

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES**



TESIS

**CAUSAS DE LAS CUENTAS VENCIDAS EN LAS EVALUACIONES CREDITICIAS
DE LA “CONSULTORA SOLUCION FINANCIERA SAC” AGENCIA UCHIZA”,
PERIODO 2019**

PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR PUBLICO

ELABORADO POR:

JUDITH MILAGROS, BAUTISTA ABURTO

TINGO MARIA – PERU

2022



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS (VIRTUAL) N° 003/2022- FCC-UNAS

Siendo las 8:00 pm del día 10 de marzo del 2022, reunidos on line, vía Microsoft Teams, se instaló el Jurado Evaluador, designado con Resolución N° 089/2018/D-FCC, de fecha 23 de mayo de 2018, y la respectiva aprobación del proyecto de tesis con Resolución N° 185/2019-D-FCC de fecha 12 de diciembre de 2019, a fin de iniciar la sustentación de la Tesis para optar el título de **Contador Público** denominado:

“CAUSAS DE LAS CUENTAS VENCIDAS EN LAS EVALUACIONES CREDITICIAS DE LA CONSULTORA “SOLUCION FINANCIERA” SAC AGENCIA UCHIZA.”

Presentado por el bachiller: **BAUTISTA ABURTO, JUDITH MILAGROS**, de la Carrera Profesional de Ciencias Contables. Luego de la sustentación y absueltas las preguntas de rigor, se procedió a la respectiva calificación de conformidad al Reglamento de Grados y Títulos de la UNAS, cuyo resultado, se indica a continuación:

APROBADO POR : UNANIMIDAD

CALIFICATIVO : REGULAR

Siendo las 9:40 pm , se dio por culminado el acto de sustentación de tesis, firmando a continuación los miembros del Honorable Jurado y su Asesor, en señal de conformidad.

Tingo María, 10 marzo del 2022.


CPC. Dr. **FIDILBERETO VARGAS PAITA**
Presidente


CPC. Mg. **TEODORO HUAMÁN CAMACHO**
Miembro




CPC. Mg. **SEGUNDO E. RAMÍREZ RENGIFO**
Secretario


CPC. Dra. **LUZ V. INFANTAS BENDEZU**
Asesor

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

REGISTRO DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO UNIVERSITARIO

I. DATOS GENERALES DE PREGRADO

Universidad : Universidad Nacional Agraria de la Selva

Facultad : Ciencias Contables

Título : Causas de las cuentas vencidas en las evaluaciones crediticias de la Consultora “Solución Financiera” SAC agencia Uchiza”, periodo 2019

Autor : Bautista Aburto, Judith Milagros

Asesor de tesis : Infantas Bendezú, Luz Violeta

Escuela profesional : Contabilidad

Programa de investigación : Programa de ciencias sociales y desarrollo sostenible

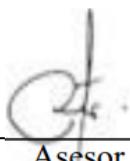
Líneas de investigación : Finanzas

Eje temático de la investigación : Ciencias Sociales

Lugar de Ejecución : Distrito de Uchiza

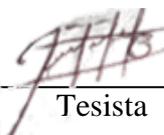
Duración : Fecha de inicio : 05/12/2020
Termino : 11/08/2021

Financiamiento Propio : S/3,380.00



Asesor

Infantas Bendezú, Luz Violeta



Tesista

Bautista Aburto, Judith Milagros

DEDICATORIA

Dedico esta tesis en primer lugar a DIOS (Jesús) quien es nuestro creador, por permitirme tener vida, salud y poder realizar uno más de mis propósitos que es ser contador público; también dedico a mis padres María Aburto Mesa, Bautista paredes Adalberto, los que siempre estuvieron a mi lado, ofreciéndome apoyo y orientación para ayudarme a ser mejor persona, también por apoyarme en la parte moral y económica. También dedico a mi pareja Puitiza Malqui Rodyn por apoyarme y estar a mi lado siempre.

AGRADECIMIENTO

- ❖ A la UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA, Nuestra alma mater por la instrucción profesional que recibe cada estudiante.
- ❖ A la FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, por transmitirnos sus buenos valores e inculcarnos a ser buenos y grandes profesionales.
- ❖ A los docentes de la facultad, por brindarme sus enseñanzas día a día durante los 5 años de mi carrera profesional

INDICE

	Página
INTRODUCCIÓN.....	1
RESUMEN.....	2
ABSTRACT.....	3
CAPITULO I. PLANTEAMIENTO METODOLOGICO.....	4
1.1. Fundamentación del problema.....	4
1.1.1. Selección general.....	4
1.1.2. Selección específica.....	5
1.1.3. Definición del problema.....	5
1.2. Formulación de las interrogantes.....	6
1.2.1. Interrogante general.....	6
1.2.2. Interrogantes específicas.....	6
1.3. Objetivos.....	6
1.3.1. Objetivo general.....	6
1.3.2. Objetivos específicos.....	7
1.4. Hipótesis.....	7
1.4.1. General.....	7
1.4.2. Específicos.....	7
1.4.3. Sistema de variables, dimensiones e indicadores.....	8
1.4.4. Definición operacional de variables, dimensiones e indicadores.....	8
1.5. Justificación e Importancia.....	9
1.5.1. Teórica.....	9
1.5.2. Práctica.....	9
1.6. Delimitaciones.....	9
1.6.1. Teórica.....	9
1.6.2. Espacial.....	9
1.7. Metodología.....	9
1.7.1. Tipo de investigación.....	9
1.7.2. Población y muestra.....	10
1.7.2.1. Población.....	10
1.7.2.2. Muestra.....	10
1.7.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	11
1.7.4. Procesamiento y presentación de datos.....	11

1.8. Limitaciones	11
CAPITULO II. FUNDAMENTO TEORICO	12
2.1. Antecedentes de la investigación.....	12
Para nuestra investigación realizada se tomaron en cuenta las siguientes investigaciones efectuadas, teniendo en cuenta cada uno de sus conclusiones las cuales aportaron para nuestro estudio.	12
2.1.1. Internacional	12
2.1.2. Nacional.....	17
2.1.3. Local	21
2.2. Bases teóricas.....	24
2.3. Definiciones de términos básicos	30
CAPITULO III. RESULTADOS DE LA INVESTIGACION.....	31
3.1. De la variable independiente evaluación crediticia	31
3.2. De la variable dependiente Riesgos	40
3.3. Discusión de los Resultados	45
3.4. Verificación de la hipótesis	47
CONCLUSIONES.....	50
RECOMENDACIONES	51
BIBLIOGRAFIA	52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla	Página
1. Colocaciones brutas totales del sistema financiero	28
2. Grado de instrucción de los encuestados	31
3. Situación familiar (tenencia de hijos)	32
4. Número de hijos	33
5. Zona en la habita el encuestado	34
6. Encuestados que son parte del régimen microempresa	35
7. Experiencia en el rubro de crédito solicitado	36
8. Ingresos que percibe mensualmente	37
9. Tenencia de depósitos de cts en la consultora solución financiera	38
10. Afirmación de depósitos a plazo fijo realizados en la consultora "solución financiera"	39
11. Destino del crédito solicitado	40
12. Motivo principal de mora en los créditos	41
13. Tiempo transcurrido de mora	42
14. Afirmación de créditos adquiridos con anterioridad al contrato	43
15. Conocimiento acerca del procedimiento por incumplimiento de créditos en la consultora financiera	44

INTRODUCCIÓN

Las personas tienen diferentes formas de “Hacer empresa”, desde las grandes que se encuentran establecidas hasta los emprendimientos que son usados como una opción de ingresos extras, y a fin de cuentas buscan diferentes formas para obtener el capital de trabajo, ahí ingresa las microfinanzas desde las evaluaciones crediticias a efectuarse a cada persona que solicita a un crédito y con los diferentes métodos que buscan atenuar el capital endosado a los clientes mediante el pago de cuotas accesibles. Ahí ingresa el desarrollo del tema de evaluaciones crediticias con la gestión de riesgos, el informe se encuentra conformado por diferentes puntos:

Capítulo I “Planteamiento Metodológico” que se encuentra conformado por el planteamiento del problema y la formulación de las interrogantes, preguntas que son el punto de inflexión para ser contestadas durante el estudio, de la misma forma que los objetivos que se encuentra visualizados previamente en las encuestas.

Capitulo II “Fundamento Teórico”, se encuentra los diferentes puntos desde los antecedentes de la investigación se encuentran internacional, nacional y local, las bases teóricas donde se encuentran cada uno de los puntos del estudio

Capitulo III “Resultados de la investigación”, los resultados se encuentran en cada una de las variables independientes y dependientes que formaron parte de la encuesta efectuada y los datos recopilados.

RESUMEN

La investigación titulada “Causas de las cuentas vencidas en las evaluaciones crediticias de la consultora Solución Financiera SAC agencia Uchiza, periodo 2019” es efectuada con la finalidad de determinar cuáles son las causas de las cuentas vencidas estudiando las diferentes formas de prever los riesgos durante una evaluación financiera, por ello se elige una población de 50 personas elegidas donde se segmentaron a 41 de ellas para la elección de la muestra el tipo de investigación es correlacional debido a la búsqueda de la relación o asociación que existe entre dos variables que serán estudiadas para determinar las causas de las cuentas vencidas, las técnicas para la recolección de datos son los datos de la consultora solución financiera a la vez las encuestas efectuadas a los clientes, por ello, se realizó la validación de la hipótesis con la correlación de Pearson para tal evaluación, evaluación que llegó a la siguiente conclusión que los riesgos de las empresas que trabajan con crédito se encuentran en función a las evaluaciones adecuadas a brindarse por el nivel de ingresos y activos que cuentan.

ABSTRACT

The research entitled, “The Causes of the Overdue Accounts in the Credit Evaluations of the Consultora Solucion Financiera SAC Uchiza Office, 2019 Period” was done with the goal of determining the causes of the overdue accounts by studying the different forms of risk prevention during a financial evaluation. In order to do this, a population of fifty people was elected where forty one of them were segmented for the election of the sample. The research type was correlational due to the search for the relationship or association that exists between two variables which would be studied in order to determine the causes of the overdue accounts. The techniques that were used for the data collection were the data from the financial solutions consultant, and at the same time the surveys that were given to the clients. Thus, the validation of the hypothesis was done with the Pearson correlation for this evaluation. With the evaluation, the following conclusion was reached, which is that the risks of the companies that work with loans are found to be a function of the adequate evaluations in order to offer based on the level of income and the assets that exist.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO METODOLOGICO

1.1.Fundamentación del problema

1.1.1. Selección general

Las microfinanzas tiene un origen muy enfocado en el ciudadano a diferencia de los Bancos, el objetivo en particular es atender a la personas de clase media que viven en países menos desarrollados, mientras que los Bancos y demás instituciones financieras trabajan con grandes préstamos para corporaciones y para personas que cuentan con un historial crediticio, los microcréditos se realizan para aquellas personas que quieren emprender un negocio, otras que desean invertir a corto plazo y generar tales formas de crecimiento ha tenido relevancia en américa latina como en el caso de:

Bolivia, el microcrédito desempeña un papel fundamental como motor de la economía local. Tal como menciona Inglada y Sastre (2015) en el caso boliviano. Esto es evidente al observar el PIB de 2012, que fue del 13,7 por ciento. Los microcréditos representaron el 20,7 por ciento del sistema financiero ecuatoriano, a pesar de que el tamaño de la cartera es de apenas el 3,3 por ciento del PIB (p.94) mientras que los microcréditos son otorgados en la mayoría de casos a personas informales, la principal razón sirve para el desarrollo local de una respectiva población en función al PBI para los países como Ecuador y Bolivia; aunque para esto hay que tener en cuenta la evaluación crediticia verificando todos los riesgos que produce cada cliente desde aspectos tangibles como los bienes q posee e intangibles como la confianza que trasmiten.

1.1.2. Selección específica

En el caso de los créditos que son otorgados en el sistema financiero en nuestro país no es ajeno a esta realidad, el microcrédito debe desempeñar un papel de mayor relevancia dentro del desarrollo de la población, para esto se toma en cuenta a las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC), Cajas Rurales de Ahorro y Crédito (CRAC), bancos especializados (MIBANCO) y a Entidades de Desarrollo de la Pequeña y Micro Empresa (EDPYMES), tal como menciona Pilco (2014) citando a la Superintendencia de Banca y Seguros “Durante el año 2009 las CMAC 4,953´533, mientras que las CRAC 6,396´674, las EDPYMES 3,796´626 y MIBANCO 7,496´688” (p.95) estas entidades se encuentran bajo la SBS y realizan las captaciones para el desarrollo de una población.

La estructura de financiamiento de Caja Trujillo a diciembre del 2018 ascendió a S/ 1,785 millones compuesto por tal como menciona Caja Trujillo(2018). Se tuvieron 1,691 millones en depósitos del público y S/. 94 millones en depósitos del sistema financiero. Asimismo, el patrimonio neto fue de S/ 442 millones (19%), la deuda ascendió a S/ 12 millones (1%) y los otros pasivos fueron de S/ 57 millones (2%). (p.23).

1.1.3. Definición del problema

El distrito de Uchiza, dentro de sus principales actividades económicas que posee se encuentran aquellas dedicadas a la producción de café, cacao y frutales; de igual forma, el turismo, para poder tener acceso a estas actividades, las personas han encontrado en el sector microfinanciero un instrumento de utilidad para la lucha contra la pobreza e incluso como una alternativa de aumentar sus ingresos, como alternativa para la obtención de crédito se encuentra la consultora “Soluciones Financieras S.A.C.” viene a ser una institución que utiliza procedimientos simples para el beneficio de los clientes, mediante diferentes productos y servicios acorde a las necesidades; sin embargo, podemos observar que las

cuentas vencidas en el periodo 2019 ascienden a un total de S/ 109,016.92, en los cuales las cuotas mensuales a ser canceladas en total eran aproximadamente S/ 21,283.73, cuota que suman los montos de capital y los intereses siendo S/18,501.27 y S/2,782.46 respectivamente en cada rubro. Aunque estas cobranzas se encuentran vencidas aún no ha pasado a una cobranza judicial por parte de la consultora, uno de los motivos por los cuales sucede esto es por el incremento de las moras a diferencia de otras financieras, son cargadas con montos mayores, sean diarias, semanales y/o quincenales que pueden ser evitados si se desarrollan correctas evaluaciones crediticias.

1.2. Formulación de las interrogantes

1.2.1. Interrogante general

¿A cuánto ascienden las evaluaciones crediticias en base a las cuentas vencidas (riesgos) de la consultora “Solución Financiera S.A.C” agencia Uchiza, periodo 2019?

1.2.2. Interrogantes específicas

- ¿En qué forma las colocaciones determina el riesgo crediticio por la consultora “Solución Financiera S.A.C” agencia Uchiza, periodo 2019?
- ¿A cuánto influyen las captaciones en el riesgo de liquidez por la consultora “Solución Financiera S.A.C” agencia Uchiza, periodo 2019?
- ¿De qué manera los Indicadores que reflejan los riesgos legales la consultora “Solución Financiera S.A.C” agencia Uchiza, periodo 2019?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la evaluación crediticia establecida en base a las cuentas vencidas, que prevé los riesgos de la consultora “Solución Financiera S.A.C” agencia Uchiza, periodo 2019

1.3.2. Objetivos específicos

- Establecer a cuánto ascienden las colocaciones según el riesgo de crédito de la consultora “Solución Financiera S.A.C agencia Uchiza, periodo 2019
- Identificar las captaciones que se establecieron según el riesgo de liquidez de la consultora “Solución Financiera S.A.C agencia Uchiza, periodo 2019
- Establecer los indicadores y los riesgos legales de la consultora “Solución Financiera S.A.C agencia Uchiza, periodo 2019

1.4.Hipótesis

1.4.1. General

Las causas de las cuentas vencidas de la “consultora solución financiera S.A.C agencia Uchiza” en el periodo 2019, se ha dado por la mala evaluación crediticia que realizaron los analistas; es por ello que la consultora afronta los riesgos de morosidad, (cartera de morosidad).

1.4.2. Específicos

- Las colocaciones influyen de manera significativa en los riesgos de créditos de la consultora “Solución Financiera S.A.C. agencia Uchiza, periodo 2019
- Las captaciones influyen de manera significativa en el riesgo de liquidez de la consultora “Solución Financiera S.A.C. agencia Uchiza, periodo 2019
- Los Indicadores influyen de manera significativa en el riesgo legal de la consultora “Solución Financiera S.A.C. agencia Uchiza, periodo 2019

1.4.3. Sistema de variables, dimensiones e indicadores

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
EVALUACION CREDITICIA	Colocaciones	Microempresa Créditos de consumo
	Captaciones	CTS Plazo fijo
	Riesgos	Riesgo de emisor Mora del deudor
RIESGOS	Riesgo de liquidez	Compromisos vencidos Insolvencia
	Riesgo legal	Contratos Obligaciones contractuales

1.4.4. Definición operacional de variables, dimensiones e indicadores

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES
EVALUACION CREDITICIA	Calificación que se basa de acuerdo al historial que tiene una persona según sus activos	Colocaciones	Microempresa Créditos de consumo
		Captaciones	CTS Plazo fijo
		Riesgos	Riesgo de emisor Mora del deudor
RIESGOS	Probabilidad de un evento adverso en un escenario desfavorable donde el cliente no asume el compromiso pactado.	Riesgo de liquidez	Compromisos vencidos Insolvencia
		Riesgo legal	Contratos Obligaciones contractuales

1.5. Justificación e Importancia

1.5.1. Teórica

Este estudio se realiza con la finalidad de conocer las causas de las cuentas vencidas, analizando la evaluación crediticia y el riesgo que vienen a ser las variables de la investigación,

1.5.2. Práctica

La investigación es realizada con el fin de estimar los créditos vencidos en el periodo 2019, para mejorar las evaluaciones crediticias y los posibles riesgos que pueden incurrir de no tomar las medidas necesarias.

1.6. Delimitaciones

1.6.1. Teórica

La delimitación teórica se observa en el estudio que los riesgos crediticios, se encuentran conformado por los límites teóricos.

1.6.2. Espacial

La investigación se desarrollará en el distrito de uchiza, se busca especificar cuales son los riesgos crediticios de las cuentas vencidas que incurrieron los clientes.

1.6.3. Temporal

La investigación estudia aquellos datos que se encuentran dentro del periodo 2019, en el cual se evaluarán cuanto tiempo ha pasado de cada uno de los créditos vencidos.

1.7. Metodología

1.7.1. Tipo de investigación

La investigación correlacional es una forma de estudio en la que el objetivo es determinar el vínculo o el grado de asociación entre dos o más ideas, categorías o variables dentro de una

muestra o entorno determinado. En ocasiones, se investiga simplemente la conexión entre dos variables, pero generalmente la investigación identifica las relaciones entre tres, cuatro o más variables.

1.7.2. Población y muestra

1.7.2.1.Población

La población se define como el conjunto de todos los componentes, personas y cosas con características comparables que se utilizarán como unidades de muestreo; en este ejemplo, la población está formado por 50 individuos con cuentas vencidas para el año 2019.

1.7.2.2.Muestra

Para calcular el tamaño de nuestra muestra, utilizaremos criterios estadísticos; lo haremos por muestreo probabilístico, tomando en consideración las siguientes condiciones:

N = Universo poblacional= 50

p = Probabilidad de aciertos= 80 %.

q = Probabilidades de fracaso= (100 – p) = 20%.

Z = Nivel de confianza= (95%) = 1.96

e = Nivel de precisión= 5%.

n = Muestra.

Para esto, se aplicará la fórmula de la Muestra inicial.

$$n = \frac{Z^2 N p q}{(N - 1) e^2 + (z^2 p q)}$$

Por lo que reemplazando los valores:

Z=95% p=80% q=20% E=5%

Reemplazando se tiene:

$$n = \frac{(1.95)^2 50 * 0.80 * 0.20}{(50 - 1) 0.05^2 + (1.95^2 * 0.80 * 0.20)}$$

$$n = 30.42/(0.12+0.6084)$$

$$n=41.62$$

$$n=41.00$$

1.7.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas que se utilizaron de investigación para la verificación de los datos de la investigación son:

- Información bibliográfica y hemerográfica.
- Cuestionario.
- Entrevista.

Para los instrumentos de la investigación para la presente investigación son los respectivos instrumentos de medida:

- Fichas hemerográficas y bibliográficas
- Fichas de investigación
- Encuestas
- Cedula de entrevista

1.7.4. Procesamiento y presentación de datos

Para la recolección de datos de manera primaria, se encuentra evaluado y ordenado con la finalidad de medir la relación entre ambas variables para el desarrollo de las cobranzas vencidas.

1.8.Limitaciones

Entre las diferentes limitaciones que existen, la principal fue la renuncia de los clientes en responder las encuestas, de igual forma, el acceso a las respuestas porque muchas de las personas indicaban que durante la evaluación financiera le indicaron estas preguntas.

CAPITULO II

FUNDAMENTO TEORICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Para nuestra investigación realizada se tomaron en cuenta las siguientes investigaciones efectuadas, teniendo en cuenta cada uno de sus conclusiones las cuales aportaron para nuestro estudio.

2.1.1. *Internacional*

Sainz (2017), la investigación denominada "El comportamiento financiero de las entidades de microfinanzas: Análisis empírico del crecimiento y de la crisis de la morosidad", Santander, España. Utilizó datos de panel, más precisamente la técnica generalizada de momentos, para el análisis empírico (Sistema GMM). Cuando se dispone de observaciones que son utilizadas para un grupo de agentes económicos individuales X a lo largo de Y períodos de tiempo, los datos de panel pueden utilizarse para sacar las siguientes conclusiones:

- Explicamos cómo el crecimiento económico tiene una considerable influencia positiva en la expansión del sector de la microfinanciación, destacando su carácter procíclico. El crecimiento económico, trae como consecuencia un incremento de la renta per cápita de los microempresarios, lo que implica una mayor capacidad de reembolso de los préstamos y una disminución de la tasa de morosidad. Del mismo modo, las crisis económicas obstaculizan la expansión del negocio de la microfinanciación al reducir la renta per cápita que obtienen los microempresarios y las fuentes de financiación de las IMF.

- Sin embargo, vemos que estos modelos que presuponen una conexión uno a uno no representa efectivamente la relación entre la expansión del sector financiero y el desarrollo de la industria microfinanciera. Para comprender mejor esta conexión, incluimos en la investigación Conclusiones 226 la posibilidad de que sea específica de cada país. Vemos que este efecto moderador del crecimiento económico, por lo que observamos una relación negativa entre los dos sectores durante los períodos de crecimiento económico moderado o negativo (tasas de crecimiento entre el 2,41 y el 2,81 por ciento), y una relación positiva entre los dos sectores durante los períodos de crecimiento económico extremadamente alto (con tasas de crecimiento superiores al 7,61 - 8,21 por ciento).
- Además, cuando se observa un crecimiento económico lento o negativo, la expansión del sector financiero influye de forma negativa en el desarrollo del sector de las microfinanzas, lo que provoca un incremento de la competencia y un efecto de sustitución entre los sectores. Las recesiones económicas, en este sentido, disminuyen las fuentes de financiación disponibles para las IMF, limitando así su crecimiento. En este escenario, un sistema financiero desarrollado atraería a los usuarios hacia el sector de la microfinanciación no sólo por la escasez de microcréditos, sino que vemos al sistema bancario convencional que ofrece una mayor variedad de productos, mayor flexibilidad y menores costes de financiación.
- Por otra parte, cuando la economía se expande rápidamente, el crecimiento del sector financiero tradicional estimula el crecimiento de la industria de la microfinanciación, lo que da lugar a un impacto complementario entre ambos sectores. El desarrollo económico amplía las fuentes de financiación los sectores financiero y microfinanciero. Además, en este escenario, vemos que el desarrollo del sector financiero puede beneficiar al negocio de las microfinanzas de dos maneras. Para

empezar, puede ampliar las líneas de crédito al sector de la microfinanciación. En segundo lugar, el sector de la microfinanciación podría utilizar tácticas y prácticas bancarias tradicionales para aumentar la eficiencia, los índices de morosidad y la calidad del servicio, entre otros parámetros.

Sanhuesa (2011), en el estudio titulado "Microempresa y las microfinanzas como instrumento de desarrollo local" tesis doctoral en integración y desarrollo, por la Universidad Autónoma de Madrid, pretende evaluar la eficiencia de las microfinanzas como instrumento financiero para promover el desarrollo local endógeno en el territorio, a través de sus funciones sociales (reducción de la pobreza) y económicas (fortalecimiento de los negocios productivos). La técnica será analítica cuantitativa y cualitativa, utilizando un diseño no experimental, se llegó a las siguientes conclusiones:

A partir de mediados de 2007 y con una intensificación en el segundo semestre de 2008 y el primero de 2009, la economía mundial se ha enfrentado a una nueva crisis del sistema financiero, que ha afectado tanto a las naciones establecidas como a las que están en vías de desarrollo en los planos económico, político e institucional. Esto demuestra la importancia de los numerosos proyectos de desarrollo local que se iniciaron hace más de tres décadas en este nuevo entorno global (Vázquez Barquero, 2009).

- Desde la década de 1980, las economías latinoamericanas se han visto sometidas a severos ajustes monetarios, a la destrucción del tejido productivo empresarial, lo que trae como consecuencia el agravamiento de la pobreza, exclusión social y la desigualdad. Todo ello como resultado de una serie de políticas estructurales que fueron establecidas y difundidas bajo el Consenso de Washington (Albuquerque, 2009), y en el contexto de la creciente globalización del mercado. Este panorama se está desarrollando en numerosas economías de la zona como consecuencia de la

crisis, lo que se traduce en una degradación de las condiciones de vida. El desarrollo local se presenta en este escenario como una alternativa complementaria que se presenta a las políticas estructurales, las cuales son destinadas a elevar el nivel de vida de la población, crear empleo y generar progreso económico y social (Vázquez Barquero, 2009), pero está indisolublemente ligado a los procesos de globalización y a la búsqueda de formas de articulación local-global (Arocena, 2001).

- Sin embargo, ¿qué es el desarrollo local, ¿cuáles son sus cualidades y cómo se implementa? Según Boisier (2001), no existe una definición única para este concepto, sino que existe una cierta confusión en torno a él, que se explica principalmente por dos factores: a) es una práctica desprovista de teoría; y b) es un concepto con al menos tres matrices de origen (dialéctica global/local; lógica de regulación horizontal; respuesta a la crisis y ajuste macroeconómico). No obstante, existe cierto consenso sobre su principal objetivo, que es el desarrollo basado en los individuos, definido como la mejora de la calidad de vida de las personas en los aspectos económico, social y medioambiental (PNUD, 2003a; Conclusiones 356 Vázquez Barquero 2007a). Se pueden identificar numerosas facetas del desarrollo local: factores catalizadores, recursos diversificados y actores del desarrollo. Todos ellos acaban confluyendo en un plan de desarrollo local destinado a crear cambio y crecimiento estructural en un territorio, haciendo hincapié en la utilización de los recursos endógenos, como también de las ventajas comparativas y competitivas de cada zona, al tiempo que se refuerza el papel de los actores locales (De Asís, 2000, 2003; García, 2007; Pérez y Carrillo, 2000; Vázquez Barquero, 1999; 2005; 2007b, Albuquerque, 2002, 2003).

Lara (2012), en la investigación titulada “La gestión de riesgo de crédito en las instituciones de microfinanzas” para obtener el grado académico de doctor por la universidad de granada la metodología es de crédito en las microfinanzas que pueden agruparse, en modelos de créditos individuales y modelos de créditos de grupos

- Un objetivo social de la microfinanciación puede definirse como el de dar acceso a servicios financieros, como son el ahorro y crédito a las personas más vulnerables, es decir, a las que tienen recursos limitados. La microfinanciación, por su parte, está al alcance de las personas que, sin vivir en la extrema pobreza, desean prosperar y seguir mejorando sus condiciones de vida.
- La microfinanciación tiene dos precursores contemporáneos. Por un lado, Muhammad Yunus, Premio Nobel de la Paz 2006, fundó un banco hace 38 años con el objetivo de proporcionar recursos financieros a los grupos socioeconómicos más empobrecidos de Bangladesh. Por otro lado, algunas organizaciones no gubernamentales (ONG) habían lanzado anteriormente iniciativas de microfinanciación en toda Sudamérica.
- Subrayamos la necesidad de establecer un marco legal y regulatorio para las microfinanzas en los sistemas financieros, y estos deben adaptarse a las características sociales, económicas y financieras particulares de cada país o zona. Así, los Estados o Gobiernos deben velar por la consolidación de un marco legal adecuado para las IMFs encargadas de prestar servicios de ahorro y crédito a los clientes de bajos ingresos, así el sistema financiero de la nación se verá fortalecido. Para ello, los gobiernos deben intervenir eficazmente mediante el uso de mecanismos específicos para las microfinanzas, dado el limitado uso de las herramientas financieras tradicionales en la práctica de las microfinanzas.

2.1.2. Nacional

Guerrero y Muñoz (2018), en el estudio titulado “Gestión Crediticia y su impacto en los resultados de la caja rural Lambayeque S.A.” para obtener el título de Contador Público, Chiclayo, Perú, el tipo de estudio es una investigación descriptiva para la recolección de datos, el diseño es no experimental ya que no se han manipulado las variables llegando a las siguientes conclusiones:

- La Caja Rural de Lambayeque S.A. ha establecido políticas de crédito para el Área de Negocios, pero se ha observado que no todos los analistas de crédito cumplen con las políticas, procedimientos, reglamentos y normas internas, ya que algunos empleados no lo hacen por falta de conocimiento y otros lo hacen únicamente para ganar comisiones.
- La Caja Rural de Lambayeque S.A. incrementó su cartera en un 16,6 por ciento y su base de clientes en un 30,3 por ciento durante el año anterior de la investigación, cerrando diciembre con un total de 12.786 clientes. En cuanto a los montos emitidos, el mercado objetivo de la cartera se compone en un 33,6 por ciento de préstamos entre S/3,000.00 y S/10,000.00, seguido por un 27,1 por ciento de préstamos entre S/10,000.00 y S/ 15,000.00. La parte más baja, en cambio, la constituyen los préstamos de hasta S/50,000.00 (0.4 por ciento).
- Los clientes con más de tres instituciones financieras han disminuido de 27% a 22%, lo cual es beneficioso ya que el peligro de impago por exceso de deuda ha disminuido. Además, los clientes exclusivos representan el 24% de la cartera (01 IFI). En cuanto a la morosidad por agencia, es necesario frenar el continuo deterioro de la cartera en las oficinas de Chiclayo, Chepen, Moshoqueque, y Trujillo. Finalmente, cuando se desglosa la morosidad por el número de entidades, es posible

observar un importante nivel de morosidad entre los consumidores que deben dinero a más de cuatro empresas, que alcanza un promedio de 12,3%.

- Es posible afirmar que las disposiciones son el principal determinante de los malos resultados. En segundo lugar, los gastos administrativos han aumentado y, en tercer lugar, los ingresos financieros no han alcanzado las expectativas debido al descenso de la tasa provocado por la mayor competencia de otras empresas financieras.
- Es fundamental observar que las pérdidas tienden a disminuir de enero a mayo de 2016, lo que implica que los gastos de provisiones también han disminuido. Sin embargo, las pérdidas crecen significativamente en los meses posteriores, sugiriendo que esta variable es un predictor de las continuas pérdidas de Caja Rural de Lambayeque S.A.
- Para conocer el efecto que se generó en el rubro económico de la gestión crediticia dados en los resultados de Caja Rural Lambayeque S.A., se decidió escoger a los clientes con una demora mayor a 120 días para conocer el monto del crédito perdido por falta de recuperación, el cual ascendió a S/ 2,504,680.00 en el 2015 y S/ 2,559,565 en el 2016.

Montenegro (2018) en la tesis titulada “Análisis de la evolución de mora en "Caja Trujillo" Agencia La Hermelinda 2017” para obtener el título de Licenciado en Contabilidad por la Universidad Peruana de la Unión, Lima, Perú; la metodología en un diseño no experimental, puesto que no se manipula información alguna, el tipo de estudio es descriptivo llegando a las siguientes conclusiones:

- La evolución de la morosidad que se presenta en la agencia La Hermelinda a lo largo de 2017 refleja principalmente una tendencia a la baja.

- El índice de morosidad de la agencia La Hermelinda creció hasta el 6,04 por ciento porcentual en el primer trimestre de 2017 y disminuyó hasta el 2,2 por ciento porcentual en diciembre.
- Mes a mes, la morosidad se vio incrementada en la agencia La Hermelinda de la siguiente manera: en enero y febrero, la morosidad se mantuvo por debajo del 5%, aumentó al 6,04 por ciento en marzo, volvió al 5% en abril y mayo, se mantuvo por debajo del 5% en junio, julio y agosto, y finalmente se mantuvo por debajo del 4% en septiembre y diciembre.
- La evolución de la morosidad en la agencia La Hermelinda para el periodo 2017, medida en soles, fue la siguiente: promedió s/850,000 soles en enero y febrero, superó el millón de soles en marzo, alcanzando s/1,151,453 soles, su pico mensual más alto durante este periodo, y culminó en diciembre con una variación de la morosidad de s/509,914 soles, la cifra más baja de todo el periodo 2017.

Calderón (2014) en el estudio titulado “La gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de trujillo-agencia sede institucional-periodo 2013” presentado para lograr el título profesional de Licenciado en Administración por la Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú, la metodología a ser usada es Descriptivo-No Experimental, no se manipulan las variables, solo se observan los fenómenos como tal, para la investigación bibliográfica se aplica la metodología Inductiva y Deductiva llegando a las siguientes conclusiones:

- Las actividades de Gestión de Riesgo Crediticio realizadas por la Agencia de Sede Institucional de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. a lo largo del año 2013 dieron como resultado una disminución de los niveles de morosidad.

- Es una entidad microfinanciera con más de 30 años de experiencia. En 2013, logró los siguientes resultados:
 - La Caja Trujillo incrementó sus colocaciones en 7% respecto al 2012, debido a la creación de nuevas agencias y al esfuerzo del departamento de crédito por ampliar su base de clientes; sin embargo, este incremento fue insuficiente, ya que la entidad cayó al cuarto lugar en el ranking de colocaciones, lo cual se debió a las políticas de colocación ajustadas y a la venta de cartera castigada.
 - En cuanto a los índices de morosidad, se inició el 2013 con un alto índice de morosidad de 7,36 por ciento y concluyó el año con un índice de 5,51 por ciento como consecuencia de los castigos, la venta de cartera al FOCMAC, la venta de bienes adjudicados, y los esfuerzos del personal de crédito por minimizar este indicador. Cabe destacar que las ventas de cartera y de activos adjudicados dan cuenta de los créditos incobrables al sector inmobiliario que se produjeron en su momento como consecuencia de la insuficiente metodología de evaluación utilizada, ya que la Caja Trujillo aprobó un crédito a una microempresa utilizando el mismo análisis crediticio y la misma tecnología.
 - En la institución, el Asesor de Crédito es el responsable del proceso crediticio, siendo la principal responsabilidad promover, examinar, evaluar y gestionar las solicitudes de crédito que presentan los clientes, manteniendo la calidad de la cartera. En consecuencia, se determina que la recuperación de los préstamos depende en gran medida de que el asesor de crédito realice el procedimiento de crédito correctamente.

- Se gestiona el riesgo crediticio de manera estratégica y acorde con los objetivos de la institución; el proceso crediticio se ha fortalecido para lograr una alta calidad de la cartera y, en consecuencia, una menor morosidad.

2.1.3. Local

Baron (2019), en la investigación “Flexibilidad en la evaluación de los créditos y su efecto en la morosidad en la caja municipal de ahorro y crédito trujillo S.A. entre los años 2015-2018” para lograr el título de Economista por la Universidad Nacional Agraria de la Selva tiene como objetivo general el de determinar la capacidad y la voluntad de pago del solicitante, así como para realizar una comprobación del historial crediticio. La técnica es longitudinal, y el tipo de investigación científica es fáctica, con la siguiente conclusión:

- Los resultados indican que existe una relación causal entre la evaluación crediticia y la evolución de los índices de morosidad de la Caja Trujillo entre 2015 y 2018. En la mencionada entidad financiera, tanto las pruebas de relevancia agregadas como las individuales revelan una robusta correlación entre la laxitud de la evaluación crediticia y los altos índices de morosidad.
- La evolución de los índices de morosidad en la institución, demostró una tendencia a la baja en los últimos meses del periodo de investigación, con variaciones de amplitud considerables entre los años 2015, 2016 y 2017. En el año 2016 alcanzó el 8,6 por ciento, con un incremento de 1,9 por ciento respecto al año anterior, cuando la demanda interna se desaceleró.
- Las colocaciones crediticias variaron en magnitud, destacando los últimos meses del periodo de estudio; en el 2015, el valor más bajo del estudio (2014, 2015, 2016) fue de S/ 1, 341,698 mil., coincidiendo con una situación en la que su economía sufrió caídas de 4,20 por ciento y 4,87 por ciento en los sectores Manufactura y

Construcción, respectivamente. Este escenario generó un clima de temor entre las empresas respecto a las inversiones en una economía local con perspectivas macroeconómicas a la baja.

- Entre el 2015 y el 2018, la prevalencia de la relajación de la evaluación crediticia sobre la morosidad fue determinante e influyó sustancialmente en la explicación del comportamiento de la variable dependiente. Esto se descubrió tras examinar el monto de los préstamos como consecuencia de la flexibilización de la evaluación crediticia, que demuestra una asociación muy sustancial, ya que un aumento de los préstamos de un punto porcentual incrementa los índices de morosidad en 5,46 por ciento.

Bazán (2006), en la investigación titulada “La demanda de crédito en las Mypes industriales de la provincia de Leoncio Prado” para lograr el grado de maestro en ciencias económicas con mención y Finanzas por la Universidad Nacional de la Selva tiene como objetivo analizar la demanda de créditos en la provincia de Leoncio Prado, metodología de la investigación generan fuerza laboral y contribuye en el PBI llegando las siguientes conclusiones:

- La información asimétrica (información oculta) se refiere al hecho de que, en la mayoría de los casos, se observa que el prestamista no tiene información completa sobre el nivel de riesgo y las intenciones del posible prestatario, al igual que éste no tiene información completa sobre los requisitos y las consecuencias del incumplimiento del préstamo.
- El riesgo moral (acción oculta) se produce cuando se incentiva al prestatario a participar en actividades con un mayor rendimiento previsto y, por tanto, con un mayor potencial de pérdida, lo que disminuye la probabilidad de que el prestamista recupere los recursos prestados.

- Existe una gran disparidad en cuanto al nivel de estudios, ya que el 30% de las microempresas encuestadas sólo han obtenido un diploma de enseñanza secundaria.
- La rentabilidad de las MYPE y el riesgo financiero del inversor son los elementos que influyen y condicionan la demanda de préstamos en Tingo María, teniendo el componente de rentabilidad un mayor grado de relevancia.
- El Modelo de Regresión Lineal Estimado $OC = -1,890287 + 0,275948$ (RENTABILIDAD)+ 0,960416 (RIESGO) es el modelo más recomendable que describe la incidencia favorable del proceso de desarrollo de las MYPE en la provincia de Leoncio Prado. (R² es 83.64%).
- El 25% y 26% de las MYPES expuestas al crédito, respectivamente, no lo solicitan al Banco o a las Cajas Municipales por temor al riesgo, mientras que el 24% de las MYPES expuestas al crédito no lo solicitan a las ONG o a las Edpymes por desconocimiento.
- El 45% de las MYPE encuestadas utiliza su crédito para la compra de maquinaria y equipos.
- En Tingo María, el 55% de las micros y pequeñas empresas obtienen entre el 1% y el 10% de rentabilidad.

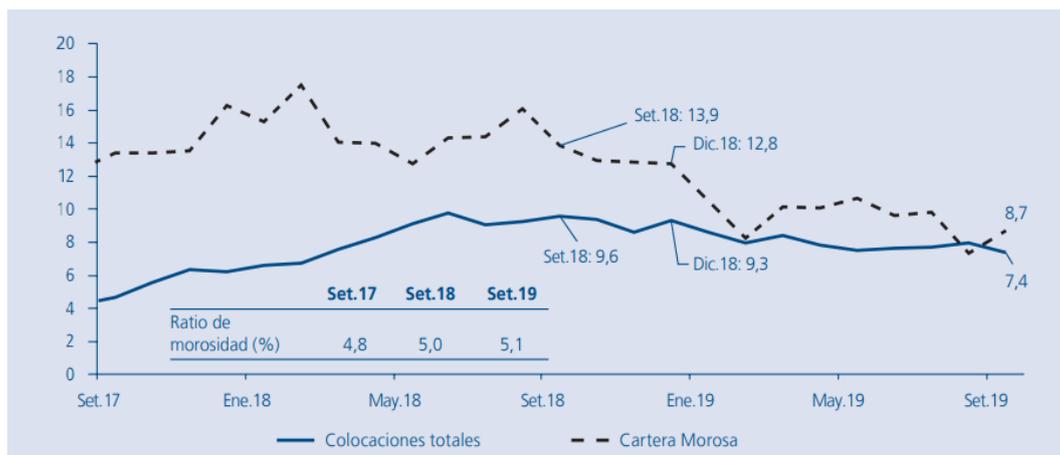
Mendoza (2020) en la investigación titulada “Factores determinantes de la morosidad en la caja municipal de ahorro y crédito en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo en el distrito de Padre Abad Aguaytía, departamento de Ucayali” para obtener el título profesional de Licenciado en Administración por la Universidad Nacional Agraria de la Selva tiene como objetivo general identificar los factores determinantes de la morosidad en los créditos microempresa en la Caja Huancayo agencia Aguaytía en base a la información del período 2017 llegando a las siguientes conclusiones:

- Entre los factores que contribuyen al aumento que se presenta en la morosidad crediticia están la mala evaluación crediticia y la baja cultura de pago.
- El proceso de evaluación crediticia se inicia con la presentación del documento oficial de identidad del solicitante, la documentación comercial, patrimonial y de deudas, seguido de una búsqueda en centrales de crédito, una visita de campo y el otorgamiento del crédito dependiendo de los niveles de aprobación.
- El 50,8 por ciento de los clientes morosos contestó que se retrasa debido a la mala gestión de la empresa, el 26,9 por ciento declaró que se retrasa debido a la insuficiencia de ingresos por ventas y el 15,4 por ciento declaró que se retrasa debido a la baja rotación de artículos.
- En cuanto al endeudamiento con instituciones financieras, el 37,7% debía dinero a tres instituciones financieras, el 33,1% a dos instituciones financieras y el 15,4% a cuatro o más organizaciones financieras.
- En cuanto a la cultura de pago, vemos que el 86% de los clientes morosos considera que el cumplimiento de los pagos es crucial. Cuando se trata de ofrecer un plan de pagos, el 73,9% dice que es vital o muy necesario llegar a un acuerdo con la entidad financiera para devolver las obligaciones vencidas.

2.2.Bases teóricas

De acuerdo a nuestra investigación realizada se tomara en cuentas las siguientes teorías “**El riesgo de contrapartida**, Tal como mencionan Mures, et al (2005) que está causado por los cambios en la solvencia de una contraparte o de un conjunto distinto de contrapartes, y el riesgo de país, que está causado por la solvencia de las contrapartes situadas en una región geográfica designada política y legalmente como Estado” (p.180) Sin embargo, pueden crearse más categorías bajo cualquiera de estos riesgos en función de los criterios utilizados para generar el riesgo.

Figura 1 Colocaciones Totales y Cartera Morosa (var. % anual)



Nota: Balances de comprobación sobre las colocaciones totales y las carteras morosas en este último año, extraído de la página del BCRP (htt)

Tal como se observa en la figura 1, la cartera morosa en los últimos meses del año 2019 se encuentra en descenso, mientras las colocaciones en el nivel financiero se mantienen constantes. La cartera morosa, compone diferentes tipos que pueden describirse como que el riesgo de crédito es el más importante al que se enfrentan las organizaciones financieras, tanto porque es fundamental para su funcionamiento como porque es la principal fuente de incertidumbre en las operaciones de activos. (Mures et al, 2005, p. 179) que les unen a sus clientes, es por esto que el presente trabajo se centre en ese riesgo.

Microcréditos asociativos o de responsabilidad compartida, tal como menciona Rodríguez (2008), en este caso, el microcrédito no se concede a una sola persona, sino a una comunidad de personas que se presionan mutuamente para evitar el impago, minimizando así el riesgo de crédito. (p. 282)

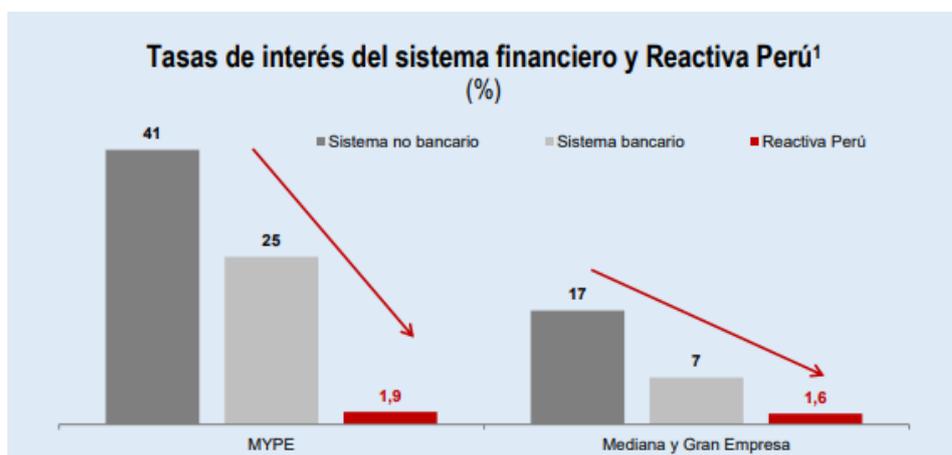
La liquidez se define como: la capacidad que presenta un activo de convertirse en efectivo a los valores actuales del mercado sin sufrir pérdidas distintas de las impuestas por el mercado, si las hubiera. Este riesgo puede caracterizarse como la probabilidad de que una institución financiera carezca de liquidez y, por lo tanto, no pueda satisfacer sus obligaciones atrasadas,

ya sea por las dificultades de ajustar una posición de mercado a tiempo, por un desfase de los flujos de caja o asimismo por necesidades de liquidez que han sido previstas.

La “cartera atrasada” es la suma de los créditos que vencieron y se encuentran en cobranza judicial, también se generaron regresiones considerando una definición más amplia de cartera atrasada tal como menciona Lizarraga (2000), si un empresario está en quiebra y no tiene acceso a ningún tipo de protección personal contra la bancarrota, pierde la posibilidad de acceder a futuras energías productivas y empresariales (p. 335). Solo un régimen de protección frente a la insolvencia para personas naturales puede llegar al origen de este problema.

En la actualidad, los intereses por préstamos para el reinicio de actividades que ha desarrollado el estado mediante el sistema bancario como mediante el sistema no bancario el cual se encuentra en la legislación específica de cada país, como asimismo en la capacidad de las contrapartes.

Figura 2 Tasa de Interés del Sistema financiero y Reactiva Perú



Nota: Tasa de interés de acuerdo a las mypes que se encuentran establecida y en el caso de las empresas, sean de un sistema bancario como en el caso de reactiva Perú

Además, es importante observar el que se hayan otorgado créditos a empresas que operan en diversas actividades económicas. Tal como menciona el Ministerio de Economía y Finanzas, (2020). Así, el 38,9 por ciento del total de los préstamos se concedió a empresas del sector

comercial; el 15,5 por ciento a empresas de la industria manufacturera; el 12,1 por ciento a empresas dedicadas a actividades inmobiliarias; el 10,4 por ciento a empresas dedicadas al transporte. (p. 34); el 4,9 a empresas del sector.

Por ello, las personas realizan los acuerdos en las financieras para las captaciones de crédito, tal como mencionan Piazza (2017) "Contratos de préstamo se ha vuelto cada vez más especializada y ha incorporado, en creciente medida, técnicas contractuales desarrolladas bajo el derecho anglosajón si bien cada contrato es único y se adapta a las particularidades del cliente y sus proyectos" (p. 40), existen ciertas técnicas contractuales comunes de los mismos, que deben ser conocidas por los abogados encargados de asesorar a bancos y prestatarios.

En aquellos contratos que se encuentra establecidos los plazos a pagar las cuotas mensuales, del mismo modo el tipo de crédito que consumen se fundamenta en la formación de un daño injustificable, al que la ley responde imponiendo el deber de indemnizar al causante del daño si se cumplen determinadas condiciones. Scognamiglio (1950, p. 54). Si se entienden correctamente la necesidad y la idea de tal distinción, se originan en el hecho básico de la divergencia de los deberes contractuales.

Tabla 1. Colocaciones Brutas totales del sistema financiero

	Saldo			Var. %		Dolarización (%)		
	Mar.17	Mar.18	Mar.19	Mar. 18/ Mar. 17	Mar. 19/ Mar. 18	Mar.17	Mar.18	Mar.19
	264,245.00	284,227.00	308,267.00	7.6	8.5	28.5	29.3	27.9
EMPRESAS	172,486.00	184,292.00	196,560.00	6.8	6.7	36.9	39.3	38.5
Corporativos	57,552.00	63,775.00	69,747.00	10.8	9.4	42.3	47.9	46.3
Grandes	38,944.00	40,848.00	42,893.00	4.9	5	51.8	56.2	56.3
Medianas	42,065.00	43,038.00	44,859.00	2.3	4.2	42.7	41.1	40.4
MYPES	33,925.00	36,631.00	39,061.00	8	6.6	3.6	3.2	2.6
HOGARES	91,759.00	99,935.00	111,707.00	8.9	11.8	12.5	11.1	9.3
Consumo	51,252.00	55,974.00	63,808.00	9.2	14	5.5	5.2	4.8
Hipotecario	40,507.00	43,961.00	47,899.00	8.5	9	21.4	18.7	15.4

Fuente: Banco central de reserva las colocaciones en el año 2019

Tal como se observa en la tabla 1 “colocaciones brutas totales del sistema financiero” tal como indica el Banco Central de Reserva (2019, p. 11), gracias a la estabilidad monetaria alcanzada en décadas anteriores y al despliegue de medidas prudenciales en los últimos cinco años destinadas a desalentar los préstamos denominados en dólares, la dolarización de los préstamos ha permitido seguir disminuyendo la exposición de nuestra economía al riesgo cambiario.

Por ello, el ofrecimiento de créditos indica que Quispe y Contreras, (2010, p. 18). Cuantas más empresas recurran a la financiación mediante bonos y acciones, más competencia tendrán las instituciones financieras para ofrecer préstamos a "nuevos sectores del mercado", como las microempresas, y evitar una reducción del volumen de préstamos.

Colocaciones que pueden mostrarse por el crédito de microempresa, refiere a aquellos créditos usados para obtención de capital de trabajo o para el financiamiento tal como indican Muñoz y Salazar, (2015, p. 36). El banco concede préstamos de dinero a sus clientes para

satisfacer una serie de necesidades financieras, tanto comerciales como personales y familiares, esto se encuentra dirigido bajo el crédito de microempresa; así mismo, se encuentra la modalidad de crédito de consumo, crédito que concede una institución financiera para las adquisiciones de bienes y servicios, crédito usado para la canasta familiar o cualquier otro tipo de gasto extra, tal como indica Muñoz y Salazar, (2015), ha sido testigo del mayor aumento de los préstamos concedidos con arreglo a un acuerdo (o, en definitiva, de los préstamos con pacto), cuyo valor casi se duplicó entre diciembre de 2010 y diciembre de 2012. (p. 35).

En nuestro país, los montos por CTS que son depositados dos veces durante el año definido como el beneficio que las empresas brindan a sus trabajadores cuando culminan la relación laboral, en otras palabras, hace referencia a una especie de seguro producto del desempleo para usarse en un periodo determinado, es decir, por el tiempo laborado recibe un monto correspondiente en el cual puede usar hasta terminar su empleo. El Depósito a Plazo Fijo es una solución que le permite ahorrar en un lugar seguro y gratificante durante un determinado periodo de tiempo. Es fundamental que se siga los requisitos previstos en su Contrato y Folleto Informativo para asegurarse de obtener el pago de los intereses especificados en la tasa del Depósito a Plazo Fijo.

García (2019) considera que estos indicadores constituyen una métrica crítica dentro de las empresas como consecuencia del cambio hacia una visión sistémica del entorno empresarial (p. 16). La rentabilidad financiera es una estadística que evalúa el rendimiento del capital para los accionistas. Es una estadística que se utiliza para calcular la tasa de rendimiento de los fondos propios de una empresa. (Dobao, 2019). Se logra mediante el uso coordinado de diversos recursos durante un determinado período de tiempo, por lo que se convierte en la ventaja económica de la planificación económica. Es un ratio que expresa la tasa de rendimiento de los activos, abreviado como ROI (return on investment). Este indicador es

importante ya que indica la rentabilidad global de los activos de una empresa; es un ratio de rendimiento.

2.3. Definiciones de términos básicos

Los servicios financieros, según Escalera, Tejada y García (2017), incluyen de cheques y de nómina, las cuentas de ahorro, las tarjetas de crédito, los depósitos a plazo, los préstamos hipotecarios, automotrices y personales, así como los seguros de vida, de automóviles, de daños y de gastos médicos (p. 586).

Según Villanueva (2012), un cheque es definido legalmente como una orden o mandato de pago que se ha integrado en un instrumento de crédito formal y completo que permite al librador disponer de efectivo fácilmente disponible en un banco a favor de una persona determinada o del simple portador del instrumento" (p. 126)

CAPITULO III

RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

3.1. De la variable independiente evaluación crediticia

La calificación crediticia es una evaluación que les hacen a los deudores para poder darles un puntaje y así saber si el cliente de la institución financiera, tendrá la solvencia para cumplir con un crédito o no, su objetivo es determinar la capacidad, como también la voluntad de pago del cliente; para obtener los resultados de la variable independientes se realizaron las siguientes preguntas:

Tabla 2. Grado de instrucción de los encuestados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Primaria Completa	18	43.9	43.9	43.9
Secundaria Completa	15	36.6	36.6	80.5
Superior	8	19.5	19.5	100.0
Total	41	100.0	100.0	

De acuerdo a las encuestas realizadas se observa de los 41 encuestados, 18 de ellos que equivalen un aproximadamente la mitad cuentan con primaria completa, mientras que aquellos que cuentan con secundaria completa ascienden a 15 de ellos con un 36.6%, mientras que, las personas que solicitaron créditos con grado superior, es decir; tuvieron estudios universitarios y/o técnicos fue de un 19.5%

Tabla 3. Situación familiar (tenencia de hijos)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	30	73.2	73.2	73.2
	No	11	26.8	26.8	100.0
	Total	41	100.0	100.0	

En el caso de aquellas personas que han solicitado crédito, indicaron que 30 de ellos tienen carga familiar, es decir, un poco más del 73% se encuentran bajo esa condición, así mismo, aquellas personas que no tienen carga familiar solamente equivalen a un 26.8% del total de encuestados.

Tabla 4. Número de hijos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	6	14.6	20.0	20.0
	2	8	19.5	26.7	46.7
	3	13	31.7	43.3	90.0
	4	3	7.3	10.0	100.0
	Total	30	73.2	100.0	
Perdidos	Sistema	11	26.8		
Total		41	100.0		

De acuerdo a la pregunta anterior, en el gráfico se observa que los datos “perdidos” son aquellos encuestados que no cuentan con hijos, tal como se puede comparar en el gráfico anterior. Tal es el caso que las personas que han respondido de forma afirmativa, indicaron que los que tienen 1 hijo equivalen a 14.6% del total de encuestados, mientras que los que tienen 2 hijos, equivalen a 19.5% de los encuestados, la tendencia de este porcentaje aumenta para aquellos que tienen 3 hijos siendo un total de 31.7% y finalmente, aquellos que tienen cuatro hijos bajo su responsabilidad equivalen a 73.2%.

Tabla 5. Zona en la habita el encuestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Zona rural	4	9.8	9.8	9.8
	Zona Urbana	37	90.2	90.2	100.0
	Total	41	100.0	100.0	

En el cuadro anterior se puede verificar que aquellas personas que han solicitado créditos que se encuentran en la zona rural, vienen a ser en promedio 9.8% del total de encuestados mientras que; las personas que solicitaron créditos y se ubican en la zona urbana fue en promedio 90.2%

Tabla 6. Encuestados que son parte del régimen microempresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	17.1	17.1	17.1
	No	34	82.9	82.9	100.0
	Total	41	100.0	100.0	

Se trata de préstamos concedidos a personas naturales o jurídicas que son otorgadas con el fin de financiar actividades de comercialización, producción o prestación de servicios y cuyo endeudamiento total que presentan en el sistema financiero, tal es el caso que 17.1% de los encuestados indicaron que el crédito solicitado fue para la creación de microempresas, mientras que el 82.9% del total indican que el crédito solicitado fue para otros rubros.

Tabla 7. Experiencia en el rubro de crédito solicitado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	41	100.0	100.0	100.0

De acuerdo a los resultados reflejados en el siguiente cuadro indica que los 41 encuestados han solicitado un crédito de acuerdo a la experiencia que tienen, es decir que no fueron ajenos al negocio para la creación de estos.

Tabla 8. Ingresos que percibe mensualmente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menor de S/ 930.00	14	34.1	34.1	34.1
	S/ 930.00 mensual	11	26.8	26.8	61.0
	Entre S/ 930.00 a S/ 1,500.00	12	29.3	29.3	90.2
	S/ 1,500.00	4	9.8	9.8	100.0
	Total	41	100.0	100.0	

En el caso del cuadro anterior se observa que el 34.1% son aquellas personas que cuenta con una liquidez mensual menos al sueldo básico, en el caso de los encuestados que perciben S/ 930.00 mensuales viene a ser 26.8% que solicitaron crédito, aquellas personas que se encuentran con sueldos desde S/ 930.00 a S/ 1,500.00 vienen a ser 29.3% y para los que perciben S/ 1,500.00 mensuales viene a ser 9.8% del total

Tabla 9. Tenencia de depósitos de CTS en la consultora solución Financiera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	41	100.0	100.0	100.0

Se observa en el siguiente cuadro que el total de encuestados mencionan que sus empleadores no han realizado depósitos de CTS, es decir que las empresas no cuentan con convenios establecidos para el manejo de CTS en su institución.

Tabla 10. Afirmación de depósitos a plazo fijo realizados en la consultora "solución financiera"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	41	100.0	100.0	100.0

Se verifica según el cuadro que ninguno de los encuestados ha realizado algún depósito a plazo fijo, es decir, las 41 personas mencionan que solo han solicitado créditos y no vienen a ser clientes frecuentes de la empresa.

3.2. De la variable dependiente Riesgos

El riesgo es el término que define la posibilidad que renta la institución de sufrir una pérdida, esto como consecuencia de que la contraparte no complete una transacción financiera, es decir, el riesgo de no cobrar. Para determinar los resultados de la variable dependiente se utilizaron las siguientes preguntas:

Tabla 11. Destino del crédito solicitado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Crédito de consumo	15	36.6	36.6	36.6
Crédito de microempresa	4	9.8	9.8	46.3
Otro concepto	22	53.7	53.7	100.0
Total	41	100.0	100.0	

De acuerdo al cuadro anterior se observa que aquellas personas que han solicitado créditos de consumo donde se muestran los préstamos que se destinan a las necesidades personales que equivalen a 36.6% del total de encuestados, mientras que aquellos que tienen crédito microempresa equivale a 9.8%, es decir; los créditos fueron solicitados para la generación de actividades económicas, así mismo, aquellas que solicitaron créditos por otro concepto.

Tabla 12. Motivo principal de mora en los créditos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Crédito requerido tuvo otro concepto	26	63.4	63.4	63.4
Liquidez	15	36.6	36.6	100.0
Total	41	100.0	100.0	

De acuerdo a la figura anterior se observa que el crédito requerido fue destinado para un fin ajeno al que se dio en la evaluación del crédito, 63.4% indicaron haber desarrollado esas actividades, otros han mencionado que los créditos destinados a sus actividades no obtuvieron la liquidez correspondiente.

Tabla 13. Tiempo transcurrido de mora

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menor a 1 año	28	68.3	68.3	68.3
	1 año	6	14.6	14.6	82.9
	Mayor a 1 año	7	17.1	17.1	100.0
	Total	41	100.0	100.0	

Se observa que las moras en que incurrieron los encuestados tienen diferentes frecuencias, aquellos cuya frecuencia es menor a 1 año equivalen a 68.3% del total de encuestados, mientras que aquellos que incurrieron en 1 año de moras fueron de 14.6%, en el caso de aquellas personas que incurrieron en mora equivalente a 17.1%

Tabla 14. Afirmación de créditos adquiridos con anterioridad al contrato

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	37	90.2	90.2	90.2
	NO	4	9.8	9.8	100.0
Total		41	100.0	100.0	

De acuerdo al cuadro anterior se observa que el total de encuestados indicaron de forma afirmativa haber solicitado un crédito de 90.2% mientras que aquellos que respondieron de forma negativa indican un 9.8%

Tabla 15. Conocimiento acerca del procedimiento por incumplimiento de créditos en la consultora financiera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	33	80.5	80.5	80.5
	NO	8	19.5	19.5	100.0
Total		41	100.0	100.0	

Del total de encuestados se observa que el 80.5% conocen el procedimiento que realiza la consultora financiera para el cobro mientras que un 19.5% indicaron desconocer todos los procedimientos en el cobro que se hicieron para los créditos.

3.3. Discusión de los Resultados

El trabajo de investigación tuvo como objetivo el identificar cuáles son las causas de las cuentas vencidas de la consultora Solución financiera S.A.C agencia Uchiza en el periodo 2019, para ello fue necesario recolectar datos de información a través de entrevistas y encuestas, dirigido a los clientes que están en mora o clientes que tienen deuda vencida en la consultora solución, la cual estaba conformada por un cuestionario en base a las variables y sus indicadores que son la evaluación crediticia que viene a ser la variable independiente y el riesgo que viene a ser la variable dependiente.

Donde se pudo verificar que de acuerdo a los resultados de dicha encuesta en la tabla N°6 que el 82.9% de clientes con cuentas vencidas no eran microempresa es decir no contaban con ningún tipo de negocio.

También se puede observar en la tabla N° 11 que el 53.7% de clientes con cuentas vencidas solicitaron el crédito para otros fines, es decir no han tenido un objetivo concreto a realizar con dicho crédito requerido.

En la tabla N°12 se puede observar que el 63.4% de los clientes con cuentas vencidas, el motivo principal que cayeron en mora fue porque el crédito requerido fue destinado para un fin ajeno al que se dio en la evaluación crediticia, es decir que el analista no realizó un buen seguimiento durante la evaluación de crédito tal y como lo establece el Reglamento de crédito de la consultora solución, donde indica que la evaluación crediticia se basa en el siguiente procedimiento: filtro de sentinel, visitar al cliente, verificar el tipo de negocio o servicio, sustentar con fotos con el aplicativo NOTECAM: el DNI, la garantía, el tipo de negocio o servicio, realizar la evaluación en la solicitud de acuerdo al tipo de crédito, de sus ingresos y gastos, realizar la declaración jurada de la garantía y dación en pago, pero sin embargo se pudo verificar que algunos de los analistas

no cumplen con los procedimientos establecidos, es por ello que los clientes incurren en mora en un 68.3% menor a un año como lo indica la tabla N°13.

Es por ello que se pudo verificar que una de las causas principales de las cuentas vencidas de la consultora solución es la mala evaluación crediticia que realizan los analistas al momento de otorgar un crédito.

3.4.Verificación de la hipótesis

- Las colocaciones influyen de manera significativa los riesgos de créditos de la consultora “Solución Financiera S.A.C. agencia Uchiza, periodo 2019

Correlaciones:

		¿Usted es microempres a?	¿Se encuentra al tanto del procedimiento por incumplimiento de créditos en la consultora financiera?
¿Usted es microempresa?	Correlación de Pearson	1	-.567
	Sig. (bilateral)		.091
	N	41	41
¿Se encuentra al tanto del procedimiento por incumplimiento de créditos en la consultora financiera?	Correlación de Pearson	-.567	1
	Sig. (bilateral)	.091	
	N	41	41

Se observa que las colocaciones realizadas en el rubro microempresas tienen una **correlación positivamente media de 0.567** en cuanto a los riesgos de créditos que tiene la Consultora S.A.C durante el periodo 2019.

Y el nivel de significancia es de **0.091 es decir es menor al 0.01, la cual significa que hay una relación muy significativa** entre las variables

- Las captaciones influyen de manera significativa en el riesgo de liquidez de la consultora “Solución Financiera S.A.C. agencia Uchiza, periodo 2019

		¿Cuál ha sido el destino del crédito solicitado?	¿Ha adquirido algún crédito con anterioridad al contrato?
¿Cuál ha sido el destino del crédito solicitado?	Correlación de Pearson	1	-.612**
	Sig. (bilateral)		.007
	N	41	41
¿Ha adquirido algún crédito con anterioridad al contrato?	Correlación de Pearson	-.612**	1
	Sig. (bilateral)	.007	
	N	41	41

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

Las captaciones que se encuentra representado por el destino de los créditos solicitados tienen **una correlación negativamente media de -0.612** de acuerdo al riesgo de la liquidez. Y el nivel de significancia es de **0.007** es decir es **menor al 0.01, la cual significa que hay una relación muy significativa** entre las variables.

- Los Indicadores influyen de manera significativa en el riesgo legal de la consultora “Solución Financiera S.A.C. agencia Uchiza, periodo 2019

		¿Cuál ha sido el destino del crédito solicitado?	¿Se encuentra al tanto del procedimiento por incumplimiento de créditos en la consultora financiera?
¿Cuál ha sido el destino del crédito solicitado?	Correlación de Pearson	1	.737**
	Sig. (bilateral)		.004
	N	41	41
¿Se encuentra al tanto del procedimiento por incumplimiento de créditos en la consultora financiera?	Correlación de Pearson	.737**	1
	Sig. (bilateral)	.004	
	N	41	41

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

De acuerdo a los indicadores identificados según el tipo de crédito solicitado tienen una correlación positiva media de 0.737 con los resultados de los riesgos legales de acuerdo al incumplimiento en los créditos de la consultora financiera, Y el nivel de significancia es **de 0.004 es decir es menor al 0.01, la cual significa que hay una relación muy significativa** entre las variables

CONCLUSIONES

- Una de las principales causas de las cuentas vencidas de la consultora solución Agencia Uchiza en el periodo 2019, es la mala evaluación crediticia que realizan los analistas al momento de otorgar un crédito, es por ello que en un 6% mensual los clientes cayeron en mora de acuerdo al reporte de cobranza mensual de la consultora solución.
- En el caso de las colocaciones efectuadas sean microempresas o de consumo por la consultora Solución Financiera S.A.C, se observa una frecuencia en moras de acuerdo al ejercicio desarrollado, menor a 1 año o mayor a un año, por eso existe una correlación mediana de 0.567.
- No se realizan captaciones permanentes en el rubro de crédito ya que no hay convenios con depósitos de CTS, así mismo, en el caso de las personas que han solicitado crédito nunca han realizado depósitos a plazo fijo en la consultora Solución Financiera S.A.C por lo tanto se puede decir que la consultora puede incurrir en riesgo de liquidez.
- La consultora Solución Financiera S.A.C, tienen que verificar sus indicadores de rentabilidad y asociarlos a los riesgos legales que pudieran incurrir cada uno de los clientes, las cláusulas de los contratos y obligaciones que puedan tener son recomendable tal verificación.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda evaluaciones de crédito integrales de acuerdo al tipo de crédito que vaya a ser solicitado, en especial aquellos créditos que son brindados de acuerdo a las actividades personales y no fueron usados para generación de actividades comerciales.
- La consultora Solución Financiera S.A.C tiene que realizar diferentes seguimientos cuando el crédito no fue pagado en aproximadamente 3 días hábiles, ahí se puede evaluar si hay o no voluntad de pago por el cliente.
- Es necesario implementar contratos y convenios para captar contratos con empresas formales que nos brinden un capital para la generación de rentabilidad, asimismo, evitar posibles escenarios en cuanto a moras incurridas.
- Se recomienda hacer una evaluación crediticia en función a los indicadores de rentabilidad económica y financiera en un determinado plazo corto así como las estipulaciones de los contratos que enmarquen cada una de las cláusulas.

BIBLIOGRAFIA

- (s.f.). Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/2019/noviembre/ref-noviembre-2019.pdf>
- Banco Central de Reserva. (2019). *Reporte de estabilidad financiera*. Lima. Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/2019/mayo/ref-mayo-2019.pdf>
- Escalera Chavez, M. E., Tejada Peña, E., y Garcia Santillán, A. (2017). Uso de servicios financieros estudio empirico en estudiantes universitarios. *INFAD*, 2. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349853220056.pdf>
- Garcia, Z. (2019). Control Interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador. *Revista Espirales*. Obtenido de <http://www.revistaespirales.com/index.php/es/article/view/456/396>
- Lizarraga Vera, A. (2000). La implementación de un regimen especial de insolvencia de la mype. *revista pucp*.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2020). *Marco Macroeconomico Multianual 2021-2024*. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/pol_econ/marco_macro/MMM_2021_2024.pdf
- Muñoz Jorge. (s.f.). Calidad de cartera del sistema bancario y el ciclo económico: Una aproximación econométrica para el caso peruano. *Revista Moneda*. Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Estudios-Economicos/04/Estudios-Economicos-4-5.pdf>
- Muñoz, J., y Salazar, O. (2015). Prestamos de consumo Otorgados bajo convenio:¿Qué son y que riesgos implican? *revista moneda*. Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-154/moneda-154-07.pdf>
- Osterling Parodi, F. (1963). Mora del deudor. *Revista pucp*.
- Piazza Risi, W. (2017). La regulación legal y los principales términos economicos en los contratos de préstamos modernos. *Revista actualidad mercantil*.
- Pilco Flores, L. M. (2014). Una aproximación al impacto del microcrédito sobre la pobreza del Perú. *revista de la pucp*.

- Rodriguez Garces, C. (2008). Impacto de las microfinanzas: Resultados de algunos estudios, énfasis en el sector financiero. *Revista de ciencias estratégicas*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1513/151312829005.pdf>
- Scognamiglio, R. (1950). Responsabilidad contractual y extracontractual. *revista pucp*.
- Villanueva Haro, B. (2012). Los títulos valores en el Perú. *Revista Mercadotécnica*.

ANEXOS

Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Interrogante General</p> <p>¿A cuánto ascienden las evaluaciones crediticias en base a los riesgos por la consultora “Solución Financiera S.A.C”?</p> <p>Interrogantes Específicas</p> <p>¿En qué forma las colocaciones determina el riesgo crediticio por la consultora “Solución Financiera S.A.C”?</p> <p>¿A cuánto influyen las captaciones en el riesgo de liquidez por la consultora “Solución Financiera S.A.C”??</p> <p>¿De qué manera los Indicadores que reflejan los riesgos legales la consultora “Solución Financiera S.A.C”??</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la evaluación crediticia establecida que prevé los riesgos de la consultora “Solución Financiera S.A.C”?</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Establecer a cuánto ascienden las colocaciones según el riesgo de crédito de la consultora “Solución Financiera S.A.C</p> <p>Identificar las captaciones que se establecieron según el riesgo de liquidez de la consultora “Solución Financiera S.A.C</p> <p>Establecer los indicadores y los riesgos legales de la consultora “Solución Financiera S.A.C</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>La evaluación crediticia influye de manera significativa en los riesgos de la consultora “Solución Financiera S.A.C”?</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>Las colocaciones influyen de manera significativa los riesgos de créditos de la consultora “Solución Financiera S.A.C</p> <p>Las captaciones influyen de manera significativa en el riesgo de liquidez de la consultora “Solución Financiera S.A.C</p> <p>Los Indicadores influyen de manera significativa en el riesgo legal de la consultora “Solución Financiera S.A.C</p>	<p><u>VARIABLES INDEPENDIENTES</u></p> <p>Evaluación Crediticia</p> <p>- Colocaciones</p> <p>a) Microempresas</p> <p>b) Créditos de consumo</p> <p>- Captaciones</p> <p>a) CTS</p> <p>b) Plazo Fijo</p> <p><u>VARIABLES DEPENDIENTES</u></p> <p>Riesgos</p> <p>-Riesgo de crédito</p> <p>a) Riesgo de emisor</p> <p>b) Mora del deudor</p> <p>-Riesgo de liquidez</p> <p>a) Compromisos vencidos</p> <p>b) Insolvencia</p> <p>-Riesgo Legal</p> <p>a) Contratos</p> <p>b) Obligaciones Contractuales</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>De acuerdo al tipo de investigación, estudiaremos las causas de los problemas porque una incorrecta ejecución del proceso de contratación, estudia las cualidades para ser llamado investigación aplicada; en razón que para su desarrollo podamos indicar el las evaluaciones crediticias y los riesgos</p> <p>Nivel de investigación:</p> <p>Es de nivel aplicada; Estudiamos las causas y/o posibles propuestas que solucionen el problema.</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental</p>

ENCUESTA

<p>Por motivos de investigación se realiza la siguiente encuesta con motivo estrictamente académico como es el caso de la titulación, dicha encuesta se encuentra dirigida a los clientes con créditos vencidos (morosos) de la consultora Solución Financiera SAC. Agencia Uchiza</p>
--

I. DATOS GENERALES

1. ¿Cuál es el grado de instrucción que cuenta en la actualidad?
 - a) Superior
 - b) Secundaría completa
 - c) Primeria completa
 - d) Sin estudios

II. Variables Independiente

MICROEMPRESA

2. ¿De ser motivo microempresa, usted ha tenido experiencia en ese rubro solicitado?
 - a) Si
 - b) No

CREDITOS DE CONSUMO

3. ¿Cuánto el ingreso que percibe mensual?
 - a) Mayor a S/ 1,500.00 mensual
 - b) S/ 1,500.00 mensual
 - c) Entre S/ 1,500.00 a S/ 930.00 mensuales
 - d) S/ 930.00 mensual
 - e) Menor a S/930,00

CTS

4. Usted cuenta con depósitos de CTS en la institución financiera
 - a) Si
 - b) No

PLAZOS FIJO

5. Usted ha realizado depósitos de plazo fijo en nuestra institución
 - a) Si
 - b) No

III. Variables dependientes

RIESGO DE EMISOR

6. ¿Con que motivo ha realizado el préstamo?
 - a) Crédito de consumo
 - b) Crédito microempresa
 - c) Otro concepto

MORA DEL DEUDOR

7. Usted cuenta con.
 - a) Vivienda propia
 - b) Alquilada

8. A cuento ascienden sus gastos de luz

Especifica su respuesta.....

COMPROMISOS VENCIDOS

9. ¿Cuánto tiempo se encontró en ese rubro?
- a) Mayor a 1 año
 - b) 1 año
 - c) Menor a 1 año

INSOLVENCIA

10. ¿Hace cuánto tiempo ha solicitado el crédito?
- a) Mayor a 1 año
 - b) 1 año
 - c) 6 meses

CONTRATOS

11. ¿Ha adquirido algún crédito con anterioridad por contrato?
- a) Si
 - b) No

OBLIGACION CONTRACTUAL

12. Se encuentra al tanto de los incumplimientos de los plazos fijos
- a) Si
 - b) No
13. ¿Usted cuenta con hijos a su cargo?
- a) Si
 - b) No
14. De ser afirmativa la pregunta. ¿Cuántos hijos tiene a su cargo?
Especifica su respuesta.....
15. El lugar donde habita es...
- c) Zona urbana
 - d) Pueblo joven
 - e) Zona rural
 - f) Condominio