

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**GESTIÓN CREDITICIA Y FACTORES DE MOROSIDAD EN
EL SECTOR MYPE, EN LA ASOCIACIÓN PARA EL
DESARROLLO EMPRESARIAL EN APURÍMAC, OFICINA
ANDAHUAYLAS - 2018**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración de Empresas

Presentado por:

MARIO FLORES CONTRERAS

Andahuaylas, Perú

2018

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**GESTIÓN CREDITICIA Y FACTORES DE MOROSIDAD EN
EL SECTOR MYPE, EN LA ASOCIACIÓN PARA EL
DESARROLLO EMPRESARIAL EN APURÍMAC, OFICINA
ANDAHUAYLAS - 2018**

MARIO FLORES CONTRERAS

Asesor:

Mag. Henry Wilfredo Agreda Cerna

Andahuaylas, Perú

2018



Universidad Nacional José María Arguedas



Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN

En el local de Salón de Grado de E.P.A.E. de la Universidad Nacional José María Arguedas, en la ciudad de Andahuaylas, siendo las 11 horas del día (24) Veinticuatro de Setiembre del año 2018, se reunieron el lic. Adm. Víctor Raúl Garate Luque, Mgtr. Simón José Cama Flores y el Mgtr. Edwin Daniel Félix Benites integrantes del Jurado Evaluador del Informe Final de Tesis Titulado: Gestión crediticia y factores de morosidad en el sector MYPE, en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, oficina Andahuaylas - 2018 cuyo autor es el Bachiller en Administración María Flores Contreras y su Asesor Henry Wilfredo Agreda Cerna con el propósito de proceder a la sustentación y defensa de dicha tesis.

Luego de la sustentación y defensa del tesista, el Jurado Evaluador ACORDÓ: aprobar por Mayoría al Bachiller en Administración María Flores Contreras, obteniendo la siguiente calificación y mención:

Nota en escala vigesimal		Mención
Números	Letras	
13	Trece	Regular

En señal de conformidad, se procede a la firma de la presente acta en tres (03) ejemplares.


Victor Raúl Garate Luque
 M. G. V. P. E. E.


Simón José Cama Flores
 DOCENTE


Edwin Félix Benites
 DIRECTOR

DEDICATORIA

A Dios, por su guía y darme la dicha de estar aquí.

A mis padres, por su incansable apoyo y consejo.

Mis amigos y profesores.

AGRADECIMIENTO

Una correspondencia enorme a mi alma máter, la Universidad Nacional José María Arguedas, a la querida Escuela Profesional de Administración de Empresas, que en su recinto me forjé en valores y principios personales y profesionales.

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento al asesor de este trabajo de investigación, Mag. Henry Wilfredo Agreda Cerna, por la dedicación mostrada hacia mi persona y mi trabajo, desde sus inicios hasta su culminación, por su gran apoyo e insistencia, por sus valiosos e interesantes aportaciones y consejos, así como sus comentarios críticos, sin los cuales este trabajo no hubiera sido posible. Asimismo, a mis jurados evaluadores: Lic. Adm. Víctor Raúl Garate Luque, Mag. Simón José Cama Flores y Mag. Edwin Daniel Félix Benites, por sus conocimientos y experiencias.

Un agradecimiento especial al Gerente General de la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac (ADEA) Econ. Fredy Jesús Aguilar Ugarte; de igual forma, al Sub-Gerente de Negocios Sr. William Trujillo Salas, quienes no dudaron en ningún momento darme las facilidades del caso para la ejecución del presente trabajo de investigación; así como también, por darme la oportunidad de trabajar allí y adquirir experiencia de ello.

Agradecimiento y gratitud a todas las personas que de una u otra forma me ayudaron en el desarrollo del presente trabajo, también agradecerles por sus buenos consejos y deseos.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

De conformidad y en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Facultad de Ciencias de la Empresa, Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas – Región Apurímac. Yo, Br. Mario Flores Contreras, tengo el propósito de optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas y, presento ante ustedes la tesis titulada: Gestión crediticia y factores de morosidad en el sector Mype, en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, oficina Andahuaylas – 2018.

La presente investigación se fundamenta, en la relación directa existente entre las variables estudiadas que son: gestión crediticia y factores de morosidad; para la identificación del problema se utilizó la técnica de la observación directa, a través del trabajo de campo e involucramiento directo en el proceso; asimismo, la investigación tiene como propósito describir la relación entre la gestión crediticia y factores de morosidad en la entidad mencionada, para finalmente encontrar la correlación de los fenómenos estudiados; la recolección y análisis de datos e interpretación, se realizó conforme al proceso y metodología de la investigación científica.

La obtención de los datos, se logró a través del instrumento del cuestionario y bajo las preguntas tipo Likert, consistente en 20 interrogantes o ítems, el cual es el más idóneo para determinar percepciones y actitudes frente a situaciones diversas. La percepción nos permite conocer acerca de la gestión crediticia efectuada por la entidad y sus motivaciones, también, las causas y factores que determinan el incumplimiento de los clientes a la obligación financiera.

Para el procesamiento de los datos, se trabajó con el programa SPSS V23; para medir la fiabilidad y consistencia del instrumento se utilizó el alfa de Cronbach y para el contraste de hipótesis, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman; con todo ello se llegó a conocer los resultados de la investigación.

Con lo expuesto, cumplo con el esquema del reglamento de grados y títulos que exige la universidad; por ende, con el reglamento de elaboración y sustentación de tesis.

ÍNDICE GENERAL

	pág.
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN.....	15
CAPÍTULO I.....	17
1.1. Planteamiento del problema	17
1.2. Formulación del problema	19
1.2.1.Problema general	19
1.2.2.Problemas específicos.....	19
1.3. Delimitación	20
1.4. Justificación	20
1.5. Objetivos	21
1.5.1.Objetivo general	21
1.5.2.Objetivos específicos.....	21
CAPÍTULO II.....	22
2.1. Antecedentes.....	22
2.2. Marco teórico.....	25
2.3. Marco conceptual	63
CAPÍTULO III.....	66
3.1. Hipótesis.....	66

3.1.1. Hipótesis general	66
3.1.2. Hipótesis específicas	66
3.2. Variables	66
3.3. Operacionalización de variables	67
3.4. Metodología	68
3.4.1. Enfoque	68
3.4.2. Tipo de estudio	68
3.4.3. Nivel de investigación	68
3.4.4. Diseño de investigación	69
3.5. Población y muestra	70
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	71
3.7. Métodos de análisis de datos	72
CAPÍTULO IV	74
4.1. Resultados de la investigación	74
4.2. Contratación estadística de la hipótesis	106
CAPÍTULO V	109
DISCUSIÓN	109
CONCLUSIONES	113
RECOMENDACIONES	114
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	116
ANEXOS	120

ÍNDICE DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Género de clientes.....	74
Figura 2. Destino del crédito	75
Figura 3. Nivel de grado de instrucción alcanzado.....	76
Figura 4. Sector al que se dedican los clientes	77
Figura 5. Pregunta 01 de la (V1; D1)	80
Figura 6. Pregunta 02 de la (V1; D1)	81
Figura 7. Pregunta 03 de la (V1; D1)	82
Figura 8. Pregunta 04 de la (V1; D1)	83
Figura 9. Pregunta 05 de la (V1; D1)	84
Figura 10. Pregunta 06 de la (V1; D2)	85
Figura 11. Pregunta 07 de la (V1; D2)	86
Figura 12. Pregunta 08 de la (V1; D2)	87
Figura 13. Pregunta 09 de la (V1; D2)	88
Figura 14. Pregunta 10 de la (V1; D2)	89
Figura 15. Pregunta 11 de la (V2; D1)	90
Figura 16. Pregunta 12 de la (V2; D1)	91
Figura 17. Pregunta 13 de la (V2; D1)	92
Figura 18. Pregunta 14 de la (V2; D1)	93
Figura 19. Pregunta 15 de la (V2; D1)	94
Figura 20. Pregunta 16 de la (V2; D2)	95
Figura 21. Pregunta 17 de la (V2; D2)	96
Figura 22. Pregunta 18 de la (V2; D2)	97
Figura 23. Pregunta 19 de la (V2; D2)	98
Figura 24. Pregunta 20 de la (V2; D2)	99
Figura 25. Gestión de crédito agrupado (V1)	100
Figura 26. Evaluación de crédito agrupado (V1; D1).....	101
Figura 27. Control de crédito agrupado (V1; D2).....	102
Figura 28. Factores de morosidad agrupado (V2).....	103
Figura 29. Factores de evaluación agrupada (V2; D1).....	104
Figura 30. Factores de recuperación agrupada (V2; D2)	105

ÍNDICE DE TABLAS

	pág.
Tabla 1: Población y muestra de estudio	70
Tabla 2: Distribución de frecuencia de género	74
Tabla 3: Distribución de frecuencia de destino del crédito	75
Tabla 4: Distribución de frecuencia de grado de instrucción	76
Tabla 5: Distribución de frecuencia al sector que se dedican.....	77
Tabla 6: Fiabilidad según Kuder Richardson.....	78
Tabla 7: Fiabilidad (V1 y V2: Gestión crediticia y factores de morosidad)	78
Tabla 8: Estadística de fiabilidad (V1: Gestión crediticia).....	79
Tabla 9: Estadística de fiabilidad (V2: Factores de riesgo).....	79
Tabla 10: Distribución de frecuencias de la pregunta 01	80
Tabla 11: Distribución de frecuencias de la pregunta 02.....	81
Tabla 12: Distribución de frecuencias de la pregunta 03.....	82
Tabla 13: Distribución de frecuencias de la pregunta 04.....	83
Tabla 14: Distribución de frecuencias de la pregunta 05.....	84
Tabla 15: Distribución de frecuencias de la pregunta 06.....	85
Tabla 16: Distribución de frecuencias de la pregunta 07.....	86
Tabla 17: Distribución de frecuencias de la pregunta 08.....	87
Tabla 18: Distribución de frecuencias de la pregunta 09.....	88
Tabla 19: Distribución de frecuencias de la pregunta 10.....	89
Tabla 20: Distribución de frecuencias de la pregunta 11	90
Tabla 21: Distribución de frecuencias de la pregunta 12.....	91
Tabla 22: Distribución de frecuencias de la pregunta 13.....	92
Tabla 23: Distribución de frecuencias de la pregunta 14.....	93
Tabla 24: Distribución de frecuencias de la pregunta 15.....	94
Tabla 25: Distribución de frecuencias de la pregunta 16.....	95
Tabla 26: Distribución de frecuencias de la pregunta 17.....	96
Tabla 27: Distribución de frecuencias de la pregunta 18.....	97
Tabla 28: Distribución de frecuencias de la pregunta 19.....	98
Tabla 29: Distribución de frecuencias de la pregunta 20.....	99
Tabla 30: Distribución de frecuencias (V1: Gestión crediticia).....	100
Tabla 31: Distribución de frecuencias (V1D1: Evaluación de crédito)	101
Tabla 32: Distribución de frecuencias (V1D2: Control de crédito)	102
Tabla 33: Distribución de frecuencias (V2: Factores de morosidad).....	103
Tabla 34: Distribución de frecuencias (V2D1: Factores de evaluación).....	104

Tabla 35: Distribución de frecuencias (V2D2: Factores de recuperación)	105
Tabla 36: Correlación entre Gestión crediticia y Factores de morosidad.....	106
Tabla 37: Correlación entre Evaluación de créditos y Factores de evaluación	107
Tabla 38: Correlación entre Control de crédito y Factores de recuperación	108

ÍNDICE DE ANEXOS

	pág.
Anexo 01: Matriz de consistencia de la investigación.....	121
Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables.....	122
Anexo 03: Matriz de instrumento de recojo de datos	123
Anexo 04: Instrumento de recolección de datos.....	124
Anexo 05: Ficha de validación por criterio de jueces o experto.....	126
Anexo 06: Fotografías de la investigación.....	129
Anexo 07: Documento presentado a ADEA – oficina Andahuaylas.....	131
Anexo 08: Relacion de clientes con sus creditos en mora	132

RESUMEN

La investigación titulada: “Gestión crediticia y factores de morosidad en el sector Mype, en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, oficina Andahuaylas - 2018, tiene como objetivo, establecer la relación entre gestión crediticia y factores de morosidad en el sector y entidad objeto de estudio.

La investigación corresponde al enfoque cuantitativo, tipo básico, desarrollado bajo un diseño no experimental - transversal, corresponde al nivel descriptivo – correlacional; la obtención de datos mediante el instrumento, cuestionario; con población total comprendida de 415 clientes en situación de mora, la muestra es de 81 clientes con créditos reprogramados y refinanciados, el cual se obtuvo mediante el cálculo de muestreo no probabilístico intencional, al cual se le realizó dicho cuestionario.

Las preguntas o ítems correspondientes se dividen en dos categorías; cada variable consta de 10 ítems, haciendo un total de 20; cada ítem tiene cinco alternativas de respuesta según tipo Likert y son las siguientes: 1=Nunca, 2=Muy pocas veces, 3=Algunas veces, 4=Casi Siempre, 5=Siempre. Al finalizar el proceso, se tabularon los datos con el SPSS V23 con el cual se obtuvo los resultados de la investigación.

Las conclusiones de la investigación son: se obtuvo el nivel de confiabilidad en el valor de Alfa de Cronbach de 0,733; el mismo, que al ser mayor a 0,7 nos indica que la data es muy confiable; Asimismo, al contrastar la hipótesis general de la investigación, se obtuvo coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r = 514^{**}$, un valor sig. ,000 de nivel de significancia, afirmado a un nivel de confianza del 99%.

En conclusión; los resultados demuestran que, existe relación significativa positiva moderada entre la gestión crediticia y los factores de morosidad en el sector Mype; en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, oficina Andahuaylas – 2018.

Palabras claves: Gestión crediticia, factores de morosidad

ABSTRACT

The present investigation entitled: "credit management and delinquency factors in the sector Mype, in the association for business development in Apurímac, office andahuaylas-2018, had as objective, to establish the relationship between credit management with the factors of delinquency in the Mype sector, in the Association for Business Development.

The research belongs to the quantitative approach, of a basic type, developed under a cross-correlational, non-cross-sectional design, having used the survey technique, with a population comprised of 415 delinquent clients, and applied questionnaires to a sample of 83 clients and was used Spearman's rho correlation test for hiring hypotheses.

In relation to instrumentation, two data collection instruments have been formulated and both have gone through the corresponding filters, the first one with 10 items for variable 1 and 10 items for variable 2 and with five alternative answers. 1 = Never, 2 = Very rarely, 3 = Sometimes, 4 = Almost Always, 5 = Always.

After the processing of the data, the analysis and interpretation of the results in the hiring of the hypothesis, the following conclusion was reached: It was determined that having obtained a value of Cronbach's Alpha of 0.733 the same as being greater than 0, 7 indicates that the data is very reliable, Also, when contrasting the general hypothesis of the investigation, Spearman's Rho coefficient $r = .514^{**}$, a sig value was obtained. , 000 level of significance, which affirms at a level of confidence of 99% that, the relation is positive positive direct moderate between the credit management and the delinquency factors in the sector Mype, in the Association for the Business Development in Apurímac, office Andahuaylas - 2018.

In conclusion, the results show that there is a significant positive direct relationship between credit management and delinquency factors in the mype sector, in the Association for Business Development in Apurímac, Andahuaylas office - 2018.

Keywords: Credit management, delinquency factors.

INTRODUCCIÓN

Las entidades micro financieras formales y autorizadas para trabajar con recursos del público, que canalizan dinero de las personas con excedentes hacia las personas que lo necesitan, sea para invertir o cubrir alguna necesidad personal o empresarial, se enfrentan a una posibilidad de riesgo de pérdida del dinero prestado, debido al incumplimiento de pago del prestatario o al problema del retorno tardío del dinero, afectando al grado de liquidez de la entidad; al no tener éste, los recursos suficientes para afrontar la devolución del dinero a las personas que realicen retiros del ahorro; asimismo, las pérdidas generadas por las provisiones que debe realizar a un crédito no cancelado.

Un manejo adecuado de la gestión crediticia; que involucra evaluación y control del crédito y la cobranza, es el pilar fundamental para reducir la morosidad en las instituciones microfinancieras. Todas las acciones emprendidas y enfocadas en la recuperación del crédito, tienen indicadores que muestran si son eficientes y eficaces; el cual es la retroalimentación recibida por el cliente. La caja registradora, es la punta del iceberg que determina si hubo éxito o no en la gestión del crédito; una vez otorgada el crédito, debe haber un seguimiento oportuno y eficaz para la recuperación de la misma; para reducir la morosidad es factor importante ser minucioso y detallado en la evaluación del crédito.

La presente investigación titula: Gestión crediticia y factores de morosidad en el sector Mype, en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, oficina Andahuaylas – 2018, el cual nace por motivos que se explican en la formulación del problema y está dividido en cinco capítulos que son los siguientes:

Capítulo I: problema general y específicos de la investigación, delimitación temporal, espacial y teórica; justificación teórica, práctica y metodológica; objetivo general y específicos de la investigación.

Capítulo II: antecedentes a nivel nacional e internacional, marco teórico y marco conceptual de la investigación.

Capítulo III: metodología, hipótesis general y específicos de la investigación; operacionalización de variables; metodología: enfoque, tipo, nivel y diseño de la investigación; población y muestra; técnica e instrumento de la recolección de datos y métodos de análisis de los mismos.

Capítulo IV: resultado de la investigación a través del cuestionario tipo Likert, procesamiento en SPSS v23; el Alfa de Cronbach, para medir la fiabilidad del instrumento y Rho de Spearman para medir consistencia de las hipótesis.

Capítulo V: discusión de resultados, frente a situaciones similares obtenidos por otros autores en las investigaciones previas.

Finalmente, las conclusiones de la investigación emprendida, recomendaciones formuladas, referencias bibliográficas y anexos correspondientes.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

La morosidad, se determina como cumplimiento tardío de una obligación con las entidades financieras; en sus inicios, éstas llevan a problemas de liquidez; a largo plazo, terminará probablemente con la liquidación de la institución, si es recurrente y si la institución no posee líneas de crédito de contingencia. Las investigaciones han demostrado que los niveles elevados de morosidad conducen al fracaso de las entidades financieras.

La tasa de morosidad, es por lejos el mejor indicador de “estrés crediticio”. ¿Qué nos indica esto? ¿Estamos al borde de una nueva crisis bancaria?; según Reserva Federal de Estados Unidos (FED, por sus siglas en inglés), en más de dos años hubo diecisiete aumentos del tipo de interés de mínimos históricos del 1% al 5,25%, situación parecida en los años que precedieron a la gran recesión económica. En aquel entonces, las tasas de morosidad se dispararon y la economía estadounidense entró en recesión; estas tasas afectan más a créditos comerciales e industriales, cuando se subió el tipo de interés tan solo un cuarto de punto porcentual, la tasa de morosidad de estos créditos subió un 50%; en un solo trimestre, las tasas de morosidad de la banca americana subieron de 1% a 1.5%; los créditos hipotecarios y de consumo suben cuando ya se está en recesión (Dirkmaat, 2016).

Parodi (2018), refiere que la morosidad bancaria mide el riesgo de que los deudores no cumplan con sus obligaciones; en febrero de 2018, ésta llegó a 3.24%, la más alta desde mayo de 2005, si analizamos a los deudores por tipo de crédito, los mayores valores están en pequeñas empresas (9.14%), medianas empresas (7.36%), microempresas (3.2%), créditos de consumo (3.50%) y créditos hipotecarios (2.8 %); para revertir la situación, es clave que el gasto de consumo privado suba; la tarea del gobierno, es aumentar la recaudación y reducir el gasto público; asimismo, fomentar la inversión privada y las exportaciones.

Morizaki (2018), sostiene que la situación de morosidad en el Perú, es a causa del menor dinamismo de nuestra economía, que está relacionada con el consumo y demanda interna; asimismo, la tendencia creciente de la morosidad estaría

explicada por el comportamiento del empleo en el país; el cual ha sido bajo e incluso negativo en los últimos años.

Parodi (2018), afirma que el Perú tiene más de 31 millones de habitantes, de los cuales 16 millones pertenecen a la población económicamente activa (PEA), de este último el 42% se encuentran subempleados; y el desempleo se acerca al 5% de la PEA. En un reporte del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) en 2017, el empleo formal disminuyó en un 2.8%, dato que demuestra el aumento de la informalidad laboral; las cifras indican, que el 75% de los trabajadores en el Perú laboran en el sector informal; a raíz de estos problemas, se sostiene que la productividad es importante y depende de su revolución, el cual es la única alternativa que tiene el país.

Según las aclaraciones, la morosidad financiera afecta a todas las unidades económicas y está en alza; cabe precisar que, también el débil sistema judicial en el Perú contribuye indirectamente a la morosidad de las entidades financieras; estudios recientes, han demostrado que el sistema judicial de un país tiene una relación directa y positiva con su crecimiento económico, lo cual quiere decir, que mientras se administre mejor la justicia, el crecimiento económico de un país estará garantizado; puede también suceder lo opuesto, los inversionistas quieren las reglas claras del juego, leyes que se cumplan y organismos que los hagan cumplir con total eficacia, garantizando un entorno judicial y económico estable, para dinamizar la economía y reducir la morosidad en las entidades financieras.

Asimismo, Haggott (2017) gerente de Equifax Perú, en referencia a los resultados del reporte de bancarización y morosidad de las regiones del Perú; muestra que, poco más del 50% de la población peruana está bancarizada y acumula una deuda de más de S/ 151 mil millones; siendo las regiones de Tumbes, Arequipa e Ica las más bancarizadas del país; en tanto, las regiones más morosas se encuentran en la selva peruana; siendo éstas, San Martín, Ucayali y Loreto respectivamente; además, sostiene que más de 12.3 millones de peruanos tienen un producto crediticio con alguna entidad del sistema financiero regulado.

En la ciudad de Andahuaylas, existen 16 entidades microfinancieras: entre cajas municipales de ahorro y crédito, cooperativas y demás; las cuales realizan intermediación financiera indirecta, captan fondos (ahorros) de personas con

excedente de recursos, para otorgar (créditos) a las personas que lo solicitan por diversos fines (invertirlos en un negocio, comprar bienes, etc.); los acreedores (entidades financieras), asumen riesgos directos, cuando los deudores (prestamistas) no cumplen con sus obligaciones de devolver el préstamo oportunamente; de igual forma, los ahorristas asumen riesgos indirectos.

La Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac; en adelante, ADEA, con oficina principal en la provincia y distrito de Andahuaylas, es una entidad microfinanciera, que promociona y desarrolla, la micro y pequeña empresa en la región de Apurímac; por ende, aporta y favorece al desarrollo económico local sostenible y permanente, a través de sus servicios y programas: otorgamiento de créditos, capacitación en sector micro empresarial, servicios de micro seguros, y atención especial al emprendimiento económico de madres trabajadoras, con visión empresarial, de la zona rural.

La recuperación y el pago oportuno de los créditos, son el problema fundamental de ADEA – Oficina Andahuaylas; es objetivo, de la presente investigación, determinar la relación existente entre la gestión crediticia que realiza la empresa, para minimizar el riesgo crediticio y los factores o las causas de morosidad; por las cuales, los clientes del sector Mype, están con sus pagos vencidos; todos desde el punto de vista del protagonista principal: el cliente.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la gestión crediticia y los factores de morosidad en el sector Mype, en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, oficina Andahuaylas - 2018?

1.2.2. Problemas específicos

- a. ¿Cuál es la relación entre la evaluación de créditos y los factores de evaluación en el sector Mype, en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, oficina Andahuaylas - 2018?

- b. ¿Cuál es la relación entre el control de créditos y los factores de recuperación en el sector Mype, en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, oficina Andahuaylas - 2018?

1.3. Delimitación

Delimitaremos el problema de investigación, en tres aspectos clave para entender el problema enunciado.

1.3.1. Delimitación temporal

La investigación toma en cuenta datos de clientes en situación morosa, según reporte al 31 de marzo del año 2018.

1.3.2. Delimitación espacial

La investigación se produce en la provincia y distrito de Andahuaylas, región Apurímac. Dirección Av. Perú N° 363 - Andahuaylas, domicilio legal y comercial de ADEA.

1.3.3. Delimitación teórica

Para la investigación se tomó conceptos que están expuestos y definidos en el marco teórico; el marco conceptual, está en función de las teorías presentadas. El concepto desarrollado es: variable 01: gestión crediticia, con sus respectivas dimensiones en función de la morosidad (evaluación de créditos y control de créditos); variable 02: factores de morosidad, con sus dimensiones (factores de evaluación y factores de recuperación).

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación teórica

La investigación, permite verificar la relación existente entre dos variables, objeto de estudio: gestión crediticia y los factores de morosidad; los cuales son de utilidad y servirán de base para futuros trabajos de

investigación; al igual que, el desarrollo, tratamiento y conceptualizaciones de las diversas teorías que ayudan a resolver cada propósito planteado.

1.4.2. Justificación practica

Se permite cumplir con el objetivo de recomendar soluciones prácticas al problema de morosidad que afronta ADEA; asimismo, el resultado aportará información útil para desarrollar futuros estudios sobre la gestión de créditos y factores de morosidad, en cualquier entidad micro financiera; por último, valdrá como referencia bibliográfica de futuros trabajos sobre el tema, en la Escuela Profesional de la Universidad.

1.4.3. Justificación metodológica

La metodología adoptada al presente trabajo para la elaboración del informe final; asimismo, el establecimiento de criterios para la identificación de relaciones que existen entre variables objeto de estudio: gestión crediticia y factores de morosidad, se rige mediante la aplicación del método científico.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Establecer la relación entre la gestión crediticia con los factores de morosidad en el sector Mype, en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, oficina Andahuaylas – 2018.

1.5.2. Objetivos específicos

- a. Determinar la relación entre la evaluación crediticia y los factores de evaluación en el sector Mype, en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, oficina Andahuaylas - 2018.
- b. Determinar la relación entre el control de créditos y los factores de recuperación en el sector Mype, en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, oficina Andahuaylas - 2018.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

a. PARRALES (2013). Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE–Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranza, (tesis posgrado - maestría). Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil, Ecuador. Entre sus conclusiones principales tenemos:

- El departamento de cobranzas presenta las siguientes debilidades: el personal de cobranza no está debidamente capacitado para realizar la gestión de cobro; asimismo, carece de una capacitación permanente en dicha actividad.
- Son debilidades del proceso de cobranza: la base de datos de clientes morosos no está actualizada y, por lo tanto, no se puede realizar un seguimiento oportuno y eficaz a estos clientes, existe poca apertura de cobranza a través de otras fuentes que no sean institucionales; finalmente, existe poca ayuda o apoyo a clientes que, por distintas razones, que no sean por concepto de voluntad de pago, no puedan cancelar sus cuotas con puntualidad.

b. GÓMEZ Y LAMUS (2011). Análisis de la gestión de créditos y propuestas de mejoramiento en el fondo de empleados de la Universidad ICESI FEDE- Icesi (tesis posgrado - maestría). Universidad ICESI, Cali, Colombia. Sus conclusiones principales son:

- Con el análisis FODA sobre la entidad y su gestión de créditos, se llegó a la conclusión de que al proceso de gestión de créditos se debe actualizar, realizar los ajustes necesarios con el fin de que cumpla con su objetivo de minimizar la posibilidad de impago de los créditos.

- Se identificó un vacío en la comunicación al asociado, respecto a las características inherentes de las condiciones del crédito.
 - Es necesario e importante contar con consultas a centrales de riesgo, con el propósito de conocer el comportamiento de clientes con el sistema financiero.
- c. Díaz (2008). Determinantes de la ratio de morosidad en el sistema financiero boliviano, 2008 (tesis posgrado - doctoral). Universidad de La Paz, La Paz - Bolivia. Sus principales conclusiones:
- Las políticas de crédito y las estrategias de cobertura o participación de mercado afectan el comportamiento de morosidad en las instituciones bancarias bolivianas.
 - Los créditos señalados para inversión y consumo, son más propensas a la posibilidad de incumplimiento en el pago; asimismo, los créditos hipotecarios son menos riesgosos. Finalmente, el sector agropecuario por sus condiciones propias, propenso a situaciones adversos externos, es la que posee el mayor riesgo de incumplimiento de pago de dicho crédito.
 - Los préstamos otorgados durante la bonanza económica poseen mayor eventualidad de impago, sobre aquellos que han sido otorgados durante situaciones de crecimiento económico normales o negativos.
 - Los estímulos que tienen los administradores o trabajadores de la entidad, para adoptar políticas de crédito más riesgosas, influyen directamente en las causales de la morosidad financiera.

2.1.2. Antecedentes nacionales

- a. Pally (2016). Análisis de la gestión de riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Agencia Juliaca Periodo 2013 - 2014 (tesis - pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú. Sus principales conclusiones son:

- La cartera en la caja, agencia y periodo en mención, dio aumento de su nivel de morosidad de 8.24% a 11.39%, mostrando una variación de 3.15% de morosidad, los resultados negativos alcanzados fueron debido a la reducción y rotación del personal, lo cual imposibilitó el control y seguimiento oportuno del crédito.
 - Los trabajadores, con involucramiento directo en la gestión crediticia, conocen bien a un 60% la política y los reglamentos de crédito.
 - De los clientes encontrados en mora, el 10% de ellos sostienen que sus sectoristas de crédito socializan con ellos sobre políticas y reglamentos de créditos institucionales.
- b. Calderón (2015). La gestión de riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo – agencia sede institucional – periodo 2013 (tesis - pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. Sus principales conclusiones son:
- La morosidad descendió de 7.36% a 5.51% del año en mención, fruto de los castigos realizados, el aporte valioso de los personales en la eficiente gestión crediticia realizada.
 - La labor de los trabajadores en el proceso crediticio, es tan importante hasta imprescindible; son quienes, determinarán mediante sus evaluaciones si el retorno del crédito es exitoso, que generen ganancias a la entidad o un fracaso, que recuperarlos impliquen costos y pérdidas; por tanto, los resultados reflejaran en gran medida de la labor que realicen los analistas de crédito dentro de sus funciones asignadas.
- c. Castañeda y Tamayo (2013). La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia real plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo 2010 – 2012 (tesis - pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Sus principales conclusiones son:

- En el periodo en mención, la morosidad se incrementó a 11.51%; los cuales, como ya es de esperarse, ocasionaron problemas sobre la rentabilidad mediante la asignación de provisiones a los créditos no pagados, afectando de esta manera el logro del cumplimiento de objetivos estratégicos.
- El incremento de las ratios de morosidad provocó menos colocaciones, detrimento de las carteras, menos confianza e incertidumbre sobre futuras operaciones, rotación de trabajadores, etc. finalmente, desorden en el alcance de los objetivos estratégicos.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Origen de las microfinanzas

Las microfinanzas tuvieron sus inicios a finales de los años de 1970 y principios de los 80, nacieron de la mano de dos hombres predilectos en diferentes escenarios y contextos universales; por una parte, Muhammad Yanus - Premio Nobel de Paz en 2006, quien crea el Grameen Bank en Bangladesh; de otra parte, Joseph Blatchford crea ACCION International en Latinoamérica (Lara, 2010).

El origen de las microfinanzas se encuentra en las instituciones privadas de desarrollo u Organizaciones No Gubernamentales (ONGs); su razón de ser: el alivio de la pobreza y el apoyo al desarrollo del emprendimiento económico de los más pobres, su herramienta: la inclusión de los más pobres al sistema financiero. (Velasco, 2012)

Lara (2010), las ONGs nacieron con el propósito de ayuda financiera a las microempresas, dentro de sus características resaltantes está el fin no lucrativo de sus actividades, que en los años 80 ya venían funcionando varios de ellos, de tipo y misión social, en países de centro y Sudamérica, con aportaciones de entidades internacionales y financiados básicamente por donaciones de la comunidad internacional; enfocados a sectores de bajos ingresos económicos.

Las microfinanzas tienen sus comienzos como ONGs, cuya finalidad es crear valor y rentabilidad social para la población; importante mencionar que estas ONGs, al no estar supervisadas ni reguladas por los organismos correspondientes; asimismo, por su alcance y cobertura geográfica, pudieron llegar a más personas que necesitaban apoyo para su emprendimiento económico, como una importante fuente institucional de crédito.

2.2.2. Definición y características

Lara (2010), afirma sobre microfinanzas. “Toda organización, unión de crédito, banco comercial pequeño, organización no gubernamental financiera, o cooperativa de crédito, que provee servicios financieros a los pobres. Tales servicios incluyen financiamiento, instrumentos de ahorro y de pago, entre otros” (p. 61).

Albán (2014), se refiere sobre microfinanzas, como aquellos servicios financieros orientados al desarrollo de pequeñas economías, en especial, las microempresas o sectores generalmente excluidos por la banca comercial tradicional.

El Instituto de Formación Bancaria (2011), sostiene que las microfinanzas abastecen a clientes de bajos ingresos y laboralmente independientes; asimismo, realizan operaciones de captación de ahorros, provisionando seguros en casos particulares.

Características:

- Atienden a sectores excluidos de la banca tradicional
- Poseen segmentos de mercado bien definidas
- Poseen carteras de crédito muy diversificada
- Financian actividades en pequeña escala

2.2.3. Las microfinanzas en el Perú

Trivelli y Venero (como se citó en Aguilar y Camargo, 2003), sostienen que las microfinanzas tienen sus inicios en los años 90 bajo principios regulatorios del sistema financiero peruano, que fue un punto de inflexión para la expansión del crédito en el Perú; asimismo, para la apertura de entidades financieras, que vieron la oportunidad de obtener ganancias bajo el negocio de intermediación.

Los autores aseveran que, el sistema microfinanciero regulado en el Perú, están constituidos por: las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC), las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito (CRAC), las Entidades de Desarrollo de la Pequeña y Microempresa (EDPYME), Banco del Trabajo, Financiera Solución y Mibanco; las instituciones antes expuestas, se enmarcan a satisfacer la demanda crediticia de microempresas, en sus diferentes modalidades y créditos de consumo; asimismo, se focalizan a atender y satisfacer actividades de pequeña escala.

Estas instituciones se agrupan en dos categorías, en función del ámbito de sus operaciones:

- Intermediarios microfinancieros bancarios: Banco del Trabajo, Mibanco y Financiera Solución, especialistas en atender a sectores o estratos B y C de la población, en cuanto a su situación socioeconómica; la particularidad de estas instituciones, es que operan en todo el territorio de la república; asimismo, realizan variadas transacciones.
- Intermediarios microfinancieros no bancarios: comprenden la CRAC, CMAC y EDPYME, realizan las mismas funciones u operaciones que los primeros, con algunas excepciones, por ejemplo: actúan a nivel local y por tanto sus operaciones están limitadas.

Estas instituciones, juegan un papel primordial en el desarrollo y crecimiento económico del país, crean oportunidades de crecimiento y de financiación al empresariado local, constituyen un elemento central en los esfuerzos de lucha contra la pobreza, la desigualdad y cualquier otro factor que alimenta las penurias y sufrimientos.

Existe una clasificación relacionada a la formalidad, en cuanto a su financiamiento de las entidades microfinancieras, según Alvarado, Portocarrero, Trivelli y otros (citado por Gutiérrez, 2011), refiere que el sector privado puede ser agrupado en tres categorías: banca, financieras y microfinanzas; que, de acuerdo al grado en que dichas entidades proveedores de créditos se encuentren legalmente supervisados en el mercado, tenemos la siguiente clasificación.

- **Financiamiento formal:** conjunto de entidades formales que otorgan créditos, se encuentran reguladas y supervisadas por organismos superiores entre ellos: SBS, Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) y la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV), que representan al sistema financiero peruano; con el propósito de salvaguardar los intereses de quienes hacen uso del sistema financiero para operaciones diversas, (dividido en el sector bancario y no bancario).
- **Financiamiento semiformal:** conjunto de entidades que realizan la intermediación financiera, se encuentran reguladas por instituciones pertinentes, más no supervisadas, están registradas como personas jurídicas independientes en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT), están dentro del régimen del impuesto a la renta de tercera categoría; asimismo, están permitidos operar a cierta escala; comprenden en este grupo las ONGs financieras, empresas agroindustriales, empresas comercializadoras y Cooperativas de Ahorro y Crédito.
- **Financiamiento informal:** carecen de toda estructura formal de organización; por lo tanto, están exentas de toda regulación y supervisión que pudiera haber por parte de organismos competentes; así tenemos a los proveedores, habilitadores, tiendas y bodegas, prestamistas y juntas.

2.2.4. Origen de micro finanzas en la ciudad de Andahuaylas

La primera entidad micro financiera en Andahuaylas tiene lugar en el año de 1960, que es la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro de Andahuaylas, fundada el 20 de noviembre, por el economista Aquiles Lanao Flores, el párroco Joseph Martin Cummins, por iniciativa de Julia Lanao Díaz

y un grupo de vecinos más notables de dicha ciudad (COOPAC San Pedro, 2015).

Asimismo, 41 años después el 11 de noviembre del 2001, se crea la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac - Andahuaylas y Chincheros (ADEA), por convenios firmados entre la ONG FORM/TRIAS de Bélgica y APEMIPE Andahuaylas, por un periodo de 15 años, desde el año 1994 hasta el año 2009, con aporte de capitales del primero y la administración del segundo, convenios para promover el desarrollo micro empresarial en Apurímac, después del fin de dicho convenio ADEA es autoadministrada y autofinanciada; asimismo, cuenta con personería jurídica propia (ADEA, 2017).

Ambas instituciones financieras, compiten en el mercado del microcrédito en Andahuaylas; entendiéndose por microcrédito, préstamo de dinero a microempresarios destinada a financiar actividades en pequeña escala, que se caracterizan por su pequeño tamaño y gran número; y una mayor volatilidad en su morosidad. La primera institución, está regulado por la SBS, supervisado y representado por la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú (FENACREP); mientras que la segunda, es una ONG financiera, inscrita en la SUNAT como persona jurídica independiente de derecho privado y en registros públicos como asociación, es supervisada por la SBS y regulada por el código civil peruano.

2.2.5. Gestión

La gestión empresarial pone poco énfasis en la organización o coordinación de recursos, en los procesos de implantación, dirección y control; asimismo, en la definición y organización de las funciones básicas en una empresa, propios de la administración; por el contrario, prioriza la planificación de procesos, secuencias o actividades operativas que permitan lograr las metas trazadas.

Chiavenato (2009), sostiene que el término gestión empresarial o equivalente, hace referencia al proceso que se encarga del desarrollo de las diligencias productivas u operativas de las empresas, con el único propósito

de maximizar el uso de recursos para la generación de resultados, por encima del promedio que se espera.

La definición del autor, marca una distancia y diferencia clara con el concepto de administración, sirve de base fundamental para evitar errores en torno a asociar ambos conceptos bajo la definición de uno solo. Cobián (2016), refiere que la gestión comprende un conjunto de reglas, procedimientos y métodos operativos, basados en la efectividad empresarial, para con sus objetivos trazados.

Gestión y administración son una ciencia social, que estudia la manera de cómo se organiza y gestiona una empresa; cómo se gestiona los recursos con las que cuenta, los procesos por los que pasa y los resultados de sus actividades; a modo de conclusión, se puede indicar que gestión se encarga de las actividades productivas de una empresa, con los métodos y procedimientos operativos internos de una entidad, basados en procesos y secuencias de las actividades. La administración coordina y organiza para la gestión, alimentando con recursos; estas dos teorías están muy interrelacionados y son mutuamente dependientes para alcanzar una productividad óptima.

2.2.5.1 Gestión crediticia

Santandreu (como se citó en Gómez y Lamus, 2011), define la gestión crediticia de la siguiente manera:

“Conjunto de técnicas conducentes a minimizar el costo y riesgo de los créditos que las organizaciones conceden a sus clientes” (p. 25).

La gestión de créditos se fundamenta en el costo y riesgo que asume la empresa, por el hecho de trabajar con recurso de terceros; se corre el riesgo de que los deudores no cumplan con lo pactado sobre las condiciones de retorno del crédito. La gestión crediticia tiene como objetivo principal, reducir el riesgo de impago de sus clientes, por medio de una adecuada gestión del crédito que permita mitigar el riesgo de mora, para finalmente traducirse en menores costos y mayor rentabilidad para la empresa.

2.2.5.2 Principios de la gestión crediticia

La gestión crediticia entendida como un proceso dinámico y continuo, se sustenta en algunos principios, con el claro propósito de apoyar en la consecución de metas y objetivos institucionales; el logro de los objetivos dependerá de cómo estos principios puedan conjuntamente contribuir al logro de éste.

Los principios relacionados con la gestión crediticia, son los siguientes, según IPAE (como se citó en Pally, 2016):

- Rentabilidad: las administraciones de los recursos de las empresas tienen que estar encaminadas a obtener resultados positivos para éste; donde la consecución de las utilidades sea el objetivo máximo de todos.
- Objetividad: la evaluación de los créditos demandados, se tiene que hacer con absoluta objetividad e imparcialidad, no debiendo favorecer o perjudicar a nadie; la institución, debe velar por el cumplimiento de este principio y estar alerta ante cualquier situación o comportamiento de los trabajadores que transgredan ello.
- Garantía: las garantías hacen de función de recuperar el préstamo no cancelado por la otra vía o alternativa, establecidos entre los integrantes de la evaluación crediticio; la entidad no debe permitir que ningún crédito esté desprotegido, para ello se pacta una segunda fuente de recupero.
- Función: la gestión crediticia debe estar acorde a la finalidad y el propósito que cumple una entidad en el mercado, que es de satisfacer necesidades de financiamiento; sin este principio la entidad perdería su misión, lo cual es importante para establecer su visión o lo que aspira alcanzar u convertirse en el futuro.

- **Innovación:** la metodología de análisis de solicitudes de crédito, las estrategias de seguimiento y recuperación del mismo, tienen una vigencia en el mercado y son susceptibles de quedar obsoletos; por lo tanto, es meritorio actualizarlos constantemente.
- **Competitividad:** la gestión crediticia, las políticas y reglamentos de crédito, deben estar encaminados en permitir alcanzar a la empresa, un liderazgo indiscutible en el mercado.
- **Control:** los factores externos que amenacen una gestión crediticia de excelencia, que afecten sus utilidades, su participación en el mercado deberá ser combatidos y controlados.

Los principios mencionados de la gestión crediticia orientan a la entidad financiera, le ubican en el contexto, proporcionan su razón de ser y su visión.

2.2.6. Crédito

2.2.6.1 Historia y desarrollo del crédito

Según Ordoñez (citado por Pally, 2016), el crédito en sus inicios tenía una mala reputación, incluso ha sido condenado por la religión de aquella época, con consecuencias desastrosas para quienes necesitaban o accedían a ello; pero, surgió ante las adversidades como una necesidad de las finanzas.

Según varios investigadores, el origen del crédito se puede encontrar en la antigua Asiria, Fenicia o Egipto, donde se halló documentos sobre su reglamentación, pero las operaciones crediticias con verdadero valor y carácter se encuentran en la antigua Grecia e Italia, considerados cuna de las finanzas y la banca; asimismo, la cuna de la civilización. En principio abundaban los prestamistas, luego por la necesidad misma de ampliar sus actividades, estos se convierten en banqueros, la nueva actividad de éstos era distinta a la del anterior, pues hacían de cambistas y comerciaban con metales preciosos, poseían o colocaban un pequeño banco (llámese silla o

equivalente), en los lugares donde habían conglomeraciones de personas o zonas donde habían mayor fluidez de éstos; cambiaban unas monedas por otras obteniendo de ello algún rentabilidad, con el pasar de los tiempos, los cambistas fueron llamados banqueros, y es hasta el siglo XII cuando aparecen los primeros bancos, siendo el “Banco di San Giorgio” en Génova – Italia, en el año de 1406, un banco moderno casi como lo conocemos en la actualidad.

Para muchos la palabra banca proviene del vocablo alemán “Bank”, relacionado a un fondo común, que más tarde fue empleado por los italianos, que llamaron banco a la acumulación de dinero; como creador del término, se le atribuye a Irving Fischer, alemán (nacionalizado estadounidense), quien en 1897 publica un artículo en la que habla de una nueva disciplina “Finanzas”, resultando ésta como un desprendimiento de la economía, que se conceptualiza como el arte y la ciencia en el manejo del dinero; asimismo, como rama de la economía y la administración que estudia el intercambio de capital entre diferentes agentes económicos. El origen de la palabra finanzas se les atribuye a los romanos, quienes llamaban al dinero “finus”.

2.2.6.2 Conceptualización del crédito

Calderón (2014), sostiene que el origen etimológico del crédito proviene de la voz latina *creditum* = confianza y *credere* = creer, bajo el concepto antes enunciado, la palabra crédito viene de creer, tener fe o confianza en alguien al cual hemos de otorgarle un préstamo financiero.

El crédito, posee definiciones o términos legales, donde consta que es una operación financiera entre dos personas naturales o jurídicas, donde cualquiera de ellos otorga una cantidad determinada de dinero al otro, dejándose una constancia o documento sobre las condiciones del crédito: monto otorgado, plazo de devolución, el costo del dinero (intereses) y demás cargos entre los intervinientes; con esta perspectiva legal del crédito, se hace alusión de que en caso que el deudor no cumpla lo acordado, el acreedor podrá recurrir a instancias correspondientes (cobranza judicial) con los documentos firmados para realizar la cobranza.

Para acceder a un crédito, se tiene que contar con cualidades requeridas para que otros confíen en nosotros y nos otorguen su confianza; asimismo, es un acuerdo entre dos personas y posee validez legal.

El crédito es “cantidad de dinero, o cosa equivalente, que alguien debe a una persona o entidad, y que el acreedor tiene derecho a exigir y cobrar” (DRAE, s, f).

El Comité de Basilea visto en el trabajo de Calderón (2014) en relación al crédito, afirma:

Es todo activo de riesgo para las entidades financieras, cualquiera sea la modalidad de su instrumentación, por su papel de intermediador entre agentes superavitarios y deficitarios, es asumido por este, de forma directa; asumiendo los ahorristas, un riesgo indirecto cuando la entidad financiera no disponga de liquidez a la hora de realizar retiros o cobros por estos. (p. 32)

El crédito, es comprar ahora y pagar después, es consumir ahora el consumo del futuro y se materializa mediante la confianza y la seguridad que se concede al deudor; el crédito permite que usted tome prestado el dinero del mañana para obtener algo hoy y cuando esto ocurre en realidad no está usando su dinero, sino de terceros, y eso implica un costo que son los intereses y el riesgo de comprometer un consumo y bienestar futuro.

2.2.6.3 Importancia del crédito

En la economía el crédito es esencial; con su acceso se aumenta la producción de bienes, mejora la calidad de servicios, se crean nuevas empresas o amplían las ya existentes; con esto disminuye el desempleo, etc. claro está que el crédito es una herramienta primordial para dinamizar la economía.

Según BCRP, citado por Cobián (2016), si el acceso al crédito es limitado, se restringen aquellas posibilidades que tiene una economía de crecer; esta restricción primero afecta a las familias, pues su consumo se ve

reducido; esto afecta al mismo tiempo a las empresas proveedoras de bienes y servicios, se reducen sus ventas y por lo tanto sus utilidades; ésta desemboca a problemas mayores como: el cierre de negocios, despido de trabajadores, etc.; como vemos, esta restricción al crédito que parecía tener problemas microeconómicos, termina por generar problemas macroeconómicos afectado al crecimiento económico (PBI, desempleo). En muchos casos el ahorro del empresario no es suficiente para abrir un nuevo negocio, ampliar las ya existentes; entonces, requiere de un préstamo para llevar a cabo su cometido y si el acceso al crédito es limitado, esta posibilidad de crecimiento también se ve afectado negativamente. Concluimos mencionando que el crédito es fundamental en una economía, afecta a este por medio de dos vertientes diferentes, una que restringe el consumo interno de familias y otra limita las opciones de inversión de las empresas.

El crédito, como se explica en párrafos anteriores, cuando se usa de manera responsable facilita realizar gastos de consumo e inversión, es importante mencionar y resaltar que todo monto de crédito concedido a familias o empresas, siempre ha de estar en función de su capacidad de pago; de no ser así, se estaría sofocando con deudas económicas al prestatario y eso es una señal negativa para la economía en su conjunto; un problema a nivel micro siempre es un problema a nivel macro.

La base para conseguir un crédito es la confianza, sin ello, es imposible; asimismo, es fundamental contar con historial crediticio positivo, el antecedente que cada individuo posee al trabajar con dinero ajeno, marca una pauta y una ventaja, abriendo las puertas del mercado del crédito en el sistema financiero.

2.2.6.4 Características del crédito financiero

Como lo señala ADEA (2015), en su reglamento de créditos de título II y artículo 3, se puede mencionar las siguientes características.

- Formas de pago: los pagos necesariamente tienen que ser en efectivo.

- Frecuencia de pago: los pagos pueden ser fijos, diarios, semanal, quincenal, mensual, bimestral, trimestral, semestral o la combinación de formas de pagos de acuerdo al flujo de caja aprobado, previa evaluación de la forma que mejor coincida con la fuente de ingresos del evaluado.
- Modalidad de amortización: los pagos pueden ser fijas, crecientes, decrecientes y otras combinaciones, las mismas que serán pactadas previamente entre las partes, asimismo se pueden realizar prepagos, desagregando los intereses a la fecha.
- Periodo de gracia: es el pago de intereses periódicos según el mes de dicho periodo, luego el pago del 100% del principal se realiza al vencimiento junto con el último pago de intereses; asimismo puede ser que la amortización e intereses se paguen al finalizar el crédito.
- Moneda: los préstamos desembolsados en moneda nacional o extranjero, se cancelarán en dicha moneda y viceversa.
- Montos: los montos de crédito a conceder, se determinan en función a la capacidad de pago del cliente y de las garantías ofrecidas como medio complementario o alternativo.
- Plazo: los plazos se pueden definir por producto, plan de inversión y destino de crédito, según el producto crediticio.
- Destino: los destinos pueden ser; capital de trabajo, activo fijo, consumo y/o libre disponibilidad.
- Costo de crédito: representa la tasa de interés compensatorio, penalidades de morosidad, comisiones seguras, gastos administrativos, y otros costos vinculados al proceso crediticio (p. 10).

2.2.6.5 Clases de crédito

Entre las diversas formas de clasificar los créditos que otorgan las instituciones financieras, encontramos una que es comúnmente utilizada. Según IFB (2012), éstos se clasifican en créditos directos e indirectos.

a. Créditos directos

En estos créditos, la entidad financiera realiza el desembolso de dinero, sea en efectivo o abono a cuenta corriente, cuenta de ahorros a favor del cliente; lo cual, en esta operación necesariamente, dicho desembolso pasa por registros de caja y se anotan dentro de la contabilidad de la empresa, como dinero desembolsado para el cuadro de caja.

Cabe precisar que, en esta clase de créditos, la entidad financiera cobra intereses, por el riesgo que asume de facilitar dinero del público.

b. Créditos indirectos

Si en los créditos directos existe el desembolso de dinero, en este crédito no las hay. Estos créditos tienen la particularidad de no pasar por caja; es decir, no hay desembolso de dinero bajo ninguna circunstancia, por los medios que sean; por lo tanto, no se registran en caja. Los créditos de esta clase se dan únicamente como una forma de respaldo que concierne el banco o entidad financiera a favor de sus clientes ante terceras personas, a efectos de garantizar a éste el cumplimiento de la obligación que contrae el cliente; se ubican en este tipo de créditos, las cartas fianzas y de crédito, avales, entre otros.

Si bien es cierto que, en esta clase de créditos, el dinero no sale de la entidad financiera, es innegable que se cobre comisiones, porque está en riesgo el prestigio de la entidad.

2.2.6.6 Tipos de crédito

Así como el sector financiero privado compuesto por tres categorías banca, financiera y micro financiera, no son iguales; podemos decir, que no todos los créditos son iguales; hay una diversidad de tipos de crédito, según cada necesidad u características de las empresas, asimismo, según sus operaciones o volúmenes de éstos; los tipos de crédito clasificados en el Perú, constan en la Resolución N° 11356, SBS (2008), en su Capítulo I, Numeral 4; constan de 8 tipos y son las siguientes:

- a) **Créditos corporativos:** estos créditos son otorgados a empresas con ventas anuales mayores a s/. 200 millones en los dos últimos años antes de solicitar el crédito, este criterio se determina analizando los estados financieros anuales auditados más recientes de la empresa.
- b) **Créditos a grandes empresas:** créditos otorgados a empresas con ventas anuales mayores a s/. 20 millones, pero menores a s/. 200 millones en los dos últimos años antes de solicitar el crédito; si en dicho periodo el deudor tuviese ventas mayores a s/. 200 millones será clasificado en corporativos, y si no fuesen mayores a s/. 20 millones a medianas empresas.
- c) **Créditos a medianas empresas:** créditos otorgados a empresas con deudas totales en el sistema financiero superior a s/. 300 mil, en los últimos seis meses y ventas anuales no mayores a s/. 20 millones en los últimos dos años consecutivos antes de solicitar el préstamo; asimismo, que no tengan condiciones de encontrarse en ningún tipo de los créditos anteriormente mencionados.
- d) **Créditos a pequeñas empresas:** créditos otorgados a empresas o personas físicas, con cuya deuda total en el sistema mayor a s/. 20 mil y menor a s/. 300 mil, en los últimos seis meses antes de requerir el préstamo; estos créditos a diferencia de los anteriores financian actividades económicas en menor escala.
- e) **Créditos a microempresas:** estos créditos son similares a los de la pequeña empresa, con la particularidad que, para acceder, la empresa

debiera tener un endeudamiento en el sistema por un monto menor a s/. 20 mil en los últimos 6 meses antes de requerir el crédito, la deuda

- f) en el sistema no debe incluir los créditos hipotecarios para vivienda. Estos créditos financian en su mayoría actividades de comercio y prestación de servicios a consumidores finales.
- g) Créditos de consumo revolvente: este tipo de crédito posee una marcada diferencia a todos los créditos anteriores, con este crédito el deudor trata de pagar algunas necesidades que no sean empresariales, por ejemplo: pagar servicios básicos de los que dispone u otros relacionados; por lo tanto, estos créditos únicamente están enfocados a personas naturales. La cancelación de estos créditos puede ser por montos inferiores al crédito otorgado, el monto no cancelado o la diferencia, genera otro tipo de interés que se carga a cuenta de cliente para posteriores créditos, ejemplo típico de estos, son las tarjetas de crédito, que suscriben los interesados con alguna entidad financiera.
- h) Créditos de consumo no revolvente: estos créditos son muy parecidos con el tipo de crédito anterior, la particularidad está en la forma de cancelación del crédito, el monto pagado al cumplirse la fecha ha de ser igual al crédito otorgado, obviamente, también los intereses correspondientes; estos tipos de crédito, son las más usadas por entidades microfinancieras, para satisfacer necesidades no empresariales o de consumo de sus clientes.
- i) Créditos hipotecarios: créditos netamente para actividades de compra, construcción, mejoramiento, etc., de viviendas, sea propia o para vender o renegociar; las garantías para estos créditos son las hipotecas inscritas, dicho esto, cuando el deudor no cumple con pagar, la entidad financiera podrá hipotecar la vivienda, venderlo por subasta pública o mediante compra directa, que permita el íntegro recupero de su dinero; de haber dinero excedente, será devuelta al cliente o propietario de la vivienda.

Es importante precisar con relación a los 8 tipos de crédito, ADEA está totalmente identificado con tres tipos de productos, los cuales son: créditos a pequeñas empresas, a microempresas y de consumo no revolvente.

2.2.6.7 Evaluación crediticia

Pally (2016), refiere que la evaluación crediticia es un arte y no existe esquemas o principios rígidos para su procedimiento, más bien requiere de creatividad y dinamismo del evaluador; asimismo, buen criterio y sentido común.

La evaluación crediticia, requiere de un conocimiento profundo del cliente, contar con toda la información acerca de él, capacitación, conocimiento u experiencia como complemento de dicha evaluación.

En sentido más estricto del término, evaluar un crédito, significa señalar el valor de algo (cliente); asimismo, estimar y calcular su valor (cualitativo y cuantitativo), que nos permita recuperar los fondos otorgados, en las condiciones pactadas.

Se clasifica en dos categorías, con el único fin de conocer al cliente:

- Evaluación cualitativa (voluntad de pago): busca determinar la idoneidad moral (persona responsable) del deudor frente a las obligaciones contraídas; asimismo, sus conocimientos y experiencias sobre el negocio que tiene o los que planea tener.
- Evaluación cuantitativa (capacidad de pago): busca determinar la solvencia económica y financiera del deudor para pagar su crédito, la garantía que lo respalda como fuente alternativa para asumir dicha obligación y su capacidad de generar ingresos.

La evaluación crediticia, se debe basar en una relación de mutuo respeto y entendimiento entre las partes (empresa – cliente), siempre con proyección de lograr una relación a largo plazo; asimismo, el dialogo será abierto y

sincero que impliquen sobre todo conocer al cliente, de esta manera, la recuperación del crédito será exitosa.

2.2.6.8 Requisitos básicos para el otorgamiento de crédito

Pally (2016), sostiene que el solicitante, de ser persona natural debe ser mayor de edad, con libre transitabilidad y con ejercicio de sus derechos fundamentales; de ser persona jurídica, estar legalmente constituida y cuyos representantes también cumplan con las exigencias de persona natural, entre los documentos a presentar son los siguientes.

- Documento de identidad: mediante los cuales se podrá identificar al solicitante o solicitantes del crédito (DNI para el caso de personas físicas o naturales y RUC en caso de personas con negocio).
- Documentos de ubicación: mediante éste se podrá constatar la ubicación exacta del solicitante al crédito, para fines de evaluación crediticia o para realizar acciones de seguimiento y cobranza del crédito; para este fin, a las personas naturales se les exigirá algún recibo de servicios básicos, y a las personas jurídicas con negocio se le exigirá la copia de licencia de funcionamiento del mismo
- Documentos de ingresos y/o gastos: todo crédito otorgado ha de consignar los documentos o similares, donde se constate o verifique el ingreso económico del solicitante al crédito, en base de aquello se calcula el monto de crédito otorgado y las posibilidades del prestamista de atender otras necesidades que no sean el pago del crédito, en función de ese ingreso; sin estas evidencias de ingreso, la probabilidad de que pague el futuro deudor serán mínimas; por otro lado, a los trabajadores dependientes se le exige: boleta de pago, contratos de trabajo, etc.; a los trabajadores independientes: recibos por honorarios, contrato de servicios, etc.; a las empresas: declaración mensual de Impuesto General de Ventas, boletas y facturas de compra y venta de mercancías, etc.

- Documentos de patrimonio: como dijimos anteriormente todos los créditos otorgados han de tener una segunda opción de recuperar en caso que el cliente no pueda o no quiera pagar su crédito vencido, este requisito no es determinante para que salga un crédito, pero sí garantiza al deudor y da confianza al acreedor el cumplimiento del pago de un crédito. Se podrá sustentar la tenencia de una propiedad mediante documentos del inmueble como: títulos de propiedad, escrituras públicas, testimonio, etc., en caso de contar con vehículos, se sustentarán por medio de tarjetas de propiedad, SOAT vigente, etc.

Existen otros requisitos referenciales que maneja cada entidad: según sus políticas de evaluación del crédito, objetivos empresariales, o tipo de entidad financiera, entre otros.

2.2.6.9 Factores de evaluación para otorgar un crédito

Para la evaluación crediticia existen varios modelos, con el único propósito de reducir los riesgos de impago por parte del cliente, el modelo más conocido y utilizado para la evaluación crediticia, es el modelo de la 5Cs; propuestos por Diez de Castro y López (2001) y Calderón (2014). Son las siguientes:

- a) Carácter: en caso de personas naturales, el análisis de crédito debe enfocarse a encontrar el comportamiento del cliente frente a una deuda que pudo haber tenido o lo tiene dentro del sistema, con lo cual se podrá predecir el comportamiento que tendrá con nuestra deuda, la información recabada hará énfasis sobre el historial crediticio del futuro cliente, con el recojo de toda la información anterior, de ser esta negativa se evitará acontecimientos nada positivos para la entidad, cuando el cliente no pague su deuda; de ser positiva, se podrá visualizar una excelente operación, cuando el dinero vuelva exitosamente a las arcas de la entidad.

Para las personas jurídicas con negocio, esta evaluación hará referencia sobre los conformantes del consejo directivo, los cuales tendrán que pasar por el filtro de personas naturales vista en líneas

arriba; se pueden obtener esa información por otros medios no convencionales, como son:

- Pedir referencias comerciales, familiares o amigos con quienes tenga relación o algún tipo de préstamo u otro.
- Verificar demandas judiciales.
- Pedir referencias a la SUNAT, sobre el pago de impuestos, etc.

b) Capacidad: relativos a la generación de recursos para cumplir con la obligación contraída; asimismo, la habilidad y experiencia en los negocios. A las personas naturales se le solicitará recibos de honorarios, nóminas, boletas de pago, etc. a personas jurídicas con negocio, se analizará la antigüedad y la permanencia del negocio, sus canales de distribución, número de empleados, sus estados financieros, entre otros.

c) Capital: son la inversión en equipo y maquinarias para la operatividad de la empresa; asimismo, su capacidad de afrontar deudas y compromisos con terceras personas en el corto plazo; este análisis nos permitirá determinar la capacidad de pago del deudor en función de sus ingresos y/o gastos.

d) Colateral: este apartado no debe entenderse como imprescindible al momento de otorgar un crédito o como factor determinante a que un crédito se desembolse; sino, como respaldo a una operación crediticia, actuando como una segunda fuente de pago o cobro cuando un crédito no es cancelado explícitamente.

Algunas opciones colaterales, podrían ser:

- Garantía inmobiliaria (autos, casas, equipos, etc.)
- Depósito de garantía (cuenta de ahorros o garantía líquida)
- Avals. Etc.

e) Condiciones: cualquier contrato, arreglo o convenio puede verse afectado por situaciones externas que escapen del control o administración de los firmantes o acordantes, que afectan positiva o

negativamente dicha operación; una operación crediticia no es la excepción, está abierto a que cualquier eventualidad puede dañar su naturaleza o su contenido explícito, y que finalmente ponga en apuros al deudor en su obligación de pagar su deuda, dentro de las consideraciones tenemos:

- Desastres naturales
- Situación social y política del país
- Variables macroeconómicas (inflación, desempleo, PBI).

2.2.6.10 Proceso para otorgamiento del crédito Mype

Gutiérrez (2011), menciona que, un proceso crediticio se inicia con la recopilación de información de las 5cs, visto en líneas arriba, para luego ser propuestos a un comité de créditos y esperar su dictamen respectivo, el proceso consta de las siguientes fases:

1. Fase de promoción del crédito: actividad que consiste en la búsqueda de clientes potenciales, realizando una suerte de asesoría financiera y de inversiones a éste, con carácter de vender los productos de la entidad; asimismo establecer, condiciones, requisitos y tasas de interés del crédito.
2. Fase de entrevista y solicitud del crédito. Consiste en evaluar las solicitudes, mediante una entrevista personal o grupal a la unidad familiar, en la entrevista se obtiene la información principal y complementario, según:
 - Central de riesgos: la primera información que nos indica si el cliente, es apto o no para un préstamo; es decir, no debe tener deudas que se registren como vencidas en el sistema financiero, mucho menos clasificados en categoría perdida, en cobranza judicial, deficiente.
 - Actividad económica a la que se dedica el futuro deudor
 - Ubicación de la empresa o negocio, domicilio y otros
 - Experiencia crediticia en función al negocio actual
 - Monto solicitado en función al plan de inversión. Etc.

3. Fase de visita: esta fase cumple una función primordial según la resolución del comité de créditos, se caracteriza por la recolección de los datos insitu y la toma de decisión final; esta fase representa el núcleo del crédito.
4. Fase del análisis de la solicitud del crédito: consiste en plasmar la recolección de los datos en un documento (expediente), para su propuesta y puesta a juicio del comité de créditos.
5. Propuesta y aprobación: la propuesta de solicitud con el debido sustento y la exposición verbal, dependerá de éstos el dictamen final del crédito; el mismo, que previamente pasará por el nivel correspondiente de aprobación según el monto del crédito.
6. Desembolso y caja: con los créditos aprobados, se firma la contrata y pasa a caja para el desembolso

2.2.6.11 Niveles de evaluación y aprobación de un crédito

Según Gutiérrez (2011), menciona que, en este punto el analista de créditos una vez que recoge la información, deberá presentar la solicitud con el debido sustento y exposición verbal; el dictamen final dependerá de este último; en la cual no debe haber una respuesta diferente a: aprobada, denegada y observada; los mismos que previamente pasarán por los diferentes niveles de aprobación, según sea, en cada caso particular.

1° nivel: analista de crédito. Es cuando este posee autonomía para aprobar un crédito, dando su juicio final, sin la necesidad de presentarla a instancias superiores; regularmente, este caso se da en montos menores o según los rangos de montos de cada entidad.

2° nivel: jefe de créditos. Se da mediante la categorización de que créditos son importantes para su otorgación inmediata; y que no es necesario presentar al comité; trabaja en función al tiempo y tipo de cliente, etc.

3° nivel: comité de créditos. Está representado por un conjunto de analistas especializados, los créditos aprobados en este nivel están en función al tipo de crédito y al monto presentado; es presidido, por el jefe de créditos, este nivel es el filtro de minimización del riesgo alto, la responsabilidad es asumida en conjunto según la decisión que se tome, a través de la votación. La aprobación automática llevará a la firma del contrato; caso contrario, con las solicitudes observadas y denegadas, se detallarán el motivo que originó la decisión y de ser el caso, proporcionar las sugerencias y recomendaciones para su mejoramiento.

4° nivel: gerencia. Está presidida por el gerente, a este nivel mayormente son sometidos créditos de montos altos, los integrantes son el analista, el comité de créditos, el jefe de oficina o de créditos.

5° nivel: consejo directivo. Es la última instancia o nivel, en cuanto a decisiones se trate, los integrantes son los que participaron en niveles anteriores; lo preside el director o presidente del consejo directivo, los montos sometidos a este nivel están muy por encima de cualquier nivel.

Los dos últimos niveles mencionados constan en el reglamento de créditos de ADEA; asimismo, la institución no utiliza para la evaluación y aprobación de créditos del primer nivel; por el hecho de que no existe autorización o libertad alguna.

2.2.6.12 Estados del crédito según situación de deuda

Como lo señala ADEA (2015), que consta en su reglamento de créditos: capítulo I, título II y artículo 2, se puede mencionar las siguientes características.

- a. Crédito vigente: son créditos que se encuentran al día en sus pagos, por lo tanto, no se encuentran en estado vencido o equivalentes.
- b. Crédito vencido: son créditos que efectivamente están vencidos y se encuentran en mora; para créditos a pequeñas y microempresas, estos consideran la totalidad del saldo, después de transcurridos 30 días

calendarios de la fecha de vencimiento de pago pactado; para créditos de consumo no revolvente, después de 30 días calendarios, solo el capital de la cuota no pagada, después de 90 días la totalidad del saldo de capital de la deuda.

- c. Crédito judicial: crédito que cuenta con más de 90 días vencido, aquel cuya demanda ha sido admitida a trámite por el poder judicial.
- d. Crédito reprogramado: estos créditos obedecen a causas de un desfase en el periodo de pagos que altera el flujo de fondos y que ocasiona la no coincidencia entre las fechas del cronograma de pagos de la cuota y las fechas en que se obtienen los ingresos.
- e. Crédito refinanciado: son créditos, que la no cancelación del deudor obedece a problemas de dificultades en la capacidad de pago del mismo; estos créditos, para ser reconsiderados deben realizarse variaciones, tanto en monto y plazo del contrato original; saliendo un nuevo crédito, con otra tasa de interés, por lo general mayor a la anterior (primer contrato).
- f. Crédito castigado: un crédito se encuentra apto para castigo cuando los respectivos deudores estén catalogados en calificación 100% pérdida; el monto no justifica iniciar acción judicial o arbitral; asimismo, la existencia de evidencias real y comprobable de su irrecuperabilidad o haber agotado todos los medios de cobranza. Estos créditos están integrante provisionados, incluso han sido retirados de los balances de la empresa (p. 9-10).

2.2.7. Seguimiento y recuperación del crédito

“El ciclo financiero de la empresa se cierra cuando el dinero vuelve nuevamente a la tesorería de la empresa” (Diez de Castro y López, 2001, p. 229).

Es de vital la importancia mencionar las políticas de seguimiento y recuperación del crédito y/o cartera, y enfocarnos en la gestión de cobranza y el papel que ésta juega en la sostenibilidad financiera de la empresa en el

tiempo; una gestión de seguimiento y cobranzas mal definidas pueden llevar a la toma de decisiones equivocadas y costosas.

Por cobranza, ha de entenderse como el ciclo que cierra una operación crediticia, es parte integral del ciclo de crédito; en esta fase, la empresa recibe la retroalimentación respectiva de todas sus políticas de evaluación, otorgamiento, seguimiento y control del crédito (Parrales, 2013).

Estas políticas deben de ser en lo necesario:

- Planeado: la cobranza ha de ser minuciosamente planificado, solo así se podrán alcanzar resultados esperados para la empresa, debe ser formal y detallado sobre estrategias que se ha de utilizar para realizar una cobranza exitosa; no debe ser una simple idea de los gestores de cobranza, ha de estar escritos en un documentado llamado plan de cobranza; la espontaneidad o improvisación en una cobranza, termina únicamente en fracaso.
- Normativo: la cobranza ha de tener normas claras y precisas para llevar a cabo su cometido con éxito; asimismo, éstas deben constar en los documentos generales sobre políticas o reglamentos de créditos de la empresa, la normatividad sobre éstos tiene que actualizarse permanentemente acorde al avance de la tecnología y las telecomunicaciones.
- Ágil: en lo referente al tiempo de cobranza, lapsos muy largos entre las etapas de crédito y cobro, hacen que el deudor se olvide del pago. Es importante resaltar que, para evitar inconvenientes de esta naturaleza, se aconseja no otorgar créditos para periodos de pago muy largos, si se da, con ello únicamente se conseguirá que el cliente se canse con los pagos o se sienta fastidiado; con lo cual, la probabilidad de que no pague el crédito será mayor.

2.2.7.1. Control y la cobranza del crédito

Montes (2015), afirma: “El control puede definirse como un proceso de monitoreo de las actividades para asegurar que se cumplan como fue planeado y de corrección de cualquier desviación significativa” (p. 92).

Castillo, Córdoba y Torres (2016), sostienen que el control empresarial sigue una pauta y se limita al seguimiento de las actividades económicas de una empresa, referentes a la obtención de resultados. El control, no debe ser entendido como un proceso que se aplica al finalizar las actividades, por el contrario, ha de aplicarse en todo el proceso de cualquier actividad, solo así se obtendrán resultados y se aprovecharán las bondades de este proceso.

Comprobación, inspección, fiscalización e intervención (DRAE. s. f)

El analista de créditos como se ve en el trabajo de Parrales (2013), para hacer efectivo la inspección, fiscalización y el cobro del crédito, recurre a algunas herramientas; las mismas, que serán utilizadas bajo diferentes circunstancias, entre ellos tenemos:

- Llamadas telefónicas: con el avance en la ciencia de las telecomunicaciones, esta herramienta es de gran utilidad para realizar gestiones de control y cobranza de un crédito; asimismo, constituye la herramienta más utilizada, por su menor costo y mayor eficiencia, su facilidad de adaptación y manejo, que permite estar en contacto directo con el cliente e interactuar con ello.
- Mensajes de texto: la eficiencia de esta herramienta para las gestiones de cobranza está demostrada, si bien es cierto, que posee desventajas, esta herramienta es muy utilizada cuando el cliente no responde o no atiende una llamada telefónica; permite que el analista de créditos envíe información bien estructurada y precisa, enfatizando la pronta respuesta del cliente.

- Visitas personales o visita de campo: esta herramienta se utiliza cuando no hay respuesta del cliente utilizando los medios anteriores de control o cobranza, es la herramienta más efectiva de todas, pero también la más costosa. En la mayoría de los casos sus resultados compensan con creces a los costos en que se incurren para realizar gestiones de seguimiento y cobranza de un crédito.
- Cartas o notificaciones: el cliente no responde el teléfono, el mensaje de texto no logra llamar su atención, se visita a su domicilio y tampoco se le ubica; entonces, la última medida consiste en dejar notificaciones en su domicilio, con el claro propósito de generar una respuesta inmediata en el prestatario.
- Seguimiento del plan de inversión: es quizás la herramienta más importante para la fiscalización de un cliente, permite aseverar que efectivamente el dinero prestado lo ha ejecutado en los fines pre establecido.

Es importante subrayar, que estas herramientas de gestión de control y cobranza se utilizan cuando el cliente ya está efectivamente con sus créditos retrasados, así como también para fines preventivos, para evitar que un cliente entre en mora con sus pagos.

Con relación a la cobranza, Cobián (2016) sostiene que la cobranza es un proceso, donde la empresa ejecuta procedimientos pre establecidos con la finalidad de recuperar el dinero, producto de un préstamo concedido a sus clientes. Los procedimientos de cobranza han de establecerse y constar en documentos oficiales de la institución, al mismo tiempo encontrarse vigente y estar a disposición de cualquier personal interesado.

“Cobranza es un proceso de recaudar las ventas por las que se ha concedido un plazo para diferir el pago” (Becerra, 2015, p. 48).

Cobián (2016), refiere que los tipos de cobranza más representativos son los siguientes:

- Cobranza formal: son llevados a cabo por los responsables directos de la cobranza (sectoristas o analistas de crédito), para los cuales utilizan los medios o procedimientos regulares para realizar el cobro.
- Cobranza judicial: se realiza por medio de la intervención directa de la empresa o mediante terceros contratados por éste (abogados). El procedimiento o cobranza se ejecuta de acuerdo a las disposiciones jurídicas y legales existentes sobre la materia.
- Cobranza extra judicial: deriva del anterior, con la salvedad de que en este caso el deudor para cancelar su deuda se somete voluntariamente a una operación fuera de juicio, por tal motivo llegan a un acuerdo extra judicial para el pago y/o cobro del crédito.

El control y la cobranza determinan el éxito final de la gestión crediticia.

2.2.8. La morosidad

Según Castañeda y Tamayo (2013), la definición del término moroso tiene dos acepciones; por una parte, el retraso en el cumplimiento de una obligación cualquiera que fuera este, se denomina legalmente mora; por consiguiente, el moroso es aquel que demora consciente o inconscientemente el pago de esta obligación; por otra parte, se le considera moroso a un cliente que retrasa su obligación de pago, la cual ya está vencida en forma consciente.

Visto lo anterior, cuando se refiere a morosidad, esta se entiende simplemente como un cumplimiento tardío de una obligación, no es que el cliente u otro no pague la deuda, sí lo hace, pero tardíamente fuera de los plazos y condiciones pactadas; por lo tanto, ahí se da el castigo al cliente, tiene que pagar algunos daños ocasionados al acreedor por la irresponsabilidad de su comportamiento frente a una deuda.

Morosidad significa: lentitud, dilación, demora, falta de actividad o puntualidad (DRAE. s. f.).

Calderón (2014), refiere la morosidad desde el lado financiero, como crédito efectivamente no cobrado o pagado que afecta directamente las utilidades de la empresa por medio de las provisiones; ésta, tendría que destinar una parte de sus ganancias a cubrir un crédito total o parcial no cancelado; asimismo, la entidad estaría comprometiendo su imagen y negocios futuros.

Su porcentaje se define de la siguiente manera: créditos vencidos, más los créditos en cobranza judicial sobre el total de créditos otorgados por la entidad; es la fórmula más utilizado entre los analistas financieros para determinar la calidad de cartera.

Noriega citado por Cobián (2016), sostiene sobre la morosidad financiera. “Luego que la cuota de un crédito no es pagada en la fecha indicada, la cuenta no cobrada se considera como un crédito en mora” (p. 21).

Dado las consideraciones anteriores, podemos hablar de dos puntos diferentes de la morosidad pero que en esencia significan lo mismo “tardanza o lentitud”; una desde el lado legal, que significa cumplimiento tardío de una obligación y otra desde el lado financiero, retraso de los pagos y existencia de provisiones.

2.2.8.1. Tipos de morosos

Calderón (2014), sostiene que antes de realizar acciones de cobranza a clientes morosos, es preciso definir el perfil de cada uno de éstos, de manera que permitan definir un plan o estrategia distinta para cada uno de ellos, según corresponda para recuperar el crédito. A través del análisis, conocimiento previo y la definición de estrategias, las probabilidades de recuperar un crédito con éxito serán mayores; asimismo, es también posible agruparlos a clientes morosos con características particulares, con el objetivo de fijar estrategias diferentes de recuperación para cada agrupación.

Un cliente que tenga sus créditos vencidos, se ubica en cualquiera de las siguientes clasificaciones, que detallaremos a continuación:

- a. Morosos intencionales: estos clientes, de manera intencional o voluntaria no quieren pagar su crédito vencido, es más, no muestran ninguna intención o señal de hacerlo, pero sí poseen los medios o la capacidad de pago, estos clientes padecen de un problema crónico en su voluntad de pago, pareciera que el crédito pendiente les incomoda o es cuestión de ego; para cobrarlos, la empresa tiene que adoptar otras formas de cobranza poco convencionales.
- b. Morosos fortuitos: a diferencia de los primeros, éstos sí muestran toda la intención o señal de querer pagar su crédito, pero existe un problema, no tienen capacidad de pago; es decir, tienen problemas de liquidez, no hay dinero, con estos clientes la empresa tiene que extender los plazos de pago, teniendo la convicción de que apenas consigan el dinero, cancelaran las deudas.
- c. Morosos desorganizados: estos clientes demuestran toda la intención de querer pagar; asimismo, pueden pagar, disponen de recursos para hacerlo, pareciera que estos clientes son la suma de los anteriores, pero hay un problema en ellos, no son conscientes de la responsabilidad de pagar un crédito, no son reflexivos con la obligación que tienen; la principal causa de su irresponsabilidad, podría ser que se olvidan de los créditos que tienen o tienen pereza de ir a pagar; con este tipo de clientes, la empresa debe estar en contacto para exigir el pago de la cuota.
- d. Morosos negligentes: estos clientes son los más habituales, tienen problemas de ordenar y acomodar sus finanzas personales; estos morosos, no tienen un control de sus gastos, gastan más de lo que ganan; poseen un descuido crónico sobre las deudas que tienen, como resultado éstos han ido creciendo, llevándolos a una difícil situación, a este tipo de clientes solo queda presionarlos.
- e. Morosos circunstanciales: poseen capacidad de pago, pero por problemas fortuitos o de fuerza mayor estos deudores no pagan voluntariamente su crédito; pudiendo atribuirse a situaciones adversas en sus negocios o problemas personales y familiares; con estos clientes,

es posible estirar los plazos de pago; asimismo, se requiere la comprensión de la entidad con relación a la situación del cliente.

Para Wicijowski y Rodriguez (como cita Gutiérrez, 2011), las causas que llevan a la morosidad de los clientes pueden encontrarse en la personalidad distinta de cada una de estos.

- a) Morosos fraudulentos: suplantan su identidad para obtener un crédito; presentan documentos alterados, con negocio o servicio no existente.
- b) Morosos habituales: poseen un problema crónico de estructura financiera y retrasan la suspensión de pago según sus necesidades.
- c) Morosos profesionales: conocen el movimiento o actividades relacionadas con el crédito; asimismo, se apoya con la debilidad del sistema judicial.

2.2.8.2. Clasificación crediticia del deudor

Según la SBS (2008), capítulo II y numeral 3; se evidencia el reporte de cinco clasificaciones crediticias del deudor conforme a los siguientes criterios:

- a) Categoría normal: son aquellos clientes que vienen pagando con normalidad su crédito de acuerdo al término de las condiciones pactadas; en esta categoría, si bien, se ubican créditos con algunos días de atraso, ésta, debe ser menor a ocho días calendarios como máximo para pertenecer a dicha categoría.
- b) Categoría con Problemas Potenciales (CPP): a esta categoría corresponden clientes que registran un atraso en el pago de su crédito que van de nueve a 30 días calendario; los créditos de esta categoría, como refiere su nombre, poseen un potencial o probabilidad alta de no ser pagada, pero simplemente son presunciones; cuando un crédito se encuentra en esta categoría, la entidad financiera tiene que estar pensando en adoptar estrategias para recuperar el crédito; para posteriormente provisionarlo.

- c) Categoría Deficiente (CD): clientes que registran atraso en el pago de su crédito que van de 31 hasta 60 días calendario; con los créditos de esta categoría, la entidad financiera ha de proponer la alternativa de reprogramarlo o refinanciarlo, para no empeorar la situación del deudor y que ésta pueda pagar en una fecha próxima; es decir, darle una salida, al deudor con serios problemas de capacidad de pago; claro está, que en esta categoría está muy latente la posibilidad de provisionarlo.

- d) Categoría Dudosa (CDd): clientes que registran un atraso en el pago de sus créditos que van de 61 hasta 120 días calendario, a estos créditos se tiene que judicializar; es decir, valerse de leyes existentes al respecto y demandar ante la justicia, seguir un proceso judicial y esperar la sentencia; es quizá el último recurso disponible para cobrar un crédito, este recurso es la más costosa de todas, la empresa debe correr riesgos. Es posible judicializar, cuando el monto del crédito es alto, solo así se justifica los esfuerzos desplegados para recuperar, en esta categoría las provisiones han de estar listos para ejecutarse.

- e) Categoría perdida (CP): clientes que muestran un atraso en el crédito, mayores a 120 días calendario. Si el monto del crédito es pequeño y no justifica realizar acciones judiciales o arbitrales o hay evidencia real de su irrecuperabilidad, los créditos de esta categoría pasaran a provisionarse en su totalidad.

Es importante precisar y resaltar que esta clasificación crediticia del deudor está en función de créditos a: pequeñas empresas, microempresas, de consumo revolvente y no revolvente; más no de créditos corporativos, hipotecarios, grandes empresas, etc.

2.2.8.3. Causas de la morosidad

Aguilar y Camargo (2003), identifican la importancia relativa de tres tipos de variables que inciden en el cumplimiento del pago de un crédito financiero, y son las siguientes:

- En primer lugar: variables de carácter macroeconómico, que están ligadas al nivel de actividad de la economía en su conjunto, como son: crecimiento del PBI (producto bruto interno), el nivel de inflación, desempleo y aumento en el IPC (índice de precios del consumidor), entre otros; sobre esta variable la entidad financiera no posee ningún control, pero sí puede minimizar sus efectos en relación a sus operaciones.
- En segundo lugar: variables microeconómicas, relacionados con la gestión de las Instituciones Microfinancieras (políticas de crédito y de cobranza, mecanismos y estrategias de evaluación de créditos y cobranza, incentivos para clientes por la puntualidad de sus pagos y de los trabajadores por el cumplimiento de sus metas, inflexibilidad en la propuesta de pago, etc., en esta variable la entidad toma toda el control, pues se encuentra muy ligado al ámbito de sus operaciones y su administración interna.
- En el tercer lugar: variables relacionadas con la dinámica local de los mercados, donde la empresa realiza sus operaciones (PBI regional, estructura de actividad productiva y económica local, etc.), esta variable se encuentra en el punto medio de las causas de la morosidad.

2.2.8.4. Factores que determinan la posibilidad de impago de un crédito

Se entenderá por factores, a elementos determinantes en la manifestación de un fenómeno o en el encadenamiento de un mecanismo y por factores de morosidad a aquellos elementos de orden interno o externo que inciden en la morosidad; se clasifican en dos grupos, que trataremos a continuación:

1. Factores internos: son los que dependen directamente de la administración propia de la empresa y están bajo su control; en términos de morosidad financiera, esta se genera directamente dentro de la entidad o fuera de ésta, por irresponsabilidad o negligencia de la empresa.

Las causas de morosidad enumeradas en este apartado, son objeto de análisis y estudio detallado para fines del presente trabajo de investigación; las mismas que, según Calderón (2014) deterioran la cartera de créditos de una entidad financiera; éstos se pueden clasificar en tres sub grupos.

a) Mora causada por factores de evaluación

Factor de orden interno relacionados con la evaluación, estudio, detección y prevención de la morosidad

- Parentesco: se entenderá por esta como vínculo por consanguinidad o afinidad u otra relación estable entre los individuos (DRAE. s.f.); la causa de la mora se da también por este factor por créditos aprobados por factores de amistad, familiaridad u otro.
- Expectativas: se entiende como esperanza de realizar o conseguir algo (DRAE. s. f.); dentro de la evaluación crediticia, estos créditos se aprueban por la intuición u optimismo del empresario de realizar excelentes inversiones con el dinero otorgado; asimismo, por la subjetividad o poco criterio de análisis del evaluador.
- Sociabilidad: la falta de socialización de las políticas o reglamentos de crédito a los clientes, generan falta de conocimientos de los mismos sobre sus propias obligaciones y los efectos que podría tener.
- Comunicación: acción o efecto de comunicar (DRAE. s. f.); la falta de comunicación, clara y precisa, del analista sobre las condiciones del crédito generan problemas en el retorno del préstamo.
- Valores éticos: conjunto de principios que marcan el comportamiento social del hombre; reducidos niveles éticos del personal de evaluación que puede aceptar o exigir dadas para modificar los resultados y favorecer al evaluado, son causales de morosidad.

b) Mora causada por factores de recuperación

Factor de orden interno, relacionado con el esfuerzo que realiza la empresa para la recuperación y el cobro del crédito.

- Visita de campo: consiste en realizar trabajos de campo, o sea fuera de las instalaciones de la empresa; la falta de coordinación para realizar trabajos de campo y la poca costumbre a ello generan problemas en el pago del crédito moroso.
- Persuadir: inducir, mover y obligar a alguien con razones a creer o hacer algo (DRAE. s. f.); las dificultades se originan por la poca habilidad persuasiva o el poder de convencimiento del encargado de cobranza; asimismo, la incapacidad de inducir al cliente a realizar sus pagos de forma puntual.
- Confianza: se entiende como esperanza firme que se tiene de alguien o de algo (DRAE. s. f.); en la recuperación del crédito, muchas veces se dejan llevar por amistad, familiaridad o por algún otro vínculo, con clientes morosos; por lo cual, no se realiza la presión adecuada para recuperar el crédito en mora.
- Oportunidad: se entiende como conveniencia de tiempo y de lugar (DRAE. s. f.); en la recuperación del crédito, se aprecia la poca responsabilidad (negligencia o dejadez) para realizar el seguimiento y el cobro de la mora, dejando pasar más tiempo sin realizar acciones u presión con el crédito en mora.
- Colusión: se entenderá como el pacto ilícito de daño contra un tercero (DRAE. s. f.); pacto entre clientes y el personal de cobranza en contra de la institución, que impidan que se apliquen políticas institucionales, relacionados a la morosidad de los clientes.

c) Mora causada por factores de manejo interno en una organización

- Inexistencia y/o poca claridad de objetivos, políticas y normas crediticias; los mismos, que llevan a confusiones, contradicciones o malinterpretaciones, etc. carecen de seriedad y objetividad; por lo tanto, no son respetados por el trabajador y mucho menos puestas en práctica.
- Cobertura de mercado: con el fin de acrecentar apresuradamente su participación en el mercado, sin analizar sus capacidades o recursos, estas IMFs incrementan el número de agencias que tiene o de las que puede controlar, desencadenando un monitoreo ineficiente en dichas agencias; que finalmente, desembocan en problemas de evaluación, vigilancia y de recuperación del crédito.
- La repentina fijación de metas muy altas de colocaciones al personal de crédito en el corto plazo, ocasionan problemas de control de sus carteras; es decir, que, hasta cierto monto colocado, el empleado puede mantener la eficiencia de los controles, un incremento a partir de dicho punto, es posible que empiece a generar pérdidas de control; sin el control adecuado de las carteras de crédito, es posible que la morosidad en la cartera se incremente y afecte a la entidad en general.
- Deficiencias organizacionales: especialmente en la definición de funciones y responsabilidades dentro y fuera de la empresa; lo cual origina que, ante la posibilidad de impago de los clientes, de haber responsables, no se pueda identificar a éste, para aplicar las sanciones correspondientes.
- Falta de disciplina: especialmente en el cumplimiento de las normas o reglas institucionales; en algunos casos, a pesar que existen normas precisas, éstas no se cumplen, porque la relación laboral entre trabajadores se caracteriza por la amistad o compañerismo, finalmente este factor impide el cabal cumplimiento de dichas reglas.

- Desconocimiento del mercado: algunas IMFs, con poca visión o escasa interpretación de la realidad externa donde opera, elaboran y diseñan estrategias de participación de mercados, lanzamiento de un nuevo producto, promoción y publicidad de productos, para un mercado que ya no existe.
 - Deficiencias en el control de los pagos efectuados: suele producirse por el mal manejo en el control de pagos de un crédito o carencia de la tecnología crediticia adecuada para registrar un cobro; nada tan negativo para la imagen de la entidad como querer cobrar el crédito, a quien ya ha efectuado el pago.
 - Personal deficiente: son las causas más comunes de morosidad que tiene su origen dentro de la organización, la falta de capacitación, instrucción, realización de charlas, motivación, incentivos, retroalimentación con información actualizada, etc.; en líneas generales, el no preocuparse por el trabajador, son factores de absoluto fracaso para una entidad.
 - Calidad de servicio: relacionadas a la atención del cliente, que tiene que visualizarse desde la etapa de la promoción del crédito hasta la última cuota de pago del crédito; algunos clientes no pagan puntualmente su cuota por este factor, la mala atención; asimismo, por las deficiencias en la orientación e información al cliente respecto al crédito.
2. Factores externos: no dependen de la administración interna de la empresa, son elementos que escapan de su ámbito de control; tales como la inflación, el alza del precio de los productos, pérdida del valor de la moneda, son cuestiones básicamente macroeconómicas que afecta la capacidad de pago del prestatario.

- a) Mora causada por factores imprevistos o coyunturales
- Enfermedad o accidente del deudor o de algún familiar; que genera, retracción en sus pagos.
 - Robos y pérdidas comprobadas de dinero o equivalentes, con los cuales se tenía pensado pagar la deuda.
- b) Mora causada por parte del deudor, Parrales (2013)
- Mala interpretación de las condiciones del crédito: los mismos clientes beneficiarios del crédito malinterpretan de buena fe, las condiciones en las que fue otorgado el crédito.
 - Mala inversión: que generalmente se debe a la falta de un plan de inversión, que permita el retorno del dinero para pagar la deuda.
 - Utilización de dinero para otros fines: algunos deudores distraen sus recursos económicos en objetivos distintos para las que fue otorgado, generando problemas al momento de cumplir con su obligación.

2.2.8.5. Efectos de la morosidad

Los efectos de la morosidad lo podemos visualizar mejor en los involucrados directos de una operación crediticia; que son: el acreedor (prestamista, entidad financiera) y el deudor (prestatario, cliente). Según Calderón (2014), los efectos más comunes son los siguientes:

- Acreedor: una elevada cartera morosa, constituye y compromete la viabilidad de la institución a largo plazo, el mismo que puede afectar también al sistema; en efecto, los altos niveles de morosidad llevan inicialmente a problemas de liquidez; que, a largo plazo, si es recurrente, terminará, probablemente, quebrando o liquidando la empresa; también afecta la rentabilidad y crecimiento de la empresa,

por medio de las provisiones asignadas a un crédito no cancelado; cuando se da este último, afecta inmediatamente las utilidades.

- Deudor: una deuda no pagada o pagada con problemas, puede catalogarle al deudor como insolvente para el sistema financiero; los clientes clasificados en el sistema como: deficiente, dudoso y pérdida; son clientes a los cuales ninguna institución financiera puede considerar otorgar un crédito, siendo una desventaja para el problemático deudor, que en algún momento tenga la necesidad de requerir financiamiento, pero a causa de su historial crediticio será denegado.

2.2.9. Mype: importancia y características

La micro y pequeña empresa es una unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización, que tienen como finalidad, desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Sánchez (2012), refiere que las Mypes en el Perú, son muy importantes, por las siguientes razones:

El nivel de importancia de las Mypes en el Perú es cada vez mayor, hasta el punto de considerar de vital importancia para nuestra economía, a nivel nacional las Mypes brindan empleo al 80% de la población económicamente activa (PEA) y generan cerca del 40% del producto bruto interno (PBI).

Según la última Ley N° 30056, promulgada en 2013, modifica a la actual "Ley Mype" D.S. N° 007 – 2008 - TR; sus características son las siguientes. Microempresa: ventas anuales hasta 150 Unidades Impositiva Tributarias (UITs), no establece el límite del número de trabajadores; pequeña empresa: ventas anuales más de 150 UITs y hasta 1700 UITs, no establece el límite del número de trabajadores (Escalante, 2016).

2.3. Marco conceptual

Asociación

Es una organización estable de personas naturales y jurídicas o ambas, que a través de una actividad común persigue un fin no lucrativo.

Bancarización

Utilizar intensivamente al sistema financiero para facilitar las transacciones entre los diferentes agentes económicos.

Carácter

Son la solvencia e idoneidad moral del prestatario, quiere decir que es una persona responsable frente a obligaciones con terceros.

Capital

Es cuando el prestatario posee garantías económicas, estados financieros para hacer frente a una obligación.

Carta fianza

Contrato que suscribe el banco (fiador) con el afianzado (cliente) en una obligación ante un tercero (acreedor), el banco se compromete a cumplir la obligación de pago si el deudor (cliente) principal no cumple por sí misma.

Cartas de crédito

Instrumento financiero que permite que una persona indique a un banco que concrete un pago a un tercero, siempre y cuando cumpla ciertas condiciones; cabe destacar que, el ordenante es de todos modos quien concretara el pago al final del proceso.

Capacidad

Se refiere a la generación de fondos (dinero) suficientes para pagar una deuda, a corto o largo plazo.

Colaterales

Son las garantías que se ofrecen o evalúan como respaldo de un préstamo, se ejecutan en caso de no poder pagar un crédito, es un plan b para recuperar un préstamo.

Condiciones

Son los factores externos que determinan o condicionan un préstamo y su recuperación, que podría ser económico y político.

Control de créditos

Fase por medio del cual la empresa controla y realiza el seguimiento respectivo de los créditos para su recuperación exitosa.

Evaluación

Fase donde se observa la posibilidad de concretar un préstamo financiero, tanto al propietario y la empresa, realizando estimaciones económicas y cualitativas que permitan determinar la capacidad y voluntad de pago del mismo.

Evaluación de créditos

Medir o calcular el valor del cliente para una entidad financiera o para el sistema; con el propósito de otorgarle un dinero, y con la confianza de que será devuelta.

Factores de morosidad

Factores de orden interno o externo de la entidad micro financiera que contribuyen a la morosidad de sus clientes.

Factores de evaluación

Factor de orden interno relacionados con la evaluación, estudio, detección y prevención de la morosidad.

Factores de recuperación

Factor de orden interno, con él despliegan todos los recursos para la recuperación y el cobro del crédito.

Gestión crediticia

Conjunto de procedimientos para otorgarle un crédito a alguien, con la finalidad de que ésta genere utilidades al máximo para la entidad que lo otorga.

Políticas de crédito

Son los distintos lineamientos que rigen la administración de una entidad financiera, con relación al manejo de la cartera de créditos.

Productos financieros

Es toda operación financiera, que conlleva una transacción de dinero entre el cliente y la entidad financiera; en la cual, este último percibe un ingreso como parte de la operación.

Provisiones

Es dinero que destina una entidad financiera a su propia caja, para el cuadro de éste, cuando un cliente no ha pagado el total o parcial del crédito que se le ha otorgado; se provisiona solo al capital del crédito (principal), mas no a los intereses que pudiera haber generado; para provisionar un crédito, se utiliza o destina el dinero de las utilidades o ganancias que la empresa pudiera haber obtenido al final de un ejercicio económico; por lo tanto, a mayor provisión menor utilidad y viceversa.

Riesgo crediticio

Es la posibilidad de que un dinero no sea devuelto por un préstamo realizado, esta posibilidad solo hace mención al capital del crédito; asimismo, son situaciones externas que puedan contribuir a la posibilidad mencionada.

Servicios financieros

Apoyan y suelen acompañar a los productos financieros, garantizan la seguridad de las operaciones; asimismo, facilitan las operaciones bancarias entre el banco y el cliente.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1. Hipótesis

“Las hipótesis son explicaciones tentativas del fenómeno investigado que se enuncian como proposiciones o afirmaciones” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 137). Asimismo, son respuestas provisionales o temporales a las preguntas de la investigación.

3.1.1. Hipótesis general

Existe relación directa entre la gestión crediticia y los factores de morosidad en el sector Mype, en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, oficina Andahuaylas - 2018.

3.1.2. Hipótesis específicas

- a. Existe relación directa entre la evaluación crediticia y las políticas de crédito en el sector Mype, en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, oficina Andahuaylas - 2018.

- b. Existe relación directa entre el seguimiento y recuperación del crédito y las políticas de cobranza en el sector Mype, en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, oficina Andahuaylas, 2018.

3.2. Variables

“Propiedad que tiene una variación que puede medirse u observarse” (Hernández, et al., 2014, p.138).

“Es una característica o cualidad; magnitud o cantidad que puede sufrir cambios, y que es objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación” (Arias, 2012, p. 57).

3.2.1. Variable 1: Gestión crediticia

Conjunto de procedimientos para otorgarle un crédito a alguien, con la finalidad de que ésta genere utilidades al máximo para la entidad que lo otorga (Gómez y Lamus, 2011).

3.2.2. Variable 2: Factores de morosidad

“Factores de orden interno propias de la entidad micro financiera que contribuyen a la morosidad de sus clientes” (Pally, 2013).

3.3. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Gestión de créditos	Conjunto de técnicas, conducentes a minimizar el costo y riesgo de los créditos que las organizaciones conceden a sus clientes (Gómez y Lamus, 2011).	Proceso para minimizar el riesgo de créditos, mediante el modelo de evaluación de las 5Cs y seguimiento del crédito.	Evaluación de créditos	-Carácter
			La fase donde se observa la posibilidad de concretar un préstamo financiero, realizando estimaciones económicas y cualitativas que permitan determinar la capacidad y voluntad de pago del mismo.	-Capacidad
			Control de créditos	-Capital
			Fase por medio del cual la empresa controla y realiza el seguimiento respectivo de los créditos para su recuperación exitosa.	-Colateral
				-Condiciones
Factores de morosidad	Factores de orden interno propias de la entidad micro financiera que contribuyen a la morosidad de sus clientes (Pally, 2013).	Elementos internos que intervienen en los factores de evaluación y recuperación del crédito.	Factores de evaluación	-Llamadas telefónicas
			Factor de orden interno relacionados con la evaluación, estudio, detección y prevención de la morosidad.	-Mensajes de texto
			Factores de recuperación	-Visita personal
			Factor de orden interno relacionados con el despliega todos los recursos para la recuperación del crédito	-Notificaciones
				-Encargos
				-Expectativas
				-Parentesco
				-Comunicación
				-Valores éticos
				-Sociabilidad
				-Oportunidad
				-Confianza
				-Habilidad persuasiva
				-Visita de campo
				-Colusión

Fuente: Elaborado por el autor.

3.4. Metodología

3.4.1. Enfoque

3.4.1.1. Cuantitativo

“Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (Hernández, et al., 2014, p, 4).

3.4.2. Tipo de estudio

3.4.2.1. Básica

Vara (2012), refiere que este tipo de investigación tiene como propósito generar conocimientos teóricos, y en base a estos, diagnosticar alguna realidad empresarial o de mercado, probar y adoptar teorías, generar nuevas formas de entender la realidad empresarial y construir o adaptar instrumentos de medición para calcular lo diagnosticado.

3.4.3. Nivel de investigación

3.4.3.1. Descriptivo – correlacional

Arias (2012), afirma:

Tiene como finalidad determinar el grado de relación o asociación (no causal) existente entre dos o más variables. En estos estudios, primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas se estima la correlación. (p. 25)

Según Hernández et al., (citado por Arias, 2012), refiere que la ventaja y el propósito de estos estudios, es saber cómo se puede comportar una variable, conociendo el comportamiento de la otra variable relacionada; es decir, intentar pronosticar el valor aproximado que tendrá una variable, a partir del valor en la otra variable relacionada.

3.4.4. Diseño de investigación

Hernández et al., (2014), sostiene que es un plan o estrategia general que se adopta para responder al problema de investigación planteado u obtener información acerca de ello.

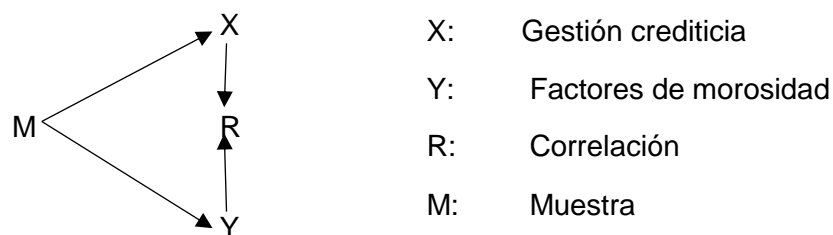
3.4.4.1. No experimental

“Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (Hernández et al., 2014, p. 185).

3.4.4.2. Transeccional

Según Hernández et al., (2014), refiere que, en el diseño transeccional, la recolección de datos se realiza en un tiempo único, en un solo momento dado. Tiene como propósito, describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado; es como tomar “una fotografía” de algo que sucede.

El esquema de la investigación, mediante el diseño descriptivo - correlacional, es la siguiente:



3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

Arias (2012), sostiene:

La población, o en términos más precisos población objetiva, es el conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extendidos las conclusiones de la investigación; ésta queda delimitada por el problema y los objetivos del estudio. (p. 81)

Ésta queda definida por el total de créditos morosos en la entidad en referencia, según el reporte al 31 de marzo del 2018; información proporcionada por el Sub Gerente del Área de Negocios, Sr. Williams Trujillo Salas, tenemos la siguiente tabla.

Tabla 1

Población y muestra de estudio

N°	Situación de deuda del cliente	Cantidad	Monto
1	Vencido	303	s/. 625, 477. 15
2	Judicial	31	s/. 529, 436. 03
3	Reprogramado	15	s/. 100, 130. 00
4	Refinanciado	66	s/. 150, 460. 60
5	Castigado	00	s/. 000, 000. 00
	Total	415	s/. 1, 405, 503. 78

Fuente: Elaboración propia, adaptado del reporte de mora al 31 de marzo, (ADEA – oficina Andahuaylas, 2018)

3.5.2. Muestra

Respecto a la muestra Arias (2012), señala: “Es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (p. 83).

Obtendremos la muestra mediante el muestreo no probabilístico intencional y es la siguiente.

3.5.2.1. Muestreo no probabilístico intencional

Arias (2012), sostiene que estos elementos son seleccionados con un propósito preestablecido; y que su selección es intencional y premeditada; es decir, sirven para fines concretos o especiales.

Por medio de este tipo de muestreo, de la cantidad total de N=415 clientes con créditos morosos, se escogió a n=81 clientes, entre créditos: reprogramados = 15; refinanciados = 66. Esto se debe, a que estos clientes afectan en mayor grado la cartera de créditos, puesto que, para cobrarlos se traducen en mayores costos administrativos y operativos, en tiempo y dinero y fueron los más indicados para los propósitos de esta investigación.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas

Arias (2012), define: “Se entenderá por técnica de investigación, al procedimiento o forma particular de obtener datos o información” (p. 67); asimismo, es el modo o forma de obtener una información.

Entre las técnicas utilizadas, tenemos lo siguiente:

3.6.1.1. Observación

Se utilizó la técnica de observación, debido a que estuvimos involucrados en el proceso y gestión del crédito, no solo como observador sino también como actor en dicho proceso, el cual nos permitió conocer en primera persona, cómo es la gestión de créditos y los factores de morosidad en el sector Mype de la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac.

Con relación a la observación Hernández., et al, (2014), afirma: “Es un método de recolección de datos, consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías” (p. 252).

3.6.1.2. Encuesta

“Es una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo, en relación con un tema en particular” (Arias, 2012, p. 72).

Ésta se aplicó al muestreo no probabilístico intencional de 81 clientes, con créditos vencidos entre reprogramados y refinanciados.

3.6.2. Instrumentos

Una vez obtenida la muestra poblacional y definida la técnica de recolección de datos; ésta, tiene que almacenarse en un medio físico o digital, de manera que a posteriori puedan ser recuperados, procesados, analizados e interpretados. Arias (2012), refiere que un instrumento de recolección de datos es cualquier medio en el que se puede obtener, registrar o almacenar información.

3.6.2.1. Cuestionario

El cuestionario consistió en 20 preguntas mediante tipo Likert, propuestos a clientes seleccionados, los cuales fueron llenados sin la intervención del encuestador; la escala fue lo siguiente: 1= nunca, 2= muy pocas veces, 3= algunas veces, 4= casi siempre y 5= siempre.

Con relación al cuestionario Hernández,.et al (2014), sostiene que es un conjunto de interrogantes, relativos a una o más variables que se van a medir, debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis de la investigación, ésta debe formularse con preguntas abiertas, cerradas o mixtas.

3.7. Métodos de análisis de datos

Después de la aplicación del instrumento a toda la muestra de estudio, se utilizó el SPSS 23 para el análisis de los resultados y el alfa de Cronbach para medir la fiabilidad y consistencia del instrumento.

3.7.1. Estadística descriptiva

Necesario para la elaboración y diseño de tablas y figuras; el recuento, ordenación y clasificación de los datos obtenidos por las observaciones (Borrego, 2008).

3.7.2. Estadística inferencial

Permite contrastar hipótesis, plantea y resuelve el problema de establecer previsiones y conclusiones generales sobre una población a partir de resultados obtenidos de una muestra (Borrego, 2008).

3.7.3. Coeficiente de correlación de Rho de Spearman

Son medidas para variables en un nivel de medición ordinal, de tal modo que los individuos, cosas o unidades de análisis de la muestra pueden ordenarse por rangos. Son coeficientes utilizados para relacionar estadísticamente escalas tipo Likert, por aquellos investigadores que las consideran ordinales (Hernández, et al., 2014).

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Resultados de la investigación

4.1.1. Análisis de los datos generales

Tabla 2

Distribución de frecuencia de género

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Femenino	44	54,3	54,3
Válido	Masculino	37	45,7	100,0
	Total	81	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia (SPSS V23)

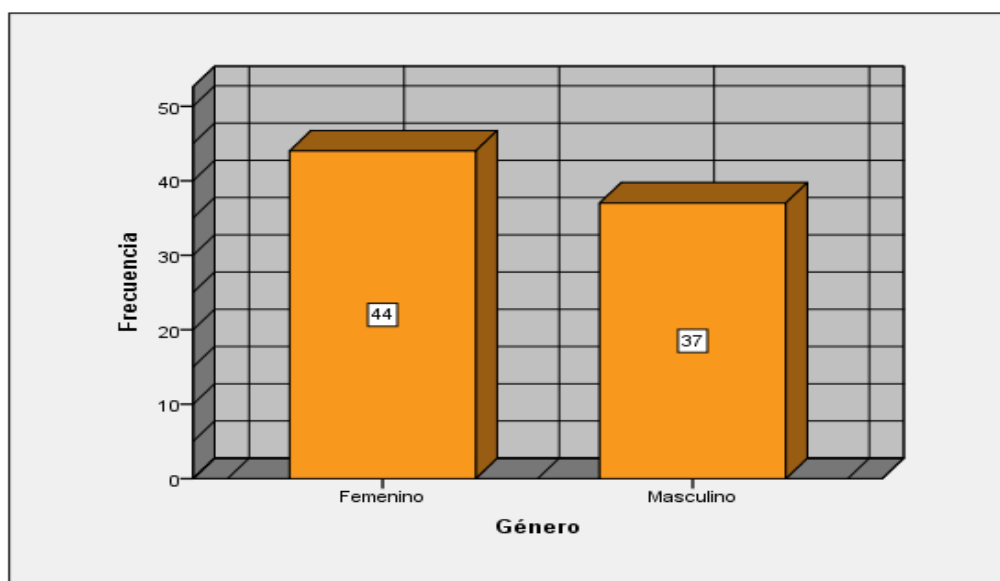


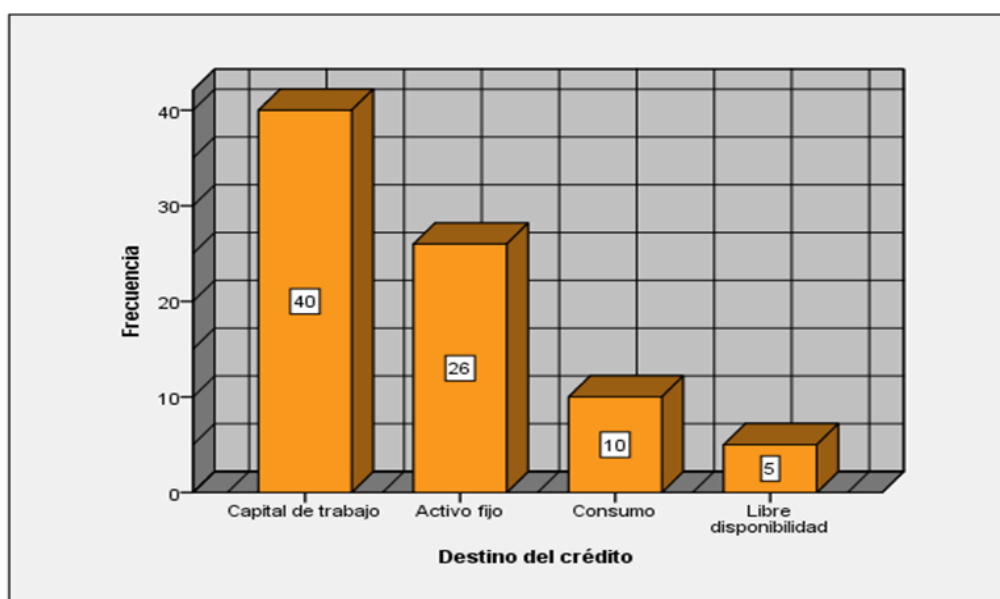
Figura 1. Género de clientes

Fuente: Elaboración propia (SPSS V23)

En la tabla 2, figura 1; se observa que, del total de la muestra encuestada que consta de 81 personas, el 54.3% representa a 44 mujeres y el 45.7% representa a 37 varones, clientes que tienen créditos en estado reprogramado y refinanciado en la institución. El resultado indica que, en esta institución, los clientes con estado de créditos antes mencionados, son en su mayoría de género femenino.

Tabla 3*Distribución de frecuencia de destino del crédito*

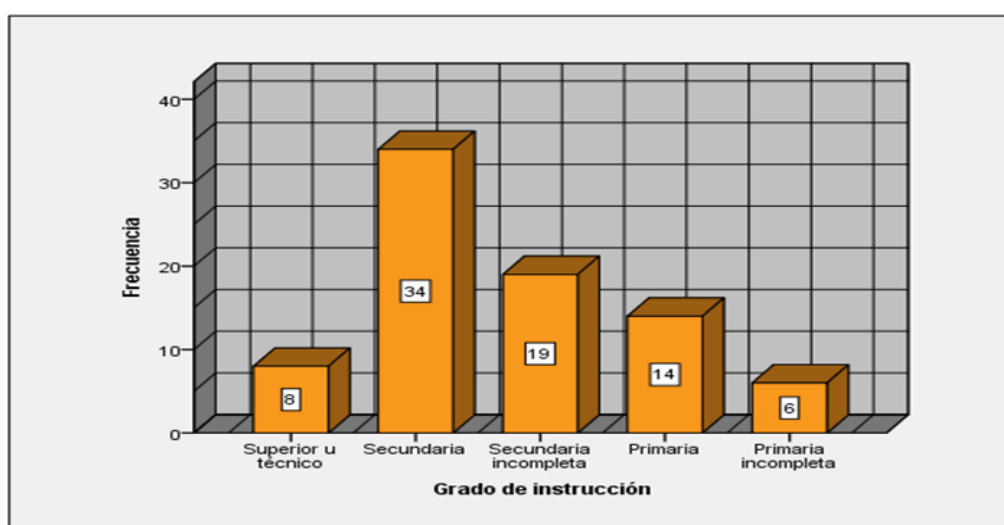
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Capital de trabajo	40	49,4	49,4
Válido	Activo fijo	26	32,1	81,5
	Consumo	10	12,3	93,8
	Libre disponibilidad	5	6,2	100,0
	Total	81	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia (SPSS V23)*Figura 2.* Destino del crédito*Fuente:* Elaboración propia (SPSS V23)

En la tabla 3, figura 2; se observa que, del total de la muestra encuestada, el 49.4% que equivale a 40 personas, manifiestan que sacan crédito para capital de trabajo; asimismo, el 32.1% que equivale a 26 personas revelan que sacan crédito para activo fijo; seguido el 12.3% que equivale a 10 personas indican que sacan crédito para consumo; mientras el mínimo porcentaje de 6.2% encuestados, manifiestan que sacan crédito para libre disponibilidad. En conclusión, el resultado demuestra que el mayor porcentaje de las personas encuestadas respondieron que el destino de crédito es para capital de trabajo; entendiéndose por este último, como la capacidad de una empresa de llevar a cabo sus actividades con normalidad en el corto plazo; requiriendo el préstamo para cubrir necesidades de insumos, materia prima, mano de obra y otros.

Tabla 4*Distribución de frecuencia de grado de instrucción*

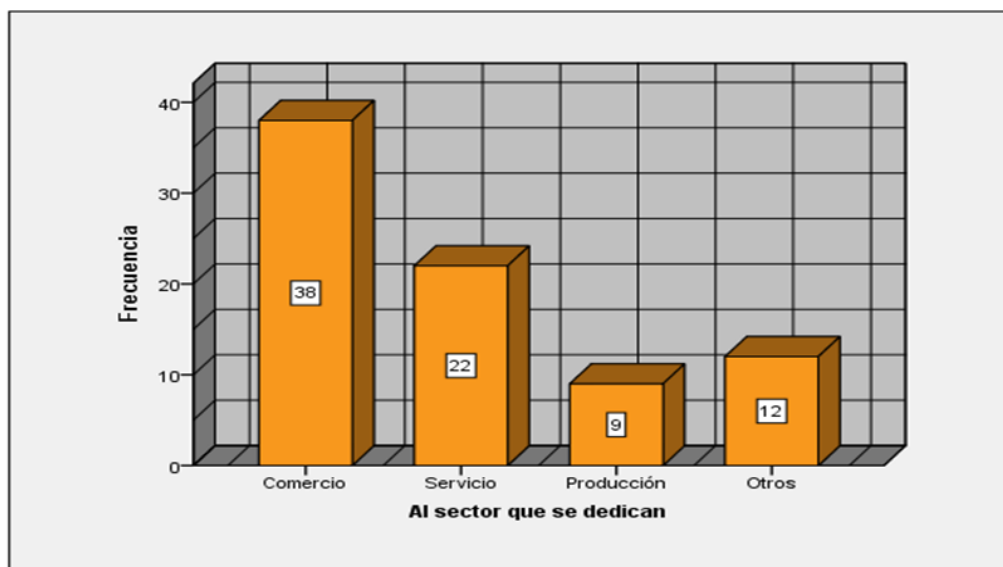
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Superior u técnico	8	9,9	9,9	9,9
Secundaria	34	42,0	42,0	51,9
Válido Secundaria incompleta	19	23,5	23,5	75,3
Primaria	14	17,3	17,3	92,6
Primaria incompleta	6	7,4	7,4	100,0
Total	81	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (SPSS v23)*Figura 3.* Nivel de grado de instrucción alcanzado*Fuente:* Elaboración propia (SPSS V23)

Según la tabla 4, figura 3; se observa, que del total de la muestra encuestada, el 42% que equivale a 34 personas, manifiestan que han alcanzado su estudio secundaria completa, seguido el 23.5% que equivale a 19 personas encuestadas, revelan que han alcanzado su estudio secundaria incompleta, asimismo el 17.3% que equivale a 14 personas encuestadas, manifiestan que han alcanzado su estudio de primaria completa, mientras el 9.9% que equivale a 8 personas encuestadas, manifiestan que han alcanzado su estudio superior técnico y el mínimo porcentaje de 7.4% de los encuestados, indican que han alcanzado su estudio de primaria incompleta. En conclusión, el resultado demuestra que el mayor porcentaje de las personas encuestadas respondieron que el nivel de instrucción alcanzado es secundaria completa.

Tabla 5*Distribución de frecuencia al sector que se dedican*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Comercio	38	46,9	46,9	46,9
Servicio	22	27,2	27,2	74,1
Válido Producción	9	11,1	11,1	85,2
Otros	12	14,8	14,8	100,0
Total	81	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (SPSS V23)*Figura 4.* Sector al que se dedican los clientes*Fuente:* Elaboración propia (SPSS V23)

Según la tabla 5, figura 4; se observa que, del total de la muestra encuestada, el 46.9% que equivale a 38 personas encuestadas, manifiestan que se dedican al comercio (compran mercancías para luego venderlos a otros que solicitan de éstos, obteniendo por esta transacción alguna utilidad); asimismo, el 14.8% que equivale a 12 personas encuestadas, manifiestan que se dedican a otros sectores y un mínimo porcentaje de 11.1% de personas encuestadas, manifiestan que se dedican a la producción (actividad relacionadas a la transformación de un bien). En conclusión, el resultado demuestra que el mayor porcentaje de los encuestados respondieron que se dedican al sector comercio.

4.1.2. Fiabilidad del instrumento (Alfa de Cronbach)

Para el presente trabajo de investigación se utilizó el alfa de Cronbach debido a que, este programa nos permite medir la fiabilidad y consistencia del instrumento de la presente investigación, determinada en el rango de cero a uno; donde cero, significa nula fiabilidad de los resultados y uno significa fiabilidad perfecta de los resultados, según tabla de Kuder Richardson que se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 6

Fiabilidad según Kuder Richardson

Valor	Significancia
,53 a menos	Nula confiabilidad
,54 a ,59	Baja confiabilidad
,60 a ,65	Confiable
,66 a ,71	Muy confiable
,72 a ,99	Excelente confiabilidad
1.00	Perfecta confiabilidad

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7

Estadísticas de fiabilidad (V1 y V2: Gestión crediticia y factores de morosidad)

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,765	,765	20

Fuente: Elaboración propia (SPSS V23)

Según la tabla 7, la estadística de fiabilidad se interpreta de la siguiente manera: el valor de Alfa de Cronbach de 0,765; el mismo, que al ser mayor a 0,7., nos permite afirmar que nuestra data para el procesamiento de la investigación es de excelente confiabilidad.

Tabla 8*Estadísticas de fiabilidad (V1: Gestión crediticia)*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,762	,762	10

Fuente: Elaboración propia (SPSS V23)

Según la tabla 8, la estadística de fiabilidad se interpreta de la siguiente manera: que el valor de Alfa de Cronbach es de 0,762; el mismo, que al ser mayor a 0,7., nos permite afirmar que nuestra data para el procesamiento de la investigación es de excelente confiabilidad.

Tabla 9*Estadísticas de fiabilidad (V2: Factores de riesgo)*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,760	,760	10

Fuente: Elaboración propia (SPSS V23)

Según la tabla 9, la estadística de fiabilidad se interpreta de la siguiente manera: que el valor de Alfa de Cronbach es de 0,760; el mismo, que al ser mayor a 0,7., nos permite afirmar que nuestra data para el procesamiento de la investigación es de excelente confiabilidad.

4.1.3. Distribución de frecuencias por cada ítem

Pregunta 01: ¿Le filtran en el central de riesgos para otorgarle el crédito?

Tabla 10

Distribución de frecuencia de la pregunta 01

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Muy pocas veces	2	2,5	2,5
	Algunas veces	14	17,3	19,8
Válido	Casi siempre	31	38,3	58,0
	Siempre	34	42,0	100,0
	Total	81	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia (SPSS V23)

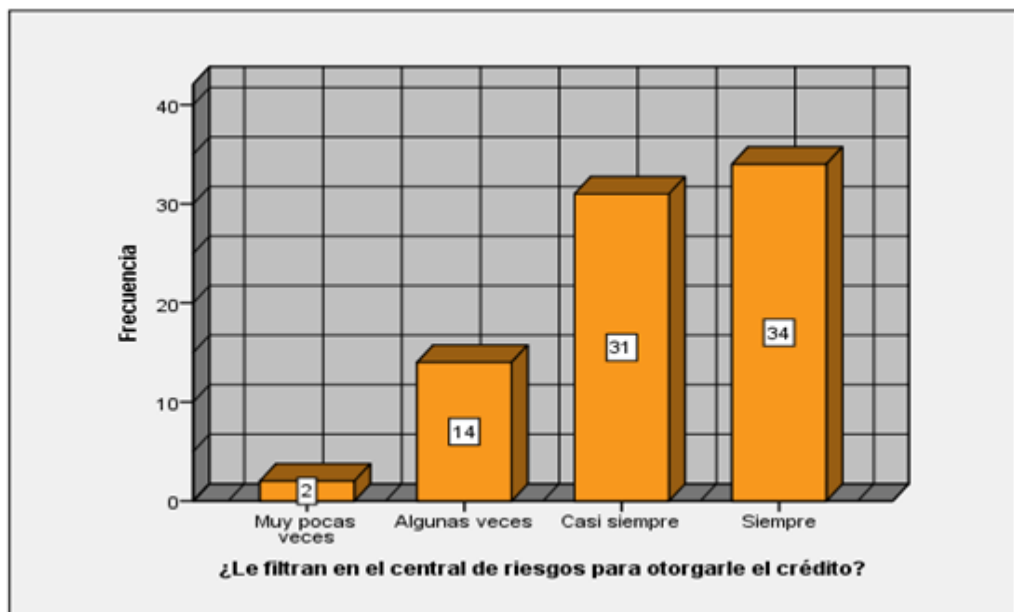


Figura 5. Pregunta 01 de la (V1; D1)

Fuente: Elaboración propia (SPSS V23)

En la tabla 10, figura 5; se puede observar que, del total de la muestra el 42% que representa a 34 personas encuestados manifiestan siempre, seguido el 38.3% que representa a 31 personas encuestados manifiestan casi siempre, mientras el mínimo porcentaje de 2.5% de los encuestados revelan muy pocas veces. En conclusión, el resultado indica que el mayor porcentaje de las personas encuestadas respondieron que siempre le filtran en el central de riesgos para otorgarles el préstamo.

Pregunta 02: ¿Le evalúan con prueba su actividad económica y experiencia empresarial? (facturas, RUC, boletas de compra y venta, licencias).

Tabla 11

Distribución de frecuencia de la pregunta 02

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	2	2,5	2,5
	Algunas veces	17	21,0	23,5
	Casi siempre	34	42,0	65,4
	Siempre	28	34,6	100,0
Total	81	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (SPSS V23)

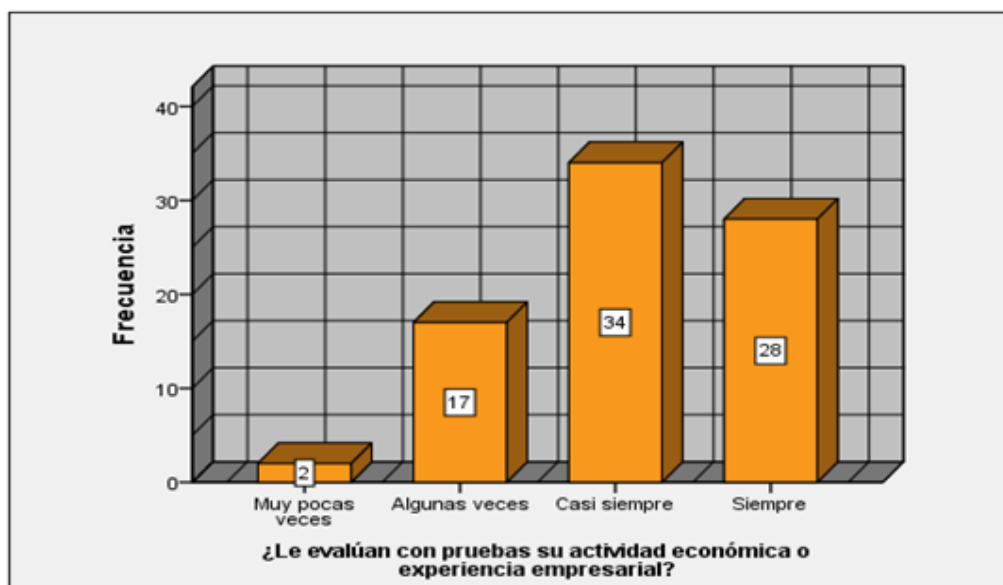


Figura 6. Pregunta 02 de la (V1; D1)

Fuente: Elaboración propia (SPSS V23)

Según la tabla 11, figura 6; se puede observar que, del total de la muestra, el 42% que representa a 34 personas encuestadas manifiestan casi siempre, seguido el 34.6% que representa a 28 personas encuestadas manifiestan siempre, mientras el mínimo porcentaje de 2.5% de los encuestados revelan muy pocas veces. En conclusión, el resultado indica que el mayor porcentaje de las personas encuestados respondieron casi siempre le evalúan con prueba su actividad económica y experiencia empresarial (facturas, RUC, boletas de compra y venta, licencias).

Pregunta 03: ¿Le solicitan los estados financieros de su empresa o declaraciones juradas de sus bienes para otorgarle un crédito?

Tabla 12

Distribución de frecuencias de la pregunta 03

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy pocas veces	8	9,9	9,9	9,9
Algunas veces	24	29,6	29,6	39,5
Válido Casi siempre	32	39,5	39,5	79,0
Siempre	17	21,0	21,0	100,0
Total	81	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (SPSS V23)

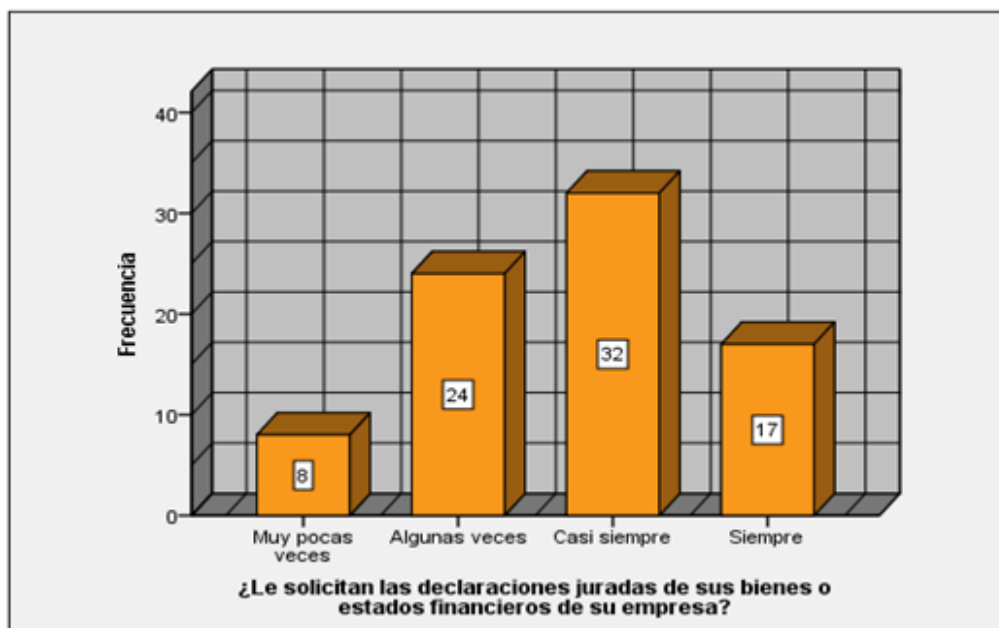


Figura 7. Pregunta 03 de la (V1; D1)

Fuente: Elaboración propia (SPSS V23)

En la tabla 12, figura 7; se puede observar del total de la muestra, el 39.5% que representa a 32 personas encuestados, manifiestan casi siempre, seguido el 29.6% que representa a 24 personas encuestados, manifiestan algunas veces, mientras el mínimo porcentaje de 9.9% de los encuestados revelan muy pocas veces. En conclusión, el resultado indica que el mayor porcentaje de las personas encuestados respondieron casi siempre le solicitan los estados financieros de su empresa o declaraciones juradas de sus bienes.

Pregunta 04: ¿Le solicitan garantías (documentos del inmueble, vehículos u otros) como respaldo del crédito?

Tabla 13

Distribución de frecuencias de la pregunta 04

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy pocas veces	5	6,2	6,2	6,2
Algunas veces	10	12,3	12,3	18,5
Válido Casi siempre	34	42,0	42,0	60,5
Siempre	32	39,5	39,5	100,0
Total	81	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (SPSS V23)

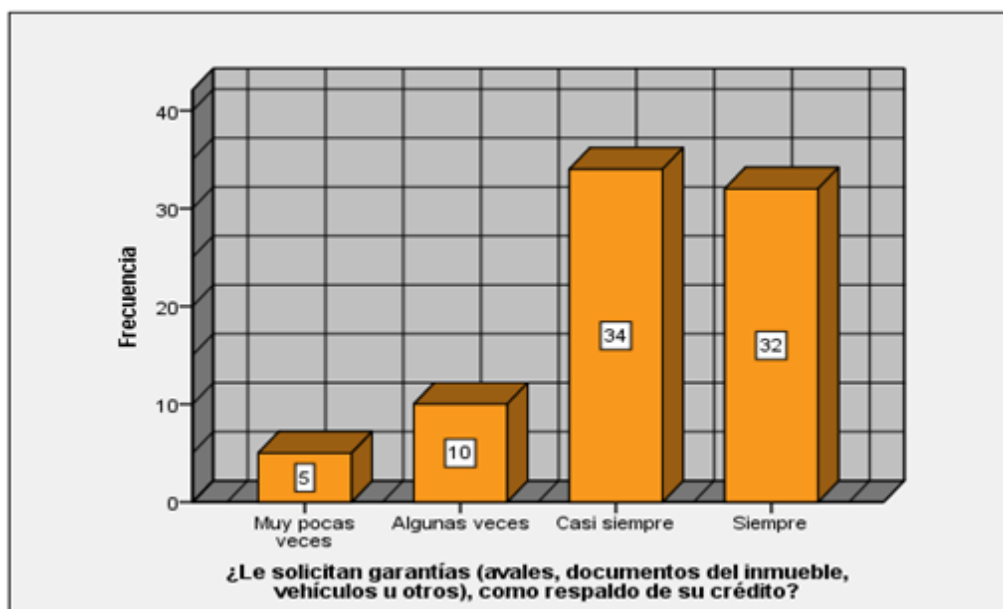


Figura 8. Pregunta 04 de la (V1; D1)

Fuente: Elaboración propia (SPSS V23)

En la tabla 13, figura 8; se puede observar que, del total de la muestra, el 42% que representa a 34 personas encuestados manifiestan casi siempre, seguido el 39.5% que representa a 32 personas encuestados manifiestan siempre, mientras el mínimo porcentaje de 6.2% de los encuestados revelan muy pocas veces. En conclusión, el resultado indica que el mayor porcentaje de las personas encuestados respondieron casi siempre le solicitan garantías (documentos del inmueble, vehículos u otros) como respaldo del crédito.

Pregunta 05: ¿Consideran las condiciones del entorno (situación política y económica) para evaluarle y otorgarle un préstamo?

Tabla 14

Distribución de frecuencias de la pregunta 05

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	38	46,9	46,9	46,9
Muy pocas veces	35	43,2	43,2	90,1
Algunas veces	8	9,9	9,9	100,0
Total	81	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (SPSS V23)

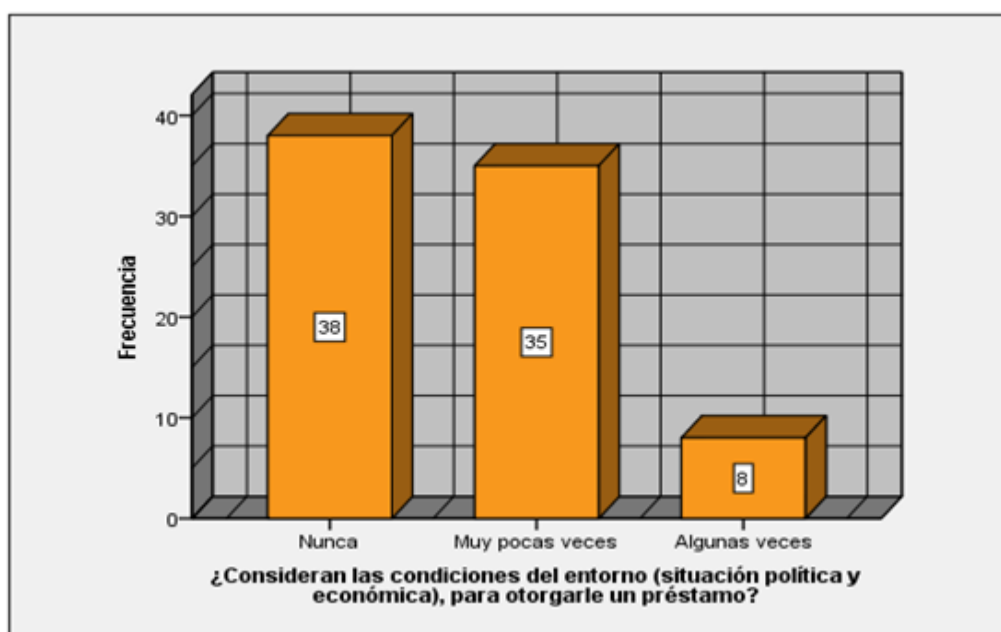


Figura 9. Pregunta 05 de la (V1; D1)

Fuente: Elaboración propia (SPSS V23)

En la tabla 14, figura 9; se puede observar del total de la muestra, el 46.9% que representa a 38 personas encuestados manifiestan nunca, mientras el mínimo porcentaje de 9,9% de los encuestados revelan algunas veces. En conclusión, el resultado indica que el mayor porcentaje de las personas encuestados respondieron nunca consideran las condiciones del entorno (situación política y económica) para otorgarle un préstamo, este resultado se alcanza por que los analistas de crédito por cumplir sus metas de colocaciones, no consideran la situación externa para evaluar un crédito.

Pregunta 06: ¿Realizan llamadas telefónicas para recordarle el pago de su cuota?

Tabla 15

Distribución de frecuencias de la pregunta 06

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,2	1,2	1,2
Muy pocas veces	2	2,5	2,5	3,7
Algunas veces	11	13,6	13,6	17,3
Casi siempre	36	44,4	44,4	61,7
Siempre	31	38,3	38,3	100,0
Total	81	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (SPSS V3)

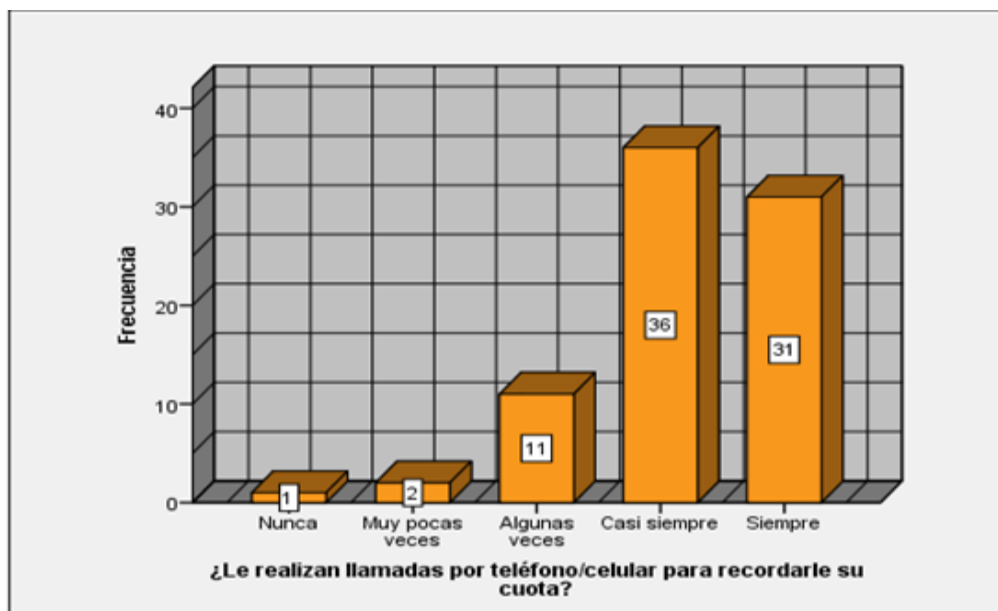


Figura 10. Pregunta 06 de la (V1; D2)

Fuente: Elaboración propia (SPSS V23)

En la tabla 15, figura 10; se puede observar que, del total de la muestra, el 44.4% que representa a 36 personas encuestados manifiestan casi siempre, seguido el 38.3% que representa a 31 personas encuestados manifiestan siempre, mientras el mínimo porcentaje de 1.2% de los encuestados revelan nunca. En conclusión, el resultado indica que el mayor porcentaje de las personas encuestados respondieron casi siempre realizan llamadas telefónicas para recordarle el pago de su cuota.

Pregunta 07: ¿Escriben por mensajes de texto para recordarle el pago de su cuota?

Tabla 16

Distribución de frecuencia de la pregunta 07

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	6,2	6,2	6,2
Muy pocas veces	11	13,6	13,6	19,8
Algunas veces	25	30,9	30,9	50,6
Casi siempre	28	34,6	34,6	85,2
Siempre	12	14,8	14,8	100,0
Total	81	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (SPSS V23)

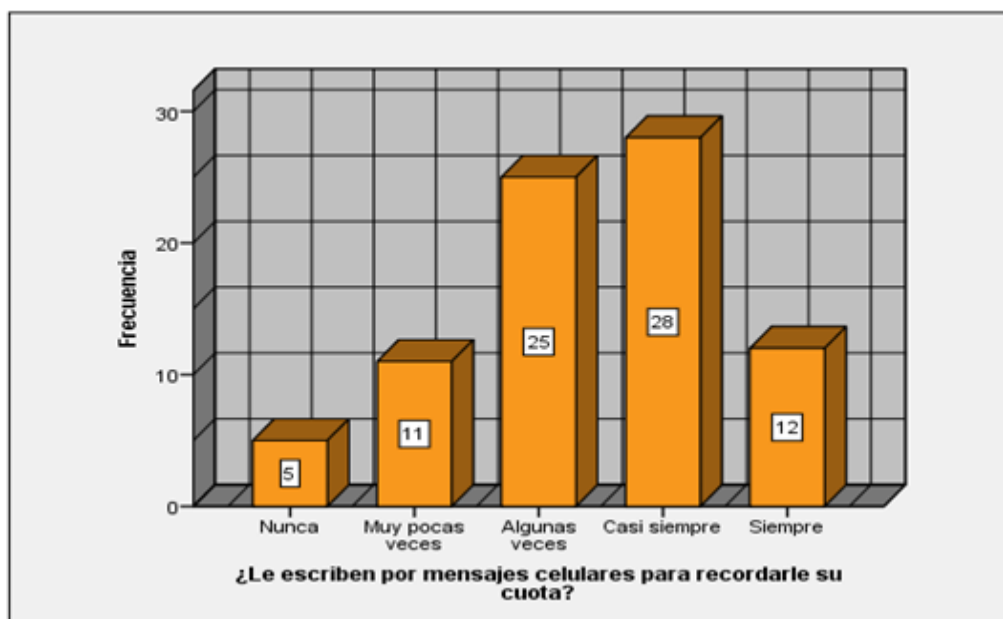


Figura 11. Pregunta 07 de la (V1; D2)

Fuente: Elaboración propia (SPSS V23)

En la tabla 16, figura 11; se puede observar que, del total de la muestra, el 34.6% que representa a 28 personas encuestados manifiestan casi siempre, seguido el 30.9% que representa a 25 personas encuestados manifiestan algunas veces, mientras el mínimo porcentaje de 6.2% de los encuestados revelan nunca. En conclusión, el resultado indica que el mayor porcentaje de las personas encuestados respondieron casi siempre escriben por mensajes de texto para recordarle el pago de su cuota.

Pregunta 08: ¿Visitan a su domicilio o empresa para recordarle sobre su cuota a pagar?

Tabla 17

Distribución de frecuencia de la pregunta 08

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,2	1,2	1,2
Muy pocas veces	4	4,9	4,9	6,2
Algunas veces	16	19,8	19,8	25,9
Casi siempre	31	38,3	38,3	64,2
Siempre	29	35,8	35,8	100,0
Total	81	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (SPSS V23)

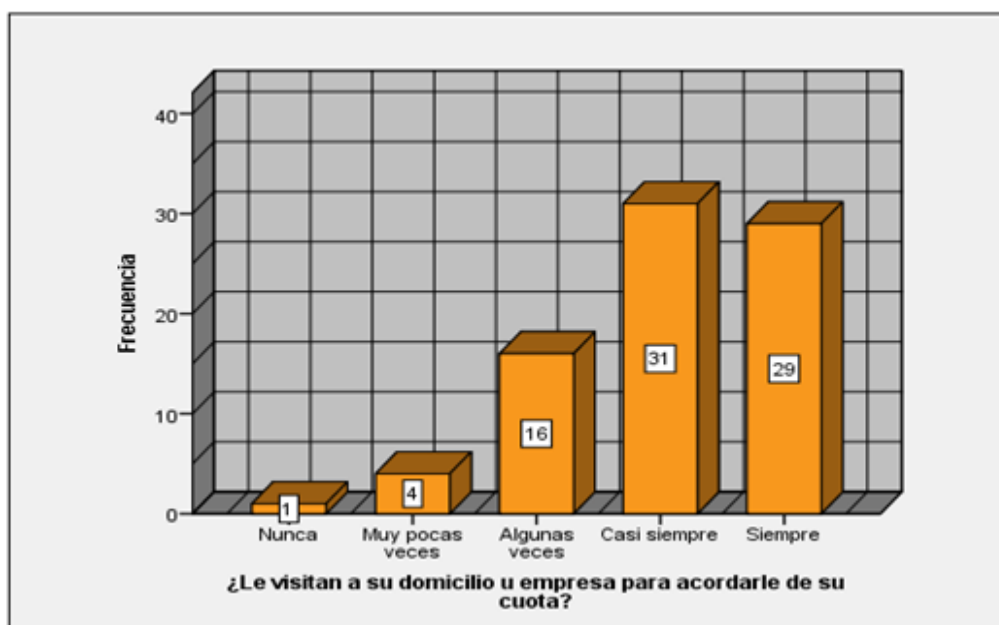


Figura 12. Pregunta 08 de la (V1; D2)

Fuente: Elaboración propia (SPSS V23)

En la tabla 17, figura 12, se puede observar del total de la muestra, el 38.3% que representa a 31 personas encuestados manifiestan casi siempre, seguido el 35.8% que representa a 29 personas encuestados manifiestan siempre, mientras el mínimo porcentaje de 1.2% de los encuestados revelan nunca. En conclusión, el resultado indica que el mayor porcentaje de las personas encuestados respondieron casi siempre le visitan a su domicilio o empresa para recordarle sobre su cuota a pagar.

Pregunta 09: ¿Dejan notificaciones en casa para recordar la cuota a pagar?

Tabla 18

Distribución de frecuencia de la pregunta 09

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	7,4	7,4	7,4
Muy pocas veces	10	12,3	12,3	19,8
Algunas veces	18	22,2	22,2	42,0
Casi siempre	28	34,6	34,6	76,5
Siempre	19	23,5	23,5	100,0
Total	81	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (SPSS V23)

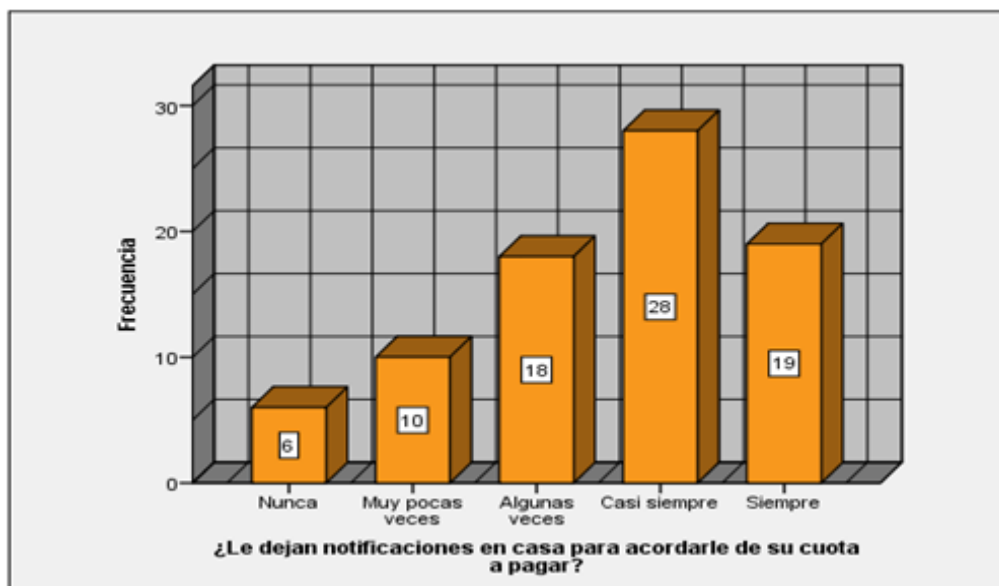


Figura 13. Pregunta 09 de la (V1; D2)

Fuente: Elaboración propia (SPSS V23)

En la tabla 18, figura 13; se puede observar que, del total de la muestra, el 34.6% que representa a 28 personas encuestados manifiestan casi siempre, seguido el 23.5% que representa a 19 personas encuestados manifiestan siempre, mientras el mínimo porcentaje de 7.4% de los encuestados revelan nunca. En conclusión, el resultado indica que el mayor porcentaje de las personas encuestados respondieron casi siempre le dejan notificaciones en casa para recordar la cuota a pagar.

Pregunta 10: ¿Realizan encargos con personas conocidas para recordar sobre su cuota?

Tabla 19

Distribución de frecuencia de la pregunta 10

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	11	13,6	13,6	13,6
Muy pocas veces	22	27,2	27,2	40,7
Algunas veces	30	37,0	37,0	77,8
Casi siempre	15	18,5	18,5	96,3
Siempre	3	3,7	3,7	100,0
Total	81	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (SPSS V23)

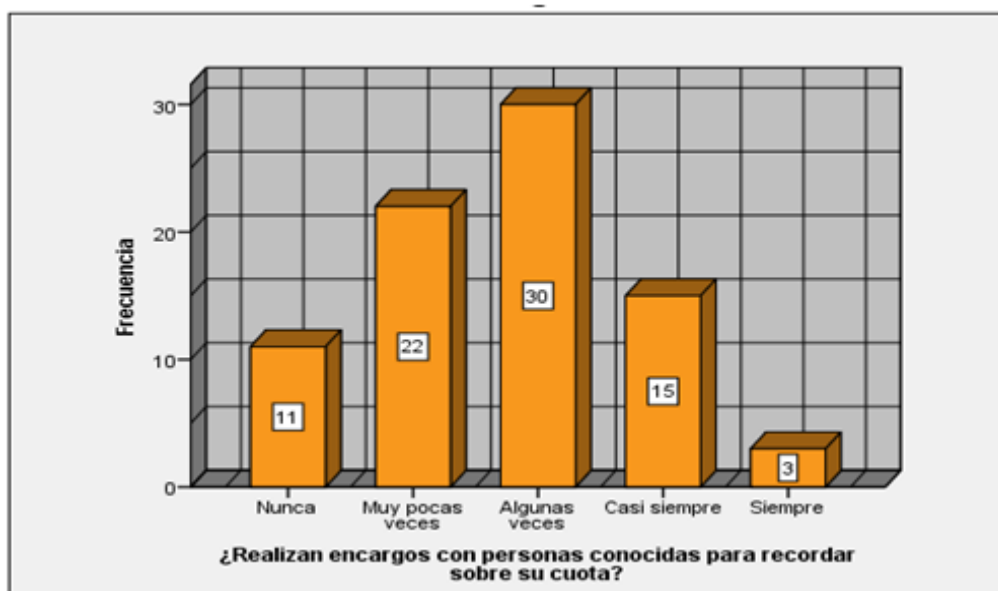


Figura 14. Pregunta 10 de la (V1; D2)

Fuente: Elaboración propia (SPSS V23)

En la tabla 19, figura 14; se puede observar que, del total de la muestra, el 37% que representa a 30 personas encuestados manifiestan algunas veces, seguido el 27.2% que representa a 22 personas encuestados manifiestan muy pocas veces, mientras el mínimo porcentaje de 3,7% de los encuestados revelan siempre. En conclusión, el resultado indica que el mayor porcentaje de las personas encuestados respondieron algunas veces realizan encargos con personas conocidas para recordar sobre su cuota.

Pregunta 11: ¿Aprueban créditos en función a expectativas positivas de negocios futuros?

Tabla 20

Distribución de frecuencia de la pregunta 11

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	13	16,0	16,0	16,0
Muy pocas veces	34	42,0	42,0	58,0
Válido Algunas veces	26	32,1	32,1	90,1
Casi siempre	7	8,6	8,6	98,8
Siempre	1	1,2	1,2	100,0
Total	81	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (SPSS V23)

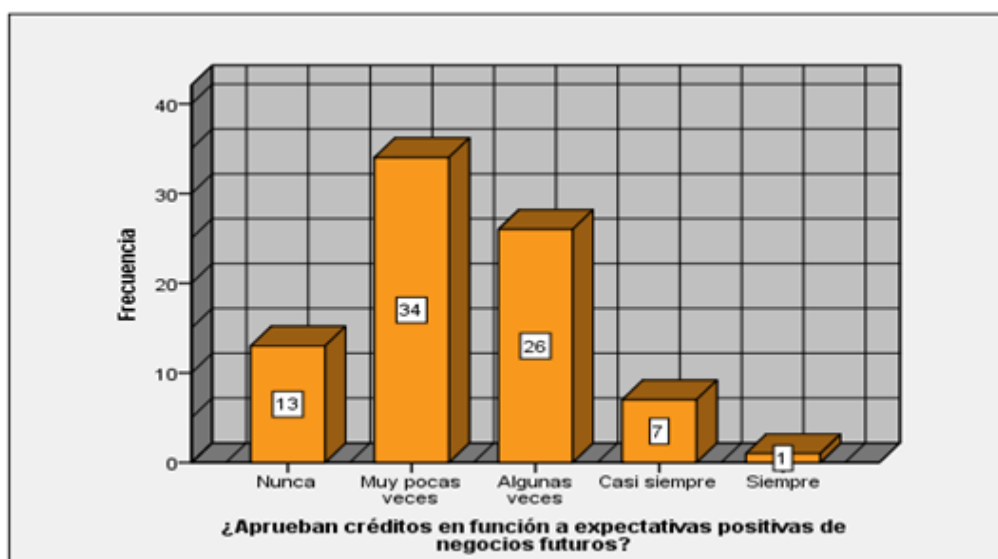


Figura 15. Pregunta 11 de la (V2; D1)

Fuente: Elaboración propia (SPSS V23)

En la tabla 20, figura 15; se puede observar que, del total de la muestra, el 42% que representa a 34 personas encuestados manifiestan muy pocas veces, mientras el mínimo porcentaje de 1.2% de los encuestados revelan siempre. En conclusión, el resultado indica que el mayor porcentaje de las personas encuestados respondieron muy pocas veces aprueban créditos en función a expectativas positivas de negocios futuros. La interpretación que se le da, es que los analistas de crédito para otorgar un préstamo en función de la viabilidad de un negocio buscan la experiencia acreditada de prestamista en el negocio y su flujo de caja proyectado.

Pregunta 12: ¿Evalúan y aprueban créditos basados en factores de amistad o parentesco?

Tabla 21

Distribución de frecuencia de la pregunta 12

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	60	74,1	74,1	74,1
Muy pocas veces	19	23,5	23,5	97,5
Algunas veces	2	2,5	2,5	100,0
Total	81	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (SPSS V23)

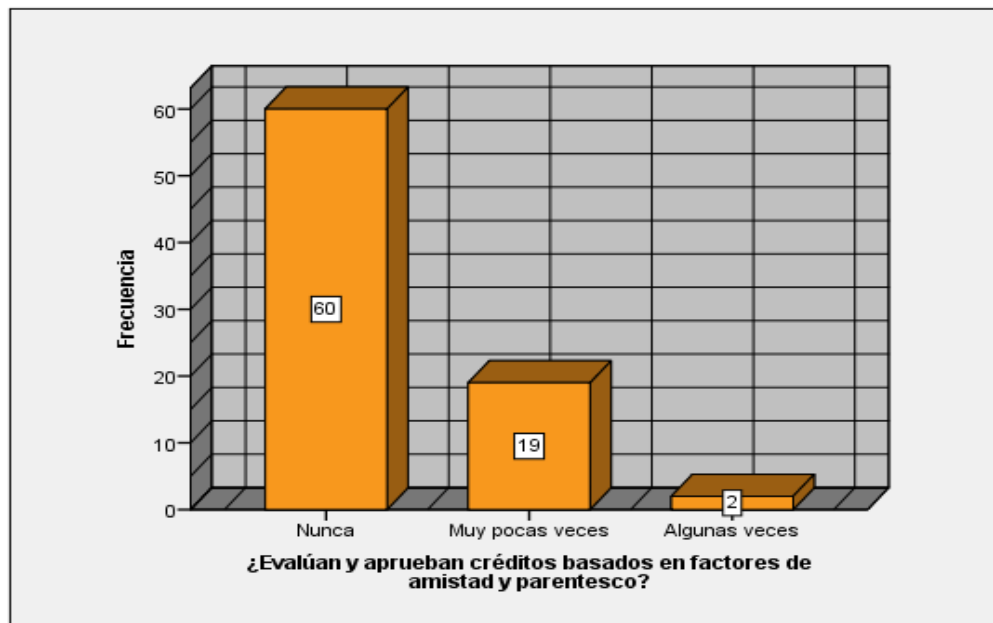


Figura 16. Pregunta 12 de la (V2; D1)

Fuente: Elaboración propia (SPSS V23)

En la tabla 21, figura 16; se puede observar una respuesta categórica del total de la muestra, el 74.1% que representa a 60 personas encuestados manifiestan que nunca, seguido el 23.5% que representa a 19 personas encuestados manifiestan que muy pocas veces, mientras el mínimo porcentaje de 2.5% de los encuestados revelan algunas veces. En conclusión, el resultado indica que el mayor porcentaje de las personas encuestados respondieron que nunca el factor amistad o parentesco ha sido determinante en la evaluación y aprobación de los créditos.

Pregunta 13: ¿Le comunican con claridad sobre el pago de la cuota en mora? (penalidades e intereses).

Tabla 22

Distribución de frecuencia de la pregunta 13

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	3,7	3,7	3,7
Muy pocas veces	8	9,9	9,9	13,6
Algunas veces	32	39,5	39,5	53,1
Casi siempre	23	28,4	28,4	81,5
Siempre	15	18,5	18,5	100,0
Total	81	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (SPSS V23)

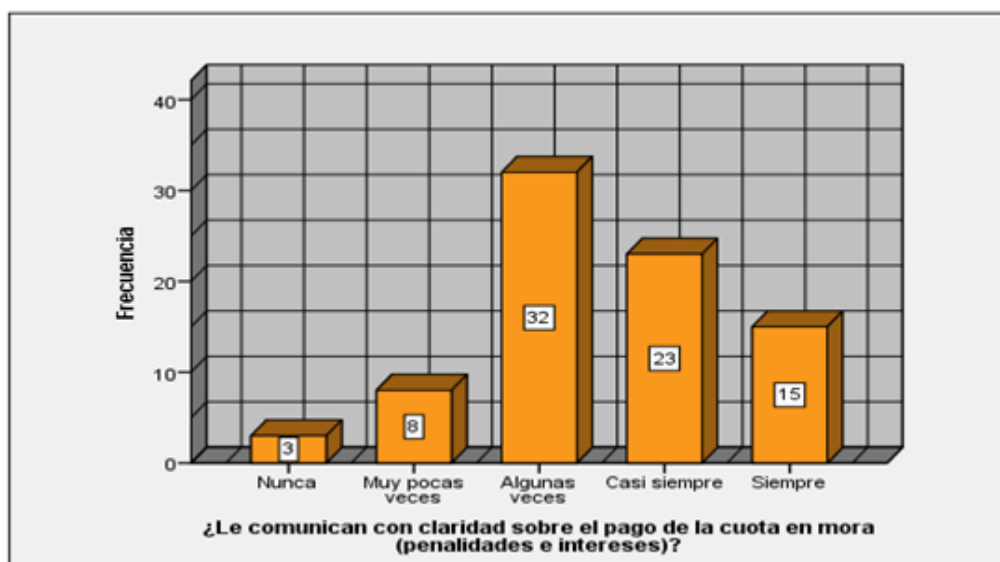


Figura 17. Pregunta 13 de la (V2; D1)

Fuente: Elaboración propia (SPSS V23)

En la tabla 22, figura 17; se puede observar que, del total de la muestra, el 39.5% que representa a 32 personas encuestados manifiestan algunas veces, seguido el 28.4% que representa a 23 personas encuestados manifiestan casi siempre, mientras el mínimo porcentaje de 3.7% de los encuestados revelan nunca. En conclusión, el resultado indica que el mayor porcentaje de las personas encuestados respondieron algunas veces le comunican con claridad sobre el pago de la cuota en mora (penalidades e intereses). El resultado en específico indica que los analistas no le comunican o advierten de la mejor manera sobre las penalidades, intereses, consecuencias de entrar en mora.

Pregunta 14: ¿El personal de evaluación acepta o exigen dádivas para modificar los resultados de la evaluación?

Tabla 23

Distribución de frecuencia de la pregunta 14

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	68	84,0	84,0	84,0
Válido Muy pocas veces	13	16,0	16,0	100,0
Total	81	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (SPSS V23)

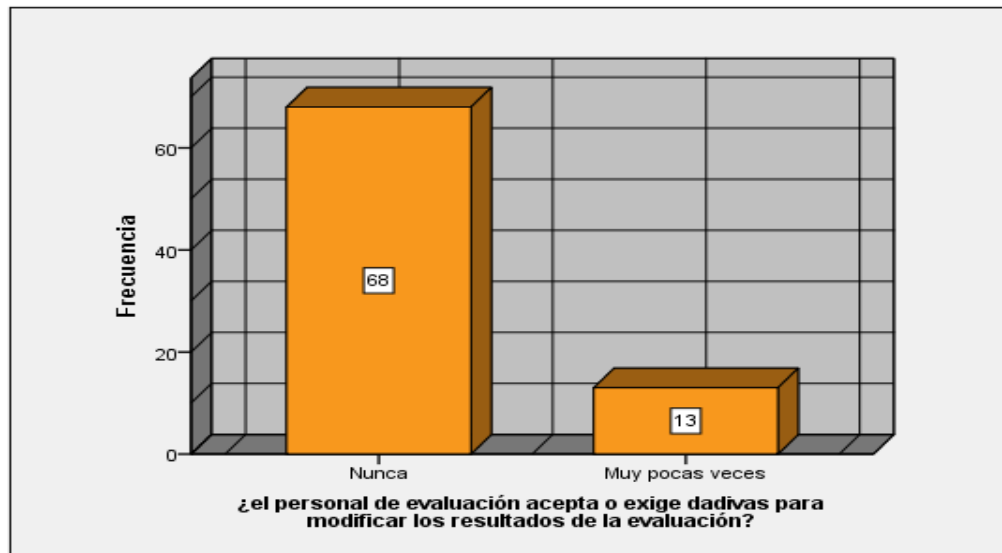


Figura 18. Pregunta 14 de la (V2; D1)

Fuente: Elaboración propia (SPSS V23)

En la tabla 23, figura 18; se puede apreciar que, del total de la muestra, el 84% que representa a 68 personas encuestadas manifiestan nunca, seguido el 16% que representa a 13 personas encuestadas manifiestan muy pocas veces. En conclusión, el resultado indica que el mayor porcentaje de las personas encuestados respondieron nunca el personal de evaluación acepta o exigen dádivas para modificar los resultados de la evaluación crediticia.

Pregunta 15: ¿Socializan o comentan sobre las políticas o reglamentos de crédito?

Tabla 24

Distribución de frecuencia de la pregunta 15

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	9	11,1	11,1	11,1
Muy pocas veces	27	33,3	33,3	44,4
Algunas veces	24	29,6	29,6	74,1
Casi siempre	15	18,5	18,5	92,6
Siempre	6	7,4	7,4	100,0
Total	81	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (SPSS V23)

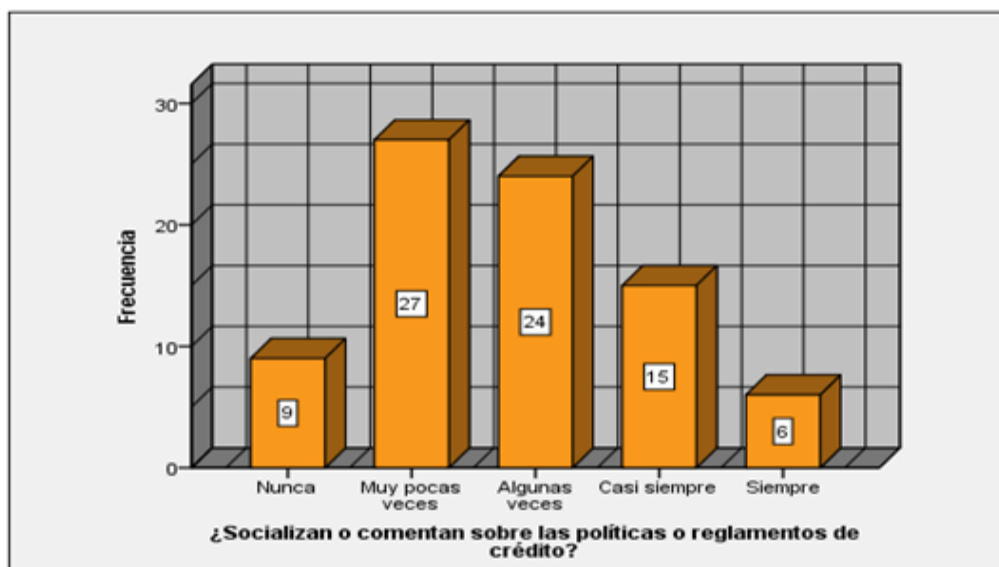


Figura 19. Pregunta 15 de la (V2; D1)

Fuente: Elaboración propia (SPSS V23)

En la tabla 24, figura 19; se aprecia que, del total de la muestra, el 33.3% que representa a 27 personas encuestados manifiestan muy pocas veces, seguido el 29.6% que representa a 24 personas encuestados manifiestan algunas veces, mientras el mínimo porcentaje de 7.4% de los encuestados revelan siempre. En conclusión, el resultado indica que el mayor porcentaje de las personas encuestados respondieron muy pocas veces socializan o comentan sobre las políticas o reglamentos de crédito. Esta socialización de las políticas o reglamentos de crédito están en función de la morosidad y consecuencias.

Pregunta 16: ¿Realizan oportunamente la recuperación del crédito?

Tabla 25

Distribución de frecuencia de la pregunta 16

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	9	11,1	11,1	11,1
Muy pocas veces	17	21,0	21,0	32,1
Algunas veces	24	29,6	29,6	61,7
Casi siempre	23	28,4	28,4	90,1
Siempre	8	9,9	9,9	100,0
Total	81	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (SPSS V23)

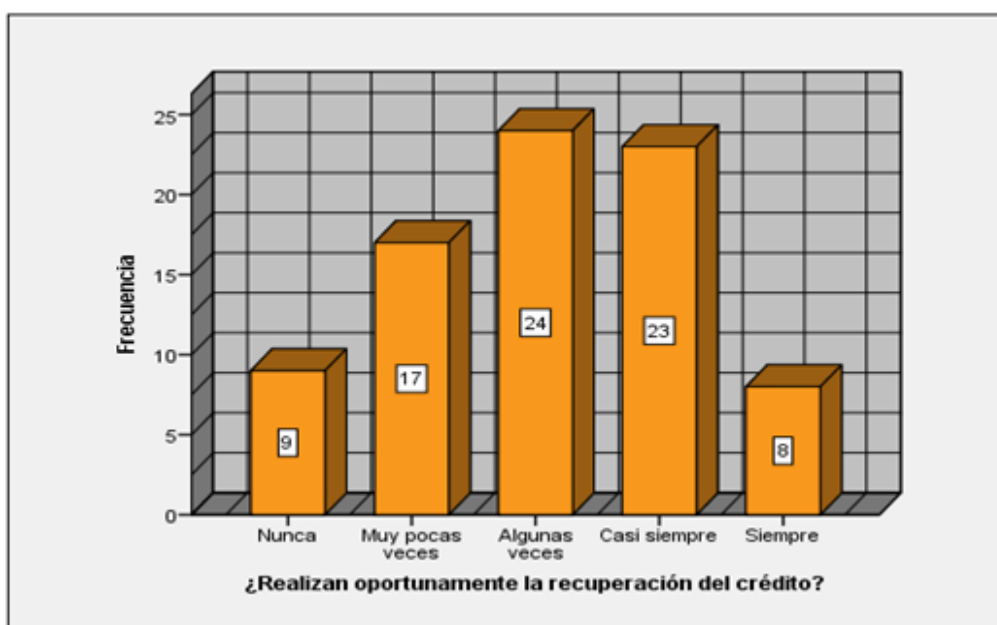


Figura 20. Pregunta 16 de la (V2; D2)

Fuente. Elaboración propia (SPSS V23)

En la tabla 25, figura 20; se puede apreciar que, del total de la muestra, el 29.6% que representa a 24 personas encuestados manifiestan algunas veces, mientras el mínimo porcentaje de 9.9 % de los encuestados revelan siempre. En conclusión, el resultado indica que el mayor porcentaje de las personas encuestadas respondieron algunas veces realizan oportunamente la recuperación del crédito. Bajo esta conclusión podemos determinar que la institución procede a destiempo el cobro de los créditos una vez entrada en mora, o sea, dejan que el cliente en mora venga a pagar su cuota y no realizan la presión adecuada para cobrar antes.

Pregunta 17: Por amistad o familiaridad ¿no se realiza la presión adecuada para la recuperación y el cobro del crédito?

Tabla 26

Distribución de frecuencia de la pregunta 17

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	60	74,1	74,1	74,1
Muy pocas veces	16	19,8	19,8	93,8
Algunas veces	4	4,9	4,9	98,8
Casi siempre	1	1,2	1,2	100,0
Total	81	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (SPSS V23)

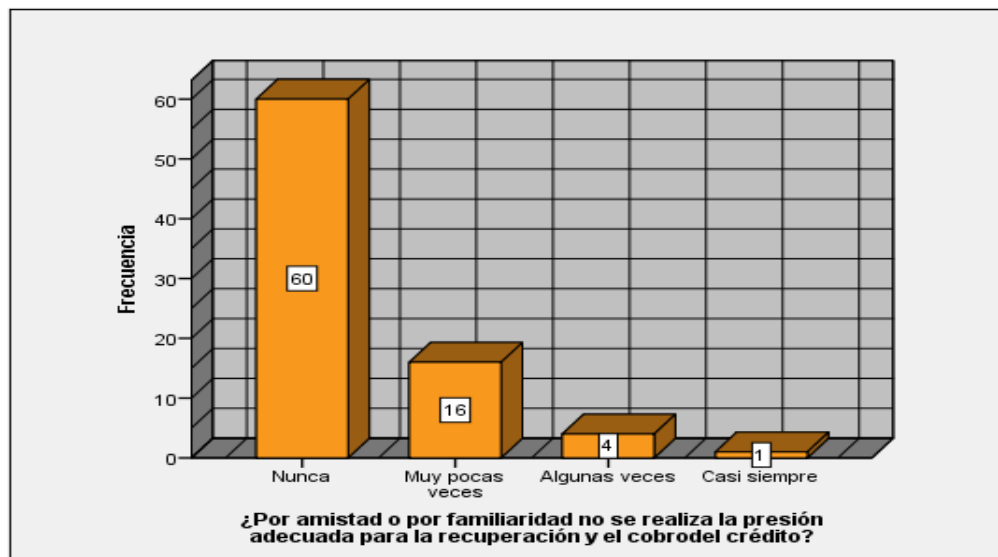


Figura 21. Pregunta 17 de la (V2; D2)

Fuente: Elaboración propia (SPSS V23)

En la tabla 26, figura 21; se aprecia que, del total de la muestra, el 74.1% que representa a 60 personas encuestados manifiestan algunas veces, seguido el 19.8% que representa a 16 personas encuestados manifiestan muy pocas veces, mientras el mínimo porcentaje de 1.2% de los encuestados que representa a una persona revela que casi siempre. En conclusión, el resultado indica que el mayor porcentaje de las personas encuestadas respondieron que nunca por amistad o familiaridad, no se realiza la presión adecuada para recuperar el crédito; es decir, que sí se realiza la presión para el cobro.

Pregunta 18: ¿Poseen habilidad persuasiva para la recuperación y el cobro del crédito?

Tabla 27

Distribución de frecuencia de la pregunta 18

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,5	2,5	2,5
Muy pocas veces	15	18,5	18,5	21,0
Algunas veces	31	38,3	38,3	59,3
Casi siempre	22	27,2	27,2	86,4
Siempre	11	13,6	13,6	100,0
Total	81	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (SPSS V23)

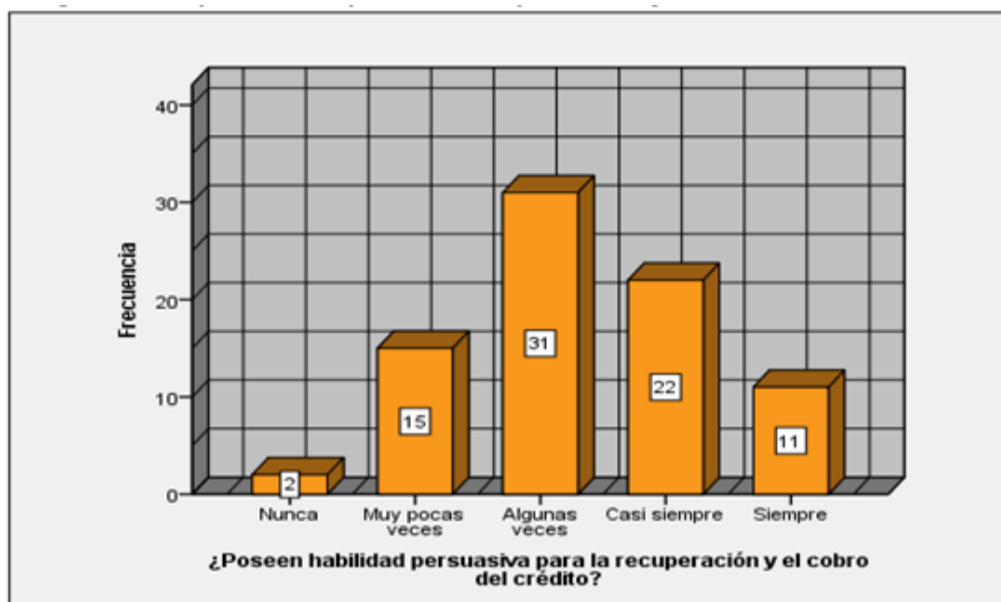


Figura 22. Pregunta 18 de la (V2; D2)

Fuente: Elaboración propia (SPSS V23)

En la tabla 27, figura 22; se observa que, del total de la muestra, el 38.3% que representa a 31 personas encuestados manifiestan algunas veces, seguido el 27.2% que representa a 22 personas encuestados manifiestan casi siempre, mientras el mínimo porcentaje de 2.5% de los encuestados revelan nunca. En conclusión, el resultado indica que el mayor porcentaje de las personas encuestados respondieron algunas veces poseen habilidad persuasiva para la recuperación y el cobro del crédito.

Pregunta 19: ¿Realizan visita al domicilio o unidad empresarial para la recuperación y el cobro del crédito?

Tabla 28

Distribución de frecuencia de la pregunta 19

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,5	2,5	2,5
Muy pocas veces	4	4,9	4,9	7,4
Algunas veces	24	29,6	29,6	37,0
Casi siempre	36	44,4	44,4	81,5
Siempre	15	18,5	18,5	100,0
Total	81	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (SPSS V23)

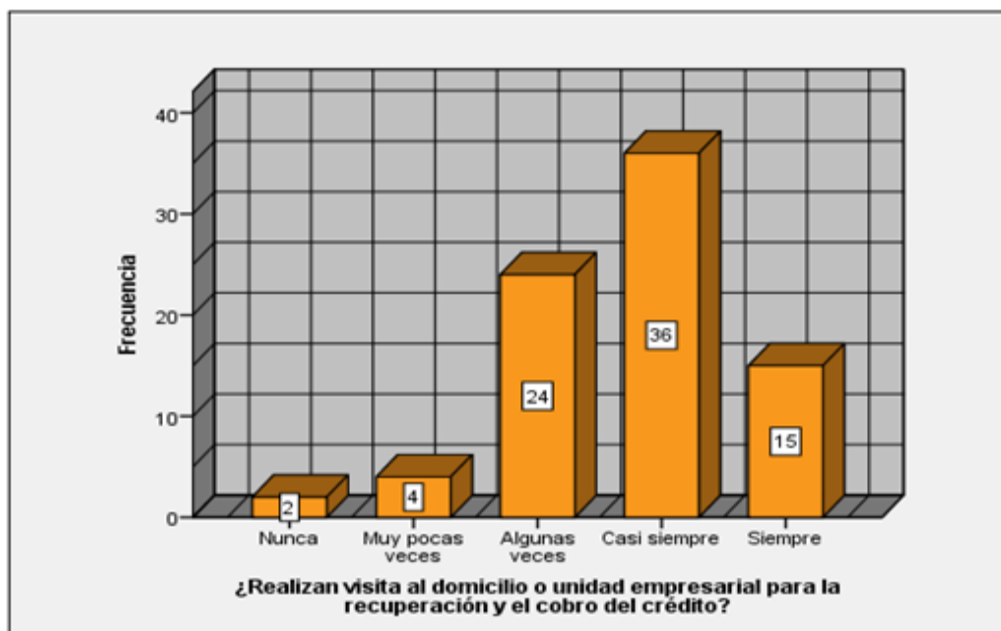


Figura 23. Pregunta 19 de la (V2; D2)

Fuente: Elaboración propia (SPSS V23)

En la tabla 28, figura 23; se aprecia que, del total de la muestra, el 44.4% que representa a 36 personas encuestados manifiestan casi siempre, seguido el 29.6% que representa a 24 personas encuestados manifiestan algunas veces, mientras el mínimo porcentaje de 2.5% de los encuestados revelan nunca. En conclusión, el resultado indica que el mayor porcentaje de las personas encuestados, respondieron casi siempre realizan visita al domicilio o unidad empresarial para la recuperación y el cobro del crédito.

Pregunta 20: ¿Hubo complicidad con el personal de cobranza para impedir que se apliquen las políticas institucionales?

Tabla 29

Distribución de frecuencia de la pregunta 20

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	47	58,0	58,0
	Muy pocas veces	28	34,6	92,6
	Algunas veces	6	7,4	100,0
	Total	81	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia (SPSS V23)

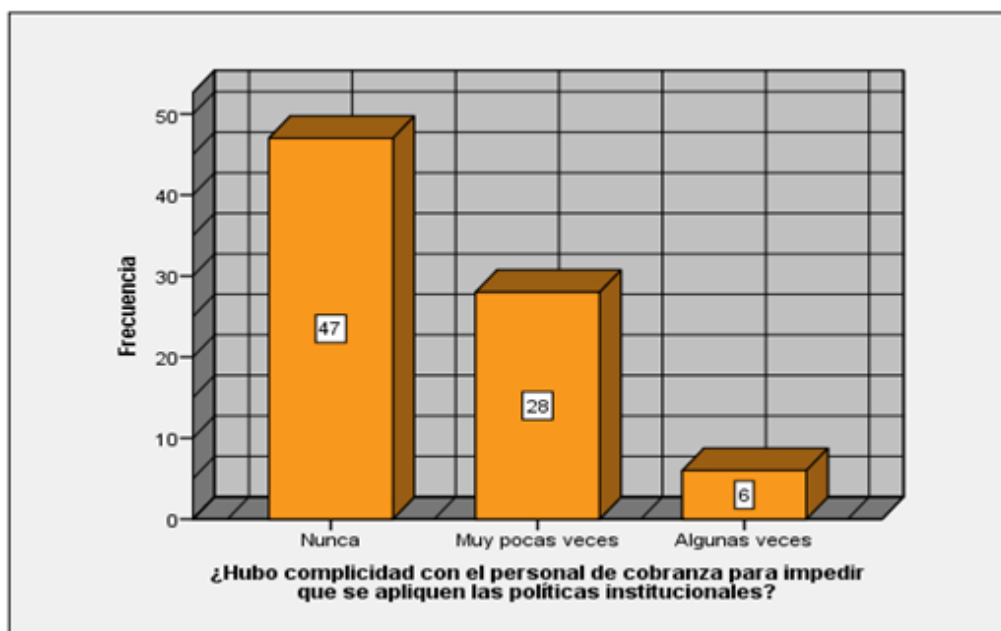


Figura 24. Pregunta 20 de la (V2; D2)

Fuente: Elaboración propia (SPSS V23)

En la tabla 29, figura 24, se observa que, del total de la muestra, el 58% que representa a 47 personas encuestados manifiestan nunca, seguido el 34.6% que representa a 28 personas encuestados manifiestan muy pocas veces y el mínimo porcentaje de 7.4% de los encuestados indican algunas veces. En conclusión, el resultado indica que el mayor porcentaje de las personas encuestados respondieron nunca hubo complicidad con el personal de cobranza para impedir que se apliquen las políticas institucionales, con relación a la morosidad de los clientes.

4.1.4. Distribución de frecuencias por variable y dimensiones

Tabla 30

Distribución de frecuencias (V1: Gestión de crédito)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	4,9	4,9	4,9
Muy pocas veces	8	9,9	9,9	14,8
Algunas veces	23	28,4	28,4	43,2
Casi siempre	33	40,7	40,7	84,0
Siempre	13	16,0	16,0	100,0
Total	81	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (SPSS V23)

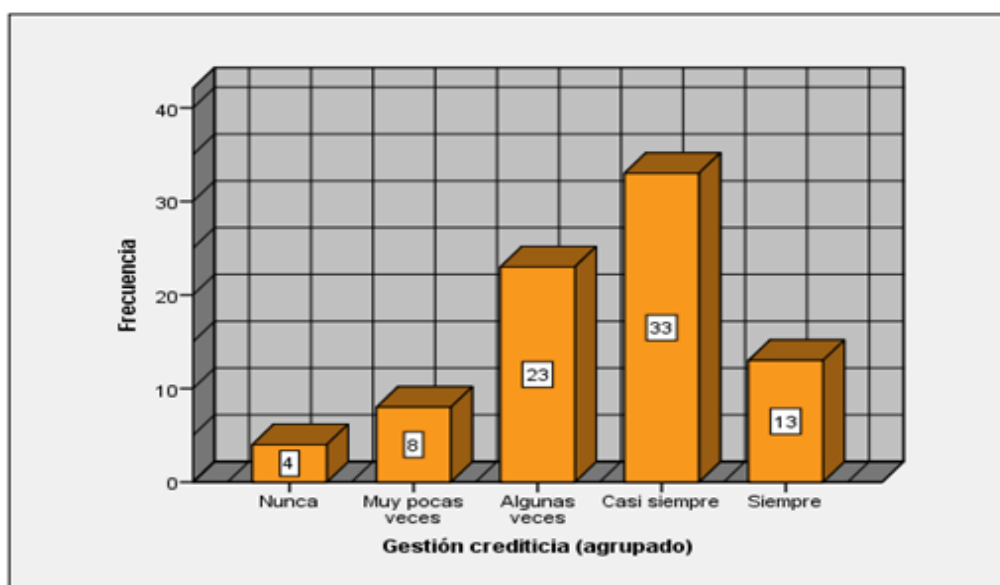


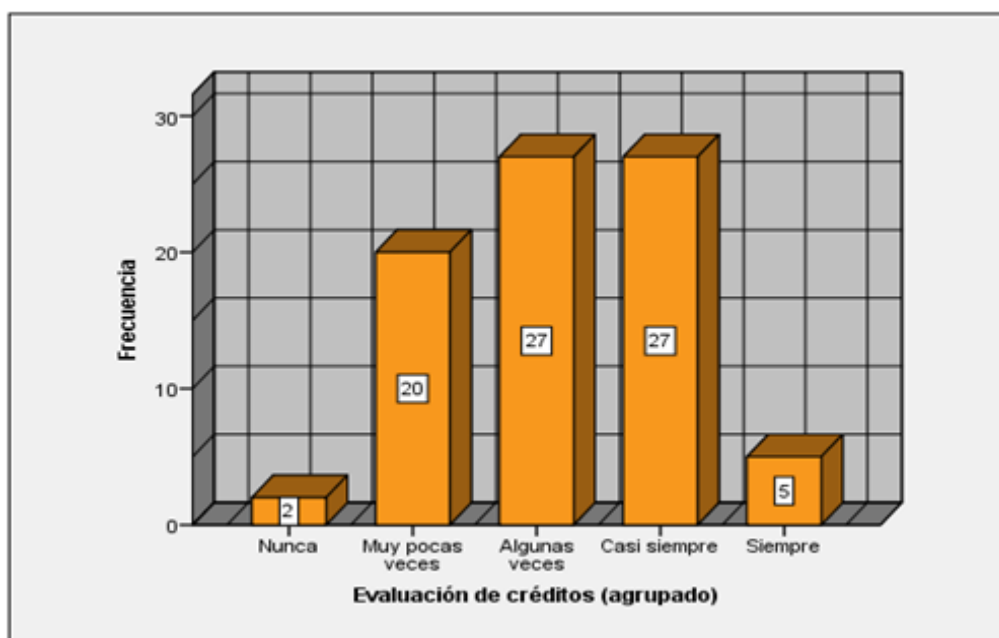
Figura 25. Gestión de crédito agrupado (V1)

Fuente: Elaboración propia (SPSS V23)

Según la tabla 30 y figura 25; se observa que, con respecto de la variable gestión crediticia, del 100% de la muestra, que el 40.7% que equivale a 33 personas encuestadas, manifiestan casi siempre, mientras, el mínimo porcentaje de 4.9% de las personas encuestadas manifiestan nunca. En conclusión, el resultado demuestra que en esta institución se viene dando casi siempre una buena gestión crediticia que se respalda con estos indicadores, entendiéndose por gestión como los pasos y secuencias que se siguen para conseguir los objetivos empresariales.

Tabla 31*Distribución de frecuencias (V1D1: Evaluación de crédito)*

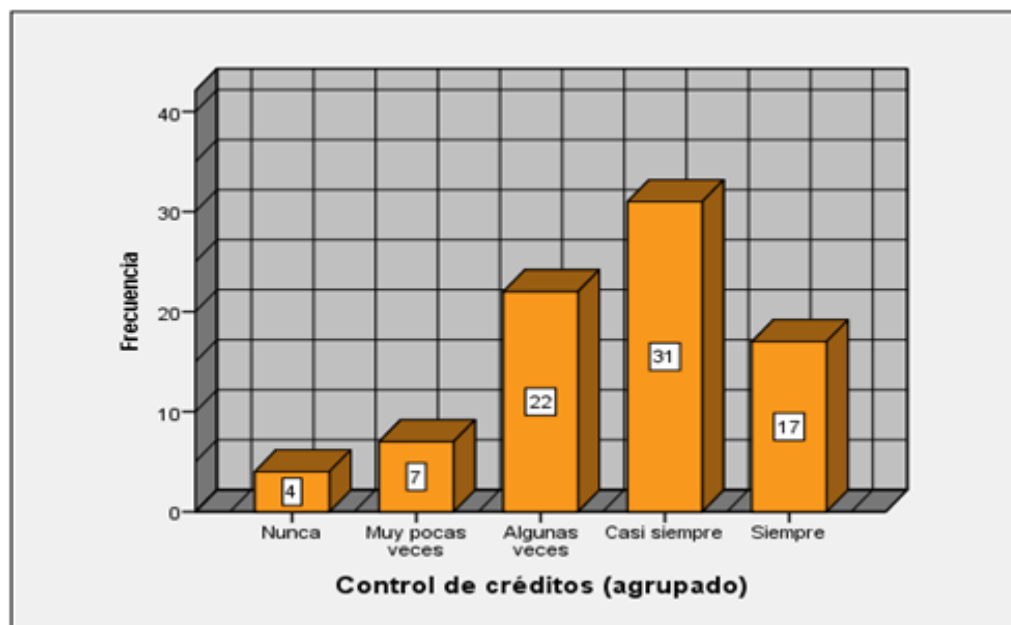
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,5	2,5	2,5
Muy pocas veces	20	24,7	24,7	27,2
Algunas veces	27	33,3	33,3	60,5
Casi siempre	27	33,3	33,3	93,8
Siempre	5	6,2	6,2	100,0
Total	81	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (SPSS V23)*Figura 26.* Evaluación de crédito agrupado (V1; D1)*Fuente:* Elaboración propia (SPSS V23)

Según la tabla 31, figura 26; se observa que, con respecto a la dimensión evaluación de créditos de la variable gestión crediticia, del 100% de la muestra, se obtuvo los resultados el 33.3% que equivale a 27 personas encuestados, manifiestan casi siempre, del mismo modo el 33.3% que equivale a 27 mencionan algunas veces, mientras el 24.7% que equivale a 20 personas revelan muy pocas veces y un mínimo porcentaje de 2.5% revelan nunca. En conclusión, se puede afirmar que, la mayoría de los clientes con estados y mora antes descritos casi siempre son evaluados correctamente, utilizando las 5Cs para dicha evaluación.

Tabla 32*Distribución de frecuencias (V1D2: Control de crédito)*

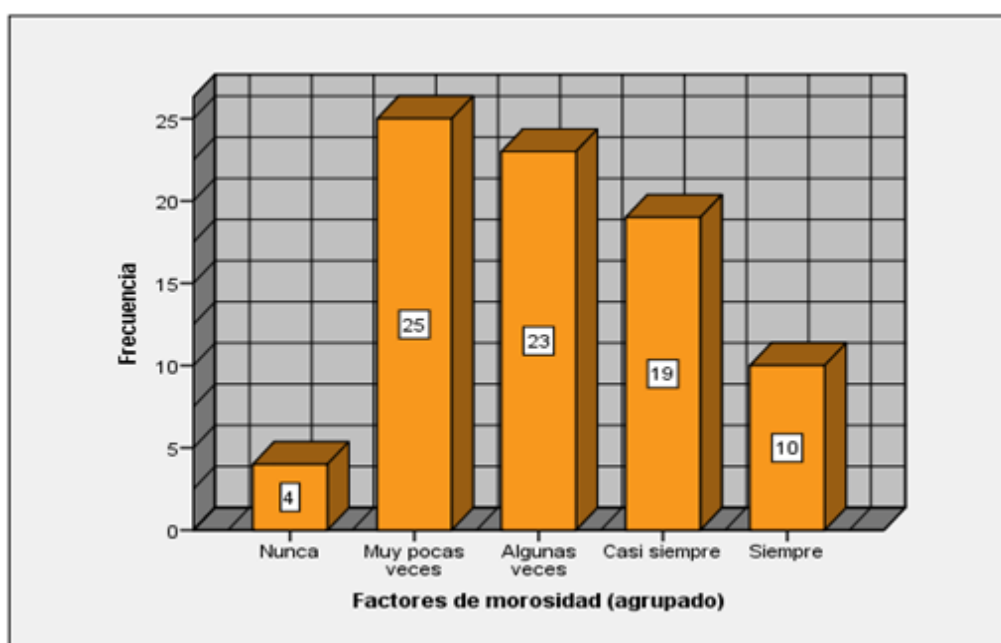
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	4,9	4,9	4,9
Muy pocas veces	7	8,6	8,6	13,6
Algunas veces	22	27,2	27,2	40,7
Casi siempre	31	38,3	38,3	79,0
Siempre	17	21,0	21,0	100,0
Total	81	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (SPSS V23)*Figura 27.* Control de crédito agrupado (V1; D2)*Fuente:* Elaboración propia (SPSS V23)

En la tabla 32, figura 27; se observa que, con respecto a la dimensión control de créditos de la variable gestión crediticia, del 100% de la muestra, se obtuvo los resultados el 38.3% que equivale a 31 personas encuestados, manifiestan casi siempre, seguido el 27.2% que equivale a 22 personas encuestadas, mencionan algunas veces, mientras el 21% que equivale a 17 personas encuestadas, revelan siempre y un mínimo porcentaje de 4.9% revelan nunca. En conclusión, se puede afirmar que, la mayoría de los clientes de la empresa casi siempre son seguidos, controlados de alguna manera después del otorgamiento de un crédito.

Tabla 33*Distribución de frecuencias (V2: Factores de morosidad)*

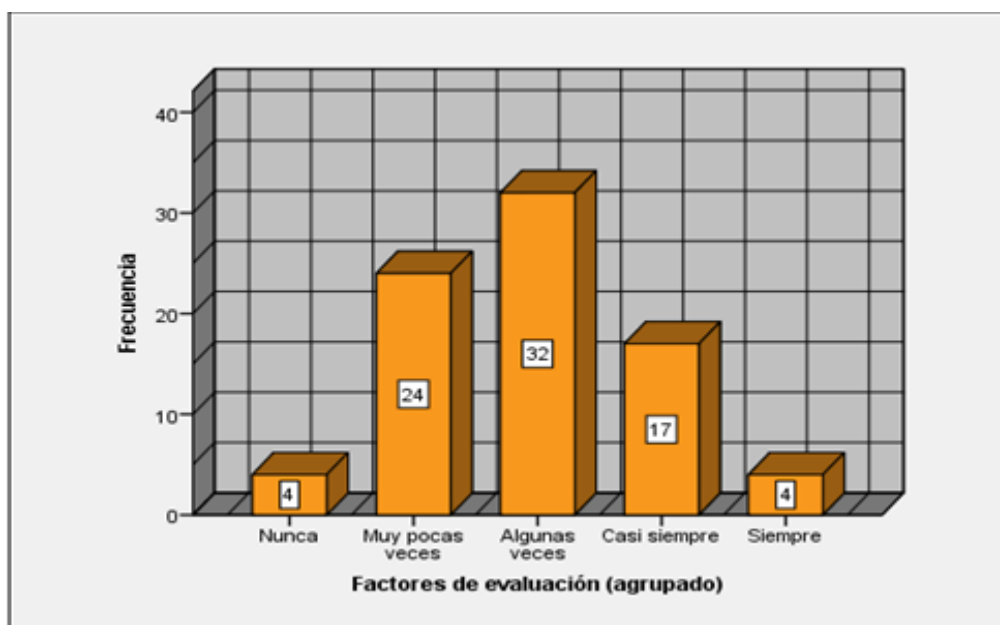
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	4,9	4,9	4,9
Muy pocas veces	25	30,9	30,9	35,8
Algunas veces	23	28,4	28,4	64,2
Casi siempre	19	23,5	23,5	87,7
Siempre	10	12,3	12,3	100,0
Total	81	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (SPSS V23)*Figura 28.* Factores de morosidad agrupado (V2)*Fuente:* Elaboración propia (SPSS V23)

En la tabla 33, figura 28; se aprecia que, con respecto a la variable factores de morosidad, del 100% de la muestra, se obtuvo el 30.9% que equivale a 25 personas encuestados, manifiestan muy pocas veces, mientras el 23.5% que equivale a 19 personas encuestadas, revelan casi siempre y un mínimo porcentaje de 4.9% revelan nunca. En conclusión, se puede afirmar que, la mayoría de los clientes de la institución muy pocas veces consideran que los factores internos de la morosidad son causas al incumplimiento de sus pagos; pero, sin dejar de mencionar que también algunas veces y el casi siempre se asoman en dicha distribución.

Tabla 34*Distribución de frecuencias (V2D1: Factores de evaluación)*

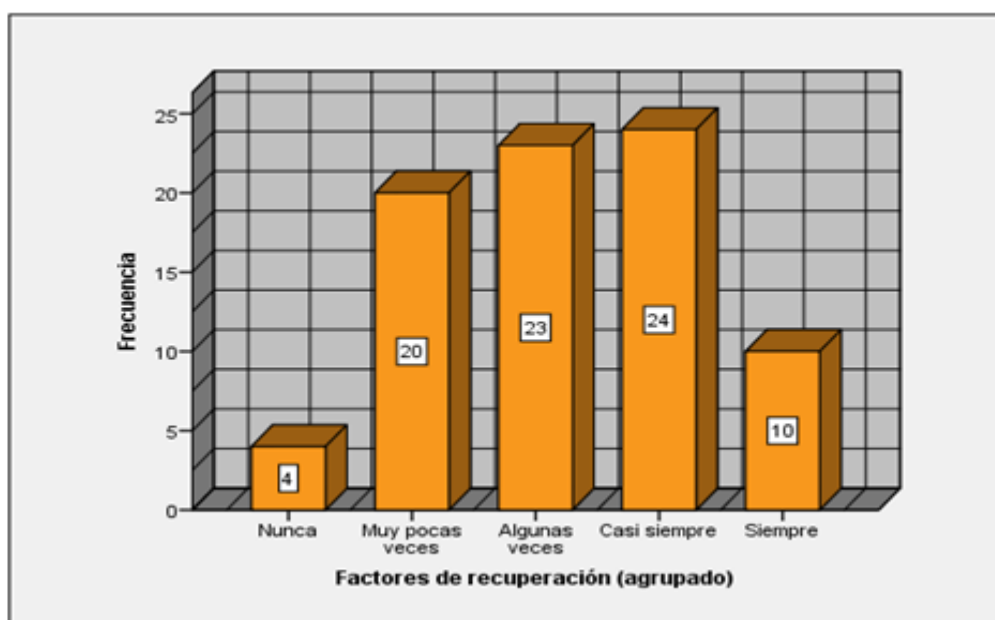
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	4,9	4,9	4,9
Muy pocas veces	24	29,6	29,6	34,6
Algunas veces	32	39,5	39,5	74,1
Casi siempre	17	21,0	21,0	95,1
Siempre	4	4,9	4,9	100,0
Total	81	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (SPSS V23)*Figura 29.* Factores de evaluación agrupada (V2; D1)*Fuente:* Elaboración propia (SPSS V23)

En la tabla 34, figura 29; se aprecia que, con respecto a la dimensión factores de evaluación de la variable, factores de morosidad; del 100% de la muestra, se obtuvo los resultados, el 39.5% que equivale a 32 personas encuestados, manifiestan algunas veces, seguido el 29.6% que equivale a 24 personas encuestadas, mencionan muy pocas veces, mientras el 21% que equivale a 17 personas encuestadas, revelan casi siempre y un mínimo porcentaje de 4.9% revelan nunca. En conclusión, se puede afirmar que, la mayoría de los clientes de la institución, algunas veces las causas de su morosidad se deben a factores de evaluación de dicho crédito.

Tabla 35*Distribución de frecuencias (V2D2: Factores de recuperación)*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	4,9	4,9	4,9
Muy pocas veces	20	24,7	24,7	29,6
Algunas veces	23	28,4	28,4	58,0
Casi siempre	24	29,6	29,6	87,7
Siempre	10	12,3	12,3	100,0
Total	81	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (SPSS V23)*Figura 30. Factores de recuperación agrupada (V2; D2)**Fuente: Elaboración propia (SPSS V23)*

En la tabla 35, figura 30; se observa que, con respecto a la dimensión factores de evaluación de la variable factores de morosidad, del 100% de la muestra, se obtuvo los resultados que, el 29.6% que equivale a 24 personas encuestados, manifiestan casi siempre, seguido el 28.4% que equivale a 23 personas encuestadas, mencionan algunas veces, mientras el 24.7% que equivale a 20 personas encuestadas, revelan muy pocas veces y un mínimo porcentaje de 4.9% revelan nunca. En conclusión, se puede afirmar que la mayoría de los clientes de la empresa, casi siempre las causas de su morosidad se deben a factores de recuperación emprendidas por la empresa después del otorgamiento del crédito.

4.2. Contrastación estadística de la hipótesis

a. Hipótesis general

Ho: No existe relación directa entre la gestión crediticia y los factores de morosidad en el sector Mype, en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, oficina Andahuaylas - 2018.

Ha: Existe relación directa entre la gestión crediticia y los factores de morosidad en el sector Mype, en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, oficina Andahuaylas - 2018.

Tabla 36

Correlación entre Gestión crediticia y Factores de morosidad

			Gestión crediticia	Factores de morosidad
	Gestión crediticia	Coefficiente de correlación	1,000	,433**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	81	81
Rho de Spearman	Factores de morosidad	Coefficiente de correlación	,433**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	81	81

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia (SPSS V23)

En la tabla 36; se aprecia que, mediante el coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre gestión crediticia y factores de morosidad, se obtuvo un valor de 0,433** que presenta una correlación significativa en el nivel de 0,01 (bilateral), el valor de sigma (bilateral) es de 0,000; el mismo que, al ser menor a 0,05 se demuestra que se acepta la hipótesis alterna (Ha) y se rechaza la hipótesis nula (Ho), se presenta 81 registros procesados. Lo que nos permite afirmar a un nivel de confianza del 99%, que existe una correlación positiva moderada directa entre la gestión crediticia y los factores de morosidad en el sector Mype, en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, oficina Andahuaylas - 2018.

b. Hipótesis específico 1

Ho: No existe relación directa entre la evaluación crediticia y los factores de evaluación de crédito en el sector Mype, en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, oficina Andahuaylas - 2018.

Ha: Existe relación directa entre la evaluación crediticia y los factores de evaluación de crédito en el sector Mype, en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, oficina Andahuaylas - 2018.

Tabla 37

Correlación entre Evaluación de créditos y Factores de evaluación

			Evaluación de créditos	Factores de evaluación
Rho de Spearman	Evaluación de créditos	Coefficiente de correlación	1,000	,315*
		Sig. (bilateral)	.	,010
		N	81	81
Rho de Spearman	Factores de evaluación	Coefficiente de correlación	,315*	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	81	81

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia (SPSS V23)

En la tabla 37; se aprecia que, mediante el coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre evaluación de créditos y factores de evaluación, se obtuvo un valor de 0,315*, que indica una correlación positiva baja, además en cuanto a significación se obtiene un valor $p = 0,010 < 0,05$; por tanto, se rechaza la Hipótesis Nula (Ho) y se acepta la Hipótesis Alternativa (Ha); es decir, si existe relación directa entre la evaluación crediticia y los factores de evaluación de crédito en el sector Mype, en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, oficina Andahuaylas – 2018; lo que nos permite afirmar a un nivel de confianza del 95%.

c. Hipótesis específico 2

Ho: No existe relación directa entre el control de crédito y factores de recuperación del crédito en el sector Mype, en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, oficina Andahuaylas, 2018.

Ha: Existe relación directa entre el control de crédito y factores de recuperación del crédito en el sector Mype, en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, oficina Andahuaylas, 2018.

Tabla 38

Correlación entre Control de crédito y Factores de recuperación

			Control de crédito	Factores de recuperación
Rho de	Control de crédito	Coeficiente de correlación	1,000	,245*
		Sig. (bilateral)	.	,023
		N	81	81
Spearman	Factores de recuperación	Coeficiente de correlación	,245*	1,000
		Sig. (bilateral)	,023	.
		N	81	81

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia (Spss v23)

Según la tabla 38, la prueba de hipótesis de correlación Rho de Spearman se evidencia un índice de correlación de 0,245*, que indica una correlación positiva baja entre control de crédito y factores de recuperación; además, en cuanto a significación se obtiene un valor $p = 0,023 < 0,05$; por tanto, se rechaza la Hipótesis Nula (Ho) y se acepta la Hipótesis alterna (Ha); es decir, si existe relación directa entre el control de créditos y factores de recuperación del crédito en el sector Mype, en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, oficina Andahuaylas, 2018; este resultado nos permite afirmar a un nivel de confianza del 95%.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos, luego del procesamiento de los datos estadísticos en el programa SPSS V23 de la investigación titulada: Gestión crediticia y factores de morosidad en el sector Mype, en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, oficina Andahuaylas – 2018; a continuación, se describe la discusión y comparación de las teorías de acuerdo al problema, objetivos e hipótesis planteados:

Hipótesis general: en la tabla 36, se obtuvo un nivel de significancia 0,01 menor de 0,05; por lo tanto, se determinó que, sí existe relación directa entre la gestión crediticia y los factores de morosidad en el sector Mype, en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, oficina Andahuaylas – 2018; en base a ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; asimismo, la correlación muestra que sí existe relación entre ambas variables, con un nivel de coeficiente de ,433**, que significa que la correlación es positiva moderada.

Por lo tanto, este resultado significa que ambas variables están relacionadas y sufren los mismos cambios; es decir, que, si la gestión crediticia en esta institución mejora u aumenta, mejorará los factores de morosidad; por ende, si realizo una adecuada evaluación de créditos, asimismo un eficiente control y seguimiento de dicho crédito, mejorará también los factores de evaluación y recuperación, que genera que un cliente entre en mora; y si sucede lo contrario, también ambas variables sufren los mismos cambios. Asimismo, la representación de los dos asteriscos significa que el nivel de confianza es de 99%, lo cual demuestra que este resultado es confiable en su exactitud.

En una investigación titulada: la gestión de riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad en la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo – agencia sede institucional – periodo 2013; concluye que: La labor de los trabajadores en el proceso crediticio es tan importante hasta imprescindible, ya que son quienes determinaran mediante sus evaluaciones, si el retorno del crédito será exitoso y que generará ganancias a la entidad o un fracaso, que para recuperarlos impliquen costos y pérdidas; por tanto, los resultados reflejarán en gran medida la labor que realicen los analistas de crédito dentro de sus funciones asignadas (Calderón, 2015).

En la investigación titulada: análisis de la gestión de créditos y propuestas de mejoramiento en el fondo de empleados de la Universidad ICESI FEDE- Icesi, concluye

que: con el análisis interno y externo sobre la entidad y su gestión de créditos, se llegó a conclusiones que el proceso de gestión de créditos debe ser actualizada, para ello se debe realizar los ajustes necesarios con el fin de que cumpla con su objetivo de minimizar la posibilidad de impago de los créditos. Asimismo, es necesario e importante contar con consultas a centrales de riesgo con el propósito de conocer el comportamiento de clientes con el sistema financiero (Gómez y Lamus, 2011).

Santandreu citado por Gómez y Lamus (2011), sostiene que la gestión crediticia es un conjunto de técnicas conducentes a minimizar el costo y riesgo de los créditos que las organizaciones conceden a sus clientes.

En la investigación titulada: La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia real plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo 2010 – 2012, que llegó también a una conclusión; en el periodo en mención, la morosidad registró incrementos a 11.51%, los cuales como ya es de esperarse, ocasionaron problemas sobre la rentabilidad, mediante las provisiones asignadas a los créditos no pagados, afectando de esta manera el logro del cumplimiento de objetivos estratégicos. Igualmente, el incremento de ratios de morosidad provocó menos colocaciones, detrimento de las carteras, menos confianza e incertidumbre sobre futuras operaciones, rotación de trabajadores, etc. finalmente desorden en el alcance de los objetivos estratégicos. (Castañeda y Tamayo, 2013).

En la investigación realizada por Pally (2013), el nivel de morosidad se incrementó de un nivel de 8.24% a 11.39%, mostrando una variación de 3.15% de morosidad; los resultados negativos alcanzados fueron debido a la reducción y rotación del personal, lo cual imposibilitó el control y seguimiento oportuno del crédito.

Investigación titulada: Determinantes de la ratio de morosidad en el sistema financiero boliviano, sus conclusiones: Los estímulos que tienen los administradores u trabajadores de la entidad para adoptar políticas de crédito más riesgosas influyen directamente en las causales de la morosidad financiera (Díaz, 2008).

En base a los resultados de contraste con las investigaciones similares a ésta y las teorías expuestas por diferentes autores, se afirma, que estas dimensiones están asociadas positivamente, pero baja con un comportamiento similar entre gestión crediticia y factores de morosidad.

Hipótesis específica 1: en la tabla 37, se obtuvo un nivel de significancia de 0,010 menor de 0,05; por tanto, se determina que, sí existe relación directa entre la evaluación crediticia y factores de evaluación en el sector Mype, en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, oficina Andahuaylas – 2018; según el resultado, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). De acuerdo a la tabla de correlación, se demuestra que efectivamente existe relación entre ambas variables con un coeficiente de correlación de ,315*, lo cual significa una correlación positiva baja.

Por lo tanto, este resultado demuestra que ambas variables sufren los mismos cambios; es decir, que, si los niveles de la evaluación crediticia en esta institución aumentan, también aumentará los factores de evaluación; es decir con relación a este último, los elementos o factores que contribuyen a la morosidad dejarán de contribuir y aumentará los niveles de este indicador. Asimismo, la representación de un asterisco significa que el nivel de confianza es de 95%, lo cual demuestra que este resultado es confiable en su precisión.

La investigación titulada: Análisis de la gestión de riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Agencia Juliaca Periodo 2013-2014, llegó a una conclusión: De los clientes encontrados con sus créditos en mora, el 10% sostienen que sus sectoristas de crédito socializan con ellos sobre políticas y reglamentos de créditos institucionales; por lo tanto, es un porcentaje muy bajo, y que al incrementarse éste, afectaría positivamente la disminución de la morosidad; asimismo, los trabajadores con involucramiento directo en la evaluación crediticia, conocen en un 60% las políticas y los reglamentos de crédito de la entidad; por lo tanto, este nivel de conocimiento es determinante en la administración de sus carteras de crédito (Pally, 2016).

En la investigación de Gómez y Lamus (2011), se identificó un vacío en la comunicación al asociado o cliente, respecto a las características inherentes de las condiciones del crédito.

En base a los resultados de contraste con las investigaciones similares a ésta y las teorías expuestas por diferentes autores, se afirma que estas dimensiones están asociadas positivamente; pero, baja con un comportamiento similar entre evaluación de créditos y los factores de evaluación en los individuos encuestados.

Hipótesis específico 2: en la tabla 38, se obtuvo un nivel de significancia de 0,023, menor de 0,05; por lo tanto, se determina que sí existe relación directa entre el control de créditos y factores de recuperación en el sector Mype, en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, oficina Andahuaylas – 2018; por lo cual, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1); asimismo, la correlación demuestra que sí existe correlación entre ambas variables con un coeficiente de Rho de Spearman de ,245** significa que sí existe correlación positiva baja; asimismo, la representación de dos asteriscos significa que el nivel de confianza es de 95%, este resultado demuestra que es confiable en su exactitud.

“El control puede definirse como un proceso de monitoreo de las actividades, para asegurar que se cumplan como fue planeado y de corrección de cualquier desviación significativa” (Montes, 2015, p. 92).

La investigación titulada: Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE–Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranza, concluye que las principales debilidades que presenta en la actualidad el departamento de cobranzas, son los siguientes: el personal de cobranza no está debidamente capacitado para realizar la gestión de cobro, asimismo carece de una capacitación permanente en dicha actividad. Son debilidades del proceso de cobranza: la base de datos de clientes morosos no está actualizada y por lo tanto no se puede realizar un seguimiento oportuno y eficaz a estos clientes, existe poca apertura de cobranza a través de otras fuentes que no sean institucionales y finalmente existe poca ayuda o apoya a clientes que por distintas razones que no sean por concepto de voluntad de pago, no puedan cancelar sus cuotas con puntualidad (Parrales, 2013).

En base a los resultados, se contrasta con las investigaciones similares a esta y también con las teorías expuestas por diferentes autores, por lo tanto, se afirma que estas dimensiones están asociadas positivamente, pero baja con un comportamiento similar entre control de créditos y los factores de recuperación de evaluación en los individuos encuestados.

CONCLUSIONES

En base al estudio realizado sobre “gestión crediticia y factores de morosidad en el sector Mype, en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, oficina Andahuaylas-2018”, se establecen las siguientes conclusiones:

1. Primera conclusión del presente trabajo de investigación frente al objetivo general, establece que existe relación directa entre la gestión crediticia y los factores de morosidad en el sector Mype, en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, oficina Andahuaylas - 2018. El resultado obtenido del coeficiente de correlación de Rho de Spearman ($r = 0.433^{**}$, $p = ,000 < 0.05$) demuestra que existe una correlación positiva moderada, se acepta la hipótesis alterna.
2. Segunda conclusión del presente trabajo de investigación frente al primer objetivo específico, existe relación directa entre la evaluación crediticia y los factores de evaluación de crédito, en el sector Mype, en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, oficina Andahuaylas - 2018. El resulta obtenido del coeficiente de correlación de Rho de Spearman ($r = ,315^*$, $p = ,010 < 0.05$) demuestra una correlación positiva baja, se acepta la hipótesis alterna.
3. Tercera conclusión del presente trabajo de investigación frente al segundo objetivo específico: existe relación directa entre el control de crédito y factores de recuperación del crédito en el sector Mype, en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, oficina Andahuaylas, 2018. El resultado obtenido del coeficiente correlación de Rho de Spearman ($r = ,245^*$, $p = .023 < 0.05$) demuestra una correlación positiva baja, se aceptó la hipótesis alterna.

RECOMENDACIONES

Teniendo en consideración las conclusiones mencionadas, se plasma las siguientes recomendaciones:

- a. Respecto al primer resultado: se recomienda mejorar la gestión de créditos y los factores de morosidad, mediante la interacción, conversatorio o una especie de panel entre trabajadores del área de créditos y de cobranza, respecto a sus propias experiencias y vivencias en el cargo, los retos presentados en sus funciones y la manera cómo los resolvieron, puntualizando los retos presentes y cómo lo están afrontando; asimismo, mejorar las metodologías aplicadas a la evaluación y control de créditos, reforzando lo anterior con talleres de capacitación, con nuevas estrategias para la recuperación de créditos en mora, actualizar metodologías y estrategias existentes de gestión de créditos, con todo esto es posible reducir riesgos crediticios y disminuir la morosidad de los clientes.
- b. Respecto al segundo resultado: se recomienda, desarrollar programas de capacitación en evaluación de créditos, el modelo de las 5Cs debe ser la norma para una adecuada evaluación, ésta debe ser adoptada y materializada en un documento oficial de evaluación institucional de créditos Mype, luego estar a completa disposición de los analistas de crédito, como instrumento de guía para una evaluación de créditos de excelencia. En los factores de evaluación, la capacitación en este punto, hará énfasis en desarrollar la comunicación activa y lo más importante desarrollar la capacidad de ESCUCHA ACTIVA de todos los trabajadores de la empresa, especialmente del área de créditos y atención al cliente; según los resultados, este punto hay que trabajar mucho para mejorar, los analistas de crédito ante todo deben estar dispuestos a escuchar y comprender a sus clientes, crear valor y satisfacción para el cliente, solo así se tendrá clientes leales y las operaciones crediticias a largo plazo estarán garantizadas con ellos. Asimismo, el tema de la sociabilidad; relacionada a compartir con los clientes el contenido de los reglamentos y políticas de créditos institucionales; según resultados, este factor influye positivamente a la morosidad de los clientes.
- c. Respecto al tercer resultado: este resultado como las anteriores es de mucha importancia debido a que en este punto la empresa recibe retroalimentación valiosa a sus políticas de crédito y cobranzas institucionales; al control de créditos, se recomienda fortalecer con nuevas estrategias de control y seguimiento, la comunicación a los clientes sobre su cuota a cancelar debe ser como mínimo con 15

días de anticipación; en factores de recuperación se recomienda fortalecer con talleres con énfasis en la oportunidad, confianza, habilidad persuasiva, visita de campo y colusión, en temas de control de crédito dando énfasis en llamadas telefónicas ya que estas puedan permitir reducir riesgos de pérdida a la empresa.

- d. Para disminuir el crecimiento de morosidad en ADEA, se debe disminuir en parte sus tasas de interés para créditos Mype, las tasas se encuentran relativamente por encima de la competencia, que aparte de restarle ventaja competitiva, le genera mayor morosidad, también debe realizar cambios en los reglamentos para prolongar los plazos de pago para clientes exclusivos.
- e. Debe existir en la página web oficial de la empresa, opciones que permitan verificar al cliente su estado de deuda con la entidad; en el momento del desembolso, al cliente del sector Mype, se le debe entregar su clave sol que le permita verificar y dar seguimiento de su deuda en la web. La implementación de este sistema le permitiría a la entidad, tener una imagen más moderno y actualizado, gozaría de gran reconocimiento y estatus.
- f. ADEA debe contratar un personal especialmente y especializada en gestiones de seguimiento pos desembolso y de cobranza de créditos Mype en mora, que desempeñe trabajos netamente de campo, y que este en constante contacto con los clientes morosos. El cobro de los créditos mayores de 30 días de atraso, han de estar en su entera responsabilidad y dar apoyo en la cobranza de créditos judiciales.
- g. La institución debe reconocer y premiar a los clientes que pagan puntualmente su crédito, para este fin, la entidad debe otorgar certificados de puntualidad a los clientes que se encuentran al día en sus pagos, dicho certificado debe ser entregado en el día del pago de su última cuota o durante cada pago, según se vea por conveniente, en las instalaciones de la empresa con publico lleno; este acto, sería de gran satisfacción para el cliente y un buen reconocimiento por su puntualidad de pago; asimismo, esto genera conciencia y comportamiento responsable con la deuda. Los clientes que tengan mayor cantidad de certificados, acumulados en un año o semestre, tendrán derecho a una gran canasta de víveres por el día de la madre o fiestas navideñas de forma directa; sus siguientes créditos estarán con tasas preferenciales y tendrán acceso a montos mayores de crédito.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, G., y Camargo, G. (2003). *Análisis de la morosidad de las instituciones microfinancieras (IMF) en el Perú*. Obtenido de <http://www.cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/rmcred08.pdf>
- Alban, M. (2014). *Determinantes de la morosidad de las instituciones microfinancieras en el Perú: un análisis desagregado 2001- 2013*. Obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1328/ECO_033.pdf?sequence=1
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación (Sexta ed.)*. Caracas - República Bolivariana de Venezuela: Episteme.
- Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac. (2015). *Reglamento de créditos*. Andahuaylas, Perú.
- Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac. (2017). *Reseña histórica*. Obtenido de <http://www.adea.org.pe/rese%C3%B1a-historica.html>
- Becerra, L. A. (2015). *Gestión del departamento de créditos y cobranzas y su incidencia en los estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda. – periodo 2013*. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/1182/1/T-UTB-FAFI-CPA-000144.pdf>
- Borrego, S. (2008). *Estadística descriptiva e inferencial*. Córdoba - Granada: Paraninfo.
- Calderón, R. (2014). *La gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad en la caja de ahorro y crédito de Trujillo - Agencia Sede Institucional- 2013*. Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/959/calderonespinola_rosa.pdf?sequence=1
- Castañeda, E. y Tamayo, D. (2013). *La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia real plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, 2010 - 2012*. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/131/1/CASTANEDA_ELVIS_MOROSIDAD_IMPACTO_CUMPLIMIENTO.pdf

- Castillo, G. Cordova, J y Torres, J. (2016). *Importancia del control interno en el área de créditos y cobranzas de la empresa industrial CCT S. R. L. en el Distrito de Comas en el año 2013.* Obtenido de <http://repositorio.uclima.edu.pe/bitstream/handle/uclima/101/CD-TCON-038->
- Chiavenato, I. (2009). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL : La dinámica del éxito de las organizaciones .* Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Cobian, K. (2016). *Gestión de créditos y cobranzas y su efecto de la rentabilidad de la Mype San Pedro EIRL.* Trujillo, 2015. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/341/cobian_sk.pdf?sequence=1
- COOPAC San Pedro. (2015). *Historia: así nace la primera iniciativa para crear nuestra cooperativa san pedro de Andahuaylas.* Recuperado el 18 de Noviembre de 2017, de <http://www.cacsanpedro.com/historia/>
- Diccionario de la Real Academia Española (DRAE). (s.f.).
- Diez de Castro, I. y. Lopez, F. (2001). *Dirección Financiera.* Madrid-España: PRENTICE HALL .
- Dirkmaat, O. (2016). *¿Una nueva burbuja? La impactante tasa de morosidad en EE.UU.* Obtenido de <https://es.panamapost.com/editor/2016/07/06/el-impactante-aumento-de-la-tasa-de-morosidad-en-eeuu/>
- Escalante, E. (2016). *Promulgan ley n° 30056, que modifica al actual ley mype y otras normas para las micro y pequeñas empresas.* Obtenido de <https://mep.pe/promulgan-ley-no-30056-que-modifica-la-actual-ley-mype-y-otras-normas-para-las-micro-y-pequenas-empresas/>
- Ferrel, D. (2016). *Causas del riesgo crediticio y su efecto en la morosidad de la Financiera Crediscotia de la agencia Grau-retail Trujillo año 2015.* Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/529/ferrel_ad.pdf?sequence=1
- Gomez, G. y. Lamus, G. (2011). *Análisis de la gestión del crédito y propuesta de mejoramiento en el fondo de empleados de la Universidad ICESI.* Obtenido de https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/67485/1/lamus_fondo_empleados_2011.pdf

- Gutierrez, G. (2011). *Factores que determinan la morosidad de las colocaciones de crédito en entidades de microfinanzas*. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2545/Gutierrez_Limachi_Gladys.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Haggott, J. (2017). *Peruanos bancarizados acumulan deuda de s/. 150, 000 millones*. Obtenido de <https://gestion.pe/tu-dinero/equifax-peruanos-bancarizados-acumulan-deuda-s-151-000-millones-153060>
- Hernandez, R., Fernandez, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw Hill.
- Huertas, D. (2015). *La colocacion de créditos mypes y la relación con el nivel de morosidad en el sistema bancario peruano del 2010 al 2014*. Obtenido de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1536/1/huertas_pdlm.pdf
- Instituto de Formación Bancaria. (2011). *Separata de sistema financiero y sus principales productos y servicios*. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/191701616/Separata-Sistema-Financiero-y-Sus-Principales-Productos-y-Servicios-2011-2>
- Lara, J. (2010). *La gestión del riesgo de créditos en las instituciones de microfinanzas*. Obtenido de <https://hera.ugr.es/tesisugr/18892656.pdf>
- Montes, A. (2005). *La administración del departamento de créditos y cobranzas en empresas farmacéuticas*. Obtenido de <http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/014610/014610.pdf>
- Morisaki, A. (2018). *Asbank: Morosidad fue de 3.04%, la mas alta desde el año 2005*. Obtenido de <https://peru21.pe/economia/asbanc-morosidad-3-04-alta-ano-2005-393340>
- Pally, U. (2016). *Análisis de la gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la caja de ahorro crédito de Piura Agencia Juliaca periodo, 2013 - 2014*. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/1551/Pally_Canaza_Ubaldo.pdf?sequence=5
- Parodi, C. (2018). *Morosidad bancaria y crecimiento económico*. Obtenido de <https://peru21.pe/opinion/opina21-carlos-parodi/morosidad-bancaria-crecimiento-economico-404632>

- Parrales, C. (2013). *Análisis del índice de morosidad y la cartera de créditos de IECE - Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas.* Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5322/1/UPS-GT000458.pdf>
- Sanchez, B. (Agosto de 2012). *Las Mypes en Perú: Su importancia y propuesta tributaria.* Obtenido de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/viewFile/5433/4665>
- Superintendencia de banca y seguros. (2008). *Reglamento para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones.* Obtenido de http://www.gacetajuridica.com.pe/servicios/normaspdf_2008/noviembre/21-11-2008/21-11-2008_SE.pdf
- Vara, A. (2012). *Siete pasos para una tesis exitosa.* Lima: USMP.
- Velasco, M. (2012). *El origen de las microfinanzas y la respuesta a su distorsión: El desempeño social.* Obtenido de http://www.idepro.org/files/EL_ORIGEN_DE_LAS_MICROFINANZAS_Y_LA_RESPUESTA_A_SU_DISTORSION_EL_DESEMPEO_SOCIAL_3.pdf

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia de la investigación

Título: Gestión crediticia y factores de morosidad en el sector Mype, en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, oficina, Andahuaylas - 2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES/DIMENSIONES
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión crediticia y los factores de morosidad en el sector Mype, en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, oficina Andahuaylas-2018?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>¿Cuál es la relación entre la evaluación crediticia y los factores de evaluación en el sector Mype, en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, oficina Andahuaylas-2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre control de créditos y factores de recuperación en el sector Mype, en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, oficina Andahuaylas-2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Establecer la relación entre la gestión crediticia y los factores de morosidad en el sector Mype, en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, oficina Andahuaylas-2018.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Determinar la relación entre la evaluación crediticia y factores de evaluación en el sector Mype, en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, oficina Andahuaylas-2018.</p> <p>Determinar la relación entre el control de créditos y factores de recuperación en el sector Mype, en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, oficina Andahuaylas-2018.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe relación directa entre gestión de créditos y los factores de morosidad en el sector Mype, en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, oficina Andahuaylas-2018.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</p> <p>Existe relación directa entre la evaluación crediticia y factores de evaluación en el sector Mype, en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, oficina Andahuaylas- 2018.</p> <p>Existe relación directa entre el control de créditos y factores de recuperación en el sector Mype, en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, oficina Andahuaylas-2018.</p>	<p>VARIABLE 01</p> <p>Gestión crediticia</p> <p>DIMENSIÓN 01:</p> <p>Evaluación de créditos</p> <p>DIMENSIÓN 02:</p> <p>Control de créditos</p> <p>VARIABLE 02</p> <p>Factores de morosidad</p> <p>DIMENSIÓN 01:</p> <p>Factores de evaluación</p> <p>DIMENSIÓN 2:</p> <p>Factores de recuperación</p>
MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
<p>MÉTODO</p> <p>Deductivo</p> <p>DISEÑO</p> <p>No experimental-transeccional</p> <p>NIVEL</p> <p>Descriptivo-correlacional</p>	<p>POBLACIÓN</p> <p>La población comprende a los clientes que están con retraso en sus pagos, con un total de 415 clientes.</p> <p>MUESTRA</p> <p>Mediante el muestreo no probabilístico intencional, 81 clientes; entre reprogramados = 15 y refinanciados = 66.</p>	<p>TÉCNICAS</p> <p>Encuesta</p> <p>TRATAMIENTO ESTADÍSTICO</p> <p>SPSS 23</p>	<p>INSTRUMENTOS</p> <p>Cuestionario</p>

Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables

Título: Gestión crediticia y factores de morosidad en el sector Mype, en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, oficina, Andahuaylas-2018.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable 01 Gestión de créditos Conjunto de técnicas conducentes a minimizar el costo y riesgo de los créditos que las organizaciones conceden a sus clientes (Gómez y Lamus, 2011).	Evaluación de créditos Donde se observa la posibilidad de concretar un préstamo financiero, tanto al propietario y la empresa, realizando estimaciones económicas y cualitativas que permitan determinar la capacidad y voluntad de pago del mismo.	- Carácter - Capacidad - Capital - Colateral - Condiciones
	Control de créditos Fase por medio del cual la empresa controla y realiza el seguimiento respectivo de los créditos para su recuperación exitosa.	- Llamadas telefónicas - Mensajes de texto - Visita personal - Notificaciones - Encargos
Variable 02 Factores de morosidad Factores de orden interno propias de la entidad micro financiera que contribuyen a la morosidad de sus clientes (Pally, 2013).	Factores de evaluación Factor de orden interno relacionados con la evaluación, estudio, detección y prevención de la morosidad	- Expectativas - Parentesco - Comunicación - Valores éticos - Sociabilidad
	Factores de recuperación Factor de orden interno relacionados con el despliega todos los recursos para la recuperación y el cobro del crédito	- Oportunidad - Confianza - Habilidad persuasiva - Visitas de campo - Colusión

Anexo 03: Matriz de instrumento de recojo de datos

Título: Gestión crediticia y factores de morosidad en el sector Mype, en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, oficina, Andahuaylas-2018.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	PESO %	N° DE ÍTEMS	ÍTEMS
VARIABLE 1: Gestión de créditos	DIMENSIÓN 1: Evaluación de créditos	<ul style="list-style-type: none"> - Carácter - Capacidad - Capital - Colateral - Condiciones 	25	5	<ol style="list-style-type: none"> 1. Le filtran en el central de riesgos para otorgarle el crédito 2. Le evalúan con pruebas su actividad económica y experiencia empresarial (facturas, boletas de compra y venta, y visitas de campo) 3. Le solicitan los estados financieros de su empresa o declaraciones juradas de sus bienes 4. Le solicitan garantías (documentos del inmueble, vehículos u otros) como respaldo del crédito 5. Consideran las condiciones del entorno (situación política y económica) para otorgarle un crédito
	DIMENSIÓN 2: Control de créditos	<ul style="list-style-type: none"> - Llamadas telefónicas - Mensaje de texto - Visita personal - Notificaciones - Encargos 	25	5	<ol style="list-style-type: none"> 6. Realizan llamadas telefónicas para recordarle el pago de su cuota 7. Escriben por mensajes de texto para recordarle el pago de su cuota 8. Visitan a su domicilio u empresa para recordarle sobre su cuota a pagar 9. Dejan notificaciones en casa para recordar la cuota a pagar 10. Realizan encargos con personas conocidas para recordar sobre su cuota
VARIABLE 2: Factores de morosidad	DIMENSIÓN 1: Factores de evaluación	<ul style="list-style-type: none"> - Expectativas - Parentesco - Comunicación - Valores éticos - Sociabilidad 	25	5	<ol style="list-style-type: none"> 11. Aprueban créditos en función a expectativas positivas de negocios futuros 12. Evalúan y aprueban créditos basados en factores de amistad o parentesco 13. Le comunican con claridad sobre el pago de la cuota en mora (penalidades e intereses) 14. El personal de evaluación acepta o exigen dadas para modificar los resultados de la evaluación 15. Socializan o comentan sobre las políticas o reglamentos de crédito
	DIMENSION 2: Factores de recuperación	<ul style="list-style-type: none"> - Oportunidad - Confianza - Habilidad persuasiva - Visitas de campo - Colusión 	25	5	<ol style="list-style-type: none"> 16. Realizan oportunamente la recuperación del crédito 17. Por amistad o familiaridad no se realiza la presión deuda para recuperar el crédito 18. Poseen habilidad persuasiva para la recuperación y el cobro del crédito 19. Realizan visita al domicilio o unidad empresarial para la recuperación y el cobro del crédito 20. Hubo complicidad con el personal de cobranza para impedir que se apliquen las políticas institucionales

Anexo 4: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

Facultad de ciencias de la empresa

Escuela Profesional de Administración de Empresas



CUESTIONARIO

Estimado Señor (a):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, dar su opinión sobre La Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, para el trabajo de investigación titulado: Gestión crediticia y factores de morosidad en el sector Mype, en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, oficina Andahuaylas - 2018, por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una "X" la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

I. **DATOS GENERALES:**

1.1. **Género**

- a) Femenino b) Masculino

1.2. **Destino del crédito**

- a) Capital de trabajo c) Consumo
b) Activo fijo d) Libre disponibilidad

1.3. **Instrucción**

- a) Superior u técnico d) Primaria
b) Secundaria e) Primaria incompleta
c) Secundaria incompleta f) Analfabeta (o)

1.4. **Sector**

- a) Comercio
b) Servicios
c) Producción
d) Otros

Para evaluar las variables, marca con una (X) en el casillero de su preferencia de los ítems correspondiente, utilice la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

N°	ÍTEMS	Respuestas				
		1	2	3	4	5
V1: Gestión crediticia						
DIMENSIÓN 1: Evaluación de créditos						
1	¿Le filtran en el central de riesgos para otorgarle el crédito?					
2	¿Le evalúan con pruebas su actividad económica o experiencia empresarial (facturas, boletas de compra y venta, y visitas de campo)?					
3	¿Le solicitan las declaraciones juradas de sus bienes o estados financieros de su empresa?					
4	¿Le solicitan garantías (avales, documentos del inmueble, vehículos u otros), como respaldo de su crédito?					
5	¿Consideran las condiciones del entorno (situación política y económica), para otorgarle un préstamo?					
DIMENSIÓN 2: Control de créditos						
6	¿Le realizan llamadas por teléfono/celular para recordarle su cuota?					
7	¿Le escriben por mensajes celulares para recordarle su cuota?					
8	¿Le visitan a su domicilio u empresa para acordarle de su cuota?					
9	¿Le dejan notificaciones en casa para acordarle de su cuota a pagar?					
10	¿Realizan encargos con personas conocidas para recordar sobre su cuota?					
V2: Factores de morosidad						
DIMENSIÓN 1: Factores de evaluación						
11	¿Aprueban créditos en función a expectativas positivas de negocios futuros?					
12	¿Evalúan y aprueban créditos basados en factores de amistad o parentesco?					
13	¿Le comunican con claridad sobre el pago de la cuota en mora (penalidades e intereses)?					
14	¿El personal de evaluación acepta o exigen dadas para modificar los resultados de la evaluación?					
15	¿Socializan o comentan sobre las políticas o reglamentos de crédito?					
DIMENSIÓN 2: Factores de recuperación						
16	¿Realizan oportunamente la recuperación del crédito?					
17	¿Por amistad o familiaridad no se realiza la presión adecuada para la recuperación y el cobro del crédito?					
18	¿Poseen habilidad persuasiva para la recuperación y el cobro del crédito?					
19	¿Realizan visita al domicilio o unidad empresarial para la recuperación y el cobro del crédito?					
20	¿Hubo complicidad con el personal de cobranza para impedir que se apliquen las políticas institucionales?					

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 05: Ficha de validación por criterio de jueces o experto

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Título: GESTIÓN CREDITICIA Y FACTORES DE MÓDULIDAD EN
EL SECTOR MYPE EN LA ASOCIACIÓN PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL EN APUKMAC
OFICINA ANDAHUAYLAS - 2018
Nombres y Apellidos: JOHN PETER AGUIRRE LANDA
Grado Académico: MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha: 11/07/2018

II. OBSERVACIONES:

FORMA:
Las preguntas deben tener un lenguaje sencillo y
claro para el encuestado.

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.


UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSE MARIA ARGUEDAS
John Peter Aguirre Landa
Mg. John Peter Aguirre Landa
DOCENTE

Sello y Firma del Evaluador
DNI: 10002395

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: *Rosa Nelida Ascue Ruiz*

Grado Académico: *Magister en Administración de Empresas*

Fecha: *09/09/18*

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

Procede

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Mejore en sus terminos del Items

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Procede

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.



Rosa N. Ascue Ruiz
Mgtr. *Rosa Nelida Ascue Ruiz*
DOCENTE
Sello y Firma de Evaluador
DNI: *44346273*

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: ESTHER R. REYNA ASCURU

Grado Académico: MAGISTER

Fecha: 05.10.18

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

.....
.....
.....

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

.....
.....
.....

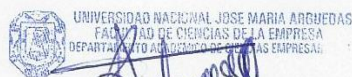
CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

.....
.....
.....

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.

.....
.....



Mgtr. Esther Reyna Riccio Ascuru

Sello y Firma del Evaluador

DNI: 43556155

Anexo 06: Fotografías de la investigación



Encuesta efectuada a los clientes con sus créditos en mora, en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac – oficina Andahuaylas, 20/07/2018



Encuesta efectuada a los clientes con sus créditos en mora, en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac – oficina Andahuaylas, 20/07/2018



Encuesta efectuada a los clientes con sus créditos en mora, en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac – oficina Andahuaylas, 20/07/2018

Anexo 07: Documento presentado a ADEA – oficina Andahuaylas

ADEA SECRETARIA	
25 MAYO 2018	
Número de Reg	749
Hora	9:14
Folio N°	02

Solicitud: Relación de clientes con estados de créditos reprogramados y refinanciados

Sr. William Trujillo Salas
Sub gerente del área de negocios, ADEA – Andahuaylas

Mario Flores Contreras, identificado con DNI: 47649511, con domicilio en la Av. Andrés Avelino Cáceres s/n del distrito de San Jerónimo – Provincia de Andahuaylas, me presento y expongo.


Tengo el agrado de dirigirme a Ud. para saludarle muy cordialmente y al mismo tiempo solicitarle la información de la relación de clientes con estados de crédito reprogramados y refinanciados en la oficina de Andahuaylas, según el reporte al 31 de marzo del año en curso. La finalidad del requerimiento de la información es de carácter netamente académico y servirá para la aplicación de instrumentos de investigación para la tesis de pre – grado, titulado: Gestión crediticia y factores de morosidad en el sector Mype, de la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, oficina Andahuaylas - 2018.

Asimismo, indicarle también que la información brindada servirá para dar con la problemática encontrada en el trabajo de investigación y que finalmente estos se traducirán para la mejor gestión de los créditos y detectar los elementos que sostienen a la morosidad.

Agradeciendo la gentileza de su atención, quedo a la espera de su respuesta.

Andahuaylas, 29 de mayo del 2018

Atentamente,


.....
Bch. Adm. Mario Flores Contreras
DNI: 47649511

ANEXO:
Resolución de designación del jurado evaluador.


Anexo 08: Relacion de clientes con sus creditos en mora

RELACION DE CRÉDITOS EN SITUACIÓN MOROSA EN LA ASOCIACIÓN PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL EN APURÍMAC (ADEA)/OFICINA ANDAHUAYLAS, al 31 de marzo del 2018			
N°	APELLIDOS Y NOMBRES	ESTADO DEL CRÉDITO	DIRECCIÓN
1	AGUILAR MATUTE ALICIA	JUDICIAL	ANDAHUAYLAS
2	ALARCON VELASQUE ELIZABETH	JUDICIAL	ANDAHUAYLAS
3	ALTAMIRANO GALVAN ELIDA	JUDICIAL	SAN JERONIMO
4	ALTAMIRANO HUAMAN FLORENTINO	JUDICIAL	ANDAHUAYLAS
5	AYAMAMANI ROMAN FELICITAS	JUDICIAL	ANDAHUAYLAS
6	AZURIN TAIBE YONY	JUDICIAL	SAN JERONIMO
7	CCAHUANA OSCORIMA MANUEL	JUDICIAL	ANDAHUAYLAS
8	CENTENO SALAZAR SANTOS FRIDEE	JUDICIAL	ANDAHUAYLAS
9	CUSI GUIZADO ERASMO	JUDICIAL	ANDAHUAYLAS
10	GOMEZ NAVARRO YOLVI	JUDICIAL	ANDAHUAYLAS
11	NUÑEZ BEIZAGA JULIO CESAR	JUDICIAL	TALAVERA
12	PACHECO CARDENAS HIPOLITO	JUDICIAL	ANDAHUAYLAS
13	QUISPE CARRASCO SIMEON	JUDICIAL	ANDAHUAYLAS
14	RAMIREZ RODAS MARLENY	JUDICIAL	ANDAHUAYLAS
15	REVOLLEDO ALCARRAZ WILFREDO	JUDICIAL	TALAVERA
16	RIVERA ALARCON JULIO	JUDICIAL	TALAVERA
17	RIVERA ALARCON JULIO	JUDICIAL	TALAVERA
18	RIVERA PARIONA DAVID	JUDICIAL	ANDAHUAYLAS
19	RIVERA PARIONA JAVIER	JUDICIAL	TALAVERA
20	RUIZ ABARCA EDWIN	JUDICIAL	TALAVERA
21	SOLANO RODRIGO JUAN ANTONIO	JUDICIAL	ANDAHUAYLAS
22	TITO CCOICCA ROSA	JUDICIAL	ANDAHUAYLAS
23	TORRES CUSE PEDRO	JUDICIAL	ANDAHUAYLAS
24	UQUICHI MOLINA JOAQUIN	JUDICIAL	ANDAHUAYLAS
25	UTURUNCO CONDORI MARINO ROGER	JUDICIAL	ANDAHUAYLAS
26	VASQUEZ CA#ARI JHON FRANKLIN	JUDICIAL	ANDAHUAYLAS
27	VASQUEZ VILCHEZ OLGA	JUDICIAL	ANDAHUAYLAS
28	VEGA BARBOZA ALBERTO	JUDICIAL	ANDAHUAYLAS
29	VELASQUEZ SALAZAR GLICERIO	JUDICIAL	ANDAHUAYLAS
30	VELAZQUE ORTEGA MARCELINO	JUDICIAL	SAN JERONIMO
31	YAURIS ORELLANA JULIA	JUDICIAL	ANDAHUAYLAS
32	ANDIA PALOMINO YURI	REFINANCIADO	ANDAHUAYLAS
33	APARCO HUARACA SERAFINA	REFINANCIADO	ANDAHUAYLAS
34	AROHUILLCA HUAMAN BASILIO	REFINANCIADO	ANDAHUAYLAS
35	ARONI AGUILAR GEORGINA	REFINANCIADO	ANDAHUAYLAS
36	BULEJE LEGUIA SUSAM	REFINANCIADO	ANDAHUAYLAS
37	CASA DE AYVAR ANTONIA	REFINANCIADO	ANDAHUAYLAS
38	CUARESMA LLACCHUA REYNALDO	REFINANCIADO	ANDAHUAYLAS
39	CUEVAS ROMERO RAYDA	REFINANCIADO	TALAVERA
40	DAMIANO MOREL GLADYS	REFINANCIADO	ANDAHUAYLAS


 ADEA - ANDAHUAYLAS
 Wilfram Trujillo Salas
 JEFE DEL AREA DE CREDITOS (e)


 ADEA - ANDAHUAYLAS
 Wiliam Trujillo Salas
 JEFE DEL AREA DE CREDITOS (e)

41	ESPINOZA MORALES ALEJANDRO	REFINANCIADO	ANDAHUAYLAS
42	ETCCA ROJAS LUIS	REFINANCIADO	ANDAHUAYLAS
43	GUZMAN OSCCO ZONIA	REFINANCIADO	ANDAHUAYLAS
44	HUAMAN QUISPE MARISOL	REFINANCIADO	SAN JERONIMO
45	HUAMAN QUISPE MARYBEL	REFINANCIADO	ANDAHUAYLAS
46	HUAMANI HUARACA SEBASTIANA	REFINANCIADO	ANDAHUAYLAS
47	HUARACA MERINO DIGNA	REFINANCIADO	ANDAHUAYLAS
48	HUARACA RUIZ DORA	REFINANCIADO	ANDAHUAYLAS
49	JIMENEZ PASTOR VILMA	REFINANCIADO	ANDAHUAYLAS
50	LAURA OSCCO MILAGROS MAYUMI	REFINANCIADO	ANDAHUAYLAS
51	LEGUIA DE BULEJE MARGARITA	REFINANCIADO	SAN JERONIMO
52	MAUCAYLLE DE QUISPE SANTOSA	REFINANCIADO	SAN JERONIMO
53	MENDEZ CAÑARI ESTEBAN	REFINANCIADO	ANDAHUAYLAS
54	MERINO SOTAYA MARGARITA	REFINANCIADO	ANDAHUAYLAS
55	MOREL VARGAS CELIA	REFINANCIADO	SAN JERONIMO
56	MUÑOZ TITO WILDO	REFINANCIADO	ANDAHUAYLAS
57	OSCCO QUISPE VIRGINIA	REFINANCIADO	ANDAHUAYLAS
58	PALOMINO CCOICCA BERTHA	REFINANCIADO	ANDAHUAYLAS
59	PARIONA PALOMINO YENY	REFINANCIADO	ANDAHUAYLAS
60	PEDRAZA PALACIOS CLEMENCIA	REFINANCIADO	ANDAHUAYLAS
61	PONCECA QUISPE PORFIRIO	REFINANCIADO	ANDAHUAYLAS
62	QUISPE MAUCAYLLE HONORATO	REFINANCIADO	ANDAHUAYLAS
63	QUISPE POCCO DOMINGA	REFINANCIADO	SAN JERONIMO
64	QUISPE QUISPE SANTOSA	REFINANCIADO	ANDAHUAYLAS
65	QUISPE RUIZ CIRILO	REFINANCIADO	SAN JERONIMO
66	QUISPE VELASQUEZ EDDY	REFINANCIADO	SAN JERONIMO
67	RAMIREZ CHUQUI JULIAN	REFINANCIADO	ANDAHUAYLAS
68	RAMOS GONZALES ANTONIA	REFINANCIADO	ANDAHUAYLAS
70	RAMOS ROJAS DELFINA	REFINANCIADO	ANDAHUAYLAS
71	RINCON ATAY SONIA OLINDA	REFINANCIADO	ANDAHUAYLAS
72	RINCON VARGAS ELVIA KATIA	REFINANCIADO	TALavera
77	RIVAS LEGUIA EPIFANIA	REFINANCIADO	ANDAHUAYLAS
78	RODRIGUEZ BAUTISTA MARIO	REFINANCIADO	ANDAHUAYLAS
79	ROJAS OROSCO BONIFACIA	REFINANCIADO	ANDAHUAYLAS
80	ROJAS PALOMINO MARCELINA	REFINANCIADO	ANDAHUAYLAS
81	ROJAS YUTO USIEL ROEL	REFINANCIADO	TALavera
82	ROMANI AIQUIPA HERCILIA	REFINANCIADO	ANDAHUAYLAS
84	ROMERO ASTOCHAO CONCEPCION	REFINANCIADO	ANDAHUAYLAS
85	ROMERO PASTOR SONIA	REFINANCIADO	ANDAHUAYLAS
86	RUIZ LAZO DEYVES	REFINANCIADO	TALavera
87	RUIZ MERINO JERONIMO	REFINANCIADO	TALavera
88	RUIZ QUISPE MARCO	REFINANCIADO	SAN JERONIMO
89	SALCEDO ALFARO TEOFILA	REFINANCIADO	ANDAHUAYLAS
90	SANTI GOMEZ EVA LUZ	REFINANCIADO	ANDAHUAYLAS
91	SAYAGO ROJAS HILARIA	REFINANCIADO	ANDAHUAYLAS



 ADEA ANDAHUAYLAS

 William Trujillo Salas

 AFE DEL AREA DE CRÉDITOS (e)

92	SOCA PALOMINO ARMANDO	REFINANCIADO	ANDAHUAYLAS
93	SOLANO PALOMINO DEMETRIO	REFINANCIADO	ANDAHUAYLAS
94	TELLO SOTELO OLGA	REFINANCIADO	TALAVERA
95	VARGAS VILLCAS JILBONE	REFINANCIADO	SAN JERONIMO
96	VICENTE QUISPE YOLANDA	REFINANCIADO	SAN JERONIMO
97	AMABLE QUISPE JESUS	REFINANCIADO	SAN JERONIMO
98	ANCCO ARIAS JUAN CARLOS	REPROGRAMADO	SAN JERONIMO
99	ANDIA GONZALES NILO	REPROGRAMADO	TALAVERA
100	ARONI ALLCCA CELIA	REPROGRAMADO	ANDAHUAYLAS
101	ANDRADE QUISPE TEODORA	REPROGRAMADO	SAN JERONIMO
102	BULEJE NAVIO IRMA	REPROGRAMADO	SAN JERONIMO
103	CAÑARI VASQUEZ YSABEL	REPROGRAMADO	SAN JERONIMO
104	FLORES ORTEGA GLORIA	REPROGRAMADO	TALAVERA
105	GARFIAS ALCARRAZ FABIAN GREGORIO	REPROGRAMADO	ANDAHUAYLAS
106	HUANCACURE HUAMAN RENE	REPROGRAMADO	SAN JERONIMO
107	JAUREGUI CHIPANA SANTA TOMASA	REPROGRAMADO	ANDAHUAYLAS
108	LOAIZA PARIONA FIDELIA	REPROGRAMADO	ANDAHUAYLAS
109	MATUTE MIRANDA OLGA OFELIA	REPROGRAMADO	SAN JERONIMO
110	MOZO GONZALES ANATOLIA VICENTANA	REPROGRAMADO	ANDAHUAYLAS
111	QUISPE AVENDAÑO JOSE	REPROGRAMADO	ANDAHUAYLAS
112	VIVANCO QUISPE SOFIA	REPROGRAMADO	ANDAHUAYLAS
113	AGUILAR MATUTE ALICIA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
114	AGUILAR MATUTE CIRILA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
115	AIQUIPA CCAHUANA RENZO JHOAR	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
116	AIVAR FLORES ISAURA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
117	ALARCON ENCISO SUSANA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
118	ALARCON MALLMA NATALIO	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
119	ALARCON RAMIREZ ELSIRA RICARDINA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
120	ALEGRIA QUISPE RONALD CLARK	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
121	ALHUAY ALHUAY YOLANDA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
122	ALHUAY GUTIERREZ HECTOR	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
123	ALHUAY MEMENZA YUDER	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
124	ALHUAY PALOMINO VICTOR SANTIAGO	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
125	ALHUAY PECEROS ROVERTA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
126	ALHUAY PECEROS SATURNA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
127	ALLCCA ALHUAY JOSE	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
128	ALLCCA CCAHUANA EULOGIA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
129	ALLCCA DE PUITALLA ELENA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
130	ALLCCA ROMERO RAIDSON JOSE	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
131	ALLCCA SOTAYA LUIS BELTRAN	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
132	ALONSO CCAHUANA AURON	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
133	ALTAMIRANO GALVAN LUCILA PATRICIA	VENCIDO	SAN JERONIMO
134	ALTAMIRANO GONZALES BEATRIZ	VENCIDO	SAN JERONIMO
135	ALTAMIRANO GONZALES HERMINIA	VENCIDO	SAN JERONIMO
136	ALVARADO OROSCO MARY LUZ	VENCIDO	ANDAHUAYLAS



 ADEA ANDAHUAYLAS

 Wilfredo Frújillo Salas

 JEFE DEL AREA DE CREDITOS (e)

137	ALVITES MORENO LUIS ODEN	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
138	ANDIA TOLEDO FEDERICO	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
139	APARCO JUNCO MARCELINA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
140	ARCCE MENDIVEL NALPI	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
141	ARCE QUISPE EDWIN NICANOR	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
142	ARENAS ALHUAY AUGUSTIN WILFREDO	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
143	ARESTEGUI MEMENZA CARMEN	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
144	AREVALO OVIEDO CONSTANTINO	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
145	AREVALO QUINTANA FRICH	VENCIDO	SAN JERONIMO
146	AREVALO RODAS ELIZABETH	VENCIDO	SAN JERONIMO
147	AREVALO RODAS WILFREDO	VENCIDO	SAN JERONIMO
148	AROHUILLCA VARGAS CAYO	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
149	ARONE VIVANCO HONORATO	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
150	ARONI AREVALO BERTHA RENEE	VENCIDO	TALavera
151	ARONI AREVALO JULIER ALEX	VENCIDO	TALavera
152	ARONI CONDORI ROSENDO	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
153	AROSTE HUAYLLAS SUSY	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
154	ATAO CARDENAS CARMINA	VENCIDO	SAN JERONIMO
155	ATAO CONTRERAS EPIFANIA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
156	ATAO CONTRERAS GLADYS	VENCIDO	SAN JERONIMO
157	ATAUCUSI CARTOLIN MARINA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
158	BERROCAL LLACCHUARIMAY SOFIA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
159	BERROCAL MEZA JACINTO	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
160	BERROCAL PECEROS YORFINA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
161	CACERES MORENO SENFOROSO	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
162	CAMPOS PACHECO DIONICIA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
163	CANALES INFANZON ISMAR	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
164	CANALES SALGADO PASCUALA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
165	CARDENAS CCAHUANA YUDITH	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
166	CARDENAS PARDO ELIANA GUADALUPE	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
167	CARDENAS ROJAS JUAN CARLO	VENCIDO	3 SAN JERONIMO
168	CASTRO VALENCIA LONELI JEANNETTE	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
169	CCAHUANA AUCCALLA FLORENCIA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
170	CCAHUANA OSCORIMA MANUEL	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
171	CCAHUANA PEREZ LOURDES IVIS	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
172	CCECCAÑA ANCA CLEOFE	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
173	CCOPA CUSI ZENAIDO	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
174	CCORISAPRA CHACON ALFREDO	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
175	CCORISONCCO DE QUISPE GRICELDA	VENCIDO	SAN JERONIMO
176	CCORISONCCO LLOCLLA BERTHA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
177	CCOYCCA CARRASCO RUTH GREGORIA	VENCIDO	SAN JERONIMO
178	CENTENO SALAZAR SANTOS FRIDEE	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
179	CHAHUA ALHUAY APARICIO	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
180	CHAHUA HUALLPA FAUSTINO	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
181	CHAHUA SALAZAR SONIA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS



 ADECO - ANDAHUAYLAS

 ADECO

 Wilkam Trojillo Saías

 JEFE DEL ÁREA DE CRÉDITOS (e)

182	CHIPANA VEGA YONY	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
183	CHIRCCA AYQUIPA YSABEL	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
184	CHOQUE CHIPANA BRIGIDA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
185	CHOQUE RAMIREZ MARILUZ	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
186	CISNEROS INCA IVAN EDISON	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
187	CONTRERAS CONDE#A AURELIO	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
188	CONTRERAS GONZALES EDGAR	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
189	CONTRERAS GONZALES ELISEO	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
190	CRISOLES ANDIA LINO	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
191	CUARESMA ASCHU WILDER	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
192	CURO HUAYHUA JOSUE ISAAC	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
193	DELGADILLO FLORES DANIEL HIPOLITO	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
194	DELGADO BARBOZA RUTH	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
195	DELGADO PALOMINO MAURA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
196	DURAND PEDRAZA MILANIO	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
197	DURAND QUISPE PASCUAL	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
198	ESPINOZA MOLERO ALICIA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
199	ESPINOZA MOLERO YOBANA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
200	ESPINOZA PEREZ JHONATAN IVAN	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
201	FARFAN BALDEON AGRIPINA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
202	FARFAN BALDEON UBALDINO	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
203	FARFAN CARDENAS CRISOSTOMO	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
204	FARFAN HUARACA JULIA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
205	FARFAN NAVARRO CLOTILDE	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
206	FARFAN NAVARRO GILBERTA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
207	FARFAN RAMOS ANITA	VENCIDO	SAN JERONIMO
208	FARFAN TRINIDAD CELIA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
209	FARFAN TRINIDAD HERMELINDA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
210	FARFAN VILLA AGENCIA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
211	FERNANDEZ BEDIA EMILIO JULIO	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
212	FLORES PALOMINO MARILIN CLARA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
213	GARCIA ORTEGA DONATO	VENCIDO	SAN JERONIMO
214	GOMEZ HUAMANI FIDELIA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
215	GOMEZ NAVARRO YOLVI	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
216	GONZALES ACUÑA ROQUE	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
217	GONZALES CHAVEZ AYDEE	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
218	GONZALES DE MOZO GUILLERMA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
219	GONZALES RIVAS JOEL JONATHAN	VENCIDO	TALAVERA
220	GUIZADO MEDINA ENZO FABIO	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
221	HERHUAY VARGAS SANTOS	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
222	HERVAS AYALA PORFIRIO	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
223	HUAMAN AROHUILLCA ELMER	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
224	HUAMAN ATAO JUANA	VENCIDO	SAN JERONIMO
225	HUAMAN OCHECOA AMELIA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
226	HUAMAN PALOMINO VICTOR JOSE	VENCIDO	SAN JERONIMO



 ADEX - ANDAHUAYLAS

 William Trujillo Salas

 JEFE DEL AREA DE CREDITOS (e)

227	HUAMAN ROJAS ANTONIA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
228	HUAMAN TAPE CELESTINO	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
229	HUAMANI CUSI SONIA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
230	HUAMAN VELASQUE EXALTACION	VENCIDO	SAN JERONIMO
231	HUARACA OROSCO CELIA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
232	HUARACA QUISPE VALENTINA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
233	HUARACA ROSALES CIRILA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
234	HUARACA ROSALES DINA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
235	HUARACA SAUÑE SANTOS	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
236	HUASCO SUCA EVER	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
237	HUASCO SUCA VICO WILDER	VENCIDO	TALAVERA
238	HUAYLLAS CARDENAS BASILIA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
239	HUAYLLAS NAVARRO JOAQUIN	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
240	HUAYLLAS RODAS CLAUDIA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
241	IÑIGO CARDENAS NAZARIA	VENCIDO	SAN JERONIMO
242	INCA HERHUAY GLORIA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
243	JUAREZ ALARCON CARMEN ROSA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
244	LASTRERA CARDENAS JUAN CARLOS	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
245	LAURA LAURA GONZALO ANDRES	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
246	LAURA PACHECO FELICITAS	VENCIDO	SAN JERONIMO
247	LAURA PUMALLANQUI WILFREDO	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
248	LAZO ROJAS CIRILA LOYOLA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
249	LEON RAMOS VICTOR RAUL	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
250	LLACCHUARIMAY BERROCAL MARIBEL	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
251	LLANCARI PALOMINO FELIPA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
252	LOAYZA GUTIERREZ JUAN ISRAEL	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
253	LOVATON DE CORDOVA MODESTA	VENCIDO	TALAVERA
254	LUDEÑA ATAUCUSI ELIZABETH	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
255	MALLMA SILVERA JORDY ALISON	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
256	MALLQUI HUAMAN MARGARITA	VENCIDO	SAN JERONIMO
257	MALPARTIDA ALFARO ELIZABET	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
258	MARCAS LLANCARI NICOLAS	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
259	MARCAS MORAS EVER	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
260	MARCAS VARGAS PERCY	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
261	MATUTE CARDENAS FELICITAS	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
262	MATUTE PEREZ REYNALDA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
263	MATUTTI RONDINELLI HUGO	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
264	MEDINA MARCAS SERGIO	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
265	MEDINA PALACIOS JERONIMO	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
266	MEMENZA PEREZ MARTHA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
267	MEMENZA SALAZAR LOURDES	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
268	MENDIVEL ARCE MODESTA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
269	MENDIVEL ORTIZ JUAN FELIX	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
270	MENDIVIL ARCCA TIMOTEA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
271	MENDIVIL PALOMINO ELISEO	VENCIDO	ANDAHUAYLAS



 ADEA ANDAHUAYLAS

 William Tullio Selas

 JEFE DEL AREA DE CREDITOS (e)

272	MENDIVIL RUPAILLA BERTHA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
273	MENDOZA ALHUAY ORLANDO	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
274	MENDOZA SAUÑE EDELMIRA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
275	MENDOZA VARGAS ERMELINDA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
276	MIRANDA AYERBE CATALINA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
277	MOLERO CAMPOS ESTELA CONSTANSA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
278	MONDALGO CARBAJAL AZUCENA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
279	MONTES VIVANCO DINA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
280	MORAS CHAIÑA TIMOTEO	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
281	MORAS LOBATON YOLANDA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
282	MOZO GONZALES ANATOLIA VICENTANA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
283	NAVARRO ATAUCUSI ALCIDA INOCENCIA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
284	NAVARRO CAHUANA EDINIA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
285	NAVARRO CARDENAS DIOGENES	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
286	NAVARRO CENTENO AYDEHE	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
287	NAVARRO CENTENO SONIA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
288	NAVARRO COLAHUA BENEDICTA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
289	NAVARRO MALDONADO MARIO	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
290	NAVARRO QUISPE ISaura	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
291	NAVARRO ROJAS WALDIR GINO	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
292	NAVARRO ROMERO JUAN	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
293	NAVARRO ROMERO OSCAR	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
294	NAVARRO TOLEDO IRENE	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
295	OBREGON AUCCALLA CARMEN ROSA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
296	OROSCO ALHUAY LORENZA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
297	OROSCO NAVARRO WILSON	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
298	OROSCO SORAS FELIX	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
299	ORTEGA SALAZAR HEBER	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
300	OSCCO ALLCCA REYNA CECILIA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
301	OSCCO CONDORI MONICA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
302	OSCCO HUAMAN DARWIN	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
303	OSCCO SOTO KLENY	VENCIDO	SAN JERONIMO
304	OSORIO ENCISO PAULINA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
305	PACHECO CARDENAS HIPOLITO	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
306	PALACIOS MITMA FELIX PEDRO	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
307	PALOMINO PUMALLANQUI BERTHA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
308	PALOMINO QUISPE OLGA RUDE	VENCIDO	SAN JERONIMO
309	PALOMINO ZUÑIGA BERNARDINA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
310	PARDO BERROCAL BALERIA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
311	PARDO CUSI ROSA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
312	PARDO MORAN ZUNILDA	VENCIDO	TALAVERA
313	PARDO PACHECO HONORATA	VENCIDO	TALAVERA
314	PARIONA CARDENAS AUREA MARIA	VENCIDO	TALAVERA
315	PARIONA FARFAN IVAN	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
316	PARIONA LAURA RAYDA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS


 ADEX ANDAHUAYLAS
 William Trujillo Saita
 JEFE DEL AREA DE CREDITOS (e)

317	PARIONA NAVARRO EDWIN	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
318	PARIONA PALOMINO DONATILA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
319	PARIONA VENEGAS ORFELINDA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
320	PARIONA LAURA OLGA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
321	PASTOR RIVERA MARTHA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
322	PASTOR RODAS JAIME	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
323	PAUCAR HUASCO ZUNILDA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
324	PEÑALOZA PECEROS WUILY	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
325	PECEROS NAVARRO CELIA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
326	PECEROS RODAS JULIA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
327	PECEROS VENEGAS HILDA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
328	PEDRAZA GOMEZ JOSEFA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
329	PEDRAZA VIVANCO PELAGIA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
330	PEREYRA MAYTA RODRIGO IVAN	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
331	PEREZ HUAMAN MARCELA	VENCIDO	SAN JERONIMO
332	PEREZ HUAYLLAS GLICERIO	VENCIDO	SAN JERONIMO
333	PEREZ QUISPE DOMINGA	VENCIDO	SAN JERONIMO
334	PEREZ SALCEDO ELIANA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
335	PICHIHUA PEREZ PASCUALA	VENCIDO	SAN JERONIMO
336	PICHIHUA PEREZ VIRGINIA	VENCIDO	SAN JERONIMO
337	PICHIHUA QUISPE MILCIADES	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
338	PICHIHUA ROJAS IRIS	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
339	PICHIHUA ROJAS MONICA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
340	POMAPILLO HUAMAN ZENAIDA GLADYS	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
341	POZO SALAZAR AQUILES	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
342	PUMA MATUTE EUSEBIO	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
343	QUIQUINLLA MOSCOSO JOSE LUIS	VENCIDO	TALavera
344	QUISPE ALHUAY ANATOLIA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
345	QUISPE AVENDAÑO JOSE	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
346	QUISPE CARDENAS GLADYS	VENCIDO	SAN JERONIMO
347	QUISPE CARRASCO ESAU	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
348	QUISPE CCAHUANA SANTA CLARA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
349	QUISPE CHAHUA VICTOR	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
350	QUISPE DE HUAMANI TERESA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
351	QUISPE HUAMAN ALICIA	VENCIDO	SAN JERONIMO
352	QUISPE MAUCAYLLE ELIZABETH	VENCIDO	SAN JERONIMO
353	QUISPE OSCCO GLADYS	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
354	QUISPE QUISPE JUSTINA	VENCIDO	SAN JERONIMO
355	QUISPE VALDEZ DAYSI ERIKA	VENCIDO	SAN JERONIMO
356	QUISPE VEGA EMER	VENCIDO	SAN JERONIMO
357	QUISPE VILLA LOURDES	VENCIDO	SAN JERONIMO
358	RAMIREZ PALOMINO JUAN ALEX	VENCIDO	SAN JERONIMO
359	RAMIREZ RODAS MARLENY	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
360	RETAMOZO CARDENAS DORIS	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
361	RIPAS HUAYLLAS TEOFILA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS



 ADEA ANDAHUAYLAS

 William Trujillo Salas

 JEFE DEL AREA DE CREDITOS (e)

362	ROJAS CARDENAS FANNY SULMA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
363	ROJAS CARDENAS JUAN ANTONIO	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
364	ROJAS CARRASCO CARLOS	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
365	ROJAS QUISPE REYNALDA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
366	ROMERO AREVALO VIRGINIA	VENCIDO	TALavera
367	ROMERO CCOICCA HERCILIO VICTOR	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
368	RUPAYLLA MEMENZA NERY	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
369	SALAZAR CABEZAS ROSA BETTY	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
370	SALAZAR CANCHARI BRICELIO	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
371	SALAZAR COSME LUZMILA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
372	SALAZAR MUJE ISABEL	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
373	SALGADO CENTENO JULIA	VENCIDO	SAN JERONIMO
374	SANCHEZ MONTES MARGARITA YELINNA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
375	SAUÑE OVIEDO ISIDORA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
376	SAUÑE VILLA SIMEONA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
377	SIMPE HUAMANI PRUDENCIO	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
378	SIMPE PEREZ EDITH	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
379	SOPANTA YAURIS OLGA	VENCIDO	SAN JERONIMO
380	SOTELO PECEROS CESAR	VENCIDO	SAN JERONIMO
381	SUAREZ ALIAGA JUAN MARDONIO	VENCIDO	TALavera
382	SUCA GARCIA DEMETRIO	VENCIDO	TALavera
383	SUCA NAVIO ENCARNACION	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
384	SULCA BRAVO INDIRA IRENE	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
385	SUPANTA PUMAPILLO PABLO	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
386	TAIPE ALHUAY ROLANDO	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
387	TENORIO ACUÑA WILFREDO	VENCIDO	SAN JERONIMO
388	TOLEDO CCAHUANA JUAN JOSE	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
389	TRINIDAD CARDENAS ANA MARIA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
390	TRINIDAD SUCA DOLORES	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
391	TRINIDAD SUCA FELICITAS	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
392	TUEROS RETAMOZO MIRTA	VENCIDO	SAN JERONIMO
393	TUEROS RETAMOZO YOLANDA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
394	UTANI HUARACA ROSMERY	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
395	VALDIVIA ALLCCA DELIZA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
396	VARGAS ANDRADA PAULINA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
397	VARGAS CARDENAS EDITH	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
398	VARGAS CARDENAS WILLIAM	VENCIDO	TALavera
399	VARGAS CASSO FORTUNATO	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
400	VARGAS DE ALLCCA HILDEFONZA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
401	VARGAS LIMACHI REBECA ELISABET	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
402	VARGAS PEREZ DIOMEDES	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
403	VARGAS SALLARI ARTEMIO	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
404	VEGA AGUERO DARIA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
405	VELASQUEZ SALAZAR GLICERIO	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
406	VELAZQUE ORTEGA MARCELINO	VENCIDO	SAN JERONIMO

407	VENEGAS MALLMA VIDALINA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
408	VILLAVICENCIO CHIRA IGNACIO	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
409	VILLAVICENCIO GONZALES MARIBEL JULIA	VENCIDO	SAN JERONIMO
410	VILLAVICENCIO VARGAS PEDRO	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
411	VIVANCO FARFAN PRIMO	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
412	VIVANCO PEDRAZA RINA MARIA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
413	YURIS ORELLANA JULIA	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
414	YUPANQUI CARDENAS ORLANDO	VENCIDO	ANDAHUAYLAS
415	YUPANQUI LLALLERE FLOR EDITH	VENCIDO	ANDAHUAYLAS


ADESA ANDAHUAYLAS
 Wukam Trujillo Salas
 JEFE DEL AREA DE CRÉDITOS (e)