



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“FACTORES DETERMINANTES DE LA MOROSIDAD DE
CRÉDITOS PYMES EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO
Y CRÉDITO LA PERUANITA, TRUJILLO, 2020”

Tesis para optar el título profesional de:
CONTADOR PÚBLICO

Autor:

Juan Carlos Larrea Abad

Asesor:

Mg. C.P.C. Roque Jesús Ghiglino Montañez

Trujillo - Perú

2021

DEDICATORIA

Dedico de manera especial esta investigación a mis padres Carlos y Yojani, que siempre me ha dado la fortaleza para alcanzar mis sueños y metas. Y en especial a mi novia que ha estado en las buenas y malas, apoyándome siempre.

AGRADECIMIENTO

Primero dar gracias a Dios por permitirme culminar esta etapa de mi vida y darme la paciencia de seguir adelante. Y de manera especial a mi asesor Roque Ghiglino con la paciencia y apoyo.

Tabla de contenidos

Dedicatoria	2
Agradecimiento	3
Índice de Tablas	5
Índice de Figuras	6
Resumen	7
Capítulo I. Introducción	8
Capítulo II. Método	16
Capítulo III. Resultados	20
3.1 Procedimientos que se siguen para la evaluación de créditos pymes	21
3.2 Políticas de Créditos y Cobranzas establecidas para créditos pymes	27
3.3 Factores de operatividad del sectorista pre y post otorgamiento de los de créditos pymes	34
3.4 Estrategias para minimizar la morosidad de los créditos pymes.....	40
Capítulo IV. Discusión y Conclusiones	46
4.1 Discusión.....	46
4.2 Conclusiones.....	48
Referencias	50
Anexos	52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Colocaciones de Clientes Nuevos y Recurrentes, año 2020	25
Tabla 2: Morosidad de Clientes Nuevos y Recurrentes (Número de Casos), año 2020	27
Tabla 3: Cumplimiento de Políticas de Créditos para Clientes Recurrentes, año 2020	30
Tabla 4: Cumplimiento de Políticas de Cobranza por Días de Mora, año 2020	34
Tabla 5: Factores de Morosidad (Número de Casos), año 2020	35
Tabla 6: Factores de Operatividad del Sectorista (Porcentaje de Morosidad), año 2020	36
Tabla 7: <i>Costos de Capacitaciones a Sectorista para mejor desempeño y reducir Morosidad</i>	45

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Organigrama Institucional	21
Figura 2: Procedimientos para Evaluación de Créditos de Clientes Nuevos	23
Figura 3: Procedimientos para Evaluación de Créditos Pymes para Clientes Recurrentes	24
Figura 4: Relación de Procedimientos de Evaluación de Créditos con la Morosidad	26
Figura 5: Políticas de Créditos para Clientes Nuevos y Recurrentes	28
Figura 6: Relación de Políticas de Créditos con la Morosidad	29
Figura 7: Políticas de Cobranzas por Días de Mora	31
Figura 8: Criterios de Seguimiento Post- Desembolso	32
Figura 9: Relación de Políticas de Cobranza con la Morosidad	33
Figura 10: Endeudamiento por varias alternativas financieras (Número de Casos), año 2020	37
Figura 11: Endeudamiento por varias ofertas internas (número de casos) Año 2020	38
Figura 12: Escalonamiento Apresurado de los Créditos (Número de Casos), año 2020	39
Figura 13: Endeudamiento por falta seguimiento del plan de inversión (número de casos) Año 2020	40
Figura 14: Estrategia para evaluación de créditos recurrentes	41
Figura 15: Estrategias para Políticas de Cobranzas	42
Figura 16: Estrategia para Varias Ofertas Financieras	43
Figura 17: Estrategia para Endeudamiento por Ofertas Internas	44

RESUMEN

La morosidad crediticia es un indicador que se encarga de medir el nivel de riesgo de los créditos colocados en una entidad financiera, generado principalmente por la falta de liquidez de los clientes al momento de afrontar sus obligaciones de pago además puede ser originado por factores internos de la entidad financiera como políticas de créditos, operatividad del sectorista, así como también en los procedimientos de la evaluación de créditos. La presente investigación tiene como objetivo identificar cuáles son los factores determinantes que generan morosidad en los créditos pymes en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Peruanita, Trujillo, 2020. El diseño de investigación es de tipo descriptivo y no experimental; la población está conformada por créditos pymes de la Caja Municipal. Los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron la ficha de análisis documental, que permitió revisar la data brindada por la empresa; además, se utilizó una guía de entrevistas para uno de los funcionarios de dicha entidad. Los resultados reflejaron que los factores internos determinante de morosidad encontrados en la Caja Municipal son: fallas en la evaluación de créditos para clientes recurrentes, deficiencias en las políticas de créditos y cobranzas y los factores de operatividad del sectorista, entre los que destacan el endeudamiento por varias ofertas internas, endeudamiento por varias ofertas entidades financieras. Asimismo, se refleja que la morosidad se origina por la gestión deficiente del sectorista al momento de evaluación y colocación de los créditos pymes.

Palabras clave: Morosidad, Evaluación de Créditos, Políticas de Cobranzas, Políticas de Créditos, Factores de Operatividad del Sectorista.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

El Sector la de la Pequeña y Mediana empresa (PYME) actualmente representa más del 90% del flujo económico del País, lo que la convierte en el principal motor financiero, pero con la salvedad que la mayoría de las empresas de este sector se encuentran en un ambiente informal, debido a los diversos trámites burocráticos que les exige el Estado, es por eso que no pueden acceder a créditos bancarios debido al riesgo que implica el sector. Por ende, las Cajas de Ahorro Y Crédito proponen flexibilidad en cuanto a los requisitos, dándole mejores facilidades, pero asumiendo también riesgos futuros en el incumplimiento de los pagos, generándose así morosidad crediticia debido a que la empresa no cuenta con una estructura financiera que lo respalde al momento de afrontar sus obligaciones. Asimismo, el problema base que desencadena la morosidad crediticia surge del proceso de evaluación de créditos para empresas que forman parte del sector, debido a que no se realiza una correcta verificación del negocio y se aprueba el crédito sin ningún filtro más estricto. Es por eso que:

A nivel internacional, Ramirez (2016), realizó un trabajo de investigación acerca de los “Determinantes de la Morosidad en la cartera de microcréditos en Colombia”, esbozó como objetivo: establecer los determinantes de la morosidad que inciden en los prestatarios de los microcréditos en Colombia, llegando a la conclusión que entre los factores más determinantes que generan mora está señalada en la información que detalla el análisis socioeconómico del cliente, entre las cuales destacan la edad , tipo de vivienda que posee, experiencia en el sector en el que se encuentra, Por otra parte, la investigación permitió utilizar como referencia la relación que los establecimientos de créditos toman en el momento de realizar la gestión de riesgo de crédito de su portafolio. Los investigadores Addai y Pu (2015, como se citó en Periche et al. 2020) referencian a la morosidad como: la

deuda incobrable, en la que el cliente no va a honrar su compromiso. Por lo tanto, las Entidades Microfinancieras deben tener una correcta gestión de cartera de créditos, realizando seguimientos periódicos a las colocaciones para no alterar el indicador de mora. Complementando el concepto de cartera de créditos, Medina y Paniagua (2008, como se citó en Cortez y Burgos 2016) señalan que esta “incluye la creación de herramientas que permitan identificar el grado de responsabilidad del cliente en el cumplimiento de los pagos en los plazos establecidos” (p.5).

Otros autores han investigado también el tema de la morosidad, como Altuve y Hurtado (2018), quienes en su trabajo: “Análisis de los factores que influyen en la morosidad del sistema bancario venezolano 2005-2015”, plantearon como objetivo principal: los factores que influyen en la morosidad del sistema bancario venezolano durante el periodo 2005-2015. La investigación concluye que existe relación entre la morosidad y las variables de estudio escogidas como la liquidez monetaria, inflación, tasa de interés activa, tasa pasiva real, tipo de cambio oficial, rentabilidad bancaria, cartera de créditos y liquidez del sistema bancario, Así mismo, la investigación permitió identificar y comparar los modelos estimados relevantes para realizar estimaciones y predicciones del índice de morosidad, los mismos que sirven para supervisar, controlar, y mejoran el funcionamiento de la entidad.

Continuando con el ámbito nacional, los créditos pymes han aumentado su indicador de mora por la imposibilidad de las pequeñas empresas a poder realizar sus actividades con normalidad ya que no cuenta con un músculo financiero fuerte como las grandes corporaciones y eso genera que en la mayoría de los casos no obtengan ingresos y por consiguiente no puedan solventar sus obligaciones financieras. La investigación realizada por Cantuta (2013), “Procedimiento de otorgamiento de créditos y satisfacción de clientes en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Agencia Puno Bellavista, Periodo 2012”,

tuvo como objetivo: analizar la incidencia del procedimiento de otorgamiento de créditos en la satisfacción de clientes en la Caja Municipal, y llegó a la conclusión que no se realiza un adecuado manejo del proceso del otorgamiento de créditos, como son en la promoción, evaluación, aprobación, desembolso, control y seguimiento. El trabajo de autor antes mencionado considera que se presentan factores internos que conllevan también a la morosidad. Por otra parte, el aporte otorgado corresponde a la realización de estudios periódicos para conocer los cambios en cuanto a sus necesidades y así contrarrestar las deficiencias en el procedimiento de evaluación de créditos. Teófilo (2018, como se citó en Borja, 2019) define a los factores internos como “las cosas que están dentro de la empresa y bajo su control, como tangibles e intangibles. Estos factores se agrupan en fortalezas y debilidades” (p.17); y Castillo y Cárdenas (2016, como se citó en Periche et al. 2020) definen como “moroso al cliente que no ha pagado de manera puntual sus cuotas crediticias, el cual involucra los intereses e incluso el capital” (p.207).

Asimismo, Libora y Ordoño (2020) en su investigación “Los Procesos Internos y su Influencia en la Morosidad de Créditos Microempresa en Scotiabank, Agencia Tacna 2018”, tiene como objetivo principal: determinar en qué medida los procesos internos influye en la morosidad de los créditos otorgados por Scotiabank. Concluyeron que se debe gestionar en forma efectiva la cartera de créditos al momento de su colocación teniendo que medir el riesgo crediticio, se debe evaluar la solvencia del cliente, revisar las calificaciones internas. Así mismo, la investigación permitió considerar que el porcentaje de confianza otorgado a los usuarios en el proceso de aprobación influye significativamente en la morosidad de los créditos.

Así también Calle y Poicón (2021) en su investigación “Factores internos de la Morosidad en una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la ciudad de Piura, Perú, en el año

2018” se plantearon como objetivo: determinar los factores internos de la morosidad de la referida institución. Concluyeron que las políticas de crédito son flexibles lo que genera un aumento de la morosidad, no cuentan con un manual de procedimientos que les permita la recuperación de los créditos. La presente investigación brindó como aporte conocer como una debilidad significativa la repetición del argumento por igual para todos los socios para un otorgamiento de crédito, lo cual origina que no se refleje el comportamiento crediticio real del socio. Continuando con el ámbito nacional, Beltrán y Vásquez (2017) en su investigación “Incidencia de Políticas de Crédito en el Índice de Morosidad en la Empresa Fiberlux SAC, Lima 2016” se fijaron como objetivo principal: Determinar la Incidencia de las Políticas de Crédito en el Índice de Morosidad de dicha Empresa Fiberlux SAC, llegaron a la conclusión de que los gestores de la empresa carecen de conocimiento en la gestión de créditos y cobranzas, no cuenta con el personal suficiente para realizar una efectiva gestión de cobranza, adolecen de una base de datos actualizada de los clientes, lo que genera en el aumento de la morosidad. Así mismo, esta investigación permitió deducir que las políticas de venta de crédito si influyen en la morosidad de los clientes, por otra parte, la morosidad es consecuencia del incumplimiento de los requisitos de las políticas de créditos establecidas por la entidad.

Así mismo Beaufond (2005, como se citó en Cumpa, 2019) describe tres tipos de políticas de crédito:

Políticas restrictivas, este tipo de políticas concede créditos en tiempos cortos, aplican políticas estrictas, además, sus cobranzas tienden a ser muy agresivas.

Políticas liberales, tienden a ser generosas, otorgan créditos considerando la competencia, no presionan energicamente en el proceso de cobro y son menos exigentes en condiciones y establecimientos de periodos para el pago de cuentas. Y

por ultimo Politicas Racionales, deben aplicarse de tal manera que se logre producir un flujo normal de credito y de cobranzas , se implementan con el proposito de que se cumpla con el objetivo de la administracion de cuentas por cobrar y de la gerencia financiera en general (p.24-25).

Ademas, Delgado y Lezama (2018) en su investigacion “Políticas de Cobranza para Reducir el Índice de Morosidad de los Usuarios del Proyecto Especial Jequetepeque – Zaña , Año 2017”, consideraron como objetivo principal : Determinar de que manera la aplicación de Políticas de Cobranza, contribuira a reducir el Índice de Morosidad de los Usuarios de referido Proyecto. La conclusion que se llegó fue que las politicas de cobranzas que se aplicaron tuvieron una alta incidencia en la reduccion del indice de morosidad de los clientes. La presente investigación, permitió determinar como aporte considerar que las políticas de cobranzas aplicadas deben ser controladas y evaluadas constantemente para la reducción del índice de morosidad de usuarios.

Continuando en el ámbito local , la Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Peruanita, es una entidad financiera que tuvo su creación a principios de los años 80 del pasado siglo, teniendo como función principal : apoyar proyectos financieros de las pequeñas y medianas empresas otorgando créditos a microempresarios que no podían recurrir a créditos cuando acudían a la banca tradicional , y desde aquel entonces hasta el presente año de investigación el rubro de los créditos pymes ha ido en crecimiento debido a que los microempresarios buscaban realizar su emprendimientos y no deseaban trabajar con capital propio por riesgo de poder descapitalizarse y prefieren trabajar con préstamos para cancelar corto, mediano o largo plazo. Asimismo, se identificó los factores internos que son la base de la morosidad para la Caja Municipal como son: procedimiento para aprobación créditos pymes, políticas

de colocaciones de créditos y factores de operatividad del sectorista pre y post otorgamiento de los créditos.

Además, otras investigaciones realizadas consideran que existen diversos factores que influyen también en la morosidad, Rodríguez, Rodríguez y Tercero (2017, como se citó en Periche et al 2020) consideran que “la falta de tiempo y el sobreendeudamiento como los indicadores más importantes, asimismo plantean que una de las estrategias de vital importancia para minimizar el tiempo se encuentra la implementación de las tarjetas de crédito” (p.206). Asimismo, los considerados factores internos que determinan la morosidad, Aguilar, Camargo y Morales (2005, como se citó en Calle y Poicón 2021), lo definen como:

Aquellos que dependen de políticas y áreas internas de la empresa misma, los cuales pueden comprender: Factores de morosidad causados por la empresa, Factores de morosidad en proceso crediticio, Factores de morosidad causada por el personal y Factores de morosidad causadas por la Cultural Institucional (p.52).

Asimismo, Pereda (2016) en su investigación, “La Evaluación Crediticia y su Incidencia en la Morosidad de los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Lorenzo, Trujillo, 2015”, consideró como objetivo: demostrar que la evaluación crediticia incide significativamente en la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito. Concluye que hay una relación positiva entre la evaluación crediticia y la morosidad de los socios, encontrando debilidades en la etapa de evaluación. Uno de los aspectos fundamentales para minimizar morosidad, es la correcta evaluación crediticia antes de realizar la aprobación y desembolso del crédito, esta es importante porque realiza un análisis socioeconómico del cliente, como: Niveles de ingresos, número de trabajadores, ubicación, vivienda, balance contable simple del negocio, análisis de familiares cercanos en reporte de centrales de riesgos. Así mismo, se consideró como aporte el reconocer que el elevado

crecimiento del nivel de morosidad tiene como causas la inadecuada evaluación de créditos la cual es elaborada por el área de créditos, donde se debería tener mejor control y seguimiento.

Además, Arce y Mejía (2011, como se citó en Cortez y Burgos 2016), señala que:

La Evaluación Crediticia, implementada en una empresa, permitirá identificar, clasificar en su base de datos de clientes, cuales son beneficiosos y también los que no son. Debido a la gran cantidad de clientes con los que se manejan muchas empresas es necesario clasificarlos de acuerdo con su historial crediticio, esto facilita ordenarlos de acuerdo a las políticas de cartera de crédito (p.7).

Por último, Cumpa (2019) en su investigación “Políticas de Crédito y su incidencia en la morosidad de la financiera Mibanco del distrito de Trujillo, año 2017”, tiene como objetivo principal: determinar la incidencia de las políticas de créditos en la morosidad de la financiera Mibanco, llegando a la conclusión que en relación a evaluar el cumplimiento de las políticas de créditos, se puede apreciar que si bien es cierto la financiera Mibanco cuenta con políticas de créditos, estas no están siendo implementadas en forma correcta, donde se advierte el exceso de confianzas de los asesores con los clientes recurrentes al momento de realizar su evaluación como, que hace que no realicen la contratación de domicilio y/o negocio, no se cumple con revisar las referencias, el tiempo de funcionamiento de la actividad económica, y no se entregan de las notificaciones de cobranzas. La presente investigación brindó el aporte a considerar la revisión de manera detallada de los expedientes de créditos con clientes recurrentes, además consideración al otorgar créditos de consumo a los usuarios informales.

Por lo tanto, el presente trabajo tiene como pregunta de investigación la siguiente:
¿Cuáles son los factores determinantes de la morosidad de los créditos pymes de la Caja

Municipal de Ahorro y Crédito La Peruanita, Trujillo 2020? Además, se tiene como objetivo general: Establecer cuáles son los factores determinantes de la morosidad en los créditos pymes en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Peruanita, Trujillo 2020; en consecuencia, los objetivos específicos de esta investigación son: como primer objetivo específico: Identificar los procedimientos que se siguen en la aprobación de los créditos pymes en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Peruanita Trujillo, 2020; como segundo objetivo específico: Precisar las políticas de créditos y cobranzas establecidas para los créditos pymes en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Peruanita, Trujillo 2020; como tercer objetivo específico: Establecer los factores de operatividad del sectorista pre y post otorgamiento de los créditos pymes en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Peruanita , Trujillo, 2020 y por último, como cuarto objetivo específico: Proponer estrategias para minimizar los la morosidad de los créditos pymes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Peruanita , Trujillo , 2020.

La presente investigación tiene como hipótesis relacionada a la pregunta de investigación antes mencionada que los factores determinantes de la morosidad de los Créditos Pymes son: Procedimientos para Evaluación de Créditos, Políticas de Créditos y Cobranzas, Factores de Operatividad del Sectorista

La importancia de identificar los factores determinantes de la morosidad de los créditos pymes en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Peruanita, es descubrir los factores que deben ser advertidos por las entidades de crédito, con el fin de proponer estrategias, las que permitan mejorar la salud de la cartera crediticia mediante una buena gestión de esta para poder minimizar los efectos que genera un alto nivel de morosidad, buscando proteger el aumento del riesgo que afecta a los clientes sujetos al ahorro y poder así mantener una estabilidad financiera y que no desestabilice a la economía del país.

CAPÍTULO II. MÉTODO

La investigación tiene un enfoque cualitativo, definido por Grinnell (1997, como se citó en Hernández, Fernández y Baptista 2006) como: “investigación naturalista, fenomenológica, interpretativa o etnográfica, es una especie de paraguas en el cual se incluye una variedad de concepciones, visiones, técnicas y estudios no cuantitativos” (p.16). Hernández, Fernández y Baptista (2006), definen también a la investigación de enfoque cualitativo como:

Un conjunto de prácticas interpretativas que hacen al mundo, visible, lo transforman y convierten en una serie de representaciones en forma de observaciones, anotaciones, grabaciones y documentos. Es naturalista (porque estudia a los objetos y seres vivos en sus contextos o ambientes naturales) e interpretativo (pues intenta encontrar sentido a los fenómenos en términos de los significados que las personas les otorguen) (p.9).

Por otra parte, según el nivel de profundidad, la investigación es de tipo descriptiva, así lo menciona Gay (1996, como se citó en Nicomedes ,2018), comprende “la colección de datos para probar hipótesis o responder a preguntas concernientes a la situación corriente de los sujetos del estudio. Un estudio descriptivo determina e informa los modos de ser de los objetos” (p.2).

Por su finalidad esta investigación es aplicada, como Lester y Lester (2012, como se citó en Hernández, et al. 2014) consideran que los planteamientos son útiles para: “Evaluar, comparar, interpretar, establecer precedentes y determinar causalidad y sus implicaciones. Esta tipología es muy adecuada para la investigación aplicada (incluyendo la que tiene como justificación adelantos y productos tecnológicos) y para las investigaciones de las que se

derivan acciones” (p.42). Según la recolección de datos la investigación es de tipo prospectivo, por eso Rodríguez y Pérez (2007) lo definen como “aquellos en los cuales la información se va registrando en la medida que va ocurriendo el fenómeno o los hechos programados para observar” (p.36). Asimismo, la investigación tiene un diseño: No experimental y transversal. Para Sampieri (2008), “la investigación no experimental es sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido” (p.153). Asimismo, Sampieri (2008), “se refiere al diseño no experimental como investigaciones que recopilan datos en un momento único “(p.154).

La población para esta investigación comprende a los créditos pymes colocados por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Peruanita, Trujillo. Leptowski (2008b, como se citó en Hernández, et al. 2014) lo define como “al conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p.174)

La muestra está delimitada por los créditos pymes colocados por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Peruanita, Trujillo, en el periodo 2020. Hernández, et al. (2014) definen a la muestra como “un subgrupo de la población de interés sobre se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además que debe ser representativo de la población” (p.173). En lo que respecta a las técnicas de recolección de datos, para este trabajo de investigación se empleó la técnica de la entrevista y como instrumento a la guía de entrevista. La entrevista es definida por Aragón (2002, como se citó en Morga, 2012), como:

Una forma de encuentro, comunicación e interacción humana de carácter interpersonal e intergrupar (esto es, dos o más de dos personas), que se establece con la finalidad, muchas veces implícita, de intercambiar experiencias e información mediante el dialogo, la expresión de puntos de vista basados en la

experiencia y el razonamiento y el planteamiento de preguntas. Tiene objetivos prefijados y conocidos, al menos por el entrevistador. En la asignación de roles, el control de la situación o entrevista lo tiene el entrevistador. Implica la manifestación de toda la gama de canales de comunicación humanos: verbal (oral), auditivo, cinestésico, táctil, olfativo, no verbal (gestual y postural) y paralingüístico (tono, volumen, intensidad y manejo de silencio) (p.11).

En esta investigación se entrevistó al Jefe Zonal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Peruanita, con el objetivo de recolectar información relevante para la investigación. Se utilizó como instrumento la guía de entrevista (ver Anexo 6), en donde se registró toda la información requerida. La guía de entrevista es un instrumento que sirve para realizar la labor de entrevistar de una manera más sencilla. En este instrumento se incluyen preguntas con mayor importancia, así como también de preguntas de apoyo que faciliten la obtención de la información. Asimismo, se utilizó la técnica de análisis documental que es definida por Dulzaides y Molina (2004, como se citó en Hernández y Tobón 2016) como: “Una forma de investigación técnica, un conjunto de operaciones intelectuales, que buscan describir y representar los documentos de forma unificada sistemática para facilitar su recuperación” (p.401). De esta manera, se utilizó como instrumento la ficha de análisis documental (ver Anexo 2), que es definida por Hernández (2014, como se citó en Coronado, 2018) como “un documento que recopila información de las diversas actividades, teniendo como finalidad recopilar y analizar los documentos que se requieren para posteriormente analizar el contenido” (p.18)

El procedimiento que se siguió en la presente investigación se inició con la revisión de los créditos pymes colocados por la Agencia Trujillo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Peruanita; y se solicitó al funcionario la información detallada, respecto a

morosidad y los factores determinantes que la originaron en los créditos pymes colocados en el periodo 2020, se fue obteniendo esta información analizando la cartera de créditos, índice de morosidad, cartera de créditos pesada, tasa de interés anual para el consolidado de la cartera de créditos, además de las principales causas brindadas por la entidad mediante cuadros de Excel basada en números y porcentajes. Luego se procedió a desarrollar la información mediante la elaboración de cuadros, tablas y flujogramas basados en la información inicial para poder entender los factores internos más importantes para la morosidad específicamente de la cartera atrasada de créditos pymes de la entidad. Así también se realizó entrevista al funcionario de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Peruanita, con el fin de obtener más información precisa sobre datos puntuales de los factores de morosidad que sucedieron en el periodo mencionado

La información que se obtuvo en la presente investigación cuenta con el aval de la empresa, así como la predisposición del Jefe Zonal; además, se deja constancia que el presente artículo no contiene plagio de otras investigaciones, y también las fuentes bibliográficas han sido debidamente citadas con las normas APA 7ma Edición.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

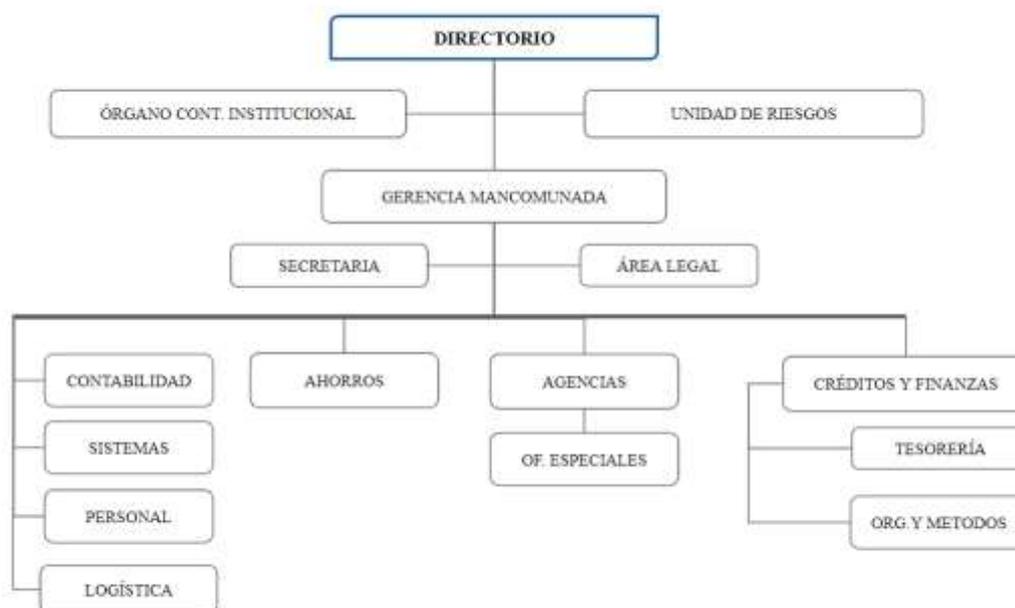
La Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Peruanita, inicio sus operaciones el 4 de enero 1983 con un capital de ochenta y dos millones de dólares, siendo el crédito prendario su primer producto financiero. En el año 1997 se realizó su conversión a Sociedad Anónima. Actualmente cuentan con 209 agentes y 122 Cajeros Cash, que adicionalmente a las tradicionales transacciones de retiro y consulta reciben efectivo para realizar depósitos, pagos de cuota y dar vuelto. Además, cuentan con 1990 empleados, los mismos que se encuentran sujetos al régimen laboral de la actividad privada. La Peruanita ofrece sus clientes empresariales los siguientes productos: Créditos Pymes, Agropecuarios, Pesqueros, Panderito, Microcrédito, Campaña, Al toque, Ritmo automático, Carta fianza, Crédito crece mujer. Los servicios que ofrecen son: Cambio de moneda extranjera, Servicio de Recaudación, Abono de planillas, Emisión de cheques de gerencia, Transferencia interbancaria, Débito Automático, Caja móvil, Compras por internet. de los clientes, la falta de eficiencia operativa del sectorista, la conducta del cliente y la tasa de interés de la agencia.

La Caja Municipal está compuesta organizacionalmente en primer lugar por el Directorio que es el encargado de tomar las decisiones de mayor complejidad, es por eso que se apoya de dos áreas fundamentales que es el Órgano de Control Institucional y la Unidad de Riesgos. Por debajo del Directorio, encontramos a la Gerencia Mancomunada, que es el área donde se encuentran los cargos gerenciales, entre ellos están el Gerente de Ahorro y Finanzas, Gerente General, Gerente de Créditos, Gerentes Zonales. Así mismo se apoyan de dos áreas como son el Área de Secretaria y el Área Legal. Continuando encontramos las áreas o departamentos no gerenciales, de importante labor para el funcionamiento de la Caja, como son: Área de Contabilidad, Área de Sistemas, Área de Personal o Recursos Humanos y el Área de Logística. También encontramos al Área de Ahorros y muy aparte a las agencias

distribuidas en todo el país, así como de sus oficinas especiales. Y por último encontramos al Área de Créditos y como apoyo a Tesorería.

Figura 1

Organigrama Institucional



Nota: Organigrama institucional de las áreas internas en la Caja Municipal “La Peruanita”.

Fuente: Elaboración propia

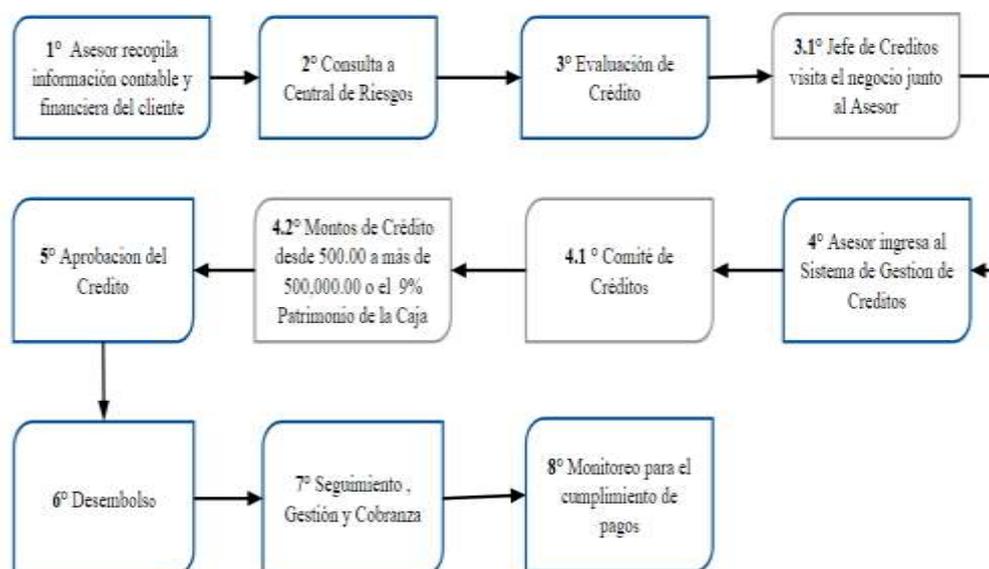
3.1 Procedimientos que se siguen para la evaluación de los créditos pymes en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Peruanita Trujillo, 2020

Para el desarrollo de este objetivo se han utilizado los instrumentos Guía de Entrevista (ver Anexo 7) y Ficha de Análisis Documental (ver Anexos 3 y 5). Los procedimientos de evaluación de créditos establecidos para la Caja Municipal son tanto para clientes nuevos y clientes recurrentes, donde existen diferencias. Para clientes nuevos, los procedimientos de evaluación de créditos como se observa en la Figura 2 empiezan por la recopilación de la información contable y financiera del cliente

(PYME) por parte del asesor, después se hace la respectiva consulta a Central de Riesgos, así como de páginas de apoyo como SUNAT, SBS, RENIEC, todo esto para verificar la calificación crediticia y el historial crediticio. Después realizada la consulta a la Central de Riesgo, se procede a la evaluación del crédito, donde como requisito indispensable para la aprobación, es que el Jefe de Créditos realice una visita presencial al negocio, para verificar el entorno socioeconómico del negocio, como las características, sector al que pertenece, el monto de crédito solicitado y cuál será el destino del crédito, si es para compra de activo fijo o como capital de trabajo. Después de realizada la verificación, el asesor procede a ingresar el expediente de crédito al Sistema de Gestión de Créditos que serán evaluados por los Comités de Créditos de acuerdo con el monto solicitado; donde oscilan de 500.00 a más de 500,000.00 soles o el 9% del Patrimonio de la Caja, donde mientras mayor sea el monto solicitado, mayor será el riesgo y la revisión del cliente será más exhaustiva por el comité adecuado para cada monto. Pasado este procedimiento y si todo esta correcto se procede a la aprobación del crédito y después al desembolso de este, que se puede realizar por abono en cuenta o en efectivo, a solicitud del cliente. Una vez realizado el desembolso se realiza el Seguimiento, Gestión y Cobranza del Crédito, después como último procedimiento se procede al Monitoreo para el cumplimiento del pago.

Figura 2

Procedimientos para Evaluación de Créditos de Clientes Nuevos

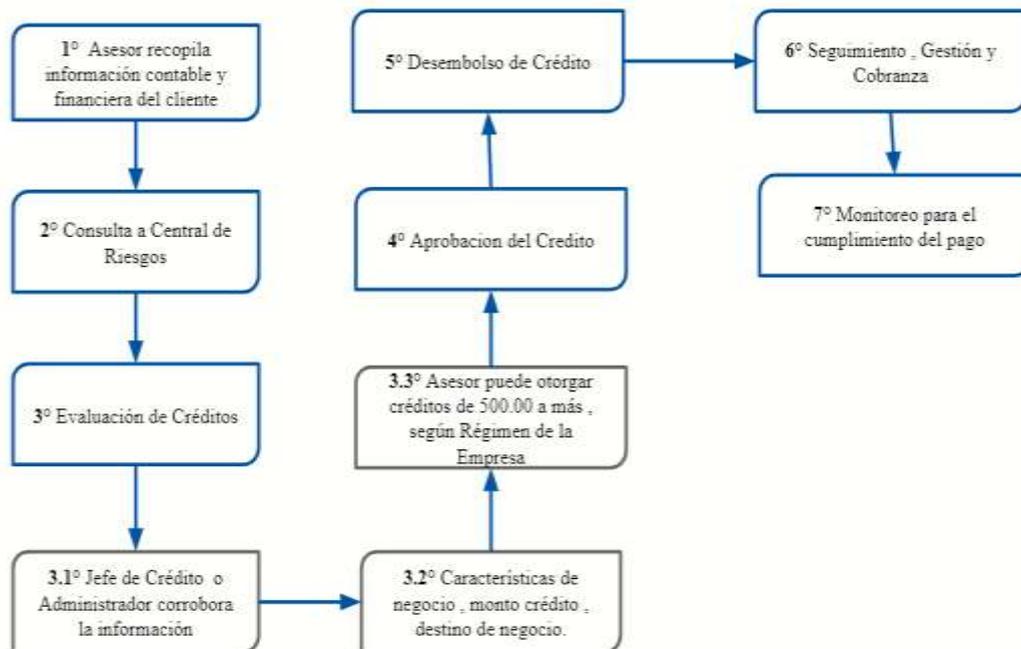


Fuente: *Elaboración Propia*

En los procedimientos de evaluación de créditos para los clientes recurrentes, como se detalla en la Figura 3, se observa que los procedimientos son parecidos a los que se aplican para los clientes nuevos, excepto en la fase de la evaluación de créditos donde se observa que no es requisito indispensable que el Jefe de Créditos realice visita presencial a los clientes, basta con que el asesor recolecte la información del negocio como las características y montos del crédito y se tiene que corroborar por el Jefe de Crédito o el Administrador, asimismo el asesor por Potestad y por Normatividad Interna puede otorgar créditos de 500.00 hasta 50,000.00 soles donde no es requisito presentar PDTS de ventas, ya que el asesor puede formular los estados financieros de acuerdo a lo que el cliente le brinda como información de ventas. Después de todas las verificaciones, se procede a la aprobación del crédito, desembolso, seguimiento y monitoreo para el cumplimiento de pagos.

Figura 3

Procedimientos para Evaluación de Créditos Pymes de Clientes Recurrentes



Fuente: Elaboración Propia.

Asimismo, para el año 2020, la Caja Municipal realizó un total de 3,305 colocaciones de créditos pymes, de los cuales se detalla de la siguiente manera: clientes nuevos con 859 casos que representan el 26% del total de colocaciones. Y para los clientes recurrentes se realizaron 2446 colocaciones que representaron 74% de la totalidad de los casos. La información se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 1

Colocaciones Clientes Nuevos y Recurrentes

	Casos	Porcentaje (%)
Clientes Nuevos	859	26%
Clientes Recurrentes	2446	74%
Total	3305	100%

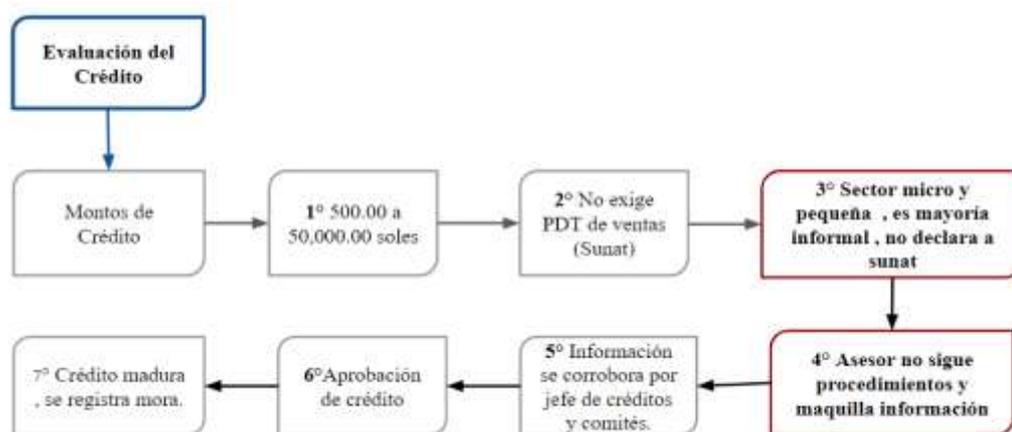
Fuente: Elaboración Propia

En base a los procedimientos descritos anteriormente, se describe en la Figura 4, la relación de los procedimientos de evaluación de créditos con la morosidad de los créditos pymes en la Caja Municipal. Es por ello que se encontró que en el procedimiento que existe debilidades es en la evaluación de créditos, en los parámetros de montos para otorgamiento de créditos entre 500.00 a 50,000.00 soles , donde por normatividad interna el asesor está en potestad de otorgar créditos a los clientes con historial crediticio en la Caja Municipal, y además, en este rango de montos no es exigible que el cliente presente sus PDTS de ventas, ya que mayormente en este sector es de corte informal, de tal manera que no tienen estructurados unos estados financieros, es por eso que el asesor está en la facultad de realizar los detalles de ventas a discreción de información limitada que le otorga el cliente , pero que en la mayoría de casos no se ajusta a la realidad. Es por eso que en muchos casos , el asesor ya se idealizo con este procedimiento y tiende a maquillar la información , colocando

números de ventas no acordes a la verdadera facturación de la empresa, y además considera que tal información es fidedigna y recibe el visto bueno del jefe de créditos y los comités respectivos, ya que se guían de los informes del asesor de créditos y por ende se procede a la aprobación y posterior desembolso del crédito, generando que cuando el crédito alcance una maduración o tiempo adecuado se incurra en mora por parte del cliente, ya que se le ha dado un monto que no es comparable con su facturación real.

Figura 4

Relación de Procedimientos de Evaluación con la Morosidad



Fuente: Elaboración Propia

Así también se detalla el porcentaje de morosidad de los casos para clientes nuevos y recurrentes de la siguiente manera: De las 3305 colocaciones realizadas por la Caja Municipal, cerró el ejercicio 2020 con 547 casos, lo que representa 16.55% de morosidad. Para clientes nuevos se obtuvo 114 casos con un 3.45% de morosidad, y para clientes recurrentes se encontraron 433 casos que representan un 13.10% de morosidad.

Tabla 2

Morosidad de Clientes Nuevos y Recurrentes (Número de Casos), año 2020

	Clientes Nuevos	Clientes Recurrentes	Total
Porcentaje (%)	3.45%	13.10	16.55%
Casos	114	433	547

Fuente: Elaboración Propia

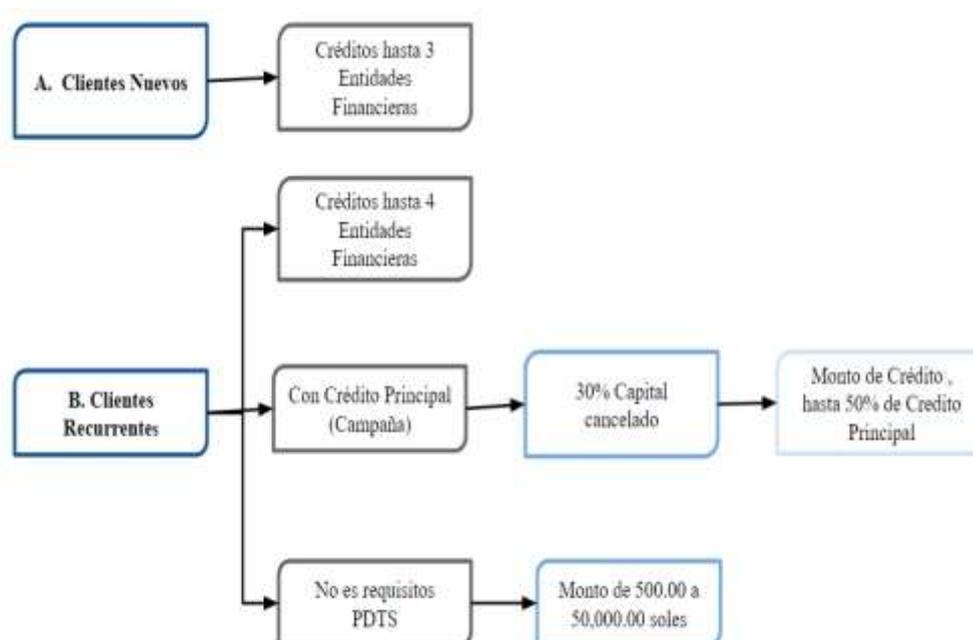
3.2 Políticas de Créditos y Cobranzas establecidas para los créditos pymes en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Peruanita, Trujillo 2020

Para el desarrollo de este objetivo se han utilizado los instrumentos Guía de Entrevista (ver Anexo 7) y Ficha de Análisis Documental (ver Anexo 3). Las políticas de crédito establecidas por la Caja Municipal son las siguientes: para los clientes nuevos, las políticas permiten que se otorguen créditos previa evaluación siempre y cuando tenga créditos hasta con 3 entidades financieras, entre ellos incluidos al menos un crédito con la Caja Municipal. Para clientes recurrentes, se pueden otorgar créditos siempre y cuando el cliente tenga hasta 4 créditos con entidades financieras, entre ellas al menos un crédito con la Caja Municipal. Asimismo, los asesores pueden otorgar por

campana un crédito adicional de hasta el 50% del crédito principal a los clientes, siempre y cuando estos tengan un crédito vigente y que el capital este cancelado en un 30%. Y por último se puede otorgar monto de crédito de 500.00 a 50,000.00 soles sin el requisito de presentar PDTS de ventas a los clientes, los asesores están en potestad de ofrecer los créditos.

Figura 5

Políticas de Créditos para Clientes Nuevos y Recurrentes



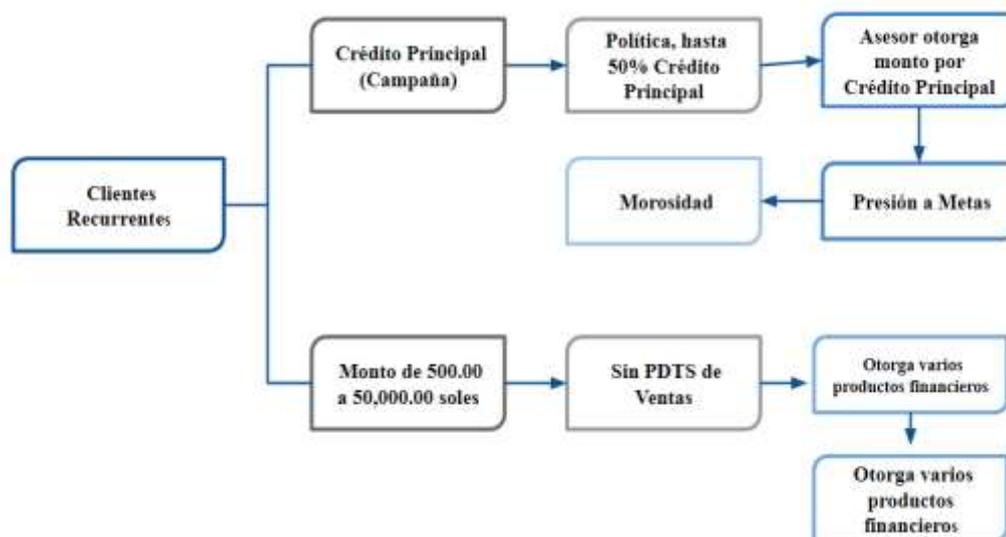
Fuente: Elaboración Propia

En la Figura 6, se describe la relación de las políticas de créditos establecidas por la Caja Municipal con la morosidad. Para los clientes recurrentes, con historial crediticio en la Caja Municipal existen debilidades; en primer lugar con la política de otorgamiento de crédito adicional por el monto de hasta un 50% del crédito principal y que el capital este cancelado al 30%, ya que en esta política, los asesores muchas veces no siguen el procedimiento y otorgan créditos adicionales de hasta el 100% del monto del crédito

principal , ya que están presionados por cumplir sus metas mensuales o porque han tenido una cuota baja en el mes y por ende los jefes superiores dan libertad para poder aumentar la cuota a clientes con historial crediticio y sin problemas de morosidad , pero a la larga ese desorden financiero incurre en mora ya que no pueden afrontar sus obligaciones. Otra política en la que se está fallando es: No es requisito solicitar PDTS de ventas para créditos entre 500.00 a 50,000.00 soles, ya que el asesor está en potestad de hacerlo. Es por eso que, ante esta medida, los asesores muchas veces ofrecen varios productos financieros a los clientes, con el fin de tener un buen índice de colocación, generando después que el cliente tenga demasiados créditos y no pueda afrontar sus pagos e incurriendo en morosidad.

Figura 6

Relación de las Políticas de Créditos con la Morosidad



Fuente: Elaboración Propia

Siguiendo con las políticas de créditos para clientes recurrentes se encontraron un total de 433 casos en calidad de morosidad, de los cuales se detalla de la siguiente manera: Para montos de créditos de 500.00 a 50,000.00 se obtuvo 289 casos lo que representa un 8.75%. Asimismo, para créditos adicionales por campaña hay 144 casos que representa un 4.35 de morosidad.

Tabla 3

Cumplimiento de Políticas de Créditos para Clientes Recurrentes, año 2020

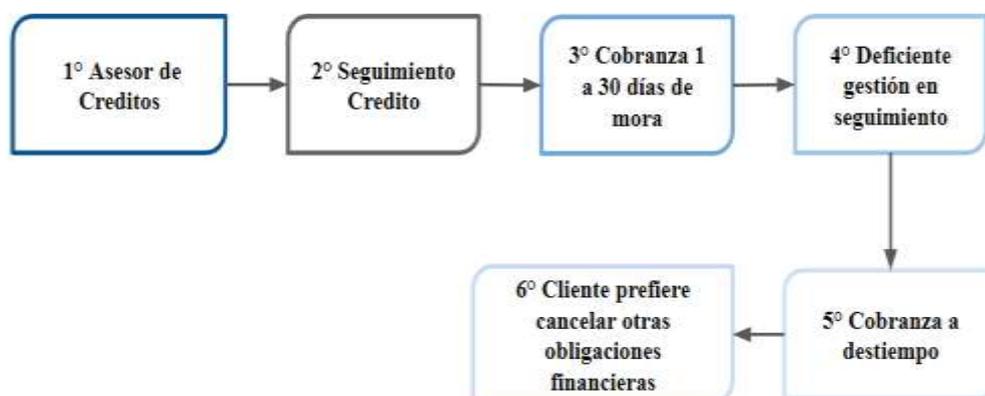
	Monto de Crédito de 500.00 a 50,000.00 Soles	Crédito Adicional (Campaña)	Total
Casos en Morosidad	289	144	433
Porcentaje Morosidad (%)	8.75%	4.35%	13.10%

Fuente: Elaboración Propia

En este apartado se describe las políticas de cobranza que están establecidas por la Caja Municipal. Entre ellas esta las políticas de cobranza por días de mora y se detalla de la siguiente manera: De 1 a 30 días, el responsable de realizar la gestión de cobranza es el Asesor de Créditos, realizando visitas a los clientes, llamadas, con el fin de tener la recuperación del crédito. De 31 a 90 días de atraso la responsabilidad recae en el Área de cobranzas, y es cuando el cliente está calificado en Central de Riesgos como crédito en pérdida, esta área se encarga de notificar a los clientes procesos de prejudicialización de los créditos. De 91 días de atraso a más recae la responsabilidad al Área Legal que se encarga de realizar la cobranza judicial siempre y cuando el Saldo Capital sea mayor a 3UIT. Si el Saldo capital es menor a 3UIT se realiza la cobranza administrativa.

Figura 7

Políticas de Cobranza por Días de Mora



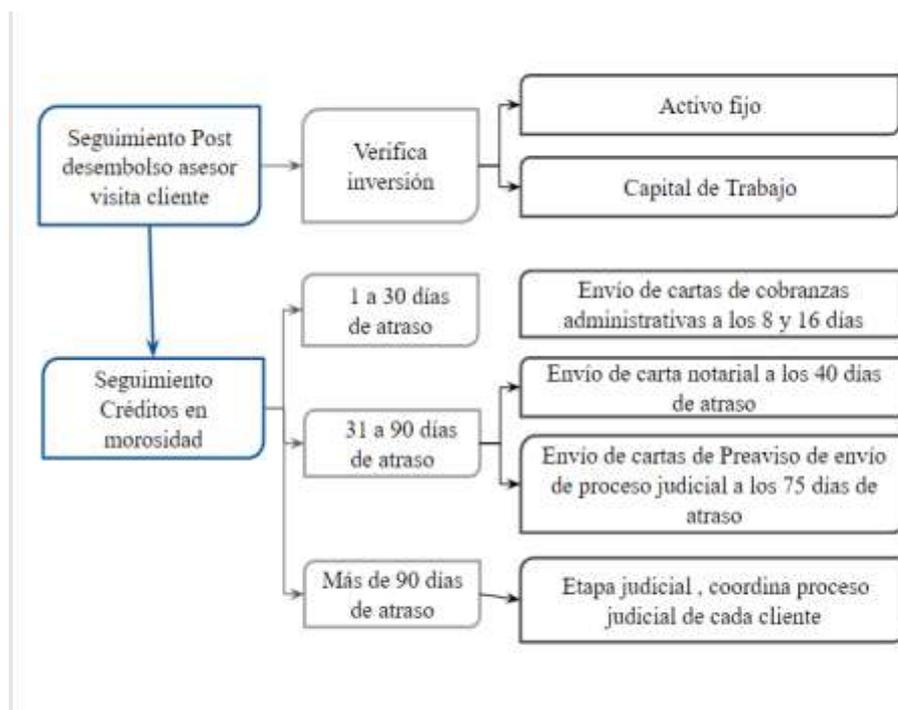
Fuente: *Elaboración Propia*

La segunda política son los criterios de seguimiento post-desembolso, como se detalla continuación esta segmentada en dos: Seguimiento post- desembolso y seguimiento créditos en morosidad. En el seguimiento post-desembolso, el encargado de realizar visitas a los clientes es el asesor de créditos, con la finalidad de verificar la inversión o el destino del crédito; si es que ha sido utilizado para compra de activo fijo o para capital de trabajo, ambos tienen que estar sustentados con pruebas físicas como comprobantes de compra en caso de activo fijo, fotos o videos del activo adquirido. Cuando el crédito entra a la condición de morosidad el seguimiento que se realiza es otro, dependiendo de los días de atraso que tengan. De 1 a 30 días de atraso, el asesor envía una carta de cobranza administrativa en los días 8 y 16 de atraso para que el cliente se acerque a cancelar su cuota vencida. De 31 a 90 días de atraso, el área de cobranzas envía una carta notarial a los 40 días de atraso, y de no regularizar o hacer caso omiso a dicha carta, el área procederá a enviar una carta de pre-aviso de proceso judicial a los

75 días de atraso. En la última fase de 90 días a más, el cliente con condición de morosidad entra a una etapa judicial, donde se coordina el proceso judicial.

Figura 8

Criterios de Seguimiento Post-Desembolso

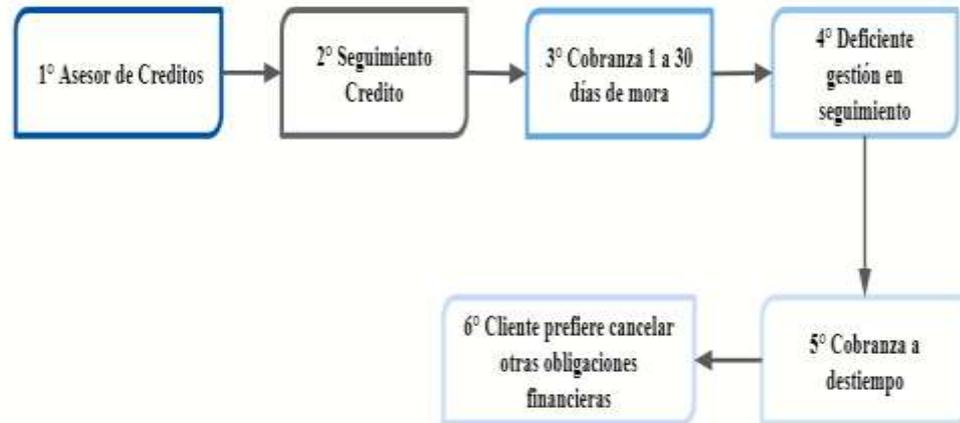


Fuente: *Elaboración Propia.*

En la Figura 9, se describe la relación de las políticas de cobranzas con la morosidad. En primer lugar, el asesor de créditos es el encargado de la gestión de cobranzas y seguimiento del crédito de 1 a 30 días de mora, donde se observa que muchas veces tiene una deficiente gestión del seguimiento de su cartera, ya que tiene que realizar visitas a los clientes, pero las realiza a destiempo, cuando el cliente prefirió cancelar otras obligaciones y dejando de lado la cuota del préstamo con la Caja, aumentando más los días de mora e intereses.

Figura 9

Relación de Políticas de Cobranza con la Morosidad



Fuente: Elaboración Propia

Asimismo, para la Gestión de Cobranza por Días de Mora, se encontró un total de 547 casos en los que se ha incumplido las políticas de cobranza de morosidad. Para la cobranza de 1 a 30 días, donde el responsable de realizarla es el asesor de créditos se encontraron 120 casos, lo que representa que un 3.63% de las colocaciones no se ha cumplido la aplicación de esta política. La cobranza de 31 a 90 días delegada al Área de Cobranzas se obtuvo 200 casos que representa un 6.05% del total de colocaciones. Por último, para la cobranza de 91 días a más, el área legal es responsable de realizar la gestión de cobranza, es por eso que se obtuvo 227 casos, que representa un 6.86% del total de colocaciones.

Tabla 4

Cumplimiento Políticas de Cobranza por Días de Mora, año 2020

	Cobranza (Número de Días)			Total
	1 a 30 Días	31 a 90 Días	Más de 90 Días	
Casos de Morosidad	120	200	227	547
Porcentaje (%)	3.63%	6.05%	6.86%	16.55%

Fuente: Elaboración Propia

3.3 Factores de operatividad del sectorista pre y post otorgamiento de los créditos pymes en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Peruanita.

Para el desarrollo de este objetivo se han utilizado los instrumentos Guía de Entrevista (ver Anexos 7) y Ficha de Análisis Documental (ver Anexo 4). El diagnóstico de los factores de operatividad del sectorista pre y post otorgamiento de créditos pymes, se recolectó de la data interna del periodo anual del 2020 de la Caja Municipal con el fin de evaluar la operatividad del sectorista.

La Caja Municipal realizó en el año 2020 según la información recopilada mediante datos y la entrevista realizada al Jefe Zonal, 3305 colocaciones, de los cuales se obtuvo que el 16.55% de los casos son factores de morosidad, dando un total de 547 casos. Es por eso que en la siguiente tabla se obtuvo un total de 547 casos en calidad de morosidad, de los cuales 205 casos son por factores externos y 342 son por factores de operatividad del sectorista lo que representa un 6.20% y 10.35% de morosidad respectivamente.

Tabla 5

Factores de Morosidad (Número de Casos), año 2020

	Casos	Colocaciones 2020	Porcentaje de Morosidad (%)
Factores Externos	205		6.20%
Factores Op. Sectorista	342		10.35%
Total	547	3305	16.55%

Fuente: Elaboración Propia

Continuando con los factores de morosidad, se verá en la siguiente tabla los casos para los factores de operatividad del sectorista, donde los más resaltantes son: Endeudamiento por Varias Ofertas Financieras con 237 casos que representa un 6.95% de morosidad. Endeudamiento por Varias Ofertas Internas con 69 casos que representa un 2.08% de morosidad. Escalonamiento Apresurado y Falta de seguimiento de inversión del negocio con 11 casos cada uno respectivamente.

Tabla 6
Factores de Operatividad del Sectorista (Porcentaje de Morosidad), año 2020

	Casos	Porcentaje Factores Operatividad	Porcentaje de Morosidad
Endeudamiento por Varias Ofertas Financieras	230	67.25%	6.95%
Endeudamiento por Varias Ofertas Internas	69	20.18%	2.08%
Plan de Pagos Inadecuados	6	1.75%	0.18%
Sobredimensionamiento o de la Información	1	0.29%	0.03%
Traslado de Negocio	5	1.46%	0.15%
Escalonamiento Apresurado	11	3.22%	0.33%
Falta de Seguimiento de la Inversión	11	3.22%	0.33%
Falta Verificación del Negocio	9	2.63%	0.27%
Total	342	100.00%	10.35%

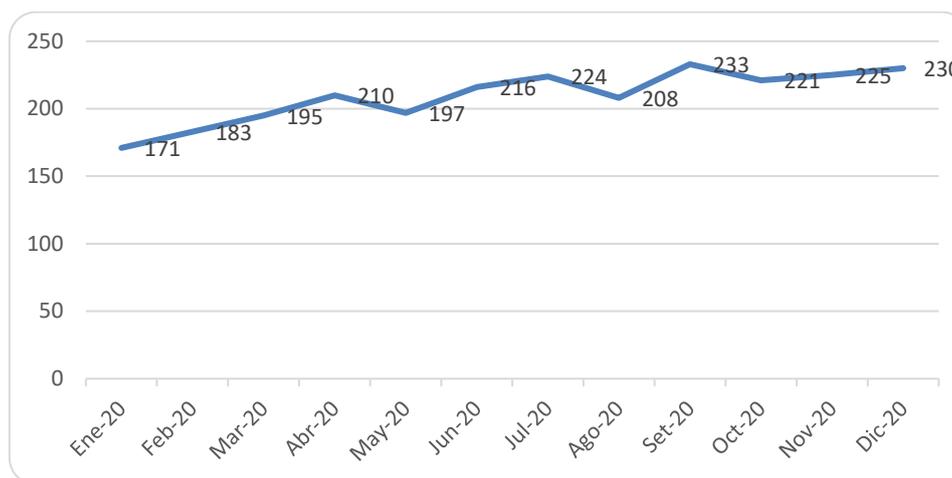
Fuente: Elaboración Propia

El factor de operatividad del sectorista con mayor número de casos registrados es el: Endeudamiento por Varias Alternativas Financieras en la Caja Municipal con un total de casos al cierre del periodo 2020 con 230 casos , y como se observa , la tendencia es en aumentar el número de casos por mes , cabe recalcar que este factor se ha considerado como factor post -otorgamiento , ya que el endeudamiento por varias ofertas externas se debe a que el asesor otorga crédito al cliente y este a su vez por estar en buena posición de historial crediticio recibe ofertas de diferentes entidades

financieras , por lo que genera sobreendeudamiento ya que no tiene un control financiero sobre sus obligaciones de pago, generando mora a futuro.

Figura 10

Endeudamiento por varias alternativas financieras (Número de casos), año 2020



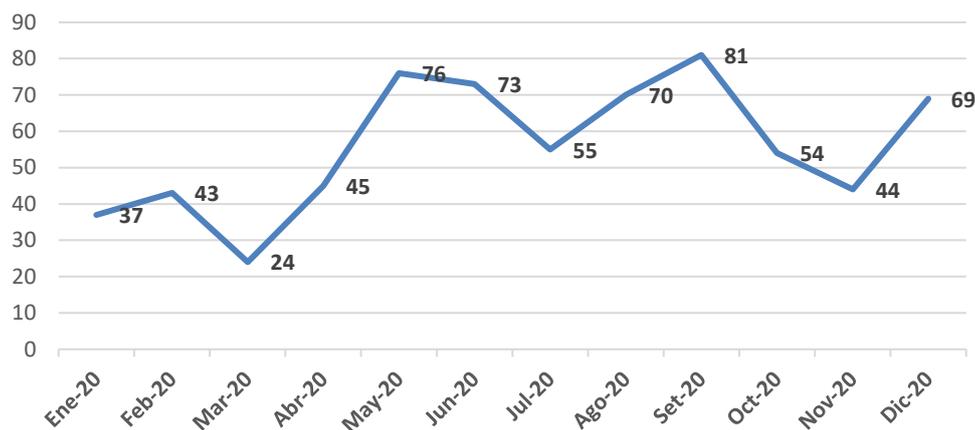
Fuente: *Elaboración propia*

El segundo factor de operatividad con más casos registrados fue : Endeudamiento por Varias Ofertas Internas en la Caja Municipal, donde se observa que la tendencia es cambiante debido a que en este caso , se considera un factor pre-otorgamiento porque el asesor de crédito , teniendo como respaldo la normatividad interna de ofrecer créditos adicionales a clientes con créditos principales , otorgan créditos por el monto total del crédito principal , no siguiendo los procedimientos , ya que por campaña pueden realizar las colocaciones donde los mayores casos registrados son en los meses de Mayo , Septiembre y Diciembre donde son los meses que se activan las campañas , debido a que los niveles de colocaciones están bajos y las Agencias necesitan aumentar sus colocaciones , debido también a presiones por cumplimiento de metas , esto genera un sobreendeudamiento al cliente con varios

productos financieros incurriendo en morosidad al no saber gestionar los créditos vigentes.

Figura 11

Endeudamiento por varias ofertas internas (Número de casos), año 2020

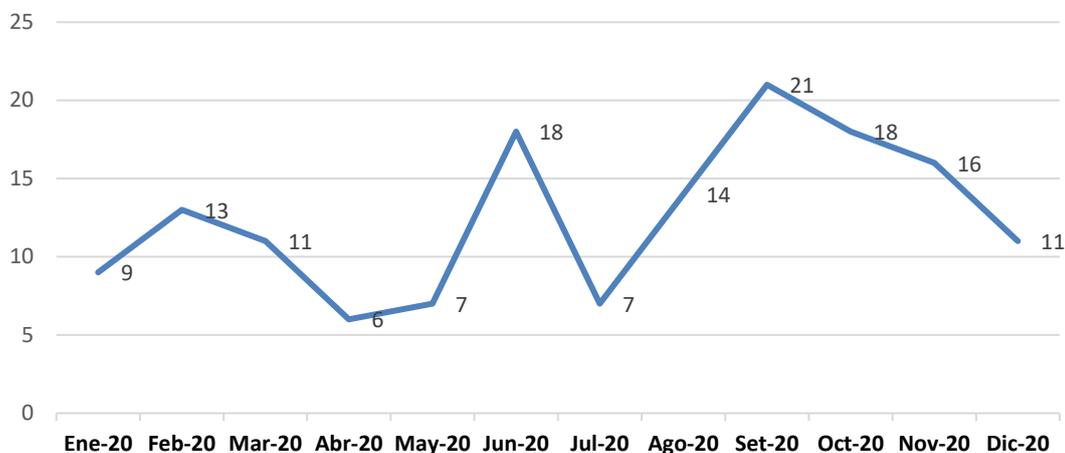


Nota: Información obtenida de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Peruanita, 2021
Fuente: *Elaboración propia*

El tercer Factor de Operatividad del Sectorista es : Escalonamiento Apresurado, donde se observa una tendencia variable , esto tiene una explicación ,ya que se ve que en los meses que menos casos hay es en los meses de Abril , Julio , Noviembre y Diciembre , debido a que en estas fechas la gente tiene una mejor capacidad adquisitiva, es por eso que para los siguientes meses los casos aumentan , ya que los sectoristas amplían las líneas de crédito de los clientes , pese a tener crédito vigente y con buena calificación , lo que genera un aumento de la cuota mensual que no permite a los clientes planificar sus pagos a tiempo, ya que tienen otras obligaciones no solo crediticias sino también cotidianas , y por ende se exceden en su capacidad de pago.

Figura 12

Escalonamiento Apresurado de los Créditos (Número de casos), año 2020

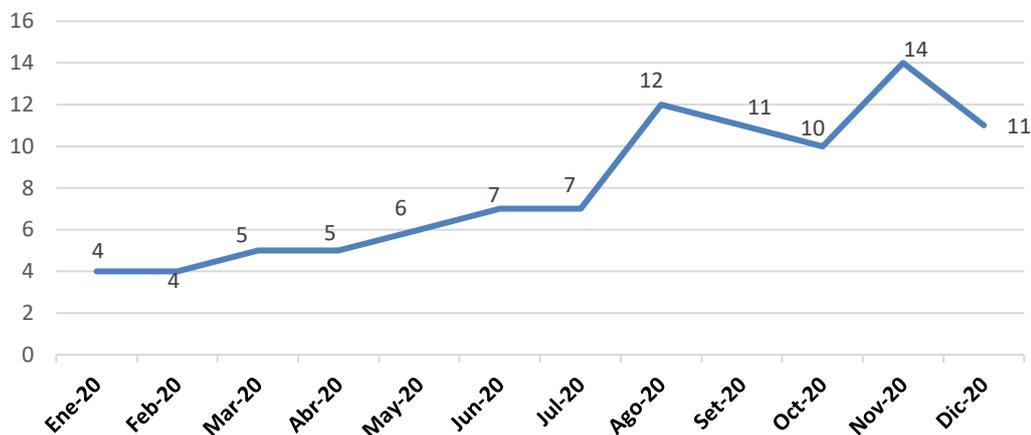


Fuente: *Elaboración propia.*

El cuarto factor de operatividad del sectorista es : Endeudamiento por falta de seguimiento del plan de inversión , como se muestra en la siguiente figura dado que se tiene una tendencia ascendente de los casos debido a que la mayoría de asesores de créditos no da seguimiento constante al destino del Crédito ,que permita verificar que el cliente a utilizado este para fines de inversión y no para uso personal que no pueda generar rentabilidad y por ende no le permita al cliente cancelar los montos de las cuotas de pago , generando así morosidad.

Figura 13

Endeudamiento por falta de seguimiento de plan de inversión (Número de casos), año 2020



Nota: Información obtenida de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Peruanita, 2021
Fuente: *Elaboración propia.*

3.4 Estrategias para minimizar la morosidad de los créditos pymes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Peruanita

Proponemos las siguientes estrategias para minimizar la morosidad de los créditos pymes.

Una primera estrategia para procedimientos de evaluación de créditos para clientes recurrentes es, evaluar de manera efectiva la proporción de cuota – excedente del monto de crédito

Figura 14

Estrategia para Evaluación Créditos Clientes Recurrentes



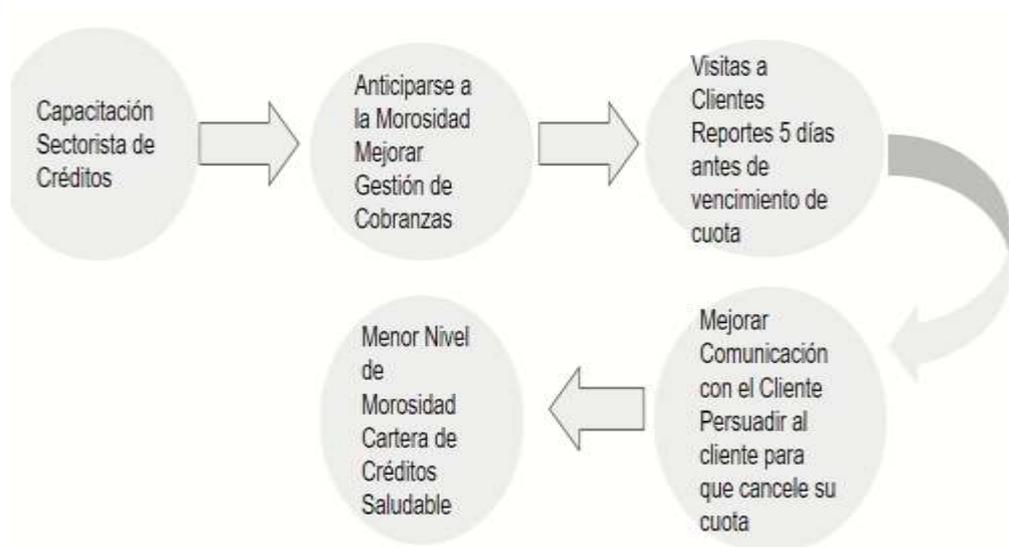
Fuente: Elaboración Propia

La segunda estrategia es para las políticas de créditos y cobranzas y se proponen las siguientes medidas:

En las políticas de cobranza, se recomienda capacitar a los sectoristas en la gestión de cobranza por parte de especialistas, así como proponer incentivos a los sectoristas que tengan un mejor porcentaje de recuperación de su cartera.

Figura 15

Estrategia para Política de Cobranza del Sectorista



Fuente: Elaboración Propia

La tercera estrategia es para factores de operatividad del sectorista, en el endeudamiento de ofertas por varias entidades financieras, y se propone: alertar al asesor para casos de clientes que no tienen créditos con otras entidades en el momento de la colocación del crédito con la Caja, Para eso se toman las siguientes acciones: ajustar el número de cuotas de pagos o proponer un monto de crédito menor, para anticiparse a posibles endeudamientos a futuro con otras entidades de créditos.

Figura 16

Estrategia para Endeudamiento por Varias Ofertas Financieras



Fuente: Elaboración Propia

La cuarta estrategia es para Endeudamiento por Ofertas Internas, y se propone:
establecer advertencias o sanciones para sectorista que no cumpla la correcta labor de
colocación de crédito mediante las políticas establecidas por la Caja, sobre endeudando
al cliente

Figura 17

Estrategia para Endeudamiento por Ofertas Internas



Fuente: Elaboración Propia

Las estrategias propuestas para reducir la morosidad de los Créditos Pymes , en base a la capacitación del sectorista para mejorar la evaluación de créditos para clientes recurrentes , el cumplimiento de las políticas de cobranzas y créditos y los factores de operatividad que son base de morosidad tienen un coste de implementación , mediante capacitaciones semestrales , donde se detalla de la siguiente manera : Capacitación Enero a Junio , costo 20,000.00 soles ; de Julio a Diciembre , costo 25,000.00 soles

Tabla 7

*Costos de Capacitaciones a Sectorista para mejor desempeño y reducir Morosidad
(Soles)*

	Evaluación Créditos C. Recurrentes	Cumplimiento Políticas de Créditos	Cumplimiento Políticas de Cobranzas	Total
Enero – Junio	8000	5000	7000	20000
Julio -Diciembre	9000	8000	8000	20000

Fuente: Elaboración Propia

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

Los resultados obtenidos han permitido la validación de hipótesis, que señala que los factores determinantes como: etapas para aprobación de créditos, políticas de colocaciones de créditos pymes, criterios de seguimiento de créditos pymes, originan la morosidad de los créditos Pymes en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Peruanita, Trujillo, Periodo 2020.

La limitación que se ha encontrado en esta investigación fue la demora en la entrega de información correspondiente a la morosidad de los créditos pymes, sin embargo, se procedió a liberar información para el análisis debido al tiempo esperado. A pesar de esta limitación se pudo realizar la investigación en base a los datos otorgados por la Caja Municipal.

Con relación a la primera parte de la investigación se identificaron que los procedimientos para la evaluación de los créditos son: Recopilación de información, consulta a central de riesgo, evaluación de créditos, asesor ingresa la solicitud al sistema de gestión de créditos donde se expone al Comité para su aprobación, luego pasa a desembolso, seguimiento, gestión y cobranza y por último a monitoreo para el cumplimiento del pago. Asimismo, Cantuta (2013) los procedimientos para la evaluación de créditos son: promoción, evaluación, aprobación, desembolso, control y seguimiento. Los cuales guardan una estrecha relación o similitud con los datos obtenidos donde se menciona una secuencia similar antes de la aprobación final.

Respecto a las políticas de cobranzas de créditos se identificó que la Caja La Peruanita tiene establecidas Políticas de Créditos asignadas a cada área, donde los sectoristas de créditos están encargados de la cobranza de 1 a 30 días, además del

seguimiento post crédito, generando así la excesiva confianza y la no verificación constante del destino del crédito colocado, así como de no realizar visitas y contactos con el cliente para el cumplimiento de sus obligaciones. Es por eso que Cumpa (2019) afirma sobre las políticas de créditos que en relación a evaluar su cumplimiento , se observó que la financiera Mibanco cuenta con políticas de créditos bien definidas , estas no están siendo aplicadas de manera adecuada , donde se identificó la excesiva confianza por parte de los asesores con los clientes recurrentes al momento de realizar su evaluación como : la no verificación del domicilio y/o negocio , no se actualizo las referencias , no se validó correctamente el tiempo de funcionamiento de la actividad económica y la no entrega de las notificaciones de cobranza.

En relación con los factores de operatividad del sectorista se identificaron debilidades que originaron morosidad en el análisis socio económico y la gestión del sectorista como: aumento ofertas externas de créditos, aumento ofertas internas de créditos, plan de pagos inadecuados, falta seguimiento del negocio, falta de seguimiento del destino del crédito. Así también de una forma similar Ramírez (2016) indica que entre los factores más importantes que generan mora está señalada en la información que detalla el análisis socioeconómico del cliente, entre las cuales destacan la edad, información financiera del negocio, capacidad de pago de acuerdo a sus ingresos y gastos.

4.2 Conclusiones

- Se concluyó que los siguientes factores: evaluación créditos para clientes recurrentes, políticas de créditos y políticas de cobranzas, y los factores de operatividad del sectorista, son determinantes de la morosidad de los créditos pymes en la Caja La Peruanita, debido a que la totalidad de casos encontrados en morosidad representan un 16.55%.
- Se concluyó que en los procedimientos que se siguen en la evaluación de créditos, la mayor debilidad se encuentra en la etapa de evaluación de créditos para clientes recurrentes realizados por el sectorista en donde se encontraron 433 casos que representan un 13.10% de morosidad
- En las políticas de créditos se concluye que no se están implementando de manera correcta los siguientes otorgamientos de créditos para montos de 500 a 50,000 y la política de otorgar créditos adicionales por campañas, con 289 y 144 casos respectivamente, lo que representa un 8.75% y un 4.35% de morosidad. Para las políticas de cobranzas se encontró que la gestión de cobranza realizada por el sectorista de 1 a 30 días de mora encontró 120 casos en condición de morosidad lo que representa 3.63% de morosidad del total de colocaciones de créditos, permitiendo que el cliente priorice otros créditos y no cancele la cuota de la Caja.
- Del total de factores se encontró que la operatividad del sectorista representa el mayor porcentaje con un 10.35% que son 342 casos. Además, los factores más resaltantes de este factor: son endeudamiento por varias ofertas financieras, con

230 casos que representan un 6.95% de morosidad; el endeudamiento por varias ofertas internas con 69 casos que representan el 2.08% de morosidad.

- Para el cuarto objetivo se propone estrategias para minimizar la morosidad en: Evaluación de Créditos Pymes para clientes recurrentes, Políticas de Créditos y Cobranzas y en los Factores de Operatividad del Sectorista, así como el costo de implementación para mejorar la gestión del sectorista mediante las capacitaciones respectivas en base a las debilidades encontradas.

REFERENCIAS

- Altuve & Hurtado. (2018). Analisis de los Factores que influyen en la Morosidad del Sistema Bancario Venezolano 2005-2015. *Analisis de Coyuntura*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36457129005>
- Araujo & Moreno. (2016). La evaluacion crediticia y su incidencia en la Morosidad de los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Credito San Lorenzo Ltda 104 del distrito de Trujillo ,2015. *La evaluacion crediticia y su incidencia en la Morosidad de los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Credito San Lorenzo Ltda 104 del distrito de Trujillo ,2015*. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Trujillo, Peru. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/369/pereda_rb.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Beltran & Vásquez. (2017). Incidencia de Politicas de Credito en el Indice de Morosidad en la Empresa Fiberlux SAC Lima 2016. *Incidencia de Politicas de Credito en el Indice de Morosidad en la Empresa Fiberlux SAC Lima 2016*. Universidad Peruana de las Americas, Lima, Lima, Peru. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/106/TESIS%20BELTRAN%20ESPINOZA%20JIMENA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Borja Tacuri, M. (2019). Factores de morosidad en la Cartera de creditos en Caja Arequipa agencia El Tambo. *Factores de morosidad en la Cartera de creditos en Caja Arequipa agencia El Tambo*. Universidad Continental, Huancayo, Huancayo , Peru. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8382/3/IV_FCE_308_TI_Borja_Tacuri_2021.pdf
- Calle & Poicón. (2021). Factores Internos de la Morosidad en una Cooperativa de Ahorro y Credito de la ciudad de Piura , Perú , en el año 2018. *Factores Internos de la Morosidad en una Cooperativa de Ahorro y Credito de la ciudad de Piura , Perú , en el año 2018*. Universidad Nacional de Piura, Piura, Piura, Peru. Obtenido de <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2676/CCFI-CAL-POI-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cantuta. (2013). "Procedimiento de Otorgamiento de Creditos y satisfaccion de clientes en la Caja Municipal de Ahorro y Credito Cusco , Agencia Puno Bellavista , Periodo 2012". *"Procedimiento de Otorgamiento de Creditos y satisfaccion de clientes en la Caja Municipal de Ahorro y Credito Cusco , Agencia Puno Bellavista , Periodo 2012"*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Puno , Peru. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/1902>
- Coronado G, M. (2018). Analisis de rentabilidad de la empresa de transportes Rafael EIRL , Pariñas - Talara 2017. *Analisis de rentabilidad de la empresa de transportes Rafael EIRL , Pariñas - Talara 2017*. Universidad Señor de Sipan , Pimentel, Peru. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5036/Coronado%20Gavidia%20Manuel%20Jairo.pdf?sequence=1>
- Cortez & Burgos. (2016). La Gestion de Cartera de Credito y Eel Riesgo Crediticio como Determinante de Morosidad o Liquidez de las Empresas Comerciales. *Observatorio de la Economia Latinoamericana*. Obtenido de <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2016/riesgo.html>
- Cumpa Z , J. (2019). Politicas de Credito y su incidencia en la Morosidad Financiera Mibanco del distrito de Trujillo , año 2017. *Politicas de Credito y su incidencia en la Morosidad Financiera Mibanco del distrito de Trujillo , año 2017*. Univerisidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Trujillo, Peru. Obtenido de https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/13429/cumpazavaleta_jeankarlo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Delgado & Lezama. (2017). Politicas de Cobranza para reducir el Indice de Morosidad de los Usuarios del Proyecto Especial Jequetepeque - Zaña , año 2017. *Politicas de Cobranza para reducir el Indice de Morosidad de los Usuarios del Proyecto Especial Jequetepeque -*

- Zaña , año 2017. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Trujillo, Peru. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/4320/1/RE_CONT_CINTHIA.DELGADO_NERI.LEZAMA_POLITICAS.DE.COBRANZA_DATOS.PDF
- Hernández & Tobón. (2016). Analisis Documental del Proceso de Inclusion en la Educacion. *Ra Ximhai*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/461/46148194028.pdf>
- Hernández Fernández, & Baptista. (2006). *Metodologia de la Investigacion* (Cuarta ed.). México: McGraw-Hill. Obtenido de https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/1033525612-mtis_sampieri_unidad_1-1.pdf
- Libora & Ordoño. (2020). Los Procesos Internos y su Infuencia en la Morosidad de Creditos Microempresa en Scotiabank, Agencia Tacna 2018. *Los Procesos Internos y su influencia en la Morosidad de Creditos Microempresa en Scotiabank , Agencia Tacna 2018*. Neumann Business School, Tacna, Tacna, Peru. Obtenido de https://repositorio.epneumann.edu.pe/bitstream/handle/EPNEUMANN/128/TRABAJO_DE_INV_MAN_ORDO%c3%91O_LIBORA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Morga R, L. (2012). *Teoria y Tecnia de la Entrevista*. Red Tercer Milenio . Obtenido de <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx:8080/jspui/bitstream/123456789/2712/1/Teor%c3%ada%20y%20t%c3%a9cnica%20de%20la%20entrevista.pdf>
- Nicomedes T, E. (2018). Tipos de Investigacion. *Repositorio Institucional - USDG*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>
- Pereda. (2016). La Evaluacion Crediticia y su Incidencia en la Morosidad de los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Credito San Lorenzo Ltda.104 del Distrito de Trujillo , 2015. *La Evaluacion Crediticia y su Incidencia en la Morosidad de los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Credito San Lorenzo Ltda.104 del Distrito de Trujillo , 2015*. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/369>
- Periche, et al. (2020). La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú. *Investigación Valdizana*, 14(4), 212. doi:<https://doi.org/10.33554/riv.14.4.801>Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional (CC BY 4.0)206ISSN 1995 - 445X, Rev. Inv. Val., 14(4), octubre - diciembre 2020, 206-212La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en
- Ramirez C, F. (2016). Determinantes de la morosidad de la cartera de microcreditos en Colombia. *Borradores de Economía*. Obtenido de https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/be_951.pdf
- Rodriguez & Perez. (2007). Tipos de estudio en el enfoque de investigacion cuantitativa. *Enfermeria Universitaria*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3587/358741821004.pdf>

ANEXOS

ANEXO 01

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Morosidad	<p>Altuve y Hurtado (2018) considera a la morosidad como “medida de fragilidad financiera y las variables explicativas la clasifican en dos grupos: variables microeconómicas y variables macroeconómicas” (p.4).</p>	<p>Para Limachi (2015), “la morosidad en el sistema microfinanciero es el incumplimiento o retraso de los pagos de los créditos otorgados en el momento de su vencimiento, destinadas para su crecimiento y desarrollo empresarial de los pequeños y microempresarios” (p.20).</p>	Procedimientos para la evaluación de créditos	<p>Relación Procedimientos evaluación de créditos con la morosidad.</p> <p>Número de casos colocaciones clientes recurrentes y nuevos y la morosidad</p>
			Políticas de Créditos y Cobranzas	<p>Número de Casos Cumplimiento e Políticas de Créditos.</p> <p>Porcentaje de Morosidad Cumplimiento de Políticas de Créditos</p> <p>Número de Casos Cumplimiento Políticas de Cobranza.</p> <p>Porcentaje de Morosidad Cumplimiento Políticas de Cobranzas por Días de Mora</p>
			Factores de Operatividad del Sectorista	<p>Número de Casos por Varias Ofertas Financieras</p> <p>Número de Casos por Varias Ofertas Internas</p>

ANEXO 02

FICHA DE ANALISIS DOCUMENTAL

FICHA N°1	
Título :	
Fecha de Publicacion:	
Autor(es):	
Descripcion General	
Objetivo	
Descripcion sucinta del contenido	

Validado por: Yojani Abad Sullón
Lic. Administración Empresas



ANEXO 03

FICHA DE ANALISIS DOCUMENTAL N°01

FICHA N°1: Políticas de Créditos	
Título:	Política y Procedimientos de Créditos Empresariales
Fecha de Publicación:	2010
Autor(es):	Caja Municipal La Peruanita
Descripcion General	
Objetivo:	Continuar con la normatividad sobre políticas de créditos para los diferentes productos financieros
Descripción sucinta del contenido	Políticas de Créditos para clientes nuevos y recurrentes, montos, requisitos.

ANEXO 04

FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL N°02

FICHA N°2: Causas de Morosidad	
Título:	Causas de Morosidad detalladas en Número de Casos
Fecha de Publicación:	2020
Autor(es):	Caja Municipal La Peruanita
Descripción General	
Objetivo	Mostrar las causas de morosidad de créditos pymes para la Caja Municipal La Peruanita
Descripción sucinta del contenido	Causas de Morosidad basado en número de casos para créditos Pymes

ANEXO 05

FICHA DE ANALISIS DOCUMENTAL N°03

FICHA N°3: Casos de Morosidad Clientes Nuevos y Recurrentes	
Título:	Casos de Morosidad de Clientes Nuevos y Recurrentes
Fecha de Publicación:	2020
Autor(es):	Caja Municipal La Peruanita
Descripción General	
Objetivo	Mostrar casos Morosidad Clientes Nuevos y Recurrentes del Periodo 2020
Descripcion sucinta del contenido	<ul style="list-style-type: none"> - Casos Clientes Nuevos (Morosidad) - Casos Clientes Recurrentes (Morosidad)

ANEXO 06

GUIA DE ENTREVISTA

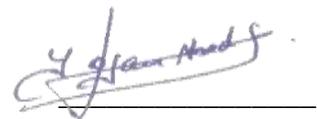
Para: Sr. Manuel Tocto, Gerente Zonal (Zona Norte) de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Peruanita.

Observación: Información recaudada y utilizada con fines meramente académicos.

PREGUNTAS

1. ¿Qué procedimientos realiza la Caja La Peruanita para la evaluación de Créditos PYMES?
2. ¿En qué procedimiento mencionado considera usted que existen debilidades y por ende den origen a la morosidad? ¿Porqué?
3. ¿Cuáles son las Políticas de Créditos establecidas por la Caja La Peruanita? Precisar.
4. Explicar en qué Políticas de Créditos se encontraron debilidades que den origen a la morosidad.
5. ¿Cuáles son las Políticas de Cobranzas establecidas por la Caja La Peruanita? Precisar.
6. Explicar en qué Políticas de Cobranzas se encontraron debilidades que den origen a la morosidad.
7. ¿Cuál es el promedio de colocaciones de créditos pymes realizados por la Caja La Peruanita para el Periodo 2020?
8. ¿Cuáles son los Factores de Operatividad del Sectorista de los Créditos PYMES que originan morosidad en la etapa de pre y post otorgamiento?

Validado por: Yojani Abad Sullon
Lic. Administración Empresas



ANEXO 07

GUÍA DE ENTREVISTA

Objetivo: Recaudar información sobre los factores determinantes de morosidad de los créditos pymes en la caja municipal de ahorro y crédito La Peruanita, en el periodo 2020.

Lugar: Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Peruanita, sede Trujillo.

Para: Sr. Manuel Tocto, Gerente Zonal (Zona Norte) de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito La Peruanita.

Observación: Información recaudada y utilizada con fines meramente académicos.

PREGUNTAS

1. ¿Qué procedimientos realiza la Caja La Peruanita para la evaluación de Créditos PYMES?

Los Procedimientos establecidos por la Caja La Peruanita para la evaluación de los Créditos Pymes son los Siguietes:

- A) Para clientes Nuevos: Asesor de Créditos recopila información contable y financiera del cliente, como segundo procedimiento el asesor ingresa la solicitud de crédito a la Central de Riesgos, así como también hace uso de páginas de apoyo como Sunat, SBS, Experian. Después de hacer la consulta a central de riesgos, se procede a la Evaluación del Crédito, para este caso de clientes nuevos, el jefe de créditos tiene la obligación de hacer visita presencial a los clientes para verificar información del negocio, entorno, y monto del crédito, este requisito es primordial ya que si no se realiza la visita no puede aprobarse el crédito. Siguiendo con la evaluación de créditos, tiene que ser analizada por los Comités Aprobadores en base al monto de crédito solicitado. Después de la evaluación de los comités, el crédito pasa a etapa de aprobación, siguiendo la etapa de desembolso. Continuando con la etapa de seguimiento, gestión y cobranza y como última etapa la de monitoreo para el cumplimiento del pago.
- B) Para Clientes Recurrentes: 1° Asesor recopila información financiera y contable del cliente. 2° Expediente de Crédito pasa a evaluación de Central de Riesgos. 3° Continúa la evaluación de créditos, donde el asesor corrobora la información con el jefe de créditos, y no es necesario solicitar PDTs de ventas para montos de créditos de 500.00 a 50,000.00 y que la facturación de ventas no exceda los 20,000.00 soles. Para montos de créditos mayores a 50,000.00 soles se exige PDTs de ventas, gastos y costos operativos; esta información la revisan los Comités Aprobadores. 4° Aprobación del Crédito. 5° Desembolso en efectivo o abono en cuenta. 6° Seguimiento y Gestión de Cobranzas. 7° Monitoreo para cumplimiento del pago.

2. ¿En qué procedimiento mencionado considera usted que existen debilidades y por ende den origen a la morosidad? ¿Porqué?

En el Procedimiento Numero 3 , Evaluación de Créditos para Clientes recurrentes , porque en este procedimiento no existe un correcto filtro para los montos de créditos de 500.00 a 50,000.00 ya que no es requisito presentar PDTS de ventas , sino que el asesor puede estimar ventas en base a información que le da la empresa , y esto en mayoría de las veces no coincide con la realidad ya que el asesor puede manipular los montos para acomodarlos a los créditos y solo tienen que pasar corroboración simple por parte del jefe de créditos o el administrador.

3. ¿Cuáles son las Políticas de Créditos establecidas por la Caja La Peruanita? Precisar.

- Clientes Nuevos: Al momento de la Evaluación pueden tener créditos hasta con 3 entidades financieras (incluidas una con la Caja La Peruanita).
- Clientes Recurrentes: Créditos hasta con 4 entidades financieras (incluidas una con la Caja La Peruanita)
- Para montos de créditos de 500.00 a 50,000.00 soles: Asesor tiene potestad otorgar créditos sin exigir PDTS de ventas.
- Clientes recurrentes con Crédito Principal: Asesor puede ofrecer montos por campañas a clientes de la Caja La Peruanita con créditos vigentes, de hasta 50% del monto del crédito principal, con el requisito que el cliente haya cancelado hasta el 30% del saldo capital.

4. Explicar en qué Políticas de Créditos se encontraron debilidades que den origen a la morosidad.

Existen debilidades en las siguientes Políticas:

- Montos de créditos de 500.00 a 50,000.00 soles, asesor tiene potestad para otorgar créditos sin exigir PDTS de ventas, el asesor muchas veces al ver esta situación tiende a maquillar ventas en base a información poco confiable que le brinda el cliente. Y esto tiene un nivel de corroboración bajo por parte del jefe de crédito y el administrador.
- Hay debilidad en los créditos adicionales por campañas para clientes recurrentes, ya que en estas ocasiones muchas veces el asesor otorga hasta el 100% del monto del crédito, no respetando procedimientos, o también ofrece diferentes productos financieros que no van de acuerdo al negocio.

5. ¿Cuáles son las Políticas de Cobranzas establecidas por la Caja La Peruanita? Precisar.

- Gestión de Cobranza por Días de Mora:
 - 1 a 30 días; responsable es el asesor de créditos (realizar visitas, llamadas telefónicas a los clientes)
 - 31 días a 90 días: Área de Cobranzas es el encargado de la cobranza pre judicial.
 - Más de 91 días: El responsable es el Área Legal, se inicia la etapa de cobranza judicial.
- Seguimiento del Crédito: Responsable es el asesor de créditos, donde se encarga de la gestión de cobranza post desembolso.

6. Explicar en qué Políticas de Cobranzas se encontraron debilidades que den origen a la morosidad.

En esta Política existe debilidad, ya que el asesor en mucho de los casos llega días tarde a la cobranza, por eso el cliente prefiere cancelar otras deudas y dejar pasar la que tiene con la Caja La Peruanita.

7. ¿Cuál es el promedio de colocaciones de créditos pymes realizados por la Caja La Peruanita para el Periodo 2020?

El promedio de colocaciones de la Caja La Peruanita, como se le ha otorgado en los documentos es de 3305 de enero a diciembre del año 2020, con un porcentaje de casos de morosidad del 18%.

8. ¿Cuáles son los Factores de Operatividad del Sectorista de los Créditos PYMES que originan morosidad en la etapa de pre y post otorgamiento?

Los Factores de Operatividad con mayor número de casos son:

- Endeudamiento por varias ofertas financieras (diferentes bancos)
- Endeudamiento por Ofertas Internas (productos financieros Caja Piura)
- Escalonamiento Apresurado o Ampliación de Línea de Crédito
- Falta seguimiento de planificación de la inversión

Validado por: Yojani Abad Sullón
Lic. Administración Empresas



ANEXO N°8

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

4444

MATRIZ DE EVALUACION DE EXPERTOS					
Título de la Investigación	FACTORES DETERMINANTES DE LA MOROSIDAD DE CREDITOS PYMES EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO LA PERUANITA, TRUJILLO, 2020				
Línea de Investigación	Contabilidad y Finanzas				
Eje Temático	Créditos Pymes				
Tipo de Instrumento (Marcar con X)	Cuestionario	Guía de Entrevista	Guía de Observación	Ficha de Análisis Documental	Otro Instrumento : _____
			X		
Mediante la matriz de evaluación de expertos. Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en las columnas de SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio					
Ítems	PREGUNTAS	SI	NO	Observaciones	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X			
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X			
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X			
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X			
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X			
6	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X			
7	¿La relación de las preguntas o ítems tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X			
Sugerencias:					
Nombre Completo :	Yojani Abad Sullon				
DNI:	Firma del Experto 				
Especialidad y grado :					