467

b. Búsqueda del cliente:

Al cliente se localizó por las visitas a campo en la zona de venta de repuestos en Mariátegui en el Tambo por los analistas de crédito, se realizó el contacto mediante la técnica de marketing directo, se explicó el producto

crediticio, la tasa, forma de pago y los requisitos, que finalmente el analista persuadió al cliente para que acceda al préstamo. Cabe resaltar que la cliente ya tenía un año solicitando créditos semanales que variaba entre los montos de S/ 500.00 a S/1,000.00, los datos generales se muestran en la figura 12. [Ver apéndice C]



Figura 12. Perfil del cliente de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L.

De acuerdo al flujograma del proceso crediticio, el problema que hubo en este caso, fue el sobreendeudamiento a consecuencia de la falta de un análisis cuantitativo.

c. Evaluación de crédito:

La Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. solicitó todos los requisitos correspondientes al cliente Marcelina Orellana de Sánchez, para ello se verifico como primer paso el historial crediticio tal como se muestra en la figura 13. [Ver apéndice C]

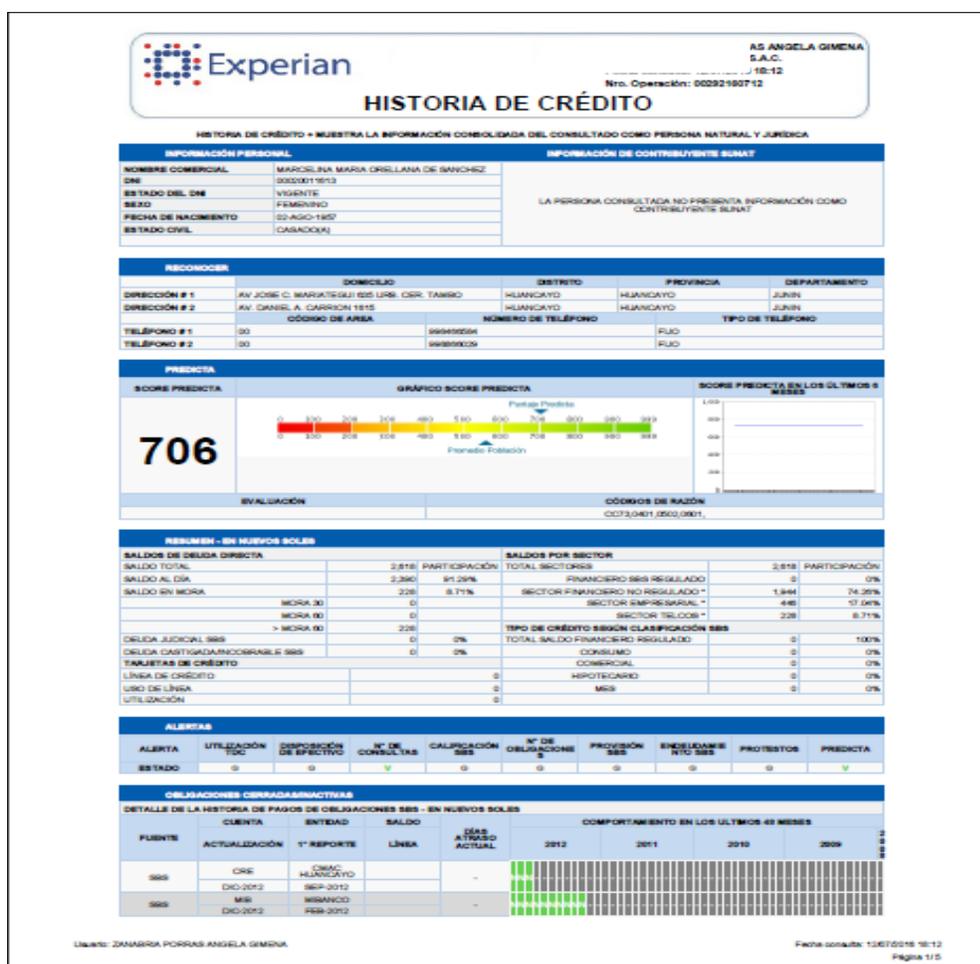


Figura 13. Historia de crédito del cliente de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L.
Nota: Datos extraídos de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. – enero 2016.

Se constató las garantías del cliente en caso de que en algún momento no pudiera pagar el préstamo, ya que en este proceso la garantía del cliente fue la casa propia y el ómnibus que estaban a nombre de ella y de su esposo. Tal como se muestra en la figura 14, la consulta Vehicular de Sunarp del ómnibus del cliente. [Ver apéndice C]

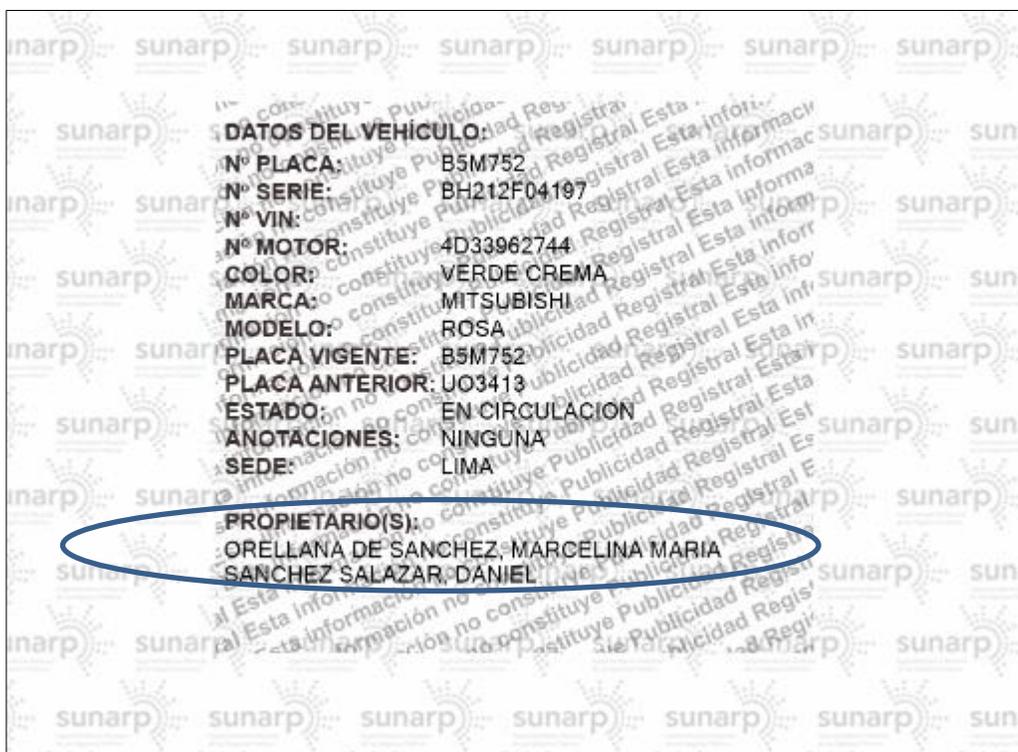


Figura 14. Consulta vehicular del ómnibus del cliente de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L.
 Nota: Datos extraídos de Sunarp – marzo 2016.

d. Aprobación del crédito:

En este proceso se le otorgo el crédito sin medir el grado de endeudamiento del cliente. No se realizó el análisis cuantitativo ni los ratios correspondientes ni el flujo de caja proyectado para contrastar si el cliente Orellana de Sánchez Marcelina tenía la suficiente liquidez para el pago de sus deudas a corto y largo plazo, esto conllevó al sobreendeudamiento del cliente, que dio como resultado un grado de apalancamiento superior al de sus ingresos.

En la figura 15 presenta las obligaciones abiertas y cerradas con las entidades bancarias y no bancarias con las cuales tiene una obligación financiera.

[Ver apéndice C]

| INFORMACIÓN PERSONAL | | INFORMACIÓN DE CONTRIBUYENTE SUNAT | | | |
|-----------------------------|-------------------------------------|--|--------------|-------------|----------------|
| NOMBRE COMERCIAL | MARCELINA MARIA ORELLANA DE SANCHEZ | LA PERSONA CONSULTADA NO PRESENTA INFORMACIÓN COMO CONTRIBUYENTE SUNAT | | | |
| DNI | 00020011613 | | | | |
| ESTADO DEL DNI | VIGENTE | | | | |
| SEXO | FEMENINO | | | | |
| FECHA DE NACIMIENTO | 02-AGO-1957 | | | | |
| ESTADO CIVIL | CASADO(A) | | | | |
| Entidad | Sistema Financiero | Tipo de Producto | Calificación | Monto (S/.) | Días de Atraso |
| CORPORACION CREDIFAST | SNR | Deuda Microfinanzas | PER | 2,000 | 30 |
| TRABAJANDO CONTIGO EIRL | SNR | Deuda Microfinanzas | PER | 990 | 30 |
| ONG CRECER MYPE PERU | SNR | Deuda Microfinanzas | PER | 363 | 30 |
| GRPO ECONOMCO SOLUCIONES | SNR | Deuda Microfinanzas | PER | 2,186 | 30 |
| GRUPO ANGELITA BIANCHI | SNR | Deuda Microfinanzas | DUD | 1,292 | 29 |
| ASESOR FINAN EMPR EXITO | SNR | Deuda Microfinanzas | PER | 650 | 30 |
| CREDINEGOCIO SRL | SNR | Deuda Microfinanzas | PER | 817 | 30 |
| FINANCIERA OH S A | SR | COMPRA | DUD | 1,094 | 117 |
| BANCO FINANCIERO DEL PERÚ | SR | CUOTAFUJA | PER | 24,783 | 173 |
| CREDISCOTIA FINANCIERA S A | SR | CUOTAFUJA | PER | 37,608 | 179 |
| FINANCIERA CONFIANZA S.A.A. | SR | CUOTAFUJA | PER | 21,242 | 200 |
| FINANCIERA EFECTIVA S A | SR | CREDCASTIG | PER | 3,663 | 178 |
| Total | | | | 96,692 | |

El grado de apalancamiento es muy alto.



Figura 15. Estado de obligaciones financieras del cliente de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L.

Nota: Datos extraídos de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. – enero 2016.

e. *Desembolso:*

En este proceso se recolecto la información necesaria, contrastada con la realidad acerca de las garantías, la capacidad de pago y de voluntad de pago del cliente descartando la selección adversa. Tal como se muestra en la figura 16 se presenta el Cronograma de pagos donde estipula el número de cuotas a pagar, la fecha de vencimiento y el monto a pagar. [Ver apéndice C]



CONTRATO N°
01-001670

CRONOGRAMA DE PAGO

Señor (es) : ORELLANA DE SANCHEZ MARCELINA MARIA DNI/RUC : 20011613

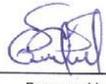
Dirección : JR. CARRION 405

MONTO PRESTAMO : 1000.00 N° DE CUOTAS : 8 MORA X DIA : 1.50

| # | Periodo | Fecha Venc. | S/.Importe | Estado | Firma |
|----|----------|-------------|------------|-----------|-------|
| 01 | Cuota 01 | 09/03/2017 | 147.50 | Cancelado | |
| 02 | Cuota 02 | 16/03/2017 | 147.50 | Cancelado | |
| 03 | Cuota 03 | 23/03/2017 | 147.50 | Cancelado | |
| 04 | Cuota 04 | 30/03/2017 | 147.50 | Cancelado | |
| 05 | Cuota 05 | 06/04/2017 | 147.50 | Cancelado | |
| 06 | Cuota 06 | 13/04/2017 | 147.50 | Cancelado | |
| 07 | Cuota 07 | 20/04/2017 | 147.50 | Cancelado | |
| 08 | Cuota 08 | 27/04/2017 | 147.50 | Cancelado | |

S/. TOTAL : ****1,180.00

| | | |
|-----|-----|------|
| DIA | MES | AÑO |
| 02 | 03 | 2017 |


 Responsable


 Cliente


 Cecilia Orihuela Romero
 Gerente Administrativo

Figura 16. Cronograma de pago del cliente de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L.
 Nota: Datos extraídos de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. – enero 2016.

f. Seguimiento:

Como consecuencia de lo dicho anteriormente, como se muestra en la figura 17 la calificación del cliente está en pérdida en todas las entidades bancarias y no bancarias a consecuencia del sobreendeudamiento y ninguna de estas antes mencionadas supo medir el riesgo. Actualmente el cliente debe alrededor de S/ 96,602.00 a las entidades financieras calificándole incluso como crédito castigado. [Ver apéndice C]

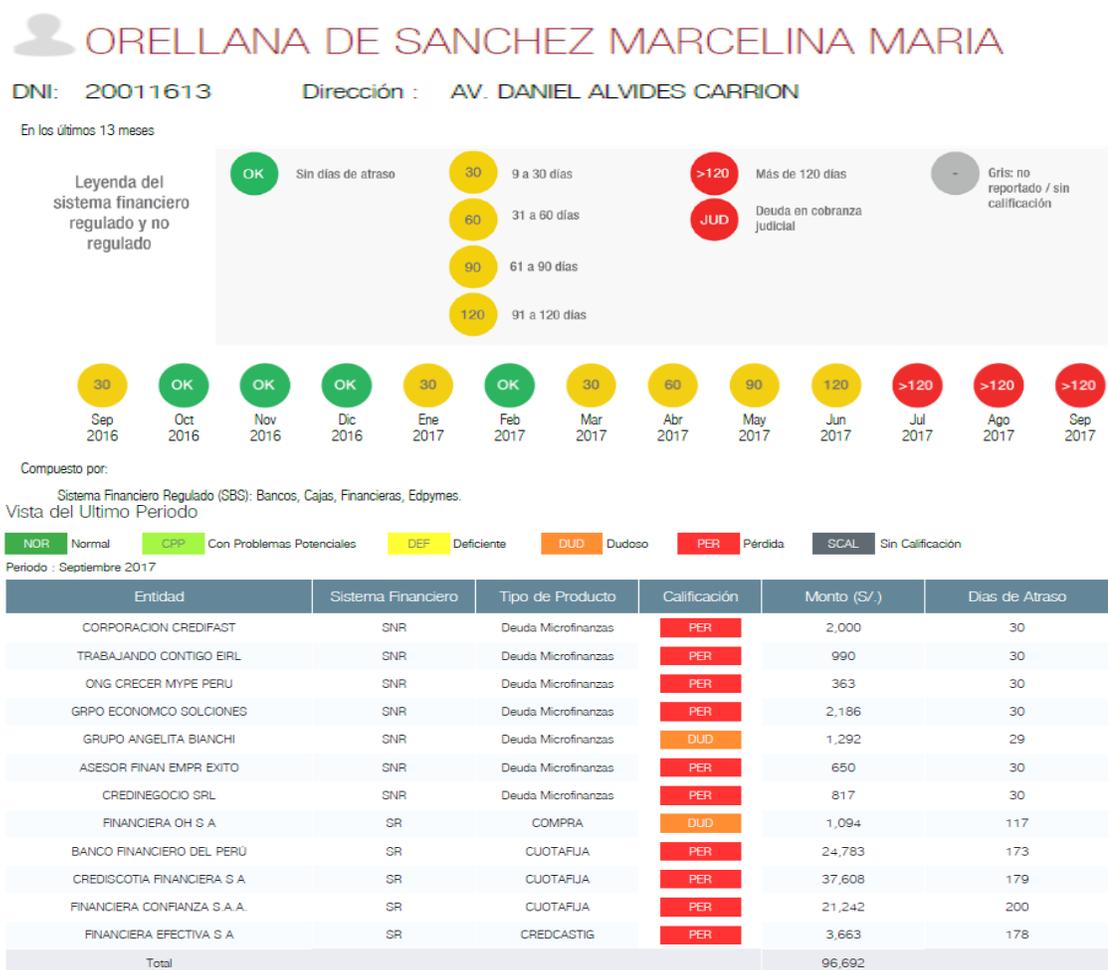


Figura 17. Historial de crédito del cliente de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L.
Nota: Datos extraídos de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. – enero 2016.

Tomando en consideración la información mencionada en los acápites anteriores, esta fue analizada, por ello pudo definir el problema de la presente tesis.

1.3. Enunciado del Problema

A continuación, se da a conocer el problema general y problemas específicos que guiará la presente tesis.

1.3.1. Problema General

¿Qué relación existe entre el proceso crediticio y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017?

1.3.2. Problemas Específicos

PE₁ ¿Qué relación existe entre la identificación de la oportunidad crediticia y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017?

PE₂ ¿Qué relación existe entre la evaluación crediticia y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017?

PE₃ ¿Qué relación existe entre la toma de decisiones crediticias y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017?

PE₄ ¿Qué relación existe entre el desembolso del crédito y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017?

PE5 ¿Qué relación existe entre el control crediticio y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017?

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el proceso crediticio y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017.

1.4.2. Objetivos Específicos

OE1 Identificar la relación que existe entre la identificación de la oportunidad crediticia y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017.

OE2 Analizar la relación que existe entre la evaluación crediticia y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017.

OE3 Definir la relación que existe entre la toma de decisiones crediticias y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017.

OE4 Analizar la relación que existe entre el desembolso del crédito y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017.

O_{E5} Identificar la relación que existe entre el control crediticio y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017.

1.5. Hipótesis de la investigación

1.5.1. Hipótesis General

H₁ Existe relación entre el proceso crediticio y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017.

H₀ No existe relación entre el proceso crediticio y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017.

1.5.2. Hipótesis Específicas

H_{E1} Existe relación entre la identificación de la oportunidad crediticia y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017.

H_{E2} Existe relación entre la evaluación crediticia y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017.

H_{E3} Existe relación entre la toma de decisiones crediticias y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017.

H_{E4} Existe relación entre el desembolso del crédito y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017.

H_{E5} Existe relación entre el control crediticio y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017.

1.6. Variables de la investigación

1.6.1. Variable Dependiente

Proceso crediticio. - El proceso crediticio son las fases que tiene un análisis para el otorgamiento de un préstamo.

1.6.2. Variable Independiente

Morosidad. - La morosidad en el sistema microfinanciero es el incumplimiento o retraso de los pagos de los créditos otorgados en el momento de su vencimiento.

1.7. Operacionalización de Variables

La operacionalización de la variable proceso crediticio y morosidad, en sus dimensiones e indicadores se aprecia en el [Apéndice B].

1.8. Justificación e Importancia

1.8.1. Justificación Teórica

Esta investigación se realizó con el propósito de aportar al conocimiento existente sobre el uso del cuestionario como instrumento del proceso crediticio y morosidad, cuyos resultados de esta investigación podrá sistematizarse en una propuesta para ser incorporado como conocimiento a las ciencias de las finanzas y a entidades financieras, del mismo modo será útil para estudiantes o personas que realicen investigaciones similares al tema propuesto sacando de los libros base de Apostolik, Donohue, & Went (2009) y Trivelli, Portocarrero, Byrne, Torero, & Field (2004).

1.8.2. Justificación Práctica

La presente investigación conllevó a realizarlo para tener un proceso crediticio estructurado, siendo este primordial para las entidades que realizan intermediación financiera de tal manera que disminuya la cantidad de morosos, si no es razonablemente planteado y manejado, ocasionará serios perjuicios a la organización, a los socios y a la comunidad. Así mismo contar un proceso crediticio que agilizará el proceso de emisión, recepción y aprobación de créditos brindando y por ende un menor número de morosos.

1.8.3. Justificación Metodológica

Se utilizó el cuestionario como instrumento de medición, esto no solo servirá para realizar esta sino también aportará para que cualquier entidad financiera tenga el poder de mejorar la eficiencia y efectividad de la captación de recursos especialmente en la consecución de créditos y recuperación de la cartera vencida. Situaciones que pueden ser investigadas por la ciencia, una vez que sean demostradas su validez y confiabilidad podrán ser utilizadas en otros trabajos de investigación y en otras instituciones financieras.

1.8.4. Importancia de la Investigación

Hoy en día el proceso crediticio cumple un papel importante que se debe manejar adecuadamente en todas las etapas de este proceso como la identificación de la oportunidad crediticia, evaluación crediticia, decisión de crédito, desembolso y control del crédito en la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. además que el proceso crediticio eficiente coopera con las toma de decisiones de las instituciones financieras esto con el fin de poder evitar o reducir la morosidad para el logro de objetivos estratégicos. Conocer a detalle del proceso crediticio no solo es el hecho de dirigirse a

entidades financieras sino a personas, comunidades y cualquier persona que se puedan educar financieramente haciendo uso adecuado de sus obligaciones financieras.

Capítulo II: Marco Referencial

En el capítulo se describió los antecedentes de la investigación, el marco teórico y el marco conceptual en base a investigaciones realizadas por distinguidos autores, artículos científicos e investigaciones de primer nivel.

2.1. Antecedentes de la Investigación

Sobre las variables de estudio, proceso crediticio y morosidad, se han realizado investigaciones previas que sirven de antecedentes a esta investigación y cuyos aportes son de gran importancia.

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Tubón (2012) El proceso crediticio y su incidencia en la satisfacción de clientes de la CAC. 21 de noviembre Ltda. de la parroquia de Quisapincha, del Cantón Ambato. Universidad Técnica de Ambato de Ecuador, Ecuador. En el estudio tuvo por objetivo desarrollar en una institución dedicada a satisfacer las necesidades de los socios y clientes a través de captaciones y colocaciones de recursos financieros, el propósito de la cooperativa es lograr el desarrollo social y económico del pueblo. Es por esta razón que el presente trabajo de investigación se ha enfocado en realizar un análisis del entorno de la institución con el propósito de establecer métodos para mejorar la satisfacción de los clientes de la CAC 21 de noviembre Ltda. La metodología aplicada fue de los datos obtenidos en la investigación de campo a través de encuestas aplicadas a clientes de la institución revelan que el proceso en cuanto a la obtención de créditos no es oportuno provocando con ello la insatisfacción de los socios y clientes, pero también estos datos demuestran que el personal de la cooperativa no está brindando la atención adecuada para

alcanzar un mejor servicio. El resultado de la investigación se enfocó al desarrollo de un manual de procesos crediticios para mejorar los métodos de entrega y recuperación del crédito y con ello alcanzar la satisfacción de los clientes, por otra parte, se contará con un plan de capacitación con el fin de optimizar el servicio que está en sus manos.

Se realizó el presente estudio con el objetivo de determinar como el inadecuado proceso crediticio incide en la satisfacción del cliente de la CAC 21 de Noviembre Ltda, del mismo modo se llegó a los siguientes resultados que son el reflejo del instrumento, el cuestionario, que señala que las necesidades y expectativas de los clientes son cambiantes y los clientes y la empresa lo son también, por lo tanto la implementación de un manual de procesos crediticios reforzará o permitirá la satisfacción del cliente de la CAC. De 21 de noviembre Ltda ya que el plazo promedio para cancelar sus obligaciones de crédito es mensual puesto que está acorde a sus ingresos.

Rivadeneira (2016) Modelo de mejoramiento en los procesos internos de gestión crediticia para Produbanco Grupo Promerica Zona Sierra Centro. Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato, Ecuador. En el estudio tuvo por objetivo desarrollar un modelo de mejoramiento en los procesos internos de gestión crediticia para el área comercial de banca de personas de Produbanco Grupo Promerica zona Sierra Centro. El estudio tuvo una metodología cualitativa y cuantitativa con las herramientas de cuestionario y entrevista, y buscará definir la propuesta que tenga como resultado un modelo de mejora y dinamismo en los procesos internos, optimizando de mejor manera la carga operativa de los oficiales de crédito para que sean productivos. El resultado es la implementación de una unidad operativa crediticia para Produbanco Grupo Promerica en

la que permitirá producir servicios de calidad para satisfacer las necesidades financieras. Finalmente, esta investigación busca establecer y determinar el cómo lograr una ventaja diferenciadora para Produbanco Grupo Promerica zona Sierra Centro del Ecuador, con la promesa de un servicio acertado, oportuno y de calidad para sus de clientes.

En el presente estudio se buscó desarrollar un modelo de mejoramiento en los procesos internos de gestión crediticia para el área de banca de personas de Produbanco Grupo Promerica Zona Sierra Centro, que permita mejorar tiempos de respuesta y satisfacción en los servicios financieros de sus clientes. Dicha investigación indicó como resultados brindar un servicio de calidad en cualquier ámbito o actividad sea esta de producción o servicios que sobrelleva a demostrar una actitud de los colaboradores que esté orientada al cliente y al mercado en el que se desenvuelve así mismo busca establecer y determinar el cómo lograr una ventaja diferenciadora para Produbanco Grupo Promerica Zona Sierra Centro, con la promesa de un servicio acertado, oportuno y de calidad para sus de clientes de banca personas.

Aragundy (2015) Proceso de otorgamiento del crédito a una empresa del segmento pymes en la ciudad de Guayaquil durante el año 2014. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil de Ecuador, Ecuador. En el estudio tuvo por objetivo determinar las herramientas que establecen la aprobación del crédito mediante el proceso de otorgamiento del crédito a una empresa del sector de alimentos y bebidas del segmento Pymes de la ciudad de Guayaquil en el año 2014, se realiza por la necesidad del crédito de la empresa, para el incremento de capital de trabajo; con ello se intenta describir el proceso de autorización del crédito, una investigación aplicada que evalúa

adecuadamente a la empresa. La Metodología de investigación aplicada enfrenta los obstáculos a la intervención sobre la realidad actual y responde reflexionando el tema objeto de estudio: el otorgamiento del crédito a una empresa del segmento Pymes; el cual servirá de apoyo para futuras investigaciones que se realicen respecto al tema de estudio. El resultado con todos los objetivos de la investigación aplicada al proceso de crédito de una empresa del segmento Pymes, se responde al objetivo general de evaluar la necesidad del otorgamiento del crédito a una empresa comercial del segmento Pymes de la ciudad de Guayaquil, destino de crédito para capital de trabajo de la empresa presentada en la investigación, se logró responder al tema en función de calificar y otorgar el crédito por la IFI's, realizando la evaluación desde el aspecto de análisis cualitativo y cuantitativo; el cual le permite identificar a la institución financiera privada y a la empresa Pymes, los aspectos relevantes que al momento de calificar el crédito.

Se realizó el presente estudio para evaluar la necesidad del proceso del otorgamiento del crédito para una empresa comercial del segmento Pymes de la ciudad de Guayaquil en el año 2014. Dicha investigación indicó como resultados que las herramientas que rigen a las instituciones financieras privadas, para la evaluación cualitativa y conceptual previa a la calificación y otorgamiento del crédito a una empresa del segmento Pymes, determinan si responde a la viabilidad del proceso del crédito; además que se halló que para evaluar la calificación de un crédito para una empresa comercial del segmento Pymes, por parte de la institución financiera privada, debe ser en función del perfil crediticio y proceso de crédito.

Gonzalez & Chavez (2010) Gestión del riesgo de microcrédito en una institución financiera, como parte de un Sistema de Administración de Riesgo Crediticio (SARC). Universidad INCESI. Colombia. En el estudio tuvo por objetivo plantear un modelo de componentes del sistema de gestión del riesgo de crédito para una unidad de microcrédito de una institución financiera colombiana. La metodología aplicada se realizó bajo el método deductivo, es un estudio aplicado y analítico descriptivo. Es un diseño no experimental dado que las herramientas de investigación ya han sido aplicadas; el estudio es de corte transversal y descriptivo y se usaron fuentes primarias y secundarias. El resultado acerca del Sistema de Gestión de Riesgo permitió la implementación de un sistema de Microfinanzas al interior de una entidad no microfinanciera impone de entrada múltiples barreras y dificultades. La visión de la alta gerencia quien considera excesivo el personal a utilizar para administrar montos tan bajos y quienes están acostumbrados a trabajar con clientes que generan mayor ingreso a la entidad obliga a que las líneas se implementen adaptándose a los procesos y cultura de la entidad y no al contrario lo que degenera en desviaciones metodológicas que ponen en riesgo la sostenibilidad de las líneas de micro finanzas.

En el presente estudio se buscó plantear un modelo de componentes del sistema de gestión del riesgo de crédito para una unidad de microcrédito de una institución financiera colombiana, es por ello que mediante el estudio de las 4 dimensiones de las SARC se obtuvo que la implementación de un sistema de Microfinanzas al interior de una entidad no microfinanciera impone de entrada múltiples barreras y dificultades ya que trabajar con clientes con mayores ingresos ponen en riesgo la sostenibilidad de las líneas de microfinanzas.

Baltazar (2016) Modelo de gestión del riesgo crediticio en la cooperativa de ahorro y crédito Mirachina. Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato. Ecuador. En el estudio tuvo por objetivo, desarrollar un modelo de gestión del riesgo de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mirachina, para disminuir el índice de morosidad e incrementar los niveles de liquidez, alcanzando los parámetros exigidos por la entidad de control. Con esta mejora se reducirá a un dígito el riesgo de morosidad, mediante la aplicación de un modelo de gestión que identifique, controle y mitigue los riesgos de cartera de crédito entidad causada por altos niveles, convirtiéndose en el Largo Plazo en insolvente. La metodología aplicada fue el paradigma de investigación cuantitativa; además se utilizó las técnicas de análisis documental y fichas de observación para la recolección de la información de los procesos de crédito, información que fue recopilada del archivo de créditos. El resultado del desarrollo del modelo de gestión del riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mirachina, permitirá reducir el índice de morosidad mediante la aplicación del modelo, conjuntamente con la aplicación de estrategias, políticas, procedimientos, estructura organizativa y sistemas de información, diseñados para la administración de gestión integral de riesgos.

En el estudio realizado tuvo el objeto de implementar un modelo de gestión de riesgo crediticio de acuerdo a la naturaleza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mirachina, que permita la disminución del índice de morosidad y el incremento de la liquidez alcanzando los parámetros recomendados en el segmento de cooperativas 4 y 5 del Sector Financiero Popular y Solidario. Dicha investigación indicó a través los resultados que se reflejan a través de técnicas de análisis documental y fichas de observación, que se evidencia que existe una carencia de

herramientas para el análisis del sujeto de crédito la misma que ocasiona una pérdida de competitividad en el mercado financiero además que la inadecuada metodología de procesos crediticios provoca la disminución de la liquidez y el aumento de riesgo de incobrabilidad de la cartera de crédito.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Huertas (2015) La colocación de créditos Mypes y la relación con el nivel de morosidad en el Sistema Bancario peruano del 2010 al 2014. Universidad san Martin de Porres. Lima. Perú. El objetivo de esta investigación es determinar si los procesos, metodologías y políticas crediticias bancarias del segmento MYPE influyeron significativamente con en el aumento de la morosidad en los bancos en el sector micro y pequeña empresa entre los años 2010 al 2014, además de determinar si es que existió una relación proporcional entre el aumento de las colocaciones de créditos y el aumento de la morosidad del segmento MYPE en los bancos. La metodología fue de investigaciones descriptivas y correlacionales, ya que por medio del análisis, observación, comparación y descripción de las variables hemos establecido la relación entre ellas. Los datos estadísticos que sostienen esta investigación provienen de los resultados obtenidos por la aplicación y análisis de la información de los créditos colocados, atrasados y refinanciados de todo el sistema bancario obtenidas de la Superintendencia de Banca y Seguros - SBS. Se concluyó que existió una relación positiva entre el aumento de la morosidad bancaria en el segmento MYPE con las políticas y procesos crediticios de los bancos y que el incremento de las colocaciones de créditos MYPES crecieron en menor proporción que el crecimiento del indicador de morosidad bancaria MYPE en los últimos cuatro años.

En la presente investigación se buscó si influyeron significativamente en el aumento de la morosidad en los bancos en el sector micro y pequeña empresa fueron los procesos, metodologías y políticas crediticias bancarias entre los años 2010 al 2014, sin embargo, los resultados que se ven reflejados de los instrumentos de Ficha bibliográfica y Guía de entrevista, determina el incremento del indicador de mora que radicó en los procesos y políticas crediticias bancarias las cuales influyeron significativamente en el aumento de la morosidad fue por 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. Así mismo el aumento del apetito por riesgo de las entidades financieras generó excesos en el mantenimiento de políticas y procedimientos crediticios deficientes que conllevaron a un aumento generalizado del nivel de morosidad del segmento.

Calderon, (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-Periodo 2013. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo. Perú. En el estudio se trató de demostrar el propósito determinante de la influencia de la gestión del riesgo crediticio en el nivel de morosidad de la caja municipal de Trujillo. La metodología tiene un enfoque inductivo-deductivo, investigación de tipo aplicada con una investigación descriptiva – no correlacional, con un diseño no experimental, población de 25 personas y la muestra es de 25 personas, técnica utilizada es la encuesta y análisis documental, instrumento es el cuestionario. Se concluyó que la gestión del riesgo

crediticio influyo disminuyendo los niveles de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo- Agencia Sede Institucional-Periodo 2013.

En el estudio realizado tuvo por objeto determinar la influencia de la gestión del riesgo crediticio en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Trujillo. Dicha investigación indicó a través los resultados que se reflejan del instrumento del cuestionario, que se evidencia que la gestión de riesgo de crédito si influyen en la morosidad que por ende perjudica significativamente a la Caja Municipal de Trujillo así mismo ha implementado medidas que refuercen el proceso crediticio para lograr una buena calidad de cartera disminuyendo así los niveles de morosidad además indica que la causa principal de la morosidad se debe a errores en el proceso de evaluación.

Castañeda & Tamayo (2013) La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo 2010-2012. Universidad Privada Antenor de Orrego. Trujillo. Perú. En el estudio se trató de demostrar el impacto negativo de la morosidad, además de conocer los objetivos estratégicos de la Agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y crédito de Trujillo en el periodo del 2010 al 2012. y verificar su cumplimiento. Identificar el comportamiento de la morosidad en el periodo de estudio. La metodología tiene un enfoque deductivo, investigación de tipo no experimental transaccional – no correlacional y la muestra es de 16 personas, técnica e instrumentos utilizados son la encuesta, entrevista y análisis documental. Se concluyó que la intención estratégica de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo está compuesta por 29 Indicadores en 4 perspectivas los mismos que se han visto afectados en su cumplimiento, por el

incremento de la morosidad en la Ag Real Plaza, pues se enfoca y dedica más tiempo a la recuperación de créditos viéndose afectado el logro de los otros objetivos contemplados en la intención estratégica de la Caja Trujillo.

En el presente estudio se buscó demostrar si la morosidad impactó negativamente en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo 2010-2012, sin embargo, se obtuvo como resultado que se ven reflejados de los instrumentos de guía de entrevista, cuestionario, guía de análisis documental que evidencia que se dedica más tiempo a la recuperación de créditos viéndose afectado el logro de los otros objetivos además que se ha demostrado que el incremento de la morosidad afectó las perspectivas de la intención estratégica en sus indicadores ocasionando el aumento de provisiones, incobrabilidad, refinanciamientos y constantes castigos, por ende la disminución de la rentabilidad, de la variación del costo por riesgo crediticio, y el aumento de la cartera de alto riesgo.

García (2016) La gestión del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la agencia de El Provenir del Banco Azteca en el año 2014. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo. Perú. En el estudio pretende explicar la incidencia de la gestión del riesgo crediticio en la Morosidad de la Agencia el Provenir del Banco Azteca en el año 2014. El riesgo crediticio se origina por la posibilidad de pérdidas derivadas del incumplimiento total o parcial de las obligaciones financieras contraídas con la entidad por parte de sus clientes o contrapartidas originando morosidad. La metodología en esta investigación fue la prueba estadística Chi-Cuadrado para medir la relación u asociación entre el número de semanas atrasadas como indicador de morosidad y las variables de

riesgo crediticio consideradas: plazo de crédito, tipo de vivienda, edad, estado civil, monto abonado y tiempo en la actividad independiente o dependiente, donde se pudo observar que el estadístico Chi- Cuadrado tuvo valores muy altos con significancia p de 0.000 que determinaron que existe suficiente evidencia para afirmar que las variables antes mencionadas están relacionados de manera altamente efectiva. Se concluyó que la gestión de riesgo crediticio si tuvo incidencia negativa y significa en la morosidad en la Agencia de El Porvenir.

Se realizó el presente estudio con el objetivo de explicar la incidencia de la gestión del riesgo crediticio en la Morosidad de la Agencia el Porvenir del Banco Azteca en el año 2014, del cual se obtuvo los siguientes resultados que reflejan en el instrumento del cuestionario, que existe evidencia la gestión de riesgo crediticio si tuvo incidencia negativa y significa en la morosidad de la Agencia el Porvenir que son producto del número reducido de requisitos que se solicita para un crédito además que no existe un eficiente proceso crediticio en el plazo de crédito, tipo de vivienda, edad, estado civil, monto abonado y tiempo en la actividad independiente o dependiente.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Proceso Crediticio

Según Apostolik, Donohue, & Went (2009) (p. 141). Es el análisis de solvencia o evaluación de crédito. Es el proceso de evaluar un riesgo medido en función de la capacidad de un prestatario de devolver el crédito.

Dentro del proceso de análisis de solvencia o evaluación, los analistas también toman en consideración otras posibles recuperaciones en caso de incumplimiento y evalúan el respaldo de la garantía y otras herramientas de respaldo crediticio que pesan en la decisión final del banco de establecer una relación crediticia.

Según Joetta (2007) el proceso crediticio lo define en:

El proceso de crédito tradicional: En el marco del proceso de crédito clásico o tradicional, el concepto de crédito había siempre sido asegurar el capital que estaba disponible para la financiación del préstamo y que las reservas eran dotarse de conformidad con la evaluación del crédito del prestatario funcional.

El proceso de crédito moderna: Considera que es una aplicación dinámica en todos los aspectos de la gestión del riesgo de crédito ya que están contruidos alrededor de un portafolio de evaluación de crédito en curso, el proceso de medición y las técnicas de gestión de la cartera de crédito. (pp. 7-8).

2.2.1.1. Dimensiones del Proceso Crediticio

Según Apostolik, Donohue, & Went (2009) (p.141). Señala que la identificación de la oportunidad crediticia en el proceso crediticio, el responsable o gestor comercial inicia el contacto con el prestatario potencial. En muchos bancos, la función principal del responsable de créditos es la de un comercial: buscar nuevas oportunidades de negocio y presentarlas para su evaluación.

Según Apostolik, Donohue, & Went (2009) (p.142). Indica que la evaluación crediticia: Se da después de que un responsable de crédito haya identificado una oportunidad, el responsable reunirá toda la información necesaria

del prestatario y la presentara al analista de créditos. El analista de créditos procederá a analizar la calidad crediticia del prestatario potencial evaluando el tipo de crédito propuesto y los riesgos potenciales (riesgo de negocio riesgo financiero y riesgo estructural). El analista de créditos recoge y revisa información acerca del prestatario del potencial, que incluye:

- Posiciones bancarias en la entidad y rendimiento de cuentas.
- Estados financieros pasados y actuales (normalmente datos recogidos en hojas de cálculo)
- Estados de gestión financiera y proyecciones.
- Calificaciones externas del prestatario proporcionadas por agencias de calificación independientes, como Dun & Brsadstreet.

Según Apostolik, Donohue, & Went (2009) (p.142) indica la toma de decisiones crediticias: Las decisiones crediticias rutinarias son adoptadas por el responsable de créditos, junto con el analista de créditos, o por un comité. Los responsables de crédito suelen recibir bonos o primas por el número de créditos que generen. Esto supone un potencial conflicto de intereses y, por lo tanto, supone un riesgo cuando el responsable de crédito toma la decisión del crédito. Al responsable le interesa proponer tantos créditos como sea posible, potencialmente ignorando las señales que rebatirían la decisión de conceder el crédito. Para protegerse contra este problema, las decisiones sobre grandes créditos o créditos espaciales suelen ser tomadas por directivos del banco o por un comité compuesto por directivos.

Una consideración clave a la hora de tomar decisiones crediticias es la tarificación del crédito, las comisiones y tipos de interés que el banco carga al prestatario. Este tipo de interés puede estar determinado por un modelo de tarificación de créditos que establezca el tipo mínimo que debería tener el crédito e incorpora varios factores de ajuste de tarifa. Generalmente cuanto mayor es el riesgo que corre el banco, mayor será el tipo de interés.

Los modelos de tarificación de créditos pueden ser bastante complejos. Incluso el más simple de estos modelos toma en consideración los siguientes factores:

- La calificación crediticia del prestatario.
- El coste de financiación subyacente del banco.
- Los gastos administrativos y de gestión del crédito.

Apostolik, Donohue, & Went (2009) (p. 144). Señala que desembolsar el crédito: Se da cuando la solicitud de crédito ha sido aprobada el acuerdo de crédito se prepara para su firma. El contrato de crédito es un contrato legal entre el banco y el prestatario e incluye una descripción de los compromisos y acuerdos, como el principal, el tipo de interés y su cálculo, el calendario de pagos y devoluciones, el uso de garantías, convenios, etc. Una vez que se haya firmado el contrato, los fondos se pondrán a disposición del prestatario.

Apostolik, Donohue, & Went (2009) (p. 145). Indica que controlar el crédito: Se da después de que se haya conseguido el crédito y los fondos estén a disposición del prestatario, el banco continúa controlando la evolución financiera del

prestatario. El contrato, normalmente, lleva asociados convenios firmes y blandos, o cláusulas. Un ejemplo firme es un requerimiento de que el prestatario mantenga ciertas ratios financieros clave a lo largo de la duración del crédito.

2.2.1.2. Las cinco “C” de crédito

Apostolik, Donohue, & Went (2009) (p. 145). Indica que el Perfil - *Character*: Al analizar el perfil, los bancos siempre intentarán conceder créditos a aquellas entidades que presenten unas credenciales y referencias impecables. Asociada al perfil esta la capacidad de la directiva de administrar el futuro de la empresa, algunos indicadores de las capacidades de la directiva son: en nivel de implicación en las operaciones cotidianas, la flexibilidad para adoptar nuevas tecnologías, reconocer las tendencias predominantes en la industria y el más importante, su capacidad de contener los gastos y buscar la eficiencia.

Apostolik, Donohue, & Went (2009) (p. 147). Señala que aportación propia - *Capital*: el banco busca responder a las siguientes preguntas: ¿Cómo se financia actualmente el dinero? ¿Cuál es su nivel de apalancamiento? La relación entre los recursos propios y la deuda es crítica, y cuanto mayor sea en nivel de recursos propios en relación a la deuda, más sana aparecerá la empresa desde una perspectiva de riesgo crediticio.

Apostolik, Donohue, & Went (2009) (p. 147). Señala que las Condiciones - *Conditions*: Cuando analiza las condiciones, el banco busca responder a las siguientes preguntas: ¿Cuál es la situación económica en el país o países en los que está presente una empresa? Y, ¿Cuál es la situación económica del sector en la que

está operativa? El análisis de crédito debe terminar que riesgos externos pueden causar un deterioro en la situación financiera de la empresa.

Apostolik, Donohue, & Went (2009) (p. 148) Señala que la Situación Financiera y Legal – *Capacity*: se da cuando el banco busca la respuesta a las siguientes preguntas: ¿Cuánto efectivo genera la empresa? Y, ¿son los flujos de efectivo sostenibles, repetibles y predecibles? El analista de crédito debe evaluar la capacidad de la empresa para generar suficiente flujo de efectivo y la capacidad de la dirección de conducir sus operaciones con eficiencia y eficacia. En analista de crédito trabaja con proyecciones de flujos de efectivo para determinar la deuda o exposición en la que puede incurrir una empresa.

2.2.1.3. Tipos de créditos

Superintendencia de Banca y Seguros (2008), según la Resolución SBS N° 11356-2008, la cartera de créditos de una institución financiera se clasificó en ocho tipos.

a. Créditos corporativos:

Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que han registrado un nivel de ventas anuales mayor a S/ 200 millones en los dos últimos años, de acuerdo a los estados financieros anuales auditados más recientes del deudor. Si el deudor no cuenta con estados financieros auditados, los créditos no podrán ser considerados en esta categoría.

b. Créditos a grandes empresas:

Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que poseen al menos una de las siguientes características:

Ventas anuales mayores a S/ 20 millones, pero no mayores a S/ 200 millones en los dos últimos años, de acuerdo a los estados financieros más recientes del deudor. El deudor ha mantenido en el último año emisiones vigentes de instrumentos representativos de deuda en el mercado de capitales.

c. Créditos a medianas empresas:

Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que tienen un endeudamiento total en el sistema financiero superior a S/ 300.000 en los últimos seis meses y no cumplen con las características para ser clasificados como créditos corporativos o a grandes empresas.

d. Créditos a pequeñas empresas:

Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es superior a S/ 20,000 pero no mayor a S/ 300,000 en los últimos seis meses.

e. Créditos a microempresas:

Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o

jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es no mayor a S/ 20,000 en los últimos seis meses.

Superintendencia de Banca y Seguros (2008) Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) excediese los S/ 20,000 por seis meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados al tipo de crédito que corresponda, según el nivel de endeudamiento.

2.2.1.4. Tipos de riesgos de una entidad financiera

- a. *Riesgo de Crédito:* Apostolik, Donohue, & Went (2009) (p. 97). Señala que el riesgo de crédito engloba varios componentes, que combinados, ofrecen al banco un modo de cuantificar la probabilidad de que un prestatario no cumpla con un contrato; deuda, crédito. Se define de la manera más simple, como el riesgo potencial de que un prestatario, o contraparte, no cumpla con sus obligaciones contractuales. El impago es la incapacidad de devolver el importe o cumplir con obligaciones existentes.
- b. *Riesgo de Mercado:* Apostolik, Donohue, & Went (2009) (p. 173) señala que el riesgo de mercado se compone de dos elementos: un riesgo de mercado general, que afecta a activos financieros o mercados financieros similares, y un riesgo específico, que solo afecta a activos financieros individuales. El riesgo de mercado es el riesgo de una fluctuación adversa en los precios de los mercados que afecta a un conjunto de activos.

- c. *Riesgo Operativo*: Apostolik, Donohue, & Went (2009) (p. 211) Menciono que el riesgo operacional se relaciona tanto con los problemas en los procesos internos del banco como en los eventos externos que afectan a las operaciones del banco. En los últimos años, los bancos han comenzado a abordar sus riesgos operacionales, tales como el fraude y robo, del mismo modo que gestionan los riesgos de crédito y de mercado. El riesgo operacional es la pérdida potencial derivada de procesos internos o sistemas inadecuados o fallidos, errores humanos o eventos externos.

2.2.2. Morosidad

Según Trivelli, Portocarrero, Byme, Torero & Field (2004) (p. 217). Cualquier intermediario financiero, las IMF están expuestas al problema del riesgo del crédito, es decir, están expuestas a sufrir el retraso en el pago de sus créditos que han otorgado y en algunos casos pueden enfrentar al incumplimiento total del pago.

Brachfield (2003) (p. 31). Define morosidad como, “(...) se utiliza en las empresas para designar aquellos créditos definitivamente incobrables y que se cargaran directamente a pérdidas. También se usa para referirse a retrasos en el pago”

Brachfield (2003) (p. 32). Define moroso como:

Deudor que se retrasa el cumplimiento de una obligación, es decir que incurre en mora. En lenguaje jurídico mora es sinónimo de demora o retraso, por lo que el deudor moroso es el que no cumple con su obligación al vencimiento de esta.

2.2.2.1. Causas de la morosidad

A continuación, y siguiendo el esquema de Saurina (1998), se revisará brevemente la literatura existente sobre los determinantes de la morosidad:

- Factores Macroeconómicos:

Trivelli, Portocarrero, Byrne, Torero, & Field (2004), indica que son relativamente comunes los modelos que explican los determinantes macroeconómicos que generan la quiebra de una empresa. Saurina (1998) sostiene que, debido a la naturaleza de los problemas financieros que atraviesan las empresas que quiebran, la morosidad es un paso previo a dicha quiebra, aunque no necesariamente una empresa morosa terminará quebrando. De esta manera utiliza algunas de las conclusiones teóricas de modelos que tratan quiebras de empresas para explicar los determinantes agregados de la morosidad.

Una conclusión compartida por los modelos teóricos y empíricos es que existe una relación negativa entre ciclo económico y morosidad. Sin embargo, esta relación puede ser afectada por las variables que se usan para medir el ciclo. Adicionalmente, se debe evaluar si la relación entre morosidad y ciclo es sincronizada o incluye rezagos; es decir si es la tasa de crecimiento corriente de la economía es la que determina la morosidad actual, o en periodos previos de expansión generaron una mejor capacidad de pago futura de los agentes y por lo tanto menores tasas de morosidad posteriores.

Las mayores restricciones de liquidez pueden generar problemas en la capacidad de pagos. Por ejemplo, un aumento generalizado de los salarios, del precio

de las materias primas o de los tipos de interés activos puede reducir la capacidad de pago de las empresas o familias (un incremento en los salarios mejora su capacidad de pago).

Mayores niveles de endeudamiento (medido como porcentaje del PBI o del ingreso medio) pueden aumentar las dificultades de los agentes para hacer frente a sus compromisos, ya sea por el lado del mayor peso del servicio de la deuda como por el menor acceso a créditos nuevos ya que niveles de apalancamiento más alto hacen más difícil obtener financiación adicional. En tal sentido los determinantes macroeconómicos de la morosidad se clasifican en tres: las variables que miden el ciclo económico, liquidez y el nivel de endeudamiento. (p. 219)

- Factores Microeconómicos:

Según Trivelli, Portocarrero, Byrne, Torero, & Field (2004) menciona que: El riesgo que mide cada entidad financiera representa el nivel de morosidad que puede tener esta, es decir si aquellas entidades que tengan un mayor riesgo es probable que puedan tener tasas de morosidad mayores. En tal sentido las políticas de riesgo crediticio, expansión crediticia son las variables que juegan un papel fundamental en la morosidad de las entidades bancarias.

En la actividad bancaria envuelve tres tipos de riesgos microeconómicos:

- El riesgo del impago de los créditos otorgados.
- El riesgo de liquidez que enfrenta la institución cuando no es capaz de hacer frente a sus obligaciones con sus depositantes.
- El riesgo de mercado.

En tal sentido los factores microeconómicos de las empresas en la morosidad es la política crediticia, la diversificación de la cartera ya sea en diversas empresas, sectores, la gestión de la empresa en el manejo del riesgo, las garantías y la planificación estratégica de la empresa.

Los riesgos de la intermediación financiera están vinculados con aspectos macroeconómicos y microeconómicos. Se pueden distinguir tres enfoques en los estudios que abordan el tema de la morosidad crediticia en el sistema financiero:

Aquellos que tratan de explicar la morosidad crediticia poniendo énfasis en factores macroeconómicos, tales como los ciclos económicos.

Aquellos que ponen énfasis en los determinantes microeconómicos, tales como el crecimiento de las colocaciones y la política de créditos que adopta cada institución bancaria.

Estudios que incorporan tanto variables macro y microeconómicas como determinantes de la calidad de cartera. (p. 220)

2.2.2.2. Indicadores de la morosidad

Aguilar, Camargo, & Morales (2004) Indica que dentro de los indicadores de calidad de activos publicado por La Superintendencia de Banca y Seguros del Perú (Glosario SBS, 2012); se reportan los siguientes:

(a) Activo Rentable / Activo Total (%): Este indicador mide la proporción del activo que genera ingresos financieros. (b) Cartera Atrasada / Créditos Directos (%): Porcentaje de los créditos directos que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial. (c) Cartera Atrasada MN / Créditos Directos MN (%): Porcentaje

de los créditos directos en moneda nacional que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial. (d) Cartera Atrasada ME / Créditos Directos ME (%): Porcentaje de los créditos directos en moneda extranjera que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial. (e) Créditos Refinanciados y Reestructurados / Créditos Directos (%): Porcentaje de los créditos directos que han sido refinanciados o reestructurados. (f) Provisiones / Cartera Atrasada (%): Porcentaje de la cartera atrasada que se encuentra cubierta por provisiones. Aguilar , Camargo , & Morales (2004) (p. 15)

2.2.2.3. Créditos por Categoría de Riesgo del Deudor

Superintendencia de Banca y Seguros (2003) Estos deudores se clasificaron conforme a los siguientes criterios:

- Categoría Normal (0): Son aquellos deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus cuotas de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta ocho días calendario.
- Categoría Con Problemas Potenciales (1): Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus cuotas de nueve a treinta días calendario.
- Categoría Deficiente (2): Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus cuotas de treinta y uno a sesenta días calendario.
- Categoría Dudoso (3): Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus cuotas de sesenta y uno a ciento veinte días calendario.
- Categoría Pérdida (4): Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de sus cuotas de más de ciento veinte días calendario.

2.2.2.4. Tipos de deudores

Brachfield (2003.p. 16) Indica que los tipos de morosos son los siguientes:

- **Morosos Fortuitos:** Son aquellos que no pueden saldar sus deudas en las fechas establecidas porque no tienen liquidez ni otro medio de pago. A este tipo de clientes morosos se les debe alargar los plazos, ya que es seguro que van a cumplir con su responsabilidad si se les concede tiempo y facilidades para cancelar la cantidad adeudada.
- **Morosos Intencionales:** Son los morosos que pueden pagar la deuda, pero que no quieren hacerlo. Además, se aprovechan de la buena disposición de sus acreedores para retrasar el pago todo el tiempo posible. Algunos de estos deudores terminan pagando después de un buen periodo, mientras que otros simplemente nunca pagan.
- **Morosos Negligentes:** Son aquellos deudores que no muestran ninguna intención de ni siquiera saber cuánto es su saldo pendiente. Utilizan su liquidez para otros gastos en lugar de cancelar sus deudas.
- **Morosos Circunstanciales:** Son los clientes que bloquean voluntariamente el pago al producirse un error o falla en los productos o servicios adquiridos. Sin embargo, la mayoría de estos morosos terminan pagando una vez que se soluciona el inconveniente.
- **Morosos Despreocupados:** Son los que no saben que tienen un saldo pendiente porque su gestión administrativa es desorganizada. Estos morosos tienen voluntad de pagar, pero como son despistados se olvidan de las

responsabilidades financieras que tienen que asumir. La mejor solución para cobrar una deuda es la negociación directa, que apunte a una solución realista que el deudor pueda cumplir, como fraccionar el pago o establecer un nuevo plazo. Por último, también puede recurrir a empresas especializadas en la gestión de cobranzas, altamente eficaces en tareas de cobro.

2.3. Marco Conceptual

- a. **Financiamiento:** Conjunto de recursos monetarios que servirán para financiar alguna actividad, proyecto.
- b. **Evaluación crediticia:** Es el proceso de evaluar un crédito reduciendo los riesgos en función a su capacidad de pago.
- c. **Centrales de riesgo:** Empresa que emite historial crediticio del cliente entre los principales tenemos a Equifax, Sentinel, Experiam, etc.
- d. **Captaciones:** Llamado también captación bancaria se da cuando los agentes superavitarios que pueden ser personas, empresas depositan su dinero en las entidades bancarias.
- e. **Colocaciones:** Llamado también colocación bancaria se da cuando las entidades bancarias ingresan dinero a la economía que estos se van a través de créditos a las personas, empresas, etc.
- f. **Proceso crediticio:** El proceso crediticio son las fases que tiene un análisis para el otorgamiento de un préstamo.
- g. **Capacidad de pago:** Es la capacidad económica que tienen las personas cuando van a solicitar un crédito.

- h. Tipo de interés: Son los tipos de interés compensatorio y moratorio.
- i. Morosidad: La morosidad es el incumplimiento o retraso de los pagos de los créditos otorgados en el momento de su vencimiento, destinadas para el su crecimiento y desarrollo empresarial de los pequeños y microempresarios.
- j. Riesgo: Se refiere a la posibilidad de que se produzca un evento adverso que se traduzca en pérdidas económicas para algunos participantes en los mercados financieros
- k. Riesgo de crédito: Es la posibilidad de sufrir una pérdida por el incumplimiento de las obligaciones de pago del prestatario.
- l. Refinanciado: Los créditos refinanciados son aquellos que son modificados de forma total dándoles un plazo a los deudores para que puedan pagar el crédito.
- m. Finanzas: Es el correcto manejo de las herramientas necesarias para tomar decisiones financieras.
- n. Tasa de interés: En este caso se entiende como el porcentaje que se aplica al capital pendiente de un préstamo para calcular el costo del dinero en el tiempo.
- o. Moroso: Es una persona que no cumple con sus obligaciones de pago.
- p. Los morosos habituales: Tiene un problema crónico de estructura financiera que retrasa la suspensión de pago según sus necesidades.

Capítulo III: Metodología de la Investigación

En este capítulo se dio a conocer sobre el contenido del método de investigación, tipo de investigación, diseño, nivel, instrumentos, técnicas, población y muestra y las técnicas de procesamiento de datos que se partieron a base de autores para sustentar la presente investigación.

3.1. Método de Investigación

En la presente investigación, se utilizará el Método Científico como método general donde Molina (1999) menciona lo siguiente:

El método general de la ciencia es, un procedimiento que se aplica al ciclo entero de la investigación en el marco de cada problema de conocimiento. Lo mejor para darse cuenta de cómo funciona el método científico consiste en emprender, con actitud inquisitiva, alguna investigación científica lo suficientemente amplia como para que los métodos o técnicas especiales no escurezcan la estructura general. Esta definición es confirmada por Mario Bunge Molina (1999) (p. 151)

3.2. Tipo de Investigación

El tipo de investigación de la presente tesis es: correlacional y no experimental porque se observan fenómenos tal como se da o están en su contexto natural. Los tipos de investigación en la presente investigación se detallarán acorde de 4 criterios y son de la siguiente manera:

Por su finalidad, El presente estudio será de tipo aplicada donde Latorre (1996), las investigaciones aplicadas persiguen fines de utilización directo e inmediato (p. 16).

Por el tipo de diseño, El diseño no experimental es elegido para realizar la presente investigación. Según Hernández (2014), Un diseño de Investigación no experimental son los estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos. (p. 152)

Por la prolongación en el tiempo, Según Hernández (2014), Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. (p. 154)

Por la naturaleza de los datos, Según Blasco & Pérez (2007), La investigación cuantitativa trata de analizar los hechos objetivos sometidos a leyes generales, es decir, la investigación cuantitativa somete la realidad a controles que permitan realizar un estudio extrapolable y generalizable. (p. 273)

3.3. Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación es no experimental. Según Hernández, Fernández, & Baptista (2002). “Afirma que en la investigación no experimental se observan fenómenos tal y como se da en su contexto natural, para después analizarlos” (p. 267).

La presente investigación se determinó la relación entre Proceso crediticio y Morosidad.

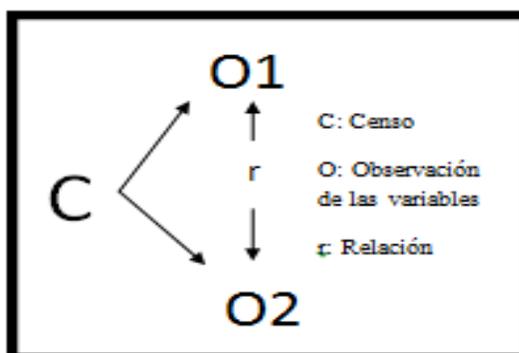


Figura 18. Representación gráfica del diseño de investigación.

Dónde:

C: Censo

O1: Variable 1

O2: Variable 2

r: Relación entre dos variables

3.4. Nivel de investigación

El nivel de la investigación será de alcance Correlacional, pues según Hernández, Fernández, & Baptista (2010) señala:

Su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables. Esta investigación asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población. Hernández, Fernández, & Baptista (2010) (p. 81)

3.5. Instrumentos

El instrumento para la variable independiente, proceso crediticio y para la variable dependiente, morosidad se utilizó el cuestionario.

Según Carrasco (2008) menciona que “los instrumentos de investigación cumplen roles muy importantes en la recogida de datos, y se aplican según su naturaleza y características del problema y la intencionalidad del objetivo de investigación” (p. 334).

Asimismo, el autor menciona que el cuestionario; es el instrumento de investigación social más usado cuando se estudia gran número de personas ya que permite una respuesta directa (p. 318).

La representación del contenido de la presente investigación; es el análisis documental.

Señala como Bardin (2002) una operación, o un conjunto de operaciones, tendente a representar el contenido de un conjunto bajo una forma diferente de la suya original a fin de facilitar su consulta o localización (p. 34).

Bardin (2002), también afirma que el análisis documental permite pasar de un documento primario (bruto) a un documento secundario (representación del primero) así mismo es la representación condensada de información para almacenamiento y consulta. (p. 35)

3.6. Técnicas

La técnica que se utilizó en el presente estudio será la encuesta que según Carrasco (2008) está la define como:

Una técnica para la investigación social como excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtiene, es por ello que la encuesta sirve para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo. Carrasco (2008) (p. 314)

3.7. Población

Según Carrasco (2008), define a la Población:

Como un conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación. Del mismo modo define a la muestra como una parte o fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra

pueden generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población. Carrasco (2008) (p. 236). Siendo este representado en un censo conformado por clientes morosos y vigentes. [Ver apéndice F]

3.8. Técnica de análisis de datos

Los datos procesados de la técnica de recolección de datos se procesaron con el uso del software de analítica predictiva SPSS versión 24, con el cual se harán las tablas y respectivo análisis de datos para la toma de decisiones.

Capítulo IV: Presentación y Discusión de Resultados

En el capítulo se dio a conocer la presentación de los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento, así como la validación de hipótesis y la discusión de resultados.

4.1. Presentación de resultados

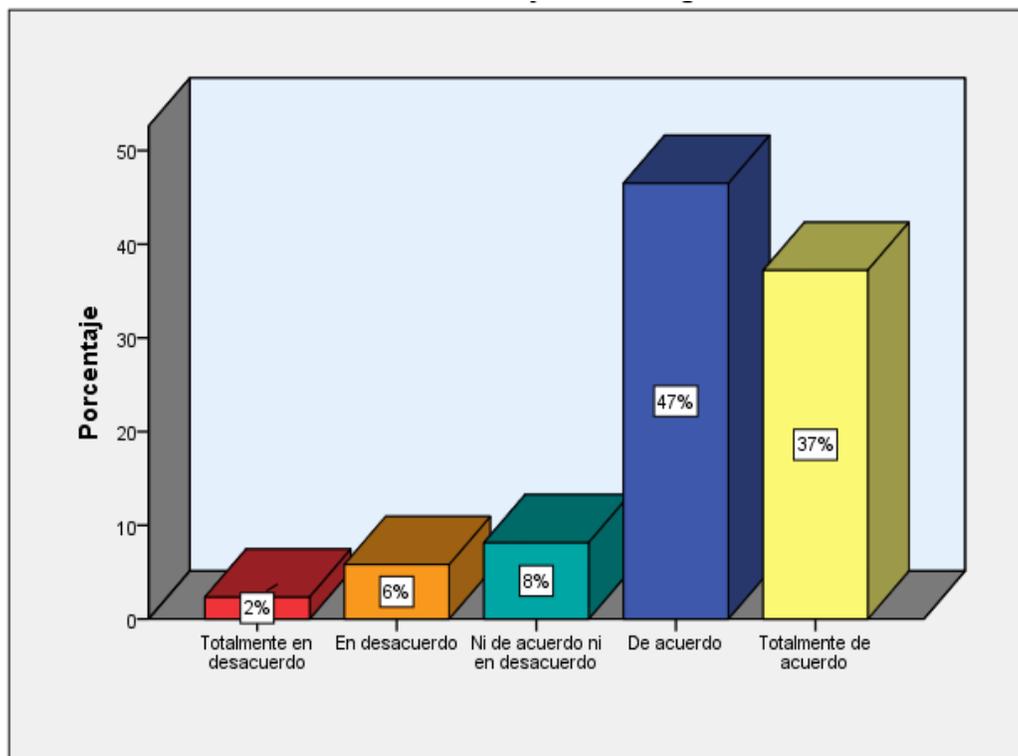


Figura 19. Servicios financieros.

En la figura 19 se muestran los resultados del cuestionario aplicado con fecha 17 de mayo del 2017 a la interrogante ¿A Ud., el asesor de créditos le informo adecuadamente de los servicios financieros (créditos semanales, diarios, prendarios) que brinda la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L.? donde indica que el 84% de los clientes consideran que el asesor de créditos informo adecuadamente de los servicios financieros que brinda Trabajando Contigo E.I.R.L., pero también indica que el 8% de los clientes mencionan que no se le informaron adecuadamente de los servicios financieros (créditos semanales, diarios y prendarios) que brinda

la Microfinanciera Trabajando Contigo que es motivo de consideración para poner mayor énfasis en las capacitaciones de los asesores de créditos.

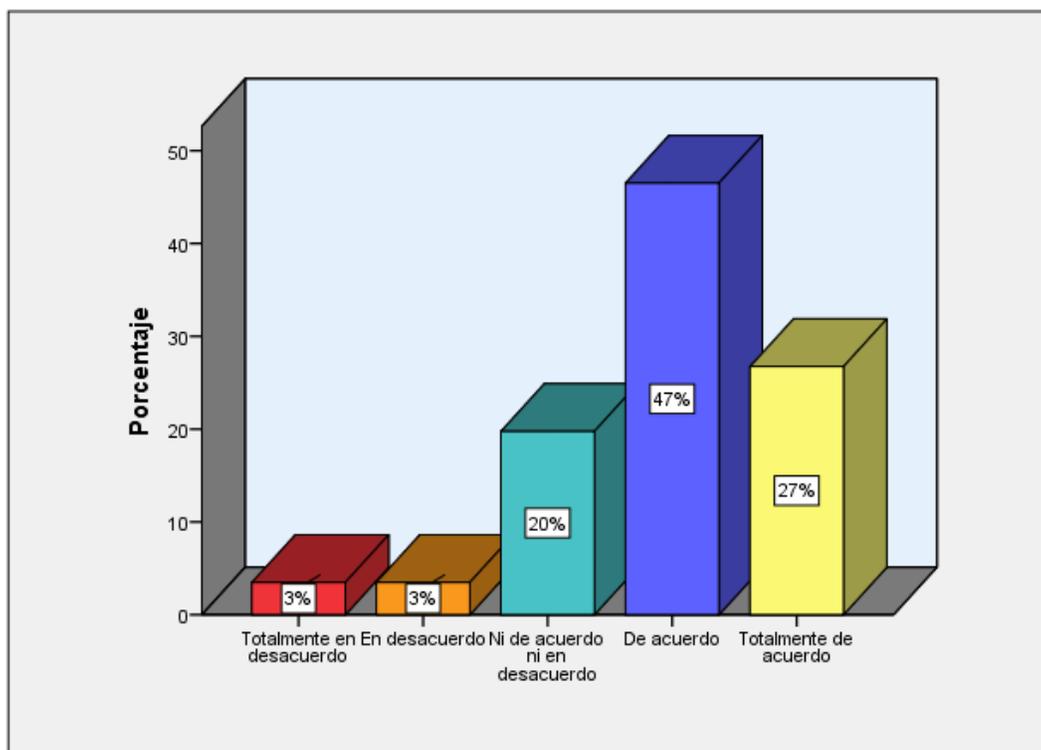


Figura 20. Recomendaría para solicitud de un crédito.

En la figura 20 se muestran los resultados del cuestionario aplicado con fecha 17 de mayo del 2017 a la interrogante ¿De acuerdo a su experiencia recomendaría solicitar algún crédito de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L.? donde indica que el 77% de los clientes consideran que de acuerdo a su experiencia si recomendarían solicitar algún crédito de Trabajando Contigo E.I.R.L. puesto que quedaron satisfechos con el proceso de atención a la solicitud de un crédito, pero también indica que el 6% de los clientes mencionan que no recomendarían solicitar un crédito que es motivo de preocupación el cual se debe tomar mayor énfasis ya que el principal problema es por la falta de seguimiento y el proceso de post venta hacia los clientes.

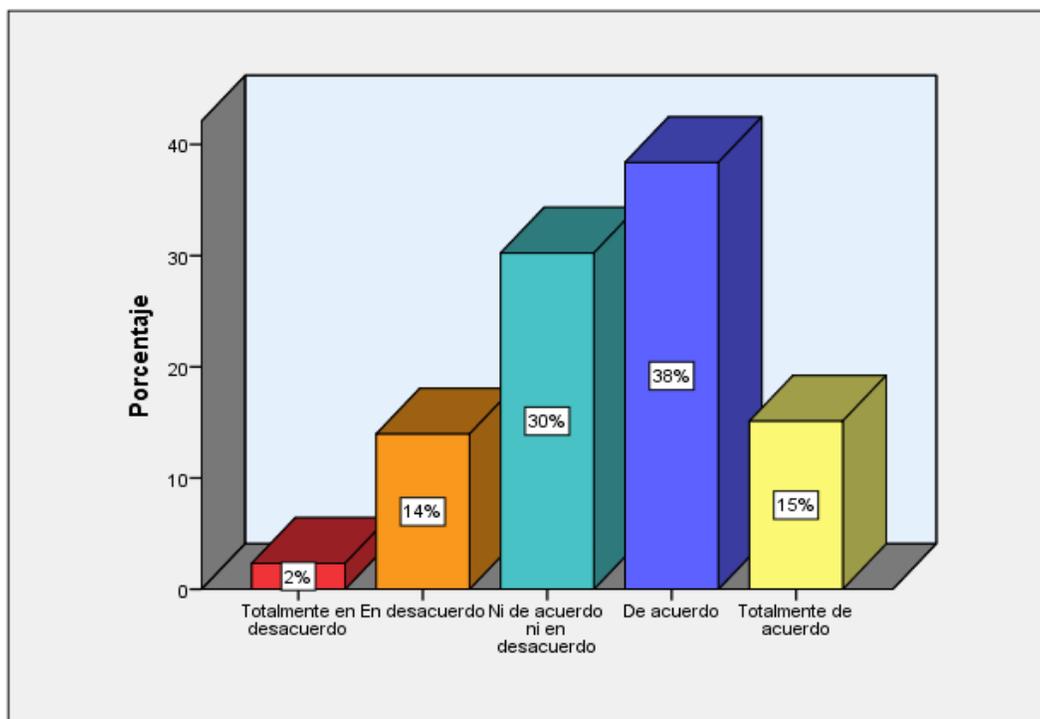


Figura 21. Expectativas para solicitar un crédito.

En la figura 21 se muestran los resultados del cuestionario aplicado con fecha 17 de mayo del 2017 a la interrogante ¿Ud. considera que la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. cubre con sus expectativas para solicitar un crédito?, donde la figura indica que el 53% de los clientes consideran que la Microfinanciera Trabajando Contigo si cubre con sus expectativas para solicitar un crédito, pero también indica que el 16% de los clientes siendo un porcentaje considerable, que no cubren con sus expectativas para solicitar un crédito por lo que se considera tomar mayor énfasis en este punto.

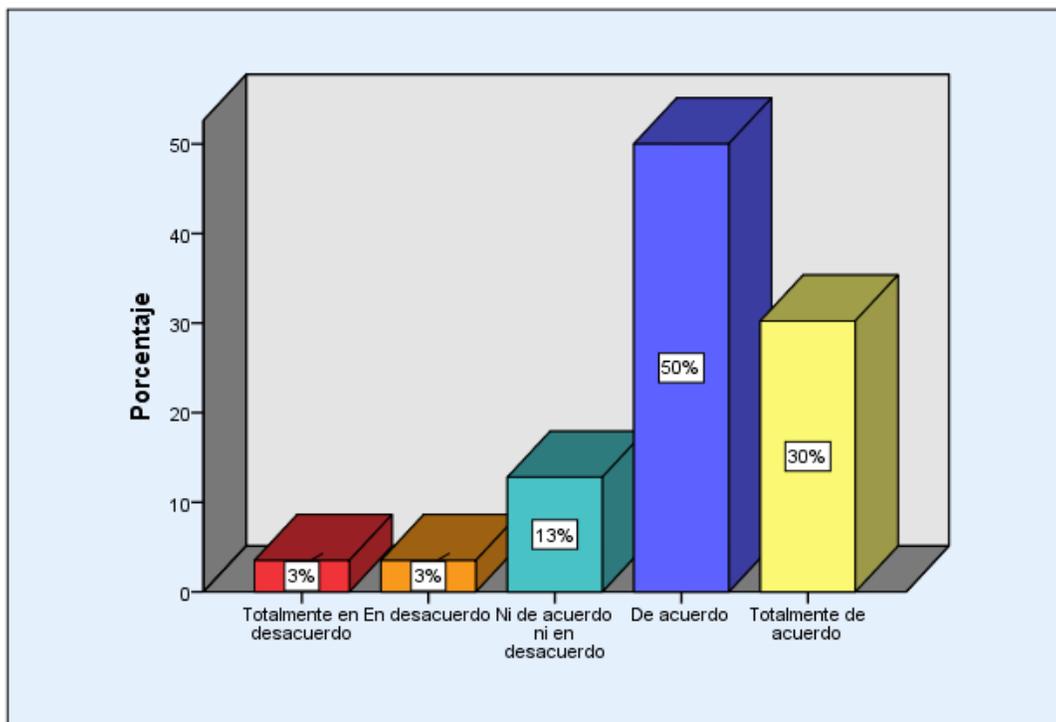


Figura 22 . Depositaría su confianza para recomendarlo o solicitar algún crédito.

En la figura 22 se muestran los resultados del cuestionario aplicado con fecha 17 de mayo del 2017 a la interrogante ¿Considera que la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. es una empresa en la cual podría depositar su confianza quizás para recomendarlo o solicitar algún crédito?, donde indica que el 80% de los clientes consideran que la Microfinanciera Trabajando Contigo es una empresa en la que sí están dispuestos a depositar su confianza pero también indica que el 6% de los clientes no depositarían su confianza para recomendarlo o solicitar algún crédito, esto se genera debido a que los clientes tienen cierto temor al recomendarlo porque les puede defraudar y finalmente quedarían mal frente a las personas que recomendaron.

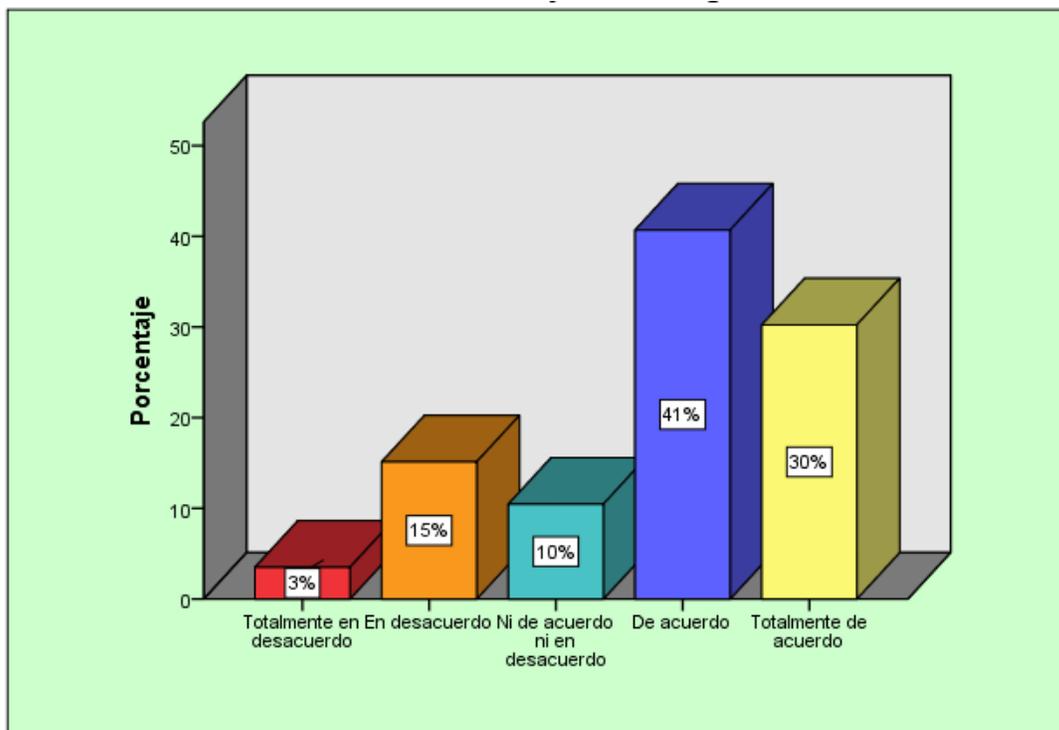


Figura 23. La exigencia de los requisitos.

En la figura 23 se muestran los resultados del cuestionario aplicado con fecha 17 de mayo del 2017 a la interrogante ¿Considera que los requisitos solicitados (Copia de DNI, Recibo de Luz, Documentos del negocio y Título de Propiedad) son muy exigentes por la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L.?, donde indica que el 71% de los clientes consideran que los requisitos solicitados son muy exigentes siendo esta comparado con otras entidades donde el desembolso del crédito es a sola firma y que para el monto y el plazo que solicita son muy exagerados siendo este un problema muy frecuente que lleva a la disminución de clientes por este factor, pero también indica que el 18% de los clientes consideran que no es exigente y que es correcto pedir los documentos que sean necesarios para la toma de una buena decisión de los analistas para que de alguna forma tengan las garantías necesarias para evitar los créditos castigados.

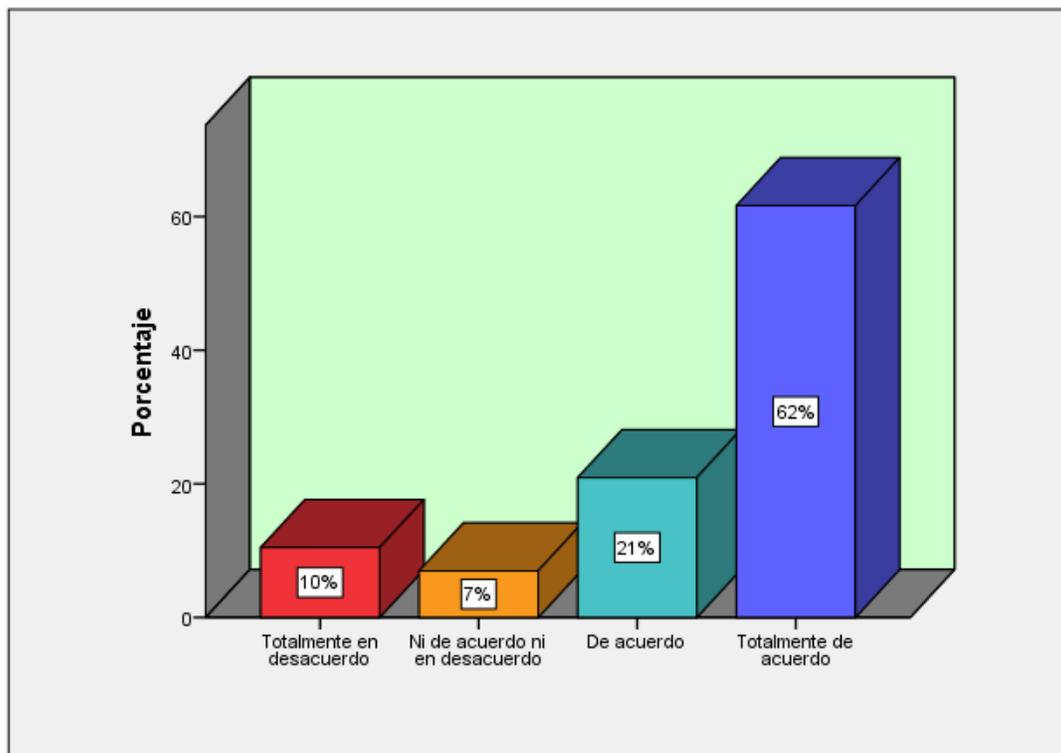


Figura 24. Infocorp es perjudicial en la solicitud de un crédito.

En la figura 24 se muestran los resultados del cuestionario aplicado con fecha 17 de mayo del 2017 a la interrogante ¿Ud. considera que estar en Infocorp es perjudicial e influye en la solicitud de un crédito en una Entidad Financiera?, donde indica que el 83% de los clientes consideran que estar reportados en Infocorp es perjudicial porque les cierra las puertas del sistema financiero teniendo este como secuencia no poder solicitar ningún crédito y/o siendo rechazados para la aprobación de un crédito, pero también indica que el 17% de los clientes consideran que no es perjudicial estar reportados por Infocorp por lo que no influye en la solicitud de un crédito pues solo es suficiente tener capacidad de pago para recurrir a un préstamo.

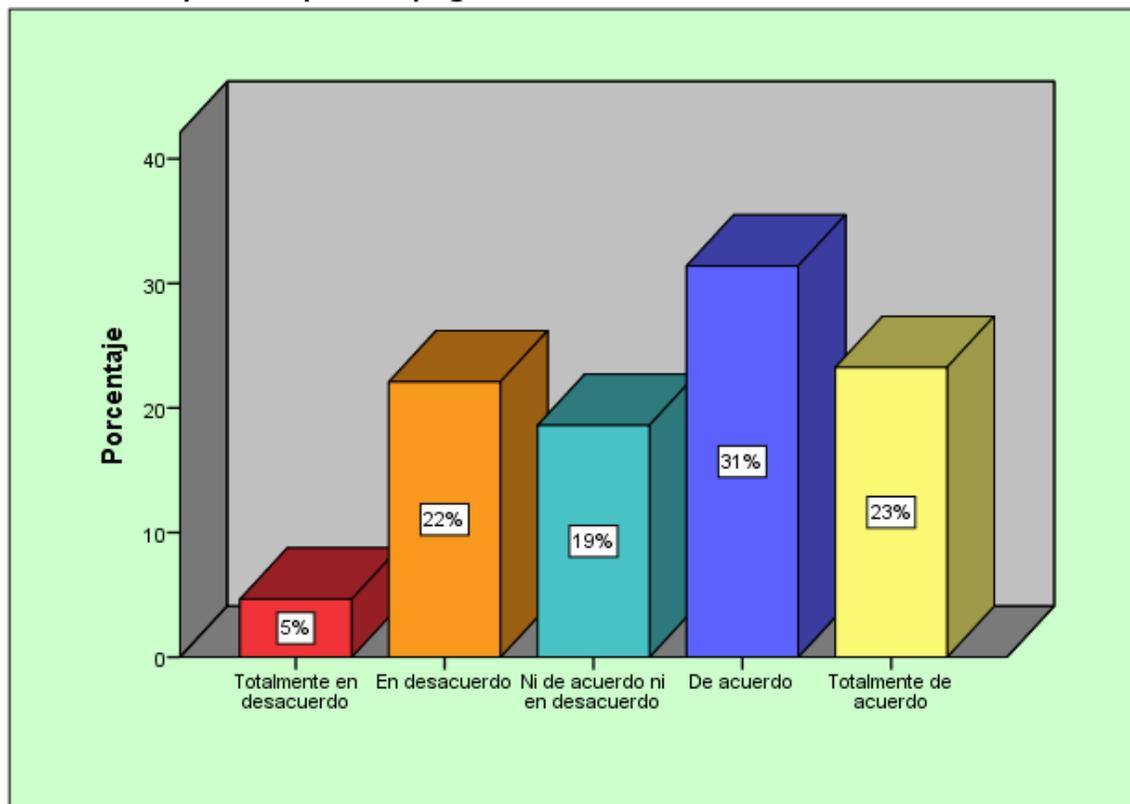


Figura 25. Opciones de pago de créditos.

En la figura 25 se muestran los resultados del cuestionario aplicado con fecha 17 de mayo del 2017 a la interrogante ¿Considera que los tipos de créditos (diarios y semanales) son las mejores opciones para el pago de sus créditos sin inconvenientes?, donde indica que el 54% de los clientes consideran que los tipos de créditos (diarios y semanales) son las mejores opciones para el pago de los créditos puesto que los clientes de la Microfinanciera son comerciantes por lo que tienen una rotación diaria de liquidez es por ello que es más accesible es tipo de crédito, pero también indica que el 27% de los clientes consideran que no son las mejores opciones del pago de sus créditos porque se debería implementar el pago mensual.

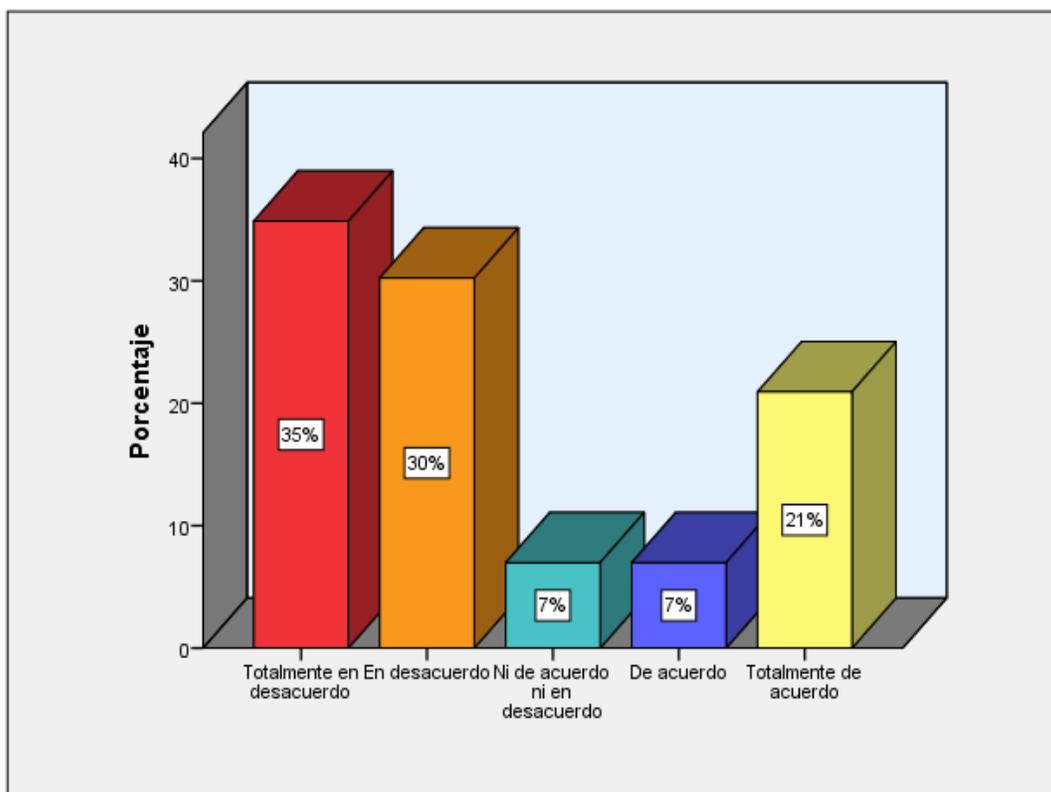


Figura 26. Adeudarse una buena decisión

En la figura 26 se muestran los resultados del cuestionario aplicado con fecha 17 de mayo del 2017 a la interrogante ¿Considera que adeudarse con varias entidades financieras es una buena decisión?, donde indica que el 65% de los clientes consideran que el sobreendeudamiento es negativo ya que genera dificultades para pagar los créditos, pero también indica que el 28% de los clientes consideran que es buena decisión el endeudamiento con varias entidades pero si hay capacidad de pago, por lo que no generaría ningún inconveniente en el pago de los créditos.

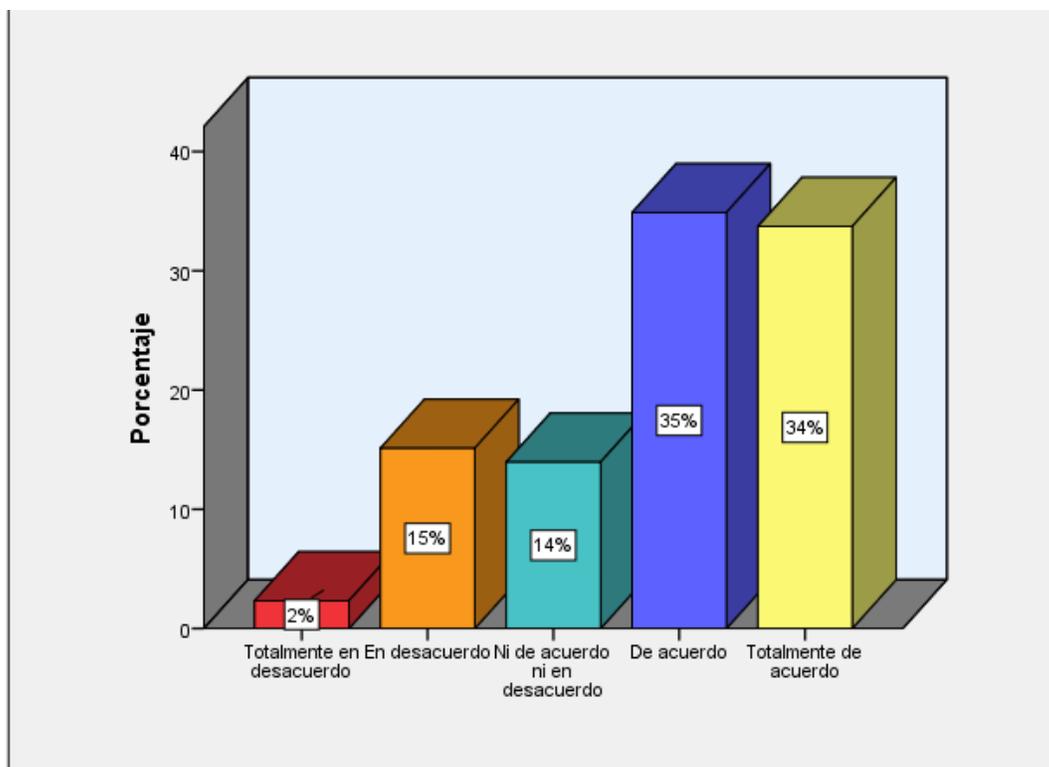


Figura 27. Buen historial crediticio

En la figura 27 se muestran los resultados del cuestionario aplicado con fecha 17 de mayo del 2017 a la interrogante ¿Considera que el simple hecho de tener un buen historial crediticio es suficiente para que le otorguen algún crédito?, donde indica que el 69% de los clientes consideran que tener un buen historial crediticio es suficiente para la aprobación de un préstamo porque es el sello de su comportamiento de pago en el sistema financiero, pero también indican que 17% de los clientes consideran que no es suficiente porque hay clientes que tienen un buen historial crediticio pero tienen un nivel de endeudamiento elevado siendo esta probabilidad de rechazo de crédito.

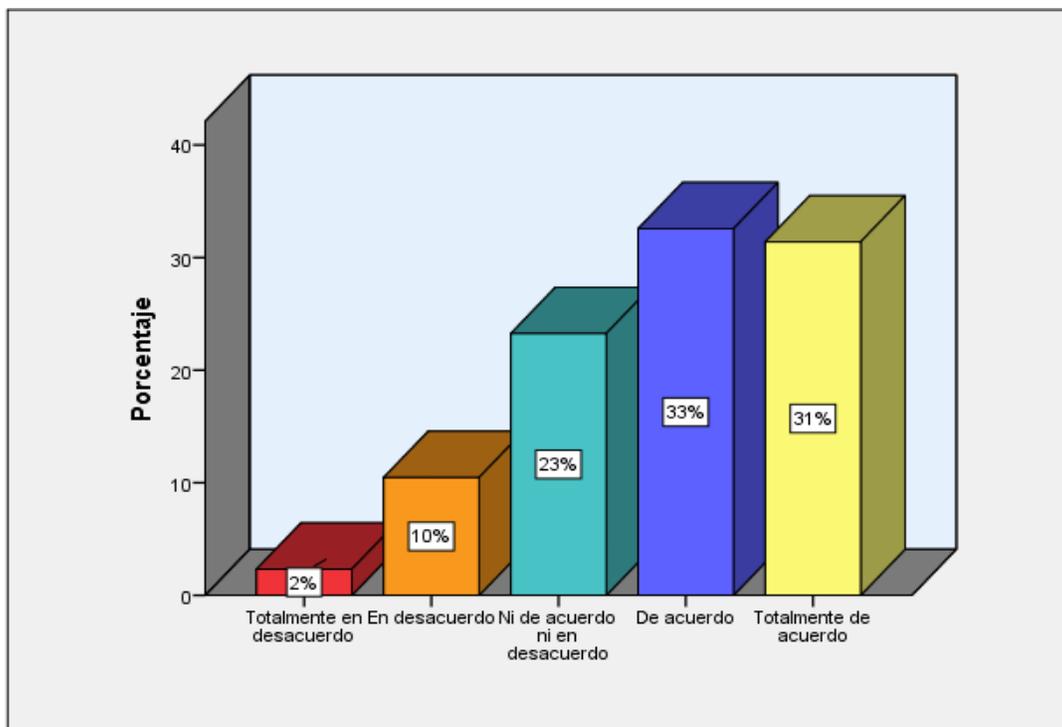


Figura 28. Intereses fijados son muy exigentes.

En la figura 28 se muestran los resultados del cuestionario aplicado con fecha 17 de mayo del 2017 a la interrogante ¿Ud. considera que los intereses fijados para cada préstamo son muy exigentes en la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L.?, donde indica que el 64% de los clientes consideran que los intereses fijados para cada préstamo son muy exigentes a comparación de otras micro financieras por lo que se debe reducir los intereses, pero también indica que el 12% de los clientes consideran que los intereses están de acuerdo al mercado.

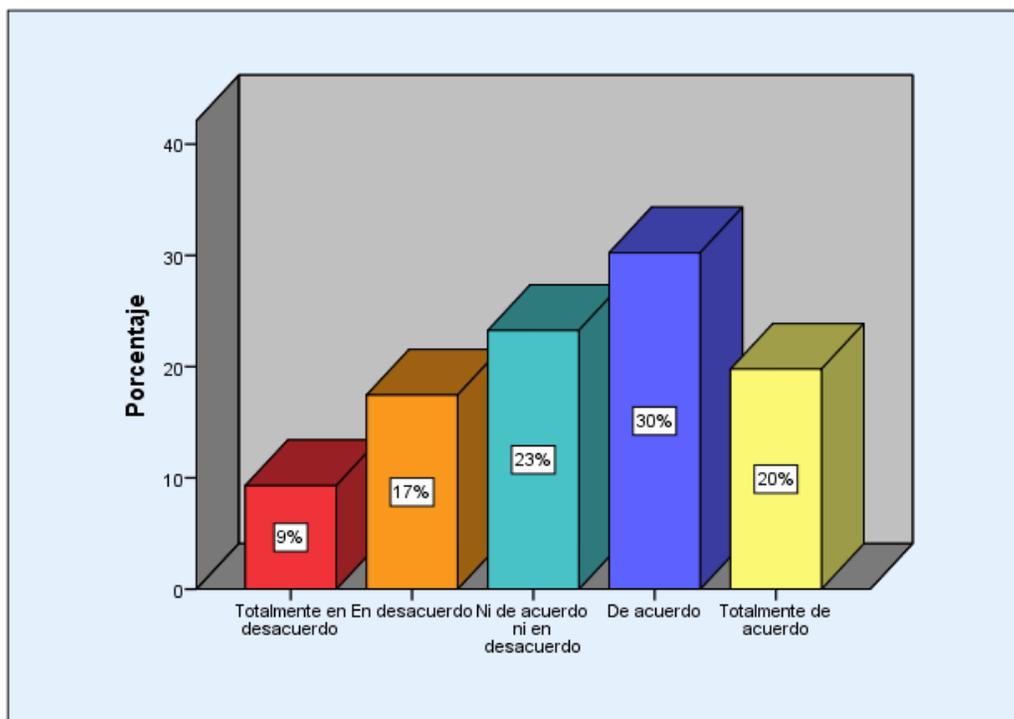


Figura 29. Cobro de los intereses moratorios genera retrasos en el pago de cuotas.

En la figura 29 se muestran los resultados del cuestionario aplicado con fecha 17 de mayo del 2017 a la interrogante ¿Considera que el cobro de los intereses moratorios de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. le genera retrasos en el pago de sus cuotas?, donde indican que 50% de los clientes consideran que el cobro de los intereses moratorios son procedimientos justos que siguen cualquier entidad del sistema financiero porque al no pagar a tiempo perjudica a la micro financiera generando este gastos administrativos, operativos, pero también indica que el 26% de los clientes consideran que el cobro de los intereses moratorios de alguna forma le generan retrasos en el pago de sus cuotas y por ello se acumula la mora que al final no pueden pagar.

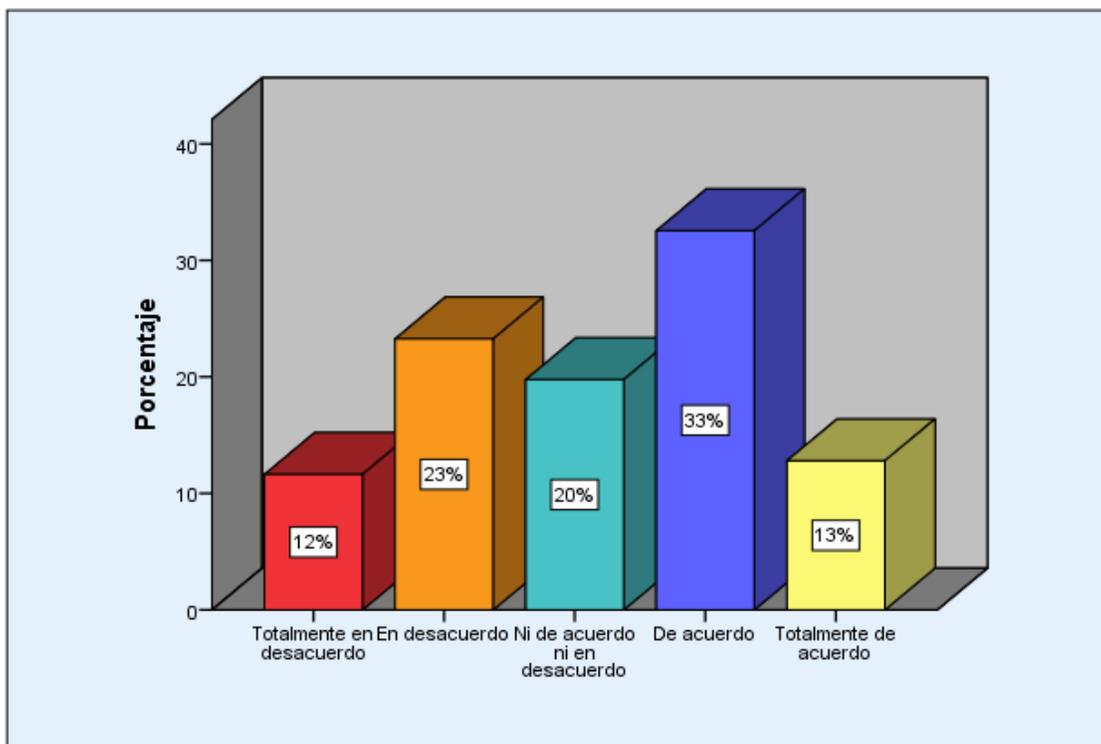


Figura 30. Información del reglamento de Crédito.

En la figura 30 se muestran los resultados del cuestionario aplicado con fecha 17 de mayo del 2017 a la interrogante ¿Ud. considera saber alguna información del reglamento de crédito (tipos de créditos, condiciones de crédito, requisitos y garantías) de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L.?, donde indica que el 46% de los consideran si saber por lo menos alguna información del reglamento porque se informaron mediante los analistas de crédito, pero también indican que 35% de los clientes consideran que no sabían que existía un reglamento porque nunca se les informo ni se les dio un documento donde estipule dicha información.

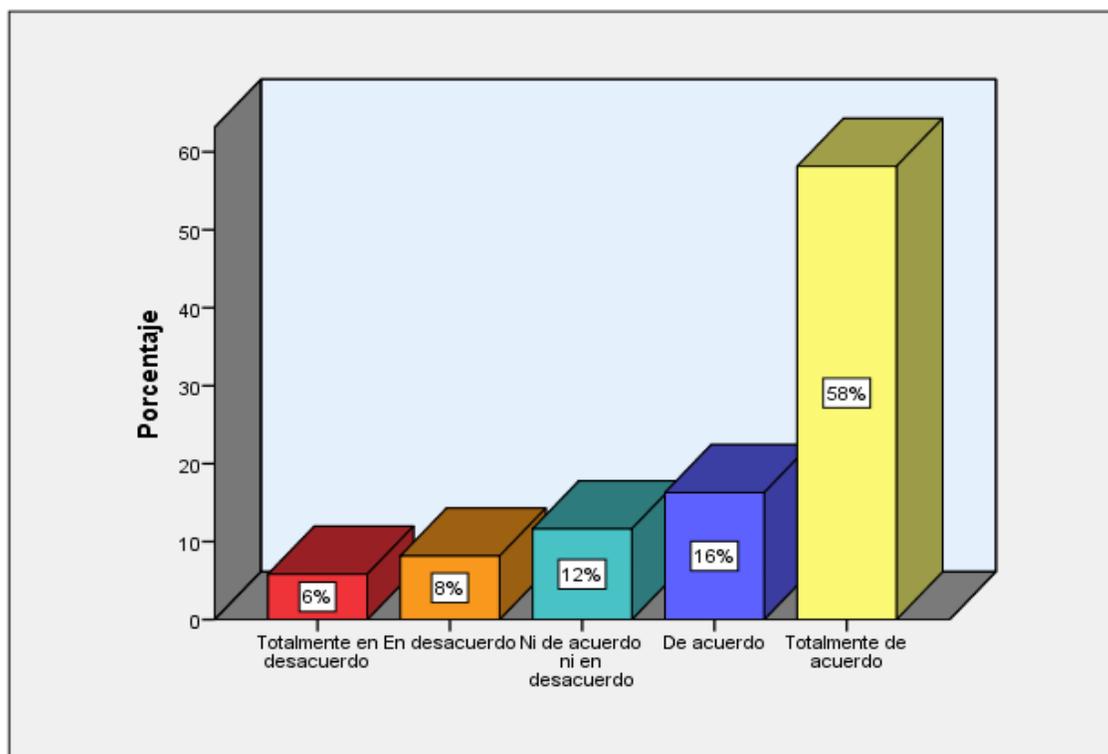


Figura 31. Metodología de cobranza es la más adecuada.

En la figura 31 se muestra los resultados del cuestionario aplicado con fecha 17 de Mayo del 2017 a la interrogante ¿Considera que la metodología de cobranza (Cobro en su negocio) es la más adecuada para no generar intereses moratorios?, donde indican que 74% de los clientes consideran que es una forma efectiva para un pago a tiempo y sin mora, pero también indica que el 31% de los clientes consideran que no necesariamente es la más adecuada porque si no fuera que vayan a cobrar a su negocio de todas formas se acercarán a la oficina hacer el pago porque es una obligación.

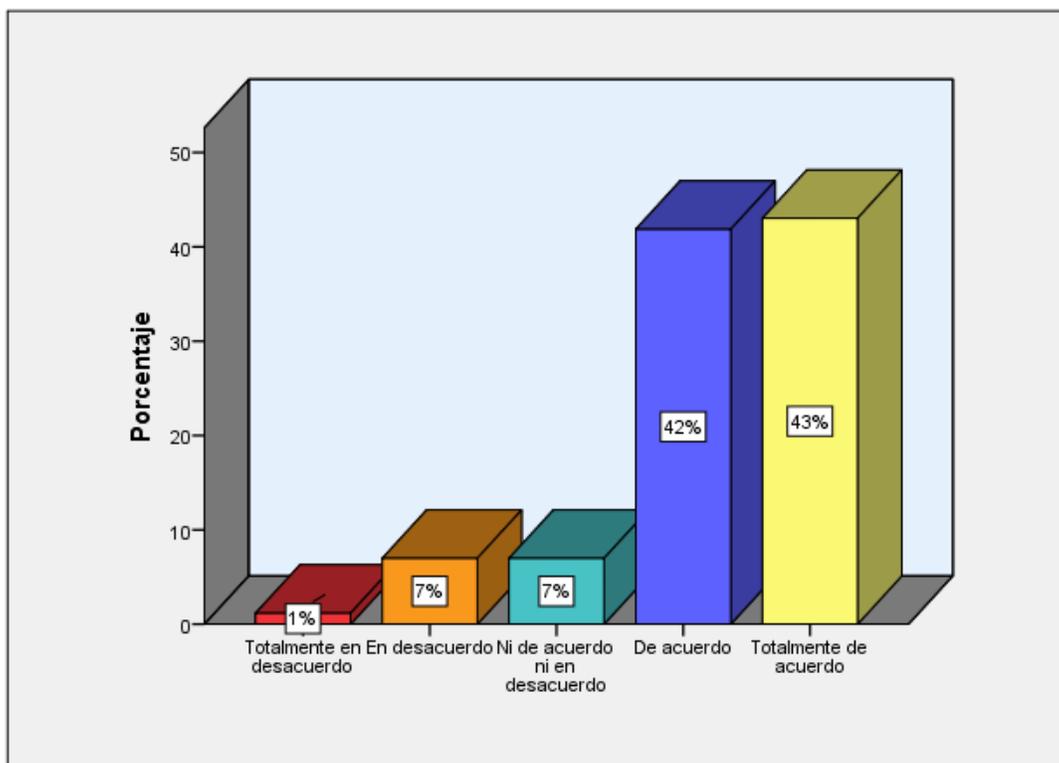


Figura 32. En cuanto a la solicitud de un crédito se mantendría como cliente.

En la figura 32 se muestra los resultados del cuestionario aplicado con fecha 17 de Mayo del 2017 a la interrogante ¿Ud. de acuerdo a su experiencia en cuanto a la solicitud de un crédito se mantendría como cliente de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L.?, donde indica que el 85% de los clientes consideran que se mantendrían como cliente de la Microfinanciera por la atención oportuna que les brindaron todos los colaboradores, pero también indican que 8% de los clientes consideran que tuvieron una mala experiencia en cuanto a la solicitud de crédito por lo que se tomaría mayor énfasis en ese punto para tratar de fidelizar a los clientes.

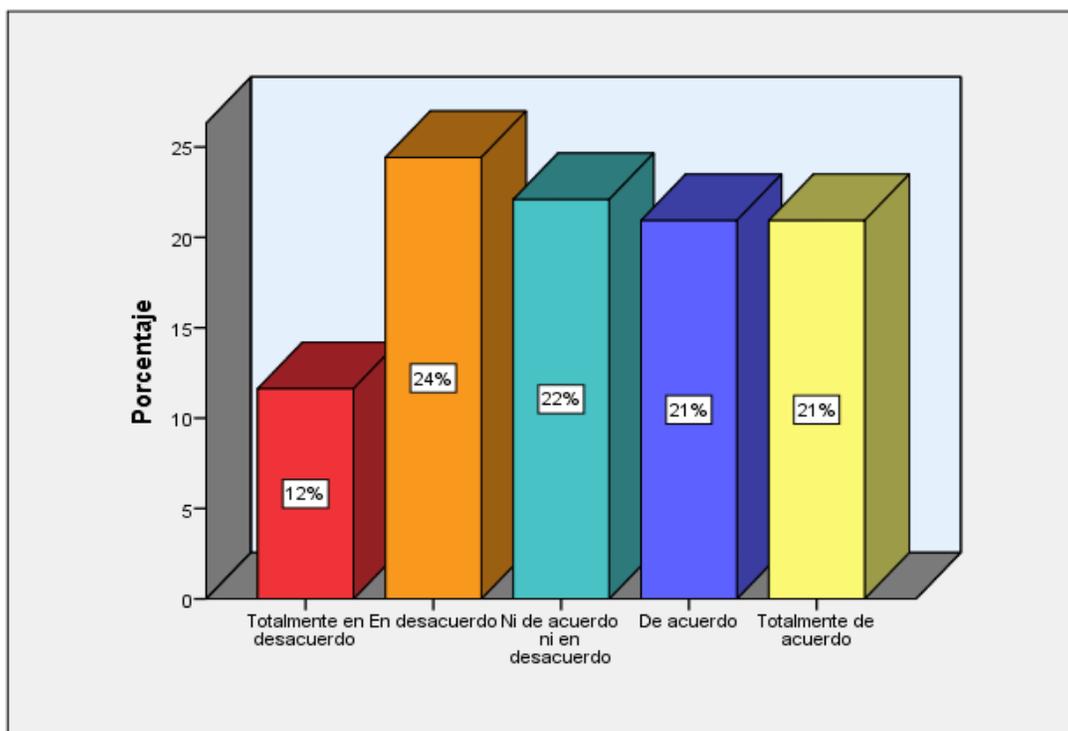


Figura 33. Las tasas de interés son elevadas.

En la figura 33 se muestra los resultados del cuestionario aplicado con fecha 17 de mayo del 2017 a la interrogante ¿Considera que las tasas de interés de la Microfinanciera Trabajando Contigo son muy elevadas?, donde indica que el 42% de los clientes consideran que las tasas de interés de los préstamos están de acuerdo al mercado, pero también indican que 36% de los clientes consideran que las tasas de interés son elevadas y es por ello los clientes prefieren otras microfinancieras por este motivo se debería tomar mayor énfasis para plantear mejores estrategias de tasas.

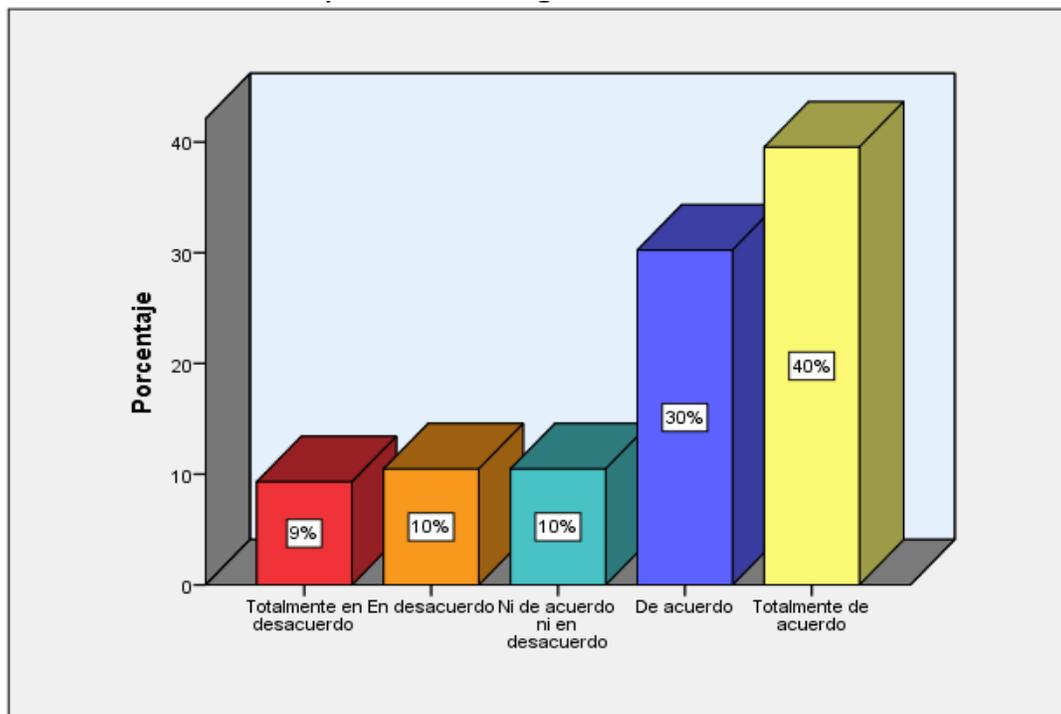


Figura 34. La falta de ingresos puede afectarlo.

En la figura 34 se muestran los resultados del cuestionario aplicado con fecha 17 de mayo del 2017 a la interrogante ¿Considera que la falta de ingresos puede afectarlo hasta el punto de no cumplir con sus obligaciones financieras?, donde indica que el 70% de los clientes consideran que los ingresos son primordiales para cumplir con sus créditos, pero también indican que 19% de clientes no les afectaría en demasía ya que harían lo posible para cumplir con sus obligaciones financieras.

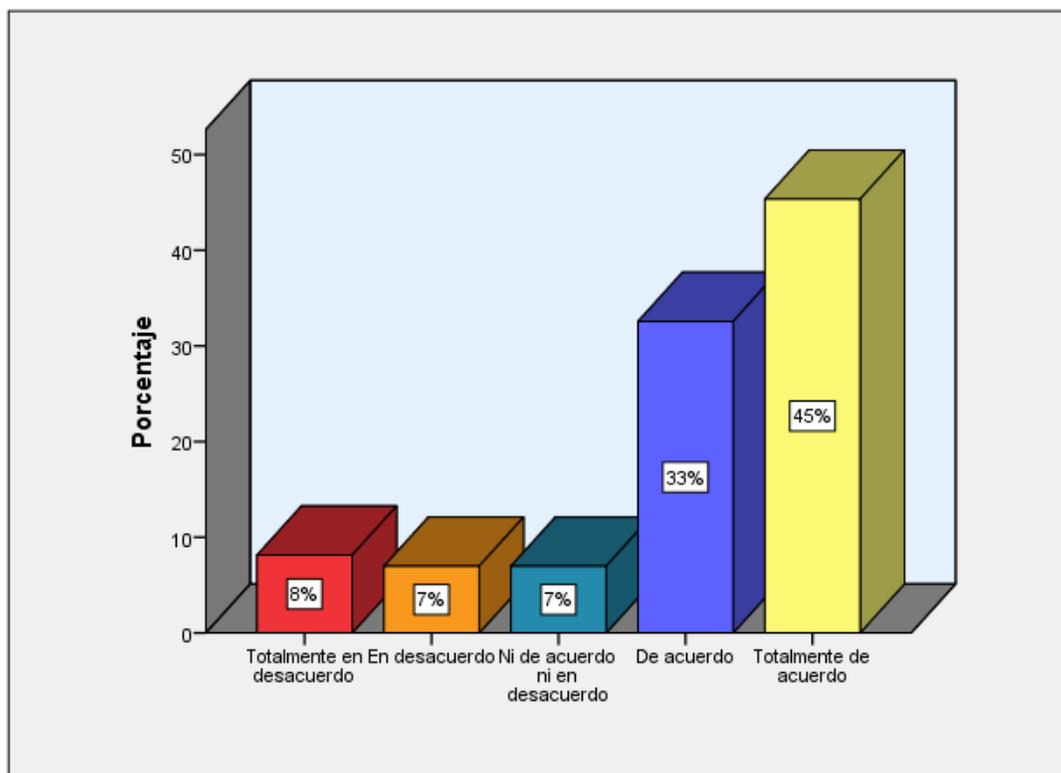


Figura 35. El desempleo afecta sus obligaciones financieras.

En la figura 35 se muestran los resultados del cuestionario aplicado con fecha 17 de mayo del 2017 a la interrogante ¿Considera que quedarse sin empleo afectaría en sus obligaciones financieras?, donde indica que el 78% de los clientes consideran que el tener un empleo es fundamental para satisfacer esas necesidades por lo tanto significa cumplir con sus obligaciones financieras, pero también indica que 15% de los clientes consideran que quedarse sin empleo no necesariamente afectaría sus bolsillos porque tienen el optimismo de que pueden conseguir otro empleo.

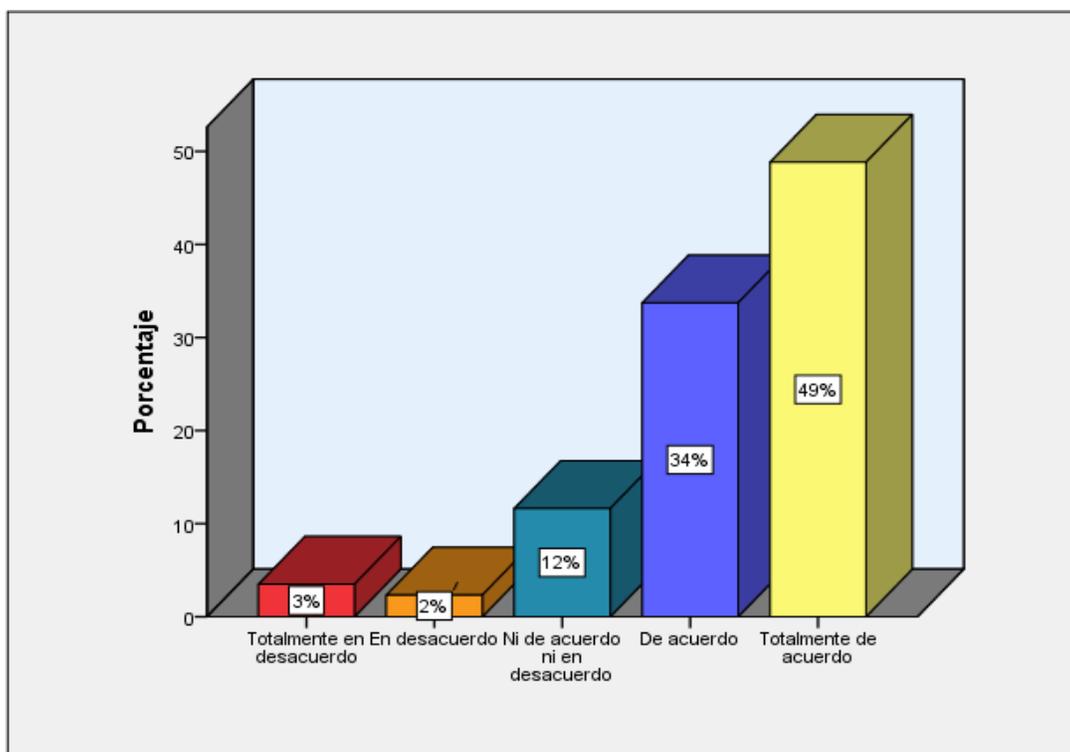


Figura 36. El dinero es primordial para lograr objetivos.

En la figura 36 se muestran los resultados del cuestionario aplicado con fecha 17 de mayo del 2017 a la interrogante ¿Ud. considera que el dinero es primordial para lograr sus objetivos?, donde indica que el 31% de los clientes consideran que el dinero es la base fundamental para lograr los objetivos de cualquier índole, sin embargo, también indica que 5% de los clientes consideran el dinero no es fundamental para lograr los objetivos porque existen cosas más importantes que el dinero.

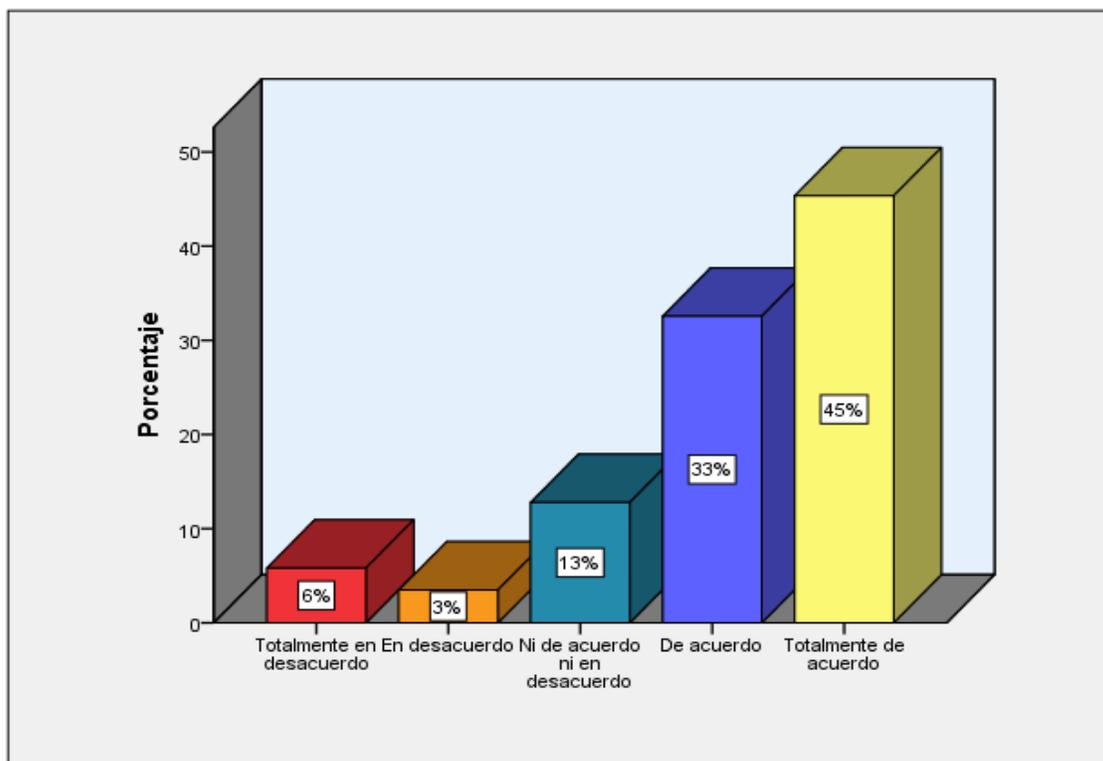


Figura 37. La subida de precios afecta su negocio.

En la figura 37 se muestra los resultados del cuestionario aplicado con fecha 17 de mayo del 2017 a la interrogante ¿ Considera que la inflación (subida de precios) afecta la venta de su negocio?, donde indica que el 78% de los clientes consideran que la inflación afecta la venta de su negocios ya que la gente tiende a reducir su capacidad de consumo es decir su compra ya que afecta su poder adquisitivo pero también indica que 9% de los clientes consideran que la subida de precios afecta en cierta medida sus ventas pero realizan estrategias de reducción de costos, creando así precios competitivos para no verse perjudicados.

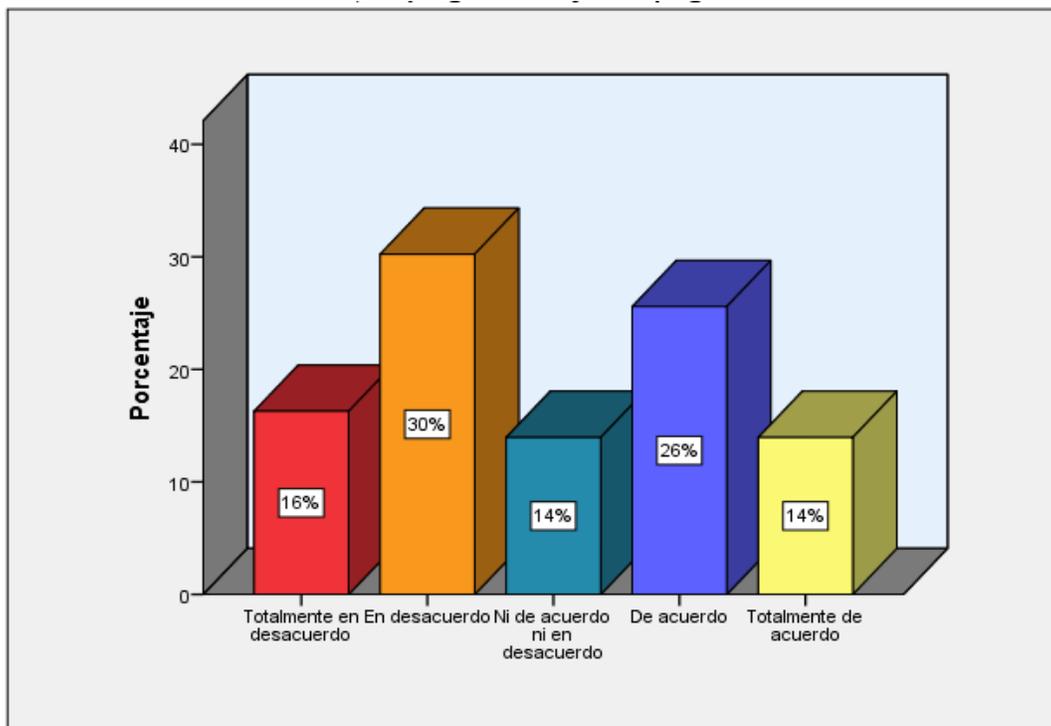


Figura 38. Un imprevisto económico significa dejar de pagar sus deudas.

En la figura 38 se muestran los resultados del cuestionario aplicado con fecha 17 de mayo del 2017 a la interrogante ¿Ud. Considera que un imprevisto económico (robo, enfermedad, fallecimiento de un familiar, etc.) significa dejar de pagar sus deudas?, donde indica que el 46% de los clientes consideran que un imprevisto económico si les afectaría en el pago de sus deudas pero eso no significa que no paguen ya que existen medios para que las entidades financieras les refinancie o simplemente les dé un plazo para que puedan pagar, pero también indica que el 40% de los clientes consideran que si les sucede un imprevisto económico prefieren asumir eso que pagar sus deudas.

En la interrogante ¿Qué opina Ud. de las medidas de cobranza (notificaciones, llamadas, mensajes a su celular) de la Microfinanciera Trabajando Contigo?, indica los clientes en su mayoría que molesta, incomoda ya que tienen un cronograma y saben que día es la fecha de

vencimiento de sus cuotas, pero también hay una población que están de acuerdo porque les ayuda en hacer acordar de las fechas de sus pagos.

En la interrogante ¿Qué opina Ud. de que se realicen charlas de cultura financiera por parte de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. para incentivar a los clientes a un pago puntual?, señalan los clientes en su mayoría que es necesario ya que sienten que necesitan ser informados y capacitados para tener una suficiente cultura financiera que les ayude a tomar decisiones para que sus negocios y en su vida personal progresen y tengan una mejor calidad de vida.

En la interrogante ¿Qué opina Ud. del reglamento de créditos (tasas, plazos, montos, requisitos) es la responsable de que haya Morosidad de la Micro financiera Trabajando Contigo E.I.R.L.?, indican los clientes en promedio que el reglamento es la responsable de la morosidad en la microfinanciera siento este reflejado por los plazos y tasas que dictan pues los intereses moratorios y los intereses compensatorios elevados son los que envían directamente al cliente a la lista de la cartera morosa por ello otro promedio indican que con referencia a nuestros competidores son similares el reglamento en cuantos a plazo, tasa, monto, etc. Y eso no es motivo de que haya morosidad.

En la interrogante ¿Qué opina Ud. Acerca de la evaluación crediticia (verificación de historial crediticio, requisitos) que solicita la Microfinanciera Trabajando Contigo? Los clientes indican en su mayoría que la evaluación crediticia es de acuerdo a lo que las entidades financieras solicitan ya que estas necesitan tener garantías si es que el cliente llega a incumplir con su deuda sin embargo el otro porcentaje de clientes opinan que los requisitos son exagerados y en demasía haciendo referencia a los requisitos que piden los bancos.

4.2. Validación de hipótesis

4.2.1. Prueba de hipótesis general

El presente trabajo de investigación se determinó si existe relación entre el proceso crediticio y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017. Se realizó el estadístico de correlación (Chi cuadrada de Pearson), para ello en primer término se calcularon el estadístico de la variable Proceso crediticio y Morosidad:

Tabla 1. Desviación Estándar Proceso Crediticio

| | N | Media | Desviación estándar |
|----------------------------|----|--------|---------------------|
| Proceso crediticio | 86 | 4,1536 | 0,85954 |
| N válido(por lista) | 86 | | |

Luego se categorizaron los puntajes obtenidos en la escala de Liberta en tres categorías en función a puntos de corte en media $\pm 4,15$ desviaciones estándar seleccionadas basadas en casos explorados en la muestra obtenida, obteniendo para variable Proceso Crediticio:

Tabla 2. Resultado Baremo: Proceso Crediticio

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 2 | 2,3 | 2,3 | 2,3 |
| En desacuerdo | 5 | 5,8 | 5,8 | 8,1 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 7 | 8,1 | 8,1 | 16,3 |
| De acuerdo | 40 | 46,5 | 46,5 | 62,8 |
| Totalmente de acuerdo | 32 | 37,2 | 37,2 | 100,0 |
| Total | 86 | 100,0 | 100,0 | |

Lo mismo se hizo con la variable Morosidad:

Tabla 3. Desviación Morosidad

| | N | Media | Desviación estándar |
|--------------------|----|--------|---------------------|
| Morosidad | 86 | 4,1047 | 0,94594 |
| N válido(porlista) | 86 | | |

De la tabla anterior se construyó el baremo:

Tabla 4. Resultado Baremo Morosidad

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Totalmente en desacuerdo | 2 | 2,3 | 2,3 |
| | En desacuerdo | 5 | 5,8 | 8,1 |
| | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 7 | 8,1 | 16,3 |
| | De acuerdo | 40 | 46,5 | 62,8 |
| | Totalmente de acuerdo | 32 | 37,2 | 100,0 |
| | Total | 86 | 100,0 | 100,0 |

Para realizar el contraste de hipótesis, los pasos fueron:

4.2.1.1. Formulación de la hipótesis

H₀: No Existe relación entre el proceso crediticio y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017.

H₁: Existe relación entre el proceso crediticio y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017.

4.2.1.2. Elección del estadístico de prueba

La prueba χ^2 de Pearson es una prueba no paramétrica que se utiliza para probar la independencia de dos variables entre sí, mediante la presentación de los datos en tablas de contingencia. Es muy importante

reconocer que, en este contexto, la palabra contingencia se refiere a dependencia, pero esto sólo es una dependencia estadística.

Por lo tanto, el estadístico de prueba elegido es la prueba χ^2 de

Pearson. Lo cual es igual:

$$\chi^2 = \sum \frac{[E - O]^2}{E}$$

Con $(r-1)$ y $(c-1)$ grados de libertad, donde r es el número de filas y c el número de columnas en la tabla.

4.2.1.3. Definición del nivel de significancia, valor crítico y regla de decisión

El nivel de significancia usado fue $\alpha=0.05$; en una prueba de independencia de una tabla de contingencia, la región crítica se localiza sólo en la cola derecha, consecuentemente el valor crítico $\chi^2_{\alpha} = 9.488$ como se aprecia en la figura:

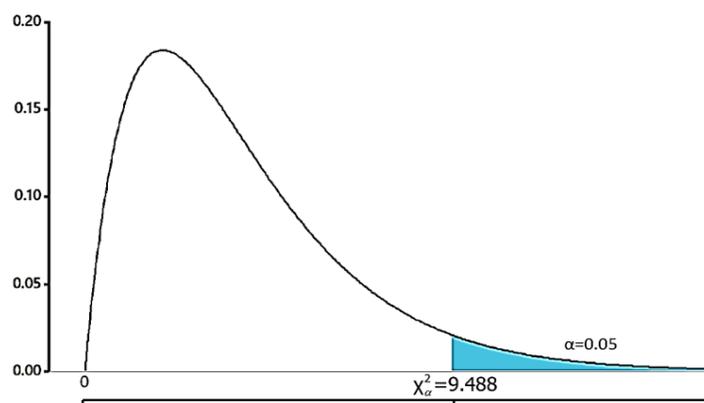


Figura 39: Nivel de significancia y regla de decisión.

Regla de decisión:

- La Ho se rechaza si: $\chi_o^2 > \chi_c^2$
- La Ho no se rechaza si: $\chi_o^2 \leq \chi_c^2$

4.2.1.4. Cálculo estadístico de prueba χ^2 de Pearson

Para determinar el estadístico de prueba procesamos las dos tablas baremos y se determina el estadístico de prueba, para ello se utilizó el software estadístico SPSS versión 24. Obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 5. Tabla Cruzada del proceso crediticio y la morosidad.

| | | Proceso crediticio | | | | Totalmente de acuerdo | Total |
|-----------|--------------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------------|------------|-----------------------|-------|
| | | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | | |
| Morosidad | Totalmente en desacuerdo | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| | En desacuerdo | 0 | 1 | 2 | 6 | 0 | 9 |
| | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 1 | 0 | 1 | 11 | 7 | 20 |
| | De acuerdo | 1 | 3 | 0 | 12 | 12 | 28 |
| | Totalmente de acuerdo | 0 | 0 | 4 | 10 | 13 | 27 |
| Total | | 2 | 5 | 7 | 40 | 32 | 86 |

De la tabla anterior se calcula el estadístico de prueba:

Tabla 6. Prueba Chi Cuadrada hipótesis general

| | Valor | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------|----|--------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 26,011a | 16 | ,054 |
| Razón de verosimilitudes | 30,358 | 16 | ,016 |
| Asociación lineal por lineal | 5,429 | 1 | ,020 |
| N de casos válidos | 86 | | |

- a. 19 casillas (76,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,05. Como se puede apreciar en el cuadro el valor crítico Chi-cuadrado de Pearson es $X_{\alpha=}^2$ 9.488

4.2.1.5. Decidir si la H0 se rechaza o no se rechaza

Como $X_c^2 = 26.011 > X_{\alpha=}^2 = 9.488$, entonces rechazamos el Ho.

4.2.1.6. Conclusión

Existe suficiente evidencia muestral que nos permite afirmar a un nivel de significancia del 5% que existe relación entre el proceso crediticio y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017. La fuerza de la correlación gamma es de 0,307 el cual indica una correlación positiva débil.

Tabla 7. Medidas Simétricas.

| | | Valor | Error típ. asint. ^a | T aproximada ^b | Sig. aproximada |
|-------------------------|-------------------------|-------|-----------------------------------|---------------------------|--------------------|
| | Gamma | ,307 | ,122 | 2,428 | ,015 |
| Ordinal por ordinal | Correlación de Spearman | ,243 | ,101 | 2,298 | ,024 ^c |
| Intervalo por intervalo | R de Pearson | ,253 | ,095 | 2,394 | ,019 ^c |
| N de casos válidos | | 86 | | | |

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

c. Basada en la aproximación normal.

4.2.2. Prueba de hipótesis específica 1

4.2.2.1. Formulación de la hipótesis.

H₀: No existe relación entre la identificación de la oportunidad crediticia y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017.

H₁: Existe relación entre la identificación de la oportunidad crediticia y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017.

4.2.2.2. Elección del estadístico de prueba

La prueba χ^2 de Pearson es una prueba no paramétrica que se utiliza para probar la independencia de dos variables entre sí, mediante la presentación de los datos en tablas de contingencia. Es muy importante reconocer que, en este contexto, la palabra contingencia se refiere a dependencia, pero esto sólo es una dependencia estadística.

Por lo tanto, el estadístico de prueba elegido es la prueba χ^2 de Pearson. Lo

cual es igual: $\chi^2 = \sum \frac{[E - O]^2}{E}$. Con (r-1) y (c-1) grados de libertad, donde r es el número de filas y c el número de columnas en la tabla.

4.2.2.3. Definición del nivel de significancia, valor crítico y regla de decisión.

El nivel de significancia usado fue $\alpha=0.05$; en una prueba de independencia de una tabla de contingencia, la región crítica se localiza sólo en la

cola derecha, consecuentemente el valor crítico $\chi_{\alpha}^2 = 9.488$ como se aprecia en la figura:

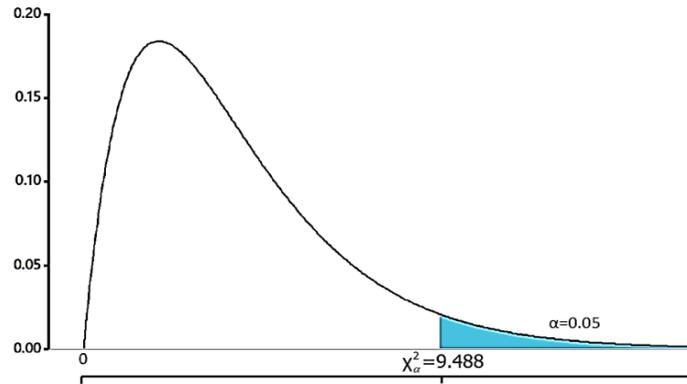


Figura 40: Nivel de significancia y regla de decisión.

Regla de decisión:

- La H_0 se rechaza si: $\chi_o^2 > \chi_c^2$
- La H_0 no se rechaza si: $\chi_o^2 \leq \chi_c^2$

4.2.2.4. Cálculo estadístico de prueba χ^2 de Pearson

Para determinar el estadístico de prueba procesamos las dos tablas baremos y se determina el estadístico de prueba, para ello se utilizó el software estadístico SPSS versión 24. Obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 8. Identificación de la oportunidad crediticia y la Morosidad (Agrupada.)

| | | Identificación de la oportunidad crediticia | | | | Totalmente de acuerdo | Total |
|-----------|--------------------------------|---|---------------|--------------------------------|------------|-----------------------|-------|
| | | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | | |
| Morosidad | Totalmente en desacuerdo | 0 | 0 | 1 | 6 | 1 | 8 |
| | En desacuerdo | 0 | 0 | 5 | 8 | 2 | 15 |
| | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 0 | 3 | 4 | 8 | 5 | 20 |
| | De acuerdo | 2 | 5 | 5 | 9 | 5 | 26 |
| | Totalmente de acuerdo | 0 | 4 | 11 | 2 | 0 | 17 |
| Total | | 2 | 12 | 26 | 33 | 13 | 86 |

De la tabla anterior determinamos el estadístico de prueba:

Tabla 9. Prueba Chi Cuadrada hipótesis específica N° 1.

| | Valor | Gl | Sig. asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|--------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 29,912 ^a | 16 | ,018 |
| Razón de verosimilitudes | 34,675 | 16 | ,004 |
| Asociación lineal por lineal | 10,335 | 1 | ,001 |
| N de casos válidos | 86 | | |

a. 18 casillas (72,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,19. Como se puede apreciar en el cuadro el valor crítico Chi-cuadrado de Pearson es $X_{\alpha=}^2 = 9.488$.

4.2.2.5. Decidir si la H0 se rechaza o no se rechaza

Como $X_c^2 = 29.912 > X_{\alpha=}^2 = 9.488$, entonces rechazamos el Ho.

4.2.2.6. Conclusión

Existe suficiente evidencia muestral que nos permite afirmar a un nivel de significancia del 5% que No existe relación entre la identificación de la oportunidad crediticia y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017. La fuerza de la correlación gamma es de -0,387 el cual indica una correlación negativa.

Tabla 10. Medidas Simétricas.

| | | Valor | Error típ. asint. ^a | T aproximada ^b | Sig. aproximada |
|-------------------------|-------------------------|-------|-----------------------------------|---------------------------|--------------------|
| Ordinal por ordinal | Gamma | -,387 | ,080 | -4,638 | ,000 |
| | Correlación de Spearman | -,374 | ,078 | -3,693 | ,000 ^c |
| Intervalo por intervalo | R de Pearson | -,349 | ,069 | -3,410 | ,001 ^c |
| N de casos válidos | | 86 | | | |

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

c. Basada en la aproximación normal.

4.2.3. Prueba de hipótesis específica 2

4.2.3.1. Formulación de hipótesis

H₀: No existe relación entre la evaluación crediticia y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017.

H₁: Si existe relación entre la evaluación crediticia y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017.

4.2.3.2. Elección del estadístico de prueba

La prueba χ^2 de Pearson es una prueba no paramétrica que se utiliza para probar la independencia de dos variables entre sí, mediante la presentación de los datos en tablas de contingencia. Es muy importante reconocer que, en este contexto, la palabra contingencia se refiere a dependencia, pero esto sólo es una dependencia estadística.

Por lo tanto, el estadístico de prueba elegido es la prueba χ^2 de Pearson. Lo

cual es igual: $\chi^2 = \sum \frac{[E-O]^2}{E}$. Con $(r-1)$ y $(c-1)$ grados de libertad, donde r es el número de filas y c el número de columnas en la tabla.

4.2.3.3. Definición del nivel de significancia, valor crítico y regla de decisión

El nivel de significancia usado fue $\alpha=0.05$; en una prueba de independencia de una tabla de contingencia, la región crítica se localiza sólo en la cola derecha, consecuentemente el valor crítico $\chi_{\alpha}^2 = 9.488$ como se aprecia en la figura:

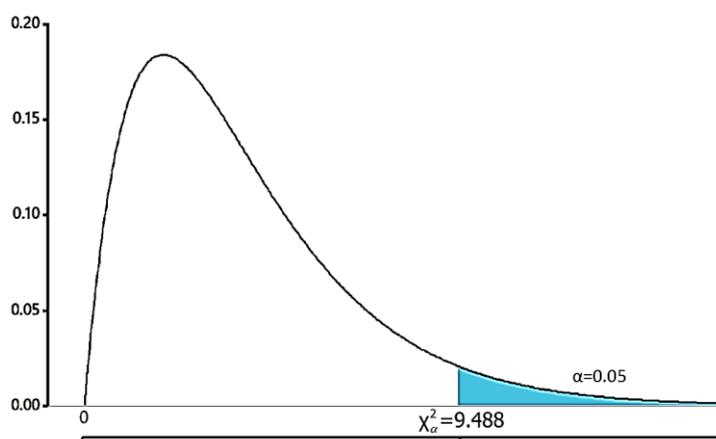


Figura 41. Nivel de significancia y regla de decisión.

Regla de decisión:

- La H_0 se rechaza si: $\chi_o^2 > \chi_c^2$
- La H_0 no se rechaza si: $\chi_o^2 \leq \chi_c^2$

4.2.3.4. Cálculo del estadístico de prueba

Para determinar el estadístico de prueba procesamos las dos tablas baremos y se determina el estadístico de prueba, para ello se utilizó el software estadístico SPSS versión 24. Obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 11. Evaluación Crediticia y la morosidad (Agrupada)

| | | Evaluación crediticia | | | | Totalmente de acuerdo | Total |
|-----------|--------------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------------|------------|-----------------------|-------|
| | | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | | |
| Morosidad | Totalmente en desacuerdo | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| | En desacuerdo | 2 | 5 | 2 | 2 | 1 | 12 |
| | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 3 | 6 | 6 | 9 | 2 | 26 |
| | De acuerdo | 4 | 8 | 2 | 12 | 7 | 33 |
| | Totalmente de acuerdo | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 13 |
| Total | | 10 | 20 | 17 | 28 | 11 | 86 |

De la tabla anterior determinamos el estadístico de prueba:

Tabla 12. Prueba Chi Cuadrada hipótesis específica N° 2

| | Valor | Gl | Sig. asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|-----------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 21,374 ^a | 16 | ,165 |
| Razón de verosimilitudes | 20,595 | 16 | ,195 |
| Asociación lineal por lineal | 2,521 | 1 | ,112 |
| N de casos válidos | 86 | | |

a. 19 casillas (76,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,23. Como se puede apreciar en el cuadro el valor crítico Chi-cuadrado de Pearson es $X_{\alpha=}^2 = 9.488$.

4.2.3.5. Decidir si H_0 se acepta o se rechaza

Como $X_{c=}^2 = 21.374 > X_{\alpha=}^2 = 9.488$, entonces rechazamos el H_0 .

4.2.3.6. Conclusión

Existe suficiente evidencia muestral que nos permite afirmar a un nivel de significancia del 5% que si existe relación entre la evaluación crediticia y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando

Contigo E.I.R.L. en el año 2017. La fuerza de la correlación gamma es de 0,193 el cual indica una correlación positiva muy débil.

Tabla 13. Medidas Simétricas.

| | | Valor | Error típ. asint. ^a | T aproximada ^b | Sig. aproximada |
|-------------------------|-------------------------|-------|-----------------------------------|---------------------------|--------------------|
| Ordinal por ordinal | Gamma | ,193 | ,102 | 1,873 | ,061 |
| | Correlación de Spearman | ,181 | ,096 | 1,688 | ,095 ^c |
| Intervalo por intervalo | R de Pearson | ,172 | ,092 | 1,602 | ,113 ^c |
| N de casos válidos | | 86 | | | |

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

c. Basada en la aproximación normal.

4.2.4. Prueba de hipótesis específica 3

4.2.4.1. Formulación de la hipótesis

H₀: No existe relación entre la toma de decisiones crediticias y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017.

H₁: Existe relación entre la toma de decisiones crediticias y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017.

4.2.4.2. Elección del estadístico de prueba

La prueba χ^2 de Pearson es una prueba no paramétrica que se utiliza para probar la independencia de dos variables entre sí, mediante la presentación de los datos en tablas de contingencia. Es muy importante reconocer que, en este

contexto, la palabra contingencia se refiere a dependencia, pero esto sólo es una dependencia estadística.

Por lo tanto, el estadístico de prueba elegido es la prueba χ^2 de Pearson. Lo

cual es igual: $\chi^2 = \sum \frac{[E-O]^2}{E}$. Con (r-1) y (c-1) grados de libertad, donde r es el número de filas y c el número de columnas en la tabla.

4.2.4.3. Definición del nivel de significancia, valor crítico y regla de decisión

El nivel de significancia usado fue $\alpha=0.05$; en una prueba de independencia de una tabla de contingencia, la región crítica se localiza sólo en la cola derecha, consecuentemente el valor crítico $\chi_{\alpha}^2=9.488$ como se aprecia en la figura:

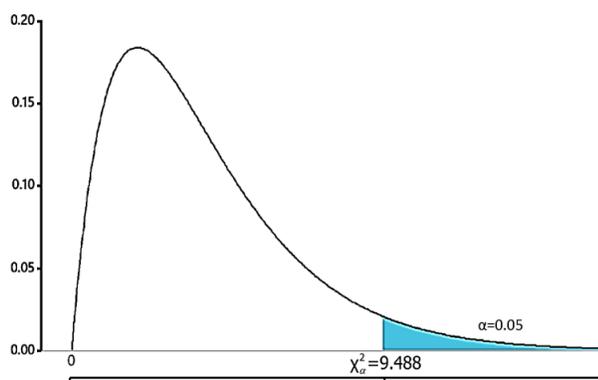


Figura 42. Nivel de significancia y regla de decisión.

Regla de decisión:

- La H_0 se rechaza si: $\chi_o^2 > \chi_c^2$
- La H_0 no se rechaza si: $\chi_o^2 \leq \chi_c^2$

4.2.4.4. Cálculo estadístico de prueba χ^2 de Pearson

Para determinar el estadístico de prueba procesamos las dos tablas baremos y se determina el estadístico de prueba, para ello se utilizó el software estadístico SPSS versión 24. Obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 14. Toma de decisiones crediticias y la morosidad (Agrupada).

| | | Toma de decisiones crediticias y la morosidad | | | | Totalmente de acuerdo | Total |
|-----------|--------------------------------|---|---------------|--------------------------------|------------|-----------------------|-------|
| | | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | | |
| Morosidad | Totalmente en desacuerdo | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 |
| | En desacuerdo | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 |
| | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 1 | 2 | 1 | 1 | 6 | 11 |
| | De acuerdo | 2 | 5 | 6 | 12 | 18 | 43 |
| | Totalmente de acuerdo | 1 | 0 | 3 | 1 | 21 | 26 |
| Total | | 5 | 7 | 10 | 14 | 50 | 86 |

De la tabla anterior determinamos el estadístico de prueba:

Tabla 15. Prueba Chi Cuadrada Hipótesis Específica N° 3

| | Valor | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|-----------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 22,710 ^a | 16 | ,122 |
| Razón de verosimilitudes | 25,001 | 16 | ,070 |
| Asociación lineal por lineal | 1,666 | 1 | ,197 |
| N de casos válidos | 86 | | |

a. 20 casillas (80,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,17. Como se puede apreciar en el cuadro el valor crítico Chi-cuadrado de Pearson es $X_{\alpha=}^2 = 9.488$.

4.2.4.5. Decidir si la H0 se rechaza o no se rechaza

Como $X_{c=}^2 = 22.710 > X_{\alpha=}^2 = 9.488$, entonces rechazamos el Ho.

4.2.4.6. Conclusión

Existe suficiente evidencia muestral que nos permite afirmar a un nivel de significancia del 5% que existe relación entre la toma de decisiones crediticias y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017. La fuerza de la correlación gamma es de 0,263 el cual indica una correlación positiva débil.

Tabla 16. *Medidas Simétricas.*

| | | Valor | Error típ. asint. ^a | T aproximada ^b | Sig. aproximada |
|-------------------------|-------------------------|-------|-----------------------------------|---------------------------|--------------------|
| Ordinal por ordinal | Gamma | ,263 | ,152 | 1,679 | ,093 |
| | Correlación de Spearman | ,182 | ,108 | 1,697 | ,093 ^c |
| Intervalo por intervalo | R de Pearson | ,140 | ,124 | 1,296 | ,199 ^c |
| N de casos válidos | | 86 | | | |

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

c. Basada en la aproximación normal.

4.2.5. Prueba de hipótesis específica 4

4.2.5.1. Formulación de la hipótesis

H₀: No existe relación entre el desembolso del crédito y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017.

H₁: Existe relación entre el desembolso del crédito y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017.

4.2.5.2. Elección del estadístico de prueba

La prueba χ^2 de Pearson es una prueba no paramétrica que se utiliza para probar la independencia de dos variables entre sí, mediante la presentación de los datos en tablas de contingencia. Es muy importante reconocer que, en este contexto, la palabra contingencia se refiere a dependencia, pero esto sólo es una dependencia estadística.

Por lo tanto, el estadístico de prueba elegido es la prueba χ^2 de Pearson. Lo

cual es igual:
$$\chi^2 = \sum \frac{[E-O]^2}{E}$$
. Con (r-1) y (c-1) grados de libertad, donde r es el número de filas y c el número de columnas en la tabla.

4.2.5.3. Definición del nivel de significancia, valor crítico y regla de decisión

El nivel de significancia usado fue $\alpha=0.05$; en una prueba de independencia de una tabla de contingencia, la región crítica se localiza sólo en la cola derecha, consecuentemente el valor crítico $\chi^2_{\alpha}=9.488$ como se aprecia en la figura:

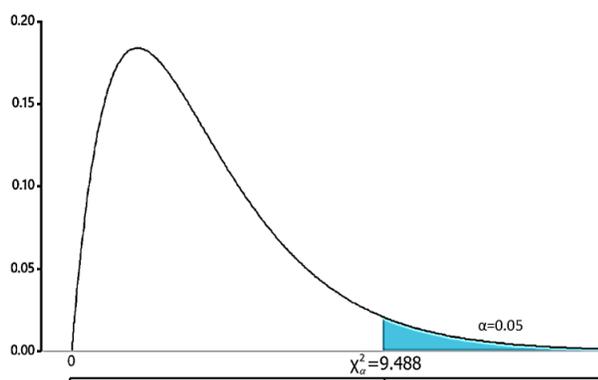


Figura 43: Nivel de significancia y regla de decisión.

Regla de decisión

- La Ho se rechaza si: $\chi_o^2 > \chi_c^2$
- La Ho no se rechaza si: $\chi_o^2 \leq \chi_c^2$

4.2.5.4. Cálculo estadístico de prueba χ^2 de Pearson

Para determinar el estadístico de prueba procesamos las dos tablas baremos y se determina el estadístico de prueba, para ello se utilizó el software estadístico SPSS versión 24. Obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 17. Desembolso del Crédito y la Morosidad (Agrupada).

| | | Desembolso del crédito | | | | | Total |
|-----------|--------------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------------|------------|-----------------------|-------|
| | | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo | |
| Morosidad | Totalmente en desacuerdo | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 3 |
| | En desacuerdo | 1 | 0 | 2 | 1 | 9 | 13 |
| | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 0 | 2 | 0 | 5 | 2 | 9 |
| | De acuerdo | 0 | 3 | 3 | 19 | 10 | 35 |
| | Totalmente de acuerdo | 0 | 1 | 0 | 11 | 14 | 26 |
| Total | | 1 | 6 | 6 | 36 | 37 | 86 |

De la tabla anterior determinamos el estadístico de prueba:

Tabla 18. Prueba Chi Cuadrada Hipótesis Específica N° 4.

| | Valor | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|-----------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 29,450 ^a | 16 | ,021 |
| Razón de verosimilitudes | 31,304 | 16 | ,012 |
| Asociación lineal por lineal | ,426 | 1 | ,514 |
| N de casos válidos | 86 | | |

a. 19 casillas (76,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,03. Como se puede apreciar en el cuadro el valor crítico Chi-cuadrado de Pearson es $X_{\alpha=}^2 = 9.488$.

4.2.5.5. Decidir si la H0 se rechaza o no se rechaza

Como $X^2_{c=} 29.450 > X^2_{\alpha=} 9.488$, entonces rechazamos el Ho.

4.2.5.6. Conclusión

Existe suficiente evidencia muestral que nos permite afirmar a un nivel de significancia del 5% que existe relación entre el desembolso del crédito y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017. La fuerza de la correlación gamma es de 0,098 el cual indica una correlación positiva muy débil.

Tabla 19. Medidas Simétricas.

| | | Valor | Error típ. asint. ^a | T aproximada ^b | Sig. aproximada |
|----------------------------|----------------------------|-------|-----------------------------------|------------------------------|--------------------|
| | Gamma | ,098 | ,148 | ,660 | ,510 |
| Ordinal por ordinal | Correlación de Spearman | ,070 | ,116 | ,645 | ,521 ^c |
| Intervalo por intervalo | R de Pearson | ,071 | ,115 | ,650 | ,517 ^c |
| N de casos válidos | | 86 | | | |

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

c. Basada en la aproximación normal.

4.2.6. Prueba de hipótesis específica 5

4.2.6.1. Formulación de la hipótesis

H₀: No existe relación entre el control crediticio y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017.

H₁: Existe relación entre el control crediticio y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017.

4.2.6.2. Elección del estadístico de prueba

La prueba χ^2 de Pearson es una prueba no paramétrica que se utiliza para probar la independencia de dos variables entre sí, mediante la presentación de los datos en tablas de contingencia. Es muy importante reconocer que, en este contexto, la palabra contingencia se refiere a dependencia, pero esto sólo es una dependencia estadística.

Por lo tanto, el estadístico de prueba elegido es la prueba χ^2 de Pearson. Lo

cual es igual:
$$\chi^2 = \sum \frac{[E - O]^2}{E}$$
. Con (r-1) y (c-1) grados de libertad, donde r es el número de filas y c el número de columnas en la tabla.

4.2.6.3. Definición del nivel de significancia, valor crítico y regla de decisión

El nivel de significancia usado fue $\alpha=0.05$; en una prueba de independencia de una tabla de contingencia, la región crítica se localiza sólo en la cola derecha, consecuentemente el valor crítico $\chi^2_{\alpha}=9.488$ como se aprecia en la figura:

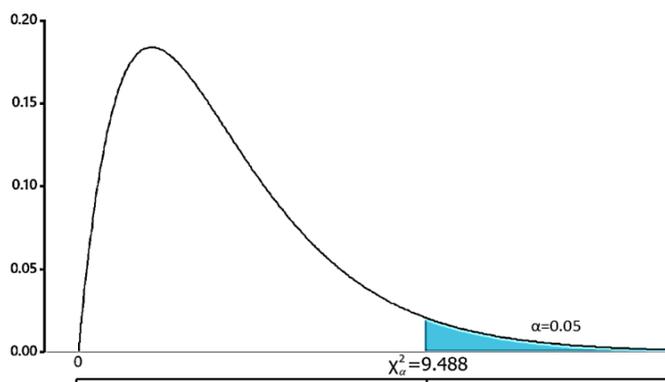


Figura 44. Nivel de significancia y regla de decisión.

Regla de decisión:

- La H_0 se rechaza si: $\chi_o^2 > \chi_c^2$
- La H_0 no se rechaza si: $\chi_o^2 \leq \chi_c^2$

4.2.6.4. Cálculo estadístico de prueba χ^2 de Pearson

Para determinar el estadístico de prueba procesamos las dos tablas baremos y se determina el estadístico de prueba, para ello se utilizó el software estadístico SPSS versión 24. Obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 20. Tabla Cruzada del Control Crediticio y la Morosidad (Agrupada)

| | | Control Crediticio | | | | Total | |
|-----------|--------------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------------|------------|-------|-----------------------|
| | | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | | Totalmente de acuerdo |
| Morosidad | Totalmente en desacuerdo | 2 | 0 | 1 | 2 | 4 | 9 |
| | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 2 | 1 | 3 | 0 | 0 | 6 |
| | De acuerdo | 2 | 3 | 1 | 8 | 4 | 18 |
| | Totalmente de acuerdo | 4 | 17 | 14 | 8 | 10 | 53 |
| Total | | 10 | 21 | 19 | 18 | 18 | 86 |

De la tabla anterior determinamos el estadístico de prueba:

Tabla 21. Prueba Chi Cuadrada Hipótesis Específica N° 5

| | Valor | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|-----------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 24,042 ^a | 12 | ,020 |
| Razón de verosimilitudes | 26,637 | 12 | ,009 |
| Asociación lineal por lineal | ,715 | 1 | ,398 |
| N de casos válidos | 86 | | |

a. 15 casillas (75,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,70. Como se puede apreciar en el cuadro el valor crítico Chi-cuadrado de Pearson es $X_{\alpha=}^2 = 9.488$

4.2.6.5. Decidir si la H0 se rechaza o no se rechaza

Como $X^2_{c=} = 24.042 > X^2_{\alpha=} = 9.488$, entonces rechazamos el Ho.

4.2.6.6. Conclusión

Existe suficiente evidencia muestral que nos permite afirmar a un nivel de significancia del 5% que No existe relación entre el control crediticio y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017. La fuerza de la correlación gamma es de -0,113 el cual indica una correlación negativa.

Tabla 22. Medidas Simétricas

| | | Valor | Error típ. asint. ^a | T aproximada ^b | Sig. aproximada |
|-------------------------|-------------------------|-------|-----------------------------------|---------------------------|--------------------|
| Ordinal por ordinal | Gamma | -,113 | ,146 | -,775 | ,439 |
| | Correlación de Spearman | -,091 | ,117 | -,833 | ,407 ^c |
| Intervalo por intervalo | R de Pearson | -,092 | ,124 | -,844 | ,401 ^c |
| N de casos válidos | | 86 | | | |

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

c. Basada en la aproximación normal.

4.3. Discusión de resultados

Los resultados señalan suficiente evidencia muestral que nos permite afirmar a un nivel de significancia del 5% que existe relación entre el proceso crediticio y la morosidad.

En la presente investigación Tubón (2012) tuvo por objetivo desarrollar en una institución a satisfacer las necesidades de los socios y clientes a través de captaciones y colocaciones de recursos financieros, teniendo este como resultado el desarrollo de un manual de procesos crediticios para mejorar los métodos de entrega y recuperación del crédito y con ello alcanzar la

satisfacción de los clientes y de acuerdo al trabajo de investigación realizado coincide con los resultados en cuanto al proceso crediticio reflejado este en la obtención de créditos ya que si no es oportuno generaría una insatisfacción en los clientes que repercutiría en la cancelación de los pagos a tiempo cobrando intereses moratorios que si no se toman las medidas a tiempo hay una probabilidad de generar un crédito en mora que serían consecuencia de las capacitaciones ineficientes al personal de la Microfinanciera.

En la investigación desarrollada por Rivadeneira (2016) tuvo por objetivo desarrollar un modelo de mejoramiento en los procesos internos de gestión crediticia para el área comercial de banca de personas de Produbanco Grupo Promerica zona Sierra Centro. Según nuestros estudios coincide que los procesos internos de gestión crediticia es fundamental para mejorar la calidad de productividad de los analistas ya que existen varios factores que señalan que el proceso crediticio se suele dividir en diferentes etapas que se interrelacionan con los diversos instrumentos para medir el riesgo que de acuerdo a estudios estos se relacionan con el riesgo operativo con fallas en los sistemas, procedimientos, en los modelos o en las personas que manejan dichos sistemas, es por ello que establecer un proceso crediticio optimo ayudara a mejorar la carga operativa de los analistas que son la única ventana para la comunicación con los clientes y garanticen un adecuada gestión.

En la investigación desarrollada por Aragundy (2015) tuvo por objetivo determinar las herramientas que establecen la aprobación del crédito mediante el proceso de otorgamiento del crédito a una empresa del sector de alimentos y bebidas que tuvo como resultado responder al tema en función de calificar y otorgar el crédito por la IFI's, realizando la evaluación desde el aspecto de análisis cualitativo y cuantitativo. Por tanto, coincide con nuestra investigación en cuanto al proceso crediticio ya que en la evaluación crediticia es fundamental realizar el análisis

cualitativo y cuantitativo que permitan evaluar la calidad crediticia del prestatario siguiendo posteriormente de las diversas fases del proceso crediticio que ayudan a evaluar el riesgo en función a la capacidad del prestatario.

En la investigación Baltazar (2016) tuvo por objetivo desarrollar un modelo de gestión del riesgo de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mirachina, para disminuir el índice de morosidad e incrementar los niveles de liquidez, alcanzando los parámetros exigidos por la entidad de control. Existe un amplio estudio para determinar que un modelo de riesgo de gestión es importante para disminuir el índice de morosidad de una entidad bancaria y que este va de la mano con el proceso crediticio si bien cierto son las fases que tiene un análisis para el otorgamiento de un préstamo este es importante para mitigar el índice de morosidad ya que sirve de antesala para que la gestión de riesgos; identifique, controle y mitigue los riesgos de cartera de crédito conjuntamente con la aplicación de estrategias, políticas, procedimientos, estructura organizativa y sistemas de información, diseñados para la administración de gestión integral de riesgos.

En la investigación Huertas (2015) que tuvo por objetivo determinar si los procesos, metodologías y políticas crediticias bancarias del segmento MYPE influyeron significativamente con en el aumento de la morosidad en los bancos en el sector micro y pequeña empresa entre los años 2010 al 2014, de acuerdo al estudio de investigación el proceso crediticio es sin duda una parte fundamental para mitigar el riesgo, siendo el resultado de esto la disminución de la morosidad sin embargo este va de la mano con los procesos, metodologías y políticas crediticias que sirven es su conjunto para mitigar el riesgo ya que el proceso crediticio en las fases de evaluación crediticia, aprobación del crédito, desembolso y seguimiento tiene mayor énfasis la

mitigación de la incertidumbre que se ve reflejado en el índice de morosidad puesto que estas fases son predeterminantes para tomar buenas decisiones.

En la investigación Calderón (2014) en el estudio se trató de demostrar el propósito determinante de la influencia de la gestión del riesgo crediticio en el nivel de morosidad de la caja municipal de Trujillo. Por ello la gestión del riesgo crediticio es sin duda una parte fundamental para disminuir los niveles de morosidad coincidiendo con la investigación en *Trabajando Contigo*, detalla que el proceso crediticio incluye los procedimientos esenciales para tomar decisiones siendo la toma de decisiones crediticias fase importante pues se verifica el historial crediticio el tipo de crédito, plazo, monto e interés que permite tomar buenas decisiones como el no sobreendeudamiento del cliente y lo más importante como y para que usará el dinero. Siendo esta fase la seguida del desembolso del crédito contrastando las garantías y los documentos a firmar que serán parte esencial de las garantías necesarias para lograr la recuperación del crédito siempre en cuando no paguen el préstamo considerada esta fase como el control del crédito además cabe decir que por lo general las entidades bancarias no consideran dentro de su evaluación crediticia el ciclo comercial o ciclo productivo del negocio, no se analiza lo que demora un negocio en producir, vender y cobrar un producto, siendo el proceso crediticio y las fases detalladas anteriormente que estas van de la mano con todas las gestiones de riesgo incluso con la tecnología crediticia reduciendo la probabilidad de pérdida por falta de voluntad de pago de los deudores.

Conclusiones

1. Considerando la hipótesis nula y basados en la hipótesis alterna se estableció una prueba no paramétrica con un nivel de significancia de $\alpha=0.05$. Para lo cual se tomó como referencia el estadístico de prueba Chi-cuadrado de Pearson, determinando la $X^2_{c=}$ 26.011 $>X^2_{\alpha=}$ 9.488; puesto que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por tanto, se comprobó la hipótesis general que planteaba que el proceso crediticio se relaciona con la morosidad en los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017. La correlación de Pearson encontrada entre ambas variables fue de 26.011; correlación positiva débil; razón por la cual se afirma que las dos variables se relacionan. En tal sentido a medida que el proceso crediticio mejora disminuirá la morosidad.
2. El estudio refleja que el proceso crediticio es fundamental para la evaluación de crédito ya que está en función de la capacidad de pago del prestatario por lo tanto la ineficiencia de este proceso se ve reflejado en la morosidad que desde el año 2015 año ha ido en aumento en la microfinanciera. Cabe precisar que la cartera en mora de los créditos se encuentra castigados y la razón de ello es por el ineficiente proceso crediticio y así mismo es porque no existe un colchón financiero (provisiones) para sostener estos créditos que caen en mora porque no existen estrategias para realizar un tratamiento adecuado para la recuperación de estos créditos como la gestión en recuperación de créditos y cobranzas.
3. Los resultados presentan que los clientes no han sido informados adecuadamente de las políticas crediticias de la microfinanciera siendo este un error fundamental que es generado por los colaboradores de la empresa que se ve reflejado en la falta de pago a tiempo por los clientes, la consecuencia de ello, es la generación de clientes insatisfechos

con la atención que se les brinda porque no se les informa adecuadamente de los servicios siendo este resultado de la falta de capacitación a los analistas.

4. Las charlas sobre cultura crediticia, que informen la importancia del pago puntual, la generación del buen historial crediticio, del endeudamiento con responsabilidad y sobre todo del cómo saber usar el crédito es fundamental para la Microfinanciera ya que el público objetivo de esta, son personas que en la mayoría son informales pero necesitan del sistema financiero para apalancarse y alcanzar sus objetivos y es allí donde la Microfinanciera se enfoca a incorporar a estos pequeños comerciantes a insertarse al sistema financiero.
5. La evaluación crediticia es de suma importancia para la Microfinanciera y la responsable de que exista morosidad en ella, por ello el proceso crediticio es donde hubieron muchos errores siendo estas las políticas flexibles, deficientes verificaciones de los requisitos y las tasas de interés muy elevadas entre otros errores graves que incurrió la empresa otorgando préstamo al cliente que no tiene capacidad de pago siendo este reflejado en un análisis cuantitativo ambiguo que los analistas emplean casi siempre teniendo como resultado el sobreendeudamiento al cliente.

Recomendaciones

1. Si bien es cierto que la Microfinanciera Trabajando Contigo logro levemente mejorar algunos indicadores en cuanto al proceso crediticio, servicio y gestión de riesgo crediticio por ello es necesario que pueda definir el proceso crediticio de una forma más eficiente y eficaz teniendo en consideración las fases, en cuanto a la toma de decisiones crediticias se debe de evaluar el riesgo teniendo en consideración el historial crediticio del cliente, la intervención de los analistas debe de estar controlado por un comité de tal manera se evite la competencia ignorando muchas veces las señales de la buena decisión de conceder el crédito, además de realizar el balance de los estados financieros, los ratios financieros, de tal manera que indique el monto, interés y plazo para la determinación del crédito, mientras que en el desembolso de crédito, las garantías y las reglas de juego deben de quedar definidas siendo detallado en el contrato, señalando al cliente las reglas y políticas siendo preciso resaltar que para el control de créditos el área de cobranzas debe de tener un sistema de alertas y buen reporting que le permita tomar decisiones en el tiempo oportuno para una óptima recuperación de créditos sin haber llegado a la necesidad de declarar el crédito en pérdida.
2. Implementar provisiones a la cartera total de créditos en mora clasificados en una categoría de mayor riesgo que la Normal, este servirá como indicador universal de la eficiencia en la gestión del riesgo de crédito en la microfinanciera, permitiendo este lograr un respaldo financiero de tal manera que los créditos en mora no afecten el patrimonio.
3. Incentivar progresivamente a los analistas, gestores de cobranza y a los directivos que están relacionados con el proceso crediticio estar involucrado activamente en las normas,

reglas, procedimientos y actividades a fin de lograr una gestión adecuada que se refleje en los índices de morosidad de la Microfinanciera. Debiendo hacer la verificación y supervisión de los créditos antes de hacer el desembolso rigiéndose bajo el reglamento de créditos de tal manera que no se vea reflejado en los índices de morosidad de la Microfinanciera.

4. Considerar un plan con el objetivo de sensibilizar e informar a los clientes de las políticas y normas de la Microfinanciera ya que por ser una micro institución financiera los clientes a veces no toman en consideración las consecuencias que traen por no pagar un préstamo por ello se recomienda realizar charlas de sensibilización es decir charlas de cultura crediticia con el fin de educar a los clientes con productos financieros, el tema de la morosidad y del como programar y usar el dinero para que este genere rentabilidad, ya que un cliente con cultura crediticia tiene poca posibilidad de ser moroso.
5. Considerar un reglamento de créditos donde se establece normas y lineamientos adecuados para la ejecución de las operaciones crediticias en los diversos productos que brinde la microfinanciera de acuerdo al segmento que se dirige señalando los tipos de crédito, modalidad de los productos , las condiciones, tasa de interés compensatorios y moratorios, así mismo especificar cuáles son los plazos, los requisitos de cada crédito ya que para cada tipo de préstamo esto varía, de igual manera señalar cuales son las garantías, las limitaciones y prohibiciones que debe de regirse la Microfinanciera
Trabajando Contigo E.I.R.L.

Referencias

Schydrowsky, D. (10 de Setiembre de 2015). SBS: Sistema financiero peruano se encuentra sólido. *La República*.

Aguilar , G., Camargo , G., & Morales , R. (2004). *Analisis de la Morosidad en el Sistema Bancario Peruano*. Instituto de Estudios Peruanos. Recuperado el 25 de Marzo de 2017

Apostolik, R., Donohue, C., & Went, P. (2009). *Fundamentos del Riesgo Bancario y Regulación*. Madrid, España: Delta Producciones. Recuperado el 20 de Enero de 2017

Aragundy, B. (16 de Noviembre de 2015). *Proceso de otorgamiento del crédito a una empresa del segmento pymes en la ciudad de Guayaquil durante el año 2014*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Recuperado el 24 de Marzo de 2016, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/4434>

Arnaú Gras, J. (1990). *Metodología de la investigación en ciencias del comportamiento*. Murcia: Compobell S.A. Recuperado el 15 de Marzo de 2017, de <https://books.google.com.pe/books?id=TQtBbnk1LSoC&pg=PA239&dq=la+encuesta+en+la+investigacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwier7-3rujSAhXhyVQKHfF7B00Q6AEIMzAF#v=onepage&q=la%20encuesta%20en%20la%20investigacion&f=false>

Baltazar, C. (2016). *Modelo de gestión del riesgo crediticio en la cooperativa de ahorro y crédito Mirachina*. Ambato: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Recuperado el 07 de Marzo de 2017, de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/1673>

Banco Central de Reserva del Perú. (Mayo de 2017). *Reporte de Estabilidad Financiera*. Recuperado el 15 de Abril de 2017, de : <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/ref-mayo-2017.pdf>

Bardin, L. (2002). *Análisis del contenido* (Tercera ed.). (C. Suarez, Ed.) Madrid, España: Akal S.A.

Belaunde, G. (29 de Enero de 2012). El proceso crediticio: una mirada panorámica. *Diario Gestión*. Recuperado el 2017 de Marzo de 03, de <http://blogs.gestion.pe/riesgosfinancieros/2012/01/el-proceso-crediticio-una-mira.html>

Belaunde, G. (09 de Julio de 2014). Gestión del riesgo crediticio: Consejos básicas. *Gestión*.

Belaunde, G. (09 de Julio de 2014). Gestión del riesgo crediticio - Consejos Básicos. *Gestión*, pág. 1.

Blasco Mira, J. E., & Pérez Turpín, J. A. (2007). *Metodologías de investigación en las ciencias de la actividad física y el deporte*. San Vicente: Editorial Club Universitario. Recuperado el 13 de Marzo de 2017, de https://books.google.com.pe/books?id=nKbnbQuM8WkC&pg=PA273&dq=investigacion+cuantitativa&hl=es-419&sa=X&sqi=2&redir_esc=y#v=onepage&q=investigacion%20cuantitativa&f=false

Brachfield, P. (2003). *Recobros impagados y negociar con morosos*. Barcelona, España: Ediciones Gestión 2000. Recuperado el 07 de Marzo de 2017, de <https://books.google.com.pe/books?id=zYU->

3TMm5kEC&pg=PA11&dq=recobros+impagados+pere&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage
&q=recobros%20impagados%20pere&f=false

Caballero. (2009). *es el proceso de obtención, representación, simplificación, análisis, interpretación y proyección de las características variables o valores numéricos de un estudio de un proyecto de investigación para una mejor comprensión de la realidad y una optimizaci.* Lima: Instituto Metodológico ALEN CARO.

Caballero, A. E. (2009). *Metodología de la Investigación Científica: Diseños con Hipótesis Explicativas* (Primera ed.). Lima: Udegraf SA.

Calderon, R. (2014). *La Gestión del rieisgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo-Agencia Sede Institucional-Periodo 2013.* Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado el 03 de Marzo de 2017, de http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/handle/123456789/6/discover?filtertype=subject&filter_relational_operator>equals&filter=MOROSIDAD

Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica.* Lima: San Marcos.

Carrasco, S. (2008). *Metodología de la Investigación Científica* (Segunda ed.). Lima, Perú: San Marcos EIRL.

Carrasco, S. (2010). *Metodología de la investigación científica* (Segunda ed.). Lima, Perú: San Marcos E.I.R.L.

Castañeda, E., & Tamayo, J. (2013). *La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de*

Trujillo 2010-2012. Trujillo: Universidad Privada Antenor de Orrego. Recuperado el 21 de Marzo de 2016, de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/131>

García Gutiérrez, A. L. (1990). *Estructura lingüística de la Documentación: Teoría y Método* (Segunda ed.). Murcia, España: Compobell S.A.

García, J. (2016). *La gestión del Riesgo Crediticio y su incidencia en la morosidad de la Agencia de el Porvenir del Banco Azteca en el año 2014*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado el 25 de Marzo de 2017, de <http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/handle/UNITRU/2224>

Gonzalez, A., & Chavez, I. (2010). *Gestión del riesgo de microcrédito en una institución financiera, como parte de un Sistema de Administración de Riesgo Crediticio (SARC)*. Santiago de Cali: Universidad Incesi. Recuperado el 18 de Marzo de 2016, de http://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/handle/10906/5420

Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Interamericana Editores S.A. Recuperado el 13 de Marzo de 2017

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2002). *Metodología de la Investigación* (Tercera ed.). México D.F, México: Mc Graw Hill.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). México D.F, México: Interamericana Editores SA.

Huertas, D. (2015). *La colocación de créditos Mypes y la relación con el nivel de morosidad en el Sistema Bancario peruano del 2010 al 2014*. Lima: Universidad San Martín de Porres. Recuperado el 18 de Marzo de 2017

Joetta, C. (2007). *Credit Risk Managament* (Third ed.). The United States: Copyrigh.
Recuperado el 21 de Febrero de 2017

Kenlinger, & Lee. (2002).

Latorre, E. (1996). *Teoría general de sistemas*. Santiago de Calí: Universidad del Valle.
Recuperado el 15 de Marzo de 2017, de
<https://books.google.com.pe/books?id=giKtX6alF34C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Lozano, I. (23 de Febrero de 2011). *El proceso crediticio en Microfinanzas*. Recuperado
el 20 de Marzo de 2017, de <http://www.elanalista.com/?q=node/115>

Madura, J. (2009). *Mercado e Instituciones Financieras*.

Molina, A. (1999). *Ciencia y Tecnologia*. República Dominicana: Editora Búho.
Recuperado el 13 de Marzo de 2017, de
<https://books.google.com.pe/books?id=K08nY8XdBCkC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Monzón, J. (05 de Mayo de 2014). *Optimizando el proceso de evaluación de Riesgo Cuantitativo en la Mypes*. Recuperado el 20 de Marzo de 2017, de
<https://blogs.upc.edu.pe/sinergia-e-innovacion/conceptos/optimizando-el-proceso-de-evaluacion-de-riesgo-cuantitativo-en-las>

Npymes. (2010). *Conceptos íntimamente ligados que forman una unidad, Proceso crediticio y las cobranzas*. Recuperado el 20 de Marzo de 2017, de
<http://www.microfinanzas.pe/proceso-crediticio-y-las-cobranzas.html>

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación* (Cuarta ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.

Oseda, & Chanet. (2014). *Metodología de la Investigación*.

Parodi, C. (22 de Marzo de 2013). *¿Qué es un sistema financiero?* Recuperado el 18 de Marzo de 2017, de Gestión: <http://blogs.gestion.pe/economiaparatodos/2013/03/que-es-un-sistema-financiero.html>

Rivadeneira, J. d. (Julio de 2016). *Modelo de mejoramiento en los procesos internos de gestión crediticia para Produbanco Grupo Promerica zona sierra centro*. Ambato: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Recuperado el 14 de Marzo de 2017, de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/1690>

SBS. (10 de Julio de 2015). SBS presenta primer Portal de Inclusión Financiera en el país. Recuperado el 07 de Marzo de 2017

Superintendencia de Banca y Seguros. (28 de Mayo de 2003). *Resolución S.B.S. N° 808-2003*. Recuperado el 03 de Marzo de 2017, de <https://www.bu.edu/bucflp/files/2012/01/SBS-Resolution-No.-808-2003-on-Credit-Risk.pdf>

Superintendencia de Banca y Seguros. (19 de Noviembre de 2008). *SBS N° 11356-2008*. Recuperado el 05 de Febrero de 2017, de http://insaco.pe/pdfs/normas/RES_11356-2008.pdf

Toledo, E. (Noviembre de 2009). Microfinanzas: Diagnóstico del sector de la micro y pequeña empresa y su tecnología crediticia. *Contabilidad y Negocios*.

Trivelli, C., Portocarrero, F., Byrne, G., Torero, M., & Field, E. (2004). Mercado y Gestión del Microcredito en el Perú. Lima: Luis Andrade. Recuperado el 25 de Marzo de 2017

Tubón, E. (Octubre de 2012). *El proceso crediticio y su incidencia en la satisfacción de clientes de la CAC. 21 de Noviembre Ltda. de la parroquia de Quisapincha, del Cantón Ambato.* Ambato: Universidad Técnica de Ámbato de Ecuador. Recuperado el 03 de Marzo de 2017, de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/2842?locale=en>

APÉNDICE

Apéndice A - Matriz de consistencia

| PROBLEMA GENERAL | OBJETIVO GENERAL | HIPÓTESIS GENERAL | | MÉTODO |
|--|--|---|------------------------|---|
| ¿Qué relación que existe entre el proceso crediticio y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017? | Determinar la relación que existe entre el proceso crediticio y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017. | H ₁ : Existe relación entre el proceso crediticio y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017. H ₀ : No existe relación entre el proceso crediticio y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017. | VARIABLE INDEPENDIENTE | Método Científico como método general TIPO |
| PROBLEMAS ESPECÍFICOS | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | HIPÓTESIS ESPECIFICAS | | Por su finalidad será Aplicada |
| ¿Qué relación existe entre la identificación de la oportunidad crediticia y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017? | Identificar la relación que existe entre la identificación de la oportunidad crediticia y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017. | Existe relación entre la identificación de la oportunidad crediticia y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017. | Proceso crediticio | Por su diseño será no experimental Por su tiempo será transversal Por su naturaleza será cuantitativa |
| ¿Qué relación existe entre la evaluación crediticia y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017? | Analizar la relación que existe entre la evaluación crediticia y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017. | Existe relación entre la evaluación crediticia y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017. | | DISEÑO DE LA INVESTIGACION No experimental NIVEL |
| ¿Qué relación existe entre la toma de decisiones crediticias y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017? | Definir la relación que existe entre la toma de decisiones crediticias y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017. | Existe relación entre la toma de decisiones crediticias y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017. | VARIABLE DEPENDIENTE | Correlacional INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS Se utilizara el cuestionario |
| ¿Qué relación existe entre el desembolso del crédito y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017? | Analizar la relación que existe entre el desembolso del crédito y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017. | Existe relación entre el desembolso del crédito y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017. | Morosidad | TÉCNICA La encuesta POBLACIÓN |

¿Qué relación existe entre el control crediticio y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017?

Identificar la relación que existe entre el control crediticio y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017.

Existe relación entre el control crediticio y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017.

Censo
TECNICA DE
PROCESAMIENTO DE
DATOS
Programa SPSS.

Apéndice B - Matriz de Operacionalización

| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | PREGUNTAS |
|---------------------------|---|----------------------|---|
| Proceso Crediticio | Identificación de la oportunidad crediticia | Número de clientes | <p>1. A Ud., el asesor de créditos le informo adecuadamente de los servicios financieros (créditos semanales, diarios, prendarios) que brinda la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L.</p> <p>2. De acuerdo a su experiencia recomendaría solicitar algún crédito de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L.</p> <p>3. Ud. considera que la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. cubre con sus expectativas para solicitar un crédito.</p> <p>4. Considera que la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. es una empresa en la cual podría depositar su confianza quizás para recomendarlo o solicitar algún crédito.</p> |
| | Evaluación crediticia | Número de requisitos | <p>5. Considera que los requisitos solicitados (Copia de DNI, Recibo de Luz, Documentos del negocio y Título de Propiedad) son muy exigentes por la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L.</p> <p>6. Ud. considera que estar en Infocorp es perjudicial e influye en la solicitud de un crédito en una Entidad Financiera.</p> <p>7. Considera que los tipos de créditos (diarios y semanales) son las mejores opciones para el pago de sus créditos sin inconvenientes.</p> <p>8. Considera que adeudarse con varias entidades financieras es una buena decisión.</p> |
| | Toma de decisiones crediticias | Decisiones | <p>9. Ud. considera que el simple hecho de tener un buen historial crediticio es suficiente para que le otorguen algún crédito.</p> <p>10. Ud. considera que los intereses fijados para cada préstamo son muy exigentes en la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L.</p> <p>11. Considera que el cobro de los intereses moratorios de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. le genera retrasos en el pago de sus cuotas.</p> |
| | Desembolso del crédito | Políticas | <p>12. Ud. considera saber alguna información del reglamento de crédito (tipos de créditos, condiciones de crédito, requisitos y garantías) de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L.</p> |

| | | | |
|------------------|--------------------------|------------------------|---|
| | Control crediticio | Número de controles | <p>13. Considera que la metodología de cobranza (Cobro en su negocio) es la más adecuada para no generar intereses moratorios.</p> <p>14. Ud. de acuerdo a su experiencia en cuanto a la solicitud de un crédito se mantendría como cliente de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L.</p> |
| | Factores microeconómicos | Número de Riesgos | <p>15. Considera que las tasas de interés de la Microfinanciera Trabajando Contigo son muy elevadas.</p> <p>16. Considera que la falta de ingresos puede afectarlo hasta el punto de no cumplir con sus obligaciones financieras.</p> <p>17. Considera que quedarse sin empleo afectaría en sus obligaciones financieras.</p> |
| Morosidad | Factores macroeconómicos | Nivel de endeudamiento | <p>18. Ud. considera que el dinero es primordial para lograr sus objetivos.</p> <p>19. Considera que la inflación (subida de precios) afecta la venta de su negocio.</p> <p>20. Ud. Considera que un imprevisto económico (robo, enfermedad, fallecimiento de un familiar, etc) significa dejar de pagar sus deudas.</p> |

Apéndice C – Guía de Análisis Documental

Guía de análisis documental

Introducción:

Mi nombre es Angela Gimena Zanabria Porras de la carrera de Administración y Finanzas de la Facultad de Ciencias de la Empresa, se encuentra realizando la tesis titulada “Análisis de la Relación del Proceso Crediticio y la Morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el Año 2017”, tiene como objetivo determinar la relación entre El Proceso Crediticio y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L.

Objetivo:

El instrumento del análisis documental de la presente investigación tiene como fin identificar y localizar los documentos empleados, así como tiene la finalidad de posibilitarlo a su recuperación posterior e identificación.

| Documento | Tipo de Documento | Descripción | Valoración | Objeto |
|----------------------------------|--------------------|---|---------------|---|
| Reporte de situación financiera | Datos estadísticos | Índice de fortaleza financiera (IFF) y activos del Sistema Financiero del BCRP. | Relevante | Señala el índice de los bancos y entidades no bancarias en los dos últimos años. |
| Reporte de cartera morosa | Datos estadísticos | Ratio de cartera morosa por tipo de crédito en los últimos tres años del BCRP. | Relevante | Señala las fluctuaciones en los últimos tres años de la cartera morosa que han presentado las entidades financieras. |
| Reporte de Morosidad | Datos estadísticos | Ratio de morosidad de las Cajas Municipales del BCRP. | Relevante | Indica el ratio de morosidad en las microfinanzas de las Cajas Municipales. |
| Flujograma de Proceso Crediticio | Virtual | Flujograma del proceso crediticio de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. | Muy relevante | Indica las fases del proceso crediticio para la evaluación de un crédito de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. |
| Volante | Físico | Volante diseñado por la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. | Relevante | Una estrategia de marketing para busca impulsar las ventas a través de las colocaciones de créditos. |
| Historial de Crédito | Virtual | Historial de crédito del cliente de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. | Muy relevante | Un historial de crédito es un perfil financiero. Permite a las entidades financieras analizar el comportamiento financiero de los deudores. |
| Solicitud de crédito | Físico | Formato de solicitud de crédito de la | Muy relevante | Hace la descripción personal del cliente, conyugue, avales |

| | | | | |
|-------------------------|---------------------|--|---------------|--|
| | | Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. | | así como la descripción del negocio al que se dedica. |
| Croquis Domiciliario | Físico | Formato de croquis domiciliario de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. | Muy relevante | Hace a descripción del croquis del domicilio del cliente y de las personas que participan en la celebración de contrato así como la de su negocio. |
| Reporte de Colocaciones | Datos estadísticos | Índice de colocaciones de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. | Relevante | Indica la evolución del índice de colocaciones en los últimos tres años de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. |
| Reporte de Morosidad | Datos estadísticos | Índice de morosidad de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. | Relevante | Indica la evolución del índice de morosidad en los últimos tres años de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. de Enero 2015 a Noviembre 2016. |
| Cronograma de pago | Físico | Cronograma de pago del cliente de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. | Muy relevante | Señala la descripción del número de cuotas y la fecha de vencimiento a pagar. |
| Perfil del cliente | Base de datos Gmail | Perfil del cliente de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. | Relevante | Indica los datos personales del cliente. |
| Consulta Vehicular | Virtual | Consulta vehicular de Sunarp. | Relevante | Señala la consulta vehicular del ómnibus del cliente. |
| Reporte de crédito | Virtual | Estado de obligaciones financieras de Experiam | Relevante | Estado de obligaciones financieras del cliente de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. |
| Cronograma de pago | Virtual | Cronograma de pago del cliente de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. | Relevante | Estipula el número de cuotas a pagar, la fecha de vencimiento y el monto a pagar. |
| Historial de Crédito | Virtual | Historial de crédito del cliente de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. | Relevante | Señala la calificación del comportamiento financiero en el último año mostrando al cliente en pérdida. |

Apéndice D - Cuestionario



Cuestionario dirigido a clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L.

Introducción: La Bachiller Angela Gimena Zanabria Porras de la carrera de Administración y Finanzas de la Facultad de Ciencias de la Empresa, se encuentra realizando la tesis titulada “Análisis De La Relación Del Proceso Crediticio Y La Morosidad desde la percepción de los clientes de La Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. En El Año 2017”, tiene como objetivo determinar la relación entre El Proceso Crediticio y la morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. Le agradezco por dedicar parte de su valioso tiempo para contestar el siguiente cuestionario.

Confidencialidad: La información obtenida se mantendrá en la más estricta confidencialidad de tal manera que la información recibida directa o indirectamente del encuestado no se utilizará de ninguna manera distinta al propósito de la presente investigación.

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada aseveración y marque con una “X” dentro del encasillado que contenga la premisa que mejor responda a un nivel de preferencia.

| | |
|--------------------------------|---|
| Totalmente de acuerdo | 5 |
| De acuerdo | 4 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 3 |
| En desacuerdo | 2 |
| Totalmente en desacuerdo | 1 |

| N° | PREGUNTAS | ESCALA | | | | |
|----|--|--------|---|---|---|---|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1 | A Ud., el asesor de créditos le informo adecuadamente de los servicios financieros (créditos semanales, diarios, prendarios) que brinda la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. | | | | | |
| 2 | De acuerdo a su experiencia recomendaría solicitar algún crédito de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. | | | | | |
| 3 | Ud. considera que la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. cubre con sus expectativas para solicitar un crédito. | | | | | |
| 4 | Considera que la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. es una empresa en la cual podría depositar su confianza quizás para recomendarlo o solicitar algún crédito. | | | | | |
| 5 | Considera que los requisitos solicitados (Copia de DNI, | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| | Recibo de Luz, Documentos del negocio y Título de Propiedad) son muy exigentes por la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. | | | | | |
| 6 | Ud. considera que estar en Infocorp es perjudicial e influye en la solicitud de un crédito en una Entidad Financiera. | | | | | |
| 7 | Considera que los tipos de créditos (diarios y semanales) son las mejores opciones para el pago de sus créditos sin inconvenientes. | | | | | |
| 8 | Considera que adeudarse con varias entidades financieras es una buena decisión. | | | | | |
| 9 | Ud. considera que el simple hecho de tener un buen historial crediticio es suficiente para que le otorguen algún crédito. | | | | | |
| 10 | Ud. considera que los intereses fijados para cada préstamo son muy exigentes en la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. | | | | | |
| 11 | Considera que el cobro de los intereses moratorios de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. le genera retrasos en el pago de sus cuotas. | | | | | |
| 12 | Ud. considera saber alguna información del reglamento de crédito (tipos de créditos, condiciones de crédito, requisitos y garantías) de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. | | | | | |
| 13 | Considera que la metodología de cobranza (Cobro en su negocio) es la más adecuada para no generar intereses moratorios. | | | | | |
| 14 | Ud. de acuerdo a su experiencia en cuanto a la solicitud de un crédito se mantendría como cliente de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. | | | | | |
| 15 | Considera que las tasas de interés de la Microfinanciera Trabajando Contigo son muy elevadas. | | | | | |
| 16 | Considera que la falta de ingresos puede afectarlo hasta el punto de no cumplir con sus obligaciones financieras. | | | | | |
| 17 | Considera que quedarse sin empleo afectaría en sus obligaciones financieras. | | | | | |
| 18 | Ud. considera que el dinero es primordial para lograr sus objetivos. | | | | | |

| | | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|--|
| 19 | Considera que la inflación (subida de precios) afecta la venta de su negocio. | | | | | | |
| 20 | Ud. Considera que un imprevisto económico (robo, enfermedad, fallecimiento de un familiar, etc) significa dejar de pagar sus deudas. | | | | | | |

21.- ¿Que opina Ud. de las medidas de cobranza (notificaciones, llamadas, mensajes a su celular) de la Microfinanciera Trabajando Contigo?

22.- ¿Qué opina Ud. de que se realicen charlas de cultura financiera por parte de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. para incentivar a los clientes a un pago puntual?

23.- ¿Qué opina Ud. del reglamento de créditos (tasas, plazos, montos, requisitos) es la responsable de que haya Morosidad de la Micro financiera Trabajando Contigo E.I.R.L.?

24.- ¿Que opina Ud. Acerca de la evaluación crediticia (verificación de historial crediticio, requisitos) que solicita la Microfinanciera Trabajando Contigo?

FIRMA: _____

DNI: _____

Apéndice E – Análisis de fiabilidad

Resumen del procesamiento de los casos

| | | N | % |
|-------|------------------------|----|-------|
| | Válidos | 20 | 100.0 |
| Casos | Excluidos ^a | 0 | .0 |
| | Total | 20 | 100.0 |

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| .810 | 20 |

Estadísticos total-elemento

| | Media de la escala si se elimina el elemento | Varianza de la escala si se elimina el elemento | Correlación elemento-total corregida | Alfa de Cronbach si se elimina el elemento |
|--|--|---|--------------------------------------|--|
| 1. A Ud. el asesor de créditos le informo adecuadamente de los servicios financieros (créditos semanales, diarios, prendarios) que brinda la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. | 70.1500 | 111.924 | .596 | .791 |
| 2. De acuerdo a su experiencia recomendaría solicitar algún crédito de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. | 70.2500 | 109.987 | .674 | .787 |
| 3. Ud. considera que la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. cubre con sus expectativas para solicitar un crédito. | 70.3500 | 121.713 | .290 | .806 |

| | | | | |
|--|---------|---------|-------|------|
| 4. Considera que la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. es una empresa en la cual podría depositar su confianza quizás para recomendarlo o solicitar algún crédito. | 70.3000 | 111.168 | .571 | .791 |
| 5. Considera que los requisitos solicitados (Copia de DNI, Recibo de Luz, Documentos del negocio y Título de Propiedad) son muy exigentes por la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. | 70.9000 | 113.674 | .343 | .804 |
| 6. Ud. considera que estar en Infocorp es perjudicial e influye en la solicitud de un crédito en una Entidad Financiera. | 70.3500 | 109.503 | .501 | .794 |
| 7. Considera que los tipos de créditos (diarios y semanales) son las mejores opciones para el pago de sus créditos sin inconvenientes. | 70.7500 | 131.039 | -.227 | .830 |
| 8. Considera que adeudarse con varias entidades financieras es una buena decisión. | 72.4000 | 116.779 | .211 | .814 |
| 9. Ud. considera que el simple hecho de tener un buen historial crediticio es suficiente para que le otorguen algún crédito. | 70.6000 | 114.147 | .501 | .796 |
| 10. Ud. considera que los intereses fijados para cada préstamo son muy exigentes en la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. | 70.6500 | 116.976 | .327 | .804 |
| 11. Considera que el cobro de los intereses moratorios de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. le genera retrasos en el pago de sus cuotas. | 71.0500 | 126.050 | -.024 | .820 |

| | | | | |
|--|---------|---------|------|------|
| 12. Ud. considera saber alguna información del reglamento de crédito (tipos de créditos, condiciones de crédito, requisitos y garantías) de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. | 70.9500 | 121.839 | .118 | .816 |
| 13. Considera que la metodología de cobranza (Cobro en su negocio) es la más adecuada para no generar intereses moratorios. | 69.8500 | 116.239 | .433 | .799 |
| 14. Ud. de acuerdo a su experiencia en cuanto a la solicitud de un crédito se mantendría como cliente de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. | 69.9000 | 118.832 | .431 | .801 |
| 15. Considera que las tasas de interés de la Microfinanciera Trabajando Contigo son muy elevadas. | 71.7000 | 110.116 | .470 | .796 |
| 16. Considera que la falta de ingresos puede afectarlo hasta el punto de no cumplir con sus obligaciones financieras. | 70.5000 | 111.421 | .442 | .798 |
| 17. Considera que quedarse sin empleo afectaría en sus obligaciones financieras. | 70.6500 | 104.555 | .601 | .786 |
| 18. Ud. considera que el dinero es primordial para lograr sus objetivos. | 70.0500 | 114.576 | .490 | .796 |
| 19. Considera que la inflación (subida de precios) afecta la venta de su negocio. | 70.4000 | 112.674 | .558 | .793 |
| 20. Ud. Considera que un imprevisto económico (robo, enfermedad, fallecimiento de un familiar, etc) significa dejar de pagar sus deudas. | 71.8500 | 114.239 | .392 | .801 |

Apéndice F – Censo de clientes

| DNI | Nombres y Apellidos | Deuda/ Soles | N° Cuotas | Forma de pago | Condición |
|----------|--|-----------------|--------------|------------------|-----------|
| 19918905 | ALFARO MONTERO HAYDEE MARILUZ | 277.00 | 26 | Diario | Moroso |
| 19919753 | ASTUVILCA FERRER FELIX | 816.70 | 10 | Semanal | Moroso |
| 20063682 | BALDEON PAREDES ELBA NORA | 607.20 | 7 | Semanal | Moroso |
| 70038920 | BEDRIÑANA RAVILLA MAYTE PAOLA | 228.01 | 3 | Semanal | Moroso |
| 07413319 | BEJARANO CARHUACHIN ELMER | 350.00 | 1 | Semanal | Moroso |
| 20108694 | BOTTA GRANADOS JANET CRISTINA | 585 | 5 | Semanal | Moroso |
| 20071472 | CABALLERO RIVERA SUSANA PATRICIA | 259.56 | 26 | Diario | Moroso |
| 21298583 | CAJAHUANCA RIXE YOLANDA BETTY | 169.3 | 3 | Semanal | Moroso |
| 20017744 | CAJINCHO YAÑEZ OLINDA | 96.3 | 1 | Semanal | Moroso |
| 80633525 | CANALES TEMBLADERA JANETH | 233.35 | 5 | Semanal | Moroso |
| 20026029 | CANCHAN GOMEZ CELEDONIA | 907 | 9 | Semanal | Moroso |
| 80152378 | CANTO ROMERO MARIA DEL ROSARIO | 347.55 | 5 | Semanal | Moroso |
| 20021196 | CASTILLO RAVELO MIRIAN ESTELA | 954.04 | 12 | Diario | Moroso |
| 20103821 | CHUQUILLANQUI CHILENO ALCIDES RUBEN | 429.3 | 18 | Diario | Moroso |
| 41682072 | CHUQUILLANQUI NINALAYA ALEX JOE | 935.1 | 90 | Diario | Moroso |
| 41294089 | COAGUILA GUTIERREZ ISABEL CONSUELO | 161.6 | 15 | Diario | Moroso |
| 44904971 | CONTRERAS ESPEJO RONALD HERNAN | 580 | 4 | Semanal | Moroso |
| 72183248 | CONTRERAS NUÑEZ KATHERINE STEPHANY | 112.98 | 3 | Semanal | Moroso |
| 04007876 | COSME CAMPOS VICENTE ROSALINO | 283 | 13 | Semanal | Moroso |
| 20085575 | GASPAR ALMINACORTA ELIZABETH AYDE | 877.56 | 12 | Semanal | Moroso |
| 20085364 | GASPAR ALMINAGORTA SANDRO GUILLERMO | 174.00 | 3 | Semanal | Moroso |
| 07641354 | GOMEZ FIERRO NICOLAS ALEJANDRO | 774.4 | 8 | Semanal | Moroso |
| 19824054 | HOSPINA CEVALLOS JOSE EFRAIN | 585.48 | 12 | Semanal | Moroso |
| 45810870 | HURTADO BLANCO, JOSE ANDRES | 702 | 8 | Semanal | Moroso |
| 20009700 | INGA CANGAHUALA HECTOR | 199 | 4 | Semanal | Moroso |
| 20014838 | IPARRAGUIRRE BUSTAMANTE ELVIRA | 1176.7 | 7 | Semanal | Moroso |
| 41660252 | LAZO RAMOS NORRY YENI | 86.45 | 1 | Semanal | Moroso |
| 42908831 | MALPARTIDA PANDURO SOFIA DEL CARMEN | 225 | 10 | Semanal | Moroso |
| 44356775 | MAMANI ARROYO KETY ELIZABETH | 25.2 | 5 | Semanal | Moroso |
| 19925398 | MARTICORENA QUISPE DE MANTARI INES OCTAVIA | 870 | 6 | Semanal | Moroso |
| 42557686 | MATOS PONGO, ENMA VIOLETA | 348.75 | 23 | Diario | Moroso |
| 19826337 | MEDINA RAMIREZ CARLOS ENRIQUE | 32.57 | 1 | Semanal | Moroso |
| 20070615 | MONTES VIA Y RADA MARIA SOLEDAD | 295 | 4 | Semanal | Moroso |
| 42139052 | NINAHUANCA OSORES MALENA VICTORIA | 292.52 | 4 | Semanal | Moroso |
| 45808402 | NOLASCO NAVARRO NESTOR CRISTHIAN | 511.91 | 7 | Semanal | Moroso |
| 20011613 | ORELLANA DE SANCHEZ MARCELINA MARIA | 590 | 4 | Semanal | Moroso |
| 23272823 | ORREGO ROJAS JOEL ARTURO | 406.84 | 26 | Diario | Moroso |
| 20033207 | OSCANOA YURIVILCA ROSA MARIA | 823.23 | 16 | Semanal | Moroso |
| 21247378 | OSCANOA DE PUCUHUARANGA EVA EULALIA | 732 | 6 | Semanal | Moroso |
| 20034805 | PEREZ CHUQUILLANQUI FELIPA MARINA | 324 | 1 | Semanal | Moroso |
| 20119808 | PEREZ CUELLAR PRISCILA OLINDA | 340.52 | 4 | Semanal | Moroso |

| | | | | | |
|----------|-------------------------------------|----------|----|---------|---------|
| 19850498 | PEREZ KIDA MAGNOLIA | 549.9 | 10 | Semanal | Moroso |
| 80048120 | PEREZ POMA MARLENY YURY | 351 | 4 | Semanal | Moroso |
| 19959926 | QUISPE VDA. DE SOTO LEONCIA | 351.32 | 4 | Semanal | Moroso |
| 44673048 | RAIMUNDO BERAUN DALILA NOEMI | 492.01 | 7 | Semanal | Moroso |
| 43963623 | RAMIREZ AHUANARI ORFA CARMIÑA | 526.52 | 4 | Semanal | Moroso |
| 07968765 | RAVILLA CANO ROSA LUZ | 870 | 6 | Semanal | Moroso |
| 42726402 | RODRIGO TAIPE HECTOR | 407.04 | 8 | Semanal | Moroso |
| 41435727 | RODRIGUEZ DANIEL ROCIO GORETTI | 511.16 | 52 | Diario | Moroso |
| 19895614 | ROMAN LAZARO FILEBERTO GILMAR | 131.64 | 3 | Semanal | Moroso |
| 20105954 | SANABRIA PEREZ HUMBERTO FLORINDO | 145.5 | 3 | Semanal | Moroso |
| 42492273 | SANTIVÁÑEZ CABELLO CECILIA CONSUELO | 250.12 | 4 | Semanal | Moroso |
| 23645282 | SANTOS DE JUAN DE DIOS JUSTA | 351 | 6 | Semanal | Moroso |
| 19912269 | SEGURA SOLORIZANO MODESTO MAXIMO | 413.1 | 30 | Diario | Moroso |
| 20074622 | SOTO CASTILLO HERLINDA NOEMI | 118.3 | 2 | Semanal | Moroso |
| 20021365 | TOMAS ORTIZ DORA MONICA | 725 | 5 | Semanal | Moroso |
| 43081799 | UNOCC LANDA ALEX LANDER | 241 | 2 | Semanal | Moroso |
| 19906633 | VILA HUAMANCAJA GLORIA ROSARIO | 100.8 | 3 | Semanal | Moroso |
| 42155239 | VILLANUEVA ESCOBAR JOEL | 952 | 8 | Semanal | Moroso |
| 43455588 | ZAMORA BERROCAL EDITH RENE | 268.66 | 2 | Semanal | Moroso |
| 70849631 | SOLIS AGUILAR JERAHAL BRANDON | 1,180.00 | 8 | Semanal | Vigente |
| 20072468 | CALLUPE ALCANTARA CARLOS MANUEL | 1,296.00 | 4 | Semanal | Vigente |
| 44189089 | TOPALAYA HUAMAN KATYA | 1,440.00 | 10 | Semanal | Vigente |
| 20038832 | QUISPE CERRON WALTER DAVID | 708 | 10 | Semanal | Vigente |
| 20419618 | QUISPE FERNANDEZ MARCOS | 708 | 8 | Semanal | Vigente |
| 77242267 | RODRIGUEZ ARCA CYNTIA WENDY | 1180 | 8 | Semanal | Vigente |
| 4080416 | ROMERO ALANIA JUAN IVAN | 345 | 6 | Semanal | Vigente |
| 7088053 | SALVADOR LOZANO FELICITO | 1200 | 10 | Semanal | Vigente |
| 70832186 | SAMANIEGO YAURI ESTIF FELIX | 690 | 6 | Semanal | Vigente |
| 72559978 | SANABRIA GRIJALBA SANDRA PAOLA | 708 | 8 | Semanal | Vigente |
| 72469902 | TIZA REYES ILDO RICARDO | 944 | 8 | Semanal | Vigente |
| 20433745 | VELASCO RAMOS MAXIMO MAMERTO | 826 | 8 | Semanal | Vigente |
| 19927995 | VILCHEZ SOCUALAYA JORGE | 590 | 8 | Semanal | Vigente |
| 46525531 | ZORRILLA CORDOVA VIVIAN LORENA | 345 | 6 | Semanal | Vigente |
| 20066342 | NAVARRO PECHO RAUL DE LA ROSA | 550 | 4 | Semanal | Vigente |
| 73665147 | CASO VELASQUEZ MAYCOL ORLANDO | 1100 | 4 | Semanal | Vigente |
| 10268011 | QUISPE CAPACYACHI MARIVEL | 1150 | 6 | Semanal | Vigente |
| 20026322 | ZANABRIA MENENDEZ AMELIA JULIA | 590 | 8 | Semanal | Vigente |
| 40871561 | CALDERON MALPARTIDA ARACELY | 1770 | 6 | Semanal | Vigente |
| 74310175 | MARIN SALAS JOSE CARLOS | 1180 | 8 | Semanal | Vigente |
| 20105423 | QUISPE CAPACYACHI JENNIFER | 944 | 8 | Semanal | Vigente |
| 20017744 | CAJINCHO YAÑEZ OLINDA | 1180 | 8 | Semanal | Vigente |
| 19825612 | RIVERA MACHUCA DINA MARCELA | 590 | 8 | Semanal | Vigente |
| 9138482 | VARGAS ARROYO BERTHA | 580 | 52 | Diario | Vigente |
| 45155023 | URIBE ROJAS OLINDA | 108 | 26 | Diario | Vigente |

Apéndice G – Carta de presentación**CARTA DE PRESENTACIÓN**

Huancayo, 01 de octubre del 2017

Señora:

Carmen Cecilia Orihuela Romero

Gerente de Trabajando Contigo E.I.R.L.

Presente. -

Asunto : Permiso de Realizar Trabajo de Investigación - Tesis

Yo Bachiller Angela Gimena Zanabria Porras de la carrera de Administración y Finanzas de la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Continental, tengo el agrado de dirigirme a usted, a fin de presentarle la tesis titulada “Relación del Proceso crediticio y la Morosidad desde la percepción de los clientes de la Microfinanciera Trabajando Contigo E.I.R.L. en el año 2017”

Por lo que me dirijo a Ud. para pedirle el permiso correspondiente para realizar el trabajo de investigación en su empresa por lo que me comprometo a comunicarle de los resultados de la tesis a fin de aplicarlos en su Microfinanciera dejando como resultado una mejora en su gestión.

Atentamente,

Apéndice H– Datos de la empresa

Huancayo, 18 de Setiembre del 2017

DATOS DE LA EMPRESA**Razón Social:** Trabajando Contigo Empresa Individual De Responsabilidad Limitada**Abreviatura:** Trabajando Contigo E.I.R.L.**Sector:** Microfinanzas**Ruc:** 20601131189**Domiciliado Fiscal:** Jr. Chiclayo N°298 A – El Tambo – Huancayo**Gerente:** Dra. Carmen Cecilia Orihuela Romero**Teléfono:** 064418582**Celular:** 964109242**Email:** trabajandocontigoeirl@gmail.comTRABAJANDO
CONTIGO EIRL

Calle Chiclayo Nro. 298 A – El Tambo – Huancayo – Junín –
trabajandocontigoeirl@gmail.com
#800324 -964109242