

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



**LA EVALUACIÓN DE CRÉDITOS MICROEMPRESA Y
SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA CAJA
MAYNAS EN EL DISTRITO DE JOSÉ CRESPO Y
CASTILLO**

**TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

JOEL DAVID WERLEN ARCE

TINGO MARÍA, PERÚ

2017



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

Tingo María

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Av. Universitaria s/n - ☎ (062) 562342 anexo 247-FAX: (062) 561156



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N° 021-2018-EPA-FCEA-UNAS

En la ciudad universitaria, a los 12 días del mes de octubre de 2018, siendo las 10:00 a.m., reunidos en el auditorio del Centro de simulación de negocios y asesoría empresarial de la Escuela Profesional de Administración, se instaló el jurado evaluador nombrado mediante Resolución Nro. 001/2016-D-FCEA, de fecha 04 de enero de 2016, a fin de dar inicio a la sustentación de la tesis para optar el título de Licenciada en Administración denominado:

“LA EVALUACION DE CRÉDITOS MICROEMPRESA Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA CAJA MAYNAS EN EL DISTRITO DE JOSÉ CRESPO Y CASTILLO”

Presentado por el Bachiller en Ciencias Administrativas WERLEN ARCE, Joel David, luego de la sustentación y absueltas las preguntas de rigor, se procedió a la respectiva calificación de conformidad con el Art. 26° del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, cuyo resultado se indica a continuación:

APROBADO POR : **APROBADO**

CALIFICATIVO : **BUENO**

Siendo las 11:20 p.m., se dio por culminado el acto público de sustentación de tesis, firmando a continuación los miembros del honorable jurado y su asesor, en señal de conformidad.

Tingo María, 12 de octubre de 2018.

Mag. César A. Huamán Ramírez
Presidente del Jurado

Mag. Walter Eduardo Mucha Huamán
Miembro

Mag. Carlos Alberto Silva Ríos
Miembro

Mag. Juan D. Paz Soldán Chávez
Asesor

Nota:
(Excelente = 19-20)
(Muy Bueno = 16, 17, y 18)
(Bueno = 13, 14, y 15)
(Regular = 11, 12,)
(Malo = 0, a 10)

REGISTRO DE TESIS CONDUCENTE AL TÍTULO UNIVERSITARIO

I. DATOS GENERALES DE PREGRADO

Universidad :Universidad Nacional Agraria de la Selva.
Facultad :Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.
Título de Tesis : La evaluación de créditos microempresa y su influencia en la morosidad de la Caja Maynas en el distrito de José Crespo y Castillo.

Autor : Joel David Werlen Arce.
DNI: 45558722
Titulo conducente a: Licenciada en Administración
Año de sustentación y aprobación: 2017

Asesor de Tesis : Mg. Juan Paz Soldán Chávez.

Área académica: Finanzas.

Programa de Investigación:

03: Finanzas

Línea de Investigación:

31: Gestión en micro finanzas

Lugar de Ejecución:

Ciudad de Aucayacu, distrito de José Crespo y Castillo,
provincia de Leoncio Prado, Departamento de Huánuco.

Duración: Inicio: 21 de julio del 2015.

Final: 23 de agosto del 2016.

Financiamiento: S/. 5000.00

DEDICATORIA

A Dios, por ser nuestro Creador y Maestro en todos los momentos de la vida, que guía nuestro camino hacia la sabiduría y al éxito para realizarnos como profesionales, llenándonos de bendición familiar y personal.

A mi madre Martha Arce Ramos, por su apoyo incondicional y su lucha incesable me inculcaron los valores morales y éticos que permiten que hoy en día ser un hombre de retos y aspiraciones.

A mi novia Andrea, por llenar mi ser de momentos alegres con su presencia; a mis hermanos Jhon, Jimmy y Cinthya por su apoyo y compañía durante los momentos más importantes.

AGRADECIMIENTO

- A la UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA, quien me dio la oportunidad de formarme profesionalmente y poder servir a los demás.
- A la FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS, que a través de sus docentes contribuyeron en mi formación profesional.
- A mi asesor de tesis el Mg. Juan Paz Soldán Chávez, por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico, y de esta manera guiarme durante el desarrollo de la tesis.
- Mi agradecimiento también va dirigido al jefe de la agencia de la Caja Maynas – Tingo María, por haberme dado las facilidades del caso para realizar mi tesis.
- Para finalizar, también agradezco a todos los que fueron mis compañeros de clase durante los semestres en la universidad, que gracias al compañerismo, amistad y apoyo moral han aportado en un alto porcentaje a mis ganas de seguir adelante en mi carrera profesional.

CONTENIDO

	Página
RESUMEN	1
ABSTRAC	1
I. INTRODUCCIÓN	2
1.1 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.2 FORMULACIÓN DE INTERROGANTES.....	5
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	5
1.4 FORMULACIÓN DE OBJETIVOS.....	6
1.5 HIPÓTESIS.....	7
1.6 VARIABLES E INDICADORES.....	7
II. MARCO TEÓRICO	8
2.1 BASE TEÓRICA.....	8
2.2 ANTECEDENTES.....	20
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	22
III. METODOLOGÍA	25
3.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	25
3.2 MÉTODOS Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	25
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	27
3.4 INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS..	29
3.5 TÉCNICAS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICOS.....	30
3.6 PROCEDIMIENTOS.....	31
IV. RESULTADOS	32
4.1 CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA POBLACIÓN.....	32
4.2 CARACTERÍSTICAS RELACIONADAS CON LA MOROSIDAD....	43
4.3 RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN CREDITICIA.....	54
4.4 RESULTADOS DE LA ENTREVISTA.....	68
4.5 CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	72
V. DISCUSIÓN	76
5.1 BALANCE GLOBAL DE LA INTERPRETACIÓN.....	76
5.2 ANÁLISIS COMPARATIVO CON OTROS RESULTADOS.....	77
CONCLUSIONES	81
RECOMENDACIONES	82
BIBLIOGRAFÍA	83
ANEXO	85

ÍNDICE DE TABLAS

1: Número de clientes microempresa de la Caja Maynas, 2015.....	27
2: Clientes de la Caja Maynas, según su sexo	33
3: Clientes de la Caja Maynas, según su región de procedencia	34
4: Clientes de la Caja Maynas, según su estado civil.	35
5: Clientes de la Caja Maynas, según su nivel de educación	36
6: Clientes de la Caja Maynas, según su edad	37
7: Personas dependientes de los clientes de la Caja Maynas	38
8: Tenencia de vivienda de los clientes de la Caja Maynas	39
9: Actividades económicas de los clientes de la Caja Maynas	40
10: Tiempo en la actividad económica de los clientes	41
11: Posesión de registro en el negocio	42
12: Tenencia de al menos una cuota atrasada con la caja Maynas.....	44
13: Tenencia de cuotas atrasadas, según el sexo de los clientes	45
14: Tenencia de cuotas atrasadas, según su nivel educativo	45
15: Número de veces en el atraso de cuotas en la caja Maynas	46
16: Causas del retraso en el pago de cuotas por parte de los clientes.....	47
17: Notificación por el incumplimiento del pago cuota	48
18: Forma de la notificación por el incumplimiento del pago cuota	49
19: Forma de la notificación según sexo del cliente	50
20: Conocimiento del número de cuotas restantes de su crédito	51
21: Conocimiento del número de cuotas según sexo de los clientes	52
22: Conocimiento del número de cuotas según su nivel de educación	53
23: Recordatorio a los clientes de la fecha de pago de su cuota	53

24: Recordatorio a los clientes de la fecha de pago según el sexo de los clientes	55
25: Clientes con créditos adicionales al de la caja Maynas	56
26: Clientes con créditos adicionales según el sexo del cliente	57
27: Clientes con créditos adicionales según su región de procedencia	57
28: Clientes con créditos adicionales según su nivel de educación	58
29: Clientes con y sin crédito adicional informal	59
30: Clientes con y sin crédito informal, según su sexo	60
31: Clientes con y sin crédito informal, según su nivel de educación	60
32: Realización de una evaluación crediticia	61
33: Realización de una evaluación crediticia, según su sexo	62
34: Calificación de la información respecto al crédito	63
35: Consideración del proceso de evaluación del crédito	64
36: Consideración del proceso de evaluación, según su nivel de educación	66
37: Calificación crediticia del cliente	66
38: Calificación crediticia del cliente, según su sexo	68
39: Calificación crediticia del cliente, según tenencia de vivienda	68
40: Determinación del coeficiente de Chi cuadrado	74

ÍNDICE DE FIGURAS

1: Flujo del diseño de la investigación	27
2: Clasificación de los clientes de la Caja Maynas, según su sexo	34
3: Clasificación de los clientes de la Caja Maynas, según su región de procedencia	34
4: Clasificación de los clientes de la Caja Maynas, según su estado civil	35
5: Clasificación de los clientes de la Caja Maynas, según su nivel de educación	36
6: Clasificación de los clientes de la Caja Maynas, según su edad	37
7: Representación de las personas dependientes de los clientes de las Caja Maynas	38
8: Representación de la tenencia de vivienda de los clientes de las Caja Maynas	39
9: Representación de las actividades económicas de los clientes	40
10: Representación del tiempo de la actividad económica de los clientes.....	42
11: Representación de la posesión de registro en el negocio de los clientes	43
12: Representación de la posesión de al menos una cuota atrasada	44
13: Representación del número de veces de atraso en las cuotas	46
14: Representación de las causas del retraso en el pago de cuotas	47
15: Respuesta de la notificación a causa del incumplimiento de pago	48
16: Representación de la forma de notificación	49
17: Representación del conocimiento del número de cuotas restantes	51
18: Representación del recordatorio a los clientes de la fecha de pago de su cuota	54
19: Proporción de clientes que poseen un crédito adicional	56
20: Proporción de clientes que poseen un crédito adicional informal	59
21: Proporción de clientes a quienes le realizaron una evaluación crediticia.....	61
22: Calificación de la información respecto al crédito	63
23: Proporción de la calificación del proceso de evalaución del crédito	65

24: Representación de la calificación crediticia de los clientes	67
25: Función de distribución de Chi Cuadrado	76

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo fundamental analizar la incidencia de la evaluación de las solicitudes de créditos microempresa, en los niveles de morosidad de la caja Maynas, específicamente de la Oficina Informática ubicada en el distrito de José Crespo y Castillo (Aucayacu). Su carácter fue transversal, debido a que fue necesario el uso de una encuesta dirigida a los clientes con este tipo de crédito, donde el tamaño de la muestra fue de 112, además se entrevistó al jefe de la agencia de la ciudad de Tingo María, con la finalidad de conocer la situación de la morosidad la agencia ubicada en la provincia y realizar una comparación; la hipótesis de investigación, señala que la evaluación crediticia tiene una relación de manera significativa en la morosidad de dicha institución financiera. Los resultados permiten conocer la existencia de una mala evaluación crediticia, dentro del proceso previo al otorgamiento del crédito, evidenciando un problema en el actuar del personal de la oficina analizada; además esta variable logra ser un factor determinante de la morosidad de los créditos microempresa, detalle que es analizado en la última parte del cuarto capítulo del presente informe. El proceso de contrastación de la hipótesis, fue trabajado en base a un nivel de significancia del 5%.

Palabras claves: Morosidad, Evaluación de créditos, Créditos microempresa, Instituciones financieras, Cajas de Ahorro y créditos.

ABSTRACT

The research had the fundamental objective of analyzing the incidence of the applications for microbusiness loans, on the levels of delinquency in the Maynas credit union, specifically from the computer office located in the José Crespo y Castillo (Aucayacu) district. The character was cross-sectional, due to the fact that it was necessary to use a survey, directed towards the clients with this type of loan, where the sample size was 112, moreover, the boss of the agency in the city of Tingo Maria was interviewed, with the purpose of understanding the situation of the delinquency at the agency located in the province and to make a comparison; the research hypothesis shows that the credit evaluation has, in a significant manner, a relationship with the delinquency of the aforementioned financial institution. The results allow for an understanding that a bad credit evaluation exists, within the process before awarding the loan, proving that there is a problem with the actions of the personnel in the office that was analyzed; moreover, this variable becomes a determining factor in the delinquency of the microbusiness loans, a detail which is analyzed in the final part of the fourth chapter of the present report. The process of contrasting the hypothesis was done based on a 5% significance level.

Keywords: Delinquency, Credit Evaluation, Microbusiness loans, Financial institutions, Savings and credit unions

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

En el Perú, el sector microfinanciero creció sostenidamente en la última década, de acuerdo a la información publicada por la Superintendencia de Banca, Seguros Y AFP (SBS). Las cajas municipales de ahorro y crédito cumplen un rol importante en la expansión del mercado financiero en el país, el cual se ve reflejado en el crecimiento de sus colocaciones; dicho crecimiento ha conllevado a que otras entidades del sistema financiero, también otorguen microcréditos a las personas naturales y jurídicas, teniendo como efecto una fuerte expansión o crecimiento del sistema no bancario hacia el segmento de microempresarial.

El hecho de que el Perú siga encabezando por sexto año consecutivo el ranking del mejor ambiente de negocios para las micro finanzas a nivel mundial, refirió Hipólito Mejía. es un indicador que los participantes del mercado local son muy competitivos, asimismo esa fuerte competencia ha llevado a reducciones de las tasas de interés que cobran las entidades por sus préstamos, pero a la vez, esto ha significado menores márgenes y, por ende, rendimientos más bajos para las microfinancieras, esta tendencia continuará, pero no es una señal de que el sector este en problemas, sino más bien es una fortaleza. El fuerte nivel de desarrollo y competencia que ostenta el negocio de las micro finanzas en el Perú está empujando a las entidades que operan en ese sector a un proceso de consolidación, en el que solo quedarán los mejores.

No obstante, uno de los efectos no deseados de expandir los créditos al sector microfinanciero es el incremento de la morosidad crediticia, lo cual puede acarrear

consecuencias nefastas como una crisis financiera dentro de la entidad y hasta de un país. La morosidad, perjudica (en primera instancia) a la rentabilidad, a la vez que se da una ruptura en la rotación de los fondos; lo que trae consigo que la entidad financiera incremente sus provisiones por los créditos impagos, esto a su vez afecta inmediatamente a las utilidades.

Por lo que, un incremento importante en la morosidad hace que el problema de incumplimiento se traduzca en uno de rentabilidad, liquidez y finalmente en un problema de solvencia.

La morosidad se inicia cuando el cliente falla en el pago puntual de una cuota, generando así un problema de cobranza; sin embargo, muchos problemas en la cobranza podrían evitarse si en las IMF los procesos previos a la cobranza son conducidos correctamente, detalle que está bajo el control de las mismas IMF. Es por ello que uno de los errores comunes se da dentro de los subprocesos que realiza el funcionario del área de créditos, lo cual es materia de investigación del presente estudio; es decir el proceso de evaluación para el otorgamiento de un crédito.

Estudiar la correcta evaluación de créditos de tipo microempresa es de gran utilidad, porque nos ayudará a tener mejor criterio de análisis, proyectándonos para reducir riesgos de sobreendeudamientos a los microcréditos, aplicar correctamente las políticas crediticias y reglamentos de créditos, etc.

DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Una de las causas que originan la morosidad en los créditos, es la inadecuada evaluación de los créditos microempresa, los cuales generan un efecto adverso en los objetivos de la Caja Maynas en el Distrito de José Crespo y Castillo, cuantos más casos de inadecuadas evaluaciones de créditos se tengan, se espera que la morosidad en esta caja sea cada vez mayor, teniendo así una relación directa con la variable dependiente. Cabe mencionar que, en dicho distrito la intermediación financiera se ha expandido con aparición de nuevas instituciones, debido a que existe buen clima para los negocios.

Sin embargo, el incremento de la competencia de las entidades financieras en la zona de José Crespo y Castillo, se está viendo muy afectado por la acelerada e indiscriminada colocación de créditos, el cual está trayendo consecuencias como una baja rentabilidad y el deterioro de la cartera de créditos, con niveles de moras altas (como se ve en las Cooperativa San Francisco que han obtenido hasta 50 % de mora agrícola, en la zona de José Crespo y Castillo).

Las observaciones del comité de créditos y las evaluaciones de los analistas de créditos, no toman en consideración la tecnología de micro créditos, siendo el analista una piedra angular de los microcréditos y como tal, es fundamental la veracidad de la información que presenta al comité o a las demás instancias para la aprobación de créditos, proporcionando información verídica, confiable, fidedigna y completa.

FORMULACIÓN DE LAS INTERROGANTES

Interrogante general

¿Qué relación o efecto puede producir la inadecuada evaluación de los créditos microempresa en los niveles de morosidad de la caja Maynas en el distrito de José Crespo y Castillo?

Interrogantes específicos

¿Cómo se relaciona el sexo de los clientes en los niveles de morosidad de la Caja Maynas en el Distrito de José Crespo y Castillo?

¿Cómo se relaciona el nivel de educación en los niveles de morosidad de la Caja Maynas en el Distrito de José Crespo y Castillo?

¿Cuánto tiempo se retrasan los clientes en pagar sus cuotas a la Caja Maynas en el Distrito de José Crespo y Castillo y cuál es la causa principal de su retraso?

¿En qué situación se encuentra la morosidad en la oficina de Aucayacu, en comparación a la agencia de la ciudad de Tingo María?

JUSTIFICACIÓN

Se considera que esta investigación es importante debido a que contribuye para que las entidades microfinancieras alcancen niveles de gestión de calidad de sus carteras, afín de que sean iguales o mejores a los de las empresas líderes del sector. Con lo que también se contribuye al desarrollo socioeconómico, a las mejoras de la rentabilidad del sector micro financiero a nivel nacional, regional y local.

El sistema de microfinanzas es cada vez más atractivo y necesita desarrollarse con un crecimiento saludable y planificado basado en sus recursos humanos, es por ello que este estudio sirve como punto de partida, para que las instituciones financieras de crédito puedan estar conscientes de que si no se identifica a tiempo las deficiencias en la evaluación de créditos microempresa (que se da internamente dentro de su entidad) y si no capacita a su personal de créditos para tomar conciencia de lo que conlleva no brindar una información verídica, confiable, fidedigna y completa, sobre los créditos que se otorgan al sector microempresa, tendrán graves consecuencias en un futuro; por lo que sus créditos colocados podrían ser considerados como bombas de tiempo, deteriorando toda la cartera y créditos de este tipo. Por lo que la morosidad constituye un problema de primer orden dentro del contexto actual y su estudio merece atención.

FORMULACIÓN DE LOS OBJETIVOS

Objetivo general

Determinar la relación de la evaluación de los créditos microempresa y la morosidad de la caja Maynas en el distrito de José Crespo y Castillo.

Objetivos específicos

Identificar la relación entre el sexo del cliente y la morosidad de la Caja Maynas en el Distrito de José Crespo y Castillo.

Identificar la relación entre el nivel de educación y la morosidad de la Caja Maynas en el Distrito de José Crespo y Castillo.

Determinar el número de días de pagos retrasados y sus causas principales en la Caja Maynas en el Distrito de José Crespo y Castillo.

Evaluar la situación en la que se encuentra la morosidad existente en la oficina de Aucayacu, y compararlo con la de la agencia de la ciudad de Tingo María.

HIPÓTESIS

“La mala evaluación de los créditos microempresa, tiene una relación de manera significativa en los niveles de morosidad de la Caja Maynas en el distrito de José Crespo y Castillo”

VARIABLE DEPENDIENTE (Y)

Morosidad de la Caja Maynas.

Indicadores

- Y_1 = Tenencia de al menos una cuota atrasada.
- Y_2 = Número de veces en el atraso de cuotas.

VARIABLE INDEPENDIENTE (X)

Evaluación de crédito

Indicadores

- X_1 = Realización de una evaluación crediticia.
- X_1 = Consideración del proceso de evaluación del crédito.
- X_1 = Clientes con créditos adicionales al de la Caja Maynas.

Los indicadores señalados para cada variable, hacen referencia de los datos que se usaron como insumo para la contratación de la hipótesis, es decir se seleccionaron

respuestas de las encuestas que permitieron operacionalizar las pruebas estadísticas, en base a la naturaleza de los datos de la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 BASE TEÓRICA

2.1.1 Evaluación de créditos

De acuerdo a la Guía metodológica de evaluación crediticia de la caja Maynas (2007), la evaluación de los créditos a otorgar al cliente de una entidad financiera, es una labor del personal que labora como analista en dicha institución; quien, con base en sus criterios técnicos, así como un adecuado manejo del nivel de riesgo, presenta el expediente del crédito aprobado o denegado, luego de realizar un trabajo de evaluación previa.

Es preciso mencionar que, los servicios ofrecidos por la CMAC – MAYNAS S.A están orientados preferentemente al segmento Micro – empresarial, siendo más específicos a los sectores de comercio, servicios y producción, con necesidad de financiamiento de capital de trabajo y activos fijos. Por lo cual es indispensable un proceso de evaluación previa, antes de otorgar un crédito a este sector, por estar ligado a altos riesgos de impago.

2.1.2 Conocimientos previos de las microempresas

Es necesario tener en consideración que las microempresas son unidades económicas que mantienen estrecha vinculación entre el negocio mismo y el ámbito familiar. Por lo general tienen un número pequeño de trabajadores y frecuentemente son familiares quienes de alguna manera apoyan en las labores necesarias del día a día. Generalmente no disponen de garantías reales o si las tienen no se encuentran registradas debido al elevado costo de formalización de las mismas, lo cual restringe el acceso al crédito de la banca comercial, y con frecuencia utilizan sistemas informales de registro de sus actividades, con lo cual no disponen de información contable. Leyva, W.(2016).

El perfil de la microempresa hacia la cual nos dirigimos se puede diferenciar según el nivel de acumulación de activos, entre las cuales tenemos los siguientes:

- Negocio de Subsistencia: Son aquellas unidades económicas que no ahorran ni pueden invertir.
- Acumulación Simple: son aquellas unidades económicas que pueden reponer sus inventarios y seguir operando en la misma escala.
- Acumulación Ampliada: Aquellas unidades económicas que pueden acumular activos e invertir.

2.1.3 Elementos por evaluar en una solicitud de crédito

De acuerdo al planteamiento de Hernández, M. (2010), en el sistema financiero no existe un patrón único de análisis para los créditos que plantean los interesados. En una misma institución, se podría localizar diferentes formas de evaluar las gestiones de los

clientes. Sin embargo, con la incorporación de una serie de créditos especiales con recursos externos, se fue promoviendo y capacitando al personal de las instituciones financieras para mejorar las metodologías de evaluación, en especial para proyectos de inversión de gran envergadura.

Las mismas instituciones financieras fueron creando unidades especializadas de análisis crediticio, a fin de profesionalizar los cuadros que atienden la evaluación de las solicitudes. En la actualidad, los esquemas de análisis no son rígidos o únicos, sino que son variados como la estructura organizativa y la división funcional en el sistema financiero, con la finalidad de atender las tareas de análisis y la toma de decisión.

Se tienen instituciones donde existe una participación interdisciplinaria para el dictamen de cada crédito (cada profesional aporta una parte en el análisis del crédito) y otros donde el analista administra una cartera de préstamos bajo su total responsabilidad.

A continuación, se señalan algunos de los tópicos que se consideran en la evaluación de un crédito, precisando que no se trata de ser exhaustivos, por lo que algunos elementos que se consideran en créditos corrientes y en proyectos de inversión, son:

- Aspectos generales y la administración de la empresa.
- Referencias bancarias y crediticias.
- Productos y mercado de la empresa.
- Aspectos técnicos de producción y abastecimiento.
- Análisis o evaluación financiera.
- Aspectos de garantía.

- Evaluación de crédito planteado.
- Aspectos legales y reglamentarios.

2.1.4 Principios metodológicos

- La metodología crediticia se basa en una evaluación integral y rigurosa de la microempresa y del grupo familiar del conductor de la misma, con lo cual se diferencia del crédito de la banca tradicional.
- La CMAC-MAYNAS S.A. hace énfasis tanto en la evaluación de la voluntad de pago observada en el cliente, como en la evaluación de la capacidad de pago. (Un principio importante del negocio es establecer una relación financiera de largo plazo con el cliente, con el fin de atender sus necesidades, tanto de capital de trabajo como activos fijos).
- Es muy considerable dar tiempos cortos de respuesta al cliente, ya que el microempresario valora un crédito rápido porque con una respuesta ágil puede aprovechar cualquier oportunidad de negocios y atender a su clientela.
- Es importante también que los primeros préstamos sean de montos relativamente pequeños- dependiendo del nivel de maduración del negocio – y plazos cortos, porque permiten conocer al cliente y sobre esta base mantener una relación financiera de largo plazo. Progresivamente, en función de la puntualidad en el pago del crédito, el crecimiento y el desenvolvimiento favorable del negocio, las condiciones de los futuros préstamos pueden reajustarse progresivamente de acuerdo a los requerimientos de los clientes.

2.1.5 Evaluación del crédito in situ

De acuerdo a Leyva, W.(2016), las microempresas, al ser unidades económicas con fuertes relaciones familiares y carentes de sistemas de información contable, es por ello la importancia de realizar una evaluación en el lugar donde funciona el negocio para percibir su funcionamiento, e identificar cuáles son sus potencialidades, calidad de gestión y analizar el entorno en el cual se desenvuelve.

2.1.6 Análisis cualitativo (Caja Maynas, 2007)

a. Evaluación de la voluntad de pago

Es sabido que la voluntad de pago de un cliente no es cuantificable y que hace referencia a la solvencia moral del prestatario, por esta razón, para un mejor análisis de la voluntad de pago se recomienda utilizar como medida a las referencias personales y comerciales, a la actitud del cliente a asumir responsabilidades financieras y la situación familiar en el que vive el cliente. Pero en realidad se busca medir la actitud de pago del potencial cliente, para ello lo recomendable es recopilar información sobre su personalidad; a continuación, se detallan algunos aspectos favorables para analizar este punto, siempre y cuando nosotros tomemos la iniciativa de indagar estos aspectos muy relevantes:

- Lo primordial es la revisión del cliente en el sistema financiero de la caja, si posee un historial crediticio, se puede pedir referencias a otros bancos.
- Revisión en la central de riesgos, por ello es importante pedir su número de DNI.

- Las responsabilidades que pueda tener el cliente.
- Pagos puntuales de deudas.
- Una vida familiar moderna.
- Podemos indagar si sus padres son morosos y otros aspectos.
- Utilizando referencias personales de terceros como proveedores, casas comerciales, clientes actuales de la CMAC-MAYNAS S.A., dirigentes del mercado donde opera el negocio o de los vecinos de lugar de residencia.

b. Análisis de gestión del negocio

En este punto es muy importante revisar los aspectos cualitativos del negocio, como la existencia del mismo (a través de la visita in situ realizada por el analista de créditos). Podemos mencionar ciertos aspectos relevantes que nos ayudaran con este objetivo:

- ✓ Propiedad del local: Constatar si el local es propio o alquilado.
- ✓ La ubicación del negocio: Debemos de tomar en consideración este aspecto, ¿Donde se ubica y cuánto tiempo va en sus actividades? La buena ubicación será una fortaleza, así como la experiencia en el sector que se desarrolla.
- ✓ Nivel de competencia: Una alta competencia será una debilidad en el negocio ¿Quién es la competencia más fuerte?, ¿tendrá algún tipo de problemas con algún vecino o en las calles?

- ✓ Tiempo en el mismo local: Menos de tres meses será una debilidad del negocio, aproximadamente 1 año será lo ideal.
- ✓ Experiencia en el negocio: Tiempo de experiencia como dueño.
- ✓ Existencia de registros de operaciones: Demuestra orden y organización personal, si mantiene registros de ventas, compras, cuentas por cobrar y otros. ¿Compra a crédito o al contado?
- ✓ Mejoras en el negocio: ¿De qué forma impresiona al cliente?
- ✓ Tiempo dedicado al negocio: Poco tiempo, podría implicar no sea fuente principal de ingresos.
- ✓ Diversificación de clientes: Mientras más pequeño se el número de clientes, más riesgo se tendrá en el crédito.

c. Análisis de la situación familiar

Este análisis tiene como objetivo conocer la situación cualitativa de la unidad familiar del cliente. A continuación, se detallan los puntos claves para dicho análisis:

- ✓ Propiedad de la vivienda: ¿Casa propia?, totalmente pagada ¿alquilada? Ya que esto reducirá la capacidad de pago real, o fortalecerá los activos de la unidad familiar.
- ✓ Número de dependientes familiares: Dependientes a su cargo.
- ✓ Estado de salud de los familiares o integrantes.
- ✓ Gastos familiares: alimentación, vestido, calzado, transporte,

educación, servicios, pagos de deudas.

2.1.7 Análisis cuantitativo (Caja Maynas, 2007)

a. Evaluación de la capacidad de pago

Se requiere de la evaluación cualitativa ya que nos proporciona el resultado de la observación e investigación directamente en el negocio y unidad familiar. Puesto que la capacidad de pago evalúa a una unidad económica conformada por la microempresa y la familia de forma cuantificable. La factibilidad del crédito está en la determinación del “excedente de recursos mensual” que tenga la unidad de producción y consumo, una buena evaluación crediticia cuantitativa generará a largo plazo una cartera de calidad: Capacidad de pago = letra / excedente familiar.

2.1.8 La morosidad

Según Pampillon, F. y De la Cuesta, M. (2012), la mora se entiende como el incumplimiento de los clientes en el pago de los compromisos vencidos de intereses y capital de los préstamos o créditos concedidos. La ratio de morosidad nos indica que porcentaje de los créditos se hallan en dificultades de ser devueltos.

La comparación de las dotaciones para insolvencia con el total de créditos o de activos proporciona una idea de la posible cobertura de contingencias futuras. Algunas de las ratios más empleados para medir la morosidad son:

- Créditos morosos/ créditos sobre clientes
- Créditos morosos/ / créditos sobre clientes + avales)
- (Fondo de insolvencia + fondo riesgo país) / Activo total
- Provisiones/ activos totales medios.

2.1.9 La morosidad en las instituciones de microfinanzas del Perú

Triveli, C. (2014) menciona que: La importancia de conocer los determinantes de la morosidad se justifica por varias razones. En primer lugar, las IMF enfrentan riesgos de retrasos en los pagos, por ello conocer qué determina ese riesgo, permite estar más alerta ante posibles eventos no deseados. Asimismo, promover el sólido desarrollo de las IMF a través de un mejor manejo de su morosidad, permitirá un mayor desarrollo para las pequeñas y microempresas, toda vez que dichas IMF constituyen su principal fuente de financiamiento.

El sistema microfinanciero en el Perú está constituido 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 (Ed pyme), Mi banco, Financiera Solución y el Banco del Trabajo.

Este sistema se puede agrupar en dos categorías: las entidades bancarias y financieras (Mi banco, Financiera Solución y Banco del Trabajo), que están autorizadas para realizar operaciones múltiples y actúan en todo el país; y las IMF no bancarias (CMAC, CRAC y Edpy-me), que ejecutan un conjunto limitado de operaciones a escala local.

a. La morosidad en las IMF

Para analizar la calidad de la cartera de una IMF, se necesita un indicador adecuado que resuma el comportamiento de ésta; sin embargo, no existe un consenso respecto de cuál sería dicho indicador. De acuerdo a la publicación de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), los tres indicadores de calidad de cartera son: cartera atrasada, cartera de alto riesgo y cartera pesada. El primero se define como la ratio entre las colocaciones vencidas y en cobranza judicial sobre las colocaciones totales. El segundo es una ratio de calidad de activos más severa, en cuanto incluye en el numerador las colocaciones vencidas, en cobranza judicial, refinanciadas y reestructuradas sobre las colocaciones totales. Finalmente, el tercero se define como la ratio entre las colocaciones y créditos contingentes clasificados como deficientes, dudosos y pérdidas sobre los créditos directos y contingentes totales.

No obstante, estos indicadores presentan limitaciones conceptuales: en primer lugar, solo toman en consideración a las colocaciones presentados en los balances, algunas entidades retiran las colocaciones más deterioradas de sus balances, por lo que se estarían presentando distorsiones en la información de sus carteras atrasadas. Asimismo, la morosidad tiene un comportamiento dinámico, mientras que los indicadores son estáticos. Además, los problemas de morosidad se convierten en problemas de liquidez en el corto plazo y, si no se cuentan con líneas de crédito contingentes, este problema puede convertirse en uno de solvencia en el largo plazo, el cual muy probablemente determinaría la liquidación de la institución.

b. Factores macroeconómicos

En su libro, Jesús, S. (2000) señala una conclusión compartida por los modelos teóricos y empíricos es que existe una relación negativa entre el ciclo económico y la morosidad, esta variable exige también evaluar si la relación es temporánea o rezagada.

Asimismo, en el caso de las IMF, es necesario evaluar el ciclo de la economía local, dada la escala de operación de muchas de ellas. Uno de los factores macroeconómicos que se toma en cuenta, son las restricciones de liquidez, dado que pueden generar problemas en la capacidad de pago por parte de los agentes.

Adicionalmente, el nivel de endeudamiento es un factor relevante, mayores niveles de endeudamiento pueden aumentar las dificultades de los agentes para hacer frente a sus compromisos, ya sea por el mayor peso del servicio de la deuda, como por el menor acceso a nuevos créditos.

Así, los determinantes macroeconómicos de la morosidad se pueden clasificar en tres grandes grupos: variables relacionadas con el ciclo económico, las que afectan el grado de liquidez de los agentes, y aquellas que miden su nivel de endeudamiento.

Se esperan relaciones negativas entre el ciclo económico y la morosidad, y entre la liquidez y la morosidad, mientras que se espera una relación positiva (o indeterminada) entre el endeudamiento y la morosidad.

c. Factores microeconómicos

Xavier, F. y Hevia, J. (2009), mencionan que el comportamiento de cada entidad financiera determina su nivel de morosidad. Por ejemplo, la política de colocaciones que practica, el tipo de negocio que se desarrolla y el manejo de riesgo, son algunas de las variables más analizadas. La política crediticia de una institución afecta a la calidad

de su cartera de créditos, una política crediticia expansiva puede ir acompañada de un relajamiento de los niveles de exigencia a los solicitantes, lo que incrementa la posibilidad de incrementar la morosidad.

De otro lado, el tipo de negocio también es un determinante de la calidad de cartera, los créditos hipotecarios tienen un menor riesgo que los créditos de consumo.

Por otro lado, la adecuada vigilancia de los créditos es un determinante importante de la tasa de recuperación y con ello de la morosidad, un indicador bastante usado para medir la capacidad de la institución en el análisis, monitoreo, seguimiento y recuperación de los créditos ha sido el monto promedio colocado por empleado. Se debería esperar una relación positiva entre esta variable y el nivel de morosidad.

No obstante, dicha relación no es clara, ya que incrementos en el monto colocado por empleado genera mayores tasas de morosidad, siempre y cuando este empleado haya superado la frontera de eficiencia de su capacidad para monitorear con eficacia los créditos.

Con relación al papel que cumplen las garantías, tampoco existe un consenso en la teoría desarrollada. Algunas sugieren que los mejores clientes ofrecen mejores garantías; sin embargo, ello puede reducir el adecuado monitoreo de estos clientes. El nivel de solvencia, también es importante para determinar sus niveles de morosidad, cuanto menos solvente es una entidad, mayor son los incentivos que tiene para expandirse en segmentos más rentables, pero, al mismo tiempo son de mayor riesgo.

2.2.0 Riesgo crediticio

Philippe Jorion (2009: 247) menciona que “El riesgo de crédito surge cuando las contrapartes están indispuestas o son totalmente incapaces de cumplir sus obligaciones contractuales. El riesgo de crédito abarca tanto el riesgo de incumplimiento, que es la valuación objetiva de la probabilidad de que una contraparte incumpla, como el riesgo de mercado que mide la pérdida financiera que será experimentada si el cliente incumple”.

Mientras que, el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (Elizondo 2003: 47) menciona al respecto. “Se determina que existen dos tipos de riesgo de crédito: el riesgo de incumplimiento, que se refiere a la pérdida potencial derivada de que la contraparte no pueda cumplir con sus obligaciones financieras en las condiciones definidas contractualmente; y riesgo de mercado, que se define como la pérdida potencial que podría sufrir un tenedor de un portafolio de préstamos, instrumentos financieros o derivados, como consecuencia de que el valor de mercado de estos disminuya. La segunda definición, plantea al riesgo de crédito aun en casos de que la contraparte no sufra quebranto alguno”.

2.2 ANTECEDENTES

En la actualidad no existen trabajos de investigación de igual referencia al tema de investigación desarrollado en el presente estudio, es decir con las mismas variables consideradas como explicativas y endógenas. Sin embargo, se encontraron algunos trabajos referentes al análisis de la rentabilidad, morosidad, avances que pueden apoyarnos de una manera indirecta a ejecutar y consolidar la presente investigación. Los antecedentes considerados para el presente estudio, son trabajos de investigación de temas afines que guardan alguna relación indirecta, entre ellos e tiene:

Sánchez (2014), realizó un trabajo de tesis de maestría en finanzas de la Universidad de ESAN, en la cual está denominado “La morosidad de la cartera de créditos a la microempresa de las cajas rurales de ahorro y crédito y su relación con la competencia”. El autor trató de analizar el impacto del incremento de la competencia en el mercado de microcréditos en la calidad de cartera de las cajas rurales, donde utilizó el método de análisis de cosechas, el cual consistía en el análisis de cartera segmentada en cohortes de créditos según fecha de desembolso.

Con un total de 23 cosechas de microcréditos en las cajas rurales, correspondientes a periodos de análisis comprendidos entre los meses de enero del 2011 hasta diciembre del 2012, tuvo como resultado que el porcentaje de deudores compartidos fue mayor en el año 2012 respecto al año 2011, indicativo de un incremento de la competencia. Por lo cual considera que existe efecto negativo del aumento de la competencia, en la morosidad de los deudores de microcréditos.

Cabe señalar que el crédito promedio a la microempresa de las cajas rurales se situó en S/.3.4 mil a diciembre de 2012, similar al mostrado por las EDPYME, aunque inferior al registrado por las cajas municipales, de S/.5.2 mil, y por las empresas bancarias, de S/.5.6 mil. Asimismo, el porcentaje de cartera de créditos sin garantías de las cajas rurales se situó en 65.7% al cierre del año 2012; mientras que la cartera con garantías no preferidas, es decir, que no fueron de fácil liquidación o no estuvieron inscritas en los registros públicos, fue de 11.3%, la misma que estaría principalmente conformada por créditos a la microempresa.

La gestión del riesgo de crédito puede descomponerse en tres fases: admisión, seguimiento y recuperación. En la fase de admisión de créditos a la microempresa, un

estándar empleado en la industria financiera consiste en el scoring, herramienta que favorece la generación de información homogénea, reduce los costos de evaluación y facilita la rapidez en la decisión de otorgamiento en mercados masivos como el de créditos a la microempresa o de consumo. Adicionalmente, en esta fase es importante la visita in-situ al negocio o unidad familiar, que permita recoger información cuantitativa y cualitativa sobre la capacidad de pago del cliente.

Infantas (2004), en la tesis de postgrado de la UNAS, realizó un estudio sobre el “Análisis de rentabilidad de las microempresas panificadoras del distrito de Rupa Rupa”, en ella se enfocó a demostrar que: “La baja rentabilidad de las microempresas panificadoras se debe principalmente a la dificultad de acceso de crédito y al limitado conocimiento del negocio”, utilizando una muestra de 23 panaderas. La autora llegó a la conclusión que a mayoría de las Mypes del distrito de Rupa Rupa son informales, careciendo del RUC, licencia de autorización y comprobantes de pago.

Asimismo, determinó que la utilidad promedio de las 23 Mypes panaderas consideradas fue de 4,821.9 soles anuales, mientras que las ratios de inversión, de ventas y de capital correspondiente a 0.153, 0.158, 0.2 respectivamente. Por lo que la actividad de panificación resulta ser rentable. Estadísticamente la dificultad del acceso al crédito y la falta de conocimiento del negocio no determinan la rentabilidad de las microempresas panaderas.

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Sistema de evaluación crediticia

Es una herramienta de suma utilidad en la evaluación de solicitudes para el otorgamiento de créditos, este sistema facilita la evaluación crediticia de clientes al

momento de la asignación de un crédito, de la apertura de cuentas bancarias o de una tarjeta de crédito. Está orientado a mejorar la performance de las entidades financieras, incrementando la rentabilidad, reduciendo costos, aumentando la productividad y por ende mejorando los servicios y la relación con los clientes. (Hernández, 2009).

Crédito

La posibilidad de obtener dinero, bienes o servicios sin pagar en el momento de recibirlos a cambio de una promesa de pago realizada por el prestatario de una suma pecuniaria debidamente cuantificada en una fecha en el futuro. (Brachfield, 2010).

Microempresa

Es toda unidad económica constituida por una persona natural (conocida también como conductor, empresa unipersonal o persona natural con negocio) o jurídica. Puede adoptar cualquier forma u organización o gestión empresarial (E.I.R.L., S.R.L., S.A.), y está dedicada a la extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. (Gonzales, 2015).

Morosidad

Es la cualidad de moroso, la situación jurídica en la que un obligado se encuentra en mora, siendo ésta el retraso en el cumplimiento de una obligación, de cualquier clase que esta sea, aunque suele identificarse principalmente con la demora en el pago de una deuda exigible. (Brachfield, 2010).

Índice de morosidad

Conocido como (IMOR), es la cartera de crédito vencida como proporción de la cartera total. Es uno de los indicadores más utilizados como medida de riesgo de una cartera crediticia. $MOR = \text{cartera vencida} / \text{cartera total}$. (Amado Salgeiro, 2010).

Incumplimiento

Según Lara, Rayo y Camino (2010), el incumplimiento de pago debería definirse con cautela y es necesario identificar todo atraso que lleve un coste para la organización, para ello se deberían cumplir las siguientes condiciones: (Calixto & Casaverde, 2011).

Gestión de cobranzas

De acuerdo con Ettinger, R. (1992, p. 63), la cobranza es un servicio importante que permite el mantenimiento de los clientes al igual que da la posibilidad de volver a prestar; es un proceso estratégico y clave para generar el hábito y una cultura de pago en lo clientes.

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El estudio corresponde al tipo de investigación básica debido a que se orientó a estudiar el problema encontrado en la institución financiera Maynas del distrito mencionado, asimismo se trató de explicar el porqué de este suceso, analizando al objeto de estudio, que para el caso de este estudio viene a ser la dicha institución; el nivel fue descriptivo correlacional, porque a través del uso de herramientas estadísticas se buscó determinar la correlación existente entre las variables consideradas en la investigación, así como la descripción de su relación y de cada una de ellas.

3.2 MÉTODOS Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Métodos

a. Deductivo – Inductivo

Consiste en partir de lo complejo, abstracto y general hasta llegar a lo simple, concreto y particular; Es decir, partir de las verdades generalmente aceptadas para concluir en casos particulares. Este método se utiliza para estudiar los problemas globales de evaluación de las MYPES del distrito de José Crespo y Castillo para luego estudiar los problemas específicos y concretos de cómo se relaciona con los niveles de morosidad de la Caja Maynas.

b. Descriptivo correlacional

Este método, implicó la recopilación y presentación sistemática de los datos que reflejan la situación de cada variable, para dar una idea clara de una determinada situación, es decir se usó para describir en forma detallada las características y comportamientos de las variables de estudio.

3.2.2 Diseño de la investigación

En el desarrollo del presente estudio, se aplicó un diseño no experimental, puesto que en ninguna instancia se trató manipular procesos, realizar pre experimentos, o experimentos puros ni cuasi experimentos; con la finalidad de obtener los resultados planteados en los objetivos de la investigación.

Además, el diseño fue del tipo transversal, a razón de que se desarrolla una investigación en un solo momento determinado de tiempo y espacio, siendo necesario la realización de actividades como las encuestas a los clientes de la institución financiera. Gráficamente, puede ser representado de la siguiente manera.

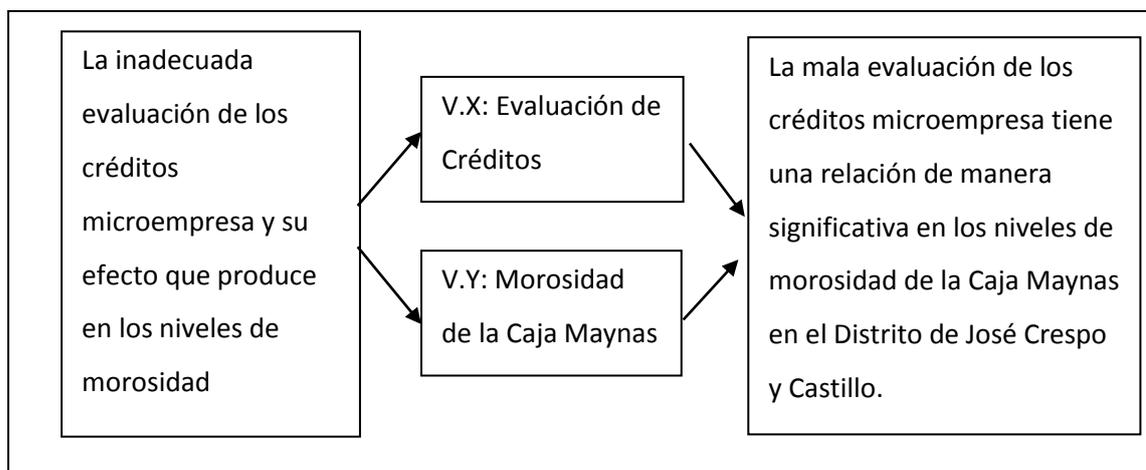


Figura 1. Flujo del diseño de la investigación.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

Para el presente caso, la población comprendió la totalidad de los clientes de la sede de la Caja Maynas, ubicada en el distrito de José Crespo y Castillo, comprendiendo a un total de 578 clientes micros empresariales, que se contaban para el inicio de la elaboración de este estudio, cuya distribución de acuerdo a los centros poblados, se presenta a continuación.

Tabla 1.
Número de clientes microempresa de la Caja Maynas. Distrito de José Crespo y Castillo, 2015.

Población	Cantidad	%
Aucayacú	503	87.02
Pueblo nuevo	30	5.19
Pucayacu	25	4.33
Anda	20	3.46
Total	578	100

Fuente: Archivos CMAC – MAYNAS S.A J.C.C

3.3.2 Muestra

Para la determinación del tamaño de la muestra, se consideró el procedimiento estadístico que permite su delimitación, a través de la aplicación de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 * N + Z^2 q * p}$$

Donde:

$z =$ Nivel de confianza = 1.96

$p =$ Probabilidad de éxito = 90 %

$q =$ Probabilidad de fracaso = 10%

$e =$ Margen de error = 5%

$N =$ Población = 578

Una vez descritas cada elemento de la formula citada, se procede al reemplazo de los valores para la consecución del tamaño muestral necesario para la aplicación de las encuestas, en este caso consideramos un tamaño poblacional de 578 clientes, con lo cual se pretende determinar una muestra representativa, quienes están distribuidos en diferentes dependencias de la institución.

De acuerdo a lo mencionado, y considerando la fórmula para determinar el tamaño de la muestra, se tiene que:

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.9 * 0.1 * 578}{0.05^2 * 578 + 1.96^2 * 0.1 * 0.9}$$

$$n = 112$$

El resultado obtenido a través del uso de esta fórmula, especifica una cifra de 112 clientes, el mismo que hace referencia a una muestra representativa de la población de clientes de la caja Maynas ubicada en el distrito de José Crespo y Castillo.

3.4 INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1 Instrumentos

a. Cuestionarios

Los cuestionarios son instrumentos muy valiosos para el investigador, para la obtención de información, es aplicado a la muestra de la población del presente estudio, haciendo uso de preguntas específicas, que ayudan a conocer más de cerca la situación de la variable, así como de algunos datos adicionales necesarios para la descripción del resultado obtenido.

b. Fichas bibliográficas

Estas fichas fueron de mucha utilidad, sirvieron como guía para la recolección de información encontrada en libros o trabajos consultados, así como de otras fuentes donde existe información sobre el tema en cuestión.

c. Guía de entrevista

Es un instrumento de las entrevistas, donde se estructura una relación o listas de preguntas, que sirvió de apoyo y para los fines pertinentes de la investigación.

3.4.2 Técnicas

a. Encuesta

Esta técnica de investigación fue muy importante para conseguir información primaria del tema de investigación, para ello se elabora una ficha de encuesta, el mismo que fue aplicado a los 112 clientes, para obtener datos reales de tipo cualitativo de los

mypes del distrito de José Crespo y Castillo, quienes además son clientes de la institución financiera Maynas.

b. Entrevista

Se realizó en base a un conjunto de preguntas elegidas para su aplicación a los clientes, y jefe de la agencia de la Caja Maynas, dichas preguntas fueron debidamente preparadas y seleccionados con la ayuda del asesor de la presente investigación.

c. Análisis documental

Esta técnica nos permitió recaudar información histórica de los expedientes de cada cliente seleccionado de las mypes del distrito de José Crespo y Castillo y de esta manera contrastarlo, con resultados verídicos que la investigación logró determinar.

d. Revisión bibliográfica

Para el desarrollo de la investigación se revisó libros, tesis, artículos científicos, revistas y páginas especializadas en internet, entre otros, los mismos que fueron una fuente de datos para el análisis del problema de investigación existente y con los aspectos ya mencionados.

e. Observación

Mediante la observación se utilizó los dos sentidos: vista y oídos, para descubrir, evaluar y detallar la situación de más MYPES del distrito de José Crespo y Castillo, y realizar el apunte en un cuaderno no contempladas en la ficha de encuesta.

3.5 TÉCNICAS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Las técnicas estadísticas que se utilizaron fueron de ayuda para ordenar, sistematizar, analizar y realizar los cálculos respectivos, en el presente estudio. Para el ordenamiento de los resultados obtenidos de los cuestionarios se diseñó una base de datos en Microsoft Excel y SPSS, así como algunos cuadros estadísticos.

El programa estadístico SPSS sirvió para la tabulación y la sistematización de la información obtenida a través del cuestionario y de las encuestas, de los resultados de investigación; con la que también se utilizaron las siguientes metodologías de evaluación.

- Chi cuadrado de Pearson. (Análisis cualitativo).
- Regresión lineal simple, el cual sirvió en la verificación de la hipótesis.

3.6 PROCEDIMIENTOS

Para la realización del presente trabajo de investigación, se prosiguió de la siguiente manera: se inició con la recopilación de información primaria, a través de la aplicación de las técnicas de encuestas, entrevistas personales, análisis documental información histórica de los EE.FF de las mypes del Distrito de José Crespo y Castillo, donde finalmente con los datos obtenidos, se desarrolló una base de datos en el programa Excel, trasladándolo al programa SPSS, para su tabulación y sistematización.

Luego de ello, se procedió a formular y plantear un modelo como es el caso de una regresión lineal simple básica, realizar la prueba de correlación de Pearson, para la evaluación del modelo realizaríamos la prueba de significancia de los parámetros estimados, con la curva de distribución de “T” de student, y finalmente la interpretación de los datos obtenidos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

El presente capítulo enmarca a los resultados alcanzados en el trabajo de investigación, tanto de la aplicación de la encuesta a los clientes de la entidad financiera como la entrevista al personal de dirección de la empresa, para ello fue necesario considerar cada variable estudiada debido a que los resultados que a continuación se presentan, consideran un aspecto que se relaciona con la morosidad y con la evaluación de créditos.

Asimismo, se muestran resultados descriptivos generales en relación a los clientes, los cuales son descritos con la finalidad de tener un mayor conocimiento de la población analizada.

4.1 CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA POBLACIÓN

Tabla 2.
Clientes de la Caja Maynas, según su sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
MASCULINO	40	35.7%	35.7%
FEMENINO	72	64.3%	100.0%
Total	112	100.0%	

Fuente: MS Excel Encuesta, octubre 2016.

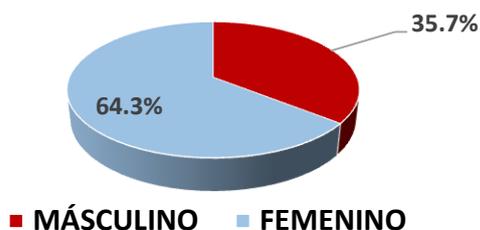


Figura 2. Clasificación de los clientes de la Caja Maynas, según su sexo.

De acuerdo al resultado de la encuesta, se observa que la mayor proporción de clientes o de los titulares de la deuda contraída con la Caja Maynas ubicada en la ciudad de Aucayacu, son mujeres, debido a que representan al 64.3% del total.

Cabe mencionar que este dato está relacionado con cuestiones de las solicitudes de los créditos, es decir que los trámites ante la entidad, generalmente son realizados por las mujeres y consecuentemente son ellas, las titulares de los créditos.

Tabla 3.
Clientes de la Caja Maynas, según su región de procedencia

Región de procedencia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
COSTA	6	5.4%	5.4%
SIERRA	57	50.9%	56.3%
SELVA	49	43.8%	100%
Total	112	100.0%	

Fuente: MS Excel Encuesta, octubre 2016.

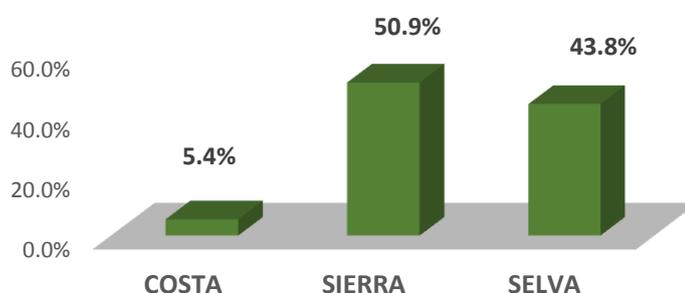


Figura 3. Clasificación de los clientes de la Caja Maynas, según su región de procedencia.

En cuanto al lugar de procedencia, se puede afirmar que uno de cada dos clientes que posee esta caja o entidad financiera, es proveniente de la región Sierra del país, donde muchos de ellos migraron desde las zonas periféricas de Huánuco; además se tiene que solo el 5.4% de los clientes, son naturales de la costa, quienes vinieron a

radicar a la selva del país, incentivados por la posesión de tierras para cultivar algún producto.

Esta proporcionalidad demuestra infiere que dentro de la población de la ciudad de Aucayacu existe una alta cantidad de inmigrantes de la región Sierra del país.

Tabla 4.
Clientes de la Caja Maynas, según su estado civil

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
SOLTERO	25	22.3%	22.3%
CASADO	15	13.4%	35.7%
DIVORCIADO	2	1.8%	37.5%
VIUDO	6	5.4%	42.9%
CONVIVIENTE	64	57.1%	100.0%
Total	112	100%	

Fuente: MS Excel Encuesta, octubre 2016.

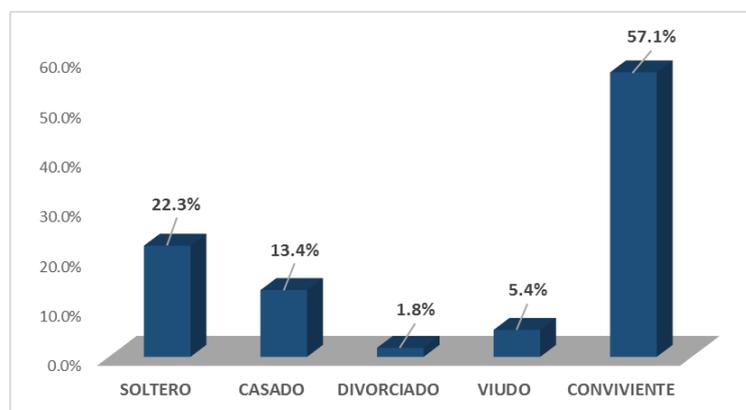


Figura 4. Clasificación de los clientes de la Caja Maynas, según su estado civil.

El resultado también muestra que la mayoría de los clientes mantiene una relación con su pareja en un estado de sólo convivencia, donde el 57.1% de ellos se encuentra en esta situación. Para cuestiones de formalidad en la emisión de créditos por parte de la entidad financiera, es más favorable que sus clientes se encuentren casados, a fin de tener un mayor sustento legal al momento de afrontar el compromiso de pago de la

misma; no obstante, en la condición de casados, solo se encuentra el 13.4%. la segunda mayor proporción es de clientes solteros, con un 22.3% del total.

Tabla 5.
Cientes de la Caja Maynas, según su nivel de educación

Nivel de Educación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
PRIMARIA	34	30.4%	30.4%
SECUNDARIA	60	53.6%	83.9%
SUPERIOR NO UNIVERSITARIA	15	13.4%	97.3%
SUPERIOR UNIVERSITARIA	2	1.8%	99.1%
POS GRADO	1	0.9%	100.0%
Total	112	100%	

Fuente: MS Excel Encuesta, octubre 2016.

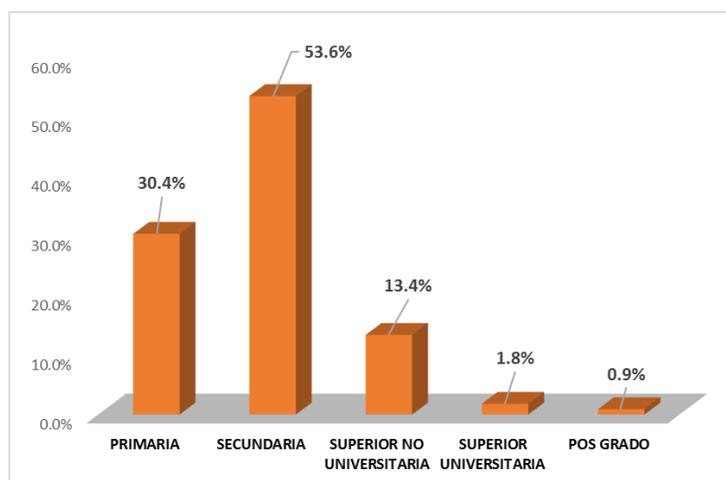


Figura 5. Clasificación de los clientes de la Caja Maynas, según su nivel de educación.

El nivel de educación puede ser un indicador de solvencia de un cliente, debido a que se relaciona con las probabilidades de encontrar una mejor estabilidad; no obstante, es un aspecto que no garantiza tener los mayores ingresos en comparación con todos los clientes. Considerando el resultado, se observa que sólo el 2.7% de los clientes, poseen un nivel de educación superior universitario a más, mientras que el grueso de los

clientes en base a esta clasificación, son aquellos que alcanzaron a cursar sus estudios secundarios (53.6%).

En general, 83.9% de los clientes, posee una educación menor de la superior no universitaria, detalle que repercute en los niveles de riesgo al momento de la evaluación de un crédito, pero que no es determinante en la misma.

Tabla 6.
Clientes de la Caja Maynas, según su edad

Intervalos de clase		fi	Fi	hi	Hi
Lim Inf	Lim Sup				
19	27	7	7	0.16	0.16
28	36	9	16	0.20	0.36
37	45	8	24	0.18	0.55
46	54	9	33	0.20	0.75
55	63	7	40	0.16	0.91
64	72	4	44	0.09	1.00
Total		44		1.0	

Fuente: MS Excel Encuesta, octubre 2016.

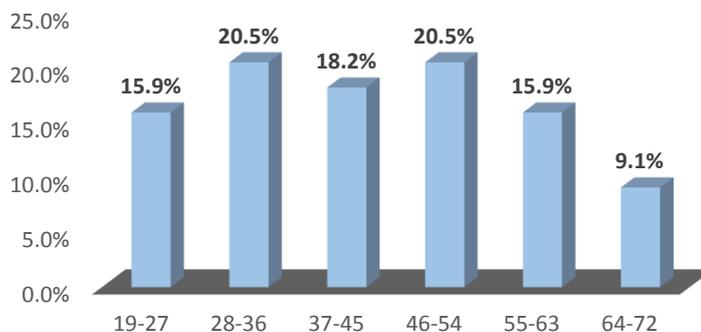


Figura 6. Clasificación de los clientes de la Caja Maynas, según su edad.

Otro de los detalles adicionales o complementarios que se considera cuando se va a otorgar un crédito a alguna persona natural, es la edad que posee el solicitante, dentro de los actuales clientes, uno de cada cinco se encuentra entre los 28 y 36 años edad, misma proporción al de los que tienen entre 55 y 63 años. La menor proporción de

ellos, son aquellos ubicados dentro de las edades de 64 y 72 años, los cuales podemos relacionarlo con políticas de prevención por parte de la Caja Maynas.

Tabla 7.
Personas dependientes de los clientes de la Caja Maynas

Miembros dependientes	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1	53	47.3	47.3
2	52	46.4	93.8
3	7	6.3	100.0
Total	112	100.0	

Fuente: MS Excel Encuesta, octubre 2016.

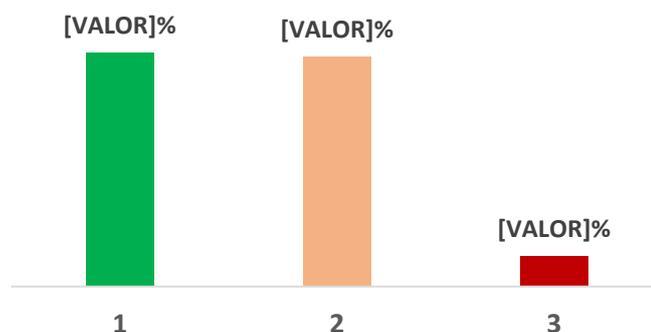


Figura 7. Representación de las personas dependientes de los clientes de las Caja Maynas.

La respuesta de los encuestados cuando se les consultó respecto a la cantidad de personas dependientes que tienen a su cargo (adicional a su pareja para el caso de los convivientes o casados), contiene un máximo de 3 personas, donde solo el 6.3% de los clientes las posee. Mientras que el 47.3% afirman tener a una persona a su cargo.

Cabe precisar que estas respuestas son más específicas que la cantidad de hijos que pueda tener cada cliente, debido a que solo considera a los dependientes en términos económicos, siendo excluidos aquellos hijos que son independientes de sus padres en este aspecto, es decir que poseen sus propias fuentes de ingreso, lo cual resta

de responsabilidades a los titulares de los créditos, siendo un aspecto favorable cuando poseen menores cantidades de personas dependientes.

Tabla 8.
Tenencia de vivienda de los clientes de la Caja Maynas

Tenencia de vivienda	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
DE MIS PADRES O FAMILIAR	32	28.6	28.6
ALQUILADA	6	5.4	33.9
PROPIA	74	66.1	100.0
Total	112	100.0	

Fuente: MS Excel Encuesta, octubre 2016.

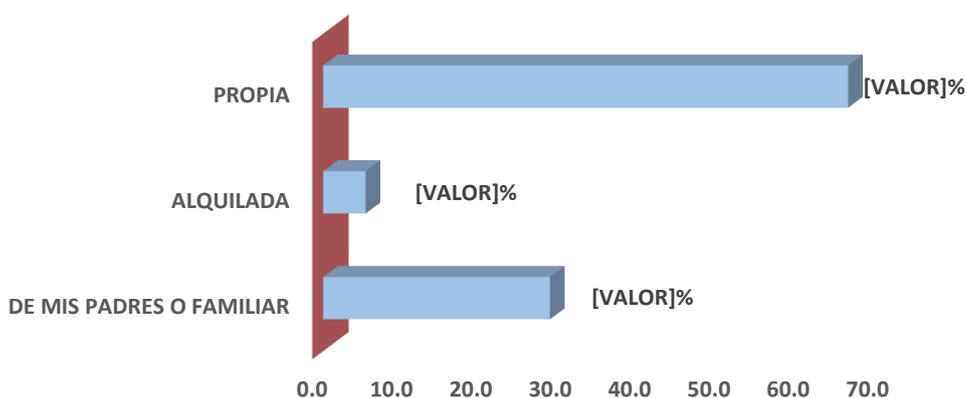


Figura 8. Representación de la tenencia de vivienda de los clientes.

El 66.1% de los clientes de la caja, posee una vivienda de manera propia, lo cual es un detalle favorable cuando solicitan un tipo de crédito en cualquier entidad financiera, debido a que les brinda un mayor sustento en cuanto a las garantías del caso, además de representar una caución en el caso de encontrarse en problemas de pago de la deuda. Por su parte, existe un 28.6% de clientes que aún viven con sus padres, o en la casa de ellos, o en la casa de algún otro familiar, siendo un aspecto a tener en consideración en términos de garantía.

El riesgo del incumplimiento de pago se incrementa para el caso de los clientes que viven dentro de un inmueble alquilado, por cuestiones de libre movilidad en cuanto al cambio de domicilio o lugar de residencia; favorablemente para la caja Maynas, sólo el 5.4% de sus clientes se encuentra en esta condición, es decir que aún viven en una vivienda alquilada.

Tabla 9.
Actividades económicas de los clientes de la Caja Maynas

Actividades económicas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alquiler de prendas, cabinas, equipos	4	3.6	3.6
Producción industrial - artesanal	4	3.6	7.1
Comercialización de enseres, frutas y/o tiendas	57	50.9	58.0
Servicios Técnicos	15	13.4	71.4
Venta de alimentos	21	18.8	90.2
Trasporte	3	2.7	92.9
Producción y venta agropecuaria	8	7.1	100.0
Total	112	100.0	

Fuente: MS Excel Encuesta, octubre 2016.

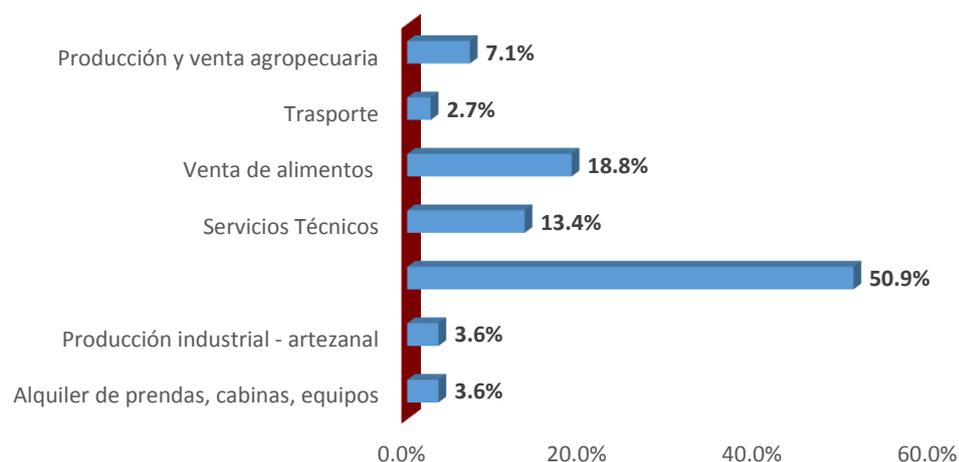


Figura 9. Representación de las actividades económicas de los clientes de las Caja Maynas.

En cuanto a la clasificación de las principales actividades económicas a las cuales se dedican los clientes de la caja Maynas, se pueden considerar a grandes grupos o tipos

de actividad, los mismos que fueron ordenados de acuerdo a similitudes de las respuestas de los encuestados. Este resultado demuestra que 1 de cada 2 clientes de la caja se dedica a la comercialización de enseres, frutas u otros artículos de primera necesidad, siendo preponderante entre ellos aquellos que poseen una tienda comercial en la ciudad de Aucayacu.

El segundo mayor grupo, lo conforman aquellos clientes que se dedican a la actividad económica de la venta de alimentos preparados, siendo un 18.8%, mientras que un 13.4% realizan una actividad que tiene que ver con la parte técnica como mecánica, soldadura.

Dentro de este resultado, se puede observar que también existen clientes que se dedican a la producción agropecuaria, ya sea solo a su producción y venta o a su compra y venta de frutas y productos de la zona, quienes muchas veces se ven afectados por problemas de la volatilidad de los precios de sus productos, lo que conlleva a inconveniencias de solvencia económica para afrontar sus deudas con la caja.

Tabla 10.
Tiempo en la actividad económica de los clientes de la Caja Maynas

Intervalos de clase		fi	Fi	hi	Hi
Lim Inf	Lim Sup				
0	10	10	10	0.40	0.40
11	19	6	16	0.24	0.64
20	28	4	20	0.16	0.80
29	37	4	24	0.16	0.96
38	46	0	24	0.00	0.96
47	55	1	25	0.04	1.00
Total		25		1.0	

Fuente: MS Excel Encuesta, octubre 2016.

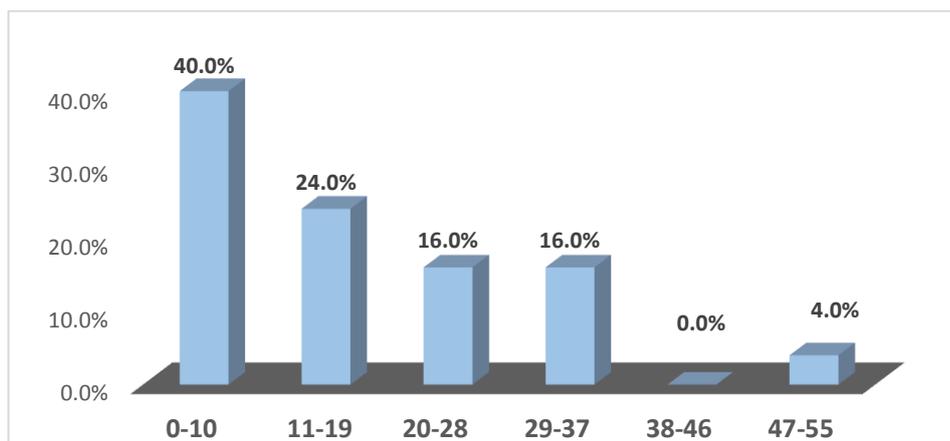


Figura 10. Representación del tiempo de la actividad económica de los clientes de las Caja Maynas.

Considerando cada grupo o tipo de actividad a la cual se dedica cada cliente, se les consultó respecto al tiempo que llevaban dedicándose a ello, dichos resultados fueron calificados en una tabla de distribución de frecuencias, en el cual se puede apreciar que 4 de cada 10 clientes, lleva de cero a 10 años dedicándose a su actividad, mientras que el 24% lleva entre 11 y 19 años realizando su actividad económica.

Asimismo, se encontró que existe un 4% de los clientes quienes afirman poseer entre 47 y 55 años realizando su actividad comercial, lo cual es un tiempo alto.

Tabla 11.
Posesión de registro en el negocio de los clientes de la Caja Maynas

Posesión de registro de negocio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
SI	70	62.5	62.5
NO	42	37.5	100.0
Total	112	100.0	

Fuente: MS Excel Encuesta, octubre 2016.



Figura 11. Representación de la posesión de registro en el negocio de los clientes de las Caja Maynas.

La posesión de un registro en el negocio hace referencia al hecho que los clientes logran anotar o no sus ventas dentro de sus respectivos negocios, detalle que es conveniente cuando se trata de tener un mayor control de la actividad económica a la cual se dedican, el 37.5% de los clientes respondió no realizar esta acción en sus establecimientos, por lo que es un detalle a tener en consideración cuando se desea analizar a cada cliente.

Poseer un registro diario es conveniente tanto para el cliente como para el analista de créditos, debido a que ambos podrán enfocarse en la evolución de la venta diaria de cada negocio y debería considerarse como una condición referente y adicional al momento de otorgar un crédito, en esta situación se encuentran el 62.5% del total; cabe precisar que este resultado es de aquellos clientes que afirman poseer un registro, detalle que no considera el hecho de llevarlo bien, por lo que este indicador no necesariamente acredita que sea un buen pagador de sus cuotas con la caja Maynas.

Por ende, tener un buen manejo del registro de pagos, puede representar un buen asesoramiento (por parte de su asesor) en el control de ingresos y egresos.

4.2 CARACTERÍSTICAS RELACIONADAS CON LA MOROSIDAD

Las siguientes tablas y figuras, forman parte de los resultados de la variable dependiente del estudio, la morosidad, además de ellos existen tablas de contingencia donde se analizan indicadores relacionadas con su sexo o lugar de procedencia.

Tabla 12.
Tenencia de al menos una cuota atrasada con la caja Maynas

Tuvo cuotas atrasadas con la C. Maynas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
SI	100	89.3	89.3
NO	12	10.7	100.0
Total	112	100.0	

Fuente: MS Excel Encuesta, octubre 2016.

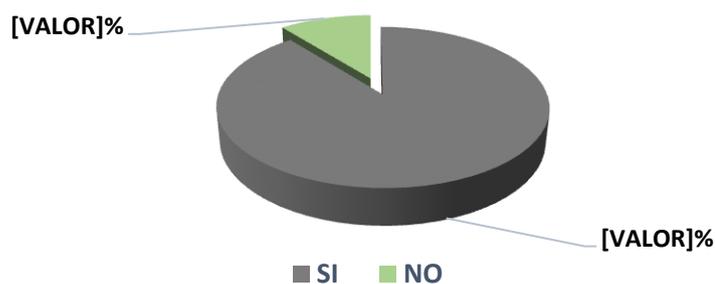


Figura 12. Representación de la posesión de al menos una cuota atrasada con la caja Maynas.

En la tabla y figura 12 se puede observar claramente un detalle preocupante en cuanto a la situación de incumplimiento de pago por parte de los clientes a la caja Maynas, en ella se tiene que 9 de cada 10 clientes tuvo cuotas atrasadas con la entidad en al menos una oportunidad, por lo que consecuentemente incurrió en morosidad. Para ser más precisos en el análisis, sólo el 10.7% de los clientes de esta entidad financiera ubicada en la ciudad de Aucayacu, no tuvieron problemas con el pago oportuno de sus cuotas en favor de la caja, esta proporción evidencia que por lo general, los clientes son propensos a caer en morosidad.

Con este resultado, se puede evidenciar la existencia de un alto nivel de morosidad en la mencionada institución, lo cual engloba al problema central de la presente investigación; además de ello, se realizó un cruce de datos para denotar la morosidad de los clientes según su género.

Tabla 13.
Tenencia de cuotas atrasadas, según el sexo de los clientes

		Tuvo cuotas atrasadas con la C. Maynas		Total	
		SI	NO		
SEXO	MASCULINO	Recuento	35	5	40
		% del total	31.3%	4.5%	35.7%
	FEMENINO	Recuento	65	7	72
		% del total	58.0%	6.3%	64.3%
Total	Recuento	100	12	112	
	% del total	89.3%	10.7%	100.0%	

Fuente: MS Excel Encuesta, octubre 2016.

En concordancia con este análisis, se puede afirmar que 58% de los clientes que cayeron en morosidad, fueron mujeres, mientras que el 31.3% de morosos corresponden a los clientes del sexo masculino, esta proporción es lógico debido a que la mayor cantidad de clientes de la caja, son mujeres (64.3%).

Tabla 14.
Tenencia de cuotas atrasadas, según su nivel educativo

		Tuvo cuotas atrasadas con la C. Maynas		Total	
		SI	NO		
	PRIMARIA	Recuento	34	0	34
		% del total	30.4%	0.0%	30.4%
	SECUNDARIA	Recuento	53	7	60
		% del total	47.3%	6.3%	53.6%
NIVEL DE EDUCACIÓN	SUPERIOR NO UNIVERSITARIA	Recuento	10	5	15
		% del total	8.9%	4.5%	13.4%
	SUPERIOR UNIVERSITARIA	Recuento	2	0	2
		% del total	1.8%	0.0%	1.8%
	POS GRADO	Recuento	1	0	1
		% del total	.9%	0.0%	.9%
Total	Recuento	100	12	112	
	% del total	89.3%	10.7%	100.0%	

Fuente: MS Excel Encuesta, octubre 2016.

Según el nivel de educación de los clientes, se denota una mayor proporción de morosos en aquellos que alcanzaron la secundaria (47.3%), mientras que el segundo mayor grupo de clientes en esta situación, corresponden a los que poseen estudios de primaria (30.4%).

Tabla 15.
Número de días en el atraso de cuotas en la caja Maynas

Intervalos de clase		fi	Fi	hi	Hi
Lim Inf	Lim Sup				
0	12	66	66	0.59	0.59
13	25	24	90	0.21	0.80
26	38	16	106	0.14	0.95
39	51	4	110	0.04	0.98
52	64	2	112	0.02	1.00
Total		112		1.0	

Fuente: MS Excel Encuesta, octubre 2016.

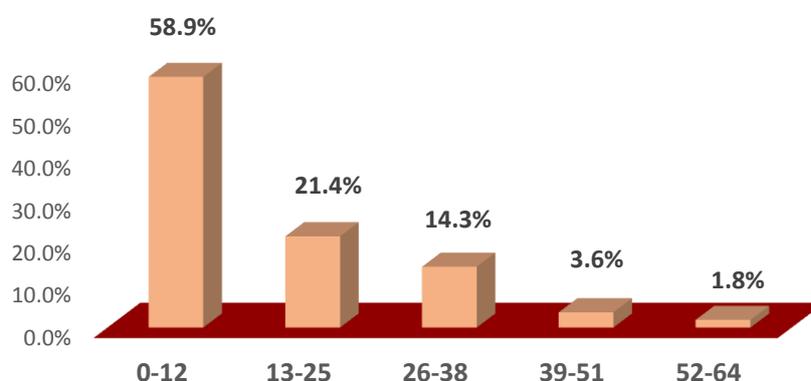


Figura 13. Representación del número de días de atraso en las cuotas con la caja Maynas.

Los resultados obtenidos ante este cuestionamiento, también logran evidenciar con más detalles la problemática de la institución financiera, debido a que pone al descubierto el hecho de que los clientes tuvieron inconvenientes con el pago de sus cuotas en el momento oportuno, es así que el 58.9% de ellos se retrasó hasta 12 días, aunque se debe de precisar que en ese grupo también están considerados aquellos que no lo tuvieron, siendo el 10.7% de clientes con cero días de retraso.

El 21.4% de clientes de la caja, tuvieron retrasos en sus pagos entre 13 y 25 días, mientras que también existe un 1.8% de ellos que poseen una cantidad de veces mayor a 52 (cerca de 2 meses). Cabe mencionar que el número de días de retraso en el pago de sus cuotas, no debe de ser confundido con el tiempo en que llevan como morosos. Las cifras obtenidas antes este cuestionamiento, son señales del tiempo de la demora de un cliente de la caja Maynas, para cumplir con los acuerdos establecido en el contrato del préstamo.

Tabla 16.
Causas del retraso en el pago de cuotas por parte de los clientes

Causas del retraso	Frecuencia	Porcentaje
Reducción de ventas, producción o negocio	18	18.0
Pagos no concretados a los clientes de la Caja Maynas	29	29.0
Confusión de fechas o descuido	19	19.0
Sobreendeudamiento	23	23.0
Fracaso o cierre de su negocio	11	11.0
Total	100	100.0

Fuente: MS Excel Encuesta, octubre 2016.

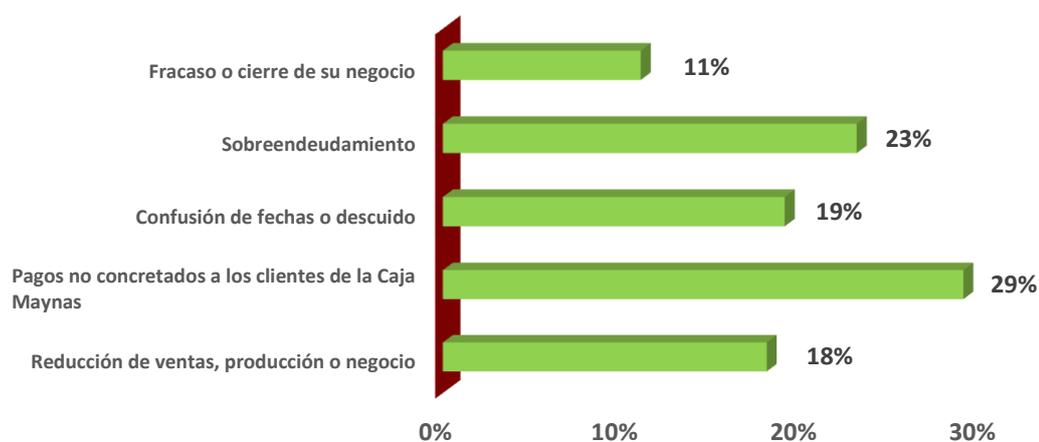


Figura 14. Representación de las causas del retraso en el pago de cuotas a la caja Maynas.

Respecto a esta interrogante, se pueden apreciar los motivos por los cuales los clientes de la caja Maynas en el distrito de José Crespo y Castillo, no lograron cumplir a tiempo con sus cuotas, dentro de las respuestas emitidas por los clientes de la caja se tiene a la falta de pagos o la existencia de cuentas por cobrar que efectivamente no se cumplieron, en beneficio de los clientes de la caja Maynas, restándoles liquidez a sus respectivos negocios; su proporción es del 29%. Asimismo, se tiene al sobreendeudamiento de los mismos clientes, el cual fue mencionado por el 23% de ellos.

Cabe precisar que, ante el primer motivo, es más complicado controlar una situación similar, mientras que en el caso del sobreendeudamiento, el analista del crédito debe de estar en la capacidad de predecir una situación como esa. Consistencia

Tabla 17.
Notificación por el incumplimiento del pago cuota

Fue notificado cuando tuvo atrasos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
SI	88	88.0	88.0
NO	12	12.0	12.0
Total	100	100.0	

Fuente: MS Excel Encuesta, octubre 2016.



Figura 15. Respuesta de la notificación a causa del incumplimiento de pago.

Ante la consulta realizada respecto a si los clientes fueron notificados cuando cayeron en una situación de morosidad, la respuesta que se pudo obtener muestra una preocupación por parte del personal al respecto, debido a que el 88% de los clientes que no lograron pagar sus cuotas de manera oportuna, sí fueron notificados de alguna manera por parte del personal de la caja Maynas.

Las cifras que se muestran en el cuadro y en la figura anterior, poseen una nueva cantidad relativa que hace referencia al total de clientes analizados, es decir que considera a otra cantidad como unidad de referencia, precisamente contabiliza solo a aquellos clientes que se encontraron en la situación de morosidad; al respecto se afirma que el 12% de los clientes que no pagaron sus cuotas a tiempo, tampoco fueron notificados por algún personal de la caja. Aunque esta cifra sea baja, expresa un grado de inacción por parte de la entidad financiera analizada.

Tabla 18.
Forma de la notificación por el incumplimiento del pago cuota

Manera de notificación	Frecuencia	Porcentaje
TELEFÓNICA	55	62.5
ESCRITA	21	24.1
SOLO CUANDO ME ACERCO A LA OFICINA	2	1.8
VISITAS	10	11.6
Total	88	100.0

Fuente: MS Excel Encuesta, octubre 2016.

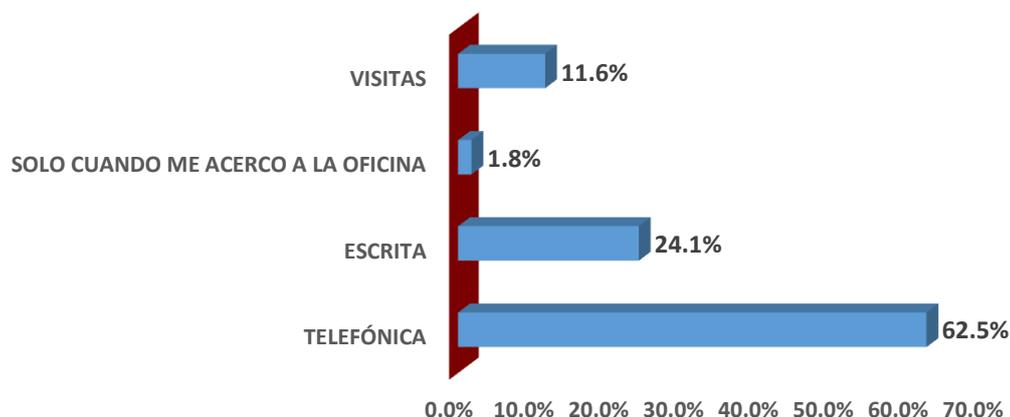


Figura 16. Representación de la forma de notificación.

Como se puede observar en la figura anterior, actualmente existe un alto uso de la comunicación telefónica entre el cliente y el personal de la caja, lo cual es acorde a los avances tecnológicos donde la accesibilidad a un aparato telefónico es frecuente en la población; este medio de comunicación fue usado para el 62.5% de los clientes, es decir de cada 10 clientes que se retrasó, 6 fueron notificados a través de una llamada telefónica.

Otra de las maneras que la entidad financiera utiliza, es una notificación escrita, con un 24.1%, a través de este medio, existe una mayor formalidad en cuanto a la prevención de acciones futuras de cobranza, debido a que representa una evidencia del trabajo realizado con los clientes que no logran cumplir con sus compromisos, en el tiempo establecido.

Tabla 19.
Forma de la notificación según sexo del cliente

DE QUÉ MANERA FUE NOTIFICADO			
TELEFÓNICA	ESCRITA	SOLO CUANDO ME ACERCO A LA OFICINA	VISITAS

SEXO	MASCULINO	Recuento	26	8	2	4
		% del total	23.2%	7.1%	1.8%	3.6%
	FEMENINO	Recuento	44	19	0	9
		% del total	39.3%	17.0%	0.0%	8.0%
Total	Recuento	70	27	2	13	
	% del total	62.5%	24.1%	1.8%	11.6%	

Fuente: MS Excel Encuesta, octubre 2016.

Al considerar la forma o manera de las notificaciones realizadas según el sexo del cliente, se observa que al 8% de las mujeres en condición de morosas, les visitaron a sus domicilios a fin de notificar su inacción de pago, mientras que en el caso de los hombres, se evidencia que a un 1.8% le notificaron solo cuando se acercaron a la oficina de la institución, detalle particular que llama la atención en cuanto a la manera de actuar de los trabajadores de la caja Maynas.

Siendo preocupante estos resultados, debido a que lo ideal sería notificar de manera escrita y presencial, por parte del personal de la entidad financiera, detalle que favorece en la formalidad de los procesos de cobranza, además se podrá tener un mejor alcance de la situación que está pasando el cliente que tiene retrasos.

Tabla 20.
Conocimiento del número de cuotas restantes de su crédito con la caja Maynas

Conoce el número de cuotas faltantes	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
SI	90	80.4	80.4
NO	22	19.6	19.6
Total	112	100.0	100.0

Fuente: MS Excel Encuesta, octubre 2016.

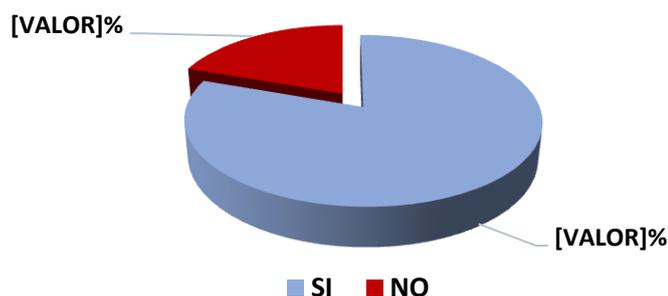


Figura 17. Representación del conocimiento del número de cuotas restantes.

Como se puede apreciar en la figura, existe una alta proporción de clientes que sí conocen el número de sus cuotas restantes, mientras que 1 de cada cinco clientes desconoce esta situación, por lo que esta situación debería de ser atendida a través de una mejor comunicación entre los analistas de créditos y sus respectivos clientes.

Cuando un cliente está bien informado en cuanto a su crédito, es menos probable que incurra o llegue a una situación de morosidad, en muchas ocasiones el simple hecho de saber que le faltan pocas cuotas por pagar, es un estímulo para realizar mayores esfuerzos y cancelar la deuda pendiente con la institución.

Tabla 21.
Conocimiento del número de cuotas según sexo de los clientes

		Conoce el número de cuotas faltantes		Total	
		SI	NO		
SEXO	MASCULINO	Recuento	35	5	40
		% del total	31.3%	4.5%	35.7%
	FEMENINO	Recuento	55	17	72
		% del total	49.1%	15.2%	64.3%
Total		Recuento	90	22	112
		% del total	80.4%	19.6%	100.0%

Fuente: MS Excel Encuesta, octubre 2016.

En base al cuadro comparativo que considera el sexo de los clientes y el conocimiento de sus cuotas faltantes, se puede afirmar que el 31.3% de los hombres lo

conocen, para el caso de las mujeres, esta proporción es superior con una cifra de 49.1%. Resultado desalentador para el caso de las mujeres es que el 15.2% de ellas, no conocen la cantidad de cuotas que aún le falta por cancelar.

Tabla 22.
Conocimiento del número de cuotas según su nivel de educación

		Conoce el número de cuotas faltantes		Total
		SI	NO	
PRIMARIA	Recuento	28	6	34
	% del total	25.0%	5.4%	30.4%
SECUNDARIA	Recuento	46	14	60
	% del total	41.1%	12.5%	53.6%
NIVEL DE EDUCACIÓN SUPERIOR NO UNIVERSITARIA	Recuento	14	1	15
	% del total	12.5%	.9%	13.4%
SUPERIOR UNIVERSITARIA	Recuento	1	1	2
	% del total	.9%	.9%	1.8%
POS GRADO	Recuento	1	0	1
	% del total	.9%	0.0%	.9%
Total	Recuento	90	22	112
	% del total	80.4%	19.6%	100.0%

Fuente: MS Excel Encuesta, octubre 2016.

Asimismo, se puede relacionar este resultado en función al nivel académico de los clientes, de las cuales se observa que el 25% de ellos afirman que poseen estudios primarios y que conocen la cantidad de cuotas restantes que les faltan por cancelar,

contrariamente a esta situación, el 12.5% de los que alcanzaron estudios secundarios, no saben el número de cuotas pendientes de su crédito contraído con la caja Maynas.

Tabla 23.
Recordatorio a los clientes de la fecha de pago de su cuota

Le recuerdan la fecha de pago de su cuota	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
SI	6	5.4	5.4
NO	106	94.6	94.6
Total	112	100.0	100.0

Fuente: MS Excel Encuesta, octubre 2016.

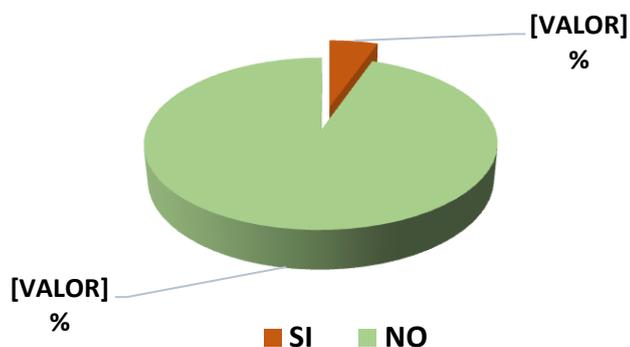


Figura 18. Representación del recordatorio a los clientes de la fecha de pago de su cuota.

A través de la representación gráfica de esta respuesta, se denota una situación en la que existe la posibilidad de actuar a fin de mejorarlo, debido a que al 94.6% de los clientes simplemente no se le recuerda la fecha de pago de sus cuotas, expresado en otras palabras, se tiene que a 9 de cada 10 clientes se le deja a su criterio el pago de sus compromisos; mientras que solo al 5.4% de ellos, de alguna forma se les recuerda la fecha próxima para su pago.

En el caso de realizar una política de comunicación de las fechas para el pago de sus cuentas, se reduce la probabilidad de caer en morosidad, debido a la presión previa que percibirá el cliente por parte de la caja.

La cobranza a domicilio es otra de las practicas que actualmente se realiza a fin de evitar este problema, en el caso de la caja Maynas se puede evaluar la implementación de esta medida (recordar las fechas de pago), como una política de acción para todos sus trabajadores.

Tabla 24.
Recordatorio a los clientes de la fecha de pago según el sexo de los clientes

		Le recuerdan la fecha de pago de su cuota		Total	
		SI	NO		
SEXO	MASCULINO	Recuento	2	38	40
		% del total	1.8%	33.9%	35.7%
	FEMENINO	Recuento	4	68	72
		% del total	3.6%	60.7%	64.3%
Total		Recuento	6	106	112
		% del total	5.4%	94.6%	100.0%

Fuente: MS Excel Encuesta, octubre 2016.

De la misma manera que en los casos anteriores, se realiza un cruce de respuestas encontradas en el cuestionamiento de la encuesta, en ella se aprecia que solo al 3.6% de mujeres, se les recuerda la fecha de su próximo pago, mientras que para el caso de los varones, este resultado corresponde solo al 1.8%.

Por otra parte, la proporción de las mujeres que no son recordados es de 60.7% del total, mientras que al 33.9% son varones, es decir están dentro del grupo de clientes que no recibieron algún recordatorio de la fecha.

4.3 RESULTADOS RELACIONADAS CON LA EVALUACIÓN CREDITICIA

La encuesta aplicada a los clientes de la caja, también contenía preguntas relacionadas a la variable independiente que explica el comportamiento de la morosidad en la caja Maynas, es por ello que a continuación se presentan tablas y figuras que engloban la situación de la evaluación crediticia realizada por parte de los trabajadores de la empresa financiera.

Tabla 25.
Clientes con créditos adicionales al de la caja Maynas

Posee un crédito adicional	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
SI	60	53.6	53.6
NO	52	46.4	100.0
Total	112	100.0	

Fuente: MS Excel Encuesta, octubre 2016.

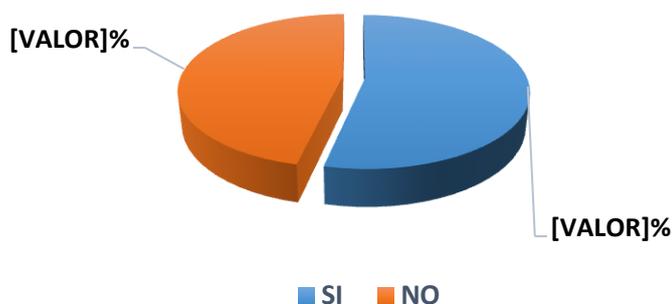


Figura 19. Proporción de clientes que poseen un crédito adicional

Como se puede apreciar, el 53.6% de los clientes poseen un crédito adicional en otra institución financiera u otra fuente de financiamiento que sea externa a la caja Maynas, lo cual demuestra un problema potencial para la caja debido a que sus clientes también poseen otro compromiso de pago; esta proporción con créditos adicionales, muestra que uno de cada dos clientes debe de reunir una determinada cantidad de dinero tanto para la Caja Maynas como para otra empresa del sistema financiero.

Adicionalmente, este resultado es una señal de una defectuosa evaluación del crédito, realizada por parte del personal que labora en la institución estudiada, discernir una situación como ésta es parte del trabajo del analista de créditos de la caja, por lo que se considera como el resultado de la falta de un análisis riguroso de la situación familiar del cliente que se solicitó su crédito, lo cual está conllevando a un sobreendeudamiento de los clientes.

Cabe recalcar que existe una colocación indiscriminada de créditos microempresa, por parte de otras entidades financieras, detalle que también repercute para que los clientes de la Caja Maynas, posean créditos adicionales.

Tabla 26.
Clientes con créditos adicionales según el sexo del cliente

		Posee un crédito adicional		Total	
		SI	NO		
SEXO	MASCULINO	Recuento	20	20	40
		% del total	17.9%	17.9%	35.7%
	FEMENINO	Recuento	40	32	72
		% del total	35.7%	28.6%	64.3%
Total		Recuento	60	52	112
		% del total	53.6%	46.4%	100.0%

Fuente: MS Excel Encuesta, octubre 2016.

Tabla 27.
Clientes con créditos adicionales según su región de procedencia

			Posee un crédito adicional		Total
			SI	NO	
REGIÓN DE PROCEDENCIA	COSTA	Recuento	3	3	6
		% del total	2.7%	2.7%	5.4%
	SIERRA	Recuento	31	26	57
		% del total	27.7%	23.2%	50.9%
	SELVA	Recuento	26	23	49
		% del total	23.2%	20.5%	43.8%
Total	Recuento	60	52	112	
	% del total	53.6%	46.4%	100.0%	

Fuente: MS Excel Encuesta, octubre 2016.

Asimismo, se tiene que para el caso de los varones el 17.9% del total de ellos, gestionaron un crédito en otra empresa, sin embargo, en lo que respecta a las mujeres, esta misma acción, lo realizó el 35.7% de ellas, por lo que sumados ambos resultados nos da el total de aquellos que también trabajan con otra fuente de financiamiento u otra empresa que les brinda un crédito (53.6%).

También se puede mencionar que la mayor proporción de los clientes que poseen más de una entidad que les brinda un crédito, provienen de la parte sierra del país, teniendo en cuenta que ellos representan a un 27.7% de los que trabajan con esa manera.

Tabla 28.
Clientes con créditos adicionales según su nivel de educación

			Posee un crédito adicional		Total
			SI	NO	
	PRIMARIA	Recuento	18	16	34
		% del total	16.1%	14.3%	30.4%
	SECUNDARIA	Recuento	28	32	60
		% del total	25.0%	28.6%	53.6%
NIVEL DE EDUCACIÓN	SUPERIOR NO UNIVERSITARIA	Recuento	11	4	15
		% del total	9.8%	3.6%	13.4%
	SUPERIOR UNIVERSITARIA	Recuento	2	0	2
		% del total	1.8%	0.0%	1.8%
	POS GRADO	Recuento	1	0	1
		% del total	.9%	0.0%	.9%
Total	Recuento	60	52	112	
	% del total	53.6%	46.4%	100.0%	

Fuente: MS Excel Encuesta, octubre 2016.

Relacionando esta situación producida a causa de una defectuosa evaluación, se encontró que 1 de cada cuatro clientes posee un crédito adicional y sólo alcanzó sus estudios secundarios, siendo la mayor proporción o mayor cantidad de clientes en esta situación. Ante esta comparativa, también es posible afirmar que el segundo mayor grupo de clientes con este inconveniente para la caja Maynas, son aquellos que alcanzaron cursar estudios de nivel primario, siendo conformado por el 16.1%.

Cabe mencionar que la segunda fuente de financiamiento o la otra opción de donde los clientes de la caja, obtienen su financiamiento adicional, no necesariamente corresponde a una entidad financiera formal o debidamente establecida en el mercado, lo cual permite suponer la existencia de un tipo de mercado informal; al respecto se les consultó sobre este detalle, obteniéndose el siguiente resultado.

Tabla 29.
Cientes con y sin crédito adicional informal

Recurre al crédito informal	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
SI	74	66.1	66.1
NO	38	33.9	100.0
Total	112	100.0	

Fuente: MS Excel Encuesta, octubre 2016.

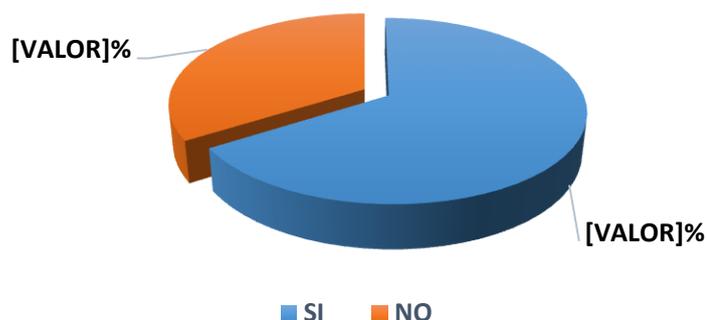


Figura 20. Proporción de clientes que poseen un crédito adicional informal

Cuando los clientes fueron consultados respecto a los posibles créditos informales que pudiesen tener, se les recalcó que su respuesta no necesariamente se debería de enfocar en el tiempo presente, es decir que también consideren si alguna vez (desde el tiempo que trabaja con la caja Maynas) recurrió o tuvo la necesidad de solicitar un préstamo en el mercado informal, pudiendo haber sido de un familiar, amigo o terceras personas quienes se dedican a esta actividad sin estar debidamente registrados ante los organismos públicos.

El resultado muestra que el 66.1% de los clientes posee o recurrió a un tipo de crédito informal, alegando la mayor facilidad de acceso y el menor tiempo en el trámite necesario para la atención a su requerimiento, pero sin evaluar de manera rigurosa el costo que éstas poseen. Por su parte el 33.9% de los clientes, expresaron que no suelen participar en este tipo de mercado, mas su respuesta no engloba el hecho de no busquen otra fuente adicional de crédito en el mercado formal.

La situación de los que acuden al mercado informal, puede ser un factor preocupante, debido a que se existe la posibilidad de que el cliente recurra a usureros, con la finalidad de cubrir su cuota o deuda, y no quedar mal con la institución financiera, por lo que afecta en la probabilidad de caer en mora dentro de un futuro cercano.

Tabla 30.
Cientes con y sin crédito informal, según su sexo

		Recorre al crédito informal		Total	
		SI	NO		
SEXO	MASCULINO	Recuento	23	17	40
		% del total	20.5%	15.2%	35.7%
	FEMENINO	Recuento	51	21	72
		% del total	45.5%	18.8%	64.3%
Total		Recuento	74	38	112

	% del total	66.1%	33.9%	100.0%
--	-------------	-------	-------	--------

Fuente: MS Excel Encuesta, octubre 2016.

Tabla 31.
Clientes con y sin crédito informal, según su nivel de educación

		Recurre al crédito informal		Total
		SI	NO	
PRIMARIA	Recuento	24	10	34
	% del total	21.4%	8.9%	30.4%
SECUNDARIA	Recuento	40	20	60
	% del total	35.7%	17.9%	53.6%
NIVEL DE EDUCACIÓN SUPERIOR NO UNIVERSITARIA	Recuento	8	7	15
	% del total	7.1%	6.3%	13.4%
SUPERIOR UNIVERSITARIA	Recuento	2	0	2
	% del total	1.8%	0.0%	1.8%
POS GRADO	Recuento	0	1	1
	% del total	0.0%	.9%	.9%
Total	Recuento	74	38	112
	% del total	66.1%	33.9%	100.0%

Fuente: MS Excel Encuesta, octubre 2016.

En cuanto a la comparación de esta situación según en nivel educativo y el género de los clientes, se encontró que son las mujeres quienes más recurren al crédito informal, siendo el 45.5% del total en esta problemática.

Mientras que la proporciones revelan a los clientes con estudios secundarios que se vieron en la necesidad de agenciarse de un crédito de manera informal, representan un 37.5% del total, es decir de cada 100 clientes que maneja la cartera de la caja Maynas ubicada en la ciudad de Aucayacu, 37 de ellos presentan esta problemática para los intereses de la institución.

Tabla 32.
Realización de una evaluación crediticia

Le hicieron una evaluación crediticia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
SI	53	47.3	47.3
NO	59	52.7	100.0

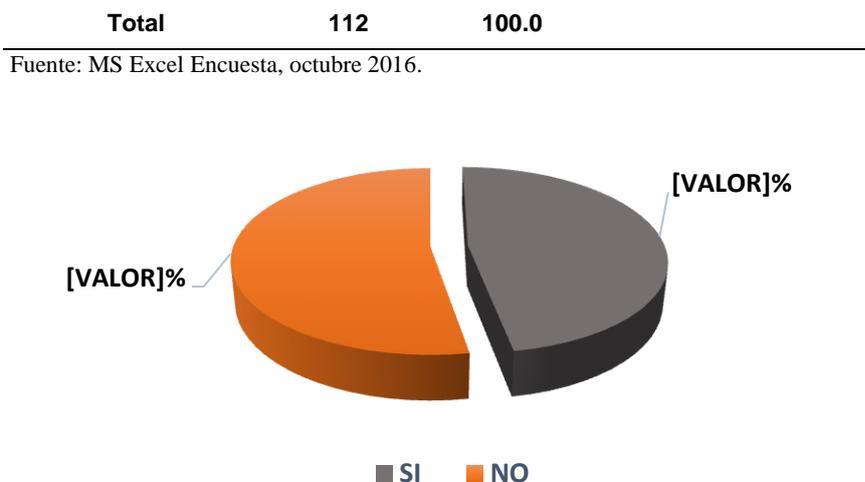


Figura 21. Proporción de clientes a quienes le realizaron una evaluación crediticia

Otra de las preguntas realizadas a los encuestados, tiene que ver con el correcto proceso del otorgamiento del crédito, el cual es la realización de una evaluación crediticia conde se pueden descartar problemas relacionados al incumplimiento de los futuros pagos.

El resultado encontrado expresa a un 52.7% de clientes a quienes no se les realizó esta acción, siendo una cifra muy alta si se enfoca el proceso con mayor rigurosidad.

El hecho de tener una alta proporción de cliente a quienes por algún motivo no se les realizó un proceso de evaluación, conlleva a interpretarlo como una falta u omisión por parte del personal o de los analistas de créditos de la caja Mayas, quienes están asumiendo un riesgo mayor con los clientes a quienes no se les evalúa, incurriendo en un incumplimiento de la normativa y de las políticas de la Caja Maynas, siendo sujeto a medidas disciplinarias, como despido inmediato.

**Tabla 33.
Realización de una evaluación crediticia, según su sexo**

		Le hicieron una evaluación crediticia		Total	
		SI	NO		
SEXO	MASCULINO	Recuento	19	21	40
		% del total	17.0%	18.8%	35.7%
	FEMENINO	Recuento	34	38	72
		% del total	30.4%	33.9%	64.3%
Total	Recuento	53	59	112	
	% del total	47.3%	52.7%	100.0%	

Fuente: MS Excel Encuesta, octubre 2016.

Al 33.9% de las mujeres no se les realizó una evaluación crediticia, lo cual sigue expresando una proporción mayor comparado con su similar para el caso de los varones, debido a que, en ese caso, estamos hablando del 18.8%; es decir que, por cada mil clientes de la caja, a 188 de ellos no se les evaluó y además son varones, mientras que el caso de mujeres, esta cifra es de 339 clientas.

Tabla 34.
Calificación de la información del crédito brindada a los clientes

Consideración del tipo de información	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
NO OPINÓ	1	0.9	0.9
PÉSIMA	1	0.9	1.8
MALA	69	61.6	63.4
NORMAL	23	20.5	83.9
BUENA	9	8.0	92.0
MUY BUENA	9	8.0	100.0
Total	112	100.0	

Fuente: MS Excel Encuesta, octubre 2016.

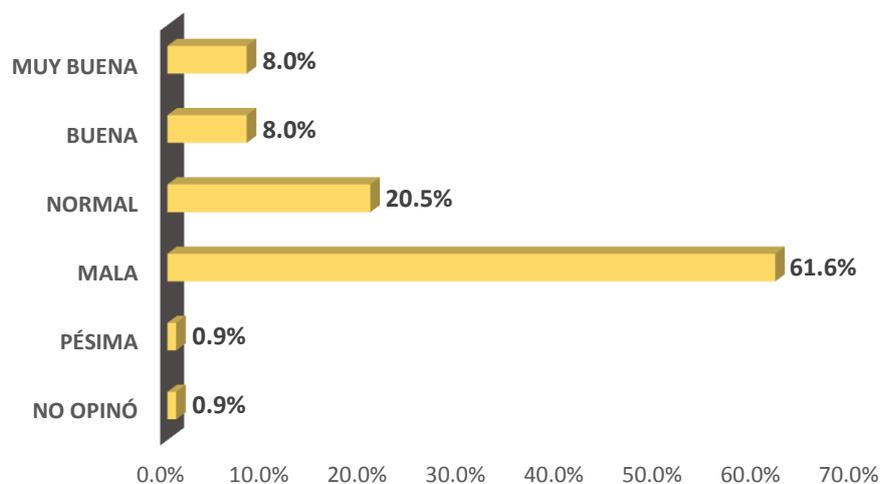


Figura 22. Calificación de la información del crédito brindada a los clientes

Antes de realizar la forma de cualquier contrato, ya sea del tipo de créditos o no, siempre las personas o instituciones que trabajan con este medio, brindan o comparten información al respecto. En el caso del otorgamiento de crédito, es trabajo del personal de la entidad financiera brindar la mayor y mejor información posible al cliente, con la finalidad de tener las cosas claras.

No obstante, al realizar las preguntas a cada cliente respecto a la calidad de información que recibieron al momento de gestionar su crédito, se obtuvieron respuestas con diferencias marcadas, las mismas que de alguna manera revelan el tipo de trabajo realizado por el personal de la caja, que aparte de realizar una buena evaluación crediticia, también deberían de brindar una información contundente a los clientes.

Ante lo mencionado, se tiene que el 61.6% de los clientes considera que la información es mala, mientras que un solo un total de 16% no opina con el mismo criterio en cuanto al tipo de información, es decir lo calificaron como buena y muy buena.

Además, se encontró que uno de cada cinco clientes de la caja Maynas, considera que la información brindada por parte de su analista en el proceso de la evaluación crediticia que éste realizaba, es normal; es decir se desarrolló con sin tener cosas sorprendentes o inconveniente alguno. La siguiente consulta que se les realizó, hace referencia al proceso en general de la evaluación crediticia.

Tabla 35.
Consideración del proceso de evaluación del crédito

			CONSIDERACIÓN					Total
			PÉSIMA	MALA	NORMAL	BUENA	MUY BUENA	
SEXO	MASCULINO	Recuento	6	13	4	3	14	40
		% del total	5.4%	11.6%	3.6%	2.7%	12.5%	35.7%
	FEMENINO	Recuento	8	26	4	20	14	72
		% del total	7.1%	23.2%	3.6%	17.9%	12.5%	64.3%
Total		Recuento	14	39	8	23	28	112
		% del total	12.5%	34.8%	7.1%	20.5%	25.0%	100.0%

Fuente: MS Excel Encuesta, octubre 2016.

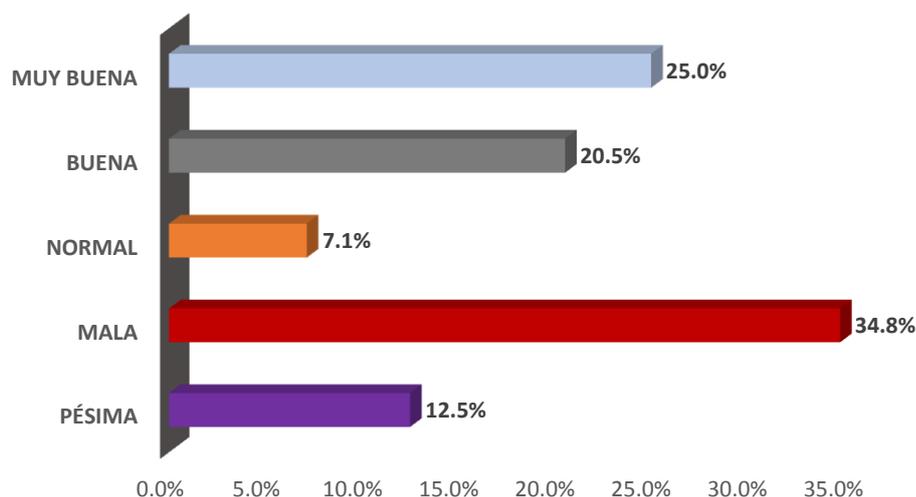


Figura 23. Proporción de la calificación del proceso de evaluación del crédito

En respuesta al cuestionamiento respecto al proceso en general, llama la atención que el 34.8% de los clientes de la caja considere que fue mala, es decir que la

percepción del trabajo realizado por parte del personal, no es favorable desde el punto de vista de quienes fueron evaluados.

Un 12.5% emite una valoración peor, es decir lo considera como pésima, dentro de ambos grupos se encuentran las opiniones de los clientes que no fueron evaluados.

Contrariamente a estas opiniones, se tiene que uno de cada cuatro clientes, considera como muy bueno el proceso de evaluación, y uno de cada cinco clientes, lo ve como buena.

Tabla 36.
Consideración del proceso de evaluación del crédito, según su nivel de educación

		CONSIDERACIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN					Total
		PÉSIMA	MALA	NORMAL	BUENA	MUY BUENA	
PRIMARIA	Recuento	5	11	4	7	7	34
	% del total	4.5%	9.8%	3.6%	6.3%	6.3%	30.4%
SECUNDARIA	Recuento	5	25	4	14	12	60
	% del total	4.5%	22.3%	3.6%	12.5%	10.7%	53.6%
NIVEL DE EDUCACIÓN SUPERIOR NO UNIVERSITARIA	Recuento	4	1	0	1	9	15
	% del total	3.6%	.9%	0.0%	.9%	8.0%	13.4%
SUPERIOR UNIVERSITARIA	Recuento	0	1	0	1	0	2
	% del total	0.0%	.9%	0.0%	.9%	0.0%	1.8%
POS GRADO	Recuento	0	1	0	0	0	1
	% del total	0.0%	.9%	0.0%	0.0%	0.0%	.9%
Total	Recuento	14	39	8	23	28	112
	% del total	12.5%	34.8%	7.1%	20.5%	25.0%	100.0%

Fuente: MS Excel Encuesta, octubre 2016.

De acuerdo al nivel de educación, se observa que son los clientes con estudios secundarios quienes más consideran que el proceso de evaluación es malo (2.3%), por

su parte los clientes con estudios de primaria que afirman haber tenido un proceso de evaluación muy buena, corresponden al 6.3% de los clientes, dicha cifra es cercana con sus similares, pero que lo señalan como pésima (4.5%).

Tabla 37.
Calificación crediticia del cliente

Su calificación crediticia es	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
PÉRDIDA	3	2.7	2.7
DUDOSO	4	3.6	6.3
DEFICIENTE	12	10.7	17.0
CPP	88	78.6	95.5
NORMAL	5	4.5	100.0
Total	112	100.0	

Fuente: Central de Riesgo – Oficina CM Maynas.

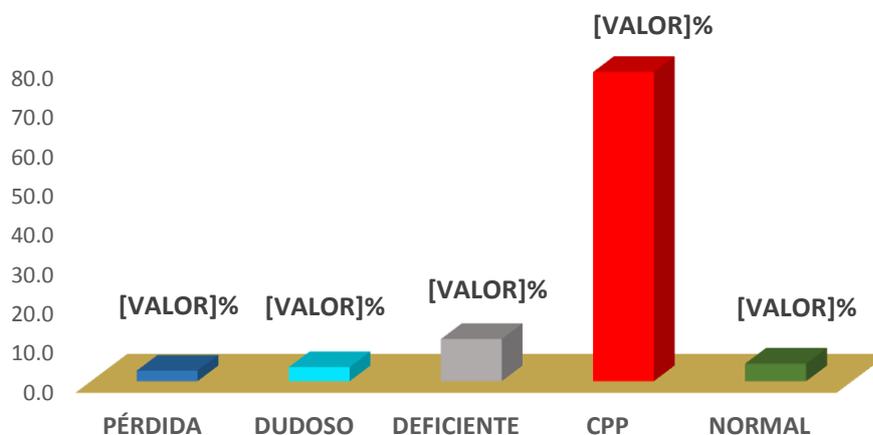


Figura 24. Representación de la calificación crediticia de los clientes

La opinión de los clientes puede ser impredecible cuando se les solicita evaluar el trabajo del personal de la caja, debido a que muchas veces expresan su insatisfacción con el proceso de evaluación a través de un calificativo al personal que les evaluó. No obstante, el cuestionario también incluye un calificativo para ellos, el cual señala la calidad de cliente que es o en la situación que se encuentra actualmente.

Cabe precisar que esta pregunta no fue respondida por el encuestado, por razones de objetividad del trabajo se procedió a buscar en la Central de Riesgo, la calificación crediticia de cada cliente encuestado a través del número de DNI solicitado en la encuesta. Dicho trabajo fue realizado por parte del investigador con la finalidad de conocer la proporcionalidad de clientes de acuerdo a su reputación crediticia con la que se contaba para el trabajo de investigación.

Como se puede observar, el 78.6% se encuentran como clientes con problemas potenciales, es decir que están muy próximos a tener una mala calificación crediticia y que también poseen atrasos en otras entidades financieras, lo cual significa que sería una carga para la caja Maynas.

Sólo el 4.5% del total de clientes, se encuentran en una situación normal, estos datos también pueden ser traducidos como el resultado de un trabajo de evaluación crediticia débil, puesto que poseer estos niveles en los clientes, se debe precisamente a un error en los trabajos previos.

Tabla 38.
Calificación crediticia del cliente, según su sexo

		CALIFICACIÓN CREDITICIA					Total	
		PÉRDIDA	DUDOSO	DEFICIENTE	CPP	NORMAL		
SEXO	MASCULINO	Recuento	2	0	5	30	3	40
		% del total	1.8%	0.0%	4.5%	26.8%	2.7%	35.7%
	FEMENINO	Recuento	1	4	7	58	2	72
		% del total	.9%	3.6%	6.3%	51.8%	1.8%	64.3%
Total		Recuento	3	4	12	88	5	112
		% del total	2.7%	3.6%	10.7%	78.6%	4.5%	100.0%

Fuente: MS Excel Encuesta, octubre 2016.

Tabla 39.
Calificación crediticia del cliente, según tenencia de vivienda

		SU CALIFICACIÓN CREDITICIA ES					Total	
		PÉRDIDA	DUDOSO	DEFICIENTE	CPP	NORMAL		
	DE MIS PADRES	Recuento	3	2	6	18	3	32
	O FAMILIAR	% del total	2.7%	1.8%	5.4%	16.1%	2.7%	28.6%
TENENCIA DE VIVIENDA	ALQUILADA	Recuento	0	0	0	6	0	6
		% del total	0.0%	0.0%	0.0%	5.4%	0.0%	5.4%
	PROPIA	Recuento	0	2	6	64	2	74
		% del total	0.0%	1.8%	5.4%	57.1%	1.8%	66.1%
Total		Recuento	3	4	12	88	5	112
		% del total	2.7%	3.6%	10.7%	78.6%	4.5%	100.0%

Fuente: MS Excel Encuesta, octubre 2016.

Adicionalmente de este resultado, se realiza también un poco del análisis de la situación familiar, como la propiedad de la vivienda donde habitan los clientes de la caja, a través de un cruce de información obtenida en las encuestas. Al respecto se puede mencionar que existe sólo un 1.8% de clientes con una calificación normal y que además poseen una vivienda propia, y un 2.7% vive en la casa de un familiar o de sus padres.

En la condición de tener problemas potenciales y que además poseen una vivienda propia, se ubican un 57.1%, mientras que en este grupo, solo el 5.4% de clientes, también vive en una casa alquilada. En cuestión de género, el 51.8% de ellos (CPP), son mujeres, y solo el 0.9% de ellas se encuentra en pérdida.

4.4 RESULTADOS DE LA ENTREVISTA

Los resultados de la entrevista que a continuación se muestran, fue realizada al jefe de la agencia de la Caja Maynas de la ciudad de Tingo María, quien también está a cargo de la dirección de la oficina del distrito de José Crespo y Castillo, con la finalidad de conocer la situación en la que se encuentra la otra agencia (de Tingo María), respecto al mismo tema que es la morosidad y las acciones que él preside para contrarrestar esta situación. En base a cada pregunta realizada, se tienen las siguientes respuestas:

1. ¿Cree usted que el número de personas que conforman el área es suficiente para realizar la gestión de cobranzas?

“Debido al nivel de morosidad de la agencia y al número de cuentas vencidas que se manejan considero que el personal de cobranzas (01 gestor) es conforme. Lo que se pudiera mejorar es el nivel de efectividad de las cobranzas al concretar los pagos antes del cierre de mes para evitar congestión de cuentas vencidas al cierre”.

2. ¿Cuándo fue la última vez que recibieron una capacitación relacionada con su área?

“Se realizan campañas de recuperación con descuentos de interés moratorio en determinadas épocas del año, asimismo el reglamento de créditos contempla descuentos especiales para créditos con morosidad mayor a 120 días, así como descuentos totales y parciales de intereses compensatorios y moratorios para créditos castigados y judiciales”.

3. ¿Cree usted que la gestión realizada en la institución para enfrentar el índice de morosidad es adecuada?

“La política es adecuada, sin embargo, como toda política y reglamentación debe ser constantemente adecuada al mercado que cada vez es más cambiante, pues los índices de morosidad se incrementan por la desmedida oferta financiera que existe en el mercado, por lo que las cobranzas se hacen cada vez más flexibles”.

4. ¿Se realiza el seguimiento de los créditos en demanda judicial, y control en registros independientes?

“Todo proceso esta normado y cada caso vencido posee su propia reglamentación y directiva, en el caso de los casos judiciales se llevan a cabo comités de mora judicial una vez al mes”.

5. ¿El Departamento de Recuperaciones informa sobre los niveles de morosidad frecuentemente?

“Esa información se recibe de manera diaria para una oportuna toma de decisiones”.

6. El Comité de Crédito ¿Cómo identifica los riesgos de cartera para el otorgamiento de un préstamo en la caja Maynas?

“El comité de créditos sirve como filtro para la admisión de créditos, se evalúan las solicitudes a través de una metodología crediticia que permita minimizar el nivel de riesgo de las operaciones a otorgar, dependiendo del nivel de riesgo se atiende las operaciones con distintos condicionamientos, mayor riesgo implica mejorar de garantías, mayores tasas, etc. (ojo las garantías no son determinantes para aprobar o denegar una operación – son complementarias. Las políticas de atención de créditos son dictadas por la empresa y dependen del apetito de riesgo de cada institución”.

7. ¿Se controla la calidad de las evaluaciones crediticias que son realizadas por el personal de la caja Maynas?

“El control e impacto (calidad) de las colocaciones se hace de manera diaria a través de un cuadro de mando donde se tiene en detalle la calidad de cartera de cada analista, en este cuadro se obtiene información de crecimiento de cartera, mora, CAR (cartera de alto riesgo), etc. Asimismo, se realizan visitas de pre y post aprobación de

créditos por parte de Coordinador de Créditos y Jefe de Agencia verificando que la información consignada por el personal de negocios sea fidedigna. Adicionalmente, el departamento de UAI (Unidad de Auditoría Interna) y el departamento de Administración de Créditos realizan visitas inopinadas en forma periódica”.

8. ¿Considera usted que el personal encargado de realizar las evaluaciones crediticias, estuvo cumpliendo cabalmente sus funciones?

“Los resultados de toda entidad financiera y su permanencia en el mercado se soportan en la calidad de sus colocaciones, así como la correcta aplicación de políticas de admisión de personal y tecnología crediticia para el otorgamiento de créditos, el personal de negocios de Caja Maynas se encuentra en permanente evaluación de desempeño de factores cualitativos y cuantitativos. Se mantiene e impulsa al personal productivo y con calidad de cartera; No se renueva o se desprende del personal que no cuenta con un buen desempeño laboral”.

De acuerdo a las respuestas emitidas en la entrevista, por parte del jefe de la agencia de Tingo María, se denota una situación distinta al encontrado en la ciudad de Aucayacu, donde el manejo y control de los niveles de morosidad se realizan en base a los reglamentos o normas que posee la institución, inclusive haciendo premiaciones para sus clientes puntuales, además se conoció que para el caso de tener clientes morosos, se realizan visitas tanto del gestor como del analista de crédito; en cuanto a la capacitación, esta agencia se encuentra con mayores oportunidades, especialmente para el caso de las personas que se encuentran en altos cargos dentro de la institución.

Todas estas apreciaciones, señalan las discrepancias de la situación en la que se encuentra la oficina en análisis, la del distrito de José Crespo y Castillo, demostrando la

falencia en el manejo de la evaluación crediticia, si es que se decide compararlo con la agencia de Tingo María.

No obstante, el punto en común que se pudo rescatar de la entrevista, es cuando se describen a las principales causas para que un cliente esté en la condición de moroso dentro de la institución, haciendo mención a una mala evaluación crediticia por parte del personal de la entidad financiera, detalle que se considera como variable explicativa dentro de la presente investigación.

4.5 CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Con el objetivo de contrastar la hipótesis de investigación, se realizó una comprobación estadística del grado de correlación que existe entre la variable dependiente y la exógena. Como se sabe, la contrastación de la hipótesis es un proceso metódico y secuencial con lo cual se puede aceptar o negar la hipótesis planteada en una investigación, en base a distintas pruebas estadísticas y una de ellas es la asociación entre la variable endógena y la(s) variable(s) explicativas.

4.5.1 Hipótesis de investigación

Tal y como se especificó en el primer capítulo, a través de este trabajo se logra contrastar una hipótesis donde se vincula la relación de causalidad de ambas variables, es decir la variable dependiente con la variable independiente. La hipótesis fue formulada de la siguiente manera:

“La mala evaluación de los créditos microempresa, tiene una relación de manera significativa en los niveles de morosidad de la Caja Maynas en el Distrito de José Crespo y Castillo”.

4.5.2 Cálculos estadísticos para la contrastación

Las variables consideradas en el modelo son dos, la morosidad existente en la Caja Maynas (dependiente) y la evaluación del crédito (independiente), los cuales son los objetos de estudio y se describen y detallan desde el principio de la investigación.

Estas variables poseen indicadores que expresan la situación de cada una de ellas; es por ello que antes de presentar los resultados del cálculo estadístico, se precisan los indicadores utilizados, los mismo que fueron elegidos de los resultados de la encuesta aplicada y analizada también con el resultado de la entrevista. Estos elementos son detallados a continuación.

4.3.1 VARIABLE DEPENDIENTE

Morosidad de la Caja Maynas.

INDICADOR SELECCIONADO

- Tenencia de al menos una cuota atrasada.

4.3.2 VARIABLE INDEPENDIENTE

Evaluación de crédito.

INDICADOR SELECCIONADO

- Consideración del proceso de evaluación del crédito.

A través del uso de programas estadísticos, se obtienen los siguientes resultados.

Tabla 40.
Determinación del coeficiente de Chi cuadrado

Detalle	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
---------	-------	----	--------------------------------

Chi-cuadrado de Pearson	19,212 ^a	4	0.001
Razón de verosimilitudes	19,954	4	0.001
N de casos válidos	112		

a. 5 casillas (50,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,86.

Los datos de la tabla 40, tienen que ser comparados con el valor tabular del estadístico Chi Cuadrado, para ello también es necesario el planteamiento de la hipótesis estadística que esta prueba demanda, luego de ello se determina si la relación de causalidad entre las variables analizadas, es o no significativa.

Hipótesis estadística nula

$H_0 : \beta_0 = \beta_1 = 0$ (La morosidad en la Caja Maynas, es independiente de la mala evaluación crediticia).

Hipótesis estadística alternante

$H_a : \beta_0 \neq \beta_1 \neq 0$ (La morosidad en la Caja Maynas, es dependiente de la mala evaluación crediticia).

Expresado, en otros términos, la hipótesis estadística nula menciona que ambas variables no están relacionadas de manera significativa, por lo que acatarlo conllevaría a negar la hipótesis de investigación donde se menciona lo contrario; por lo que es

conveniente aceptar la hipótesis estadística alternante (H_a), considerando un nivel de confianza del 95%. El grado de libertad para la prueba, es:

$$\begin{aligned} gl &= m * n & \Rightarrow m &= 5 - 1 = 4 \\ & & n &= 2 - 1 = 1 \end{aligned}$$

$$gl = 4 * 1 = 4$$

Con el grado de libertad igual a 4 y con el nivel de significancia de la prueba de 5%, se identifica el valor tabular del estadístico Chi cuadrado, para luego ubicarlo en la distribución de la función, determinando el valor crítico para la prueba.

$$X^2_{(4,0.05)} = 9.488$$

El punto crítico, es el valor que delimita las áreas de aceptación o de rechazo de la hipótesis estadística, considera la opción de rechazar la no significancia de la variable independiente en el caso de encontrar un chi cuadrado calculado mayor al valor de 9.488.

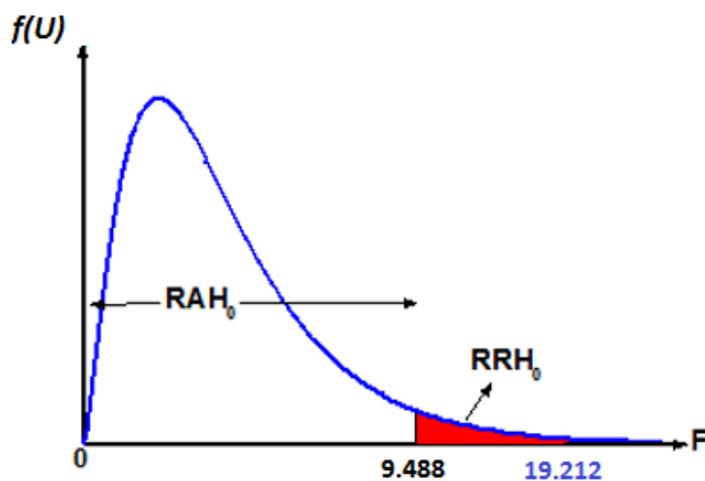


Figura 25. Función de distribución de Chi Cuadrado

El valor del Chi cuadrado calculado, es de 19.212, el mismo que fue determinado a través del uso del programa, dicho resultado se puede apreciar en la tabla 39.

Debido a que el valor del Chi cuadrado calculado es superior a su similar tabular, se rechaza la hipótesis estadística nula, por lo tanto, se puede asegurar que la mala evaluación crediticia es significativa para explicar la morosidad en la Caja Maynas, con lo cual se acepta la hipótesis de investigación a un nivel de confianza del 95%, es decir con un margen de error del 5%.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 BALANCE GLOBAL DE LA INTERPRETACIÓN

Para la corroboración de la hipótesis de investigación estipulada en este informe, fue necesario la evaluación de los resultados de la regresión, el mismo que fue analizado a través de las pruebas estadísticas (especificadas en el capítulo anterior), las mismas que consideran buenos resultados.

En base a ello, se puede afirmar que la relación entre las variables elegidas para la investigación: la morosidad y la mala evaluación crediticia, es significativa; debido a que el valor del Chi-cuadrado de Pearson alcanzado, presentó un valor de 19.212, el mismo que pasó el criterio estadístico y junto al nivel de significancia obtenido en la prueba (0.001), permiten reafirmar la hipótesis planteada.

Por lo tanto, se puede señalar categóricamente que “La mala evaluación de los créditos microempresa, tiene una relación de manera significativa en los niveles de morosidad de la Caja Maynas en el distrito de José Crespo y Castillo”.

Cabe mencionar que, para alcanzar esta conclusión, fue necesario realizar un trabajo de campo en la que se consultó a los clientes y al personal de la entidad financiera, respecto a sus niveles de morosidad y la evaluación crediticia realizada; es por ello que el estudio se sujeta a un espacio temporal, siendo un estudio de corte transversal llevado a cabo en el año 2016.

5.2 ANÁLISIS COMPARATIVO CON OTROS RESULTADOS

Las principales conclusiones a la que llegaron otros autores que también investigaron respecto a los niveles de morosidad dentro de una institución. Los trabajos de los autores con quienes se realiza la comparación, fueron mencionados en el apartado de antecedentes, los mismos que se encuentran en el segundo capítulo de este informe.

El trabajo citado como antecedente que más se asemeja a éste, es el de Sánchez (2014), el cual está denominado como: “La morosidad de la cartera de créditos a la microempresa de las cajas rurales de ahorro y crédito y su relación con la competencia”. En ese estudio se analiza el impacto del incremento de la competencia en el mercado de microcréditos, para ello se enfocó en las cajas rurales.

A diferencia del presente trabajo, la investigación de Sánchez se delimitó en una temporalidad de un año, desde enero hasta diciembre del año 2011, mientras que el caso

de esta investigación fue de carácter transversal, donde el análisis fue en un solo momento.

Respecto a su resultado, se puede constatar que el incremento de la competencia tuvo un efecto negativo en los niveles de morosidad de las cajas rurales, debido a que esos índices se incrementaron en comparación con los valores similares del año anterior; no obstante, en el caso de la morosidad en la Caja Maynas, el estudio no determina ese hecho, puesto que su objetivo general fue de analizar la relación de dependencia con la evaluación crediticia que se realiza en dicha institución, para el otorgamiento de los créditos microempresa, dentro de la jurisdicción del distrito de José Crespo y Castillo, detalle que se logró corroborar de manera estadística en la última parte del capítulo anterior.

En base a lo señalado por el autor Sánchez, se puede afirmar que la competencia en la oferta de créditos, también es un factor explicativo para el incremento de la morosidad en las entidades financieras, especialmente en las cajas rurales; por su parte, también se puede señalar que la morosidad está relacionada por las malas evaluaciones crediticias que se realizan en dichas instituciones financieras, tal como lo demuestra la presente investigación. A través de la comparativa, se reconoce la relación de las variables mencionadas en los niveles de morosidad.

Ante la problemática de no encontrar trabajos muy idénticos al realizado en este estudio, se citó a la investigación de Infantas (2004) denominada: “Análisis de rentabilidad de las microempresas panificadoras del distrito de Rupa Rupa”. En ella, se logra demostrar que la baja rentabilidad de las microempresas panificadoras se debe principalmente a la dificultad de acceder a un crédito, con lo cual toca un punto en

común con este trabajo, aunque también considera al limitado conocimiento del negocio, como otro factor que explica la baja rentabilidad del negocio.

La autora, utilizó una muestra de 23 panificadoras en una categoría de Mypes, dentro del distrito de Rupa Rupa, para lo cual también usó un análisis del tipo transversal, es decir en un momento determinado. Sus resultados se enmarcan a describir la rentabilidad, en el cual señala que las panificadoras consideradas, poseen una utilidad promedio de 4,821.9 soles anuales, mientras que las ratios de inversión, de ventas y de capital correspondiente a 0.153, 0.158, 0.2 respectivamente; además encontró que estadísticamente la dificultad del acceso al crédito y la falta de conocimiento del negocio no determinan la rentabilidad de las microempresas panaderas.

Al respecto, se puede señalar que actualmente la dificultad al acceso de créditos ha cambiado de manera radical, ahora sucede todo lo contrario, inclusive existe una sobreoferta de créditos del tipo microempresa en toda la provincia de Leoncio Prado, donde las empresas financieras buscan a clientes dispuestos a endeudarse con ellos, a pesar de tener deudas con otras entidades o bancos del sistema financiero, a través de la modalidad de compra de deuda.

Por lo que su resultado dista mucho de la situación actual y de lo que se pudo encontrar en esta investigación, donde el 53.6% de los clientes de la Caja Maynas poseen un crédito adicional en otras entidades financieras, y el 66.1% posee de manera informal.

Asimismo, se puede mencionar que la morosidad posee muchos factores tanto internos, es decir de la misma empresa, como externos, aquello que están relacionados

con el comportamiento de los clientes. No obstante, a través de esta investigación se buscó determinar la incidencia de una variable que tiene que ver con el modo de trabajo de la misma Caja Maynas, el cual es el proceso de evaluación crediticia que debería de ser realizado a cada cliente de manera obligatoria.

Dentro de los resultados, se pudo encontrar que no se cumple de manera cabal este punto, puesto que al 52.7% de los clientes, no le realizaron el proceso de evaluación crediticia tal y como se debería de hacer, con lo cual se demuestra una pequeña deficiencia en el modo de trabajo de la empresa financiera, donde la consecuencia es que muchos de sus clientes se retrasan en el pago de sus cuotas, para la fecha pactada.

CONCLUSIONES

1. La relación de la evaluación de créditos en la morosidad de la Caja Maynas del distrito de José Crespo y Castillo, es significativa. Esta afirmación se basa al Chi-cuadrado de Pearson de 19.21, siendo superior al valor crítico de la prueba, 9.488; por lo que las malas evaluaciones crediticias son determinantes para explicar a la morosidad en dicha institución.
2. Las deficiencias en el análisis de créditos, abarcan desde la inexistencia de procesos de evaluación hasta aquellos donde no se logra explicar bien al cliente, respecto a sus compromisos que va a tener con la institución. Al 52.7% de los clientes, no le hicieron una evaluación.
3. El 89.3% de los clientes, tuvo al menos un día de retraso, mientras que el 59% de ellos, se atrasó hasta 12 días, por lo que contribuyeron a tener índices de morosidad. Además de ello, sólo al 5.4% le recuerdan la fecha de pago.
4. Las causas que los clientes alegan para su atraso en el pago de cuotas son: incumplimiento de pago por parte de sus deudores (29%), sobreendeudamiento (23%), confusión de fechas (19%), reducción de ventas, producción o negocio (18%).
5. El 37.5% de los clientes no posee u registro de su negocio, por lo que les es más complicado saber si sus ingresos son mayores que sus gastos; lo cual conlleva a un nivel de incertidumbre en sus flujos futuros, aumentando las probabilidades caer en morosidad.
6. El 34.8% de los clientes consideró que el proceso de evaluación crediticia fue malo, mientras que el 25% de ellos, lo consideró como muy buena. No obstante, el 61.6% manifestó que la información percibida, fue mala.

RECOMENDACIONES

1. Mejorar el proceso de evaluación crediticia para todas las solicitudes de créditos en la Caja Maynas, considerando también a los clientes que vienen trabajando con la institución desde años anteriores.
2. Tomar como referencia la situación de Morosidad de la agencia de la ciudad de Tingo María de la Caja Maynas, a fin de mejorar la situación de los clientes del distrito de José Crespo y Castillo, en torno a esta problemática.
3. Considerar un gestor de cobranza para la sede de la ciudad de Aucayacu, tal y como lo tiene la ciudad de Tingo María, con la finalidad de ejercer presión para el cumplimiento oportuno de los pagos de las cuotas, por parte de los clientes de la Caja Maynas.
4. Incentivar a que todos los clientes de la entidad financiera manejen un registro donde anoten las actividades de su negocio, a través de charlas de capacitación personalizadas por parte del gestor. Este detalle favorecerá a contrarrestar la morosidad en los clientes.
5. Rigidizar el proceso de evaluación crediticia en la institución, teniendo en consideración a aquellos clientes con más créditos en otras instituciones o informales. Además, se recomienda evaluar la probabilidad de que los nuevos solicitantes de créditos, caigan en la situación de tener 2 o más créditos con las instituciones financieras.
6. Realizar una capacitación permanente al personal de negocio de la oficina de la Caja Maynas del distrito de José Crespo y Castillo.

BIBLIOGRAFÍA

- Branchfield, P. (2010). *Cobro de impagos y negociación con deudores*. Barcelona España
- Branchfield, P. (2010). *Gestión del crédito y cobro*. (pp. 15- 25). Barcelona España.
- Caja Maynas. (2007). *Políticas y Reglamentos de créditos*. Versión 4.3 Código PR – 001. Oficina de Organización y Procesos. Lima – Perú.
- Caja Maynas. (2009). *Guía metodológica de evaluación crediticia*. Versión 1.0 Código MET– 002. Oficina de Organización y Procesos. Lima – Perú.
- Curbera, P., De la cuesta, G.M., Ruza, C., Pampillon, F. F. (2012). *Introducción al Sistema Financiero*. Madrid, España.
- De Jaime, E.J. (2013). *Análisis económico – financiero de las decisiones de Gestión empresarial*. (pp. 19-21, 49-55). Madrid, España: editorial Esic.
- Gonzales, R.M. (2015). *Proyecto y viabilidad del negocio o microempresa*. (pp. 100 – 184.) Madrid, España.
- Hernández, A.M. (2010). *El crédito bancario en costa rica –una perspectiva de análisis*. (pp 50 – 171). San José, Costa Rica: editorial Universidad Estatal a distancia.
- Inumieta, A., Hevia, J., Xavier, F., (2000). *Determinantes microeconómicos de la morosidad bancaria*. (pp. 125 – 156). Madrid, España.
- Infantas Bendezu, Luz V. (2004). *Análisis de la rentabilidad de las microempresas panificadoras en el distrito de Rupa Rupa*. (Tesis de maestría en finanzas). Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María Perú.
- Leyva, W.(2016) *Taller en tecnología crediticia UPGRADE ¡Efectividad en la gestión del analista de créditos!* . Instituto de Finanzas, Gestión Empresarial y Negocios. Lima - Perú.

- Salgueiro, A. (2010). *Indicadores de gestión y cuadro de mando*. (pp. 8- 35). Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Saurina, J. (2000). *Determinante de la morosidad de las cajas de ahorro españolas*. (pp. 393- 426). Madrid, España: Fundaciones SEPI.
- Triveli, C. (2014). *Análisis de la morosidad en las instituciones microfinancieras del Perú*. (pp. 199- 294). Lima, Perú.
- Talledo, S.J. (2014). *La morosidad de la cartera de créditos a la microempresa de las cajas rurales de ahorro y crédito y su relación con la competencia*. (Tesis de Maestría en Finanzas). Universidad de escuela de administración de negocios (ESAN), Lima, Perú.

ANEXO 01. FORMATO DE LA ENCUESTA



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
TINGO MARÍA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE CIENCIAS ECONÓMICAS



ENCUESTA A LOS BENEFICIARIOS DEL CRÉDITO MICROEMPRESA DE LA CAJA MAYNAS – JOSÉ CRESPO Y CASTILLO

Estimado amigo(a), en esta oportunidad estoy realizando un trabajo de investigación académica en la UNAS, para lo cual necesito de su apoyo. Estaré muy agradecido de Ud. por responder a las preguntas de manera sincera y completa. Las respuestas emitidas tendrán un alto grado de confidencialidad.

I. INFORMACIÓN GENERALES

1. **Sexo:** M(...) F(...)
2. **Región de procedencia:** Costa(...) Sierra(...) Selva (...)
3. **Estado civil:** Soltero (...) Casado (...) Divorciado (...) Viudo (...) Conviviente (...)
4. **Nivel de educación:**
Secundaria (...) Superior no universitaria (...) Superior universitaria (...) Pos grado (...)
5. **Edad:** (.....)
6. **Número de miembros dependientes de su familia:** (.....)
7. **Tenencia de su vivienda es:**
(.....) de mis padres o un familiar (.....) Alquilada (.....) Hipotecada
(....) Propia
8. **Número de DNI:**

II. INFORMACIÓN ESPECÍFICA

1. **Actividad comercial u ocupación a la que se dedica:**
2. **El tiempo que se dedica a su actividad u ocupación es:**
3. **Posee un registro de ventas, compras, cuentas por cobrar u otros:** Si (...) No (...)
4. **Posee otro crédito formal, adicional al microempresa de Maynas:** Si (...) No (...)
5. **Cuando le falta dinero, ¿recurre al crédito informal?** Si (...) No (...)

6. **¿Alguna vez tuvo cuotas retrasadas con la caja Maynas? Si (...) cuántas (.....) No (...)**
7. **¿Cuáles son las causas por las que se atrasa una cuota?**

8. **Fue notificado cuando tuvo algún retraso de pago Si (...) No (...)** pase a la pregunta 8
9. **¿De qué manera fue notificado por cuota vencida?**
 (.....) Telefónica (.....) Escrita
 (.....) Por correo (.....) Sólo cuando me acerco a la oficina
10. **¿Conoce el número de cuotas de su crédito que le faltan pagar?: Si (...) No (...)**
11. **¿Recibe algún recordatorio de la fecha que tiene que pagar sus cuotas? Si (...) No (...)**
12. **Cuando usted solicitó su crédito microempresa a la caja Maynas ¿le hicieron una evaluación crediticia? Si (...) No (...)**
13. **¿Cómo considera al proceso de evaluación que le hicieron antes de otorgarle el crédito en la caja Maynas?**
 (.....) Pésima (.....) Mala (.....) Normal
 (.....) Buena (.....) Muy buena
14. **¿Cómo considera al tipo de información recibida al momento de firmar el contrato del préstamo?**
 (.....) Pésima (.....) Mala (.....) Normal
 (.....) Buena (.....) Muy buena
15. **La calificación crediticia del cliente es:**
 (.....) Pérdida (.....) Dudoso (.....) Deficiente
 (.....) CPP (.....) Normal

ANEXO 02. FORMATO DE LA ENTREVISTA

ENTREVISTA AL JEFE DE LA AGENCIA DE LA CAJA MAYNAS DE LA CIUDAD DE TINGO MARÍA

1. *¿Cree usted que el número de personas que conforman el área es suficiente para realizar la gestión de cobranzas?*
2. *¿Cuándo fue la última vez que recibieron una capacitación relacionada con su área?*
3. *¿De qué manera, la caja Maynas busca crear una cultura de pago en los clientes del crédito microempresa?*
4. *¿Cómo se mantiene actualizada, la base de dato personales de los clientes?*
5. *¿De qué manera notifican al cliente cuando no cumplen con pagar su cuota?*
6. *¿Cómo controla que la gestión de notificación haya sido efectiva?*
7. *¿Cuáles son las gestiones que se realiza para evitar que los clientes se acumulen de cuotas impagadas?*
8. *¿Cuáles cree usted que son las principales razones para que se presenten atrasos en los pagos de las cuotas, por parte de los clientes?*
9. *¿Qué mecanismos tienen los clientes para conocer el estado de su crédito?*
10. *¿Existen políticas para la recuperación de créditos que se encuentran en morosidad?*
11. *¿Cree usted que la gestión realizada en la institución para enfrentar el índice de morosidad es adecuada?*
12. *Se realiza el seguimiento de los créditos en demanda judicial, y control en registros independientes*
13. *¿El Departamento de Recuperaciones informa sobre los niveles de morosidad frecuentemente?*
14. *El Comité de Crédito ¿cómo identifica los riesgos de cartera para el otorgamiento de un préstamo en la caja Maynas?*
15. *¿Se controla la calidad de las evaluaciones crediticias que son realizadas por el personal de la caja Maynas?*
16. *¿considera usted que el personal encargado de realizar las evaluaciones crediticias, estuvo cumpliendo cabalmente sus funciones?*