

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“CRITERIOS DE LA EVALUACIÓN DE CRÉDITOS GRUPALES Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DEL SECTOR MICROEMPRESARIO DE UNA AGENCIA FINANCIERA DE LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Contadora Pública

Autora:

Bach. Liliana Alexandra Pereyra Medina

Asesora:

Dra. Rossana Magally Cancino Olivera

Trujillo - Perú

2020



## DEDICATORIA

A Dios, por darme la oportunidad de vivir, de proveerme de su infinito amor, por las fuerzas necesarias para continuar, por haberme guiado e iluminado mi camino en cada momento de la vida.

A mis padres, José Pereyra y Lilia Medina por su apoyo incondicional en mi formación profesional. A mis hermanos menores, como su fuente de motivación y ejemplo a seguir.

## **AGRADECIMIENTO**

Un sincero agradecimiento a Dios, por darme la sabiduría y la fuerza para superar varios obstáculos y dificultades a lo largo de la vida.

A mi familia por su permanente motivación para convertirme en una gran profesional.

A mi asesora de tesis por compartir todos sus conocimientos con mi persona, por ser mi guía en el cumplimiento de mi investigación.

## TABLA DE CONTENIDOS

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>6</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>7</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>9</b>
1.1. Realidad problemática .....	9
1.2. Formulación del problema.....	12
1.3. Objetivos.....	12
1.3.1. Objetivo general.....	12
1.3.2. Objetivos específicos .....	13
1.4. Hipótesis .....	13
1.4.1. Hipótesis general.....	13
1.4.2. Hipótesis específicas .....	13
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA .....</b>	<b>15</b>
2.1. Tipo de investigación.....	15
2.2. Población y muestra .....	15
2.2.1. Población.....	15
2.2.2. Muestra .....	16
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos .....	16
2.3.1. Técnicas .....	16
2.3.2. Instrumentos.....	17
2.4. Procedimiento .....	17
2.5. Aspectos éticos .....	17
2.6. Operacionalización de variables .....	18
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS .....</b>	<b>19</b>
3.1. Datos Generales de la empresa.....	19

3.1.1.	Reseña Histórica .....	19
3.1.2.	Datos generales .....	20
3.1.3.	Misión .....	20
3.1.4.	Visión .....	21
3.1.5.	Valores .....	21
3.1.6.	Organigrama .....	21
3.1.7.	FODA.....	22
3.1.8.	Principales productos y/o servicios.....	22
3.1.8.1.	Crédito Grupal.....	22
3.1.8.2.	Ahorros.....	24
3.1.8.3.	Seguros .....	25
3.1.9.	Principales clientes.....	25
3.1.10.	Principales proveedores .....	26
3.2.	Evaluación de la veracidad de la información personal que se obtiene para otorgar los créditos y su incidencia en la morosidad de los clientes del sector microempresario de la agencia financiera .....	26
3.2.1.	Número de créditos mal evaluados con información falsa .....	28
3.2.2.	Incidencia a la morosidad .....	30
3.2.2.1.	Índice de morosidad por grupo con información falsa.....	31
3.3.	Análisis de la capacidad de pago y su incidencia en la morosidad de los clientes del sector microempresario de la agencia financiera.....	32
3.3.1.	Nº máximo de créditos filtrados en la central de riesgo y montos de deudas bancarias.....	32
3.3.2.	Incidencia a la morosidad .....	34
3.3.2.1.	Índice de morosidad por grupo con incapacidad de pago .....	35
3.4.	Determinación del proceso de verificación del negocio y su incidencia en la morosidad de los clientes del sector microempresario de la agencia financiera .....	36
3.4.1.	Nº de créditos invertidos en el negocio.....	37
3.4.2.	Incidencia a la morosidad .....	38
3.4.2.1.	Índice de morosidad por grupo sin verificación de negocio .....	38
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....</b>		<b>41</b>
4.1.	Discusión .....	41
4.2.	Conclusiones.....	43
4.3.	Recomendaciones .....	44
<b>REFERENCIAS.....</b>		<b>45</b>
<b>ANEXOS.....</b>		<b>48</b>
<b>ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS.....</b>		<b>56</b>
<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS.....</b>		<b>57</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Operacionalización de variables.....	18
Tabla N° 2: FODA general de la entidad financiera.....	22
Tabla N° 3: Crédito grupal mujer empresaria.....	23
Tabla N° 4: Tipos de cuentas de ahorros .....	24
Tabla N° 5: Términos del seguro de protección grupal .....	25
Tabla N° 6: Número de créditos mal evaluados .....	28
Tabla N° 7: Cuentas por cobrar atrasadas por mes al 30/04/2019 .....	30
Tabla N° 8: Morosidad por información falsa .....	31
Tabla N° 9: Número de deudas en el sistema financiero .....	33
Tabla N° 10: Morosidad por incapacidad de pago.....	35
Tabla N° 11: Número de créditos invertidos en negocio.....	37
Tabla N° 12: Morosidad por grupo sin verificación del negocio.....	38
Tabla N° 13: Resumen de Morosidad.....	40

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Logo de la entidad financiera.....	19
Figura N° 2: Agencia financiera de Trujillo .....	20
Figura N° 3: Organigrama de la agencia financiera de Trujillo.....	21
Figura N° 4: Flujograma de promoción del crédito grupal.....	27
Figura N° 5: Morosidad por insuficiente capacidad de pago.....	34
Figura N° 6: Proceso de verificación del negocio .....	36
Figura N° 7: Morosidad por ineficiente verificación del negocio .....	38

## RESUMEN

La presente investigación se basa en el desarrollo e incidencia de cada uno de los criterios de evaluación de los créditos grupales en la morosidad de sus clientes del sector microempresario de una agencia financiera de la ciudad de Trujillo. Siendo una investigación de tipo cuantitativa descriptiva y de diseño no experimental, sin una manipulación de las variables.

Además, para la elaboración de esta investigación se adquirió información a través de la aplicación del análisis documental proporcionado por la empresa y la entrevista. Por tanto, los objetivos planteados se han desarrollado de manera satisfactoria, dando resultados precisos y claros de acuerdo a cada uno de los criterios de evaluación, demostrándose así los niveles de morosidad por cada uno de ellos.

Finalmente, se realizó la discusión en base a los resultados, contrastándose con el uso de tesis por cada criterio de evaluación, haciendo una comparación y además reforzándose con el uso de una referencia de información sobre dichos problemas. También, se realizaron las conclusiones de forma precisa, demostrando los hechos que se dieron y las causas de la morosidad de las clientas del sector microempresario de la Agencia Financiera de la ciudad de Trujillo.

**Palabras clave:** criterios de evaluación, evaluación, créditos, crédito grupal, morosidad



## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

El sistema financiero asume un rol muy importante en la economía mundial. Las entidades de dicho sistema que es muy competitivo, actualmente conceden créditos a personas y empresas, facilitándoles el pago de sus obligaciones en fechas futuras, a corto y largo plazo pero bajo ciertos criterios de evaluación. Siendo la principal problemática de este rubro la morosidad generada por el retraso en el pago, ocasionando problemas para ambas partes, como la calificación crediticia de los clientes morosos y consecuencias para las entidades financieras pues el efectivo estará inmovilizado para ser prestado, de modo que afectara a la entidad en su rentabilidad.

Según Paccheco y Valencia (2016), manifiestan que la evaluación es el centro primordial en el procedimiento para dar créditos, en este punto, el analista tendrá que examinar con juicio sobre el real estado económico del cliente y su capacidad para poder afrontar el crédito más adelante. Por tanto, es muy difícil para el analista de una entidad bancaria o financiera una comprobación general de los datos e información alcanzados, sin embargo este tiene la posibilidad de confirmar dichos antecedentes en función de su historial. Al conceder el préstamo, el funcionario financiero tiene un peculiar interés en obtener la máxima seguridad en la recuperación del mismo. De manera que, Gonzales y Diez (2010) mencionan que en las instituciones financieras la mora y el riesgo tienen máximo impacto que en otros sectores, esto se debe a los niveles de crédito que conforman un gran porcentaje de sus activos. Siendo así, la evaluación crediticia se lleva a cabo a partir de dos tipos: El análisis cualitativo, que lo que proporciona es evaluar la moral de pago del cliente y el análisis cuantitativo, que permite examinar la capacidad de pago del cliente.

En el Perú, hay una variedad de productos financieros que se adecuan a las necesidades de todos, sin embargo Siccha (2017) en su investigación hace referencia sobre una modalidad específica, que es la de los créditos grupales otorgados a sus clientes a nivel nacional, los cuales están enfocados en personas que no tienen una garantía propia para acceder a un préstamo bancario, pues anhelan crear un negocio propio o para reinvertir. Para ello, se reúnen y crean un grupo de cierta cantidad de personas, cuya finalidad es solicitar un préstamo, en el que todos son responsables del pago. Por lo general, se le da un crédito individual a cada uno de los integrantes de acuerdo a su capacidad de pago y necesidad, pero para la cancelación de la deuda se considera totalmente cubierto hasta que todos los miembros han liquidado su parte en el plazo establecido, previamente pactado con la financiera y reflejado en sus cronogramas de pago. La principal problemática de conceder microcréditos a microempresarios para sus actividades como prestación de servicios y comercialización, es el alto riesgo que con el tiempo genera índices de mora que van incrementando en el país. Vale decir que, para Chavarín (2015) dicho riesgo representa un factor elemental del rendimiento bancario, en consecuencia un manejo erróneo de éste representa una de las principales razones de la pérdida económica de una entidad financiera. Así mismo, Gómez (2017) al culminar su investigación llegó a comprobar que los analistas de crédito consideran que la información que les arroja las centrales de riesgos son determinantes para aceptar o rechazar un crédito; esto indicaría que el proceso es necesario e indispensable, pues incidiría en la morosidad si no se tiene un adecuado control dependiendo de sus políticas de riesgos y teniendo como base la normatividad de la SBS. A su vez, se debe tener en cuenta y conocer este concepto de Chévez y Espinoza (2017) acerca de la cartera atrasada o morosidad, que viene a ser el ratio entre las colocaciones vencidas y las que están en cobranza judicial sobre las colocaciones totales, para poder realizar el

cálculo de la misma y verificar, en qué nivel se encuentra de mora toda entidad financiera.

Dicho cálculo será aplicado también a esta investigación.

En la misma localidad, existen aparte de la entidad financiera en estudio más entidades que tienen inclusive mucho más altos índices de morosidad, como lo señalan Chévez y Espinoza (2017) que refieren que el ejecutivo no toma en cuenta los posibles riesgos, haciendo caso omiso a los criterios de evaluación, viéndose reflejado en un aumento de la morosidad. De manera que, para el otorgamiento del crédito se debe comprobar que la información proporcionada por el cliente es real, para ello el evaluador deberá revisar y comprobar que el expediente del cliente este completo según el reglamento interno del proceso de evaluación crediticia. Además, Díaz y Rojas (2012), confirman que la ineficiente evaluación de créditos realizados por sus asesores, como el grado de calidad y nivel de confiabilidad de la información, la veracidad de la información, la conformidad de las garantías, el proceso de verificación del negocio, la capacidad de pago y moral del deudor; influyeron negativamente en la morosidad de su agencia de estudio. En otras palabras, se demuestra que es importantísimo que se realice una buena evaluación de acuerdo a los criterios ya mencionados. Más aún, cuando Segundo y Abraham (2017) señalan que una deficiente evaluación por parte de los analistas de créditos influye en la morosidad, esto se debe a que estos tienen poca habilidad para recopilar y analizar información cuantitativa de los estados financieros y cualitativa de la priorización de la inversión del cliente en su negocio, además de las garantías y el propio entorno de cada cliente, lo que ocasiona problemas futuros de morosidad. Por esta razón, para Andrade y Muñoz (2006) también la calidad moral es un medio para medir la eficiencia de la propia entidad en el otorgamiento y recuperación de su cartera, si una entidad financiera tiene una correcta gestión del riesgo, tendrá y se mantendrá con un bajo o mínimo índice de morosidad.

Además, dados los antecedentes mencionados con anterioridad, se debe tomar en cuenta muchos factores previo al otorgamiento de los créditos y las referencias de esta problemática existente en varias entidades financieras del país; por lo cual se propone realizar una investigación de que criterios son los que ocasionan morosidad en esta agencia financiera en estudio de la ciudad de Trujillo, que es de derecho privado con fines de lucro, especializada en créditos para mujeres. Esta se enfoca en los sectores de emprendedores y microempresarios, con el fin de alcanzar más clientes, además la principal estrategia de crecimiento son los créditos grupales. Por la rapidez y facilidad de acceso a este tipo de crédito, se ve inmersa en esta problemática, dado que varias clientas se encuentran en la actualidad en calidad de morosas. Sin embargo, el problema esencial es la recuperación de los créditos desembolsados, puesto que existe una incertidumbre de cumplimiento de las obligaciones por parte del deudor, debido a que no se cumple correctamente el procedimiento de la aplicación de los criterios de la evaluación.

## **1.2. Formulación del problema**

¿De qué manera los criterios de la evaluación de créditos grupales inciden en la morosidad de los clientes del sector microempresario de la agencia financiera de la ciudad de Trujillo, 2019?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la incidencia de los criterios de la evaluación de créditos grupales en la morosidad de los clientes del sector microempresario de la agencia financiera de la ciudad de Trujillo, 2019.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Evaluar la veracidad de la información personal que se obtiene para otorgar los créditos y como incide en la morosidad de los clientes del sector microempresario de la agencia financiera.
- Analizar la capacidad de pago y como incide en la morosidad de los clientes del sector microempresario de la agencia financiera.
- Determinar el proceso de verificación del negocio y como incide en la morosidad de los clientes del sector microempresario de la agencia financiera.

## **1.4. Hipótesis**

### **1.4.1. Hipótesis general**

Los criterios de la evaluación de créditos grupales inciden de manera significativa en el aumento de la morosidad de los clientes del sector microempresario de la agencia financiera de la ciudad de Trujillo, 2019.

### **1.4.2. Hipótesis específicas**

- La veracidad de la información personal que se obtiene para otorgar los créditos es deficiente e incide negativamente en la morosidad de los clientes del sector microempresario de la agencia financiera.
- La capacidad de pago es insuficiente e incide negativamente en la morosidad de los clientes del sector microempresario de la agencia financiera.

- El proceso de verificación del negocio es ineficiente e incide negativamente en la morosidad de los clientes del sector microempresario de la agencia financiera.

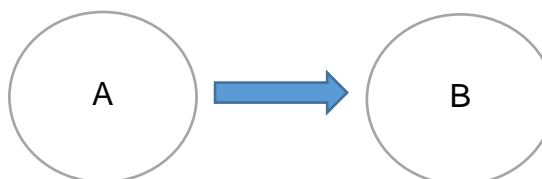
## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de investigación

Esta es una investigación cuantitativa descriptiva: Según Nel (2010) refiere que la investigación descriptiva se aplica relativamente a realidades de hechos y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta; además que comprende el registro, análisis e interpretación del hecho actual y el desarrollo de los fenómenos. Cuenta con un diseño no experimental, siendo aquel que se realiza sin la manipulación de las variables, sino también reconoce los hechos tal cual se dan en su contexto natural, para luego ser analizados.

A: Variable dependiente

B: Variable independiente



### 2.2. Población y muestra

#### 2.2.1. Población

Hernández, Fernández y Baptista (2006) es el grupo de todos los casos acordes con determinadas especificaciones. Las poblaciones tienen que situarse en torno a sus características de contenido, tiempo y lugar.

Es por eso que la población de la presente investigación está conformada por 560 créditos de grupos de clientes microempresarios que obtuvieron préstamos grupales de la agencia financiera de ciudad de Trujillo.

### 2.2.2. Muestra

Hernández, Fernández y Baptista (2006) definen a la muestra como un subconjunto de la población de interés estudiada, sobre la cual se hace una recolección de datos e información, este debe ser representativo de la población.

Según el concepto dado, la muestra son 59 créditos de grupos de clientes microempresarios morosos que tenían un préstamo grupal de la agencia financiera de la ciudad de Trujillo.

## 2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

### 2.3.1. Técnicas

- **Análisis documental**

Según Muñoz (2011) refiere que es la recolección de la información y antecedentes asociados a la investigación, por consiguiente se realiza un acopio a través de documentación escrita, testimonios fonográficos y páginas web o electrónicas.

- **Entrevista**

Esta técnica se aplicara al jefe de créditos y al analista crediticio, experto en el sector micro-empresarial y especializado en el otorgamiento de este tipo de crédito grupal en el que se desarrollara la presente investigación.

Por ello, para Nel (2010) refiere que es una forma de interacción entre dos partes, cuyo objetivo es recolectar datos e información para una investigación. El entrevistador formula preguntas a personas aptas para aportarle con datos de interés, estableciendo un dialogo.



### 2.3.2. Instrumentos

Según Varela (1996) indica que es cualquier recurso que el investigador utiliza para aproximarse a los fenómenos y extraer la información necesaria.

- **Ficha de análisis documental**

Esta ficha tiene por propósito documentar información sobre datos relevantes al objetivo de esta investigación, como el listado oficial de los clientes morosos.

- **Guía de entrevista**

La aplicación de este instrumento apunta al registro de las preguntas de las entrevistas realizadas al personal competente de la financiera, acorde a las necesidades de la investigación.

### 2.4. Procedimiento

Los datos obtenidos para el análisis están constituidos por la lista de clientes del sector micro empresarial de la financiera de Trujillo, esto nos ayudara para hacer el estudio de evaluación de cada cliente y poder determinar el índice de morosidad, desde el día otorgación de un crédito hasta su vencimiento, en si son 30 días de plazo que esta empresa brinda un crédito; por lo tanto las clientas tienen que regularizar su deuda en el plazo establecido, en consecuencia si se incumple pasaría a ser un cliente moroso. Siendo así, se podrá determinar el porcentaje exacto de morosidad total y se seguirán los lineamientos y causas evaluando cada criterio para determinar los porcentajes y causas que lo ocasionan.

### 2.5. Aspectos éticos

La información recopilada que contiene el presente trabajo de investigación pertenece a varios autores de tesis, libros, revistas científicas y resoluciones de la S.B.S.,

siendo debidamente citados y referenciados conforme a las normas éticas establecidas y al estándar de la normativa APA actualizada.

## 2.6. Operacionalización de variables

VARIABLE INDEPENDIENTE: Criterios de la evaluación de créditos

VARIABLE DEPENDIENTE: Morosidad

Tabla N° 1: Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable Independiente: <b>Criterios de la Evaluación de Créditos</b>	La evaluación de créditos es el centro primordial en el procedimiento para dar créditos, en este punto el analista tendrá que examinar con juicio sobre el real estado económico del cliente y su capacidad para poder afrontar el crédito más adelante. (Paccheco y Valencia, 2016)	La veracidad de la información	<ul style="list-style-type: none"> <li>N<sup>a</sup> créditos acorde a la información presentada</li> </ul>
		Capacidad de pago	<ul style="list-style-type: none"> <li>N<sup>a</sup> de deudas en el sistema financiero</li> </ul>
		Proceso de verificación del negocio	<ul style="list-style-type: none"> <li>N<sup>a</sup> de créditos invertidos en el negocio (estado de verificación)</li> </ul>
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable Dependiente: <b>La Morosidad</b>	Gonzales y Norabuena (2017) definen que es la carencia de puntualidad en las propias obligaciones de pago. Por tanto, un individuo moroso es aquel deudor que paga tarde, pero cumple en pagar su obligación. No se incumple definitivamente la obligación sino que solo es un cumplimiento tardío de esta.	Cartera atrasada	<ul style="list-style-type: none"> <li>Importe de las cuotas atrasadas</li> <li>% Índice de morosidad</li> </ul>

Elaboración: Propia

## CAPÍTULO III. RESULTADOS

### 3.1. Datos Generales de la empresa

#### 3.1.1. Reseña Histórica

Los primeros inicios se dieron a partir de 1992 con la fundación de una ONG en Arequipa. Posteriormente en 1998, se constituyó como la entidad más pequeña del país dentro del sistema financiero y para inicios del 2000 llegaría a convertirse en una Edpyme, puesto que se hallaba en capacidad de ampliar su ámbito de operaciones en la capital, convirtiéndose en los últimos 20 años, en el primer caso en que una entidad financiera de provincia, acrecentara su presencia en el competitivo campo de las micro finanzas en la capital del Perú.

En 2009, se convirtió en financiera siendo su posición en el sistema financiero un gran atractivo de mucho interés para un Banco en México, quien adquiriría el 82.70 % del accionariado y para el 2011 llegaría a integrarse a un grupo internacional financiero del mismo Banco.

En el 2013, renovó su imagen convirtiéndose en la financiera actual, fruto de años de trabajo direccionados en el crecimiento sus clientes, siendo especialistas en otorgar créditos grupales.

Figura N° 1: Logo de la entidad financiera



Elaboración: Propia

### 3.1.2. Datos generales

- **Razón social:** LA FINANCIERA S.A.
- **R.U.C.:** 20369155361
- **Actividad comercial:** Otros Tipos de Intermediación Financiera
- **Correo Electrónico:** [agencia.financiera@gmail.com](mailto:agencia.financiera@gmail.com)

Figura N° 2: Agencia financiera de Trujillo



Elaboración: Propia

### 3.1.3. Misión

Suprimir la exclusión financiera mediante la inclusión de la sección sub-atendida, aspirando a producir tres tipos de valor como:

- **Valor social:** Proponer oportunidades de colocación financiera en el menudo tiempo posible y compartiendo los frutos obtenidos con las comunidades donde se obra.
- **Valor económico:** Construir modelos comerciales eficientes, innovadores y productivos con los que se pueda favorecer al cliente.
- **Valor humano:** Confiar en el cliente y en su desarrollo, y que por medio de la educación financiera maneje soluciones financieras a su favor.

### 3.1.4. Visión

Llegar a ser líder en micro finanzas en el país, presentando servicios de ahorro, crédito, seguros y funciones de pago oportunas.

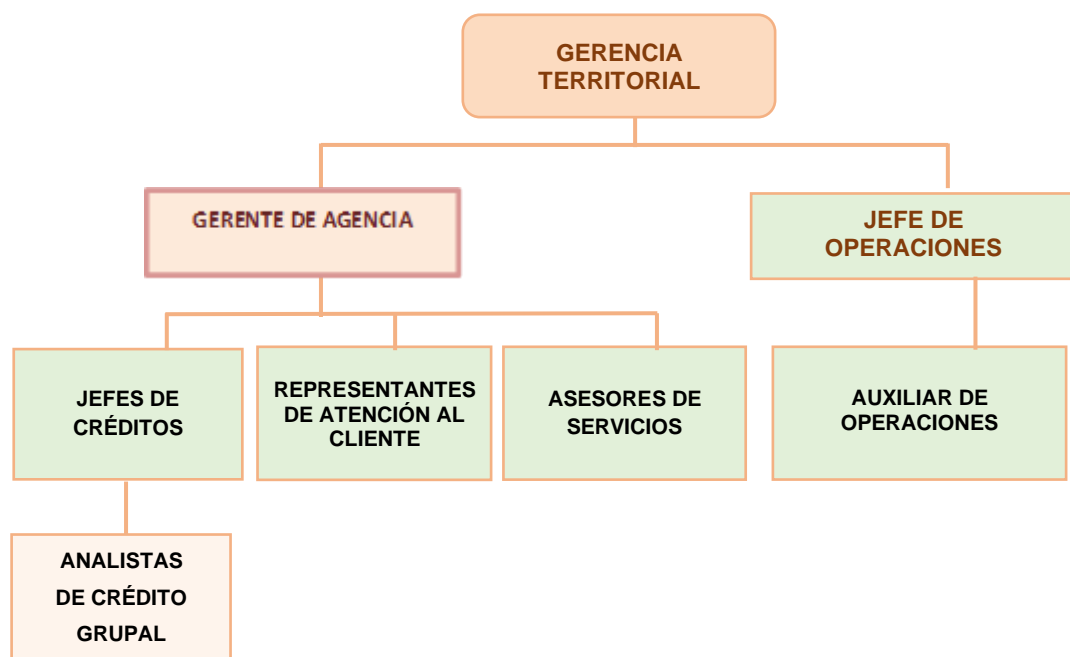
### 3.1.5. Valores

- Servicio
- Responsabilidad
- Trabajo en equipo
- Rentabilidad

### 3.1.6. Organigrama

A continuación, se presenta la estructura organizacional solo de la agencia financiera de la ciudad de Trujillo Norte.

Figura N° 3: Organigrama de la agencia financiera de Trujillo



Fuente: La agencia financiera de Trujillo

Elaboración: Propia

### 3.1.7. FODA

Tabla N° 2: FODA general de la entidad financiera

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La alta dirección cuenta con una extensa trayectoria y reconocido liderazgo a nivel nacional e internacional.</li> <li>• La entidad cuenta con agencias en variados distritos de la capital y en algunas provincias del país.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Baja difusión de los variados productos financieros que ofrece la entidad.</li> <li>• La entidad no llega a algunos lugares donde hay microempresarios que necesitan un crédito.</li> </ul>
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se ofrece una gama variada de servicios financieros, diferentes a los ofrecidos por la banca tradicional con un nivel de informalidad en los requisitos pero claramente definidos.</li> <li>• El crecimiento de micro empresas de diversos rubros en todo el país.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevos competidores en el mercado financiero.</li> <li>• Bancos, cajas y casas comerciales brindan servicios financieros con un mínimo de requisitos.</li> </ul>

Fuente: La agencia financiera de Trujillo

Elaboración: Propia

### 3.1.8. Principales productos y/o servicios

#### 3.1.8.1. Crédito Grupal

Está dirigido y establecido para mujeres empresarias, de allí el nombre de este tipo de crédito, pues son emprendedoras que quieren activar un negocio o reinvertir en uno ya existente.

Tabla N° 3: Crédito grupal mujer empresaria

<b>Crédito: Mujer Empresaria</b>		
<b>Beneficios</b>	<b>Características</b>	<b>Requisitos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fácil acceso crediticio.</li> <li>- Montos mayores a S/ 800 y hasta S/ 7, 000.</li> <li>- Opción a renovar antes de lo esperado con la “Renovación Anticipada”.</li> <li>- No es necesario garantías prendarias.</li> <li>- El seguro de Desgravamen será gratuito.</li> <li>- Acompañamiento continuo de un asesor crediticio.</li> <li>- Existe la posibilidad de poder elegir la fecha de su primer pago.</li> <li>- Se puede incluir hasta 5 personas que no cuenten con una buena calificación en el sistema financiero.</li> <li>- Posibilidad de entrar a un crédito paralelo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 8 cuotas durante el crédito.</li> <li>- Pagos catorcenales y con una cuota fija.</li> <li>- No hay comisiones por apertura o atraso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contar con 18 a 79 años.</li> <li>- Gozar de un negocio propio, o anhelar emprender en uno.</li> <li>- Preparar un equipo de 12 mujeres como mínimo.</li> <li>- Presentar DNI vigente y un recibo de servicio.</li> </ul>

Fuente: La agencia financiera de Trujillo

Elaboración: Propia

### 3.1.8.2. Ahorros

Tabla N° 4: Tipos de cuentas de ahorros

Cuenta	Beneficios	Requisitos
<b>Cuenta Mujer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuenta de ahorros para las mujeres empresarias.</li> <li>- Libre disponibilidad.</li> <li>- No es necesario un importe mínimo de apertura.</li> <li>- Tasa de interés de 1% (TEA).</li> <li>- Hasta 2 retiros al mes sin costo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- DNI original</li> <li>- La cuenta debe ser Mancomunada indistinta de 3 personas, para realizar operaciones, es necesaria la presencia de dos titulares como mínimo.</li> <li>- Pertener al crédito súper mujer,</li> <li>- Deposito del 10% a 15% de tus ingresos mensuales por cada integrante del crédito grupal.</li> </ul>
<b>Cuenta de ahorros simple</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuenta sin monto mínimo de apertura.</li> <li>- Disposición de una tarjeta de débito para compras.</li> <li>- No cobran mantenimiento de tarjeta.</li> <li>- Depósitos ilimitados en las ventanillas.</li> <li>- Realiza depósitos y retiros a través de las agencias y cajero ATM de la Red Unicard y de otros bancos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solo presentar DNI.</li> </ul>

Fuente: La agencia financiera de Trujillo

Elaboración: Propia



### 3.1.8.3. Seguros

Seguro de protección grupal, dirigido exclusivamente a clientas de los créditos grupales de mujer empresaria.

Tabla N° 5: Términos del seguro de protección grupal

Beneficios	Requisitos y condiciones	Cobertura y vigencia	Tasas y tarifas
- <b>Fallecimiento:</b> Indemnización por muerte natural o accidente de S/ 5,000.	- Ser clienta de un grupo.	- La cobertura comienza al igual que el crédito grupal.	- Prima de S/ 8 mensual.
- <b>Hospitalización:</b> Cubre los días que no puedas trabajar por haber tenido un accidente, por S/ 75 por cada día de hospitalización (hasta 30 días).	- La edad máx. es de 99 años para clientas del crédito.	- El cliente podrá desafiliarse en el momento que lo notifique	
- <b>Diagnóstico de cáncer:</b> Si te detectan una enfermedad oncológica, se te brindara un monto indemnizatorio de S/ 2, 500.	- El plan de protección solo cubre al titular del seguro.	- acercándose a cualquier agencia a nivel nacional.	

Fuente: La agencia financiera de Trujillo

Elaboración: Propia

### 3.1.9. Principales clientes

Exclusivamente mujeres mayores de 18 a 79, dispuestas a emprender un negocio propio o que cuenten con uno, el cual deseen expandirlo.

- **Clientes nuevos:** Son los que se bancarizan con la financiera con un primer préstamo.

- **Clientes continuos:** Son aquellos que perciben un préstamo posteriormente a otro crédito cancelado, este está condicionado a un reingreso, siempre y cuando haya sido puntual en el pago de sus cuotas del crédito anterior.
- **Clientes inactivos** Son aquellos que perciben un préstamo en la financiera después de un tiempo de 3 meses a más del pago de su último crédito y se reintegran nuevamente.

### **3.1.10. Principales proveedores**

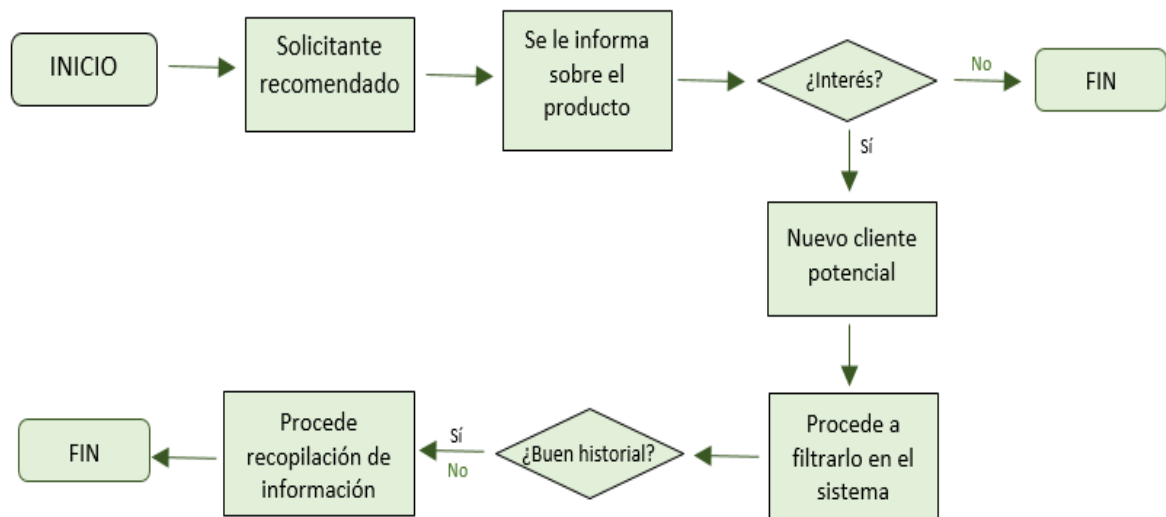
- Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad Electronorte Medio S.A.
- Telefónica del Perú S.A.
- Empresa Servicio de Agua Potable y Alcantarillado La Libertad S.A.
- Grupo Mesyl Security S.A.
- Anab S.A.C.

### **3.2. Evaluación de la veracidad de la información personal que se obtiene para otorgar los créditos y su incidencia en la morosidad de los clientes del sector microempresario de la agencia financiera**

Con la entrevista realizada al jefe de créditos de la zona norte (ANEXO n.º 5) se determinó que para otorgar los créditos grupales se hace una recopilación de la información personal de cada cliente que conformará el grupo a solicitar el préstamo, ya sea un nuevo grupo para formarse o una renovación en el que incluye a varias integrantes, conformado por aquellas que van a continuar en el equipo y nuevas que desean integrarse a este. Por ello, para el logro de este objetivo se realizó una evaluación de la información personal del cliente

teniendo en cuenta que, para la colocación del crédito, el analista o asesor crediticio debió asegurarse de la calidad de la información recibida.

Figura N° 4: Flujograma de promoción del crédito grupal



Fuente: La agencia financiera de Trujillo

Elaboración: Propia

El asesor crediticio asignado responsable de la zona Trujillo Norte debe presentarse ante las solicitantes que fueron recomendadas por algunas de las integrantes que avalan su ingreso al crédito grupal. Con la entrevista realizada al Jefe de Créditos (Anexo n.º 5) se le cuestiona: ¿Antes de otorgar el crédito mujer empresaria, se le informa a detalle sobre este? Acotando que el asesor acudirá a una reunión previa a la aprobación del préstamo y deberá informarle al grupo sobre los requisitos, beneficios y características del crédito grupal mujer empresaria. Si estas están de acuerdo pasarían a ser posibles clientas y si no es su interés solamente pasarán a retirarse de la reunión.

Como posibles clientas, se les hará un primer filtro en las centrales de riesgo solo para conocer si ingresarían como clientas buenas o malas, luego se procede a recibir la información personal de cada integrante del grupo como una copia de su DNI en vigencia

y una copia de algún recibo de servicio (agua o luz) del lugar de su residencia actual, la cual debe ser en la zona cercana al lugar de aprobación del crédito mujer empresaria.

### 3.2.1. Número de créditos mal evaluados con información falsa

La falta de verificación minuciosa de los datos e información de todas y cada una las clientas, ocasionan créditos mal evaluados, como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla N° 6: Número de créditos mal evaluados

N <sup>a</sup>	FECHA DESEMBOLSO	ASESOR	GRUPO/CLIENTE	DATOS ERRÓNEOS
1	04/01/2019	Escobedo/Robles, Sergio Brian	Sigüeñas/Zegarra, Maribel Justina	Dirección
2	05/01/2019	Gutiérrez/Terrones, Diego	Paredes/Flores, Mara Arabella	Teléfono
3	21/01/2019	Barrios/Guevara, Anghel Isidro	Vega/Azabache, Carmen Elizabeth	Teléfono
4	23/01/2019	Terrones/Ríos, Leyly Labeidy	Marquina/de la Cruz, Leslie Jennifer	Dirección
5	25/01/2019	García/Miranda, Israel Jairo	Princesas con esperanza	Dirección
6	25/01/2019	Floreano/Zavaleta, Xavier	Mujeres guerreras de Nápoles	Teléfono
7	26/01/2019	Cortez/Mantilla, Karina Evelyn	Fuerza y honestidad	Teléfono
8	27/01/2019	Barrios/Guevara, Anghel Isidro	Fernández/Millones, Consuelo rose	Teléfono
9	28/01/2019	Tejeda/Leiva, Erick Dany	Arana/Gutty, Tessy Lizeth	Dirección
10	29/01/2019	García/Miranda, Israel Jairo	Terrones/Perez, Lydia Araseli	Dirección
11	29/01/2019	Floreano/Zavaleta, Xavier	Gutierrez/Chavez, Ana Araceli	Dirección
12	31/01/2019	García/Pereda, Eber Saul	Guarniz/Díaz, Martina	Dirección

13	11/02/2019	Juárez/Merino, Roxana Elenita	Mujeres hacia el progreso de buenos aires	Dirección
14	11/02/2019	Pintado/Cruz, Caleb Isai	Casamayor/Ramírez, Solange Georgina	Dirección
15	12/02/2019	Ríos/Cabrejos, Juan Fernando	Nueva esperanza de Ramón Castilla	Teléfono
16	16/02/2019	Escobedo/Robles, Sergio Brian	Montalvan/Veliz, Melissa Jackeline	Dirección
17	19/02/2019	García/ Pereda, Eber Saul	Emprendedoras de los laureles III	Dirección
18	23/02/2019	Angulo/Rodríguez, Miguel Ángel	Unidas de San Andrés V	Dirección
19	12/03/2019	Zavaleta/Rubio, Tony Randy	Mujeres Súper luchadoras	Teléfono
20	20/03/2019	Tejeda/Leiva, Erick Dany	Dios es amor de villa del mar	Dirección
21	25/03/2019	Floreano/Zavaleta, Xavier	Las emprendedoras de Rio de Janeiro	Dirección
22	26/03/2019	Floreano/Zavaleta, Xavier	Mujeres de Dios de Managua	Teléfono
23	09/04/2019	García/Pereda, Eber Saúl	Fortaleza I	Dirección
24	09/04/2019	Carranza/Arqueros, Catherine	Invencibles de los pinos	Dirección

Fuente: La agencia financiera de Trujillo

Elaboración: Propia

Haciendo una evaluación de la información del por qué, el grupo tuvo problemas y días de atraso en el pago de su cuota catorcenal (Anexo n° 4), se encontró que algunas clientas proporcionaron información y datos falsos. Puesto que, en algunos grupos se presentó recibos de servicios prestados y en la fecha que correspondía efectuar su pago de la cuota, no se pudo localizar a algunas de las integrantes de ciertos grupos, debido a que se les llamo y dieron números telefónicos falsos, se les fue a visitar a la dirección que constata en sus DNI y/o recibos, y la clienta no fue localizada. Por eso se le pregunto al Jefe de créditos (Anexo n° 5),

¿Qué sucede si una clienta del grupo no puede pagar o no completa su cuota?

Refiriendo que el grupo se verá afectado, puesto que todas se avalan entre si y tienen que solventar lo faltante haciendo un solidario. Estos grupos no lograron completar su cuota, incurriendo en mora por incumplimiento de pago en la fecha que correspondía.

### 3.2.2. Incidencia a la morosidad

Tabla N° 7: Cuentas por cobrar atrasadas por mes al 30/04/2019

MES 2019	CUOTAS ATRASADAS
ENERO	S/. 75,463.85
FEBRERO	S/. 46,531.60
MARZO	S/. 25,666.21
ABRIL	S/. 22,068.62
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 169,730.28</b>

Fuente: La agencia financiera de Trujillo

Elaboración: Propia

Se cuenta con las colocaciones de Enero a Abril del 2019 con una cartera de créditos de S/ 735, 480.48 de un total de 560 préstamos grupales, de los cuales 59 grupos se encuentran en cartera atrasada por incumplimiento de pago en la fecha indicada según sus cronogramas pagos.

$$\text{Índice de Morosidad} = \frac{\text{Cartera Vencida Actual}}{\text{Cartera Total}} = \frac{\text{S/ } 169,730.28}{\text{S/ } 735,480.48}$$

$$\text{Índice de Morosidad} = 23.08 \%$$

El índice de morosidad total de la cartera de clientes de créditos grupales a la fecha es de 23.08 % (por ciento) en lo que va del año 2019.

### 3.2.2.1. Índice de morosidad por grupo con información falsa

Tabla N° 8: Morosidad por información falsa

N <sup>a</sup>	GRUPO/CLIENTE	MONTO CUOTAS ATR.	MORA
1	Dios es amor de villa del mar	238.72	0.03%
2	Princesas con esperanza	1,424.50	0.19%
3	Nueva esperanza de Ramón Castilla	1,706.75	0.23%
4	Mujeres hacia el progreso de Buenos Aires	7,142.17	0.97%
5	Emprendedoras de los laureles III	2,333.75	0.32%
6	Fortaleza I	8,405.02	1.14%
7	Unidas de San Andrés V	1,712.33	0.23%
8	Mujeres súper luchadoras	1,494.16	0.20%
9	Mujeres de Dios de Managua	1,377.91	0.19%
10	Las emprendedoras de Rio de Janeiro	4,148.94	0.56%
11	Mujeres guerreras de Nápoles	3,670.13	0.50%
12	Invencibles de los Pinos	2,325.66	0.32%
13	Arana/Gutty, Tessy Lizeth	353.95	0.05%
14	Terrones/Pérez, Lydia Araseli	129.81	0.02%
15	Paredes/Flores, Mara Arabella	303.81	0.04%
16	Sigüañas/Zegarra, Maribel Justina	181.65	0.02%
17	Montalvan/veliz, Melissa Jackeline	126.39	0.02%
18	Fernández/millones, Consuelo rose	316.33	0.04%
19	Gutiérrez/Chávez, Ana Araceli	174.09	0.02%
20	Fuerza y honestidad	23,359.18	3.18%
21	Vega/Azabache, Carmen Elizabeth	522.89	0.07%
22	Marquina/de la Cruz, Leslie Jennifer	115.47	0.02%
23	Guarniz/Díaz, Martina	725.22	0.10%
24	Casamayor/Ramírez, Solange Georgina	268.70	0.04%
<b>TOTAL</b>		<b>S/ 62,557.53</b>	<b>8.51%</b>

Fuente: La agencia financiera de Trujillo

Elaboración: Propia

$$\text{Índice de Morosidad} = \frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera Total}} = \frac{\text{S/ } 62, 557. 53}{\text{S/ } 735, 480. 48}$$

$$\text{Índice de Morosidad} = 8. 51 \%$$

Se realizó el cálculo del % de morosidad en base al total de la cartera vencida con deficiente veracidad de la información personal entre la cartera total de los créditos colocados, puesto que se hizo la evaluación que 24 créditos de grupos clientes por S/ 62, 557. 53, que inciden en la morosidad en un 8.51% (por ciento) de clientes del sector microempresario e incide en forma negativa en las cuentas por cobrar de la agencia financiera.

### **3.3. Análisis de la capacidad de pago y su incidencia en la morosidad de los clientes del sector microempresario de la agencia financiera**

Para determinar la capacidad de pago del cliente invitado al grupo mujer empresaria se evaluará que sus ingresos mensuales son lo suficientemente capaces de solventar los pagos catorcenales de sus cuotas, por tanto la cantidad que prestada debe estar en función de su capacidad de pago.

#### **3.3.1. N° máximo de créditos filtrados en la central de riesgo y montos de deudas bancarias**

El jefe de crédito tiene a su cargo ciertas zonas y un equipo de analistas, siendo responsable que la aprobación de cada grupo. En la entrevista realizada (Anexo n° 5) se le pregunto a este, ¿Al filtrar en las centrales de riesgo a las clientas se toma en cuenta las deudas que ya tiene? ¿Cuántas entidades puede tener como mínimo? Por lo que respondió que sí, porque es muy importante saber



cuánto deuda tiene, puesto que se maneja una política que el cliente puede tener máximo 3 o 4 entidades bancarias, que no deben excederse de S/20,000 del total de deudas en el Sistema Financiero.

Tabla N° 9: Número de deudas en el sistema financiero

N°	GRUPO/CLIENTE	CATEGORÍA	DEUDAS EN EL SF
1	Dios es mi fortaleza II	DEF	1
2	Las brillantes de Mansiche	DUD	2
3	Emprendedoras de las lomas tn	PER	3
4	Las emprendedoras de las lomas	PER	4
5	Las amigas de las Malvinas	DUD	2
6	Bendecidas por dios de vista alegre	PER	1
7	Unidas nosotras si podemos	DUD	1
8	San Juditas de Tadeo 2	PER	1
9	Las amigas de Covicorti	DUD	1
10	Amor y esperanza x	CPP	1
11	Emprendedoras y luchadoras de Moche	DUD	1
12	Un nuevo amanecer de Covicorti	NOR	1
13	Las emprendedoras de Santa Inés	PER	3
14	Virgen de la puerta de Jushape	DUD	1
15	Emprendedoras de las lomas tn	CPP	2
16	Amigas exitosas de Víctor Larco	CPP	1
17	Emprendedoras de los laureles iii	DEF	2
18	Las emprendedoras de San Andrés	DUD	3
19	Las guerreras de la Upao II	CPP	4
20	La rosa de Guadalupe III	DUD	2
21	Mujeres de éxito de la campaña	CPP	1
22	Estrellas del mar II	NOR	1
23	Las emprendedoras de los cedros	DUD	1

24	Trabajadoras de la curva	DEF	2
25	Rodríguez/Pajuelo, Flor Fátima	NOR	3

Fuente: La agencia financiera de Trujillo

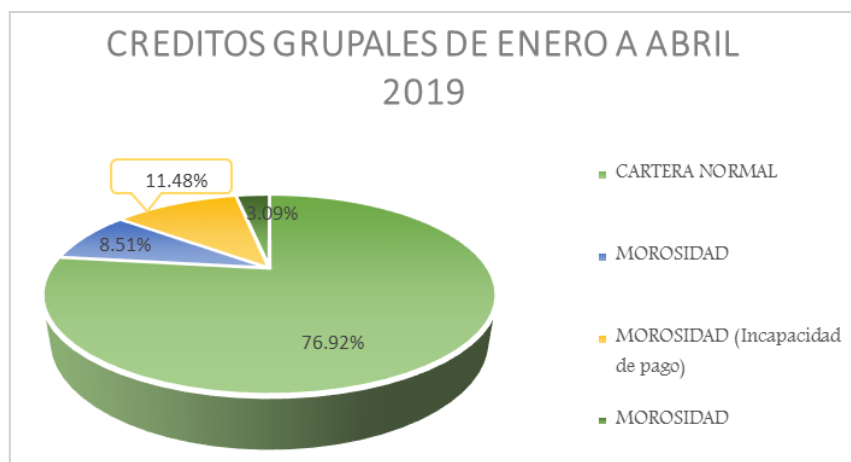
Elaboración: Propia

Existe el riesgo en cada grupo, puesto que incluye a clientas “Mal calificadas” considerándose que son aquellas que tienen una calificación diferente a “Normal” como: Con Problemas Potenciales (CPP), Deficiente (DEF), Dudoso (DUF) y Perdida (PER); y que tienen un mayor grado de posible incumplimiento por acumulación de deudas en varias entidades del Sistema Financiero registradas en INFOCORP.

### 3.3.2. Incidencia a la morosidad

Se cuenta en el 2019 con una cartera de créditos colocados de 560 préstamos grupales de los cuales 59 grupos se encuentran en cartera atrasada por incumplimiento de pago en la fecha indicada según sus cronogramas pago.

Figura N° 5: Morosidad por insuficiente capacidad de pago



Elaboración: Propia

El índice de morosidad total de la cartera de clientes de créditos grupales a la fecha es de 23.08 %, del cual se pudo analizar que el 11.48% es la mora por la insuficiente capacidad de pago.

### 3.3.2.1. Índice de morosidad por grupo con incapacidad de pago

Tabla N° 10: Morosidad por incapacidad de pago

N°	GRUPO/CLIENTE	MONTO CUOTA ATR.	MORA
1	Dios es mi fortaleza II	S/ 1,845.57	0.25%
2	Las brillantes de Mansiche	S/ 1,277.43	0.17%
3	Emprendedoras de las lomas tn	S/ 1,596.69	0.22%
4	Las emprendedoras de las lomas	S/ 3,967.71	0.54%
5	Las amigas de las Malvinas	S/ 3,334.05	0.45%
6	Bendecidas por dios de vista alegre	S/ 4,689.36	0.64%
7	Unidas nosotras si podemos	S/ 4,449.69	0.61%
8	San Juditas de Tadeo 2	S/ 1,533.44	0.21%
9	Las amigas de Covicorti	S/ 2,331.28	0.32%
10	Amor y esperanza x	S/ 3,250.53	0.44%
11	Emprendedoras y luchadoras de Moche	S/ 2,746.54	0.37%
12	Un nuevo amanecer de Covicorti	S/ 6,878.74	0.94%
13	Las emprendedoras de santa Inés	S/ 2,242.96	0.30%
14	Virgen de la puerta de Jushape	S/ 4,170.06	0.57%
15	Emprendedoras de las lomas tn	S/ 1,596.69	0.22%
16	Amigas exitosas de Víctor Larco	S/ 5,018.71	0.68%
17	Emprendedoras de los laureles III	S/ 2,333.75	0.32%
18	Las emprendedoras de san Andrés	S/ 4,603.31	0.63%
19	Las guerreras de la Upao II	S/ 2,548.89	0.35%
20	La rosa de Guadalupe III	S/ 5,331.03	0.72%
21	Mujeres de éxito de la campiña	S/ 3,944.80	0.54%
22	Estrellas del mar III	S/ 3,107.57	0.42%
23	Las emprendedoras de los cedros	S/ 4,242.04	0.58%
24	Trabajadoras de la curva	S/ 6,114.73	0.83%
25	Rodríguez/Pajuelo, Flor Fátima	S/ 1,272.29	0.17%
<b>TOTAL</b>		<b>S/ 84,427.86</b>	<b>11.48%</b>

Fuente La agencia financiera de Trujillo

Elaboración: Propia

$$\text{Índice de Morosidad} = \frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera Total}} = \frac{\text{S/ } 84,427.86}{\text{S/ } 735,480.48}$$

$$\text{Índice de Morosidad} = 11.48 \%$$

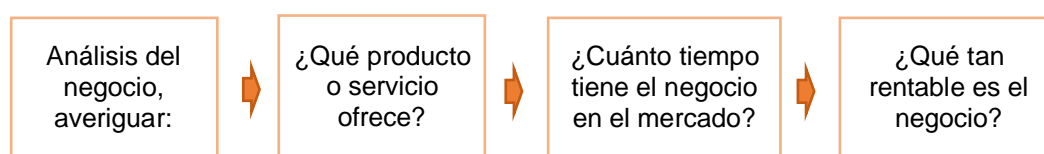
Se realizó el cálculo del % de morosidad en base al total de la cartera vencida analizado con la información idónea (Anexo n° 4) referente a la capacidad de pago entre la cartera total de los créditos colocados siendo insuficiente para 25 grupos del sector microempresario por S/ 84,427.86, determinando su incidencia en un 11.48% en la morosidad, afectando negativamente las colocaciones de créditos en la agencia financiera de Trujillo, en el periodo de enero a abril de 2019.

### 3.4. Determinación del proceso de verificación del negocio y su incidencia en la morosidad de los clientes del sector microempresario de la agencia financiera

Para lograr este objetivo se recopiló información de los créditos otorgados a algunas de las prestatarias con negocio de los créditos grupales, siendo un requisito el de verificar que su negocio este en marcha. ¿Se hace verificación del negocio y toma de fotografías de este? Si, casi siempre el asesor se tomará el tiempo de ir a verificar que exista un negocio ya consolidado y también solicitar fotografías o tomarlas el mismo de este como evidencias.

Por qué no es muy estricto este criterio, esto se debe a la aplicación del código de ética y conducta de la Financiera (ANEXO n.º 3), rigiéndose a la filosofía de esta, lo fundamental es la “Confianza”, por ello no siempre se realiza una verificación.

Figura N° 6: Proceso de verificación del negocio



Fuente: La agencia financiera de Trujillo

Elaboración: Propia

### 3.4.1. N° de créditos invertidos en el negocio

Tabla N° 11: Número de créditos invertidos en negocio

N°	Grupo / Cliente	Ingresos fijos >	Verificación
1	Amigas de la calle Unión	1,500	No
2	Las emprendedoras de San Andrés	1,500	No
3	Mujeres triunfadoras de Capullanas	1,000	No
4	Tiempo de mujeres luchadoras	2,000	No
5	¡Mujeres victoriosas!	1,000	No
6	Las emprendedoras de Salaverry	1,000	No
7	Vecinas unidas de Capullanas	1,000	No
8	Santo tomas de Villanueva	1,000	No
9	Coronel/Serna, Noemit Yolanda	1,000	No
10	Castro/Cruz, Efrica Natali	1,200	No

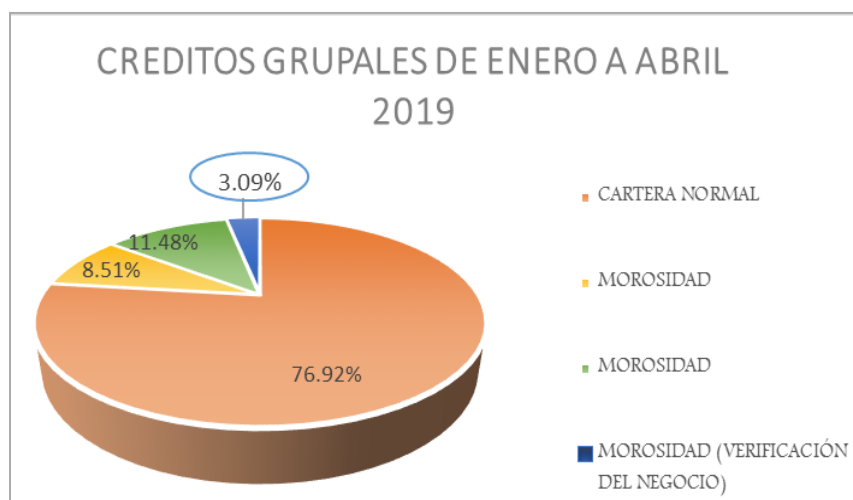
Fuente: La agencia financiera de Trujillo

Elaboración: Propia

Los créditos dados a los grupos con buenas referencias de pagos puntuales, y necesidad de mayor capital por el buen rendimiento y rentabilidad de sus negocios referidos por cada cliente. Sin embargo, existe un ineficiente control y bajo nivel de verificar los negocios personalmente, por parte de los analistas, puesto que se detectó que no lo hacen algunos, por eso se ve reflejado que 10 grupos de clientas que incurren en mora, debido a que no cuentan realmente con un óptimo nivel de ingresos como lo refirió cada una de las clientas y se han sobre endeudado en comparación a su capacidad de pago. Esto se debe a que, al no verificarse el negocio, fue incierto verificar la afluencia y generación de rentabilidad.

### 3.4.2. Incidencia a la morosidad

Figura N° 7: Morosidad por ineficiente verificación del negocio



Fuente: La agencia financiera de Trujillo

Elaboración: Propia

El índice de morosidad total de la cartera de clientes de créditos grupales a la fecha es de 23.08 %, del cual se pudo analizar que el 3.09% es la mora por la ineficiente verificación del negocio.

#### 3.4.2.1. Índice de morosidad por grupo sin verificación de negocio

Tabla N° 12: Morosidad por grupo sin verificación del negocio

N°	FECHA DESEMBOLSO	GRUPO/CLIENTE	MONTO CUOTAS ATR.	MORA
1	17/01/2019	Mujeres victoriosas	S/2,495.48	0.34%
2	17/01/2019	Vecinas unidas de Capullanas	S/2,667.38	0.36%
3	18/01/2019	Santo tomas de Villanueva	S/1,463.15	0.20%
4	21/01/2019	Castro/cruz\-,Erica Natali	S/264.36	0.04%
5	23/01/2019	Coronel/Serna, Noemit Yolanda	S/311.90	0.04%

6	27/01/2019	Las emprendedoras de Salaverry	S/2,331.18	0.32%
7	08/02/2019	Mujeres triunfadoras de Capullanas	S/3,794.22	0.52%
8	20/02/2019	Tiempo de mujeres luchadoras	S/3,476.06	0.47%
9	08/03/2019	Amigas de la calle Unión	S/1,337.85	0.18%
10	18/03/2019	Las emprendedoras de san Andrés	S/4,603.31	0.63%
<b>TOTAL</b>			<b>S/22,744.89</b>	<b>3.09%</b>

Fuente: La agencia financiera de Trujillo

Elaboración: Propia

$$\text{Índice de Morosidad} = \frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera Total}} = \frac{\text{S/ } 22,744.89}{\text{S/ } 735,480.48}$$

$$\text{Índice de Morosidad} = 3.09 \%$$

Se realizó el cálculo del % de morosidad en base al total de la cartera vencida de los clientes que no fueron verificados en sus negocios entre la cartera total de los créditos colocados durante el periodo Enero – Abril. Causado porque no se realizó la verificación por parte del analista crediticio a cada negocio, además de verificar su entorno, rentabilidad e ingresos de los clientes, dificultando el pago en 10 grupos cliente con un importe de S/ 22, 744. 89 al adquirir un crédito grupal, causando un índice de morosidad de 3.09 % durante dicho periodo.

A continuación, se detallará un resumen de los créditos grupales que presentaron dificultades, así como los índices de morosidad clasificados en base a cada criterio de evaluación aplicados y expresados en unidades monetarias:

Tabla N° 13: Resumen de Morosidad

Ítem Causa de Mora	Créditos grupales (Cant.)	Índice de Morosidad (%)	Morosidad (S/)
Información falsa	24	8.51 %	S/ 62,557.53
Incapacidad de pago	25	11.48 %	S/ 84,427.86
Sin verificación de negocio	10	3.09 %	S/ 22,744.89
<b>Totales</b>	<b>59</b>	<b>23.08 %</b>	<b>S/ 169,730.28</b>

Fuente: La agencia financiera de Trujillo

Elaboración: Propia

Se demuestra la morosidad total en base a la cantidad de préstamos que son 59 créditos grupales, por índice porcentual que es 23.08% de morosidad total y expresada en unidades monetarias de 169,730.28 soles, lo cual afecta proporcionalmente la rentabilidad de la agencia financiera.



## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1. Discusión

Con los resultados obtenidos en el capítulo anterior de la presente tesis, se valida la hipótesis: Los criterios de la evaluación de créditos grupales inciden de manera significativa en el aumento de la morosidad de los clientes del sector microempresario de la agencia financiera. En el 2019, debido a que los índices de morosidad de los meses de Enero a Abril, han sido repercutidos por un deficiente seguimiento y aplicación de los criterios de evaluación de los créditos grupales otorgados a las microempresarias dentro de la zona norte de Trujillo.

Al evaluar la veracidad de la información personal que se obtiene para otorgar los créditos se detectó que es deficiente, puesto que se determinó que hubo en 24 préstamos grupales con inadecuada recopilación de su información siendo falsa o con datos erróneos (Tabla N° 6), dificultándose el contacto en la fecha que les correspondía solventar sus cuotas, incurriendo en morosidad, siendo a la fecha esas clientas morosas en un 8.51 % del sector microempresario (Tabla N° 8) repercutiendo negativamente en S/ 62,557.53 en la cartera de colocaciones de agencia financiera. Estos resultados se contrastan con lo obtenido por Díaz y Rojas (2012) en su trabajo de investigación, quienes demostraron que la veracidad de la información que se obtenía para el proceso de otorgar los créditos fue deficiente e influyó de manera negativa en el cumplimiento de sus obligaciones de los clientes que adquirieron créditos Mype en su caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco de la Agencia Huancavelica en el 2010. Así mismo, la SBS (2008) dice que, para la evaluación del solicitante, el otorgamiento del crédito debe considerarse datos relevantes como la calidad de la dirección de la empresa y las clasificaciones asignadas por las demás empresas del sistema financiero con datos fidedignos.

En cuanto a la capacidad de pago, se detectó que 25 préstamos grupales (Tabla N°

9) tuvieron problemas por acumulación de deudas en varias entidades del Sistema Financiero registradas en INFOCORP siendo insuficiente los ingresos para solventar todas sus deudas, incurriendo en morosidad de los clientes del sector microempresario en 11.48 % (Tabla N° 10) afectando negativamente en S/ 84,427.86 a la agencia financiera a la actualidad. Estos resultados se contrastan con lo obtenido por Gómez (2017) en su trabajo de investigación que tuvo una comprobación mediante el análisis cuantitativo, afirmando que influye en la mora mediante las preguntas que diseño para los analistas con referencia a la capacidad de pago que tienen en el momento en que les piden el crédito. Para posteriormente, determinar el límite de dinero que pueda otorgar y que el prestamista pueda pagar sin problemas. Así mismo, Aguilar y Camargo (2002) refieren que en cuanto menos liquidez tengan las empresas, negocios y/o familias, mayor podrá ser la posibilidad de atrasarse en el pago de sus deudas.

Referente al proceso de verificación del negocio es ineficiente puesto que en 10 grupo clientes muchas veces no es realizado adecuadamente ese proceso por el analista a cargo de ese grupo habiendo a la actualidad morosidad de esos clientes en un 3.09 % del sector microempresario (Tabla N° 12) afectando negativamente en S/ 22,744.89 a la agencia financiera en el 2019. Estos resultados se contrastan con lo obtenido por Díaz y Rojas (2012) en su trabajo de investigación, en el que utilizaron los indicadores estabilidad del negocio, local comercial y domicilio del cliente demostrando que el proceso de verificación del negocio es deficiente e influye negativamente en el cumplimiento de los pagos de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco S.A Agencia Huancavelica- 2010. También, Paccheco y Valencia (2016) indican que se debe establecer la moral crediticia del cliente mediante juicios valorativos respecto a visitas in situ del negocio.

## 4.2. Conclusiones

- Al determinar que los criterios de la evaluación de créditos grupales, tienen incidencia significativa en el aumento de la morosidad de los clientes del sector microempresario de la agencia financiera de Enero a Abril de 2019, se llegó a la conclusión que no hay un buen control de las políticas internas para otorgar créditos, lo que ocasionó que 59 créditos grupales se encuentren en cartera vencida por un importe de S/.169,730.28 soles con un significativo índice de morosidad de 23.08 % durante dicho periodo.
- Al evaluar la veracidad de la información personal para otorgar los créditos y su incidencia en la morosidad de los clientes del sector microempresario de la agencia financiera, se concluyó que varias clientas proporcionaron información de dirección y teléfono falsos, lo cual dificultó a proceder al cobro obligatorio debido a que no se les pudo localizar y ocasionó que 24 grupos tengan un índice de morosidad de 8.51 % durante dicho periodo.
- Al analizar la capacidad de pago de los créditos grupales se concluye que esta si incide en la morosidad de los clientes del sector microempresario de la agencia financiera, con un índice del 11.48% debido al sobre endeudamiento de 25 grupos, por la falta de información solicitada a las centrales de riesgo.
- En cuanto al proceso de verificación del negocio, se concluye que si incide en la morosidad de los clientes del sector microempresario de la agencia financiera debido a que no se realizó una verificación por parte del analista crediticio en el negocio, para verificar su entorno, rentabilidad e ingresos de los clientes, dificultando el pago lo que generó que 10 grupos tengan un índice de morosidad de 3.09 % durante dicho periodo.

#### 4.3. **Recomendaciones**

- Aplicar las políticas internas en cada uno de los criterios de evaluación por parte de los analistas crediticios, así como también realizar un seguimiento continuo por parte del jefe de créditos para tener una calidad profesional de los equipos de la zona norte responsables de los otorgamientos, para disminuir el riesgo de morosidad de la agencia financiera.
- Capacitar a los analistas crediticios en hacer una revisión más minuciosa y comprobación de la información que presentan las clientas en las reuniones grupales, a fin de asegurarse de recibir una información fidedigna.
- Desarrollar por parte de los analistas una cartera de créditos de calidad con menos niveles de morosidad, tomando como punto importante, la evaluación económica de manera profunda de las clientas del sector microempresario incidiendo en su capacidad de pago, referencias de sus créditos anteriores y responsabilidad moral.
- Hacer un adecuado seguimiento, previo a otorgar el crédito a las clientas. Además, brindarles apoyo profesional para que puedan cumplir con sus obligaciones con facilidades de pago para la recuperación de la cartera vencida y bajar el índice de morosidad registrado a la fecha en la financiera.

## REFERENCIAS

- Aguilar G. y Camargo G. (2002, Diciembre). Análisis de la Morosidad de las Instituciones Microfinancieras (IMF) en el Perú. Revista de la PUCP. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/economia/article/view/558>
- Andrade Vallejo, M. y Muñoz Lozano, M. (2006, diciembre). Morosidad: Microfinancieras vs. Bancos. *Red de revistas científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/376/37603310.pdf>
- Chávez V. & Espinoza F. (2017). *Factores que debe considerar el proceso de evaluación del crédito personal para disminuir la morosidad en el BBVA Continental*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público). Universidad Privada del Norte, Perú.
- Chavarín, R. (2015, 20 de enero). Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México. *Revista mexicana de economía y finanzas*. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-53462015000100073&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-53462015000100073&lng=es&tlng=es)
- Díaz G. & Rojas M. (2012). *La evaluación en el otorgamiento de créditos y la morosidad en los créditos MYPE de la Caja Municipal de ahorro y crédito de pisco SA Agencia Huancavelica-2010*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Huancavelica, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/286>
- Gómez, N. (2017). *La evaluación crediticia y la morosidad de créditos comerciales en la Financiera Confianza S.A.A.* (Tesis de licenciatura). Universidad de

Huánuco, Perú. Recuperado de

<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/804/G%20c3%93MEZ%20ANTONIO%20c%20NOEMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gonzales J. y Diez N. (2010, 30 de septiembre). El crédito y la morosidad en el sistema financiero español. *Revista Ice*. Recuperado de [http://www.revistasice.com/cachepdf/BICE\\_2997\\_\\_\\_2DE4934A0EECA5gC5D335638D0D239B5.pdf](http://www.revistasice.com/cachepdf/BICE_2997___2DE4934A0EECA5gC5D335638D0D239B5.pdf)

Gonzales P. & Norabuena P. (2017). *Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa de Análisis Clínicos Bermanlab S.A.C., Trujillo, 2016*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público). Universidad Privada del Norte, Perú. Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12264/Gonzalez%20Seminario%20Paola%20->

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. (4.ª ed.). México D. F., México: McGraw-Hill.

Muñoz Razo, C. (2011). *Como elaborar y asesorar una investigación de tesis*. (2.ª ed.). México: Pearson Educación.

Nel Quezada L. (2010). *Metodología de la investigación*. Lima: Miraflores.

Paccheco, I. & Valencia, E. (2016). *Evaluación crediticia y su incidencia moratoria en la Agencia Portal Espinar de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco periodo 2013*. (Tesis de licenciatura). Universidad Andina de Cusco, Perú. Recuperado de [http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/576/3/Ivana\\_Eddy\\_Tesis\\_bachiller\\_2016.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/576/3/Ivana_Eddy_Tesis_bachiller_2016.pdf)

Segundo, E. & Abraham, G. (2017). *Proceso de evaluación de créditos y su*

*influencia en la morosidad de los clientes de la Agencia Sabogal de la*

*Caja Municipal de crédito y ahorro Trujillo en la ciudad de Cajamarca en*

*el periodo 2016.* (Tesis de licenciatura). La Universidad de Cajamarca,

Perú.

Recuperado

de

<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/297/TESIS%20>

[Pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/297/TESIS%20Pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Siccha, L. (2017). *Funciones como instructor de créditos grupales en la institución*

*Compartamos Financiera Agencia Trujillo periodo 2014-2017.* (Trabajo

de Suficiencia Profesional de Licenciatura). Universidad Nacional de

Trujillo,

Perú.

Recuperado

de:

<http://www.dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11579>

Superintendencia de Banca y Seguros (2008). *Resolución S.B.S. N°11356-2008*

*Reglamento para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia*

*de*

*provisiones.*

Recuperado

de

[www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/sf\\_csf/RES\\_11356-2008.doc](http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/sf_csf/RES_11356-2008.doc)

Varela, D. (1996). *Proceso de investigación.* Argentina: Lumen-Hvmanitas.

## ANEXOS

### ANEXO n.º 1.


#### Matriz de consistencia

Enunciado del problema	Problemas Específicos	Objetivo general de investigación	Objetivos específicos	Esquema de Bases Teóricas	Hipótesis General	Hipótesis Específicas	Definición conceptual de la(s) variable(s)	Definición operacional de la(s) variable(s)	Dimensiones de la(s) variable(s)	Indicadores	Instrumentos	Población	Muestra	Diseño específico
¿De qué manera los criterios de la evaluación de créditos grupales inciden en la morosidad de los clientes del sector microempresario de la Agencia Financiera de la Ciudad de Trujillo, 2019?	¿Cómo la veracidad de la información personal que se obtiene para otorgar los créditos incide en la morosidad de los clientes del sector microempresario de la Agencia Financiera de la ciudad de Trujillo, 2019?	Determinar la incidencia de los criterios de la evaluación de créditos grupales en la morosidad de los clientes del sector microempresario de la Agencia Financiera de la ciudad de Trujillo, 2019.	1. Evaluar la veracidad de la información personal que se obtiene para otorgar los créditos y como incide en la morosidad de los clientes del sector microempresario de la Agencia Financiera de la ciudad de Trujillo, 2019	<b>Antecedentes:</b> 1. El crédito y la morosidad en el sistema financiero Español  2. Proceso de evaluación de créditos y su influencia en la morosidad de los clientes de la Agencia Sabogal de la Caja Municipal de crédito y ahorro Trujillo en la ciudad de Caíamarca en el  3. Factores que debe considerar el proceso de evaluación del crédito personal para disminuir la morosidad en el BBVA Continental.	Los criterios de la evaluación de créditos grupales inciden de manera significativa en el aumento de la morosidad de los clientes del sector microempresario de la Agencia Financiera de la ciudad de Trujillo, 2019	La veracidad de la información personal que se obtiene para otorgar los créditos es deficiente e incide en la morosidad de los clientes del sector microempresario negativamente en la Agencia Financiera de la ciudad de Trujillo, 2019	<b>Evaluación de Créditos: Paccheco y Valencia (2016)</b> La evaluación de créditos es el centro primordial en el procedimiento para dar créditos, en este punto el analista tendrá que examinar con juicio sobre el real estado económico del cliente y su capacidad para poder afrontar el crédito más	Con los criterios de la evaluación de créditos grupales y su incidencia en la morosidad de los clientes del sector microempresario	La veracidad de la Información	Nº créditos acorde a la información presentada	Análisis documental y entrevista	La población está conformada por 560 créditos grupales de clientes microempresarios que obtuvieron préstamos grupales de la Agencia Financiera de la Ciudad de Trujillo.	La muestra son 59 créditos grupales de clientes microempresarios morosos que tenían un préstamo grupal de la Agencia Financiera de la Ciudad de Trujillo	<b>Investigación:</b> cuantitativa descriptiva, de <b>Diseño:</b> No Experimental
	¿Cómo la capacidad de pago incide en la morosidad de los clientes del sector microempresario de la Agencia Financiera de la ciudad de Trujillo, 2019?		2. Analizar la capacidad de pago y como incide en la morosidad de los clientes del sector microempresario de la Agencia Financiera de la ciudad de Trujillo, 2019			La capacidad de pago es insuficiente e incide en la morosidad de los clientes del sector microempresario negativamente en la Agencia Financiera de la ciudad de Trujillo, 2019	<b>La Morosidad: Gonzales y Norabuena (2017)</b> definen que es la carencia de puntualidad en las propias obligaciones de pago. Por tanto, un individuo moroso es aquel deudor que paga tarde, pero cumple en pagar su obligación. No se incumple definitivamente la obligación sino que solo es un cumplimiento tardío de esta.							
	¿Cómo el proceso de verificación del negocio incide en la morosidad de los clientes del sector microempresario de la Agencia Financiera de la ciudad de Trujillo, 2019?		3. Determinar el proceso de verificación del negocio y como incide en la morosidad de los clientes del sector microempresario de la Agencia Financiera de la ciudad de Trujillo, 2019			El proceso de verificación del negocio es ineficiente e incide en la morosidad de los clientes del sector microempresario negativamente en la Agencia Financiera de la ciudad de Trujillo, 2019								



## ANEXO n.º 2.

### Producto financiero crédito Mujer Empresaria



## Crédito grupal

### Mujer Empresaria

**Beneficios**


- Crédito de fácil acceso.
- Los créditos crecen conforme a las necesidades y la antigüedad de cada Cliente.
- Tasa individualizada fija durante el plazo del crédito.
- Sin comisiones por apertura, administración o atraso.
- No requiere garantías prendarias.
- Mejora de la tasa de interés según comportamiento del grupo.
- Asesoría personalizada.
- Sesiones de Educación Financiera que contribuye al mejor manejo de crédito de los Clientes.
- Cuenta con Seguro de Desgravamen.
- Posibilidad de acceder a otros productos, como Crédito Crece y Mejora o un Crédito Individual.
- Facilidad de pagar en cualquiera de los Bancos o establecimientos autorizados por COMPARTAMOS FINANCIERA conforme a su cobertura.

**Características**

- Pagos catorcenales con cuotas fijas
- Tus pagos ya incluyen todo (no pagarás comisiones adicionales)
- Plazo de 4 meses

**Requisitos**

- Ser mujer y tener entre 18 a 80 años.
- Tener un negocio (pudiendo ser estacional o de oportunidad), o querer emprender uno (Emprendedora).
- Formar un grupo de 12 mujeres como mínimo.
- Presentar tu DNI y un recibo de luz, agua, teléfono u otro.



**ANEXO n.º 3.**

Manual de Código de ética y Conducta



**ANEXO n.º 4.**

Ficha de análisis documental

**FICHA DE ANALISIS DOCUMENTAL**

**Nombre** : Agencia Financiera de la Ciudad de Trujillo ..

**R.U.C.:** 20369155360

**División:** División Norte

**Región:** Territorio La Libertad

**Agencia:** Trujillo Norte

Para el desarrollo de la investigación se realizara una revisión y análisis documental de los que se detallan a continuación:

**Documentos**

▪ Listado oficial de los Clientes 2019	<input type="checkbox"/>
▪ Lista de Grupos / Clientes	<input type="checkbox"/>
▪ Fechas de desembolso de los créditos grupales	<input type="checkbox"/>
▪ Listado de créditos aprobados por Jefe de Crédito	<input type="checkbox"/>
▪ Listado de colocaciones por Asesor de Crédito	<input type="checkbox"/>
▪ Saldos capital por Grupo (S/)	<input type="checkbox"/>
▪ Montos de las cuotas atrasadas (S/)	<input type="checkbox"/>
▪ Nº de créditos mal evaluados con información falsa	<input type="checkbox"/>
▪ Nº de créditos filtrados en la central de riesgo	<input type="checkbox"/>
▪ Nº de créditos invertidos en el negocio	<input type="checkbox"/>

## ANEXO n.º 5.

### Guía de entrevista

#### GUÍA DE ENTREVISTA

**Nombre:** Agencia Financiera de la Ciudad de Trujillo

**Agencia:** Trujillo Norte

**Nombre del Entrevistado:** Sergio Escobedo Robles

**Cargo:** Jefe de Créditos

**Objetivo:** Obtener toda la información acerca de la evaluación y colocación de los créditos grupales y de la cartera en situación de mora.

#### Cuestionario:

**1. ¿Solicitan información personal de cada cliente?**

*Se hace una recopilación de la información personal de cada cliente que conformará el grupo a solicitar el préstamo, el analista crediticio asignado por la financiera debió asegurarse de la calidad de la información recibida, como una copia de su DNI en vigencia y una copia de algún recibo de servicio (agua o luz) del lugar de su residencia actual, la cual debe ser de la zona o urbanización.*

**2. ¿Antes de otorgar el crédito mujer empresaria se les informa a detalle sobre este?**

*Si, el analista crediticio acudirá a una reunión previa a la aprobación del préstamo y deberá informarle al grupo sobre los requisitos, beneficios y características del crédito grupal mujer empresaria. Si estas están de acuerdo pasarían a ser posibles clientas y si no es su interés solamente pasarán a retirarse de la reunión.*

**3. ¿La financiera hace una evaluación de la capacidad de pago de las clientas?**

*Se evalúa que sus ingresos mensuales sean los suficientemente capaces de solventar los pagos catorcenales de sus cuotas, por tanto la cantidad que prestada debe estar en función de su capacidad de pago.*

**4. ¿Qué sucede si una clienta del grupo no puede pagar o no completa su cuota?**

*El grupo se vería afectado, puesto que todas se avalan entre si y tienen que solventar lo faltante haciendo un solidario.*

**5. ¿Qué sucede si el grupo no paga en la fecha que corresponde?**

*Si estos grupos no lograron cumplir su cuota estarán incurriendo en mora por incumplimiento de pago en la fecha que correspondía de acuerdo a su cronograma de pagos.*

**6. ¿Se hace verificación del negocio y toma de fotografías de este?**

*Sí, casi siempre el asesor se tomará el tiempo de ir a verificar que exista un negocio ya consolidado y también solicitar fotografías o tomarlas el mismo de este como evidencias. Sin embargo, no es muy estricto este criterio, esto se debe a la aplicación del código de ética y conducta de la financiera rigiéndose a la filosofía de esta, siendo lo fundamental la "Confianza", por ello no siempre se realiza una verificación.*

**7. ¿Al filtrar en las centrales de riesgo a las clientas se toma en cuenta las deudas que ya tiene? ¿Cuántas entidades puede tener como mínimo?**

*Por lo que respondió que sí, porque es muy importante saber cuánto deuda tiene, puesto que se maneja una política que el cliente puede tener máximo 3 o 4 entidades bancarias, que no deben excederse de S/20,000 del total de deudas en el Sistema Financiero.*

ANEXO n.º 6.

Reporte de cartera atrasada en mora de Enero a Abril 2019

Nº	CÓDIGO	FECHA DESEMBOLSO	JEFE CREDITO	ASESOR	GRUPO/CLIENTE	CLIENTAS ACTIVAS	Nº DIAS ATRASO HOY	MONTO CUOTAS ATR.	DISTRITO	DIRECCIÓN REUNIÓN
1	0390001223	08/04/2019	SAENZ/ZARATE,SEGUNDO JULIO GERARDO	TEJEDA/LEIVA,ERICK DANY	DIOS ES MI FORTALEZA II	13	1	1,845.57	TRUJILLO	URBANIZACION SOL Y LUZ MZ B LT 15
2	390000648	20/03/2019	SAENZ/ZARATE,SEGUNDO JULIO GERARDO	TEJEDA/LEIVA,ERICK DANY	DIOS ES AMOR DE VILLA DEL MAR	22	6	238.72	HUANCHACO	SECTOR VILLA DEL MAR CALLE TUPAC AMARU N° 568
3	390000722	12/03/2019	SAENZ/ZARATE,SEGUNDO JULIO GERARDO	TEJEDA/LEIVA,ERICK DANY	LAS BRILLANTES DE MANSICHE	12	1	1,277.43	HUANCHACO	SECTOR EL TROPICO MZ.B LT.13
4	0390001182	16/04/2019	SAENZ/ZARATE,SEGUNDO JULIO GERARDO	CHIROQUE/BENITES,YOKONDA LUCY	EMPRENDEDORAS DE LAS LOMAS TN	14	8	1,596.69	HUANCHACO	ASOCIACION LAS LOMAS MZ.7 LT.8
5	390000011	06/04/2019	SAENZ/ZARATE,SEGUNDO JULIO GERARDO	CHIROQUE/BENITES,YOKONDA LUCY	LAS EMPRENDEDORAS DE LAS LOMAS	18	2	3,967.71	HUANCHACO	ASENTAMIENTO HUMANO LAS LOMAS MZ. 54 LT. 8
6	0390001235	25/01/2019	SAENZ/ZARATE,SEGUNDO JULIO GERARDO	GARCIA/MIRANDA,ISRAEL JAIRO JAFFETTH	PRINCESAS CON ESPERANZA	12	2	1,424.50	TRUJILLO	PUEBLO JOVEN LA ESPERANZA CALLE TORO Y ZAMBRANO 925
7	0390001044	26/03/2019	SAENZ/ZARATE,SEGUNDO JULIO GERARDO	GUTIERREZ/TERRONES,DIEGO ALEXANDER	LAS AMIGAS DE LAS MALVINAS	18	1	3,334.05	HUANCHACO	CALLE MANUEL RAZURI N°105
8	390000727	08/03/2019	SAENZ/ZARATE,SEGUNDO JULIO GERARDO	GUTIERREZ/TERRONES,DIEGO ALEXANDER	AMIGAS DE LA CALLE UNION	22	5	1,337.85	HUANCHACO	URBANIZACION HUANCHACO TRADICIONAL JIRON UNION N° 129
9	0390001081	12/02/2019	SAENZ/ZARATE,SEGUNDO JULIO GERARDO	RIOS/CABREJOS,JUAN FERNANDO	NUEVA ESPERANZA DE RAMON CASTILLA	12	1	1,706.75	HUANCHACO	ASENTAMIENTO HUMANO RAMON CASTILLA MZ5 LT17
10	390000689	11/02/2019	ESCOBEDO/ROBLES,SERGIO BRIAN	JUAREZ/MERINO,ROXANA ELENITA	MUJERES HACIA EL PROGRESO DE BUENOS AIRES	31	2	7,142.17	VICTOR LARCO HERRERA	URBANIZACION BUENOS AIRES NORTE CALLE ORBEGOSO N°314
11	0390001157	19/02/2019	ESCOBEDO/ROBLES,SERGIO BRIAN	GARCIA/PEREDA,EBER SAUL	EMPRENDEDORAS DE LOS LAURELES III	15	8	2,333.75	VICTOR LARCO HERRERA	SECTOR CAS. HUAMAN CALLE LOS LAURELES N°170
12	390000158	09/04/2019	ESCOBEDO/ROBLES,SERGIO BRIAN	GARCIA/PEREDA,EBER SAUL	FORTALEZA I	31	1	8,405.02	TRUJILLO	URBANIZACION VISTA ALEGRE AVENIDA VICTOR RAUL HAYA DE LA TORRE N°304
13	390000539	14/01/2019	ESCOBEDO/ROBLES,SERGIO BRIAN	GARCIA/PEREDA,EBER SAUL	BENDECIDAS POR DIOS DE VISTA ALEGRE	18	1	4,689.36	VICTOR LARCO HERRERA	URBANIZACION VISTA ALEGRE CALLE JOSE F. SANCHEZ CARRION N°237
14	390000937	14/01/2019	ESCOBEDO/ROBLES,SERGIO BRIAN	GARCIA/PEREDA,EBER SAUL	UNIDAS NOSOTRAS SI PODEMOS	19	1	4,449.69	VICTOR LARCO HERRERA	URBANIZACION VISTA ALEGRE CALLE LOS PINOS N° 253
15	0390001209	23/02/2019	ESCOBEDO/ROBLES,SERGIO BRIAN	ANGULO/RODRIGUEZ,MIGUEL ANGEL	UNIDAS DE SAN ANDRES V	13	2	1,712.33	VICTOR LARCO HERRERA	URBANIZACION LIBERACION SOCIAL MZ,C LT.18
16	390000277	18/03/2019	ESCOBEDO/ROBLES,SERGIO BRIAN	ANGULO/RODRIGUEZ,MIGUEL ANGEL	LAS EMPRENDEDORAS DE SAN ANDRES	13	8	4,603.31	VICTOR LARCO HERRERA	URBANIZACION SAN ANDRES ETAPA V MZ P LT 23
17	390000401	26/02/2019	ESCOBEDO/ROBLES,SERGIO BRIAN	ANGULO/RODRIGUEZ,MIGUEL ANGEL	SAN JUDITAS DE TADEO 2	12	1	1,533.44	VICTOR LARCO HERRERA	URBANIZACION LIBERACION SOCIAL PASAJE 28 MZ P LT 8
18	0390001131	08/04/2019	ESCOBEDO/ROBLES,SERGIO BRIAN	ANTICONA/GAVIDIA,MARIELA ELIZABETH	LAS AMIGAS DE COVICORTI	16	2	2,331.28	VICTOR LARCO HERRERA	URBANIZACION SAN LUIS DE CALIFORNIA AVENIDA FATIMA B-22 INT 101
19	0390001256	12/03/2019	GAMBOA/CAMPOS,JHONEL ALEXANDER	ZAVALET/RUBIO,TONY RANDY	MUJERES SUPER LUCHADORAS	12	1	1,494.16	MOCHE	CALLE SANTA CATALINA 547
20	400000912	26/03/2019	GAMBOA/CAMPOS,JHONEL ALEXANDER	ZAVALET/RUBIO,TONY RANDY	AMOR Y ESPERANZA X	18	1	3,250.53	MOCHE	SECTOR ALTO MOCHE MZ.32/L11
21	390000506	22/02/2019	GAMBOA/CAMPOS,JHONEL ALEXANDER	BARRIOS/GUEVARA,ANGHEL ISIDRO	EMPRENDEDORAS Y LUCHADORAS DE MOCHE	17	5	2,746.54	MOCHE	PUEBLO JOVEN MOCHE CALLE VICTOR RAUL MZ 11 LT29
22	0390001112	08/02/2019	SANCHEZ/REYNA,KEVIN ELDER	FLOREANO/ZAVALETA,XAVIER ANTONIO	MUJERES TRIUNFADORAS DE CAPULLANAS	20	1	3,794.22	TRUJILLO	URBANIZACION COVICORTI MZ LL LT 8
23	0390001262	26/03/2019	SANCHEZ/REYNA,KEVIN ELDER	FLOREANO/ZAVALETA,XAVIER ANTONIO	MUJERES DE DIOS DE MANAGUA	12	1	1,377.91	TRUJILLO	URBANIZACION EL ALAMBRE CALLE MANAGUA N°237
24	390000547	08/02/2019	SANCHEZ/REYNA,KEVIN ELDER	FLOREANO/ZAVALETA,XAVIER ANTONIO	UN NUEVO AMANECER DE COVICORTI	23	1	6,878.74	TRUJILLO	URBANIZACION TRUPAL MZ F LT47
25	390000883	25/03/2019	SANCHEZ/REYNA,KEVIN ELDER	FLOREANO/ZAVALETA,XAVIER ANTONIO	LAS EMPRENDEDORAS DE RIO DE JANEIRO	17	1	4,148.94	TRUJILLO	URBANIZACION SANCHEZ CARRION JIRON RIO DE JANEIRO N°119
26	390000886	25/01/2019	SANCHEZ/REYNA,KEVIN ELDER	FLOREANO/ZAVALETA,XAVIER ANTONIO	MUJERES GUERRERAS DE NAPOLES	12	2	3,670.13	TRUJILLO	URBANIZACION SAN NICOLAS CALLE NAPOLES N°257-B
27	0390001047	20/02/2019	SANCHEZ/REYNA,KEVIN ELDER	CARRANZA/ARQUEROS,CATHERINE VALENTINA	TIEMPO DE MUJERES LUCHADORAS	18	6	3,476.06	VICTOR LARCO HERRERA	SECTOR POBLACION LOS LAURELES CALLE BOMBAY 224
28	390000479	09/04/2019	SANCHEZ/REYNA,KEVIN ELDER	CARRANZA/ARQUEROS,CATHERINE VALENTINA	INVENCIBLES DE LOS PINOS	12	1	2,325.66	TRUJILLO	SECTOR NATASHA ALTA MZ Ñ LT 13
29	390000991	12/02/2019	SANCHEZ/REYNA,KEVIN ELDER	CARRANZA/ARQUEROS,CATHERINE VALENTINA	LAS EMPRENDEDORAS DE SANTA INES	14	1	2,242.96	TRUJILLO	URBANIZACION LOS ROSALES DE STA INES MZ B LT.7-403
30	390000165	26/01/2019	SANCHEZ/REYNA,KEVIN ELDER	CHACON/IPARRAGUIRRE,IVAN MIGUEL	VIRGEN DE LA PUERTA DE JUSHAPE	19	2	4,170.06	MOCHE	SECTOR CAMPIÑA DE MOCHE OTROS RM.HUACA EL SOL S/N

Nº	CÓDIGO	FECHA DESEMBOLSO	JEFE CREDITO	ASESOR	GRUPO/CLIENTE	CLIENTAS ACTIVAS	Nº DIAS ATRASO HOY	MONTO CUOTAS ATR.	DISTRITO	DIRECCIÓN REUNIÓN
31	0390157386	28/01/2019	SAENZ/ZARATE,SEGUNDO JULIO GERARDO	TEJEDA/LEIVA,ERICK DANY	ARANA/GUTTY,TESSY LIZETH	1	6	353.95	HUANCHACO	SECTOR VILLA DEL MAR AVENIDA CHAN CHAN N° 309
32	0390188126	29/01/2019	SAENZ/ZARATE,SEGUNDO JULIO GERARDO	GARCIA/MIRANDA,ISRAEL JAIRO JAFFETH	TERRONES/PEREZ,LYDIA ARASELI	1	6	129.81	TRUJILLO	URBANIZACION CIRO ALGREERIA CALLE VIRREYNAL 129
33	0390118297	05/01/2019	SAENZ/ZARATE,SEGUNDO JULIO GERARDO	GUTIERREZ/TERRONES,Diego ALEXANDER	PAREDES/FLORES,MARA ARABELLA	1	2	303.81	HUANCHACO	URBANIZACION HUANCHACO TRADICIONAL JIRON UNION N° 129
34	0390221190	04/01/2019	RUIZ/CARRANZA,MIGUEL HERMOGENES	ESCOBEDO/ROBLES,SERGIO BRIAN	SIGÜEÑAS/ZEGARRA,MARIBEL JUSTINA	1	6	181.65	TRUJILLO	URBANIZACION MONSERRATE CALLE CHINA MZ U LT 3
35	0400118337	16/02/2019	RUIZ/CARRANZA,MIGUEL HERMOGENES	ESCOBEDO/ROBLES,SERGIO BRIAN	MONTALVAN/VELIZ,MELISSA JACKELINE	1	6	126.39	TRUJILLO	URBANIZACION SAN ELOY CALLE LAS LUCUMAS F-15
36	0400249322	27/01/2019	GAMBOA/CAMPOS,JHONEL ALEXANDER	BARRIOS/GUEVARA,ANGHEL ISIDRO	FERNANDEZ/MILLONES,CONSUELO ROSE MARY	1	6	316.33	MOCHE	PUEBLO JOVEN MOCHE CALLE LEONCIO PRADO 627
37	0710016833	29/01/2019	SANCHEZ/REYNA,KEVIN ELDER	FLOREANO/ZAVALETA,XAVIER ANTONIO	GUTIERREZ/CHAVEZ,ANA ARACELI	1	6	174.09	TRUJILLO	URBANIZACION SANCHEZ CARRION CALLE QUITO N°167
38	390000041	26/01/2019	GAMBOA/CAMPOS,JHONEL ALEXANDER	CORTEZ/MANTILLA,KARINA EVELYN	FUERZA Y HONESTIDAD	39	65	23,359.18	SALAVERRY	ZONA PUERTO SALAVERRY JIRON TRUJILLO 320
39	0400197711	21/01/2019	GAMBOA/CAMPOS,JHONEL ALEXANDER	BARRIOS/GUEVARA,ANGHEL ISIDRO	VEGA/AZABACHE,CARMEN ELIZABETH	1	47	522.89	MOCHE	URBANIZACION MOCHE CALLE RICARDO O'DONOVAN 332
40	0390001182	16/04/2019	SAENZ/ZARATE,SEGUNDO JULIO GERARDO	CHIROQUE/BENITES,YOKONDA LUCY	EMPRENDEDORAS DE LAS LOMAS TN	14	8	1,596.69	HUANCHACO	ASOCIACION LAS LOMAS MZ 7 LT.8
41	390000899	18/02/2019	ESCOBEDO/ROBLES,SERGIO BRIAN	JUAREZ/MERINO,ROXANA ELENITA	AMIGAS EXITOSAS DE VICTOR LARCO	21	9	5,018.71	VICTOR LARCO HERRERA	SECTOR BAL BUENOS AIRES NORTE CALLE RUBEN PAOLO DPTO 501 N 101
42	0390001157	19/02/2019	ESCOBEDO/ROBLES,SERGIO BRIAN	GARCIA/PEREDA,EBER SAUL	EMPRENDEDORAS DE LOS LAURELES III	15	8	2,333.75	VICTOR LARCO HERRERA	SECTOR CAS. HUAMAN CALLE LOS LAURELES N°170
43	390000277	18/03/2019	ESCOBEDO/ROBLES,SERGIO BRIAN	ANGULO/RODRIGUEZ,MIGUEL ANGEL	LAS EMPRENDEDORAS DE SAN ANDRES	13	8	4,603.31	VICTOR LARCO HERRERA	URBANIZACION SAN ANDRES ETAPA V MZ P LT 23
44	0390001133	31/01/2019	ESCOBEDO/ROBLES,SERGIO BRIAN	ANTICONA/GAVIDIA,MARIELA ELIZABETH	LAS GUERRERAS DE LA UPAO II	12	26	2,548.89	TRUJILLO	URBANIZACION LA ARBOLEDA AVENIDA AMERICA SUR 3510-A
45	400000779	14/01/2019	GAMBOA/CAMPOS,JHONEL ALEXANDER	ZAVALETA/RUBIO,TONY RANDY	LA ROSA DE GUADALUPE III	18	28	5,331.03	MOCHE	SECTOR AMERICA CALLE TAMBO S/N
46	400000904	24/02/2019	GAMBOA/CAMPOS,JHONEL ALEXANDER	ZAVALETA/RUBIO,TONY RANDY	MUJERES DE EXITO DE LA CAMPIÑA	12	37	3,944.80	TRUJILLO	CENTRO POBLADO CURVA SUN OTROS RM. EL CARNERITO N° 03
47	400000990	20/01/2019	GAMBOA/CAMPOS,JHONEL ALEXANDER	BARRIOS/GUEVARA,ANGHEL ISIDRO	ESTRELLAS DEL MAR II	17	27	3,107.57	MOCHE	SECTOR LAS DELICIAS JIRON INDEPENDENCIA S/N
48	0390001140	17/01/2019	GAMBOA/CAMPOS,JHONEL ALEXANDER	CORTEZ/MANTILLA,KARINA EVELYN	MUJERES VICTORIOSAS!	14	13	2,495.48	SALAVERRY	SECTOR SALAVERRY CALLE ADUANA N° 140
49	390000404	27/01/2019	GAMBOA/CAMPOS,JHONEL ALEXANDER	CORTEZ/MANTILLA,KARINA EVELYN	LAS EMPRENDEDORAS DE SALAVERRY	21	8	2,331.18	SALAVERRY	URBANIZACION PUERTO SALAVERRY JIRON TRUJILLO 425
50	390000135	17/01/2019	SANCHEZ/REYNA,KEVIN ELDER	FLOREANO/ZAVALETA,XAVIER ANTONIO	VECINAS UNIDAS DE CAPULLANAS	14	30	2,667.38	TRUJILLO	URBANIZACION LAS CAPULLANAS. MZ G LT 05
51	390000860	25/01/2019	SANCHEZ/REYNA,KEVIN ELDER	CARRANZA/ARQUEROS,CATHERINE VALENTINA	LAS EMPRENDEDORAS DE LOS CEDROS	13	18	4,242.04	TRUJILLO	URBANIZACION LOS CEDROS CALLE JADE MZ.LL.LT.26
52	0390001095	04/01/2019	SANCHEZ/REYNA,KEVIN ELDER	CHACON/IPARRAGUIRRE,IVAN MIGUEL	TRABAJADORAS DE LA CURVA	17	26	6,114.73	MOCHE	SECTOR SANTA LUCIA SAN JORGE MZ F LT16
53	400000896	18/01/2019	SANCHEZ/REYNA,KEVIN ELDER	CHACON/IPARRAGUIRRE,IVAN MIGUEL	SANTO TOMAS DE VILLANUEVA	19	12	1,463.15	TRUJILLO	SECTOR EX FUNDO LARREA PASAJE QUINTA FLOR DE MOCHE 01
54	0390206779	23/01/2019	ESCOBEDO/ROBLES,SERGIO BRIAN	TERRONES/RIOS,LEVLY LBEIDY	MARQUINA/DE LA CRUZ,LESLIE JENNIFER	1	14	115.47	VICTOR LARCO HERRERA	URBANIZACION SAN ADRES V MZ E LT 22
55	0390082147	31/01/2019	ESCOBEDO/ROBLES,SERGIO BRIAN	GARCIA/PEREDA,EBER SAUL	GUARNIZ/DIAZ,MARTINA	1	36	725.22	VICTOR LARCO HERRERA	PUEBLO JOVEN VISTA ALEGRE JIRON AYACUCHO N°507
56	0400201265	23/01/2019	GAMBOA/CAMPOS,JHONEL ALEXANDER	BARRIOS/GUEVARA,ANGHEL ISIDRO	CORONEL/SERNA,NOEMIT YOLANDA	1	14	311.90	MOCHE	ASENTAMIENTO HUMANO LAS DELICIAS SECTOR A 10A-13
57	0400220711	21/01/2019	GAMBOA/CAMPOS,JHONEL ALEXANDER	BARRIOS/GUEVARA,ANGHEL ISIDRO	CASTRO/CRUZ,ERICA NATALI	1	16	264.36	MOCHE	PUEBLO JOVEN MOCHE CALLE SANTA CATALINA N° 071
58	0390181303	11/02/2019	SANCHEZ/REYNA,KEVIN ELDER	PINTADO/CRUZ,CALEB ISAI	CASAMAYOR/RAMIREZ,SOLANGE GEORGINA	1	22	268.70	TRUJILLO	URBANIZACION MIRAFLORES CALLE JUAN DE CUELLAR 938
59	0390265221	11/02/2019	SANCHEZ/REYNA,KEVIN ELDER	PINTADO/CRUZ,CALEB ISAI	RODRIGUEZ/PAJUELO,FLOR FATIMA	1	18	1,272.29	TRUJILLO	SECTOR JERUSALEM CALLE LOS OLIVOS 250

## ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

La asesora Dra. Rossana Magally Cancino Olivera, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de CONTABILIDAD Y FINANZAS, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de la bachiller:

- Liliana Alexandra Pereyra Medina.

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: “CRITERIOS DE LA EVALUACIÓN DE CRÉDITOS GRUPALES Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DEL SECTOR MICROEMPRESARIO DE UNA AGENCIA FINANCIERA DE LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2019” para aspirar al título profesional de: Contadora Pública por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al o a los interesados para su presentación.

---

Dra. Rossana Magally Cancino Olivera  
Asesora



## ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de la bachiller: Liliana Alexandra Pereyra Medina, para aspirar al título profesional con la tesis denominada: “Criterios de la evaluación de créditos grupales y su incidencia en la morosidad de los clientes del sector microempresario de una agencia financiera de la ciudad de Trujillo, 2019”

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

**Aprobación por unanimidad**

**Aprobación por mayoría**

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

---

Mg. Carola Salazar Rebaza  
Jurado  
Presidente

---

Mg. Leoncio Esquivel Pérez  
Jurado

---

Mg. Roque Ghiglino Montañez  
Jurado