

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y
FINANCIERAS**



**LA MOROSIDAD COMO FACTOR DETERMINANTE EN LA
CALIFICACION CREDITICIA EN LOS CLIENTES DE LA
FINANCIERA CREDIHAYLLI DE LOS MERCADOS DE ABASTOS
DE LA CIUDAD DE TACNA, PRIMER SEMESTRE DEL 2015
TESIS**

Presentado por:

Bach. PAOLA LIZETH BOHORQUEZ CHOQUE

Para optar el Título Profesional de:

CONTADOR PÚBLICO

Tacna – Perú

2015

DEDICATORIA

A mi hijo, que es el motor y la gran razón en la realización de esta tesis, mis ganas de salir adelante y de ser una mejor persona. Mi gran preocupación en la vida y por quien lucharé hasta cumplir todas mis metas.

RECONOCIMIENTO

A Dios ante todo, quien me guía en el día a día y permite que realice las cosas de la mejor manera posible

A mis padres, que sin ellos no habría sido posible la realización de esta tesis, gracias a su apoyo incondicional en todos los aspectos, que sin ellos no hubiera sido posible cumplir esta meta.

A los señores asesores Ing. Luis Fernández y Cpcc. Eloina Peñaloza Arana que contribuyeron enormemente en la realización de esta tesis gracias a sus enseñanzas y experiencia, que por el apoyo brindado fue posible concluir este trabajo.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación cuyo objetivo general era determinar si la morosidad es el factor determinante en el riesgo crediticio en los clientes de la financiera Credihaylli de los mercados de abastos de la ciudad de Tacna, y la hipótesis general fue que el nivel de morosidad influye significativamente en el riesgo crediticio en los clientes de la financiera Credihaylli de mercados de abastos de la zona comercial de Tacna, ha originado todo un planteamiento metodológico de investigación y se ha aplicado el análisis documental para cada una de las variables de estudio.

Los resultados obtenidos sobre las dimensiones de la Morosidad, son contundentes, basándonos en el Score como el factor determinante de la morosidad, de las cuales podemos determinar que la mayoría de los clientes (23) poseen un Score bajo o sea un 71.9% que va de niveles de 0 a 0.30 , en relación a aquellos que poseen un Score medio (18.8%) o alto (9.4%), siendo estos de 0.31 a 0.60 y 0.61 a 0.9 respectivamente, el resultado obtenido de cuota/resultado neto que viene a ser el factor determinante de calificación crediticia nos muestra que del total de clientes, 11 clientes (34.4%) mantienen calificación baja, o sea que tienen un adecuado perfil para obtener un crédito, además son 11 clientes (34.4%) que se ubican con calificación media, que también se encuentran dentro de lo aceptable para obtener un crédito, aparte son 10 los clientes (31.3) los catalogados como riesgosos con calificación alta, de las cuales 7 de ellos deberían ser bien estudiados al momento de la evaluación y 3 los que serían descartados por tener una calificación negativa o muy alta.

Por ello, la presente investigación analizó " la morosidad como factor determinante en el riesgo crediticio de los comerciantes de los mercados de abastos de la ciudad de Tacna, primer semestre 2015, caso Credihaylli", la cual tuvo la finalidad de investigar la morosidad que poseen los comerciantes como factor determinante en el riesgo crediticio de los mismos.

ABSTRACT

This research project whose overall objective was to determine if the default is the determining factor in credit risk on customers of financial Credihaylli of food markets in the city of Tacna, and the general assumption was that the level of default influences significantly in the credit risk on customers of financial Credihaylli of food markets in the commercial area of Tacna, it has caused quite a methodological research approach and applied the documentary for each of the study variables analysis.

The results obtained on the dimensions of delinquency, are robust, based on the Score as the determining factor in delinquencies, which we can determine that the majority of customers (23) have a low Score 71.9% going levels from 0 to 0.30, compared to those with an average Score (18.8%) or high (9.4%), these being 0.31 to 0.60 and 0.61 to 0.9 respectively, the result of share / net profit comes to be the determining factor credit rating shows that the total number of customers 11 customers (34.4%) have low rating, or with a suitable profile for credit, plus there are 11 customers (34.4%) that are located rated media, which are also within the acceptable for credit, customers are apart 10 (31.3) those identified as high-risk rating, of which 7 of them should be well studied when evaluating and 3 which They would be discarded as having a negative or very high rating.

Therefore, this research analyzed "delinquencies as a factor in the credit risk of the traders of food markets in the city of Tacna, first half 2015, Credihaylli case", which was intended to investigate the delinquency have traders as a factor in the credit risk of the same.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	3
RECONOCIMIENTO	4
RESUMEN.....	5
ABSTRACT	6
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	7
ÍNDICE DE TABLAS	100
ÍNDICE DE FIGURAS	111
INTRODUCCIÓN.....	12
CAPÍTULO I.....	144
EL PROBLEMA.....	144
1.1 Planteamiento del problema.....	¡Error! Marcador no definido.
1.2 Formulación del problema.....	¡Error! Marcador no definido.
1.2.1 Problema general	¡Error! Marcador no definido.
1.2.2 Problemas específicos	¡Error! Marcador no definido.8
1.3 Objetivos de investigación	¡Error! Marcador no definido.8
1.3.1 Objetivo general	¡Error! Marcador no definido.8
1.3.2 Objetivos específicos	¡Error! Marcador no definido.8
1.4 Justificación e importancia de la investigación	¡Error! Marcador no definido.
1.4.1 Justificación	¡Error! Marcador no definido.
1.4.2 Importancia.....	19
1.5 Alcance y Limitaciones.....	¡Error! Marcador no definido.0
1.4.1 Alcance	20
1.4.2 Limitaciones	21
CAPÍTULO II	222
MARCO TEÓRICO.....	222

2.1	Antecedentes relacionados con la investigación.....	222
2.1.1.	A nivel internacional	222
2.1.2.	A nivel nacional	26
2.2	Bases teóricas – científicas.....	28
2.2.1.	Morosidad.....	28
2.2.1.1.	Definiciones básicas de la Morosidad.....	28
2.2.2.	Calificación crediticia.....	42
2.2.2.1	Definiciones básicas de Calificación crediticia	42
2.3	Definición de términos básicos	56
2.3.1	Las Micro y Pequeña Empresas	56
2.3.2	La Edpyme	57
2.3.3	Incumplimiento.....	57
2.3	Sistema de Hipótesis	588
2.4.1.	Hipótesis general	588
2.4.2.	Hipótesis específicas	588
2.4	Sistema de variables.....	599
CAPÍTULO III		61
METODOLOGIA.....		61
3.1	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	61
3.1.1	Tipo de investigación.....	61
3.1.2	Nivel de investigación.....	61
3.1.3	Diseño de investigación	61
3.1.4	Métodos de investigación.....	62
3.2	Población y muestra del estudio.....	62
3.2.1	Población	62
3.2.2	Muestra.....	63
3.3	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	63

3.4	Técnicas de procesamiento de datos.....	64
3.5	Selección y validación de instrumentos de investigación.....	65
	CAPÍTULO IV.....	66
	RESULTADOS & DISCUSION.....	66
4.1	Resultados: evaluación de la Morosidad	67
4.1.1	Análisis de la dimensión Créditos Directos.....	67
4.1.2	Análisis de la dimensión Garantías.....	71
4.1.3	Análisis de la dimensión Score	73
4.2	Resultados: evaluación de la Calificación crediticia	74
4.2.1	Análisis de la dimensión Flujo de caja negocio-familia.....	74
4.2.2	Análisis de la dimensión Cuota/Resultado Neto	777
4.3	Contraste de Hipótesis	788
4.3.1	Hipótesis General	808
4.3.2	Primera hipótesis específica	80
4.3.3	Segunda hipótesis específica.....	83
	CONCLUSIONES.....	86
	SUGERENCIAS	87
	BIBLIOGRAFIA.....	88
	ANEXOS	90
	MATRIZ DE CONSISTENCIA	92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Credihaylli: Total de clientes analizados en los mercados de abastos de la ciudad de Tacna, 2015.....	62
Tabla N° 2: Instrumentos y técnicas de recolección de información utilizadas para la investigación.....	63
Tabla N° 3: Instrumentos y procesamiento de la información	65
Tabla N° 4: Créditos Directos, según Mypes: Prestamos.....	67
Tabla N° 5: Créditos Directos, según Consumo: Prestamos	68
Tabla N° 6: Créditos Directos, según Pyme: Prestamos	69
Tabla N° 7: Créditos Directos, según Vigentes ONG	70
Tabla N° 8: Garantías, según Garantías no Pref. (Aval y Fianza)	71
Tabla N° 9: Garantías, según otras Garantías	72
Tabla N° 10: Score, Factor clave de la Morosidad	73
Tabla N° 11: Flujo de caja negocio-familia, según ingresos por ventas.....	74
Tabla N° 12: Flujo de caja negocio-familia, según costo mercadería/producto ..	75
Tabla N° 13: Flujo de caja negocio-familia, según ingresos por ventas.....	76
Tabla N° 14: Cuota/Resultado Neto, factor clave de la calificación crediticia	77
Tabla N° 15: Correlación entre las variables de morosidad y calificación crediticia.....	79
Tabla N° 16: Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra.....	81
Tabla N° 17: Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra.....	84

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Créditos Directos, según Mypes: Prestamos.....	67
Figura N° 2: Créditos Directos, según Consumo: Prestamos	68
Figura N° 3: Créditos Directos, según Pyme: Prestamos	69
Figura N° 4: Créditos Directos, según Vigentes ONG	70
Figura N° 5: Garantías, según Garantías no Pref. (Aval y Fianza)	71
Figura N° 6: Garantías, según Otras Garantías	72
Figura N° 7: Score, Factor clave de la Morosidad	73
Figura N° 8: Flujo de caja negocio-familia, según ingresos por ventas	74
Figura N° 9: Flujo de caja negocio-familia, según Costo mercadería/producto ..	75
Figura N° 10: Flujo de caja negocio-familia, según resultado neto.....	76
Figura N° 11: Cuota/Resultado Neto, factor clave de la calificación crediticia....	77
Figura N° 12: Diagrama de dispersión entre las variables de Morosidad y Calificación Crediticia	79

INTRODUCCIÓN

El crecimiento del número de microcréditos junto con las excelentes condiciones para llevar a cabo la actividad microfinanciera en la economía y sistema financiero de la República de Perú están impulsando a las instituciones de microfinanzas (IMF) a una mayor competencia con las entidades bancarias por este segmento de negocio. (Lara, Rodríguez, & Rayo , 2011). Por tal motivo es necesario plantear un método que podría facilitar una mejora en la calificación de los clientes fallidos y no fallidos. Las microfinancieras ofrecen servicios de ahorro y de créditos pequeños, normalmente a corto plazo y sin garantías, a aquellos sectores de la población con mayores problemas de acceso a los recursos financieros. Quizás este sea uno de los principales motivos por los que no haya existido una motivación importante para la elaboración de mecanismos cuantitativos capaces de medir el riesgo de la actividad crediticia de las microfinancieras, en comparación con lo sucedido en el resto del sistema financiero. (Salinas, 2005).

Por otra parte la morosidad es provocada por una deficiente cultura crediticia entre los microempresarios Al no cumplir con sus pagos en tiempo y forma, por lo que ambos temas, tanto administración como cultura de crédito, presentan grandes oportunidades de mejora. Por lo tanto y considerado que la deficiente calidad de la cartera crediticia es un problema generalizado en el sector de las microfinanzas, se debe reflexionar acerca de las necesidades de programas para mejorar la administración de las microfinancieras en cuanto a capacitación para la medición de riesgo; así como; desarrollo de programas de apoyo para mejorar la cultura crediticia; de financiamiento de los microempresarios es fundamental para el desarrollo del país. (Andrade Vallejo & Muñoz Lozano, 2006).

Por tal razón la presente investigación analizó " la morosidad como factor determinante en el riesgo crediticio de los comerciantes de los mercados de abastos de la ciudad de Tacna, primer semestre 2015, caso Credihaylli", la

cual tiene la finalidad de investigar la morosidad que poseen los comerciantes como factor determinante en el riesgo crediticio de los mismos, estructurándose en cinco capítulos.

Capítulo I, Problema de Investigación, comprende el planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos, justificación.

Capítulo II. Marco Teórico, en el que se exponen aspectos que sustentan el problema de investigación, sistema de hipótesis, sistema de variables.

Capítulo III. Marco Metodológico, comprende tipo de investigación, diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas de procesamiento de datos, selección y validación de instrumentos de investigación

Capítulo IV. Análisis y Resultados, comprende el estudio de la Competitividad como la variable independiente; la presentación, análisis e interpretación de los datos obtenidos. Análisis y Resultados, comprende el estudio de la Rentabilidad como la variable dependiente, la presentación, análisis e interpretación de los datos obtenidos. Contraste de Hipótesis, comprende la contrastación de las hipótesis y la discusión correspondiente.

Asimismo, en el Trabajo de Investigación se consideran las Conclusiones, Recomendaciones, Referencias Bibliográficas y los Anexos respectivos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema:

A nivel mundial conforme los bancos procuran reducir su apalancamiento y economizar capital, se han puesto en venta activos y se han endurecido las condiciones de los préstamos, con la consiguiente desaceleración del crecimiento del crédito en Estados Unidos y la zona del euro. Los mayores riesgos de inflación han reducido el margen de maniobra de la política monetaria para apoyar la estabilidad financiera. En el primer trimestre de 2008, el crecimiento de los préstamos totales del sector privado estadounidense bajó a 5,2%, un nivel que no se había observado desde la recesión de 2001. Dadas las continuas presiones para que los bancos reduzcan su apalancamiento, este crecimiento podría desacelerarse aún más, como se explicó en la edición de abril del informe sobre la estabilidad financiera mundial. Un factor positivo ha sido la continua capacidad de resistencia de las emisiones de bonos de primera categoría, aunque los mercados de alto rendimiento y de instrumentos de crédito estructurados permanecen virtualmente paralizados (Fondo Monetario Internacional, 2008).

En España, muchas empresas tienen todavía una visión miope de sus objetivos, puesto que dan prioridad absoluta a la función de vender. Aunque vender es importante, lo que realmente hay que conseguir es vender con beneficio y cobrar lo antes posible los productos o servicios que se han vendido a los clientes. Si una empresa no sigue este principio no sobrevivirá mucho tiempo en el mercado actual. Hoy en día, la mayoría de las empresas están obligadas por los condicionantes del mercado a conceder crédito a sus clientes. Sin embargo, no todas están tomando las precauciones más elementales para evitar los impagos y los retrasos en el cobro. Con las actuales

restricciones de liquidez, la morosidad está aumentando de forma exponencial. Las estadísticas de los últimos meses revelan un aumento de los impagos empresariales y de los retrasos en el pago de las facturas vencidas. En la actualidad los hábitos de pago se han deteriorado tanto en España que suponen un riesgo importante para las empresas proveedoras de bienes y servicios. Los diversos estudios realizados sobre el comportamiento de pagos en España revelan que estamos en los peores lugares del ranking mundial. (Iberinform - grupo credito y caucion, 2010), En la actual crisis de morosidad, y ante la falta de liquidez que hay en la calle, las empresas deben concienciarse de que cuando otorgan aplazamientos de pago a sus compradores están actuando como banqueros, por lo tanto la concesión de créditos a clientes debe hacerse bajo unos procedimientos que evalúen la solvencia y capacidad de pago de los deudores.

Respecto al continente asiático, en los países de Asia la morosidad de las microfinancieras es extraordinariamente reducida llegando a índices menores al 1% aunque en termino medio llegan a tener índices de morosidad del 3%; Este índice comparado con la banca mexicana, existiendo una tendencia descendiente; las microfinancieras tuvieron un pequeño aumento de morosidad promedio de 10.79 a 11.39% sin embargo en el año anterior se presentó una cartera más sana disminuyendo el índice de morosidad a 10.07%, sin embargo esto comparado por el presentado en el censo del 2002, nos da a conocer que en realidad no existió alguna mejora sustancial. Es preciso recalcar que según los expertos cualquier cartera en riesgo o índice de morosidad que exceda al 10% deberá ser causa de preocupación (Andrade Vallejo & Muñoz Lozano, 2006).

En Chile, Los actuales clientes del mundo microfinanciero son empresarios de bajos ingresos, si lo llevamos a la realidad chilena, pertenecen al 40% más pobre de la población. Sus negocios generalmente son rudimentarios y familiares, con un bajo grado de formalidad, inferior al 35%, Otro punto importante, que al ser cliente

más riesgosos, debido a sus condiciones inherentes como la baja formalidad y pobreza, se les entregan soluciones financieras en plazos más acotados que van entre los 6 y 24 meses con intereses que pueden superar el 50% anual (Mora Araya, 2014).

Durante los últimos diez años, el Sistema de microfinancieras del Perú ha mostrado un desarrollo importante desplazando su saldo de colocaciones de manera ascendente hasta setiembre 2013; obteniendo un crecimiento relativamente alto y aumentando su participación en el sistema financiero nacional de forma significativa. Sin embargo las tasas de morosidad observadas en estas instituciones han venido aumentando, pasando de 5.09% en el 2010 a 6.65% a setiembre 2013, niveles sustancialmente mayores a los observados en el sistema bancario impactando en el alcance de sus objetivos estratégicos los cuales se componen de un conjunto de actividades que se desarrollan de manera secuencial con la finalidad de que estas organizaciones puedan proyectarse al futuro y alcanzar su visión establecida (Cermeño, Leon, & Mantilla, 2011).

Por otro lado, las entidades financieras supervisadas por la SBS se encuentran obligadas a constituir provisiones por los créditos que otorgan, de acuerdo a la categoría de riesgo de los deudores, con la finalidad de cubrir pérdidas esperadas por la materialización del riesgo de crédito. Al cierre del año 2012, las provisiones de las cajas rurales cubrieron el 111.5% de la cartera atrasada, porcentaje que se redujo con relación al presentado en diciembre del año previo, de 149.6%. El sistema microfinanciero registró un ratio de cobertura por provisiones de 144.7% al cierre del 2012, mientras que en las empresas bancarias el ratio se situó en 145.2%. (Talledo Sanchez, 2014), por tal razón podemos dar a conocer que al cierre del año 2012 que las cajas rurales son las que cubren menos provisiones en relación a las microfinancieras.

Relacionado a nuestra ciudad, los créditos en Tacna, al finalizar el mes de marzo, tuvieron un saldo de S/. 1 740 millones; con una variación positiva de 0,5 por ciento, respecto a igual mes de 2014. La banca múltiple, que canalizó el 64,8 por ciento del crédito total, tuvo un crecimiento de 8,7 por ciento en el período de análisis, por mayores colocaciones en moneda nacional; mientras que las instituciones no bancarias que participaron con el 30,7 por ciento, contrajeron sus colocaciones 14,0 por ciento, al reportar menores saldos en moneda nacional. Según tipo de crédito, las mayores colocaciones correspondieron a créditos a empresas, los que representaron el 68,3 por ciento y tuvieron una variación negativa de 2,8 por ciento; además la tasa de morosidad registrada en el mes de febrero fue de 5,5 por ciento, 1,0 puntos porcentuales superior a la registrada en igual mes del año 2 014, correspondiendo las tasas más elevadas a las EDPYMES (9,0 por ciento), a las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (7,8 por ciento) y a las Empresas Financieras (7,2 por ciento). (Banco Central de Reserva del Perú, 2015).

Un aspecto importante a recalcar es la capacidad del cliente en poder cumplir con sus obligaciones, esto guarda relación con los créditos que obtuvo de las distintas entidades financieras, de su capacidad de pago, nivel de confianza, la cantidad de ingresos que se ve reflejado en sus ventas como comerciante, el capital de trabajo con el que cuenta para trabajar, el valor total de sus deudas y la cantidad de dinero que a raíz de sus ingresos ocupa para el pago de las mismas; además de tomar en cuenta el grado que este ocupa en las centrales de riesgos, si este es calificado como un cliente puntual, cliente con algunos problemas, cliente moroso, cliente perdido, etc., el cual determinara su nivel de morosidad y de la capacidad de las entidades financieras en sus futuras evaluaciones al momento de otorgar un crédito; A todo esto nos centraremos en estudiar a los comerciantes de los distintos mercados de abastos de la ciudad de Tacna. Por tal razón esperamos saber: ¿Cómo influye la morosidad en el riesgo

crediticio en los clientes de la financiera Credihaylli de los mercados de abastos de la ciudad de Tacna?

1.2 Formulación del problema:

1.2.1. Problema general:

¿Cómo influye la morosidad en el riesgo crediticio en los clientes de la financiera Credihaylli de los mercados de abastos de la ciudad de Tacna?

1.2.2. Problemas específicos:

- a) ¿Cuál es el nivel de morosidad en los clientes de la financiera Credihaylli de los mercados de abastos de la ciudad de Tacna?
- b) ¿Cuál es el riesgo crediticio en los clientes de la financiera Credihaylli de los mercados de abastos de la ciudad de Tacna?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar si la morosidad es el factor determinante en el riesgo crediticio en los clientes de la financiera Credihaylli de los mercados de abastos de la ciudad de Tacna.

1.3.2 Objetivos específicos:

- a) Analizar el nivel de morosidad en los clientes de la financiera Credihaylli de los mercados de abastos de la ciudad Tacna
- b) Estimar el riesgo crediticio en los clientes de la financiera Credihaylli de los mercados de abastos de la ciudad Tacna

1.4 Justificación e importancia de la investigación

1.4.1. Justificación:

a) Justificación Teórica:

La investigación se justificó para determinar la morosidad que tienen los clientes de la financiera Credihaylli de los mercados de abastos en Tacna, en la venta de artículos diversos, también se pretende conocer la importancia del riesgo crediticio que tienen los clientes con la finalidad de saber si existe capacidad de obtener créditos.

b) Justificación Metódica:

La investigación se justificó porque se pretende identificar el nivel de morosidad en los mercados de abastos y a su vez estimar el riesgo de los clientes que son atendidos.

c) Justificación Práctica:

Por el tipo de trabajo, la documentación que se utilice debe usarse como base en futuras investigaciones relacionadas a la morosidad, así como también la información obtenida a razón del riesgo crediticio.

1.4.2. Importancia:

Es importante para poder analizar, entender y conocer sobre el nivel de morosidad en los clientes de la financiera Credihaylli de los mercados de abastos de la ciudad de Tacna, además, de poder estimar su capacidad de pago, otorgamiento de créditos y saber si de esta manera mantienen un riesgo crediticio elevado o bajo.

1.5 Alcance y limitaciones:

1.5.1 Alcances

a) Alcance espacial

La investigación se dirigió a los clientes de la financiera Credihaylli de los mercados de abastos de la ciudad de Tacna, ubicados en los distintos mercados de abastos comprendidos en el distrito de Tacna.

b) Alcance temporal

La presente investigación se realizó en el periodo 2015, donde se analizó el nivel de morosidad y su alcance como factor determinante en el riesgo crediticio, teniendo como fuente de información a los comerciantes, centrales de riesgo y a la empresa CREDIHAYLLI, las cuales nos proporcionaron información sobre los indicadores seleccionados para una óptima investigación.

c) Alcance social

La información sostenida en la presente investigación es con la colaboración y participación de los comerciantes de los distintos mercados de abastos, de información personal en las centrales de riesgo de los mismos comerciantes, fichas evaluativas de los analistas de la financiera para el análisis de la problemática.

1.5.2. Limitaciones

El estudio puede verse limitado por obtener información que es de carácter privado relacionado al estado de los mismos comerciantes en las centrales de riesgo.

Además puede verse limitado en relación al tiempo, por ser quizá muy corto para poder recabar toda la información necesaria, relacionada más que todo al momento de realizar la encuesta.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes relacionados con la investigación

Para esta investigación hemos tomado en cuenta a los repositorios de las distintas universidades del Perú, así como de repositorios de diferentes universidades del mundo, de esta forma se encontró trabajos similares al presente.

Al indagar por temas relacionados a morosidad y riesgo crediticio que comprende esta investigación encontramos que han sido estudiadas a nivel global; pero no existen estudios relacionando estas dos variables (morosidad y riesgo crediticio) que son de interés en la presente investigación a nivel local, nacional e internacional. Para ello se han encontrado los siguientes trabajos:

2.1.1. A nivel internacional

A nivel Latinoamérica para Altamirano (2011), en su trabajo de graduación previo a la obtención del título de economista “**El riesgo crediticio y su influencia en la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito unión popular en el periodo 2007-2010**”, analiza la situación de los directivos de la cooperativa que en términos generales se preocupan por saber cómo los socios ahorristas ven a la cooperativa. La proximidad al cliente ha sido considerada tradicionalmente como un punto fuerte de la cooperativa de crédito; sin embargo, si las redes de oficinas creadas para cumplir con su ámbito de acción son extensas, puede convertirse en uno de sus principales puntos

débiles por los costos que eso representa. El riesgo crediticio provocado por el incumplimiento en la recuperación de créditos que la cooperativa posee e influye en la liquidez puesto que los fondos necesarios para emitir nuevos créditos se vé reducido. El riesgo crediticio de la cooperativa se puede considerar preocupante debido al comportamiento de la cartera vencida, esta obedece de acuerdo que al momento de otorgar un crédito no se realiza un estudio exhaustivo de la situación del cliente de su patrón de comportamiento y fidelidad con la cooperativa. La liquidez de la cooperativa se puede considerar poco adecuado ya que para otorgar créditos, el tiempo que se utiliza en su mayoría oscilan entre 15 y 30 días, lo que obedece a la poca disposición de los recursos financieros para la entrega a sus clientes.

Para Mora (2014) en su proyecto para optar el grado de magister **“Mejora del proceso de evaluación de riesgo crediticio para Banco Estado Microempresas”** nos muestra que en este proyecto se propone una mejora al actual proceso de evaluación de riesgo crediticio de los clientes en Banco Estado Microempresas, que permita ofrecerles un producto en un menor tiempo en comparación con el proceso actual, además de entregar ofertas de otros productos crediticios (tarjeta de crédito y línea de crédito), y bajo el prisma de la organización le permitirá aumentar la productividad y eficiencia en la gestión. Para lograr lo anterior, el proyecto integra evaluación del riesgo crediticio, utilizando modelos de credit scoring, para lo cual se propone un proceso con el fin de incorporar cambios en la estimación del perfil de riesgo de los clientes. La mejora del proceso se basa en la metodología de diseño a partir de los patrones de procesos, detalla desde la arquitectura de la empresa y de sus procesos internos hasta diseños del apoyo computacional, como la lógica de negocio requerida para implementar la solución. Se realizó un prototipo del proceso implementado en ciertas sucursales de

Banco Estado Microempresas, donde se comprobó que la solución disminuye los tiempos de evaluación y resolución de créditos, además que simplifica la entrevista al cliente y aumenta las soluciones a las necesidades del cliente. Después de los resultados positivos en la mejora del proceso de evaluación de riesgo crediticio se ha tomado la decisión de implementar otros segmentos al proceso, el primer segmento corresponde a los microempresarios transportistas y posteriormente manufactura y pesca, esto permitirá aumentar el nicho de clientes que podrán ser evaluados. La utilización de los Scoring para la clasificación de los clientes, ha demostrado que los índices de riesgo mejoran considerablemente, con ello podemos concluir que la selección de clientes ha sido la correcta, pero no podemos olvidar de revisar de forma periódica la predictividad de los mismos, se ha determinado que los desajustes de los Scoring se puede deber a cambios ambientales, estacionalidad o el mismo comportamiento de la demanda.

Para Briceño & Orlandoni (2012) en el documento científico **“indicadores de riesgo bancario y el entorno macroeconómico en Venezuela”** nos muestra que los modelos de ecuaciones estructurales de la banca universal y comercial permitieron evaluar los riesgos de crédito, liquidez y operacional, determinar indicadores asociados a esos riesgos y corroborar el efecto que el entorno macroeconómico tiene sobre los tipos de riesgos bancarios. Los resultados obtenidos en los tres constructos (RC, RL y RO) confirman la mayoría de las relaciones teóricas supuestas respecto a los indicadores; vale decir, los indicadores de calidad de activos están asociados al riesgo de crédito, los indicadores de liquidez al riesgo de liquidez y los indicadores de rentabilidad y gestión operativa al riesgo operativo. También es importante resaltar que todos los indicadores microeconómicos encontrados significativos en los MEE aquí estimados son indicadores tipo CAMEL y que el 78%

de dichos indicadores (RC2, RC3, L2, L4, RO1, RO2, GO1) son indicadores utilizados por Sudeban en su monitoreo mensual de la banca venezolana. Para futuras investigaciones en el área se recomienda evaluar con mayor profundidad la normalidad de los indicadores financieros y los valores extremos, pues varios de los indicadores financieros estudiados no presentaron distribución normal y a pesar que se redujo el número de observaciones extremas igual persisten, situación que coincide con la hallada por Durán (2006), quien utilizó otra base de datos. Por tanto, esa característica observada en los datos de la banca debe ser evaluada con mayor profundidad, ya que en teoría los MEE se ven afectados por la presencia de valores extremos y por la ausencia de normalidad en los datos.

Para Larrú (2008) en su proyecto de investigación **“Las evaluaciones de impacto con asignación aleatoria y los microcréditos”** nos muestra que al presentar dos de los principales problemas que afronta el microcrédito, como son las garantías y los impagos, se ha visto que el instrumento utilizado es novedoso por su acierto en establecer una relación interpersonal basada en la confianza. Es posible realizar conclusiones experimentales que Al tener los agentes participantes la misma probabilidad de recibir un crédito o no recibirlo, permiten estudiar hipótesis y medir impactos sin caer en los sesgos de selección en que incurren los métodos no experimentales, esto no quiere decir que sea el único método con que debe evaluarse pero así que es una opción que permite calcular contrafactuales de los programas microcréditos de forma rigurosa y segura. Un segundo tipo es la que aporta información sobre los productos que genera el microcrédito. Podemos saber cuántas microempresas se han puesto en funcionamiento gracias a la financiación recibida o cual es la tasa de morosidad. Se corresponden con los informes finales que suelen pedirse en los proyectos y programas de cooperación

para el desarrollo, pero que no nos dice nada si hay un cambio en la vida de los pobres. El tercer tipo de evaluación es el que trata de responder precisamente a esa pregunta. Son las evaluaciones de resultados. Ahora se interesa conocer cuántas familias han aumentado su bienestar gracias a los créditos, alimentación, vivienda, etc. Pero el detalle está en la limitación por razones de causalidad real de estos efectos o resultados. El último tipo de evaluación son de las que si pueden afrontar el problema de la atribución y calcular el contractual. Pueden responder y medir cual es el impacto del microcrédito. Que hubiera pasado si esta persona no hubiera recibido un microcrédito. De alguna manera trabaja con hipótesis concretas más que con “temas de interés”.

2.1.2. A nivel nacional

En Perú según Castañeda & Tamayo (2013) en la tesis para obtener el título profesional de Contador Público de la facultad de Ciencias Económicas de la UPAO “**La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia Real Plaza de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo 2010-2012**”, nos relata que la morosidad durante el 2010-2012 registró incrementos de hasta 11.51% en algunos sectores económicos durante el periodo de evaluación ocasionando elevados ratios de morosidad, el incremento en las provisiones y el incremento de los castigados en la cartera morosa, los mismos que incidieron negativamente en el cumplimiento de los objetivos estratégicos. La morosidad tuvo un impacto negativo en el alcance de los objetivos, pues el incremento de la morosidad provoca menos colocaciones; deterioro de la cartera; provisiones; rotación de los colaboradores y por ende poca rentabilidad; gastos y pérdidas en la Ag. Real Plaza lo cual se corroboró en la encuesta y

entrevista realizada a los colaboradores y administradora de la agencia en estudio. El impacto que ha tenido la morosidad en el alcance de los objetivos estratégicos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo Agencia Real Plaza ha sido negativo; y se ha demostrado que el incremento de la morosidad afectó las perspectivas de la intención estratégica en sus indicadores ocasionando el aumento de provisiones, incobrabilidad, refinanciamientos y constantes castigos, por ende la disminución de la rentabilidad, de la variación del costo por riesgo crediticio, y el aumento de la cartera de alto riesgo, con el consiguiente deterioro de sus activos.

Según Lara, Rodríguez & Rayo (2011) en el artículo científico **“Un caso empírico en la evaluación del riesgo de crédito de una institución de microfinanzas Peruana”** nos relata en el presente trabajo que se ha planteado un modelo de credit scoring para la cartera de microcréditos de la EDPYME Proempresa, en la que, aplicando la regresión logística binaria, se ha diseñado un modelo de calificación estadística capaz de predecir correctamente un 78,3% de los créditos de la cartera de la EDPYME, mejorando los resultados obtenidos en los modelos de scoring para IMF ya publicados y corroborado por un porcentaje similar en el proceso de validación del modelo. A este respecto, las medidas de valoración del modelo globalmente indican un ajuste aceptable en regresión logística. Por otra parte, el modelo propuesto ha sido construido sobre la base del proceso de evaluación y concesión del microcrédito. Puesto que dicho proceso constituye una práctica generalizada en el mercado microfinanciero, se concluye que el modelo puede ser válido para cualquier IMF supervisada en el sistema financiero peruano. Sin embargo, no se debe entender que el modelo de credit scoring obtenido implique una limitación de las funciones que realiza el analista de crédito, sino que más bien puede constituirse en una herramienta complementaria que le permita

resumir un conjunto de información cada vez más compleja de analizar. Este trabajo deja un campo abierto a futuras líneas de investigación sobre el riesgo de crédito en las entidades de microfinanzas. Los resultados de los modelos de credit scoring pueden ser empleados en el negocio de las IMF bajo los parámetros recogidos en la normativa bancaria vigente de Basilea II. Según esto, una línea abierta al campo de esta investigación consiste en el diseño de un método basado en ratings internos (IRB – Internal Rating Based), para el cálculo de los requerimientos de patrimonio efectivo y, en especial, para establecer una política de tasas de interés con clientes.

2.2 Bases teóricas – científicas

2.2.1. Morosidad

2.2.1.1. Definiciones básicas de la Morosidad

Para Brachfield, la morosología es una disciplina dedicada a la investigación y lucha contra la morosidad desde una perspectiva holística que permite entender el fenómeno desde el punto de vista de las múltiples interacciones que lo provocan y que facilita una comprensión contextual del proceso de la morosidad, de sus protagonistas y de su contexto, e investigando soluciones para esta situación empresarial. En contra de lo que muchos creen, la morosidad es una realidad compleja. Es un fenómeno poliédrico en el que intervienen diversos condicionantes, por lo que hay que estudiar factores macroeconómicos, microeconómicos, empresariales, antropológicos, históricos, estadísticos, culturales, sociológicos, psicológicos, financieros, legales y de comportamiento humano. (Brachfield, 2006)

Causas de la morosidad:

A continuación y siguiendo el esquema de Saurina se revisará brevemente la literatura existente sobre los determinantes de la morosidad:

Factores Macroeconómicos

Son relativamente comunes los modelos que explican los determinantes macroeconómicos que generan la quiebra de una empresa. Debido a la naturaleza de los problemas financieros que atraviesan las empresas que quiebran, la morosidad es un paso previo a dicha quiebra aunque no necesariamente una empresa morosa terminará quebrando. De esta manera utiliza algunas de las conclusiones teóricas de modelos que tratan quiebras de empresas para explicar los determinantes agregados de la morosidad.

Una conclusión compartida por los modelos teóricos y empíricos es que existe una relación negativa entre ciclo económico y morosidad. Sin embargo, esta relación puede ser afectada por las variables que se usan para medir el ciclo. Adicionalmente, se debe evaluar si la relación entre morosidad y ciclo es sincronizada o incluye rezagos; es decir si es la tasa de crecimiento corriente de la economía es la que determina la morosidad actual, o en periodos previos de expansión generaron una mejor capacidad de pago futura de los agentes y por lo tanto menores tasas de morosidad posteriores.

Las mayores restricciones de liquidez pueden generar problemas en la capacidad de pagos. Por ejemplo, un aumento generalizado de los salarios, del precio de las materias primas o de los tipos de interés activos puede

reducir la capacidad de pago de las empresas o familias (un incremento en los salarios mejora su capacidad de pago).

Mayores niveles de endeudamiento (medido como porcentaje del PBI o del ingreso medio) pueden aumentar las dificultades de los agentes para hacer frente a sus compromisos, ya sea por el lado del mayor peso del servicio de la deuda como por el menor acceso a créditos nuevos ya que niveles de apalancamiento más alto hacen más difícil obtener financiación adicional.

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

Factores Microeconómicos

El comportamiento de cada entidad financiera es fundamental para explicar su nivel de morosidad, por ejemplo aquellas entidades que tengan una política de colocaciones más agresiva se espera que presenten tasas de morosidad mayores. En este sentido, el crecimiento del crédito, el tipo de negocio y los incentivos a adoptar políticas más arriesgadas son los grupos de variables más analizados.

Uno de los elementos más importantes sobre la tasa de morosidad de una institución bancaria es la velocidad de su expansión crediticia, incrementos importantes en la tasa de crecimiento de las colocaciones pueden ir acompañados de reducciones en los niveles de exigencias a los solicitantes.

Una posible causa del incremento en la morosidad es el posible incentivo que tengan los gestores a asumir políticas de crédito más arriesgadas. Entidades con problemas de solvencia pueden iniciar una especie de “huida hacia adelante” buscando expansiones en segmentos más rentables pero con mayores riesgos.

Por otro lado, la selección adversa también actúa en contra de las instituciones que intentan aumentar rápidamente su participación en el mercado de crédito, ya que si una entidad intenta arrebatar a los clientes de otro banco, éste probablemente sólo deje marchar a sus peores clientes. Si dicha expansión se hace en un área o segmentos nuevos, los problemas de selección adversa se podrían multiplicar ya que los primeros clientes que acudirán a la nueva entidad serán los de peor calidad.

El número de agencias de cada entidad se utiliza como un indicador proxy de la diversificación geográfica de cada institución. En principio, el incremento en el número de agencias significa tener acceso a una mayor variedad de mercados lo cual puede generar dificultades en el monitoreo y control con lo que se tiende a empeorar la capacidad de evaluación y de recuperación.

En resumen, del repaso de la literatura sobre los determinantes microeconómicos de la morosidad se puede concluir que la expansión crediticia, el tipo de diversificación sectorial, los incentivos y nivel de eficiencia de la empresa, la presencia de garantías, el poder de mercado y la solvencia de las entidades son importantes en la determinación de la tasa de morosidad observadas por una institución crediticia.

Los riesgos de la intermediación financiera están vinculados con aspectos macroeconómicos y

microeconómicos, Se pueden distinguir tres enfoques en los estudios que abordan el tema de la morosidad crediticia en el sistema financiero.

a) Aquellos que tratan de explicar la morosidad crediticia poniendo énfasis en factores macroeconómicos, tales como los ciclos económicos,

b) Aquellos que ponen énfasis en los determinantes microeconómicos, tales como el crecimiento de las colocaciones y la política de créditos que adopta cada institución bancaria.

c) Estudios que incorporan tanto variables macro y microeconómicas como determinantes de la calidad de cartera.

En la actividad bancaria envuelve tres tipos de riesgos microeconómicos:

- a) El riesgo del impago de los créditos otorgados.
- b) El riesgo de liquidez que enfrenta la institución cuando no es capaz de hacer frente a sus obligaciones con sus depositantes
- c) El riesgo de mercado.

Decálogo de consejos para evitar la morosidad en las operaciones comerciales a crédito

- Incorporar a sus políticas de empresa el objetivo de **pagar puntualmente a sus proveedores**. Las empresas deben predicar con el ejemplo; si pagan bien a sus proveedores, tendrán la fuerza moral de exigir el pago puntual a sus clientes y además contribuirán a crear una nueva corriente positiva en el cumplimiento de las obligaciones de pago.

- **Dejar claras las condiciones de pago en el momento de formalizar la operación comercial.** El comercial debe acordar con el cliente las condiciones y plazo de pago en el momento de cerrar la operación y plasmarlas por escrito. Además debe determinar claramente todas las cuestiones relacionadas con el pago de la factura, como por ejemplo la fecha a partir de la cual se computa el plazo de pago, la forma de pago, y el instrumento de pago.
- **Establecer unas condiciones generales de venta.** Las condiciones generales de venta relacionan todas las cuestiones relacionadas con la venta y cobro de las operaciones comerciales; es conveniente incluirlas en los pedidos, facturas y documentos habituales. Además intentar que el cliente firme una copia de las condiciones generales de venta para que quede constancia de que las conoce y que las ha aceptado.
- **Documentar siempre las operaciones** desde el inicio hasta el final. Hacer un contrato que tenga cláusulas que protejan al proveedor, en cualquier caso obtener siempre un pedido en firme del comprador firmado por una persona con poderes suficientes y hacer siempre firmar al cliente el albarán de entrega, identificando a la persona que firma con nombre y apellidos, cargo y DNI.
- Evitar las prisas, primero comprobar la solvencia. Antes de vender a crédito pedir informes de la solvencia, capacidad de pagos y seriedad mercantil del cliente, gracias a la **información se pueden evitar muchos morosos**, siempre se puede esperar 24 horas antes de enviar la mercancía. Para que los informes comerciales tengan utilidad, es conveniente

seleccionar una buena empresa de información que ofrezca informes investigados y actualizados.

- **No fiarse de las apariencias.** Por muy buena imagen que tenga un posible comprador, investigar que hay detrás de la fachada de este futuro cliente, a veces con un poco de investigación se descubre la cara oculta de las empresas. Algunos morosos contumaces son especialistas en presentarse como empresarios solventes y buenos pagadores, mostrando a sus proveedores la cara de un probo y virtuoso Doctor Jekyll; pero una vez que han conseguido un crédito del proveedor, se transforman en el pérfido y dañino Mr. Hyde
- **Pedir referencias a otros proveedores.** El mejor informe sobre los hábitos de pago de un nuevo comprador nos lo pueden dar proveedores que llevan tiempo trabajando con el cliente.
- **Si hay dudas pedir garantías.** No correr riesgos innecesarios, si no se está seguro de la solvencia del cliente, pedirle garantías personales o avales bancarios.
- Cuando las informaciones son negativas, no conceder al cliente aplazamientos en el pago de las operaciones comerciales.
- **Aumentar la juridicidad de la operación.** Conseguir que el cliente firme las facturas, y entregue pagarés, letras o cheques para tener un crédito documentado como mayor protección.
- Para conocer una empresa **estudiar al empresario.** Detrás de cada empresa hay un emprendedor, analizar quién está detrás de la razón social ya que la empresa será su fiel reflejo.

- **Establecer una política de créditos.** Redactar una política de créditos y cobros coherente con la situación que contenga las normas de actuación en materia de concesión de créditos y acción de cobro.
- Otorgar a cada cliente un límite de riesgo. Establecer un límite de riesgo para cada cliente, con lo que se evitarán pérdidas elevadas si se produce una situación de morosidad.
- Adoptar un **sistema pro-activo de cobro.** Las empresas que actúen sólo de forma reactiva, es decir las que se limitan a gestionar los impagados cuando se encuentran encima de la mesa del director financiero, tendrán un problema crónico de morosidad. La pro-actividad en la cobranza consiste en adelantarse a los problemas y actuar resolutivamente antes de que se produzcan. Consecuentemente un sistema pro-activo se basa en la identificación y solución de los problemas que puedan surgir en las relaciones con los clientes con el fin de asegurar el cobro en los plazos pactados.
- **No forzar las ventas** ni fijar objetivos de facturación demasiado ambiciosos. La presión sobre el departamento comercial para aumentar rápidamente las ventas suele provocar morosidad ya que los comerciales venden a clientes poco recomendables con tal de llegar a los objetivos
- Incorporar el lema: "**Vender bien es cobrar bien y cobrar bien es vender mejor**". La empresa debe incorporar a su filosofía corporativa la máxima de que "Una venta no ha sido realizada hasta que no ha sido cobrada"
- Tener unos **recursos humanos formados** por personal especializado que debe recibir formación continuamente y debe estar motivado. Los recursos

humanos son una de las piezas clave para el buen funcionamiento del servicio de cobros

- Invertir en una **tecnología adecuada** y unos programas informáticos de gestión. En los últimos años ha habido unos avances muy importantes en cuanto a la tecnología adecuada para las gestiones de cobro y prevención de impagos.
- **Implicar al departamento comercial en la lucha contra los morosos.** Los vendedores también deben ser co-responsables de la gestión del riesgo de clientes, los objetivos de venta deben ser por operaciones cobradas y las comisiones sólo deben abonarse definitivamente si la venta realizada se ha cobrado íntegramente.
- **Contratar a un especialista en Credit Management.** La contratación de un Credit Manager soluciona la mayoría de los problemas de morosidad, y el coste laboral que supone este nuevo puesto se suele amortizar en los tres primeros meses, gracias a la disminución de las pérdidas por fallidos y reducción de los gastos de cobro y de los costes financieros que aporta la gestión del Credit Manager. En caso de no poder contratar un Credit Manager es conveniente buscar el asesoramiento de Consultores Especializados en Credit and Collection Management.
- Contar con un **buen asesoramiento jurídico.** Las empresas deben tener un abogado interno o externo que les pueda asesorar de forma permanente en las cuestiones mercantiles y que redacte los contratos y documentos que protejan el crédito del proveedor
- Si tiene morosos y no los puede cobrar por falta de tiempo o de recursos **NO LOS DEJE EN PAZ.** En

estos casos hay que acudir a profesionales competentes del recobro de impagados, seleccionando a la empresa de servicios de cobro de impagos competente y seria, que utilizando métodos legales pero resolutivos, será capaz de perseguir a los deudores y recuperar las deudas.

Según La Superintendencia de Banca y Seguros del Perú, El reporte de la Central de Riesgos SBS contiene la relación de créditos directos e indirectos contratados con las empresas del Sistema Financiero, incluyendo la calificación que cada entidad otorga al usuario según los criterios previstos normativamente, entre los cuales resulta fundamental la morosidad en el pago. Para ello se reportan lo siguiente:

- a. Activo Rentable / Activo Total (%): Este indicador mide la proporción del activo que genera ingresos financieros.
- b. Cartera Atrasada / Créditos Directos (%): Porcentaje de los créditos directos que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial.
- c. Cartera Atrasada MN / Créditos Directos MN (%): Porcentaje de los créditos directos en moneda nacional que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial.
- d. Cartera Atrasada ME / Créditos Directos ME (%): Porcentaje de los créditos directos en moneda extranjera que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial.
- e. Créditos Refinanciados y Reestructurados / Créditos Directos (%): Porcentaje de los créditos directos que han sido refinanciados o reestructurados.

f. Provisiones / Cartera Atrasada (%): Porcentaje de la cartera atrasada que se encuentra cubierta por provisiones.

Es importante señalar algunas limitaciones de los indicadores de cartera. Considerando que los indicadores de morosidad se limitan al monto de colocación observado dentro del Balance, lo cual no captura posibles prácticas de venta a precios simbólicos de colocaciones deterioradas, castigos contables y canje de cartera por bonos respaldados por el gobierno. Igualmente, estos autores señalan que las mediciones de morosidad son agregadas y estáticas, lo cual contrasta con el comportamiento dinámico de la morosidad de cada portafolio de crédito, que para instituciones financieras tiene un periodo de maduración de aproximadamente 18 meses. Se debe tener en cuenta, que los créditos castigados contablemente está en función de los requerimientos de la regularización; por lo tanto, del cumplimiento de los mismos por parte de los asesores. Por otro lado si los asesores de las entidades financieras refinancian los créditos, que según su conocimiento tiene alta probabilidad de pagar fechas futuras, disminuyen el ratio de morosidad, pero aumentan el ratio de cartera de alto riesgo. De esta manera podría tener cierta discrecionalidad al momento de manejar los niveles de morosidad. El análisis de la calidad de la cartera de una institución financiera requiere la utilización de un indicador adecuado para tales fines. No existe, sin embargo, unanimidad en la discusión sobre cuál es este “indicador adecuado” de los niveles de morosidad que exhibe la cartera de una entidad crediticia. (Superintendencia de banca y seguros del Peru, 2012)

También se ha encontrado que la morosidad en las Edpymes según Edmundo Murrugarra & Alfredo Ebentreich, esta morosidad en las Edpymes siempre se ve relacionada con la morosidad del sistema financiero en el departamento donde se apertura la agencia. Esto indica que los clientes de estas instituciones, aunque no son sujetos de crédito de las instituciones bancarias, se ven igualmente afectados por las condiciones desfavorables del mercado que atienden, indicando una fuerte conexión entre los mercados crediticios. El número de agencias, que indicaría una variedad de mercados atendidos, afecta sólo en etapas iniciales a la morosidad de la agencia, hasta que se aprende a operar en un nuevo ambiente formal. (Murrugarra & Ebentreich, 2015)

Según (Sentinel S.A.) Que es la más moderna central de riesgos, alertas y reportes de deudas; en la cual tanto empresas como personas pueden anticipar riesgos y detectar oportunidades, permitiendo reaccionar a tiempo cuando hay riesgos de cobranza, nos muestra los aspectos a tomar en cuenta al momento de otorgar un crédito, mediante los siguientes puntos:

Créditos directos

- Mype: prestamos
- Consumo: tarjetas de credito
- Consumo: prestamos
- MedE: prestamos
- Pyme: prestamos
- Vigentes ONG

Línea no útil. Y crédito No desemb.

- Línea crédito prestamos
- Línea crédito tarjeta de crédito

Líneas otorgadas

- Línea tarjetas créditos

Garantías

- Garantía no pref. (Aval y Fianza)
- Otras garantías

Calificación de morosidad**Score****Instituciones financieras****2.2.1.2. Dimensiones de la Morosidad**

La variable Morosidad se divide en 7 dimensiones las cuales son:

a) Créditos directos:

Cualquier acreencia originada por el desembolso de dinero de un intermediario y frente al cual su deudor actual está obligado a entregar en devolución una suma de dinero determinada, en uno o varios actos, incluyendo principal, intereses y comisiones. Los intervinientes contractuales básicos en un crédito directo típico son el prestatario y el prestamista. En un crédito directo el cliente asume el papel de prestatario o deudor y el intermediario o el Estado asume el papel de prestamista o acreedor y, por tanto, asume el riesgo de crédito del prestatario.

b) Línea no útil. Y crédito No desemb.

Representan las líneas de crédito comprometidas y no utilizadas que constituyen contingencias existentes por la autorización que se otorga a los clientes, previa firma de un contrato, para obtenerlos de forma automática.

c) Líneas otorgadas

Operación por medio de la cual, durante su vigencia y siempre que se cumplan las condiciones pactadas, un intermediario o el Estado se compromete a facilitar créditos o préstamos a una contraparte, según se pacte para un uso general o específico respectivamente, hasta un límite máximo determinado.

d) Garantías

Cualquier caución, ya sea real o personal, que se estipula en los contratos de endeudamiento, fiducias o emisión de valores y que tienen por objeto proteger a los acreedores del impago de las obligaciones. Se pueden usar como garantías los créditos indirectos, los seguros de caución, los seguros de crédito y algunos derivados de crédito. También se denomina así al conjunto de bienes que se afectan al buen fin de una operación de crédito.

e) Calificación de morosidad

Opinión emitida por una agencia calificadora de riesgo sobre el nivel de solvencia de una entidad, entendida como su capacidad y voluntad para cubrir sus obligaciones financieras en la forma previamente acordada, o sobre el nivel de riesgo de crédito de la emisión de un determinado tipo de instrumento financiero en particular.

f) Score

Puntuación que se le atribuye al cliente de acuerdo a su calificación.

g) Instituciones financieras

Las instituciones financieras proveen servicios como intermediarios en los mercados financieros. Son responsables por transferir fondos desde los inversores hasta las empresas que necesitan esos fondos. Las instituciones financieras facilitan el flujo de dinero a través de la economía. Haciéndolo, permiten que los ahorros sean utilizados para facilitar fondos para préstamos. Para Sentinel, nos enfocamos en determinar la cantidad de instituciones con la que un cliente posee vigencia.

2.2.2. Calificación crediticia**2.2.2.1 Definiciones básicas de Calificación crediticia**

Según Brachfield, el factor riesgo consiste que en el acreedor existe la expectativa de que el deudor pague la

totalidad del importe adeudado en el plazo previsto, pero siempre existe el factor de incertidumbre del cumplimiento de los términos del acuerdo: es decir la contingencia de que el deudor no efectuó la liquidación de sus obligaciones. Esta incertidumbre es el riesgo de impago del débito que el acreedor siempre deberá asumir en el momento de conceder el crédito.

Las empresas saben que los clientes no solo deciden en función de la calidad de los productos, precio o condiciones de suministro, sino que también el plazo y condiciones de pago son factores determinantes en el cierre frecuencia en elementos decisivo para vender y la cifra de negocios de una compañía puede aumentar considerablemente gracias a la concesión de créditos a los clientes. (Brachfield, 2009)

Concesión de créditos a los clientes

Ninguna persona en su sano juicio dejaría mil euros a un perfecto desconocido. NO obstante las empresas, para poder comercializar sus bienes, deben dar créditos de miles de euros a clientes que apenas conocen y sin tener garantías de cobrar las deuda su vencimiento .Por consiguiente las empresas proveedoras de bienes sustituyen la función bancaria al conceder financiación económica a los clientes, pero sin que tengan las ventajas de las entidades financieras, como por ejemplo:

- Contratos intervenidos por fedatario publico
- Resolución anticipada del contrato en caso de incumplimiento
- Ejecución privilegiada de la deuda impagada
- Obtención de garantías personales o reales
- Utilización de potentes bases de datos de morosos

- Información financiera completa de los clientes
- Programas informáticos que analizan el riesgo de insolvencia
- Eficaz protección jurídica ante los impagos

En otra de sus obras, nos indica que existen 5 determinantes básicos del riesgo de una operación

Toda concesión de un crédito comercial implica un riesgo en función de:

- El importe del crédito concedido
- El plazo de pago acordado
- La solvencia del cliente
- El medio de pago escogido
- El marco contractual de la operación

En la mayoría de los casos las empresas suministradoras deben conceder créditos comerciales son otra garantía que la promesa de pago del comprador y si al final de todo no consiguen cobrar su dinero, el resultado será tan desastroso como prestarle dinero al primer desconocido que pasa por la calle.

El riesgo crediticio debe ser evaluado y cuantificado

El riesgo que comportan las ventas a crédito debe ser medido así como el riesgo que supone cada cliente al que se le conoce una línea de crédito.

En ocasiones el riesgo es difícil de medir, porque es un concepto que muchas veces tiene una fuerte carga de subjetividad.

Las empresas no tienen una bola de cristal mágica que les permita saber una operación a crédito tendrá un buen fin.

En el manejo de crédito se emplean métodos para evaluar

y reducir el riesgo de crédito pero es imposible garantizar que todas las operaciones se cobraran puntualmente.

No obstante el buen gerente de créditos hace caso a lo que dice la sabiduría popular. Nunca hay que poner todos los huevos en la misma cesta, y sino que procura diversificarlos lo más que sea posible. Un principio básico en la gestión del riesgo comercial es diversificar al máximo la cartera de clientes y evitar las concentraciones de riesgo. Asimismo es aconsejable la diversificación sectorial para no concentrar el riesgo en un solo sector industrial. Tampoco es conveniente que una empresa se convierta en el principal proveedor a crédito de una cliente determinado, por esto hay que evitar que la penetración comercial supere un porcentaje determinado de todas las compras que haga un cliente y es mejor repartir el pastel con otros competidores para aminorar el riesgo.

La estrategia de gestión del crédito

Si la empresa establece una estrategia de riesgos de crédito adecuada, puede minimizar los incobrables. La estrategia de riesgos se basa en dos factores determinantes:

- Cómo enfocar la concesión de créditos a clientes
- Cómo enfocar el cobro a clientes

Cruzando y combinando en una matriz estas dos variables, tenemos como resultado cuatro estrategias básicas de riesgos:

- Estrategia de máxima liberalidad en la concesión de créditos y máxima tolerancia en el cobro

- Estrategia de alta flexibilidad en la concesión de créditos pero máximo rigor en la reclamación de los pagos
- Estrategia de elevado control del riesgo antes de conceder créditos pero alta tolerancia en caso de demoras en el pago
- Estrategia de máximo rigor en el control de los riesgos y máxima dureza en la exigencia del pago de las facturas.

De acuerdo a los estudios realizados por (Iberinform - grupo credito y caucion, 2010) que se basa en los estudios de morosología estudiados por Pere Brachfield nos muestra lo siguiente:

Las políticas de crédito

La estrategia de riesgos es la espina dorsal de la gestión del riesgo comercial de una empresa, pero únicamente marca las grandes líneas de actuación en materia de riesgos comerciales. Una política de empresa es un decálogo de normas de actuación en lo relativo al crédito de clientes, así como los objetivos de crédito que se han de alcanzar cuantificados en cifras. Las políticas de créditos sirven para facilitar que los empleados tengan una pauta de trabajo para conseguir los mejores resultados en la gestión del crédito comercial.

Los objetivos de crédito se refieren al volumen de saldos de clientes que la compañía tiene previsto mantener en su balance, los créditos dudosos, los impagados y los incobrables que deben venir expresados en importes pero también en porcentajes y ratios; estos objetivos deben ser fijados para períodos mensuales y anuales.

10 ventajas de tener una política de créditos definida

- Es la mejor forma de reconocer la presencia del credit management en la empresa y de sentar las bases para una cultura de créditos a clientes.
- Aporta autoridad y potestad al credit manager para gestionar sus funciones profesionales.
- Permite clarificar a los comerciales (y a todos los empleados que tengan relación con los clientes) cuales son las normas para el crédito comercial.
- Minimiza los conflictos entre comercial y finanzas.
- Es el manual de instrucciones para todo el personal y facilita la formación de los nuevos empleados.
- En caso de ausencia temporal del credit manager los empleados tienen una normativa a seguir que les ofrece soluciones a las situaciones de crédito.
- Mitiga las disfunciones que se puedan producir en el caso que el credit manager se marche de la empresa.
- Evita las actuaciones arbitrarias y las decisiones subjetivas.
- Elimina las condiciones especiales que se suelen conceder a algunos clientes privilegiados o por amiguismo con el jefe de ventas.
- Crea un consenso en la forma de tratar las operaciones comerciales.

Otras fuentes de información sobre los clientes son:

- **Informes de otros proveedores:** Sin ninguna duda, la obtención de referencias comerciales directas de proveedores que hayan trabajado previamente con esa empresa es la mejor manera de conocer el perfil pagador de un nuevo cliente.

- **Los informes de los vendedores:** Las empresas tienen una excelente fuente de información sobre los futuros compradores y prácticamente gratuita: la información que pueda aportar el vendedor.
- **El informe del arrendador o administrador de fincas:** Un futuro cliente que pague puntualmente los alquileres es un factor positivo que hay que tener en cuenta en la evaluación final.
- **Información del futuro cliente en Internet:** Una simple búsqueda en Google del posible cliente, tanto de la sociedad mercantil (por denominación social o nombre comercial) como de los socios y administradores, nos puede proporcionar mucha información tanto positiva como negativa de forma rápida y gratuita. No obstante, debemos tratar esta información con cautela porque competidores o clientes pueden estar detrás de muchos comentarios.

El análisis de un futuro cliente

El análisis del nuevo cliente ha de incluir los siguientes aspectos:

1) Forma jurídica

Comprobar si el futuro cliente es persona jurídica o física. Si es persona jurídica, analizar qué tipo de sociedad es y verificar su inscripción en el Registro Mercantil. Si es sociedad civil privada solicitar una copia del contrato privado de constitución. Si es persona física solicitar su dirección particular y autorización para incorporarla a la base de datos.

2) Objeto Social

Comprobar el objeto social del futuro cliente; si salen múltiples actividades en el objeto social puede existir mayor riesgo. Ser precavidos si la actividad empresarial descrita en el informe registral no se corresponde con la que la empresa tiene en la actualidad.

3) Antigüedad del negocio

Extremar las precauciones con las empresas recién constituidas. Los negocios con menos de 4 años de funcionamiento real presentan un elevado riesgo de desaparecer. Los negocios con más de 10 años presentan un menor riesgo.

4) Comprobar si hay depósito de cuentas en el registro mercantil

Mucho cuidado con las empresas que no han depositado en los últimos ejercicios las cuentas anuales en el Registro Mercantil.

5) Comprobar que la dimensión de la empresa del cliente es adecuada con el nivel de riesgo asumido

El cliente debe tener recursos propios suficientes para endeudarse en una operación con pago aplazado. Con sociedades de capital social de 3.000 euros se asume un riesgo considerable si le concede 30.000 euros de crédito.

6) Comprobar el domicilio social que figura en el registro

El domicilio del cliente que aparece en el registro mercantil debe coincidir con el que nos facilita en el pedido.

7) Verificar cambios recientes de ubicación

Varios cambios de dirección en poco tiempo no es buena señal. Una mudanza reciente en época de crisis puede ser sinónimo de graves problemas financieros.

8) Cambios recientes de accionariado o propietarios

Los cambios de propietarios deben ser motivo de comprobación.

9) Ver la evolución del número de empleados

Las empresas que carecen de empleados presentan un mayor riesgo. Una señal de alerta es que una empresa esté reduciendo de forma continuada su plantilla.

10) Comprobar la evolución del volumen de negocio

Hay mayor riesgo si existen variaciones bruscas de su facturación de un ejercicio a otro. La evolución negativa de la facturación debe ser motivo de alerta.

11) Los productos que fabrica o comercializa

Conocer los productos. La comparación de los precios de venta con los de otros productos parecidos existentes en el mercado. La penetración en el mercado.

12) Estudiar la cartera de clientes

La tipología de la clientela. La identificación de los principales clientes. Las condiciones y plazos de cobro.

13) Analizar las instalaciones en activo fijo

La antigüedad y estado actual de las instalaciones y activos fijos. Los vehículos que posee.

14) Estudiar a los órganos de administración

Un mayor riesgo de insolvencia si los administradores que aparecen en el registro no se corresponden con los que conocemos. Comprobar los poderes del administrador o representante legal de la sociedad para que su firma en un contrato obligue plenamente a la compañía. Comprobar

que el administrador no sea un testaferro. Comprobar la solvencia de los administradores (Registro de la Propiedad), ya que en caso de insolvencia de la sociedad éstos pueden ser responsables a nivel personal de las deudas frente a los acreedores con sus propios bienes.

15) Detectar vinculaciones sociales

Es una señal de alarma de alto riesgo cuando los administradores están vinculados a otras empresas que han entrado en situación de insolvencia o con mal historial de pagos.

16) Comprobar el endeudamiento con entidades financieras

Un excesivo endeudamiento bancario va en detrimento de su capacidad de pago a proveedores industriales.

17) Verificar que no constan incidencias de pago relevantes en ficheros de morosos

Extremo peligro cuando aparezcan impagos en el RAI, Asnef, incidencias judiciales, embargos o reclamaciones administrativas de la Agencia Tributaria o Seguridad Social.

Según (Credihaylli, 2015), estableció una hoja de carácter evaluativo, a fin de conocer el estado actual de cada cliente antes de otorgar un crédito, siendo esta hoja indispensable para la toma de decisiones en relación al riesgo crediticio que podría generarse por cada cliente; los puntos que se tomaron en cuenta provienen del modelo escogido por la empresa para la evaluación de sus clientes, siendo estos los siguientes:

Resumen socio económico-financiero

Balance general

- Activo
Incluidos lo disponible, cuentas por cobrar; además del activo fijo.
- Pasivo
Incluidos Cuentas por pagar, proveedores, servicios, prestamos.
- Patrimonio

Flujo de caja negocio-familia

- Ingresos por ventas
- Costos mercadería/producto
Incluidos los tributos, movilidad, alquiler, servicios básicos, entre otros
- Resultado
Resultante del resultado bruto, proviene el resultado neto, descontando para eso los ingresos fuera del negocio y los gastos familiares
- Presupuesto familiar
Incluidos: alimentación, alquiler, educación, transporte, servicios y otros.

Ratios

- Venta/capital de trabajo
Ventas
Capital de trabajo
- Solvencia
Pasivo
Patrimonio

- Rentabilidad
Utilidad neta
Ingresos
- Cuota/resultado neto
Cuota
Resultado neto
- Rentabilidad sobre los capitales propios
Utilidad neta
Patrimonio

2.2.1.2. Dimensiones de la Calificación Crediticia

La variable Calificación crediticia se divide en 7 dimensiones las cuales son:

Resumen socio económico-financiero

a) Balance general

Activo

Reducciones en el valor de los activos o pasivos para reflejar en el sistema de contabilidad cambios en el precio del mercado u otras reducciones de valor. Activo es un sistema construido con bienes y servicios, con capacidades funcionales y operativas que se mantienen durante el desarrollo de cada actividad socio-económica específica. Los activos de las empresas varían de acuerdo con la naturaleza de la actividad desarrollada.

Incluidos lo disponible, cuentas por cobrar; además del activo fijo.

Pasivo

Obligación presente de la entidad, surgida a raíz de sucesos pasados, al vencimiento de la cual, y para cancelarla, la entidad espera desprenderse de recursos que incorporan beneficios económicos. El suceso que da origen a la obligación es todo aquel del que nace una obligación de pago, de tipo legal o implícita para la entidad, de forma que a la entidad no le queda otra alternativa más realista que satisfacer el importe correspondiente.

Incluidos Cuentas por pagar, proveedores, servicios, prestamos.

Patrimonio

Conjunto de los bienes y derechos propios adquiridos por cualquier título.

b) Flujo de caja negocio-familia**Ingresos por ventas**

Las cantidades que recibe una empresa por la venta de sus productos o servicios.

El ingreso es una remuneración que se obtiene por realizar dicha actividad.

Costos mercadería/producto

El costo de un producto está formado por el precio de la materia prima, el precio de la mano de obra empleada en su producción, el precio de mano de obra indirecta empleada para el

funcionamiento de la empresa y el costo de la amortización de la maquinaria y de los edificios.

Los especialistas afirman que muchos empresarios suelen establecer sus precios de venta en base a los precios de los competidores, sin antes determinar si éstos alcanzan a cubrir sus propios costos. Por eso, una gran cantidad de negocios no prosperan ya que no obtienen la rentabilidad necesaria para su funcionamiento. Esto refleja que el cálculo de los costos es indispensable para una correcta gestión empresarial.

Incluidos los tributos, movilidad, alquiler, servicios básicos, entre otros

Resultado

Resultante del resultado bruto, proviene el resultado neto, descontando para eso los ingresos fuera del negocio y los gastos familiares

Presupuesto familiar

Incluidos: alimentación, alquiler, educación, transporte, servicios y otros.

c) Ratios

Venta/capital de trabajo

Ventas

Capital de trabajo

Solvencia

Pasivo

Patrimonio

Rentabilidad

Utilidad neta

Ingresos

Cuota/resultado neto

Cuota

Resultado neto

Rentabilidad sobre los capitales propios

Utilidad neta

Patrimonio

2.3 Definición de términos básicos

Los siguientes conceptos fueron extraídos de diferentes documentos, libros y sitios web como: SENTINEL, etc.

2.3.1 Las Micro y Pequeña Empresas

En el primer punto se presentarán a las Mypes, en un aspecto general y comparará las diferentes concepciones de ellas que se tiene, buscando generar un consenso entre las diversas legislaturas, para hacer posible la comprensión de las características generales, su estructura común y el marco legal. Las Mypes son la menor estructura productiva dentro de una economía, encontrándose entre ellas las empresas conformadas hasta por una sola persona, con ingresos mínimos e incluso las que tienen menos activos. El límite inferior es claro, sin embargo, existen discrepancias acerca del límite superior, es decir, hasta cuántos trabajadores, activos o ventas puede clasificarse a una empresa como Mype. En consecuencia, la definición de Mype es variable según la región que se trabaje o la organización a la que se acuda. Sin embargo, existen ciertos criterios similares entre

la diversa cantidad de fuentes disponibles. En general se refiere a empresas aproximadamente de 10 trabajadores, para el segmento Micro. El segmento pequeña empresa es aún más diverso, pero el rango de trabajadores necesarios para que una empresa sea clasificada en este segmento va, como máximo, de 50 a 100, según el país de procedencia de las fuentes. (Alvarez & Meneses, 2014)

2.3.2 La Edpyme

La EDPYME son las siglas de Entidad de Desarrollo para la Pequeña y Microempresa que son entidades o empresas orientadas a satisfacer la demanda de servicios crediticios. La Superintendencia de Banca y Seguros del Perú (SBS) expresa en la Resolución N°847-94 que las EDPYMEs tienen por objeto otorgar financiamiento a personas naturales y jurídicas que desarrollan actividades calificadas como de pequeña y microempresa, utilizando para ello su propio capital y los recursos que provengan de donaciones. Las Edpymes surgieron para promover la conversión de Organizaciones no Gubernamentales (ONG) en entidades reguladas (Superintendencia de banca y seguros, 1994).

2.3.3 Incumplimiento

El incumplimiento de pago no presenta aún una definición consensuada en la doctrina, aunque podría identificarse como todo aquel atraso en el pago que conlleve un coste para la organización. En cualquier caso, de acuerdo a la literatura existente, parece adecuado que el plazo de tiempo para identificar el incumplimiento de pago debe adecuarse a la entidad que se analiza. Por otro lado el incumplimiento en el pago se define como todo aquel atraso de un mínimo de treinta

días desde el vencimiento de, al menos, una cuota de amortización del microcrédito concedido a un determinado cliente. El plazo señalado respeta los plazos de atraso que conlleva un coste para la organización y toma esta referencia temporal por indicación de la propia organización, hecho corroborado posteriormente por los informes emitidos por la agencia de *rating* para microfinanzas, que considera como cartera en riesgo la compuesta por créditos atrasados en más de treinta días. (Lara, Rodríguez, & Rayo , 2011).

2.3 Sistema de Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

El nivel de morosidad influye significativamente en el riesgo crediticio en los clientes de la financiera Credihaylli de mercados de abastos de la zona comercial de Tacna.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a)** El nivel de morosidad en los clientes de la financiera Credihaylli de los mercados de abastos de Tacna es alto.
- b)** El riesgo crediticio en los clientes de la financiera Credihaylli de los mercados de abastos de Tacna es elevado.

2.4 Sistema de variables

Variable	Indicador	Sub indicadores
<p>Morosidad:</p> <p>Falta de puntualidad o retraso, en especial en el pago de una cantidad de dinero debida. Los morosos suelen incluirse en ficheros o listas automatizadas para apoyar la toma de decisiones en el ámbito financiero y crediticio, estos ficheros pueden pertenecer a asociaciones bancarias, financieras o empresas privadas. Los morosos también son comunicados a la Central de Información de Riesgos de los bancos centrales de cada país. A su vez, las empresas pueden comunicar los datos del moroso a determinadas empresas privadas que se encargarán de facilitar los datos a los bancos cuando así ellos lo soliciten.</p>	<p>Créditos directos</p>	- Mype: prestamos
		- Consumo: Tarjetas de Crédito
		- Consumo: Prestamos
		- MedE: Prestamos
		- Pyme: Prestamos
		- Vigentes ONG
	<p>Línea no útil. Y cred. No desemb.</p>	- Línea de Crédito Prestamos
		- Línea de Crédito en Tarjetas de Crédito
	<p>Líneas otorgadas</p>	- Líneas Tarjetas de Crédito
	<p>Garantías</p>	- Garantía no Pref. (Aval y Fianza)
		- Otras Garantías
<p>Calificación</p>	- Calificación (Ranking)	
<p>Instituciones financieras</p>	- Cantidad de Instituciones Financieras	
<p>Score</p>	- Score	
<p>Calificación Crediticia:</p> <p>Las calificaciones crediticias miden el riesgo que una persona o negocio (IMF) incumpla con sus obligaciones. El análisis en esta calificación incluye un examen de factores cuantitativos y cualitativos que miden la capacidad que tiene la institución para pagar sus obligaciones financieras. El análisis de créditos se considera un arte ya que no hay esquemas rígidos para realizarlo, por el contrario es dinámico y exige creatividad por parte del oficial de crédito o de negocios. Sin embargo, es importante dominar las diferentes técnicas de análisis de créditos y complementarlas con una buena cuota de experiencia y buen criterio, asimismo es necesario contar con la información necesaria y suficiente que nos permita minimizar el número de incógnitas para poder tomar la decisión correcta.</p>	<p>Balance General</p>	- Activo
		- Pasivo
		- Patrimonio
	<p>Flujo de caja negocio-familia</p>	- Ingresos por Ventas
		- Costo Mercadería/Producto
		- Presupuesto Familiar
		- Resultados
	<p>Xx= Venta/capital de trabajo</p>	- Ventas
		- Capital de Trabajo
	<p>Solvencia</p>	- Pasivo
		- Patrimonio
	<p>Rentabilidad</p>	- Utilidad Neta
		- Ingresos (Ventas)
	<p>Xx= Cuota / resultado neto</p>	- Cuota
		- Resultado Neto
	<p>Rentabilidad sobre los capitales propios</p>	- Utilidad Neta
		- Patrimonio

Variable Independiente**Escala de medición para la variable: Morosidad**

De un total de 12 preguntas, de las cuales por cada pregunta hay 3 posibles opciones de respuesta, siendo 12 el puntaje mínimo y 36 el puntaje máximo, se da de la siguiente forma:

De 0 hasta 0.30 – Bajo

De 0.31 hasta 0.60 – Medio

De 0.61 hasta 0.90 - Alto

Variable dependiente**Escala de medición para la variable: Calificación Crediticia**

Se da a razón de porcentajes relacionados directamente con la Cuota/Resultado Neto, cuyos resultados fueron desde 0 hasta más de 0.61, se dan de la siguiente manera:

De 0 hasta 0.30 – Bajo

De 0.31 hasta 0.45 - Medio

De 0.46 hasta Mas - Alto

CAPÍTULO III

METODOLOGIA

3.1 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación es Aplicativo, Se fundamenta por que buscará información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico-científico orientado al descubrimiento de principios y leyes, y no producen necesariamente resultados de utilidad práctica e inmediata. Cuando la investigación está orientada a lograr un nuevo conocimiento de maneras sistémica y metódica, con el único objetivo de ampliar el conocimiento

3.1.2 Nivel de investigación

La presente investigación es de nivel explicativo relacional porque se medirá la relación de la variable independiente (morosidad) con la variable dependiente (calificación crediticia) y permitirá tener una profundidad del conocimiento en el área a investigar.

3.1.3 Diseño de investigación

El presente estudio se ubica dentro de un diseño de investigación no experimental–transversal y descriptiva. Es no experimental porque no se manipularán las variables del presente estudio, y es transversal debido a la recolección de los datos se darán en un tiempo y espacio único y por ultimo

descriptiva por se tiene una población, en la cual se pretende describir un grupo de variables y respecto de las cuales no existen hipótesis centrales.

3.1.4 Métodos de investigación

El método que se empleará será el correlacional, que implica el propósito de evaluar la relación que existe entre las dos variables de la investigación (morosidad y calificación crediticia), o sea, en función de causa y efecto.

3.2 Población y muestra del estudio

3.2.1 Población

La población se encuentra constituida por los comerciantes ubicados en los distintos mercados de abastos de Tacna, estos siendo clientes de la empresa CREDIHAYLLI.

Tabla N° 1: CREDIHAYLLI: TOTAL DE CLIENTES ANALIZADOS EN LOS MERCADOS DE ABASTOS DE LA CIUDAD DE TACNA, 2015

MERCADO	CANTIDAD
M. Grau	23
M. Leguía	3
M. Central	2
M. 2 De mayo	3
M. Bolognesi	1
TOTAL	32

Elaboración: propia

3.2.2 Muestra

La información obtenida para el cálculo del tamaño de la muestra proviene de la base de datos construida por la empresa CREDIHAYLLI en relación a la cantidad de clientes con las que cuenta. Por ser la población muy pequeña se tomara en cuenta el 100%.

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó en la presente investigación es el análisis documentario del reporte de Sentinel y de la hoja evaluativa de la empresa Credihaylli.

Tabla N° 2: Instrumentos y técnicas de recolección de información utilizadas para la investigación

Tipos	Instrumento	Explicación
<p>Análisis Documental: Una diferencia muy notoria entre esta y las otras técnicas que se están tratando es que en estas últimas se obtienen datos de fuente primaria en cambio mediante el análisis documental se recolecta datos de fuentes secundarias.</p>	<p>Instrumento: Análisis de contenido, como libros, directivas, manuales, guías, etc.</p>	<p>Se trata a la vez de fuentes de información teórica e información de base para la operacionalización de las variables.</p>
<p>Internet: No existe duda sobre las posibilidades que hoy ofrece internet como técnica de obtener información; es más se ha convertido en uno de los principales medios para recabar información.</p>	<p>Repositorios de investigaciones como Scielo, Latindex, Redalyc.</p>	<p>Internet permite recopilar información actualizada y en muchas ocasiones precisas sobre un tema en particular. En este caso, internet ha servido para obtener información de las variables de investigación.</p>

3.4 Técnicas de procesamiento de datos

Según Bernal (2006), profesor investigador de la Universidad de La Sabana en Colombia, manifiesta que esta parte del proceso de investigación consiste en procesar los datos (dispersos, desordenados, individuales) obtenidos de la población objeto de estudio durante el desarrollo de la investigación, y tiene como finalidad generar resultados (datos agrupados y ordenados), a partir de los cuales se realiza el análisis según los objetivos y las hipótesis o preguntas de la investigación realizada, o de ambos.

Los datos obtenidos mediante un muestreo aleatorio simple y la aplicación de los instrumentos señalados para obtener información de fuentes primarias, recurriendo a las fuentes secundarias como registro de docentes también ya indicadas, sirvieron para generar una base de datos en los programas de Excell y SPSS versión 20.0 y así poder realizar las proyecciones respectivas.

La misma base de datos permitió generar tablas de frecuencias y gráficos de barras y dispersión, de carácter informativo con lo que se dio cumplimiento a uno de los propósitos de este trabajo que es la parte descriptiva de la estadística. Luego con esta información ya organizada se procedió a la tarea del análisis estadístico estableciendo así el modo en que se relacionan las variables independientes con la dependiente materia de este estudio.

La prueba de hipótesis se hizo utilizando la prueba de Correlación de Pearson por ser una prueba paramétrica para medir el nivel de relación entre las variables Morosidad y Calificación Crediticia; por otro lado, también se utilizaron las pruebas t para una muestra para determinar los niveles de las variables de estudio.

Tabla N° 3: Instrumentos y procesamiento de la información

Instrumento	Procesamiento de información
Documento: Reporte de Sentinel por cada persona.	La información se procesó a través de una tabulación de los resultados aplicados a la población de estudio. Se elaboraron gráficos estadísticos que permitieron analizar de mejor forma la información. Para esto se empleó la herramienta informática de SPSS, Statgraphics y MS- Excel.
Documento: Hoja evaluativa de cada persona.	La información fue procesada calculando algunos datos y tabulando otros datos de cada indicador de la hoja evaluativa en una hoja de cálculo en Excel, se elaboraron gráficos que permitieron analizar mejor la información, se empleó también el SPSS.

3.5 Selección y validación de instrumentos de investigación

Previamente los resultados obtenidos por cada cliente fueron extraídos de la base de datos de los reportes emitidos por la central de riesgos SENTINEL para la variable morosidad, además se obtuvo información de la variable calificación crediticia de la hoja evaluativa elaborada por los analistas de la empresa Credihaylli.

Validación por expertos

Se realizó la validación de la hoja evaluativa por el gerente de agencia de la empresa Credihaylli, mientras que el reporte emitido por la central de riesgos SENTINEL por ser información objetiva, no necesita validación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS & DISCUSION

La presente investigación se realizó en base a información obtenida por la central de riesgos Sentinel y las hojas evaluativas de los comerciantes en los mercados de abastos de la ciudad de Tacna, siendo una de las primeras acciones la responsabilidad y coordinación. Luego se procedió al análisis estadístico descriptivo de las variables materia de este estudio que, si bien son de diferente naturaleza, se trataron como categóricas; para ello utilizando el programa estadístico SPSS 20.0 y algunas subrutinas programadas en EXCEL.

Es claro que las pretensiones de esta investigación van más allá de solamente análisis descriptivos pero en este capítulo solo nos limitamos a exponer en forma resumida los estadísticos descriptivos obtenidos en la muestra para cada una de nuestras variables y que convienen a nuestros propósitos.

A continuación se muestran los resultados para ambas variables de la investigación, los datos fueron obtenidos a través de:

Variable independiente – Morosidad: análisis documentario de los reportes de Sentinel de los distintos clientes de los mercados de abastos de la ciudad de Tacna, cogiendo como principal fuente el porcentaje de Score como resultado necesario para esta investigación.

Variable dependiente – Calificación Crediticia: análisis documentario de las hojas evaluativas de los distintos clientes de los mercados de abastos de la ciudad de Tacna, cogiendo como principal fuente el porcentaje de cuota/resultado neto como el ratio de calificación crediticia predominante para esta investigación.

4.1 Resultados: evaluación de la Morosidad

4.1.1 Análisis de la dimensión Créditos Directos

Tabla N° 4: Créditos Directos, según Mypes: Prestamos

Mypes: Prestamos	N	%
0 A 1000	18	56,3
1001 A 10000	8	25,0
10001 A 100000	6	18,8
Total	32	100,0

Fuente: Sentinel

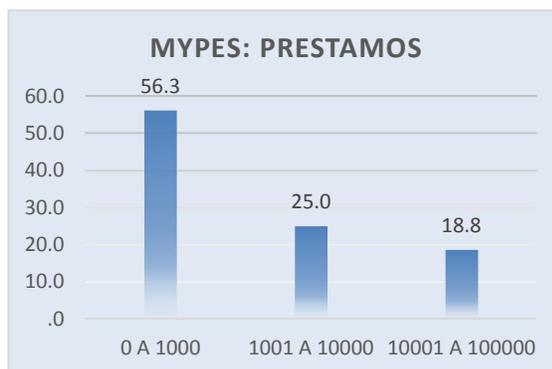


Figura N° 1: Créditos Directos, según Mypes: Prestamos

Interpretación: al hacer el análisis referente a la dimensión de créditos directos nos trae como resultado que de los 32 clientes, el 56.3% que representa a dieciocho clientes, mantienen préstamos Mype de 0 a 1000 soles, mientras que el 25% que representan a ocho clientes mantienen préstamos Mype de 1001 a 10000 soles, mientras que un 18.8% que representan a seis clientes mantienen préstamos Mype de 10001 a 100000 soles.

Tabla N° 5: Créditos Directos, según Consumo: Prestamos

Consumo: prestamos	N	%
0 a 1000	25	78,1
1001 a 10000	5	15,6
10001 a 100000	2	6,3
Total	32	100,0

Fuente: Sentinel



Figura N° 2: Créditos Directos, según Consumo: Prestamos

Interpretación: al hacer el análisis referente a la dimensión de créditos directos nos trae como resultado que de los 32 clientes, el 78.1% que representa a veinticinco clientes, mantienen prestamos de consumo de 0 a 1000 soles, mientras que el 15.6% que representan a cinco clientes mantienen prestamos de consumo de 1001 a 10000 soles, mientras que un 6.3% que representan a dos clientes mantienen prestamos de consumo de 10001 a 100000 soles.

Tabla N° 6: Créditos Directos, según Pyme: Prestamos

Pyme: Prestamos	N	%
0 a 10000	23	71,9
10001 a 100000	5	15,6
100001 a mas	4	12,5
Total	32	100,0

Fuente: Sentinel

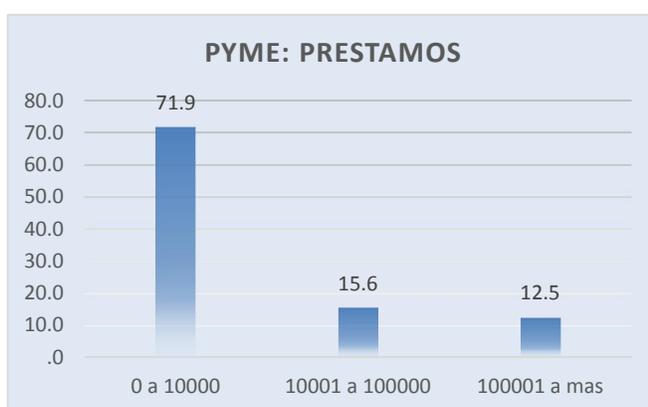


Figura N° 3: Créditos Directos, según Pyme: Prestamos

Interpretación: al hacer el análisis referente a la dimensión de créditos directos nos trae como resultado que de los 32 clientes, el 71.9% que representa a veintitrés clientes, mantienen prestamos Pyme de 0 a 1000 soles, mientras que el 15.6% que representan a cinco clientes mantienen préstamos Pyme de 10001 a 100000 soles, mientras que un 12.5% que representan a cuatro clientes mantienen préstamos Pyme de 100001 a más soles.

Tabla N° 7: Créditos Directos, según Vigentes ONG

Vigentes ONG	N	%
0 A 1000	25	78,1
1001 A 10000	6	18,8
10001 A 100000	1	3,1
Total	32	100,0

Fuente: Sentinel

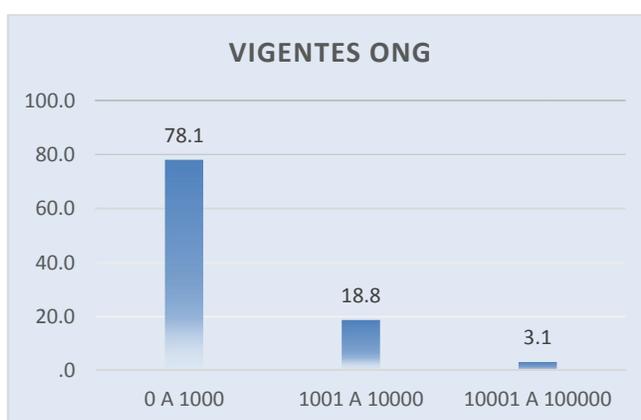


Figura N° 4: Créditos Directos, según Vigentes ONG

Interpretación: al hacer el análisis referente a la dimensión de créditos directos nos trae como resultado que de los 32 clientes, el 78.1% que representa a veinticinco clientes, mantienen préstamos vigentes ONG de 0 a 1000 soles, mientras que el 18.8% que representan a seis clientes mantienen préstamos vigentes ONG de 10001 a 10000 soles, mientras que un 3.1% que representan a un cliente mantiene préstamos vigentes ONG de 10001 a 100000 soles.

4.1.2 Análisis de la dimensión Garantías

Tabla N° 8: Garantías, según Garantías no Pref. (Aval y Fianza)

Garantías no Preferidas (Aval y Fianza)	N	%
0 a 1000	20	62,5
1001 a 10000	5	15,6
10001 a 100000	5	15,6
100001 a mas	2	6,3
Total	32	100,0

Fuente: Sentinel

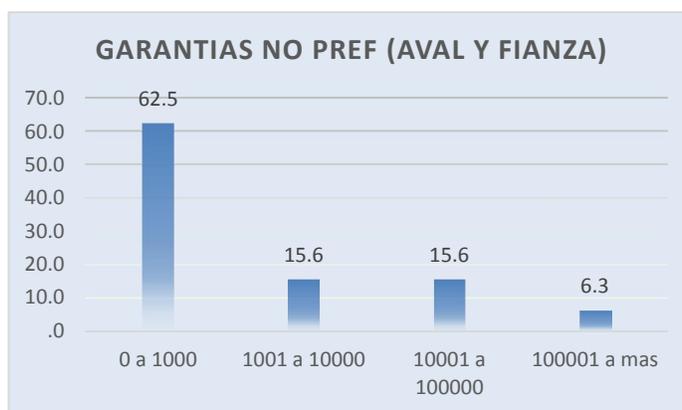


Figura N° 5: Garantías, según Garantías no Pref. (Aval y Fianza)

Interpretación: al hacer el análisis referente a la dimensión de Garantías nos trae como resultado que de los 32 clientes, el 62.5% que representa a veinte clientes, mantienen garantías no preferidas con un valor de 0 a 1000 soles, mientras que el 15.6% que representan a cinco clientes mantienen garantías no preferidas con un valor de 10001 a 10000 soles, mientras que el 15.6% que representan a cinco clientes mantienen garantías no preferidas con un valor de 100001 a 100000 soles, mientras que un 3.1% que representan a un cliente mantiene préstamos vigentes ONG de 100001 a más soles.

Tabla N° 9: Garantías, según otras Garantías

Otras Garantías	N	%
0 a 1000	28	87,5
1001 a 10000	1	3,1
10001 a 100000	2	6,3
100001 a mas	1	3,1
Total	32	100,0

Fuente: Sentinel



Figura N° 6: Garantías, según Otras Garantías

Interpretación: al hacer el análisis referente a la dimensión de Garantías nos trae como resultado que de los 32 clientes, el 87.5% que representa a veintiocho clientes, mantienen otra clase de garantías con un valor de 0 a 1000 soles, mientras que el 3.1% que representa a un cliente mantiene otra clase de garantías con un valor de 10001 a 10000 soles, mientras que el 6.3% que representan a dos clientes mantienen otra clase de garantías con un valor de 100001 a 100000 soles, mientras que un 3.1% que representan a un cliente mantiene otra clase de garantías con un valor de 100001 a más soles.

4.1.3 Análisis de la dimensión Score

Esta dimensión es la principal de todas y de la cual nos basamos para obtener el resultado final por la variable Morosidad.

Tabla N° 10: Score, Factor clave de la Morosidad

MOROSIDAD	N	%
0 a 0.30 - Bajo	23	71,9
0.31 a 0.60 - Medio	6	18,8
0.61 a 0.9 - Alto	3	9,4
Total	32	100,0

Fuente: Sentinel

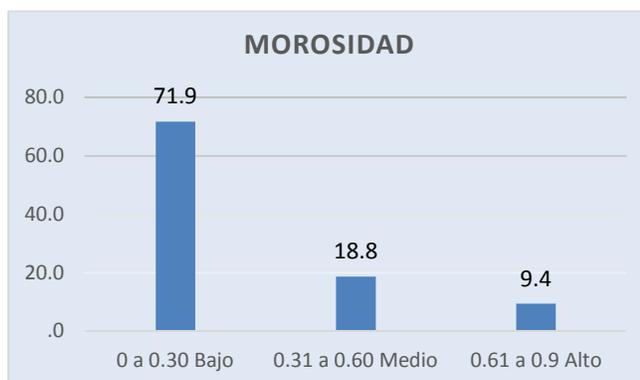


Figura N° 7: Score, Factor clave de la Morosidad

Interpretación: al hacer el análisis referente a la dimensión de Score nos trae como resultado que de los 32 clientes, el 71.9% que representa a veintitrés clientes, mantienen un Score bajo que va de 0 a 0.30, mientras que el 18.8% que representan a seis clientes mantienen un Score medio que va de 0.31 a 0.60, mientras que un 9.4% que representan a tres clientes mantienen un Score alto que va de 0.61 a 0.90.

4.2. Resultados: evaluación de la Calificación crediticia

4.2.1. Análisis de la dimensión Flujo de caja negocio-familia

Tabla N° 11: Flujo de caja negocio-familia, según ingresos por ventas

Ingresos por ventas	N	%
0 a 1000	12	37,5
1001 a 2000	10	31,3
2001 a 3000	8	25,0
3001 a mas	2	6,3
Total	32	100,0

Fuente: Hoja evaluativa, empresa Credihaylli SRL

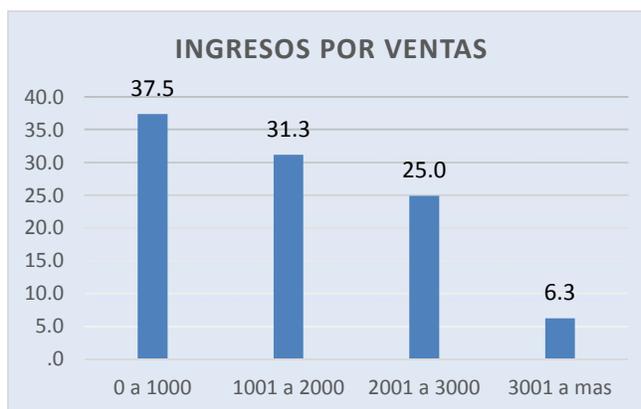


Figura N° 8: Flujo de caja negocio-familia, según ingresos por ventas

Interpretación: al hacer el análisis referente a la dimensión de Flujo de caja negocio-familia nos trae como resultado que de los 32 clientes, el 37.5% que representa a doce clientes, mantienen ingresos por ventas con un valor de 0 a 1000 soles, mientras que el 31.3% que representan a diez clientes mantienen ingresos por ventas con un valor de 1001 a 2000 soles, mientras que el 25% que representan a ocho clientes mantienen ingresos por

ventas con un valor de 2001 a 3000 soles, mientras que un 6.3% que representan a dos clientes mantienen ingresos por ventas con un valor de 3001 a más soles.

Tabla N° 12: Flujo de caja negocio-familia, según costo mercadería/producto

Costo mercadería/producto	N	%
0 a 1000	14	43,8
1001 a 2000	11	34,4
2001 a 3000	6	18,8
3001 a mas	1	3,1
Total	32	100,0

Fuente: Hoja evaluativa, empresa Credihaylli SRL

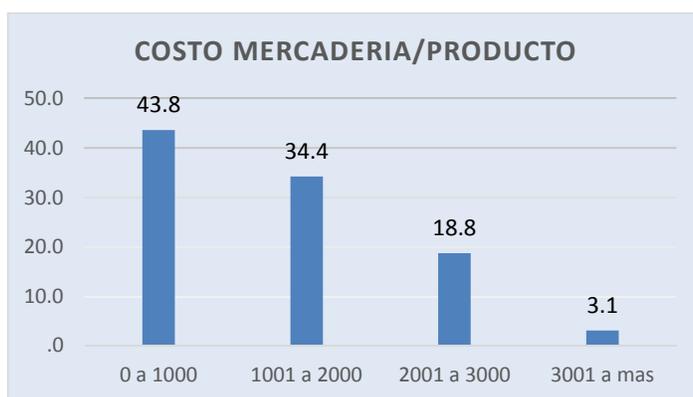


Figura N° 9: Flujo de caja negocio-familia, según Costo mercadería/producto

Interpretación: al hacer el análisis referente a la dimensión de Flujo de caja negocio-familia nos trae como resultado que de los 32 clientes, el 43.8% que representa a catorce clientes, mantienen costo mercadería/producto con un valor de 0 a 1000 soles, mientras que el 34.4% que representan a once clientes mantienen costo mercadería/producto con un valor de 1001 a 2000 soles, mientras que el 18.8% que representan a seis clientes mantienen costo mercadería/producto con un valor de

2001 a 3000 soles, mientras que un 3.1% que representan a un cliente mantiene costo mercadería/producto con un valor de 3001 a más soles.

Tabla N° 13: Flujo de caja negocio-familia, según ingresos por ventas

Resultado Neto	N	%
0 a 100	8	25,0
101 a 200	8	25,0
201 a 400	10	31,3
401 a mas	6	18,8
Total	32	100,0

Fuente: Hoja evaluativa, empresa Credihaylli SRL



Figura N° 10: Flujo de caja negocio-familia, según resultado neto

Interpretación: al hacer el análisis referente a la dimensión de Flujo de caja negocio-familia nos trae como resultado que de los 32 clientes, el 25% que representa a ocho clientes, mantienen resultados netos con un valor de 0 a 100 soles, mientras que también el 25% que representan a ocho clientes mantienen resultados netos con un valor de 101 a 200 soles, mientras que el 31.3% que representan a diez clientes mantienen resultados

netos con un valor de 201 a 400 soles, mientras que un 18.8% que representan a seis clientes mantienen resultados netos con un valor de 401 a más soles.

4.2.2. Análisis de la dimensión Cuota/Resultado Neto

Esta dimensión es la principal de todas y de la cual nos basamos para obtener el resultado final por la variable Morosidad.

Tabla N° 14: Cuota/Resultado Neto, factor clave de la calificación crediticia

CALIFICACION CREDITICIA	N	%
0 a 0.15 Muy bajo	1	3,1
0.16 a 0.30 Bajo	10	31,3
0.31 a 0.45 medio	11	34,4
0.45 a 0.60 Alto	7	21,9
0.61 a mas Muy alto	3	9,4
Total	32	100,0

Fuente: Hoja evaluativa, empresa Credihaylli SRL

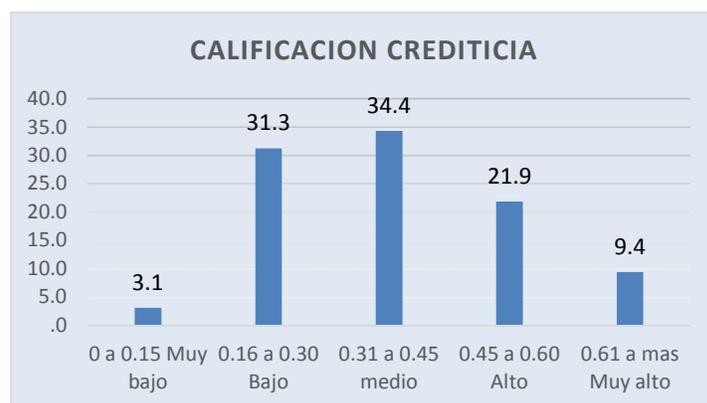


Figura N° 11: Cuota/Resultado Neto, factor clave de la calificación crediticia

Interpretación: al hacer el análisis referente a la dimensión de Cuota/Resultado Neto nos trae como resultado que de los 32 clientes, el 3.1% que representa a un cliente, mantiene la cuota/resultado neto muy bajo con un valor de 0 a 0.15, mientras que también el 31.3% que representan a diez clientes mantienen cuota/resultado neto bajo con un valor de 0.16 a 0.30, mientras que el 34.4% que representan a once clientes mantienen cuota/resultado neto medio con un valor de 0.31 a 0.45, mientras que un 21.9% que representan a siete clientes mantienen cuota/resultado neto alto con un valor de 0.46 a 0.60, además que un 9.4% que representan a tres clientes mantienen cuota/resultado neto muy alto con un valor de 0.61 a más.

4.3. Contraste de Hipótesis

4.3.1 Hipótesis General

a) Planteamiento de Hipótesis

H_0 : El nivel de morosidad no influye significativamente en la capacidad crediticia en los clientes de la financiera Credihaylli de mercados de abastos de la zona comercial de Tacna.

H_1 : El nivel de morosidad influye significativamente en la capacidad crediticia en los clientes de la financiera Credihaylli de mercados de abastos de la zona comercial de Tacna.

b) Nivel de significancia: 0.05

Para todo valor de la probabilidad igual o menor que 0.05, se rechaza H_0 .

c) Elección de la prueba estadística: Correlación de Pearson

Tabla N° 15: Correlación entre las variables de morosidad y calificación crediticia

		Correlaciones	
		score	cuota/resultado neto
score	Correlación de Pearson	1	,851
	Sig. (bilateral)		,000
	N	32	32
cuota/resultado neto	Correlación de Pearson	,851	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	32	32

Fuente: SPSS

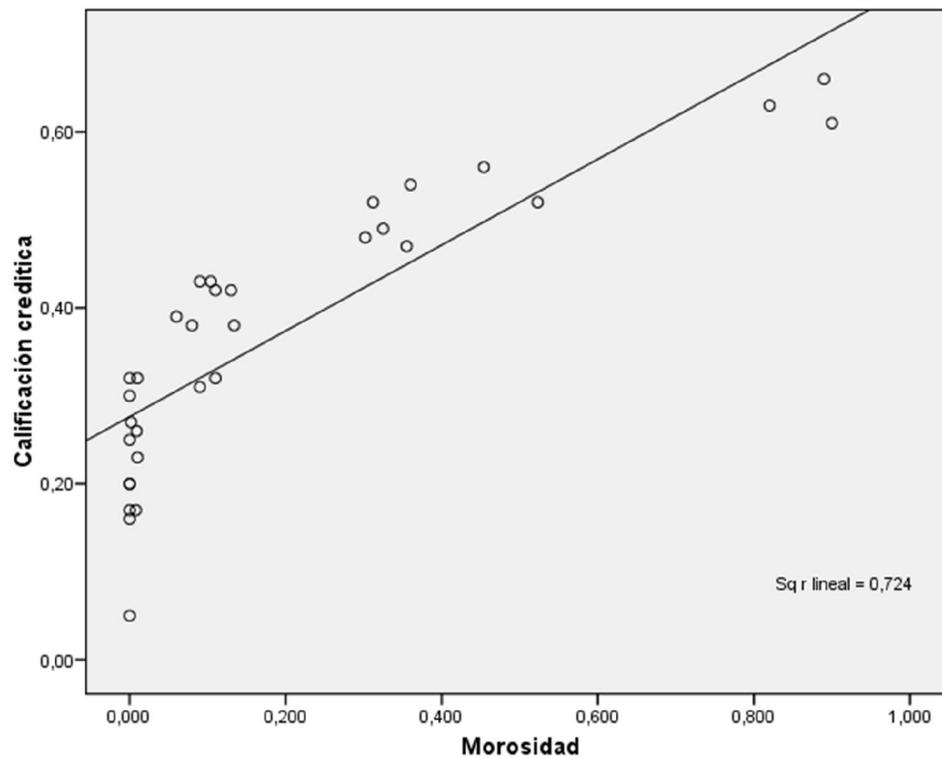


Figura N° 12: Diagrama de dispersión entre las variables de Morosidad y Calificación Crediticia

d) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0.05

No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0.05

e) Conclusión:

Los resultados de la Tabla 15 y Figura 12, dan como resultado que el valor $-p$ (0.000) es menor que el nivel de significancia (0.05), se rechaza H_0 , y se concluye con un nivel de confianza del 95% que el nivel de morosidad influye muy significativamente (r de Pearson = 0.851), en la capacidad crediticia en los clientes de la financiera Credihaylli de mercados de abastos de la zona comercial de Tacna. Cabe destacar que las variaciones en la Calificación crediticia, pueden ser explicadas en un 72.4% por las variaciones de la Morosidad. Esto indica que menos de un 27.6% de las variaciones en la Calificación crediticia, son atribuibles a otras variables diferentes respecto a la Morosidad.

f) Discusión:

Uno de los propósitos de la presente investigación fue determinar si la morosidad es el factor determinante en el riesgo crediticio en los clientes de la financiera Credihaylli de los mercados de abastos de la ciudad de Tacna, por tal motivo se determinó que si influye, puesto que la correlación obtenida es en nivel alto con 0,851, pero manteniendo un margen de error menor al 5%.

4.3.2 Primera hipótesis específica

H_0 : El nivel de morosidad en los clientes de la financiera Credihaylli de los mercados de abastos de Tacna no es alto.

H_1 : El nivel de morosidad en los clientes de la financiera Credihaylli de los mercados de abastos de Tacna es alto.

Hipótesis Estadística

$$H_0: \mu \leq 6$$

$$H_1: \mu > 6$$

Categoría:

De 0.00 – 0.60: No es alta

De 0.61 – 1.00: Alta

Variable: Morosidad**a. Prueba de Normalidad**

H_0 : Los datos de la variable morosidad provienen de una distribución normal.

H_1 : Los datos de la variable morosidad no provienen de una distribución normal.

Tabla N° 16: Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

Estadísticos	Morosidad
N	32
Media	0.19
Desviación típica	0.267
Absoluta	0.276
Positiva	0.276
Negativa	-0.234
Z de Kolmogorov-Smirnov	1.559
Sig. asintót. (bilateral)	0.15

a La distribución de contraste es la Normal.

b Se han calculado a partir de los datos.

Dado que el valor de p es 0.15 (sig. Asintótica bilateral) es mayor a 0.05, No rechazamos la hipótesis nula, y concluimos que los datos provienen de una distribución normal.

- b. **Nivel de significancia** = 0.05
- c. **Estadístico de Prueba:** Prueba t para una muestra
- d. **Contrastar la hipótesis**

Estadísticos

Media muestral = 0.19

Desviación estándar muestral = 0.267

Tamaño de muestra = 32

Incluye el número de casos válidos sobre el que se basan los cálculos (32), la media muestral de la variable morosidad (0.19), la desviación típica (0.267) y el error típico de la media (0.047).

Hipótesis Nula: μ es menor o igual a 0.6

Hipótesis Alternativa: μ es mayor a 0.6

Estadístico t calculado = -8.69

Valor-P = 1.00

No rechazar la hipótesis nula para alfa = 0.05

e. Conclusión

Dada una muestra de 33 observaciones con una media de 6.12 y una desviación estándar de 1.616, el estadístico t calculado es igual a 0.426576. Puesto que el valor-P para la prueba es mayor o igual que 0.05, no puede rechazarse la hipótesis nula con un 95.0% de nivel de confianza, por lo tanto el nivel de morosidad en los clientes de la financiera Credihaylli de los mercados de abastos de Tacna no es alto, a un nivel de significancia del 0.05.

f. Discusión:

Uno de los propósitos de la investigación era analizar el nivel de morosidad en los clientes de la financiera Credihaylli de los mercados de abastos de la ciudad Tacna, pues entonces

después de los resultados obtenidos se determinó que la morosidad no es alta, ya sea por tener una media de 0.19, o por el estadístico t calculado en donde el valor p es mayor a 0.05.

4.3.3 Segunda hipótesis específica

H₀: La calificación crediticia en los clientes de la financiera Credihaylli de los mercados de abastos de Tacna no es alta.

H₁: La calificación crediticia en los clientes de la financiera Credihaylli de los mercados de abastos de Tacna es alta.

Hipótesis Estadística

H₀: $\mu \geq 0.45$

H₁: $\mu < 0.45$

Categoría:

De 0.00 – 0.45: No es alta.

De 0.45 – 1.00: Es alta.

Variable: Calificación crediticia

a. Prueba de Normalidad

H₀: Los datos de la variable Calificación crediticia provienen de una distribución normal.

H₁: Los datos de la variable Calificación crediticia no provienen de una distribución normal.

Tabla N° 17: Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

Estadísticos	Calificación crediticia
N	32
Media	0.37
Desviación típica	0.153
Absoluta	0.098
Positiva	0.098
Negativa	-0.064
Z de Kolmogorov-Smirnov	0.557
Sig. asintót. (bilateral)	0.916

- a La distribución de contraste es la Normal.
- b Se han calculado a partir de los datos.

Dado que el valor de p es 0.916 (sig. Asintótica bilateral) es mayor a 0.05. No rechazamos la hipótesis nula, y concluimos que los datos provienen de una distribución normal.

- b. Nivel de significancia = 0.05**
- c. Estadístico de Prueba:** Prueba t para una muestra
- d. Contrastar la hipótesis**

Estadísticos

Media muestral = 0.37

Desviación estándar muestral = 0.153

Tamaño de muestra = 32

Incluye el número de casos válidos sobre el que se basan los cálculos (32), la media muestral de la variable calificación crediticia (0.37), la desviación típica (0.153) y el error típico de la media (0.027).

Hipótesis Nula: μ es menor o igual a 0.45

Hipótesis Alternativa: μ es mayor a 0.45

Estadístico t calculado = -2.958

Valor-P = 0.997

No rechazar la hipótesis nula para $\alpha = 0.05$.

e. Conclusión

Dada una muestra de 32 observaciones con una media de 0.37 y una desviación estándar de 0.153, el estadístico t calculado es igual a -2.958. Por lo tanto, la calificación crediticia en los clientes de la financiera Credihaylli de los mercados de abastos de Tacna no es alta, a un nivel de significancia del 0.05.

f. Discusión:

Uno de los propósitos de la presente investigación fue estimar la calificación crediticia en los clientes de la financiera Credihaylli de los mercados de abastos de Tacna, pues entonces después del análisis del factor determinante, Cuota/Resultado Neto, se pudo concluir que no es alto, ya sea por la media de la muestra que es de 0.37, se pudo concluir que son más los clientes que se encuentran en un nivel bajo (22 clientes) y son pocas las que se encuentran en un nivel alto (10 clientes), además del estadístico t calculado, en donde el valor p es mayor a 0,05.

CONCLUSIONES

PRIMERA. El nivel de morosidad en los clientes de la financiera Credihaylli de los mercados de abastos de Tacna no es alto. Los clientes de la muestra analizada presentan un nivel bajo en el factor determinante el cual es el Score, de igual manera se presentan en los demás factores. Además podemos decir que la morosidad guarda una relación altamente significativa con la calificación crediticia, que al aplicar la correlación de Pearson esta nos da como resultado una correlación de 0.851 con un nivel de significancia menor a 0.05. Lo que implica que según los resultados los clientes han desarrollado las características esenciales necesarias y suficientes para tener una calificación crediticia positiva de acuerdo a su reporte de pagos.

SEGUNDA. Aplicando la distribución "t" debido que la muestra es menor a 30 se procedió a validar la hipótesis específica de la tesis, donde se concluye que morosidad en los clientes de la financiera Credihaylli de los mercados de abastos de Tacna no es alto, en donde el factor Score, siendo el factor determinante nos muestra que son 29 los clientes que poseen morosidad baja, siendo solo 3 los clientes con morosidad alta.

TERCERA. Aplicando la distribución "t" debido que la muestra es menor a 30 se procedió a validar la hipótesis específica de la tesis, donde se concluye que la calificación crediticia en los clientes de la financiera Credihaylli de los mercados de abastos de Tacna no es alta y se le atribuye esto al resultado obtenido de la hoja evaluativa, específicamente del factor Cuota/Resultado Neto, en donde la mayoría de clientes mantienen porcentajes aceptados dentro del margen normal, pues nos muestra que de los resultados obtenidos son 22 clientes que mantienen una calificación crediticia baja y 10 los clientes que se calificarían dentro de lo menos aceptable.

SUGERENCIAS

PRIMERA. Es necesario que los clientes de la financiera Credihaylli, sigan en su buena cultura de pagos para poder seguir permaneciendo como ejemplo de buenos clientes, el incremento de créditos que puedan manejarse con otras entidades deben permanecer igual con la buena cultura de pagos, cualquier retraso o mora que esto genere, ocasionara el impedimento en el otorgamientos de nuevas renovaciones de créditos, si bien es cierto la mayoría de clientes, materia de análisis en este estudio, obtuvieron porcentajes positivos por su buena cultura de pagos, se espera que los valores permanezcan iguales en los posteriores meses con el fin de seguirlos atendiendo, además se espera que la inclusión de nuevos clientes de estas zonas por estos resultados sean de la misma capacidad en calidad de pagos.

SEGUNDA. Se necesita disminuir el nivel de morosidad de los clientes, si bien es cierto, según los resultados son pocos los clientes morosos de acuerdo a la muestra recogida, se espera obtener un resultado del 100% en capacidad de pago de los clientes de estas zonas.

TERCERA. Se espera lograr disminuir la calificación crediticia a valores menores a 0.45 de acuerdo al estudio realizado, puesto que de la muestra de 32 clientes, son 10 los que mantienen valores mayores a 0.45, para esto se debe analizar con mayor profundidad la capacidad de pago de los clientes, buscando que se logre el equilibrio entre la cantidad a pagar por cuota y el resultado obtenido a razón de sus ingresos.

BIBLIOGRAFIA

Altamirano Villacres, P. (2011). El riesgo crediticio y su influencia en la liquidez de la cooperativa de ahorro y credito unio popular en el periodo 2007-2010. Ambato, Ecuador: Universidad Tecnica de Ambato.

Alvarez, J., & Meneses, C. (2014). *Propuesta de un modelo de gestión financiera para una asociación de Mypes del sector metalmeccánico con el objetivo de aumentar su producción, competitividad y mejorar su gestión para poder abastecer grandes pedidos*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

Andrade Vallejo, M., & Muñoz Lozano, M. (2006). Morosidad: Microfinancieras Vs. Bancos. *Aportes*, 145-154.

Banco Central de Reserva del Peru. (2015). Tacna: Sintesis de actividad economica-marzo 2015. Arequipa.

Brachfield, P. (2006). *las leyes europeas y españolas contra la morosidad "Lucha contra la morosidad"*. Barcelona.

Brachfield, P. (2009). Claves para prevenir la morosidad y los impagados. *Gestion del credito y cobro*. Barcelona: Bresca Editorial.

Briceño Santafe, Y., & Orlandoni Merli, G. (2012). Determinación de indicadores de riesgo bancario y el entorno macroeconómico en Venezuela 1997-2009. *Economía*, 55-88.

Castañeda Muñoz, E., & Tamayo Bocanegra, J. (Noviembre de 2013). La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estrategicos de la agencia Real Plaza de la caja municipal de ahorro y credito de trujillo 2010-2012. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.

Cermeño, R., Leon, J., & Mantilla, G. (Noviembre de 2011). *Determinantes de la Morosidad*. Obtenido de Centro de Investigación y Docencia Económicas A.C: <http://libreriacide.com/librospdf/DTE-513.pdf>

Credihaylli. (enero de 2015). Resumen socio economico-financiero. *hoja evaluativa*.

Fondo Monetario Internacional. (Julio de 2008). Informe sobre la estabilidad financiera mundial. *Actualizacion sobre el mercado*.

Iberinform - grupo credito y caucion. (2010). guia practica. *¿como prevenir la morosidad y gestionar los impagados*. España.

Lara, R. J., Rodríguez, B. M., & Rayo, C. S. (2011). Un caso empírico en la evaluación del riesgo de crédito de una institución de microfinanzas peruana. *Contabilidad y Negocios*, 21-30.

Larrú, J. (2008). Las evaluaciones de impacto con asignación aleatoria y los microcréditos. *Revista de economía mundial*, 33-62.

Mora Araya, C. E. (2014). MEJORA DEL PROCESO DE EVALUACIÓN DE RIESGO CREDITICIO PARA. Santiago, Chile: Universidad de Chile.

Murrugarra, E., & Ebentreich, A. (2015). *Determinantes de morosidad en entidades de microfinanzas, evidencia de las Edpymes*. Obtenido de SBS.

Salinas, F. J. (Enero de 2005). Patrones de morosidad para un producto crediticio usando la técnica de árbol de clasificación CART. *Industrial Data*, 8(1), 29-36.

Sentinel S.A. (s.f.). Sentinel - alertas y reportes de deudas. Peru.

Superintendencia de banca y seguros. (1994). resolución 847-94.

Superintendencia de banca y seguros del Peru. (2012). Glosario SBS. Lima.

Talledo Sanchez, J. (Setiembre de 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.

ANEXOS

ANEXO 02

MATRIZ DE CONSISTENCIA

1. PROBLEMA	2. OBJETIVO	3. HIPOTESIS	4. DIMENSIONES
<p>Problema general: ¿Cómo influye la morosidad en la capacidad crediticia en los clientes de la financiera Credihaylli de los mercados de abastos de la ciudad de Tacna?</p> <p>Problemas específicos: a) ¿Cuál es el nivel de morosidad en los clientes de la financiera Credihaylli de los mercados de abastos de la ciudad de Tacna? b) ¿Cuál es la capacidad crediticia en los clientes de la financiera Credihaylli de los mercados de abastos de la ciudad de Tacna?</p>	<p>Objetivo general Determinar si la morosidad es el factor determinante en la capacidad crediticia en los clientes de la financiera Credihaylli de los mercados de abastos de la ciudad de Tacna.</p> <p>Objetivos específicos: a) Analizar el nivel de morosidad en los clientes de la financiera Credihaylli de los mercados de abastos de la ciudad Tacna b) Estimar la capacidad crediticia en los clientes de la financiera Credihaylli de los mercados de abastos de la ciudad Tacna.</p>	<p>Hipótesis general El nivel de morosidad influye significativamente en la capacidad crediticia en los clientes de la financiera Credihaylli de mercados de abastos de la zona comercial de Tacna.</p> <p>Hipótesis específicas a) El nivel de morosidad en los clientes de la financiera Credihaylli de los mercados de abastos de Tacna es alto. b) La calificación crediticia en los clientes de la financiera Credihaylli de los mercados de abastos de Tacna es elevado.</p>	<p>Variable independiente: Morosidad (0.61 A 0.9) alta - créditos directos Mype: préstamos Consumo: tarjetas de crédito Consumo: Préstamos MedE: préstamos Pyme: préstamos vigentes ONG - Línea no útil. Y cred. No desemb. Línea crédito préstamos Línea crédito tarjeta de crédito - Líneas otorgadas Líneas tarjetas C - Garantías garantianopref(aval/fianza) otras garantías - calificación - Score - Instituciones financieras Cantidad de inst. Financieras. Variable dependiente: Riesgo crediticio (DE 0.45 A MAS) alta - Balance General Activo Pasivo Patrimonio - Flujo de caja negocio-familia ingresos por ventas costo merc/producto presupuesto familiar resultado - Solvencia pasivo patrimonio - Rentabilidad Utilidad neta Ingresos(ventas) - Rentabilidad sobre los capitales propios Utilidad neta Patrimonio - Xx= Venta/capital de trabajo Ventas Capital de trabajo - Xx= Cuota / resultado neto Cuota Resultado neto</p>

