

**UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZAN" - HUANUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS**



**EVALUACIÓN EN LOS CRÉDITOS OTORGADOS A  
LA MYPE Y SU MOROSIDAD EN LA CAJA  
MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO MAYNAS S.A.  
AGENCIA HUANUCO - 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**TESISTAS** Cinthia Betzaida BONILLA CONDOR  
Santos CIPRIANO CECILIO  
Carla Yanina GUILLERMO CARHUARICRA

**ASESOR:** Mg. Guillermo CARLOS PEÑA

**HUANUCO - PERÚ**

**2019**

## **DEDICATORIA**

A Dios por darnos la vida y conservarnos la salud y que día a día con humildad, paciencia y sabiduría toda es posible.

A nuestros padres, amigos y familiares quienes con amor, apoyo y comprensión incondicional estuvieron siempre a lo largo de nuestra vida estudiantil; A ellos que siempre tuvieron una palabra de aliento en los momentos difíciles y que han sido incentivos de nuestras vidas.

## **AGRADECIMIENTO**

Nuestro más sincero agradecimiento, reconocimiento y cariño a nuestros padres por todo el esfuerzo que hicieron para apoyarnos para culminar nuestra carrera profesional y hacer de nosotros personas de bien, gracias por los sacrificios y la paciencia que demostraron todos estos años; gracias la confianza que nos brindaron cumplimos nuestras metas.

A nuestros docentes quienes con sabiduría y profesionalismo pudieron guiarnos en esta carrera profesional e hicieron de nosotros personas capaces de solucionar problemas empresariales, crear empresas, administrar y llevar el crecimiento empresarial de nuestra ciudad, asimismo agradecemos de manera especial a nuestro asesor de tesis Mg. Guillermo CARLOS PEÑA quien con su conocimiento y apoyo supo guiar el desarrollo de la presente tesis desde el inicio hasta su culminación.

Gracias a todas aquellas personas que de una u otra forma nos ayudaron a crecer como persona y como profesionales.

“ahora podemos decir que todo lo que somos es gracias a ustedes”

## **INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo de investigación titulado “EVALUACIÓN EN LOS CRÉDITOS OTORGADOS A LAS MYPE Y SU MOROSIDAD EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO MAYNAS S.A. AGENCIA HUANUCO - 2018” tiene como objetivo Determinar la influencia de la evaluación de créditos en la morosidad de los créditos MYPE de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco

Hoy en día las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en general requieren la aplicación de métodos y medidas para salvaguardar sus recursos económicos y financieros. Todo ello, debido a que se enfrentan a un mundo globalizado y competitivo por la supervivencia en un mercado potencial, orientando su acción a mantener unos niveles de productividad y efectividad acorde a las exigencias del mismo, requiriéndose que su personal sea tanto productivo como eficaz en condiciones idóneas, de manera de satisfacer las expectativas de sus clientes.

Por ello, la aplicación efectiva de un sistema de créditos promueve la eficacia financiera para alcanzar las metas y objetivos programados por sus directivos. Por tanto, uno de los aspectos prioritarios a salvaguardar es el vinculado con el manejo y control de los créditos, en cuanto al control de los movimientos de recuperación, que faciliten la toma de decisiones que contribuyan al crecimiento empresarial.

Por lo tanto, hoy en día, las CMAC se encuentran en la búsqueda de herramientas más productivas como una buena planificación estratégica, con el fin del correcto aprovechamiento de las ventajas competitivas.

Por lo expuesto, el presente trabajo de investigación considera los siguientes capítulos:

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA. - que comprende; la descripción del Problema, la Formulación del Problema, el Objetivo General y Específicos, la Justificación e Importancia, las Delimitaciones, la Hipótesis General y Especifica, la Variable, Dimensiones e Indicadores

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO. - comprenden los Antecedentes, y las Bases Teóricas

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO. - comprende el Tipo y Nivel de Investigación, el Método de la Investigación empleada, la Población y Muestra, las Técnicas e instrumentos Aplicados en el Trabajo, las Técnicas de análisis de datos, las Técnicas de procesamiento de datos.

CAPÍTULO IV RESULTADOS. - los Resultados de la investigación, el Análisis e Interpretación.

CAPITULO V DISCUSION DE RESULTADOS. - comprende la Contrastación de los Resultados, y la Contrastación de la Hipótesis.

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación titulado “EVALUACIÓN EN LOS CRÉDITOS OTORGADOS A LAS MYPE Y SU MOROSIDAD EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO MAYNAS S.A. AGENCIA HUANUCO - 2018” tiene como problema principal Analizar de qué manera la evaluación de créditos influye en la morosidad de los créditos MYPE de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco-2018.

El presente trabajo de investigación pretende Determinar la influencia de la evaluación de créditos en la morosidad de los créditos MYPE de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco-2018.

Por lo tanto, para llevar a cabo la presente investigación se han aplicado métodos de investigación permitiendo la validación de los resultados obtenidos, mediante la prueba científica de chi cuadrada; aplicadas a las dimensiones de evaluación de créditos (antigüedad del cliente, antecedentes del cliente, cualidades del cliente), contratos de crédito (evaluación cuantitativa, aprobación de créditos, cronograma de pagos), balance general (activo corriente, activo no corriente), cartera de créditos (créditos vencidos, créditos castigados) tal como se puede apreciar en el capítulo IV, capítulo V del presente trabajo.

## ÍNDICE

|                |     |
|----------------|-----|
| Dedicatoria    | ii  |
| Agradecimiento | iii |
| Introducción   | iv  |
| Resumen        | vi  |
| Índice         | vii |

### CAPÍTULO I

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

|  |    |
|--|----|
| 1.1. Descripción del Problema            | 9  |
| 1.2. Formulación del Problema            | 12 |
| 1.3. Objetivo General y Específicos      | 13 |
| 1.4. Justificación e Importancia         | 14 |
| 1.5. Delimitaciones                      | 15 |
| 1.6. Hipótesis General y Específica      | 16 |
| 1.7. Variable, Dimensiones e Indicadores | 18 |
| 1.8. Variables dimensiones e indicadores | 18 |

### CAPÍTULO II

#### MARCO TEÓRICO

|   |    |
|---|----|
| 2.1. Antecedentes                             | 19 |
| 2.2. Bases Teóricas y conceptos fundamentales | 25 |
| 2.3. Marco Situacional                        | 43 |
| 2.4. definición de términos básicos           | 46 |

### CAPÍTULO III

#### MARCO METODOLÓGICO

|  |    |
|--|----|
| 3.1. Tipo y Nivel de Investigación                   | 49 |
| 3.1.1. Nivel de Investigación                        | 49 |
| 3.1.2. Tipo de Investigación                         | 49 |
| 3.2. Métodos   | 49 |
| 3.3. Población y Muestra                             | 51 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos Aplicados en el Trabajo | 54 |
| 3.4.1. Técnicas de análisis de datos                 | 54 |

|        |                  |    |
|--------|------------------|----|
| 3.4.2. | Los Instrumentos | 54 |
|--------|------------------|----|

**CAPÍTULO IV  
RESULTADOS**

|      |                           |    |
|------|---------------------------|----|
| 4.1. | Resultados                | 55 |
| 4.2. | Análisis e Interpretación | 73 |

**CAPITULO V  
DISCUSION DE RESULTADOS**

|      |                                 |    |
|------|---------------------------------|----|
| 5.1. | Contrastación de los Resultados | 80 |
|------|---------------------------------|----|

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

NOTAS BIOGRÁFICAS



## **CAPITULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA**

Durante la década de 1990, se produjo un rápido crecimiento de las actividades financieras en el país, el cual se reflejó tanto en el nivel agregado, con el crecimiento del monto intermediado mediante el sistema financiero formal, como en el nivel de los hogares. La expansión del crédito, como consecuencia de las reformas financieras a principios de 1990 permitió, a su vez, el crecimiento del microcrédito.

Si bien es realmente difícil una comprobación total de la información obtenida, el evaluador de créditos tiene posibilidades de confirmar los datos en forma parcial. Al otorgar un crédito el funcionario bancario tiene especial interés en obtener la máxima seguridad en la recuperación del mismo, presumiblemente no se está cumpliendo las políticas en la evaluación de créditos, razón por la cual podemos suponer que hay incremento de clientes morosos en la CMAC Maynas S.A. Agencia Huánuco.

El sistema financiero desempeña un papel fundamental en el funcionamiento de la economía. En ese sentido, contar con instituciones financieras sólidas y solventes permite que los recursos financieros fluyan eficientemente desde los agentes

superavitarios a los deficitarios. De esta manera, es posible el aprovechamiento de las oportunidades de negocios y de consumo.

El riesgo de crédito es el tipo de riesgo más importante al que debe hacer frente cualquier entidad financiera. Un indicador de este riesgo es el nivel de morosidad de la entidad; es decir, la proporción de su cartera que se encuentra en calidad de incumplimiento. La morosidad se ha constituido en la principal causa de las dificultades que han sufrido algunos sistemas financieros y ciertas entidades de tamaño considerable. Así, una elevada cartera morosa es un serio problema que compromete tanto la viabilidad de la institución a largo plazo como la del propio sistema.

En el Perú, a diciembre de 2012, hay 1.5 millones de endeudados en alerta roja, tienen problemas que les impiden cumplir con el pago de sus créditos u obligaciones asumidos con la banca o con la SUNAT. ***Sacar una tarjeta de crédito u obtener un préstamo es cada vez más sencillo para los peruanos.*** Hoy cuando la situación económica es saludable, aparentemente no hay problemas para saldar esas deudas; así, las centrales de riesgo tienen registrados a ocho millones de personas que deben a la banca, a la SUNAT, o tienen alguna letra pendiente de pago<sup>1</sup>. De ese universo de deudores 'semaforizados', un 70% está con luz verde o no presenta atrasos en sus pagos, un 12% tiene luz

---

<sup>1</sup> Fuente Diario GESTIÓN – 11/01/12

amarilla o alguna dificultad eventual para honrar sus obligaciones, y un 18% está en rojo o incumple sus deudas. Este último porcentaje indica que casi 1.5 millones de personas tienen problemas que les impiden cumplir con el pago de sus créditos u obligaciones asumidos<sup>2</sup>. Si esa clasificación se aplicara en la banca, la luz verde equivaldría a clientes con calificación de riesgo crediticio Normal, la amarilla a los calificados con Problemas Potenciales, y la roja a los Deficientes, Dudosos o en Pérdida.

Sobre la disparidad entre la morosidad que reportan las instituciones financieras (1.6% a noviembre), y el 18% de deudores con problemas para pagar sus obligaciones, según SENTINEL, Otero aclaró que, en el primer caso, se trata de un porcentaje de los montos de préstamos (atrasados) respecto de la cartera total del sistema financiero. Mientras que la central de riesgo registra el número de personas que presenta algún problema de pago de su deuda (de cualquier tamaño), y lo compara con la totalidad de sujetos con obligaciones pendientes.

En consecuencia, urge en la CMAC Maynas S.A. Agencia Huánuco, un replanteo de las políticas de crédito; asimismo, la implementación de un sistema de seguimiento a los evaluadores de crédito para que cumplan, con calidad, sus metas establecidas por la institución.

---

<sup>2</sup> Según la central de riesgo SENTINEL.

## **1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema General:**

¿De qué manera la evaluación de créditos influye en la morosidad de los créditos MYPE de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco?

### **1.2.2. Problemas Específicos:**

- a) ¿Cuál es el grado de calidad y el nivel de confiabilidad de la información para la evaluación de créditos, y cómo influye en el cumplimiento de los pagos de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco?
  
- b) ¿Cuál es la dimensión de la veracidad de la información que se obtiene para otorgar los créditos y cómo influye en la morosidad de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco?
  
- c) ¿Cuál es la dimensión de la conformidad de garantías y cómo influye en la morosidad de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco?

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. Objetivo general:**

Determinar la influencia de la evaluación de créditos en la morosidad de los créditos MYPE de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco.

#### **1.3.2. Objetivos específicos:**

- a) Determinar el grado de calidad y el nivel de confiabilidad de la información para la evaluación de créditos, y cómo influye en el cumplimiento de los pagos de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco.
- b) Determinar la dimensión de veracidad de la información que se obtiene para otorgar los créditos y cómo influye en la morosidad de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco.
- c) Determinar la dimensión de la conformidad de garantías y cómo influye en la morosidad de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco.

## **1.4. JUSTIFICACION E IMPORTANCIA**

### **1.4.1. Justificación**

#### **Justificación teórica:**

La presente investigación es para conocer de qué forma la evaluación de créditos MYPE influye en el nivel de morosidad de la CMAC Maynas S.A. Agencia Huánuco. Lo cual nos permitirá fortalecer y mejorar las políticas de créditos, así minimizar el riesgo crediticio y promover el sólido desarrollo de las CMAC Maynas S.A. Agencia Huánuco, través de un mejor manejo de su morosidad.

#### **Justificación práctica:**

La aplicación práctica de la presente investigación permitirá aplicar correctamente las políticas de crédito evitando el incremento de la morosidad y disminuyendo el riesgo crediticio en la CMAC Maynas S.A. Agencia Huánuco.

#### **Justificación metodológica:**

Las políticas de crédito mejoradas, los sistemas de seguimiento a los evaluadores de crédito; así como los sistemas de verificación de la información entregada por los clientes, serán convertidas y utilizadas como un sistema metodológico para otorgar créditos de alta calidad en la CMAC Maynas S.A. Agencia Huánuco.

### 1.4.2. Importancia

- Contribuir al estudio analítico de las sanciones tributarias.
- Orientar a los empresarios a cumplir con sus obligaciones tributarias, porque de no ser así serán sancionadas mediante multas e intereses por la administración tributaria (SUNAT).
- Evaluar la situación financiera de la empresa, es decir para determinar si se encuentra en una situación financiera estable o pueda verse en dificultades en el futuro.

### 1.5. DELIMITACIONES

El presente proyecto de tesis solo abarca las áreas de la tributación y lo financiero, ya que se trata de la aplicación de las sanciones tributarias y el análisis de la situación financiera. Además, no se cuenta con información suficiente ya que los estudios anteriores no dan mucho aporte al tema.

**La delimitación del objeto en el espacio fisco-geográfico,** corresponde a la Ciudad de Huánuco.

**La delimitación en el tiempo.** - corresponde al año fiscal 2018.

**La delimitación semántica.** - se tendrá en cuenta los siguientes conceptos:

**Sanciones tributarias.** - sanciones supondrán la imposición de castigos de carácter económico,

pero, además, en determinados casos especialmente graves, a esa sanción económica puede añadirse otra accesorias que puede suponga la pérdida de determinados derechos

**Situación financiera.** - La situación financiera de una empresa puede ser definida como el diagnóstico basado en un conjunto de variables contables que miden la calidad del desempeño de una empresa

**Situación económica.** - La situación económica de una empresa es la capacidad que tiene la misma para generar resultados positivos, pero esto no es situación económica, esto es rentabilidad de la empresa.

**Delimitación empresarial.** - el estudio abarca a las empresas del sector privado, correspondientes al régimen general

**Delimitación fiscalizadora.** - de acuerdo a las infracciones y sanciones indicadas en el código tributario vigente.

## **1.6. HIPOTESIS**

### **1.6.1. Hipótesis General**

La evaluación en el otorgamiento de créditos influye de manera significativa en la morosidad de los créditos MYPE de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco.



### **1.6.2. Hipótesis Específicos**

- a) El grado de calidad y el nivel de confiabilidad de la información para la evaluación de créditos, es deficiente e influye en el cumplimiento de los pagos de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco.
- b) La veracidad de la información que se obtiene para otorgar los créditos es deficiente e influye en el cumplimiento de los pagos de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco.
- c) La dimensión de la conformidad de garantías es deficiente e influye en el cumplimiento de los pagos de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco.

### 1.7. VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES

| VARIABLES   | DIMENSIONES               | INDICADORES              |
|---|---------------------------|--------------------------|
| <b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b><br>OTORGAMIENTO DE LOS CREDITOS. | I. Evaluación de créditos | Antigüedad del cliente.  |
|   |                           | Antecedentes del cliente |
|   |                           | Cualidades del cliente.  |
|   | II Contratos de Créditos  | Evaluación cuantitativa  |
|   |                           | Aprobación del créditos  |
|   |                           | Cronograma de pagos      |
| <b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b><br>NIVEL DE MOROSIDAD              | I. Balance General        | Activo corriente         |
|   |                           | Activo no corriente      |
|   | Cartera de Créditos       | Créditos Vencidos        |
|   |                           | Créditos Castigados      |

### 1.8. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES

#### 1.8.1. Otorgamiento de los Créditos.

Préstamo de dinero con una facilidad crediticia a un Cliente que cumple satisfactoriamente con los requisitos y condiciones que se han señalado en el contrato de la Caja Municipal Maynas S.A. Agencia Huánuco

#### 1.8.2. Nivel de Morosidad

Retraso en el pago estipulado en el contrato realizado por la Caja Municipal Maynas S.A. Agencia Huánuco, con los prestatarios

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

#### 2.1. ANTECEDENTES.

##### 2.1.1. A nivel internacional:

a) Lewis Mena, Juan Eduardo (2004), realizó la siguiente investigación: **“Determinación de las causas de Morosidad en la Cartera de Crédito del Banco Nacional de Costa Rica, Sucursal Paraíso de Cartago”**; en el Instituto Tecnológico de Costa Rica en la Escuela de Ingeniería Agropecuaria Administrativa. En dicho estudio el autor concluye que la morosidad tiene dos orígenes:

- **Causas externas de morosidad** (causas externas a la Sucursal del BNCR en Paraíso)
  - El no pago de la deuda bancaria al día de los clientes es, por lo general, de carácter temporal, y los deudores tienden a resolverlos en menos de un mes después de vencida la cuota.
  - En las actividades económicas de Vivienda y Consumo, el cambio ocupacional ha repercutido en el índice de morosidad del Banco, por la influencia del 14,28% de la población que, tras el cambio de ocupación, perciben ingresos menores a los que

recibían al momento de formalizar el crédito con el Banco.

- Los clientes de Vivienda y Consumo que pagan en la tercera semana del mes, presentan problemas de morosidad, por la no coincidencia de retorno de ingresos domésticos, contra la fecha de pago con el Banco.

- **Causas internas de morosidad**

- La recarga de funciones, distribuidas en los colaboradores del BNCR, se manifiesta en el deterioro de la recuperación de fondos liberados por el Banco.
- La insuficiente actualización de datos de los clientes, expresada tanto por los funcionarios, como por las observaciones realizadas por el autor, dificulta las labores de cobro administrativo y judicial.

**b) QUIÑÓNEZ JAÉN, Efraín Rafael (2005), en su tesis titulada: “Análisis de la Morosidad del Sistema Bancario del Ecuador”;** en el Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas, Escuela Superior Politécnica del Litoral – Ecuador. En dicho estudio el autor concluye que el nivel de endeudamiento de los agentes en la economía ecuatoriana es una variable

importante en la explicación de la morosidad, esto puede atribuirse al hecho del alto nivel de colocaciones sobre PIB que tiene la economía ecuatoriana lo cual no permite que los agentes tengan espacio para endeudarse sin afectar su capacidad de pago.

### 2.1.2. A nivel nacional:

a) Caballero y Serna, (2008) en su tesis titulada **“Agentes institucionales como factores influyentes en el incremento de la morosidad de los clientes de crédito de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Oficina Principal”**, sus conclusiones más principales fueron:

- El índice de morosidad obtenido por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Agencia Huánuco, es explicado por la deficiente evaluación económica y financiera del sujeto de crédito por parte de la institución financiera.
- Las metas propuestas por analistas deben ajustarse al alcance de cada uno de ellos en función al tamaño de la cartera de créditos por saldo y número de clientes. Así mismo se debe de considerar el nivel de crecimiento de mercado.

- La política crediticia, así como los reglamentos de créditos y la gestión en las cobranzas inciden en los niveles de morosidad de las instituciones financieras.
  - El escaso control de las propuestas crediticias en los comités de créditos y un escaso seguimiento de los clientes con créditos vencidos también explica los elevados índices de morosidad.
- b) EZPINOZA, (2005) en su tesis: **“Políticas para disminuir la morosidad en las instituciones Microfinancieras no Bancarias del departamento de Junín”** en su conclusión afirma que la disminución de la actividad económica regional y la inflación han influido en el crecimiento de la morosidad de las Instituciones Microfinancieras no Bancarias del Departamento de Junín, debido principalmente a una disminución del flujo de caja que ha obligado a la suspensión de pagos de obligaciones de algunos prestatarios, siendo la variable más importante la actividad económica.
- c) AGUILAR ANDÍA, Giovanna; CAMARGO CÁRDENAS, Gonzalo (2003) **en su investigación “Análisis de la Morosidad de las Instituciones Microfinancieras (Imf) en el Perú”** concluye que existe abundante literatura sobre los determinantes

macro y micro económicos de la calidad de cartera de una institución crediticia, en la mayor parte de los trabajos se reconoce la importancia de los factores agregados que afectan de manera similar a todas las entidades y de los factores específicos asociados a las políticas crediticias de cada institución.

- Entre los factores agregados que tienen mayor importancia en la determinación de la tasa de morosidad se encuentran la tasa de crecimiento pasada de la actividad económica, las restricciones de liquidez y el nivel de endeudamiento de los agentes.
- Por otro lado, la calidad de la cartera de una institución crediticia será función directa de la política de colocaciones que ésta siga. Entre los factores específicos destacan la tasa de crecimiento de las colocaciones, el margen de intermediación financiera, el monto colocado por analista, el nivel de endeudamiento de los clientes, la gestión y eficiencia operativas de la entidad, su nivel de solvencia, la diversificación sectorial y geográfica de sus activos, las garantías y la composición de sus activos.

d) Edmundo Murrugarra; Alfredo Ebentreich, (1999) en su investigación “**Determinantes de Morosidad en Entidades de Microfinanzas: evidencia de las EDPYMES**”, concluye que las variables determinantes en la morosidad de las EDPYMES son los créditos por persona y la morosidad del departamento donde se instala la agencia de la empresa. Se ha encontrado que en todas las especificaciones la variable de gestión Créditos por persona ha sido significativa, lo que demuestra la importancia de la gestión desde el inicio de las operaciones de las EDPYMES, aunque conforme ésta se vaya consolidando, la gestión se vuelve más importante. Las otras variables de gestión, la proporción de analistas y la proporción de colocaciones con garantías, no resultan importantes para explicar la morosidad. Esto se explica por la poca distinción de labores entre el personal y por la poca relevancia de garantías reales en las microfinanzas. También se ha encontrado que la morosidad de 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.

## **2.2. BASES TEORÍAS Y CONCEPTOS FUNDAMENTALES:**

### **SISTEMA FINANCIERO PERUANO**

#### **a. Definición**

A decir de **CPC Ferrer Quea, Alejandro (2004:11-40)** “El sistema Financiero está conformado por el conjunto de Instituciones bancarias, financieras y demás empresas e instituciones de derecho público o privado, debidamente autorizadas por la Superintendencia de Banca y Seguro, que operan en la intermediación financiera (actividad habitual desarrollada por empresas e instituciones autorizada a captar fondos del público y colocarlos en forma de créditos e inversiones”.

Es el conjunto de instituciones encargadas de la circulación del flujo monetario y cuya tarea principal es canalizar el dinero de los ahorristas hacia quienes desean hacer inversiones productivas. Las instituciones que cumplen con este

papel se llaman “Intermediarios Financieros” o “Mercados Financieros”. etc.

El concepto de Sistema Financiero abarca a los mercados financieros: los instrumentos financieros; las instituciones financieras, privadas y públicas, debidamente autorizadas para operar en el país en la intermediación financiera; y los organismos de supervisión.

#### **a) Mercado Financiero**

Entendiéndose como mercado financiero al ambiente que no se limita a un espacio físico, sino que incluye todo mecanismo que permita la interacción entre los participantes que demandan y ofrecen recursos de naturaleza financiera. Se constituye en **Mercado de Intermediación Indirecta**, cuando participa un intermediario, por lo general el sector bancario que otorgan preferentemente créditos a corto plazo, previa captación de recursos del público para luego colocarlos a un segundo, en forma de préstamos, por otra parte, el **Mercado de Intermediación Directa**, donde se obtienen los recursos directamente de los ofertantes del capital.

**b) Instrumentos Financieros**

Constituidos por los activos financieros que pueden ser directos, representados básicamente por los créditos obtenidos de las entidades bancarias en el Mercado de Intermediación Indirecta; e indirectos constituidos por títulos-valores como las Acciones y Bonos canalizados en el Mercado de Intermediación Directa.

**c) Instituciones Financieras**

Conformado por personas jurídicas, organizadas como empresas dedicadas a la intermediación entre los ofertantes y demandantes del dinero o equivalentes de efectivo; entre los cuales se encuentran los Bancos y las Empresas Financieras, constituyéndose en los entes más representativos del Sistema Financiero por el significativo volumen de recursos que movilizan en la economía nacional.

**d) Organismo de Supervisión**

Por lo general son entes representativos de la estructura oficial, conforman el sector de Economía y Finanzas del denominado Poder Ejecutivo. Podemos mencionar: El Ministerio de Economía y Finanzas, el Banco Central de Reserva del Perú, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, la

Comisión Nacional Supervisora de Empresas y Valores.

## **EMPRESAS DEL SISTEMA FINANCIERO EN EL PERÚ**

Según **CPC Ferrer Quea, Alejandro (2004:23)**

Conforme al ordenamiento legal vigente para el Sistema Financiero Peruano, las empresas que están bajo la supervisión de la Superintendencia de Banca y Seguros ha sido clasificadas por su modalidad de gestión en catorce grupos:

- Empresas bancarias.
- Empresas Financieras.
- **Cajas Municipales de Ahorro y Crédito.**
- Cajas Rurales de Ahorro y Crédito.
- Caja Municipal de Crédito Popular.
- Empresas de Desarrollo de la Pequeña y Micro Empresa.
- Cooperativas de Ahorro y Crédito.
- Empresas de Arrendamiento Financiero.
- Empresas Afianzadoras y de Garantía.
- Empresas de Almacenes Generales.
- Empresas de Seguros.
- Sociedades Titularizadoras.
- Empresas de Servicios de Canje.
- Empresas de Servicios Fiduciarios.

## **Cajas Municipales de Ahorro y Crédito**

Las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) son entidades de intermediación financiera que atienden preferentemente el crédito a micros y pequeñas empresas. Se encuentran supervisadas por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), reguladas por las normas del Banco Central de Reserva (BCR).

Las referidas empresas que cuentan con la autorización del Órgano Supervisor son las siguientes:

- CMAC Arequipa
- CMAC Piura
- CMAC Trujillo
- CMAC Sullana
- CMAC Ica
- CMAC Cusco
- CMAC Huancayo
- CMAC Tacna
- **CMAC Maynas**
- CMAC Paita
- CMAC Del Santa
- CMAC Pisco
- Federación CMACs
- Fondo CMACs

## **CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO MAYNAS S.A.**

### **a. Reseña Histórica**

La Caja Maynas S.A. fue creada el 30 de agosto de 1987, como réplica al éxito obtenido por las cajas alemanas, con el objetivo de fomentar el ahorro y apoyar financieramente al empresario de la pequeña y micro empresa.

Con 20 años contribuyendo al desarrollo del mercado microfinanciero, la Caja Maynas S.A. ha otorgado créditos por más de 114 millones de soles, los cuales están en poder de personas y se transforman en fuentes de trabajo y calidad de vida para todos, tiene activos por más de 150 millones de soles y con más de 50,000 clientes, cuenta con 20 agencias interconectadas en las cinco regiones del país; Loreto, Ucayali, San Martín, Huánuco y Pasco que conforman la red de agencias más grande de la amazonía peruana, es líder en Depósitos a Plazo Fijo en Iquitos, confirmando así la solidez y solvencia de la Caja Maynas S.A..

Facilita el acceso al crédito a los empresarios de las pequeñas y medianas empresas a través de los Créditos Microempresa, Créditos Consumo, Créditos Comerciales, Créditos Prendarios, Crédito Hipotecarios y fomenta el ahorro en los diversos sectores socio económicos, a través de sus productos de Ahorro a Plazo Fijo, Ahorro a la Vista

con Órdenes de Pago, Ahorro CTS, Ahorro Panderero y Ahorro Diario; también brinda los servicios de Cambio de Moneda Extranjera, envío y recepción de remesas de cualquier parte del mundo, Giros, Transferencia de dinero entre Cajas Municipales a nivel nacional.

Es una Entidad Financiera Sólida, regulada y supervisada por la Superintendencia de Banca y Seguros – SBS, Federación Peruana de Cajas Municipales –FEPCMAC y la Contraloría General de la República.

Tiene la confianza del exigente Sistema Financiero Internacional, habiendo obtenido líneas de crédito por cuatro millones de dólares con instituciones de Luxemburgo, Costa Rica, Panamá y España, lo cual indica que su solidez ha sido aprobada por expertos analistas de talla internacional.

Su filosofía es el trabajo en equipo orientado hacia la calidad en el servicio, propiciando el desarrollo personal y profesional de los colaboradores, capacitándolos constantemente con el objetivo de brindar una atención personalizada, transparente con una vocación de servicio rápido y eficiente.

Ha contribuido en forma directa en el progreso y desarrollo social, dado que todos los años revierte el 25% de sus utilidades en beneficio de la Región, las cuales se convierten en obras de bien social, revirtiendo así en la

sociedad los recursos que recibe de ella, contribuyendo en el desarrollo de la región y mejorando la calidad de vida de todos sus ciudadanos.

Ha sido reconocida a nivel Internacional y Nacional, por el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo – PNUD, como la Empresa que promueve la Innovación de la microempresa en el país, por el Grupo Consultivo para asistir a la Pobreza -CGAP, por el Banco Interamericano de Desarrollo – BID, como integrante de la Liga de Campeones de América Latina y El Caribe, debido a la transparencia y seguridad en sus operaciones activas y pasivas y por la Cámara de Comercio de Loreto como la Empresa Financiera más destacada del año. Estas distinciones confirman la efectividad, transparencia y competitividad con que viene trabajando la Caja Maynas S.A.

La Caja Maynas S.A. tiene visión de desarrollo, a través de planes de expansión e innovación de productos que se adapten a las necesidades de los clientes, reafirmando su compromiso de seguir trabajando en forma responsable y profesional por el desarrollo del país.

**b. La Caja Maynas S.A.:**

La Maynas S.A., busca hacer de la Incontrastable y de toda la zona central del país, una ciudad y regiones productivas y modernas, impulsar su desarrollo, fortalecer la economía de



los pobladores y para ello, debe realizar grandes esfuerzos para que los micro y pequeños empresarios cumplan eficientemente sus funciones de producción y distribución de bienes, servicios y éstos deben ser competitivos en el ámbito nacional e internacional.

Desde el inicio de sus operaciones no ha descuidado su más importante objetivo estratégico como es la democratización del crédito, tal es así que se brindó atención especial a los sectores tradicionalmente marginados por la banca tradicional.

Uno de los rubros más importantes para la Maynas S.A. es el crédito al micro y pequeña empresa orientado a la utilización de capital en trabajo, para la adquisición de bienes de capital, del comercio, producción y servicios.

## **EL CRÉDITO: ELEMENTOS Y PRINCIPIOS DE POLÍTICA CREDITICIA**

### **a. Definición:**

¿Qué es el Crédito? Según **Ibáñez Flores, Javier (2008:11-12)** “Crédito en comercio y finanzas es un término utilizado para referirse a las transacciones que implican una transferencia de dinero que debe devolverse transcurrido cierto tiempo. Por tanto, el que transfiere el dinero se convierte en acreedor y el que lo recibe en deudor”.

Es la capacidad de obtener dinero, mediante la promesa de abonarlo en una fecha o plazo determinado. El que ha concedido el crédito confía en que lo cobrará a su vencimiento, si es que lo acordó después de haber efectuado un análisis adecuado.

El crédito cuando se concede en forma apropiada, provee a personas o empresas responsables un suplemento de capital que puede ser utilizado para crear riqueza adicional.

El factor fundamental del problema radica en determinar quién es merecedor de recibir un crédito.

El propósito general, al analizar un crédito, consiste en arribar a una decisión en cuanto a si una persona merece la suma que está a consideración. El resultado de la investigación determinará el monto del crédito y de la forma en que el mismo será concedido: es decir, crédito directo (a sola firma), en descuento de listas (endosos), con garantías adicionales, etcétera.

**b. Funciones: ¿Cuál es el papel que desempeña el crédito?**

La principal función consiste en transferir el ahorro de unos agentes económicos a otros que no tienen suficiente dinero para realizar las actividades económicas que desean. (Principio de intermediación).

La existencia de créditos es indispensable para el desarrollo económico. Permiten invertir en actividades productivas el ahorro de individuos que, de no existir la posibilidad de transferirse a otras personas, no se aprovecharía (Desarrollo económico).

La utilización de créditos también permite realizar las complejas operaciones que llevan a cabo las empresas modernas sin necesidad de utilizar dinero (Sustitución del Dinero).

**c. ¿Cuáles son los elementos del crédito?**

**Acreedor.** El que proporciona los fondos y otorga el crédito.

**Deudor.** El que recibe los fondos y acepta el crédito.

**Agentes de intermediación.** Los que facilitan este proceso de traslado de fondos.

**d. ¿Qué permiten los créditos?**

**Desde el punto de vista del deudor:**

- Financiar necesidades de caja y capital de trabajo.
- Adquirir insumos y materia prima para el negocio.
- Financiar la compra de mercaderías o inventarios.
- Financiar la compra de maquinarias o equipos.
- Financiar la compra de locales comerciales o proyectos.

**Desde el punto de vista del acreedor:**

- Adquirir nuevos clientes.

- Desarrollar clientes existentes.
- Retener clientes buenos.

#### **e. Importancia del crédito**

- Es una función esencial en todo sistema económico.
- A través del crédito se emplean pequeños y grandes capitales que podrían permanecer en posición estática.
- Mediante esta actividad, se convertirán en riqueza productiva.
- Las instituciones se esfuerzan en satisfacer mediante el crédito las necesidades reales de fondos de las personas.
- Contribuye al crecimiento económico y al bienestar social.
  - Los préstamos contribuyen a la rentabilidad de las empresas enfrentando un margen posible de riesgo.

### **EVALUACION DE CREDITOS EN INSTITUCIONES FINANCIERAS.**

Todos los bancos en general persiguen un solo objetivo que es el de colocar dinero, y su utilidad fluye del diferencial entre las tasas de captación y colocación del dinero prestado.

**a) Principios básicos de política crediticia.**

- El tipo de cliente debe corresponder al mercado objetivo definido por la institución ya que la evaluación y administración es completamente distinta
- El mercado objetivo debe al menos definir un mercado objetivo de clientes a operar, el riesgo que está dispuesto a aceptar, la rentabilidad mínima con que se trabajará , el control y seguimiento que se tendrán
- Salvo excepciones no debe otorgarse crédito a empresas sin fines de lucro, como cooperativas, clubes, etc.

**Políticas Generales.**

- Riesgo de la cartera
- Riesgo por cliente
- Posición respecto al destino
- Requerimiento de información

**b) Tipos De Créditos.**

- Prestamos puntuales para aprovechar condiciones favorables como grandes descuentos, para aumentar activos, etc.
- Si se trabaja con líneas de créditos para capital de trabajo estas deben tener vigencia de 6 meses recomendable o tener una revisión periódica de cada 6 meses como mínimo

- Los préstamos a más largo plazo son más riesgosos ya que es difícil predecir lo que va a suceder en un crédito con plazo considerable (10 años, por Ejemplo).

### **c) Análisis De Créditos**

#### Generalidades

- Todo crédito debe pasar por una etapa de evaluación previa por simple y rápida que esta sea
- Todo crédito por fácil y bueno y bien garantizado que parezca tiene riesgo
- El análisis de crédito no pretende acabar con el 100% de la incertidumbre del futuro, sino que disminuya
- Es necesario en importante contar con buen criterio y sentido común

#### Aspectos necesarios en la evaluación de un crédito

- En el proceso de evaluación de un crédito para una empresa se debe contemplar una evaluación profunda tanto de sus aspectos cualitativos como cualitativos
- Es necesario considerar el comportamiento pasado del cliente tanto como cliente de la misma institución como de las demás instituciones
- La decisión crediticia se la debe tomar en base a antecedentes históricos o presentes.

- Es necesario considerar en los análisis de crédito diferentes consideraciones que se pueden dar con el fin de anticipar los problemas.
- Después de haber realizado un análisis concienzudo del crédito es necesario tomar una decisión por lo que se recomienda escoger 4 o 5 variables de las tantas que se dieron para su elaboración
- En lo que se refiere a casos de garantía, debe tratarse en la mejor forma posible tener la mejor garantía y que tenga una relación con el préstamo de 2 a 1 esto con el fin de poder cubrir ampliamente el crédito

#### Operatoria del crédito

- Debe existir una solicitud de intenciones en las que se especifique claramente los requerimientos del cliente ( plazo, tipo de amortizaciones, periodos de gracia, valores residuales, tasa de interés, fondos, objeto, y la forma de pago )
- Una vez aprobado el crédito es necesario elaborar el contrato correspondiente donde se establecerá claramente las obligaciones del prestatario como del ente financiero
- Se deberá establecer el calendario de pago de las amortizaciones

- Es necesario estar en completo seguimiento del crédito ya que la economía del clientes es bastante cambiante y tenemos que tener permanentemente información que nos corroboren con el crédito

Aspectos necesarios en el análisis

- Seriedad
- Simulación de capacidad de pago
- Situación patrimonial
- Garantías

## **CLASIFICACIÓN POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS SEGÚN TIPOS DE CRÉDITOS.**

### **a)Créditos Comerciales (COM)**

Son aquellos créditos directos o indirectos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de la producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases; cuyo endeudamiento en el sistema financiero exceda los US\$30,000 o su equivalente en moneda nacional, que deberá corresponder a la última información crediticia emitida por la SBS al momento de otorgarse el crédito.

También se consideran dentro de esta definición los créditos otorgados a las personas jurídicas a través de tarjetas de crédito, operaciones de arrendamiento



financiero u otras formas de financiamiento que tuvieran fines similares a lo señalado en el párrafo anterior.

**b) Créditos a las Microempresas (MES)**

Son aquellos créditos directos o indirectos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de actividades de producción, comercio o prestación de servicios y que reúnan la siguiente característica:

Un endeudamiento en el sistema financiero que no exceda de US\$30,000 o su equivalente en moneda nacional, el mismo que deberá corresponder a la última información crediticia emitida por la superintendencia en el momento de otorgarse el crédito.

En caso el endeudamiento en el sistema financiero excediese posteriormente los US\$30,000 o su equivalente en moneda nacional, tales créditos deberán ser reclasificados como créditos comerciales.

También se consideran dentro de esta definición los créditos otorgados a las MES, sean personas naturales o jurídicas, a través de tarjetas de crédito, operaciones de arrendamiento financiero u otras formas de financiamiento que tuvieran fines similares a lo señalado en el párrafo anterior.

**c) Crédito de Consumo (CON)**

Son aquellos créditos que se otorgan a las personas naturales con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad empresarial.

También se consideran dentro de esta definición los créditos otorgados a las personas naturales a través de tarjetas de crédito, los arrendamientos financieros y cualquier otro tipo de operación financiera de acuerdo a los fines establecidos en el párrafo anterior.

**d) Créditos Hipotecarios para vivienda (HIP)**

Son aquellos créditos destinados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre que, en uno y otros casos, tales créditos se otorguen amparados con hipotecas debidamente inscritas; sea que estos créditos se otorguen por el sistema convencional de préstamo hipotecario, de letras hipotecarias o por cualquier otro sistema de similares características.

Se incluyen también en esta categoría los créditos para la adquisición o construcción de vivienda propia que, a la fecha de la operación, por tratarse de bienes futuros, bienes en proceso de independización o bienes en proceso

de inscripción de dominio, no es posible constituir sobre ellos la hipoteca individualizada que derive del crédito otorgado.

Se incluyen en esta categoría los créditos hipotecarios para vivienda instrumentados en títulos de crédito hipotecario negociables de acuerdo a la Sección Séptima del Libro Segundo de la Ley N° 27287 del 17 de junio del 2000.

Se consideran también créditos hipotecarios para vivienda los concedidos con dicha finalidad a los directores y trabajadores de la respectiva empresa del sistema financiero.

### **2.3. MARCO SITUACIONAL.**

Caja Maynas S.A., Institución financiera líder en Micro finanzas, con 24 años de trayectoria contribuyendo al desarrollo económico, financiero y social de las micro y pequeñas empresas del país, impulsando y fomentando el bienestar de nuestros clientes; actualmente nos encontramos en expansión; y contamos con más de 54 Agencias a nivel Nacional de las cuales 22 de nuestras Agencias están ubicadas en la Región Lima.

Por los excelentes resultados obtenidos desde el inicio de nuestras operaciones y su solidez financiera, Maynas S.A. requiere incorporar a su staff, personas altamente calificadas por ello hacemos extensiva la invitación para que puedan formar

parte de nuestro equipo de trabajo y así apostar por el desarrollo y la modernización del Perú, con el compromiso de seguir trabajando con el entusiasmo y dedicación que caracteriza a nuestros colaboradores, en cada una de sus labores.

Con la convicción de que ayudando al pequeño y micro empresariado nacional, la economía peruana crecerá en la dirección que todo el país desea y necesita, la Maynas S.A. tiene, dentro de sus múltiples productos crediticios, una rica variedad de **préstamos diseñados para que los empresarios del Perú puedan llevar a cabo todas las ideas emprendedoras para sus negocios**

Créditos PYME Maynas S.A.

- **Prestamito de Maynas S.A.:** préstamo dirigido a micro comerciantes que posean negocios como mercados, ferias o galerías, entregando desde S/200 hasta S/3000 en efectivo para compra de activos fijos o capital de trabajo.
- **Credi Vip Empresa de Maynas S.A.:** crédito diseñado especialmente para aquellas personas naturales o jurídicas que se encuentren 100% formalizadas tributariamente.
- **Carta Fianza de Maynas S.A.:** modalidad de crédito en el cual la Maynas S.A. actúa como aval, respaldando todas tus responsabilidades y obligaciones ante terceros (a

excepción de las operaciones con otras entidades financieras)

- **Crédito Principal de Maynas S.A.:** préstamo que puedes solicitar en cualquier momento del año y que te permite elegir la forma y la frecuencia del pago de las cuotas respectivas. Asimismo, mientras te encuentres pagando este Crédito Principal, puedes solicitar un nuevo crédito de similares características.
- **Crédito Paralelo de Maynas S.A.:** si por alguna razón, el dinero que ya solicitaste a Maynas S.A. no te alcanzó para cubrir todas tus necesidades empresariales, puedes solicitar un segundo crédito, el cual deberás pagar en un plazo máximo de 180 días.
- **Crédito Libre Amortización Maynas S.A.:** préstamo que te permite elegir tanto las fechas de pago de las cuotas como la cantidad que pagarás en cada una de ellas.
- **Crédito Paralelo por Campaña Maynas S.A.:** para aquellas fechas (Navidad, Fiestas Patrias y comienzo de la Temporada Escolar) en las cuales tu negocio necesita mostrar lo mejor de sí, la Maynas S.A. te facilita el dinero que requieras para cubrir todos los gastos.

Como siempre, la Maynas S.A. se pone a la vanguardia de las instituciones financieras del **Perú** para respaldar en todo momento a los empresarios del país. Con tasas de interés

preferenciales y **requisitos** totalmente accesibles, los **Créditos Empresariales de Maynas S.A.** te entregan justo aquello que tu negocio necesita.

#### **2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.**

- a. **Activo rentable:** Activos que generan rentabilidad en forma directa. Incluye la porción del activo disponible que devenga intereses, fondos interbancarios, inversiones, créditos vigentes, créditos refinanciados y reestructurados.
- b. **Activos y créditos contingentes ponderados por riesgo:** Activos y créditos contingentes ponderados de acuerdo al nivel de riesgo y a las garantías de la contraparte.
- c. **Cartera atrasada:** Créditos vencidos más créditos en cobranza judicial.
- d. **Cartera de alto riesgo:** Cartera atrasada más créditos refinanciados y reestructurados.
- e. **Contingentes:** Operaciones de crédito fuera de balance. Es la suma de créditos indirectos, líneas de crédito no utilizadas y créditos concedidos no desembolsados, instrumentos financieros derivados y otras contingencias.
- f. **Créditos contingentes:** Operaciones de crédito fuera de balance por la cuales la empresa podría asumir riesgo crediticio ante el eventual in-cumplimiento por parte del deudor.
- g. **Créditos directos:** Créditos vigentes más créditos refinanciados y reestructurados más cartera atrasada.

- h. **Créditos en cobranza judicial:** Créditos cuya recuperación se encuentra en proceso judicial.
- i. **Créditos indirectos:** Operaciones de crédito fuera de balance en las cuales la empresa asume el riesgo de incumplimiento de un deudor frente a terceras personas.
- j. **Créditos reestructurados:** Créditos cuyos pagos han sido reprogramados de acuerdo al proceso de reestructuración o que han sido objeto de un convenio de saneamiento en el marco del Programa de Saneamiento y Fortalecimiento Patrimonial.
- k. **Créditos refinanciados:** Créditos que han sufrido variaciones de plazo y/o monto respecto al contrato original, las cuales obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor.
- l. **Créditos vencidos:** En el caso de los créditos comerciales, corresponde al saldo total de los créditos con atraso mayor a 15 días. En el caso de los créditos a microempresas, corresponde al saldo total de los créditos con atraso mayor a 30 días. En el caso de créditos de consumo, hipotecarios para vivienda y de arrendamiento financiero, corresponde a las cuotas impagas si el atraso es mayor a 30 días y menor a 90 días y al saldo total del crédito si el atraso supera los 90 días.
- m. **Deudor Minorista:** Persona natural o jurídica que cuenta con créditos directos o indirectos clasificados como de consumo

(revolventes y no revolventes), a microempresas, a pequeñas empresas o hipotecarios para vivienda.

- n. **Deudor no Minorista:** Persona natural o jurídica que cuenta con créditos directos o indirectos corporativos, a grandes empresas o a medianas empresas.
- o. **Endeudamiento Total en el Sistema Financiero:** Para fines de esta norma, es la suma de los créditos directos, avales, cartas fianza, aceptaciones bancarias y cartas de crédito que posee un deudor en el sistema financiero, sin incluir los créditos castigados.
- p. **Gastos de Administración:** Gastos en que incurre la empresa para la administración del negocio y no directamente relacionados con el giro del mismo. Es la suma de los gastos de personal, de directorio, por servicios recibidos de terceros y los impuestos y contribuciones.
- q. **Riesgo de Cartera:** el riesgo de una cartera, se mide por la calidad de los componentes (acciones, bonos) que la misma contiene, a menor calidad ya sea por la calificación que tenga cada papel será proporcional a mayor riesgo, lo que habilita saber que en determinadas circunstancias de mercado lo menos se pueda obtener una ganancia a la inversión realizada.
- r. **Superintendencia:** Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.



## CAPITULO III

### MARCO METODOLOGICO

#### 3.1. NIVEL Y TIPO DE INVESTIGACION

##### 3.1.1 Nivel de Investigación.

El nivel de investigación es el correlacional. Según **Sierra, Restituto (2002)** “las investigaciones correlacionales buscan primero medir las variables, luego compararlas mediante un coeficiente de correlación, deduciéndose de estas las conclusiones lógicas la investigación

##### 3.1.2 Tipo de Investigación.

Según **Oseda, Dulio (2008:117)**, “El tipo de estudio de la presente investigación es aplicada porque persigue fines de aplicación directos e inmediatos. Busca la aplicación sobre una realidad circunstancial antes que el desarrollo de teorías. Esta investigación busca conocer para hacer y para actuar”.

#### 3.2. METODOS

**Método General:** En la presente investigación, se utilizará el Método Científico como método general. Según **Zorrilla Arena, Santiago y otros (1992:32)** Es el camino planeado o la estrategia que se sigue para descubrir o determinar las propiedades del objeto de estudio. En cierto modo, ese camino que se efectúa al recorrer el trayecto de cada investigación. En el método científico

se encuentran el conjunto de formas que se utilizan en la adquisición y elaboración de nuevos conocimientos.

**El método científico** opera con conceptos, definiciones, hipótesis, variables e indicadores que son los elementos básicos que proporcionan los recursos e instrumentos intelectuales con los que se ha de trabajar para construir el sistema teórico de la ciencia”.

**Método Específico:** El método Analítico. Según **Hnos. Lozano Núñez et al (2007:130)**. Es un proceso mental que consiste en descomponer y separar las partes de un todo (objeto de conocimiento) con el objeto de advertir la estructura del objeto discriminado y para descubrir las relaciones que pudieran existir en los diversos elementos entre sí como en cada elemento en particular y el conjunto estructural total. Los análisis pueden ser profundos, superficial, empírico conceptual (cualitativo o teórico), estadístico (cuantitativo)”. Se complementa con el método sintético.

El método Sintético (Síntesis). Según **Hnos. Lozano Núñez et al (2007:130)** “Consiste en reunir las partes analizadas en el todo para examinar el fenómeno nuevamente en forma global”. Se complementa con el método analítico.

**El método Inductivo.** Obtención de conocimientos de lo particular a lo general. Establece proposiciones de carácter general inferidas de la observación y el estudio analíticos de hechos y fenómenos

particulares. Se complementa mutuamente con el método deductivo. Establece conclusiones empíricas.

**El método Deductivo.** Razonamiento mental que conduce de lo general a lo particular. Parte de proposiciones o supuestos generales que se deriva a otra proposición o juicio particular. Se complementa mutuamente con el método inductivo. Establece conclusiones lógicas.

**Método de la observación.** Consiste en obtener información mediante la percepción intencionada y selectiva ilustrada e interpretativa de un objeto dado.

### **3.3. POBLACION Y MUESTRA**

#### **3.3.1. La Población:**

En el caso de nuestra investigación, la población fue conformada por 452 clientes morosos que tienen créditos MYPE de la CMAC Maynas S.A.

Así tenemos, según **Oseda, Dulio (2008:120)** “La población es el conjunto de individuos que comparten por lo menos una característica, sea una ciudadanía común, la calidad de ser miembros de una asociación voluntaria o de una raza, la matrícula en una misma universidad, o similares”.

### 3.2.2. Muestra:

El Muestreo será Probabilístico, conformada por 208 clientes morosos que tienen créditos MYPE de la CMAC Maynas S.A.; teniendo en cuenta al mismo **Oseda, Dulio (2008:122)** donde menciona que “la muestra es una parte pequeña de la población o un subconjunto de esta, que sin embargo posee las principales características de aquella. Esta es la principal propiedad de la muestra (poseer las principales características de la población) la que hace posible que el investigador, que trabaja con la muestra, generalice sus resultados a la población”.

Por lo que se determinó con la fórmula del Teorema del Límite Central:

Tamaño de la Muestra

Cuando:

$$Z = 1.96$$

$$N = 452$$

$$p = 0.50$$

$$q = 0.50$$

$$E = 0.05$$

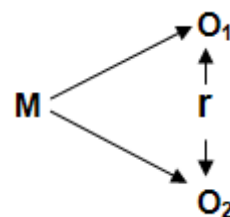
$$n_0 = \frac{Z^2 N p Q}{Z^2 pq + (N-1) E^2}$$

$$n_0 = \frac{Z^2 N p Q}{Z^2 pq + (N-1) E^2}$$

## DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

El diseño de investigación es el no experimental. Según **Oseña, Dulio (2008:82)**, “El diseño no experimental o diseño ex post facto, son aquellos diseños donde las variables independientes no son manipuladas deliberadamente. Con estos diseños se hacen investigaciones donde los sujetos, los fenómenos y los procesos se estudian tal como se dan y por lo tanto sólo se pueden saber que algo es causa de algo, si esto es observable después que sucedió, por lo que se denomina EX POST FACTO (después que aconteció). En este tipo de diseño el investigador no introduce ninguna variable experimental en la situación que desea estudiar”.

El esquema es el siguiente:



Donde:

M = Muestra

O<sub>1</sub> = Observación de la variable 1.

O<sub>2</sub> = Observación de la variable 2.

r = Correlación entre dichas variables

### **3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS EMPLEADOS**

#### **3.4.1. Técnicas:**

Las técnicas usadas en la presente investigación fueron la entrevista, el fichaje de observación y el análisis de documentos (expedientes de clientes morosos).

Según **Oseda, Dulio (2008:128)** sostiene que el fichaje “consiste en registrar los datos que se van obteniendo en los instrumentos llamados fichas, las cuales debidamente elaboradas y ordenadas contienen la mayor parte de la información que se recopila en una investigación”.

#### **3.4.2. Los instrumentos:**

Los instrumentos usados en la presente investigación fueron las fichas de resumen; de la guía de entrevista; de la observación se tiene a las fichas de observación.

Según **Ary, Donald y otros, (2002:189)** “las fichas deben cumplir una serie de requisitos formales que tienen como objetivo, facilitar su utilización posterior”

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **4.1. RESULTADOS DE LA INVESTIGACION**

##### **PERFIL INATITUCIONAL DE LA CAJA MAYNAS**

La CMAC Maynas S.A., inició sus operaciones el 1 de septiembre de 1987, con un cierre temporal de ocho meses, reiniciando sus actividades el 5 de enero de 1989. La sede principal de CMAC Maynas S.A. se ubica en la ciudad de Iquitos, contando además con una Agencia en la ciudad de Huánuco, una Oficina Especial en la ciudad de Pucallpa y dos Oficinas Especiales en la ciudad de Iquitos. A la fecha la Caja cuenta con la autorización para una oficina en Yurimaguas., esperando obtener autorización para nuevas oficinas en Tingo María, Requena, Contamana, Chachapoyas y Nauta. Dentro del sistema de cajas municipales del país, CMAC Maynas S.A., se ubica en el 9no lugar de activos con una participación de 3.53% en activos, 8vo lugar en colocaciones brutas con una participación de 3.95% y 9no puesto en depósitos con una participación de 3.33%. En el sistema financiero de Loreto, la Caja mantiene una participación del 18% en colocaciones, ocupando el 2do lugar, en tanto que en depósitos concentra el 12%, ubicándose en el 5to lugar.

Al cierre del ejercicio 2017, los activos de la Caja totalizaron S/.59.2 millones, mostrando un crecimiento del 73% respecto a diciembre 2016, situación que obedece a la expansión de sus colocaciones y al de su activo fijo. Las colocaciones de la Caja, totalizaron a diciembre 2017 S/.46.6 millones, mostrando un incremento del 75% respecto al año 2016. En cuanto a la estructura por producto, se aprecia que la cartera micro empresarial, mantiene la mayor participación (46%), seguido por los créditos personales (21%), los créditos comerciales el 21% y los créditos prendarios el 5%. Con respecto al tipo de moneda, el 55% de la cartera se colocó en dólares y el 45% en soles. Por sectores económicos, podemos apreciar que el 55% de la cartera fue destinada al sector comercio. Es importante señalar que la Caja mantiene una elevada concentración en sus créditos, apreciándose que los 20 más grandes concentran el 10% del total de la cartera. Si bien la Caja muestra un crecimiento en sus colocaciones, tal como se mencionó anteriormente, se debe apreciar que su cartera atrasada creció en mayor proporción (86% versus 73%), mostrando un mayor deterioro que el registrado por el promedio de Cajas, donde la cartera atrasada se incrementó en 15%. Dicho deterioro se reflejó en una morosidad por encima que la del sector en promedio (4.40% versus 4.16%), siendo los préstamos a la pequeña empresa los que concentraron el 76%, con una morosidad del 3.36%. Asimismo, se aprecia que la Caja incrementó su cartera



refinanciada en mayor proporción que la del promedio del sector (139% versus 18%), lo cual, al ser considerado dentro del ratio de morosidad de la Caja, la eleva a 5.94% y la del promedio de Cajas a 6.03%. Respecto al fuerte crecimiento de la cartera refinanciada, éste fue consecuencia de la alta concentración antes mencionada, que originó que al registrarse como refinanciados dos créditos grandes, impacte en un significativo crecimiento de la cartera refinanciada. El monto provisionado por la Caja para cubrir su cartera se incrementó en 103% respecto a 2016, permitiéndole cubrir en 129.12% a su cartera atrasada, pero solamente en 95.63% si se considera la cartera refinanciada, niveles por debajo que los registrados por el sector en promedio donde las coberturas alcanzaron el 154.61% y el 106.70% respectivamente. En cuanto a la categorización de la cartera, podemos apreciar que el 83% de su cartera está calificada como normal (88% en 2016), los créditos con problemas potenciales, se elevaron de 4.82% a 9.2%, en tanto que su cartera pesada (deficiente, dudoso y pérdida) se elevó de 6.91% a 7.72%, en tanto en el promedio de Cajas, la cartera pesada disminuyó de 10.32% a 8.42%.

Las provisiones de la Caja al cierre del ejercicio 2017 mostraron también un crecimiento de 103%, pasando de S/. 1.3 millones a S/.2.7 millones, con lo cual brindan total cobertura a su cartera vencida y judicial (129.12%), sin embargo, de considerar la cartera

refinanciada, dicha cobertura disminuye al 95.63%. Dichas coberturas se mantienen por debajo que las registradas por el promedio de Cajas, donde alcanzaron el 154.61% y 106.70% respectivamente. En cuanto a la categorización de la cartera, podemos apreciar que el 83% de su cartera está calificada como normal (88% en 2016), los créditos con problemas potenciales, se elevaron de 4.82% a 9.2%, en tanto que su cartera pesada (deficiente, dudoso y pérdida) se elevó de 6.91% a 7.72%, en tanto en el promedio de Cajas, la cartera pesada disminuyó de 10.32% a 8.42%. Es importante señalar que la Caja mantiene una posición conservadora respecto a la calificación de la cartera refinanciada, dado que a pesar que la norma estipula que todo crédito pagado puntualmente puede reclasificarse en una calificación de menor riesgo, la Caja a todo crédito refinanciado que paga puntualmente lo calificado como deficiente, créditos con atrasados de 1 a 15 días como dudoso y con atrasos mayores a 15 días es calificado como pérdida.

### **Agencia Huánuco**

Datos:

- Caja Municipal de Maynas S.A.
- Nombre de Agencia: Agencia Huánuco
- Dirección: Jr. General Prado 836

- Ubicado en el distrito de Huánuco, provincia de Huánuco, en la Región Huánuco.
- Horario: lunes a viernes de 8:30 am a 6:45 pm / sábados 9:00 am a 12:30 pm

**Observaciones:**

- Cajeros Global Net

**Los Préstamos de Caja Maynas S.A. en Huánuco**

**Tasas de interés y Financiación.** Se sabe, que estos dos parámetros, dependen directamente del tipo de crédito que usted solicite. Es decir, que según los plazos y montos que usted escoja, serán los intereses que tendrá que abonar. Obviamente, a mayor monto y plazos; aumentarán. Con respecto a la **calidad de préstamos** que ofrece Caja Maynas S.A., se puede decir, que son espectaculares. Esta conclusión, se ha extraído de la opinión de varios clientes; que describen positivamente a los servicios ofrecidos por la organización. Es muy importante prestar atención a estos comentarios, a la hora de contratar un préstamo. Eso le asegurará, la confiabilidad y eficiencia de la empresa a la que recurrirá. A continuación, mencionaremos varias cualidades positivas de la organización, demarcadas por los usuarios:

- Se permite utilizar libremente herramientas online, para obtener mayores beneficios. Una de ellas, son los cotizadores. A través de ellos, se permiten calcular distintos

estilos de créditos. Así, podrá ir viendo combinaciones de montos, plazos e intereses; para elegir un servicio a medida.

- Elegir la forma de pago, es algo fundamental. Es imposible atrasarse en las cuotas, cuando elegís de qué manera vas a pagar. Obviamente, tiene que escoger según lo que le quede más cómodo.
- Los intereses son muy buenos. Si prueba diferentes combinaciones de préstamos, observará que las tasas que ofrecen son muy atractivas. Podrá solicitar dinero y devolverlo sin grandes sacrificios.
- La atención que dispone para clientes, es espectacular. Siempre se atiende a las personas para que no se queden con dudas; resolviendo todos sus cuestionamientos. Además, puede solicitar asesoramiento gratuito ante cualquier inconveniente.
- Los requisitos que propone son breves, para hacer más ágiles a los servicios ofrecidos. Bajo ningún punto de vista, se le pedirán datos innecesarios para proceder.

**El crédito más popular** ¿Qué me conviene elegir? Esto dependerá, obviamente, del destino que usted le quiera asignar a su dinero. Además, otro factor importante, será el monto que necesitará para atender su necesidad. Si necesita recurrir a una suma de dinero instantánea para cubrir cualquier gasto de consumo, tendrá que solicitar un crédito para consumo. Si desea

obtener mayores montos para obtener una vivienda, automóvil o realizar inversiones en un negocio; deberá solicitar los créditos que satisfagan estas cuestiones. La **variedad de préstamos**, será mencionada, con algunas características; para que las tenga en cuenta:

- **Créditos para consumo:** permiten solicitar sumas de hasta 1000 soles, para cubrir gastos que surgen en el momento. Solamente necesitará presentar la fotocopia de su identificación, impuesto de luz o agua y ser mayor a 20 años. Los plazos que se ofrecen para devolver el dinero, oscilarán entre 6 a 12 meses.
- **Créditos para viviendas:** ofrecen un financiamiento de hasta un 90% para que pueda obtener un hogar nuevo o usado. Los plazos, alcanzan hasta los 20 Usted, su conyugue e hijos; no podrán tener ninguna propiedad bajo su nombre. Es fundamental, entregar también comprobante de ingresos (no deben ser menores a 1000 soles).
- **Créditos para vehículos:** podrá financiar hasta un 85% del valor del vehículo que quiera obtener. El mismo, podrá ser nuevo o usado. Los plazos llegan hasta 15 años, con la posibilidad de adelantar cuotas. Los requisitos, son los mismos que para el caso anterior.
- **Créditos pymes:** sirve para poder realizar inversiones en su emprendimiento. Recurrirá a sumas de hasta 40.000 soles,

con extensos plazos para poder pagar en cómodas cuotas. Deberá entregar documentación de socios y documentación con respecto a su negocio. Será fundamental que tenga más de 25 años y una antigüedad superior a 6 meses en el emprendimiento.

Para poder **Contactar con Caja Maynas S.A.**, deberá tener en cuenta que existen diferentes opciones. Las mismas, serán mencionadas a continuación para que pueda utilizarlas en caso de que las necesite:

- En la calle Jirón General Prado # 840, se encuentra la sucursal que corresponde a Huánuco. La misma, mantiene sus puertas abiertas para que los usuarios realicen trámites y consultas; personalmente.
- El teléfono para contactar con la central de atención al cliente, es +51 65 581800. Estará disponible para que las personas recurran al asesoramiento que necesiten.
- El sitio web oficial, es una gran fuente de información que notificará todo acerca de los servicios ofrecidos por Caja Maynas S.A.

Préstamos de Caja Maynas S.A. en Huánuco.

|                           |   |
|---------------------------|---|
| Préstamos                 | Consta en solicitar dinero en efectivo, para devolver en un futuro con intereses. |
| Tipos de créditos         | Para consumo, negocios, vehículos y vivienda.                                     |
| Dirección Sucursal        | Jirón General Prado # 840.  |
| Teléfono                  | +51 65 581800.  |
| Horarios de Atención      | Lunes a viernes, de 9hs a 18hs. Sábados de 9hs a 13hs.                            |
| ¿Se puede cotizar online? | Sí.   |

De las entrevistas realizadas y las observaciones los resultados fueron los siguientes:

#### A. VARIABLE INDEPENDIENTE (EVALUACIÓN DE CRÉDITOS- NIVEL FIDEDIGNO DE LA INFORMACIÓN)

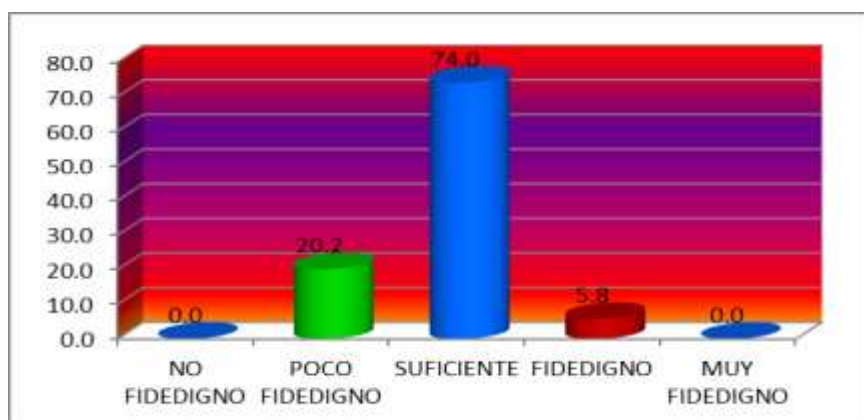
TABLA N<sup>o</sup> 01

¿Grado de calidad de la información?

|                       | Frecuencia | Porcentaje Válido | Porcentaje Acumulado |
|-----------------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>No Fidedigno</b>   | 0          | 0.0               | 0.0                  |
| <b>Poco Fidedigno</b> | 42         | 20.2              | 20.2                 |
| <b>Suficiente</b>     | 154        | 74.0              | 94.2                 |
| <b>Fidedigno</b>      | 12         | 5.8               | 100.0                |
| <b>Muy Fidedigno</b>  | 0          | 0.0               | 100.0                |
| <b>Total</b>          | 208        | 100.0             |                      |

Fuente Base de datos de ficha de observación

GRÁFICO N° 01



Fuente: Tabla estadística

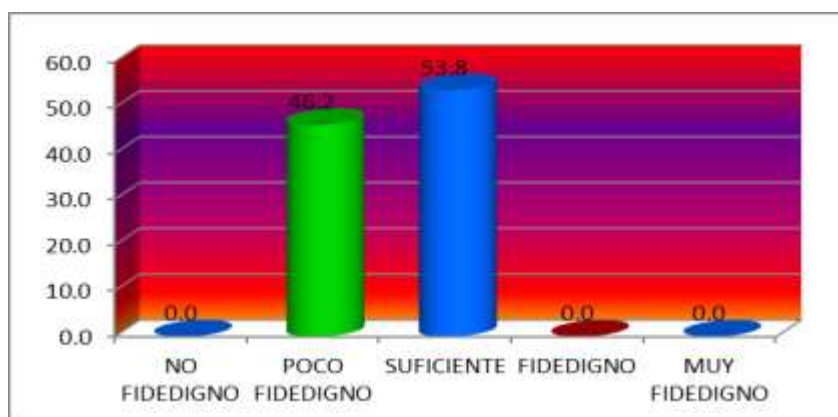
TABLA Nª 02

¿Nivel de confiabilidad de la información?

|                | Frecuencia | Porcentaje Válido | Porcentaje Acumulado |
|----------------|------------|-------------------|----------------------|
| No Fidedigno   | 0          | 0.0               | 0.0                  |
| Poco Fidedigno | 96         | 46.2              | 46.2                 |
| Suficiente     | 112        | 53.8              | 100.0                |
| Fidedigno      | 0          | 0.0               | 100.0                |
| Muy Fidedigno  | 0          | 0.0               | 100.0                |
| Total          | 208        | 100.0             |                      |

Fuente Base de datos de ficha de observación

GRÁFICO N° 02



Fuente: Tabla estadística



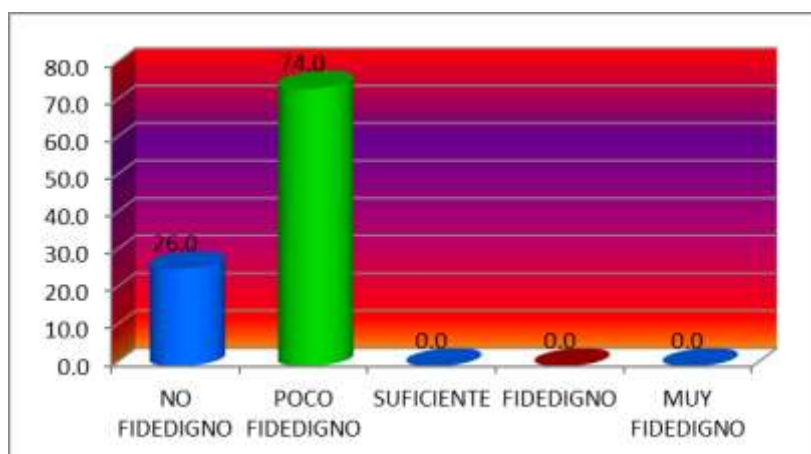
TABLA Nª 03

¿Nivel de veracidad de la información?

|                | Frecuencia | Porcentaje<br>Válido | Porcentaje<br>Acumulado |
|----------------|------------|----------------------|-------------------------|
| No Fidedigno   | 54         | 26.0                 | 26.0                    |
| Poco Fidedigno | 154        | 74.0                 | 100.0                   |
| Suficiente     | 0          | 0.0                  | 100.0                   |
| Fidedigno      | 0          | 0.0                  | 100.0                   |
| Muy Fidedigno  | 0          | 0.0                  | 100.0                   |
| Total          | 208        | 100.0                |                         |

Fuente Base de datos de ficha de observación

GRÁFICO N° 03



Fuente: Tabla estadística

## NIVEL DE CONFORMIDAD DE LAS GARANTÍAS

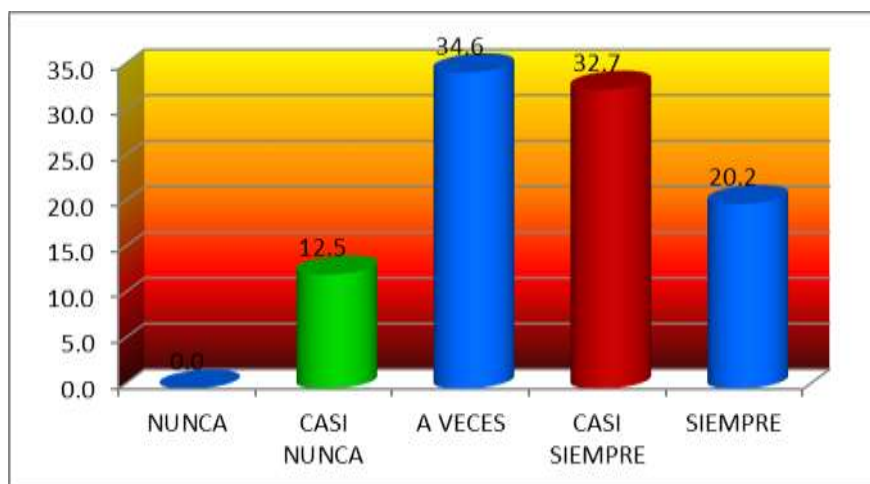
TABLA Nª 04

¿Se verificó la ubicación de las garantías?

|              | Frecuencia | Porcentaje<br>Válido | Porcentaje<br>Acumulado |
|--------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Nunca        | 0          | 0.0                  | 0.0                     |
| Casi Nunca   | 26         | 12.5                 | 12.5                    |
| A Veces      | 72         | 34.6                 | 47.1                    |
| Casi Siempre | 68         | 32.7                 | 79.8                    |
| Siempre      | 42         | 20.2                 | 100.0                   |
| Total        | 208        | 100.0                |                         |

Fuente Base de datos de ficha de observación

GRÁFICO N° 04



Fuente: Tabla estadística

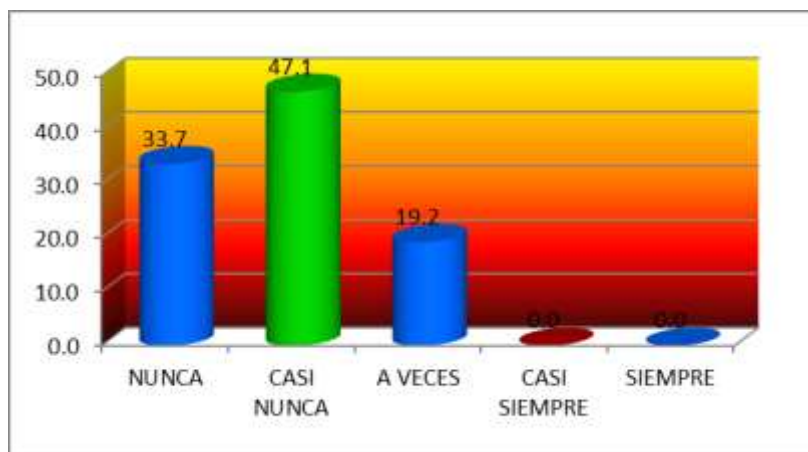
TABLA Nª 05

¿Se realizó la medición aproximada de sus áreas a fin de determinar la extensión aproximada del terreno?

|              | Frecuencia | Porcentaje Válido | Porcentaje Acumulado |
|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca        | 70         | 33.7              | 33.7                 |
| Casi Nunca   | 98         | 47.1              | 80.8                 |
| A Veces      | 40         | 19.2              | 100.0                |
| Casi Siempre | 0          | 0.0               | 100.0                |
| Siempre      | 0          | 0.0               | 100.0                |
| Total        | 208        | 100.0             |                      |

Fuente Base De Datos De Ficha De Observación

GRÁFICO N° 05



Fuente: Tabla estadística

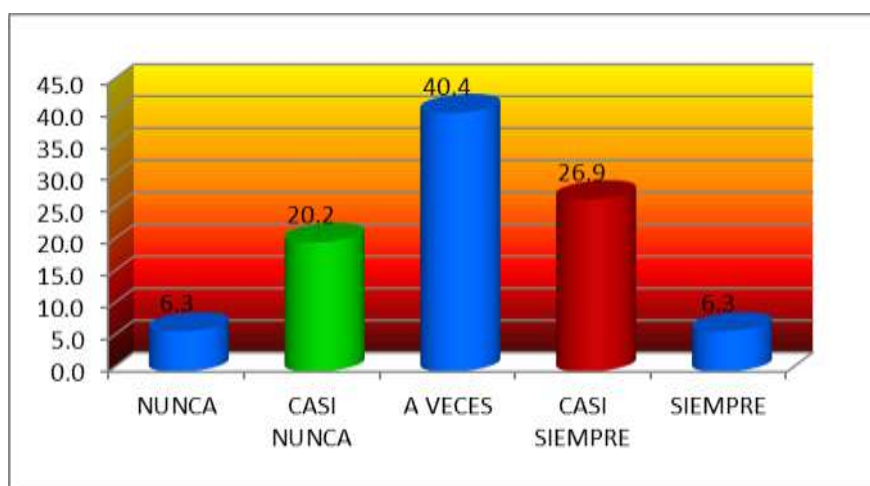
TABLA Nª 06

¿Se verificó la conformidad de las construcciones?

|              | Frecuencia | Porcentaje Válido | Porcentaje Acumulado |
|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca        | 13         | 6.3               | 6.3                  |
| Casi Nunca   | 42         | 20.2              | 26.4                 |
| A Veces      | 84         | 40.4              | 66.8                 |
| Casi Siempre | 56         | 26.9              | 93.8                 |
| Siempre      | 13         | 6.3               | 100.0                |
| Total        | 208        | 100.0             |                      |

Fuente Base de datos de ficha de observación

GRÁFICO N° 06



Fuente: Tabla estadística

TABLA Nª 07

¿Se realizó la valorización de acuerdo al valor del mercado?

|              | Frecuencia | Porcentaje Válido | Porcentaje Acumulado |
|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca        | 27         | 13.0              | 13.0                 |
| Casi Nunca   | 85         | 40.9              | 53.8                 |
| A Veces      | 83         | 39.9              | 93.8                 |
| Casi Siempre | 13         | 6.3               | 100.0                |
| Siempre      | 0          | 0.0               | 100.0                |
| Total        | 208        | 100.0             |                      |

Fuente Base de datos de ficha de observación

GRÁFICO N° 07



Fuente: Tabla estadística

## NIVEL DE VERIFICACIÓN DE NEGOCIOS:

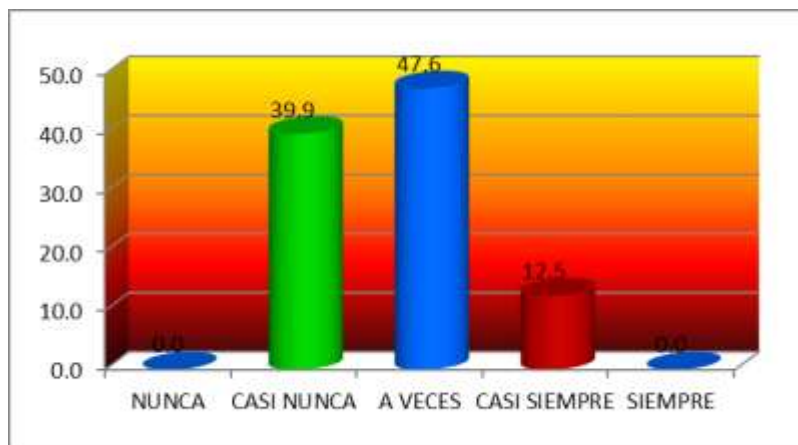
TABLA Nª 08

¿En la evaluación se prestó atención al carácter cualitativo del cliente verificando la estabilidad del negocio?

|              | Frecuencia | Porcentaje Válido | Porcentaje Acumulado |
|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca        | 0          | 0.0               | 0.0                  |
| Casi Nunca   | 83         | 39.9              | 39.9                 |
| A Veces      | 99         | 47.6              | 87.5                 |
| Casi Siempre | 26         | 12.5              | 100.0                |
| Siempre      | 0          | 0.0               | 100.0                |
| Total        | 208        | 100.0             |                      |

Fuente Base de datos de ficha de observación

GRÁFICO N° 08



Fuente: Tabla estadística

TABLA Nª 09

¿En la evaluación se prestó atención al carácter cualitativo del cliente verificando al local comercial?

|              | Frecuencia | Porcentaje Válido | Porcentaje Acumulado |
|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca        | 30         | 14.4              | 14.4                 |
| Casi Nunca   | 71         | 34.1              | 48.6                 |
| A Veces      | 42         | 20.2              | 68.8                 |
| Casi Siempre | 39         | 18.8              | 87.5                 |
| Siempre      | 26         | 12.5              | 100.0                |
| Total        | 208        | 100.0             |                      |

Fuente Base de datos de ficha de observación

GRÁFICO N° 09



Fuente: Tabla estadística

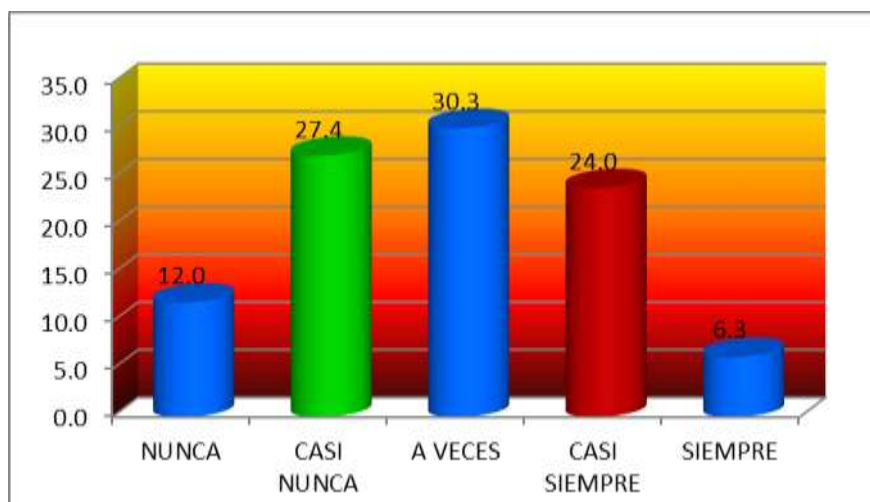
TABLA Nª 10

¿En la evaluación se prestó atención al carácter cualitativo del cliente verificando su domicilio?

|              | Frecuencia | Porcentaje Válido | Porcentaje Acumulado |
|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca        | 25         | 12.0              | 12.0                 |
| Casi Nunca   | 57         | 27.4              | 39.4                 |
| A Veces      | 63         | 30.3              | 69.7                 |
| Casi Siempre | 50         | 24.0              | 93.8                 |
| Siempre      | 13         | 6.3               | 100.0                |
| Total        | 208        | 100.0             |                      |

Fuente Base de datos de ficha de observación

GRÁFICO N° 10



Fuente: Tabla estadística

## NIVEL DE CAPACIDAD DE PAGO:

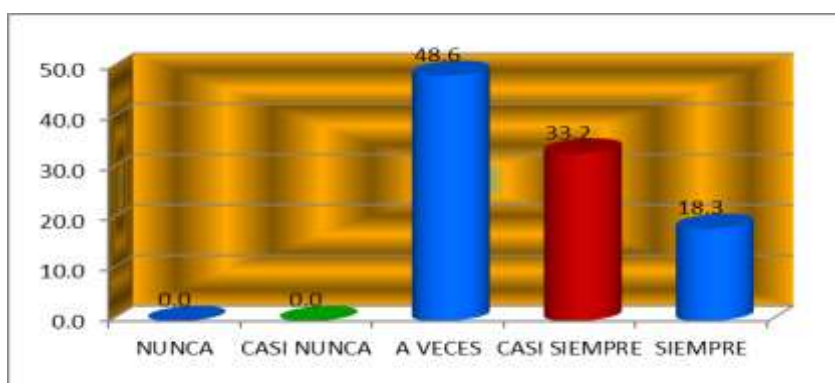
TABLA N° 11

¿En la evaluación se realizó el cruce de información como resultado de campo levantada?

|              | Frecuencia | Porcentaje Válido | Porcentaje Acumulado |
|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca        | 0          | 0.0               | 0.0                  |
| Casi Nunca   | 0          | 0.0               | 0.0                  |
| A Veces      | 101        | 48.6              | 48.6                 |
| Casi Siempre | 69         | 33.2              | 81.7                 |
| Siempre      | 38         | 18.3              | 100.0                |
| Total        | 208        | 100.0             |                      |

Fuente Base de datos de ficha de observación

GRÁFICO N° 11



Fuente: Tabla estadística

## NIVEL DE CAPACIDAD MORAL DEL CLIENTE

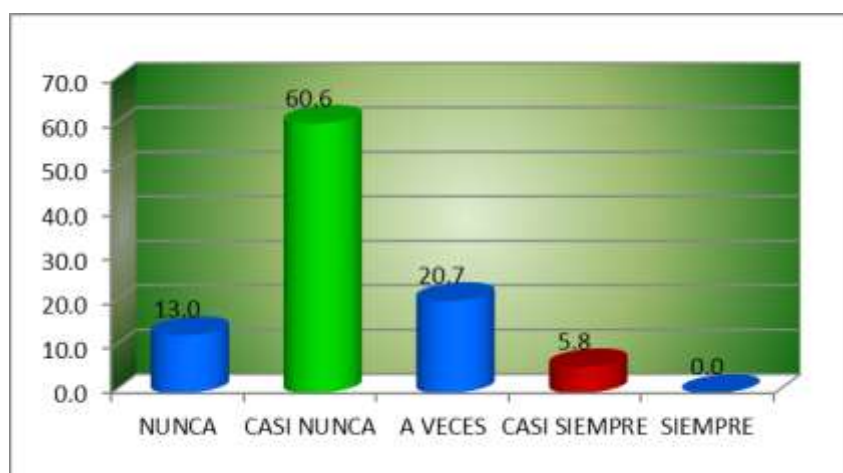
TABLA N<sup>o</sup> 12

¿Se hizo cruce de información sobre la moral de pago del titular, cónyuge y avales?

|              | Frecuencia | Porcentaje Válido | Porcentaje Acumulado |
|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca        | 27         | 13.0              | 13.0                 |
| Casi Nunca   | 126        | 60.6              | 73.6                 |
| A Veces      | 43         | 20.7              | 94.2                 |
| Casi Siempre | 12         | 5.8               | 100.0                |
| Siempre      | 0          | 0.0               | 100.0                |
| Total        | 208        | 100.0             |                      |

Fuente Base de datos de ficha de observación

GRÁFICO N<sup>o</sup> 12



Fuente: Tabla estadística

TABLA N<sup>o</sup> 13

¿Se tomó en cuenta el entorno donde habita?

|              | Frecuencia | Porcentaje Válido | Porcentaje Acumulado |
|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca        | 73         | 35.1              | 35.1                 |
| Casi Nunca   | 131        | 63.0              | 98.1                 |
| A Veces      | 4          | 1.9               | 100.0                |
| Casi Siempre | 0          | 0.0               | 100.0                |
| Siempre      | 0          | 0.0               | 100.0                |
| Total        | 208        | 100.0             |                      |

Fuente Base de datos de ficha de observación

GRÁFICO N° 13



Fuente: Tabla estadística

**B. VARIABLE DEPENDIENTE (NIVEL DE MOROSIDAD - NIVEL DE CARTERA VENCIDA Y DE ALTO RIESGO)**

TABLA N° 14

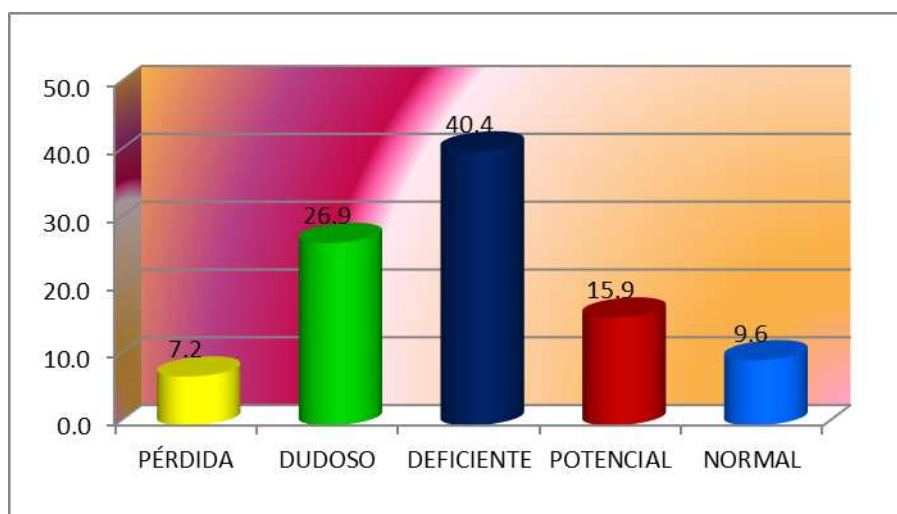
**Atributo cartera vencida -Calificación en el sistema de riesgo**

**(Dentro del plazo, variación de provisiones, cartera judicial y cartera castigada)**

|                   | Frecuencia | Porcentaje Válido | Porcentaje Acumulado |
|-------------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Pérdida</b>    | 15         | 7.2               | 7.2                  |
| <b>Dudoso</b>     | 56         | 26.9              | 34.1                 |
| <b>Deficiente</b> | 84         | 40.4              | 74.5                 |
| <b>Potencial</b>  | 33         | 15.9              | 90.4                 |
| <b>Normal</b>     | 20         | 9.6               | 100.0                |
| <b>Total</b>      | 208        | 100.0             |                      |

Fuente Base de datos de ficha de observación



**GRÁFICO N° 14**

Fuente: Tabla estadística

#### **4.2. ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS**

De la tabla y gráfico N° 01 Podemos afirmar lo siguiente:

El grado de calidad de la información de acuerdo a la escala se define como “suficiente”; sin embargo se debe tener en cuenta la influencia que ejerce en ella la cercanía de los resultados “poco fidedigno”; es decir, de 208 clientes morosos que tienen crédito MYPE de la CMAC Maynas S.A. Agencia Huánuco, 42 clientes se encuentran en la escala poco fidedigno la que representa al 20.2%, 154 clientes en la escala suficiente y representa al 74% y 12 se encuentra en la escala fidedigno con solo 5.8%.

De la tabla y gráfico N° 02 Podemos afirmar lo siguiente:

El nivel de confiabilidad de la información de acuerdo a la escala se define como “suficiente”; sin embargo, se debe tener en cuenta la influencia que ejerce en ella la cercanía de los resultados “poco

fidedigno”, es decir de 208 clientes morosos que tienen crédito Mype de la CMAC Maynas S.A. Agencia Huánuco, 96 clientes se encuentran en la escala poco fidedigno la que representa al 46.2% y 112 clientes en la escala suficiente y representa al 53.8%.

De la tabla y gráfico N° 03 Podemos afirmar lo siguiente:

El nivel de veracidad de la información de acuerdo a la escala es poco fidedigno, es decir de 208 clientes morosos que tienen crédito MYPE de la CMAC Maynas S.A. Agencia Huánuco, 54 clientes se encuentran en la escala no fidedigno la que representa al 26% y 154 clientes en la escala poco fidedigno y representa al 53.8%. Entonces se concluye el nivel de veracidad de la información es poco fidedigno.

De la tabla y gráfico N° 04 Podemos afirmar lo siguiente:

Que la verificación de la ubicación de las garantías se realiza a veces, es decir de 208 clientes morosos que tienen crédito MYPE de la CMAC Maynas S.A. Agencia Huánuco, a 26 clientes casi nunca se verificó la que representa al 12.5%, a 72 clientes se verificó a veces y representa al 34.6, 68 clientes recibieron una verificación casi siempre y solo a 42 clientes se verificó siempre y representa al 20.2%. Entonces se concluye que la verificación de la ubicación de las garantías se realiza a veces.

De la tabla y gráfico N° 05 Podemos afirmar lo siguiente:

Que la medición aproximada del terreno se realiza casi nunca, es decir de 208 clientes morosos que tienen crédito MYPE de la

CMAC Maynas S.A. Agencia Huánuco, a 20 clientes nunca se realizó la verificación del terreno la que representa al 33.7%, a 98 clientes casi nunca se realizó la verificación del terreno la que representa al 47.1% y solo a 40 clientes se a veces se realizó la verificación del terreno la que representa al 19.2%. Entonces se concluye que casi nunca se realizó la verificación del terreno.

De la tabla y gráfico N° 06 Podemos afirmar lo siguiente:

Que la verificación de la conformidad de construcciones se da veces, es decir de 208 clientes morosos que tienen crédito MYPE de la CMAC Maynas S.A. Agencia Huánuco, a 13 clientes nunca se realizó la verificación de la conformidad la que representa al 6.3%, a 42 clientes casi nunca se realizó la verificación de la conformidad la que representa al 20.2%, a 84 clientes a veces se realizó la verificación de la conformidad la que representa al 40.4%, a 56 clientes casi siempre se realizó la verificación de la conformidad la que representa al 26.9% y solo a 13 clientes siempre se realizó la verificación de la conformidad la que representa al 6.3%. Entonces se concluye que la verificación de la conformidad de las construcciones se realiza a veces.

De la tabla y gráfico N° 07 Podemos afirmar lo siguiente:

Que la valorización de acuerdo al valor del mercado casi nunca se realiza, es decir de 208 clientes morosos que tienen crédito MYPE de la CMAC Maynas S.A. Agencia Huánuco, a 27 clientes nunca se realizó la valorización de acuerdo al valor del mercado la que

representa al 13%, a 85 clientes casi nunca se realizó la valorización la que representa al 40.9%, a 83 clientes a veces se realizó la valorización que representa al 39.9% y a 13 clientes casi siempre se realizó la valorización la que representa al 6.3%. Entonces se concluye que la valorización de acuerdo al valor del mercado se realiza casi nunca.

De la tabla y gráfico N° 08 Podemos afirmar lo siguiente:

Que en la evaluación a veces se prestó atención al carácter cualitativo del cliente y la estabilidad del negocio, es decir de 208 clientes morosos que tienen crédito MYPE de la CMAC Maynas S.A. Agencia Huánuco, a 83 clientes casi nunca se realizó la evaluación el carácter cualitativo y la estabilidad del negocio y representa al 39.9%, a 99 clientes a veces se realizó la evaluación la que representa al 47.6% y a 26 clientes casi siempre se realizó la evaluación la que representa al 12.5%. Entonces se concluye que la evaluación se realiza a veces.

De la tabla y gráfico N° 09 Podemos afirmar lo siguiente:

Que en la evaluación casi nunca se prestó atención al carácter cualitativo del cliente y la verificación del local, es decir de 208 clientes morosos que tienen crédito MYPE de la CMAC Maynas S.A. Agencia Huánuco, a 30 clientes nunca se realizó la evaluación el carácter cualitativo y la verificación del local y representa al 14.4%, a 71 clientes casi nunca se realizó la evaluación la que representa al 34.1%, a 42 clientes a veces se realizó la evaluación

la que representa al 20.2%, a 39 clientes casi siempre se realizó la evaluación la que representa al 18.8% y a 26 clientes siempre se realizó la evaluación la que representa al 12.5%. Entonces se concluye que la evaluación de verificación del local se realiza casi nunca.

De la tabla y gráfico N° 10 Podemos afirmar lo siguiente:

Que en la evaluación a veces se prestó atención al carácter cualitativo del cliente y la verificación del domicilio, es decir de 208 clientes morosos que tienen crédito MYPE de la CMAC Maynas S.A. Agencia Huánuco, a 25 clientes nunca se realizó la evaluación el carácter cualitativo y la verificación de su domicilio y representa al 12%, a 57 clientes casi nunca se realizó la evaluación la que representa al 27.4%, a 63 clientes a veces se realizó la evaluación la que representa al 30.3%, a 50 clientes casi siempre se realizó la evaluación y representa al 24% y a 13 clientes siempre se realizó la evaluación la que representa al 6.3%. Entonces se concluye que la evaluación de verificación del domicilio se realiza a veces.

De la tabla y gráfico N° 11 Podemos afirmar lo siguiente:

Que en la evaluación a veces se hizo cruce de información con el resultado de campo levantada, es decir de 208 clientes morosos que tienen crédito MYPE de la CMAC Maynas S.A. Agencia Huánuco, a 101 clientes a veces se realizó el cruce de información y representa al 48.6%, a 69 clientes casi siempre se realizó el cruce de información la que representa al 33.2% y a 38 clientes

siempre se realizó el cruce de información la que representa al 6.3%. Entonces se concluye en la evaluación el cruce de información se realiza a veces.

De la tabla y gráfico N° 12 Podemos afirmar lo siguiente:

Que en el cruce de información sobre la moral de pago casi nunca se hizo, es decir de 208 clientes morosos que tienen crédito MYPE de la CMAC Maynas S.A. Agencia Huánuco, a 27 clientes nunca se realizó el cruce de información y representa al 13%, a 126 clientes casi nunca se realizó el cruce de información la que representa al 60.6% y a 43 clientes casi siempre se realizó el cruce de información la que representa al 5.8%. Entonces se concluye el cruce de información sobre la moral de pago casi nunca se realiza.

De la tabla y gráfico N° 13 Podemos afirmar lo siguiente:

Que casi nunca se toma en cuenta el entorno donde habita, es decir de 208 clientes morosos que tienen crédito MYPE de la CMAC Maynas S.A. Agencia Huánuco, a 73 clientes nunca se tomó en cuenta el entorno donde habita y representa al 35.1%, a 131 clientes casi nunca se tomó en cuenta el entorno donde habita y eso representa al 63% y a 04 clientes a veces se tomó en cuenta el entorno donde habita la que representa al 1.9%. Entonces se concluye casi nunca se tomó en cuenta el entorno donde habita el cliente.

De la tabla y gráfico N° 14 Podemos afirmar lo siguiente:

Que el nivel de morosidad de los clientes es deficiente, es decir de 208 clientes morosos que tienen crédito MYPE de la CMAC Maynas S.A. Agencia Huánuco, 15 clientes tienen un nivel de morosidad de pérdida de acuerdo a la escala , es decir que tienen un retraso mayor a 120 días y eso representa al 7.2%, 56 clientes tienen un nivel de morosidad dudoso con un retraso de 61 a 120 días con una representatividad del 26.9%, 84 clientes tienen un nivel de morosidad deficiente con un retraso de 31 a 60 días con una representatividad del 40.4%, 33 tienen un nivel de morosidad potencial con un retraso de 09 a 30 días y un porcentaje de 15.9 y a 20 clientes se ubica en el nivel normal con un retraso de 08 días a menos la que representa al 9.6%. Entonces se concluye que el nivel de morosidad del cliente es deficiente, es decir tiene un retraso entre 31 y 60 días.

## CAPITULO V

### DISCUSION DE RESULTADOS

#### 5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Para contrastar la hipótesis se utilizará la estadística  $r$  de Pearson y Chi-Cuadrada toda vez que se quiere correlacionar ambas variables.

##### **Hipótesis General:**

##### **•Primero:**

La hipótesis general estadística nula

**Ho:** La evaluación de créditos no influye de manera positiva y significativa en la morosidad de los créditos MYPE de la caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco.

$$X^2 \leq vt$$

La hipótesis general estadística alterna.

**Ha:** La evaluación de créditos influye de manera positiva y significativa en la morosidad de los créditos MYPE de la caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco.

$$X^2 > vt$$

##### **•Segundo:**

Se escoge la distribución adecuada, para el presente trabajo se utiliza la distribución Chi – Cuadrada por ser cualitativa

Distribución Muestral:



$$x^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e} = 23.31$$

$$gl = (f - 1)(c - 1) = (5 - 1)(4 - 1) = 12$$

• **Tercero:**

Utilizamos un nivel de significancia y nivel de confianza

El nivel de significancia es 0,05;  $gl = 5$ . El valor crítico de la prueba  $x^2_{tabla} = 21.02$

• **Cuarto:**

Observamos los efectos de la prueba y estadístico de la prueba.

$x^2 =$  Chi Cuadrado (medida de probabilidad de las diferencias entre las frecuencias observadas y esperadas) la cual originó = 23.31

• **Quinto:**

Toma de decisión:

$$X_{calc}^2 > X_{tabla}^2 \text{ es decir,}$$

**Resumen:**

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir "La evaluación de créditos influye de manera positiva y significativa en la morosidad de los créditos MYPE de la caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco"

### Hipótesis Específica 1:

- **Primero:**

La hipótesis específica estadística: nula

**Ho:** El grado de calidad y el nivel de confiabilidad de la información para la evaluación de créditos, no es deficiente y no influye de manera negativa en el cumplimiento de los pagos de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco.

$$X^2 = 0$$

La hipótesis específica estadística: alterna

**Ha:** El grado de calidad y el nivel de confiabilidad de la información para la evaluación de créditos, es deficiente e influye de manera negativa en el cumplimiento de los pagos de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco.

$$X^2 > 0$$

- **Segundo:**

Se escoge la distribución adecuada, para el presente trabajo se utiliza la distribución Chi Cuadrada por ser cualitativa

Distribución Muestral:

$$x^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e} = 10.31$$

$$gl = c - 1 = 5 - 1 = 4$$

- **Tercero:**

Utilizamos un nivel de significancia y nivel de confianza

El nivel de significancia es 0,05;  $gl = 5$ . El valor crítico de la prueba  $x^2_{tabla} = 9.49$

- **Cuarto:**

Observamos los efectos de la prueba y estadístico de la prueba.

$\chi^2 =$  Chi Cuadrado (medida de probabilidad de las diferencias entre las frecuencias observadas y esperadas) la cual originó = 10.31

- **Quinto:**

Toma de decisión:

$$X_{calc}^2 > X_{tabla}^2 \quad \text{es decir,}$$

$$10.31 > 9.49 \text{ por tanto:}$$

**Resumen:**

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir “el grado de calidad y el nivel de confiabilidad de la información para la evaluación de créditos, es deficiente e influye de manera negativa en el cumplimiento de los pagos de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco”.

**Hipótesis Específico 2:**

- **Primero:**

La hipótesis general estadística nula.

**Ho:** La veracidad de la información que se obtiene para otorgar los créditos no es deficiente y no influye de manera negativa en el cumplimiento de los pagos de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco.

$$p = 0$$

La hipótesis general estadística alterna.

**Ha:** La veracidad de la información que se obtiene para otorgar los créditos es deficiente e influye de manera negativa en el cumplimiento de los pagos de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco.

$$p \neq 0$$

- **Segundo:**

Se escoge la distribución adecuada, para el presente trabajo se utiliza la distribución r de Pearson.

El coeficiente de correlación:

$$r = \frac{s_{xy}}{s_x s_y} = \frac{\text{es la covarianza de X e Y}}{\text{es la desviación estandar de X e Y}}$$

Interpretación

- Si  $r=1$ , se dice que hay una correlación perfecta positiva.
- Si  $r=-1$ , se dice que hay una correlación perfecta negativa
- Si  $r=0$ , se dice que no hay una correlación entre las dos variables

$$s_{xy} = 680, S_y^2 = \frac{\sum y^2}{n} - \bar{y}^2 = \frac{67330}{5} - 110^2 = 1366$$

$$s_x = 18.439$$

$$s_y = 36.959,$$

$$r = \frac{s_{xy}}{s_x s_y} = \frac{680}{(18.439)(36.959)} = 0.9978$$

Por lo tanto: r es *altamente positivo*,

El nivel de significancia es 0,05;  $gl = n - 2$ . El valor crítico de la prueba  $t = 1.984$

- **Cuarto:**

Observamos los efectos de la prueba y estadístico de la prueba.

*t de student* (medida de probabilidad) la cual originó = 26

$$t_r = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}} = 0.9978 \sqrt{\frac{5-2}{1-0.9978^2}} = 26$$

- **Quinto:**

Toma de decisión:

$$t_{calc.} > t_{tabla} \quad \text{es decir,}$$

$$26 > 1.984 \quad \text{por tanto:}$$

**Resumen:**

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir "La veracidad de la información que se obtiene para otorgar los créditos es deficiente e influye de manera negativa en el cumplimiento de los pagos de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco "

**Hipótesis Específico 3:**

- **Primero:**

La hipótesis general estadística nula

**Ho:** La dimensión de la conformidad de garantías no es deficiente e influye de manera positiva en el cumplimiento de los pagos de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A Agencia Huánuco.

$$p = 0$$

La hipótesis general estadística alterna.

**Ha:** La dimensión de la conformidad de garantías es deficiente e influye de manera negativa en el cumplimiento de los pagos de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A Agencia Huánuco.

$$p \neq 0$$

• **Segundo:**

Se escoge la distribución adecuada, para el presente trabajo se utiliza la distribución r de Pearson.

El coeficiente de correlación:

$$r = \frac{s_{xy}}{s_x s_y} = \frac{\text{es la covarianza de X e Y}}{\text{es la desviación estandar de X e Y}}$$

Interpretación

- Si  $r=1$ , se dice que hay una correlación perfecta positiva.
- Si  $r=-1$ , se dice que hay una correlación perfecta negativa
- Si  $r=0$ , se dice que no hay una correlación entre las dos variables

$$s_{xy} = 567, S_y^2 = \frac{\sum y^2}{n} - \bar{y}^2 = \frac{67330}{5} - 110^2 = 1366$$

$$s_x = 18.439$$

$$s_y = 36.959,$$

$$r = \frac{s_{xy}}{s_x s_y} = \frac{567}{(18.439)(36.959)} = 0.832$$

Por lo tanto: "r" es *altamente positivo*,

El nivel de significancia es 0,05;  $gl = n - 2$ . El valor crítico de la prueba  $t = 1.984$

• **Cuarto:**

Observamos los efectos de la prueba y estadístico de la prueba.

*t de student* (medida de probabilidad) la cual originó = 2.6

$$t_r = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}} = 0.832 \sqrt{\frac{5-2}{1-0.832^2}} = 2.6$$

• **Quinto:**

Toma de decisión:

$t_{calc.} > t_{tabla}$  es decir,

$2.6 > 1.984$  por tanto:

**Resumen:**

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir "La dimensión de la conformidad de garantías es deficiente e influye de manera negativa en el cumplimiento de los pagos de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco".

## **CONCLUSIONES**

De acuerdo a los objetivos planteados se llegaron a las siguientes conclusiones:

1. Se ha demostrado que la evaluación de créditos influye de manera positiva y significativa en la determinación de la morosidad de los créditos MYPE de la caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco.
2. Se ha determinado que el grado de calidad y el nivel de confiabilidad de la información para la evaluación de créditos, es deficiente e influye de manera negativa en el cumplimiento de los pagos de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco.
3. Se ha demostrado que la veracidad de la información que se obtiene para otorgar los créditos es deficiente e influye de manera negativa en el cumplimiento de los pagos de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco.
4. Se ha demostrado que la conformidad de la dimensión de las garantías es deficiente e influye de manera negativa en el cumplimiento de los pagos de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco.



## RECOMENDACIONES

1. Se debe hacer un riguroso seguimiento a la calidad profesional y ética de los responsables del otorgamiento y recuperación de créditos MYPE (analistas de créditos, jefe de créditos y personal de cobranzas) en la CMAC Maynas S.A. Agencia Huánuco, con la finalidad de lograr que los créditos otorgados se efectúen de manera responsable y sean de calidad.
2. Capacitar permanentemente a los trabajadores en temas de evaluación y recuperación de créditos, con el objeto de lograr un mejor desempeño que permita mantener una cartera crediticia de calidad.
3. Para mejorar la calidad de la cartera crediticia, expresada en bajos niveles de morosidad es importante la evaluación económica y financiera profunda del microempresario incidiendo en la capacidad de pago, referencias crediticias y solvencia moral.
4. Se debe mejorar la tecnología crediticia aplicada a la microempresa, sobre todo en el aspecto de la evaluación económica para asegurar una eficiente asignación de los recursos financieros, quedando claro que el proceso del crédito inicia con el otorgamiento y termina con la devolución del principal y los intereses respectivos

## BIBLIOGRAFIA.

1. **Ferrer Quea, Alejandro**/Contabilidad de Empresas del Sistema Financiero/Instituto de investigación El Pacífico E.I.R.L./Perú, enero 2004 Pág. 23.
2. **Hernández Sampieri, Roberto et al** *Metodología de la Investigación*. Editorial Mc Graw Hill, Tercera Edición. Delegación Iztapalapa-México,2003, Pág. 119.
3. **Zorrilla Arena, Santiago y otros**. *Guía para Elaborar la Tesis*.Editorial Mc Graw Hill, Delegación Iztapalapa, 1999, Pág. 32.
4. **Sierra, Restituto** *Introducción a la Investigación Pedagógica*.Ed. McGraw Hill 2da. Edic. México. 1993. Pág.305

### Investigaciones Publicadas

5. Lewis Mena, Juan Eduardo (2004), realizó la siguiente investigación: **“Determinación de las causas de Morosidad en la Cartera de Crédito del Banco Nacional de Costa Rica, Sucursal Paraíso de Cartago”**; en el Instituto Tecnológico de Costa Rica en la Escuela de Ingeniería Agropecuaria Administrativa.
6. Caballero y Serna, (2008) en su tesis titulada **“Agentes institucionales como factores influyentes en el incremento de la morosidad de los clientes de crédito de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo Oficina Principal**.
7. EZPINOZA, (2005) en su tesis: **Políticas para disminuir la morosidad en las instituciones Microfinancieras no Bancarias del departamento de Junín**.
8. AGUILAR ANDÍA, Giovanna; CAMARGO CÁRDENAS, Gonzalo (2003) en su investigación **Análisis de la Morosidad de las Instituciones Microfinancieras (IMF) en el Perú**.

# ANEXOS

**ANEXO Nº 01**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

EVALUACIÓN EN LOS CRÉDITOS OTORGADOS A LAS MYPE Y SU MOROSIDAD EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO MAYNAS S.A. AGENCIA HUANUCO - 2018

| <b>PROBLEMA</b>   | <b>OBJETIVO</b>  | <b>HIPOTESIS</b>   | <b>VARIABLES</b>   | <b>DIMENSIONES</b>  | <b>INDICADORES</b>   |
|---|--|--|--|---|--|
| <p><b>Problema General</b></p> <p>¿De qué manera la evaluación de créditos influye en la morosidad de los créditos MYPE de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco?</p>   | <p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la influencia de la evaluación de créditos en la morosidad de los créditos MYPE de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco.</p>   | <p><b>Hipótesis General</b></p> <p>La evaluación en el otorgamiento de créditos influye de manera significativa en la morosidad de los créditos MYPE de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco.</p>   | <p><b>Variable Independiente:</b><br/>Otorgamiento de los Créditos</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de créditos</li> <li>• Contratos de Créditos</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Antigüedad del cliente</li> <li>• Antecedentes del cliente</li> <li>• Cualidades del cliente.</li> <li>• Evaluación cuantitativa</li> <li>• Aprobación del créditos</li> <li>• Cronograma de pagos</li> </ul> |
| <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>d) ¿Cuál es el grado de calidad y el nivel de confiabilidad de la información para la evaluación de créditos, y cómo influye en el cumplimiento de los pagos de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco?</p> <p>e) ¿Cuál es la dimensión</p> | <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>d) Determinar el grado de calidad y el nivel de confiabilidad de la información para la evaluación de créditos, y cómo influye en el cumplimiento de los pagos de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco.</p> | <p><b>Hipótesis Especificas</b></p> <p>d) El grado de calidad y el nivel de confiabilidad de la información para la evaluación de créditos, es deficiente e influye en el cumplimiento de los pagos de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco.</p> |  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Activo corriente</li> <li>• Activo no corriente</li> <li>• Créditos Vencidos</li> </ul>   |

|  |   |   |  |  |   |
|--|---|---|--|--|---|
| <p>de la veracidad de la información que se obtiene para otorgar los créditos y cómo influye en la morosidad de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco?</p> <p>f) ¿Cuál es la dimensión de la conformidad de garantías y cómo influye en la morosidad de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco?</p> | <p>e) Determinar la dimensión de la veracidad de la información que se obtiene para otorgar los créditos y cómo influye en la morosidad de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco.</p> <p>f) Determinar la dimensión de la conformidad de garantías y cómo influye en la morosidad de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco.</p> | <p>e) La veracidad de la información que se obtiene para otorgar los créditos es deficiente e influye en el cumplimiento de los pagos de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco.</p> <p>f) La dimensión de la conformidad de garantías es deficiente e influye en el cumplimiento de los pagos de los clientes que obtuvieron créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A. Agencia Huánuco.</p> | <p><b>Variable Dependiente:</b><br/>Nivel de Morosidad</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Balance General</li> <li>• Cartera de Créditos</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Créditos Castigados</li> </ul> |
|--|---|---|--|--|---|

ANEXO N° 02  
Guía de Entrevista

1. ¿Grado de calidad de la información?

|                |  |  |
|----------------|--|--|
| No Fidedigno   |  |  |
| Poco Fidedigno |  |  |
| Suficiente     |  |  |
| Fidedigno      |  |  |
| Muy Fidedigno  |  |  |

2. ¿Nivel de confiabilidad de la información?

|                |  |
|----------------|--|
| No Fidedigno   |  |
| Poco Fidedigno |  |
| Suficiente     |  |
| Fidedigno      |  |
| Muy Fidedigno  |  |

3. ¿Nivel de veracidad de la información?

|                |  |
|----------------|--|
| No Fidedigno   |  |
| Poco Fidedigno |  |
| Suficiente     |  |
| Fidedigno      |  |
| Muy Fidedigno  |  |

4. ¿Se verificó la ubicación de las garantías?

|              |  |
|--------------|--|
| Nunca        |  |
| Casi Nunca   |  |
| A Veces      |  |
| Casi Siempre |  |
| Siempre      |  |

5. ¿Se realizó la medición aproximada de sus áreas a fin de determinar la extensión aproximada del terreno?

|              |  |
|--------------|--|
| Nunca        |  |
| Casi Nunca   |  |
| A Veces      |  |
| Casi Siempre |  |
| Siempre      |  |

6. ¿Se verificó la conformidad de las construcciones?

|              |  |
|--------------|--|
| Nunca        |  |
| Casi Nunca   |  |
| A Veces      |  |
| Casi Siempre |  |
| Siempre      |  |

7. ¿Se realizó la valorización de acuerdo al valor del mercado?

|              |  |
|--------------|--|
| Nunca        |  |
| Casi Nunca   |  |
| A Veces      |  |
| Casi Siempre |  |
| Siempre      |  |

8. ¿En la evaluación se prestó atención al carácter cualitativo del cliente verificando la estabilidad del negocio?

|              |  |
|--------------|--|
| Nunca        |  |
| Casi Nunca   |  |
| A Veces      |  |
| Casi Siempre |  |
| Siempre      |  |

9. ¿En la evaluación se prestó atención al carácter cualitativo del cliente verificando al local comercial?

|              |  |
|--------------|--|
| Nunca        |  |
| Casi Nunca   |  |
| A Veces      |  |
| Casi Siempre |  |
| Siempre      |  |

10. ¿En la evaluación se prestó atención al carácter cualitativo del cliente verificando su domicilio?

|              |  |
|--------------|--|
| Nunca        |  |
| Casi Nunca   |  |
| A Veces      |  |
| Casi Siempre |  |
| Siempre      |  |

11. ¿En la evaluación se realizó el cruce de información como resultado de campo levantada?

|              |  |
|--------------|--|
| Nunca        |  |
| Casi Nunca   |  |
| A Veces      |  |
| Casi Siempre |  |
| Siempre      |  |

12. ¿Se hizo cruce de información sobre la moral de pago del titular, cónyuge y avales?

|              |  |
|--------------|--|
| Nunca        |  |
| Casi Nunca   |  |
| A Veces      |  |
| Casi Siempre |  |
| Siempre      |  |

13. ¿Se tomó en cuenta el entorno donde habita?

|              |  |
|--------------|--|
| Nunca        |  |
| Casi Nunca   |  |
| A Veces      |  |
| Casi Siempre |  |
| Siempre      |  |

14. Atributo cartera vencida -Calificación en el sistema de riesgo (Dentro del plazo, variación de provisiones, cartera judicial y cartera castigada)

|            |  |
|------------|--|
| Pérdida    |  |
| Dudoso     |  |
| Deficiente |  |
| Potencial  |  |
| Normal     |  |
| Total      |  |



## NOTA BIOGRÁFICA

**Cinthia Betzaida, BONILLA CONDOR**



### DATOS PERSONALES

**NOMBRE:** CINTHIA BETZAIDA  
**APELLIDOS:** BONILLA CONDOR  
**DNI:** 71057634  
**FECHA DE NACIMIENTO:** 14/06/1995  
**DOMICILIO:** CALL. JUAN VELAZCO – CAYHUAYNA –  
PILLCO MARCA - HUANUCO  
**CELULAR:** 962811365 - CLARO  
**E-MAIL:** [Cibe-95@HOTMAIL.COM](mailto:Cibe-95@HOTMAIL.COM)

### **ESTUDIOS REALIZADOS**

#### ✎ **Educación primaria**

Lugar : Yanahuanca – Daniel Alcides Carrión – Pasco  
Año : 2001-2006  
Centro Educativo : Santo Domingo Savio

#### ✎ **Educación secundaria**

Lugar : Cayhuayna – Pillco Marca – Huánuco  
Año : 2007-2011  
Centro Educativo : Juan Velazco Alvarado

#### ✎ **Educación superior**

Lugar : Huánuco  
Año : 2013-2017  
Universidad : UNHEVAL

### **EXPERIENCIA LABORAL**

02/04/2018 – 02/08/2018 EMPRESA “GRUPO R & D LEOPARDO E.I.R.L”

**AREA:** CONTABILIDAD

**CARGO:** ASISTENTE DE CONTABILIDAD

- ✓ Archivar comprobantes de pago como: Facturas, Boletas de Venta, Guías de Remisión, y otros documentos.
- ✓ Elaboración de la valorización y liquidación final de las obras ejecutadas.
- ✓ Cumplimiento con las obligaciones tributarias con SUNAT en lo formal y sustancial según el impuesto a la renta e IGV.

06/08/2018 – 13/10/2018 COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ANDRELI

**AREA:** FINANCIERA

**CARGO:** ANALISTA DE AHORRO Y CREDITO

- ✓ Promotora de ahorro, conseguir socios que puedan ahorrar.
- ✓ Registrar y activar cuenta de los socios que ahorran y desean sacar préstamos.

#### **FORMACION ACADEMICA**

**INSTITUCION:** UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN -  
UNHEVAL - HUANUCO

**NIVEL ALCANZADO:** BACHILLER

**CARRERA:** CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

#### **CONOCIMIENTOS DE INFORMATICA**

- ✓ Técnico en informática empresarial (Nivel ofimática).
- ✓ Conocimientos en programa contable FOXCONT

#### **INFORMACIÓN ADICIONAL**

- ✓ **SEMINARIO “CONAPYMES”** Asistente mes de agosto 2016 – COLEGIO DE CONTADORES - HUANUCO
- ✓ **SEMINARIO “LAS NIIF EN LA PROFESION CONTABLE: ASPECTOS CONTABLES, TRIBUTARIOS Y AUDITORIAS”** Asistente mes de septiembre 2016 – CIRCULO ESTUDIANTL UNIVERSITARIO CIENTIFICO CULTURAL CONTABLE “Edwin Ortega Galarza”
- ✓ **SEMINARIO “ACTUALIZACION CONTABLE 2016”** Asistente mes de setiembre 2016 – FCCyF- UNHEVAL
- ✓ **SEMINARIO “LAVADO DE ACTIVOS”** Asistente mes de noviembre 2016 - UNHEVAL

## NOTA BIOGRÁFICA

**Santos, CIPRIANO CECILIO**

### DATOS PERSONALES

**NOMBRE:** SANTOS  
**APELLIDOS:** CIPRIANO CECILIO  
**DNI:** 45128887  
**FECHA DE NACIMIENTO:** 18/06/1988  
**DOMICILIO:** PJ. MARIA ARGUEDAS –VISTA ALEGRE –  
APARICIO POMARES - HUANUCO  
**CELULAR:** 927905541 - CLARO  
**E-MAIL:** [santoscipriano880@GMAIL.COM](mailto:santoscipriano880@GMAIL.COM)



### **ESTUDIOS REALIZADOS**

#### ✎ **Educación primaria**

Lugar : Llacshagayan – yarowilca – Huánuco  
Año : 1994-1999  
Centro Educativo : 32288 Llacshagayan

#### ✎ **Educación secundaria**

Lugar : Huánuco – Huánuco – Huánuco  
Año : 2004-2008  
Centro Educativo : G.U.E. Leoncio prado Gutiérrez

#### ✎ **Educación superior**

Lugar : Huánuco  
Año : 2013-2018  
Universidad : UNHEVAL

### **FORMACION ACADEMICA**

**INSTITUCION:** UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN -  
UNHEVAL - HUANUCO

**NIVEL ALCANZADO:** BACHILLER

**CARRERA:** CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

### **CONOCIMIENTOS DE INFORMATICA**

✓ Microsoft Office a nivel basico (Word, Excel, Powe

### **INFORMACIÓN ADICIONAL**

- ✓ **SEMINARIO “CONAPYMES”** Asistente mes de agosto 2016 – COLEGIO DE CONTADORES - HUANUCO
- ✓ **SEMINARIO “LAS NIIF EN LA PROFESION CONTABLE: ASPECTOS CONTABLES, TRIBUTARIOS Y AUDITORIAS”** Asistente mes de

septiembre 2016 – CIRCULO ESTUDIANTL UNIVERSITARIO CIENTIFICO CULTURAL CONTABLE “Edwin Ortega Galarza”

- ✓ **SEMINARIO “ACTUALIZACION CONTABLE 2016”** Asistente mes de setiembre 2016 – FCCyF- UNHEVAL
- ✓ **SEMINARIO “LAVADO DE ACTIVOS”** Asistente mes de noviembre 2016 – UNHEVAL.
- ✓ Participación en el **ENCUENTRO UNIVERSITARIO DE TRIBUTACIÓN Y ADUANAS 2018- SUNAT-2018**
- ✓ Participación en el **CURSO DE “LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO”- IFOCAP-2018.**
- ✓ Participación en el. **CURSO DE “SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA- SIGA”-IFOCAP-2019**
- ✓ Participación en el **SEMINARIO DE “SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA- SIGA”-YACHACUY HUÁNUCO S.A.C.-2019.**

## NOTA BIOGRÁFICA

**Carla Yanina, GUILLERMO CARHUARICRA**

### DATOS PERSONALES

**NOMBRE:** CARLA YANINA  
**APELLIDOS:** GUILLERMO CARHUARICRA  
**DNI:** 72105561  
**FECHA DE NACIMIENTO:** 07/07/1994  
**DOMICILIO:** JR. INCA ROCA N° 116 – PAUCARBAMBA –  
AMARILIS - HUÁNUCO  
**CELULAR:** 953550075 - MOVISTAR  
**E-MAIL:** [yanina\\_07\\_94@hotmail.com](mailto:yanina_07_94@hotmail.com)



### **ESTUDIOS REALIZADOS**

#### ✎ **Educación primaria**

Lugar : Huánuco – Huánuco  
Año : 2000 -2003  
Centro Educativo : Leoncio Prado

Lugar : Llicua – Amarilis – Huánuco  
Año : 2004 -2005  
Centro Educativo : Aplicación Unheval

#### ✎ **Educación secundaria**

Lugar : Llicua – Amarilis – Huánuco  
Año : 2006-2010  
Centro Educativo : Aplicación Unheval

#### ✎ **Educación superior**

Lugar : Huánuco  
Año : 2013-2018  
Universidad : UNHEVAL

### **EXPERIENCIA LABORAL**

10/09/2014 – 09/10/2014 OFICINA NACIONAL DE PROCESOS ELECTORALES  
(ONPE)

**AREA:** ADMINISTRATIVO

**CARGO:** COORDINADOR DE MESA

- ✓ Búsqueda de los miembros de mesa.
- ✓ Lleve el control de los miembros de mesa.
- ✓ Capacitación a los miembros de mesa titulares y suplentes.
- ✓ Capacitación a electores.

- ✓ Orientación en el día de las elecciones.
- ✓ Asistencia técnica.

13/11/2014 – 12/12/2014 OFICINA NACIONAL DE PROCESOS ELECTORALES  
(ONPE)

**AREA:** ADMINISTRATIVO

**CARGO:** COORDINADOR DE MESA

- ✓ Búsqueda de los miembros de mesa.
- ✓ Lleve el control de los miembros de mesa.
- ✓ Capacitación a los miembros de mesa titulares y suplentes.
- ✓ Capacitación a electores.
- ✓ Orientación en el día de las elecciones.
- ✓ Asistencia técnica.

16/03/2016 – 14/04/2016 OFICINA NACIONAL DE PROCESOS ELECTORALES  
(ONPE)

**AREA:** ADMINISTRATIVO

**CARGO:** COORDINADOR DE MESA DE ODPE

- ✓ Búsqueda de los miembros de mesa.
- ✓ Lleve el control de los miembros de mesa.
- ✓ Capacitación a los miembros de mesa titulares y suplentes.
- ✓ Capacitación a electores.
- ✓ Orientación en el día de las elecciones.
- ✓ Asistencia técnica.

24/05/2016 – 07/06/2016 OFICINA NACIONAL DE PROCESOS ELECTORALES  
(ONPE)

**AREA:** ADMINISTRATIVO

**CARGO:** COORDINADOR DE MESA DE ODPE

- ✓ Búsqueda de los miembros de mesa.
- ✓ Lleve el control de los miembros de mesa.
- ✓ Capacitación a los miembros de mesa titulares y suplentes.
- ✓ Capacitación a electores.
- ✓ Orientación en el día de las elecciones.
- ✓ Asistencia técnica.

02/01/2017 – 31/01/2018 Empresa Constructora “WORK PERFECT S.A.C.”

**AREA:** CONTABILIDAD

**CARGO:** ASISTENTE CONTABLE

- ✓ Promoví y desarrollé actividades de contabilidad.
- ✓ Pago de personal y tributos.
- ✓ Registro de ventas y compras en el programa de Foxcont.
- ✓ Ordenamiento de facturas y boletas de ventas.
- ✓ Y otros encargos.

02/02/2018 – 30/04/2018 Multiservicios F&G

**AREA:** ADMINISTRATIVO

**CARGO:** ASISTENTE EN DIGITACIÓN

- ✓ Atención al cliente.
- ✓ Digitación de documentos, impresiones y otros.

28/09/2018 – 08/10/2018 JURADO NACIONAL DE ELECCIONES (JNE)

**AREA:** ADMINISTRATIVO

**CARGO:** FISCALIZADOR DE LOCAL DE VOTACIÓN

- ✓ Fiscalización del retiro de propaganda.
- ✓ Fiscalización de comisarias.
- ✓ Fiscalización de expendo de bebidas alcohólicas.
- ✓ Fiscalización del centro de votación.
- ✓ Fiscalización del día de la votación.

07/12/2018 – 10/12/2018 JURADO NACIONAL DE ELECCIONES (JNE)

**AREA:** ADMINISTRATIVO

**CARGO:** FISCALIZADOR DE LOCAL DE VOTACIÓN

- ✓ Fiscalización del retiro de propaganda.
- ✓ Fiscalización de comisarias.
- ✓ Fiscalización de expendo de bebidas alcohólicas.
- ✓ Fiscalización del centro de votación.
- ✓ Fiscalización del día de la votación.

**FORMACION ACADEMICA**

**INSTITUCION:** UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN -  
UNHEVAL - HUANUCO

**NIVEL ALCANZADO:** BACHILLER

**CARRERA:** CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

**CONOCIMIENTOS DE INFORMATICA**

- ✓ Microsoft Office a nivel intermedio (Word, Excel, Power Point)
- ✓ Conocimientos en programa contable FOXCONT, SISCONT, CONTASIS.

**INFORMACIÓN ADICIONAL**

- ✓ Participación en el I SEMINARIO DE ADOPCIÓN DE NIC'S Y NIIF'S EN LA PROFESIÓN CONTABLE FCCyF-UNHEVAL-2015
- ✓ Participación en el I SEMINARIO NACIONAL DE CONTABILIDAD-HUÁNUCO 2016” LAS NIIF EN LA PROFESIÓN CONTABLE: ASPECTOS CONTABLES, TRIBUTARIOS Y AUDITORIA “-UNHEVAL-2016
- ✓ Participación en la CONFERENCIA MAGISTRAL “ASPECTOS CONTABLES, FINANCIEROS Y AUDITORIA” y “EL PERFIL DEL CONTADOR PUBLICO EN LA NUEVA ERA”-UNHEVAL-2017
- ✓ Participación en el CURSO DE ACTUALIZACIÓN PROFESIONAL “SISTEMA INTEGRADO DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA SIAF 2018” ICCP “ADMA S.R.L.”- 2018.
- ✓ Participación en el ENCUENTRO UNIVERSITARIO DE TRIBUTACIÓN Y ADUANAS 2018- SUNAT-2018
- ✓ Participación en el TALLER “PARTICIPACIÓN CIUDADANA” “GESTIÓN SOCIAL DE LOS PROYECTOS MINEROS ENERGÉTICOS”- MINISTERIO DE ENERGIA Y MINAS- 2018
- ✓ Participación en el CURSO DE “GESTIÓN PÚBLICA”-IFOCAP-2018.
- ✓ Participación en el CURSO DE “LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO”- IFOCAP-2018.
- ✓ Participación en el CURSO DE “SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA- SIGA”-IFOCAP-2019.
- ✓ Participación en el SEMINARIO DE “SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA- SIGA”-YACHACUY HUÁNUCO S.A.C.-2019.
- ✓ Participación en el CURSO DE “SISTEMA INTEGRADO DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA-SIAF”-IFOCAP-2019.







"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN  
HUÁNUCO-PERÚ  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS  
DECANATO



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

En la Ciudad Universitaria de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, sito en Cayhuayna - Pillico Marca, a los 14 días del mes marzo 2019, a horas 10:00 a.m., se reunieron en la Sala de Grados de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, ubicada en el Pabellón N° 4, Segundo Piso, el Jurado de Tesis de la Tesis titulada: "EVALUACIÓN EN LOS CREDITOS OTORGADOS A LA MYPE Y SU MOROSIDAD EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO MAYNAS S.A. AGENCIA HUANUCO - 2018" del bachiller Santos CIPRIANO CECILIO designado con la Resolución N° 228-2019-UNHEVAL-FCCyF-D, del 14.MAR.2019, procedieron a dar inicio el acto público de sustentación para obtener el Título Profesional de Contador Público; siendo los miembros del Jurado de Tesis los siguientes docentes:

Dr. Cayto Didi Miraval Tarazona      Presidente  
Dr. Elmer Jaimes Omonte              Secretario  
Mg. Josue Canchari de la Cruz        Vocal

Finalizada la sustentación de la tesis, se procedió a evaluar y calificar a la tesista, obteniendo el resultado siguiente:

APROBADO POR

Unanimidad

DESAPROBADO POR

\_\_\_\_\_

En consecuencia, de acuerdo al Artículo 31° del Reglamento de Grados y Títulos de la UNHEVAL, y al Art. 30° del Reglamento Interno de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, la sustentante ha obtenido la nota de buena (17), considerándose el calificativo de:

buena

Finalmente se dio por concluido el acto público de sustentación a horas 12 m, firmando el presente en señal de conformidad.

PRESIDENTE  
DNI N° 8263/228

SECRETARIO  
DNI N° 22412223

VOCAL  
DNI N° 80089687



"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN  
HUÁNUCO-PERÚ  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS  
DECANATO



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

En la Ciudad Universitaria de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, sito en Cayhuayna - Pillco Marca, a los 14 días del mes marzo 2019, a horas 10:00 a.m., se reunieron en la Sala de Grados de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, ubicada en el Pabellón N° 4, Segundo Piso, el Jurado de Tesis de la Tesis titulada: "EVALUACIÓN EN LOS CREDITOS OTORGADOS A LA MYPE Y SU MOROSIDAD EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO MAYNAS S.A. AGENCIA HUANUCO - 2018" de la bachiller Carla Yanina GUILLERMO CARHUARICRA designado con la Resolución N° 228-2019-UNHEVAL-FCCyF-D, del 14.MAR.2019, procedieron a dar inicio el acto público de sustentación para obtener el Título Profesional de Contador Público; siendo los miembros del Jurado de Tesis los siguientes docentes:

|                                 |            |
|---------------------------------|------------|
| Dr. Cayto Didí Miraval Tarazona | Presidente |
| Dr. Elmer Jaimes Omonte         | Secretario |
| Mg. Josue Canchari de la Cruz   | Vocal      |

Finalizada la sustentación de la tesis, se procedió a evaluar y calificar a la tesista, obteniendo el resultado siguiente:

APROBADO POR  
Unanimidad

DESAPROBADO POR  
\_\_\_\_\_

En consecuencia, de acuerdo al Artículo 31° del Reglamento de Grados y Títulos de la UNHEVAL, y al Art. 30° del Reglamento Interno de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, la sustentante ha obtenido la nota de Diecisiete (17), considerándose el calificativo de:

Muy Bueno

Finalmente se dio por concluido el acto público de sustentación a horas 12 pm firmando el presente en señal de conformidad.

PRESIDENTE  
DNI N° 08631228

SECRETARIO  
DNI N° 22412223

VOCAL  
DNI N° 80089687



"AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"  
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN  
HUÁNUCO-PERÚ



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS  
DECANATO  
RESOLUCIÓN N° 884-2018-UNHEVAL-FCCyF-D

Cayhuayna, 04 de octubre de 2018.

**VISTO**, la Solicitud de fecha 01.OCT.2018, **Reg. 2391**, presentada por las alumnas de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, señoritas Cinthia Betzaida BONILLA CONDOR, Santos CIPRIANO CECILIO y Carla Yanina GUILLERMO CARHUARICRA pidiendo nombramiento de Asesor de Tesis para la elaboración de la tesis colectiva;

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante la Resolución N° 052-2016-UNHEVAL-CEU, del 26.AGO.2016, se proclama y acredita al Dr. **Cayto Didí MIRAVAL TARAZONA**, como Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras de la UNHEVAL, a partir del 02.SET.2016 hasta el 01.SET.2020;

Que, en mérito al Reglamento de Grados y Títulos, en el Capítulo IV, DE LA MODALIDAD DE TESIS, Artículo 13° refiere: *"El alumno que va a obtener el título profesional por la modalidad de tesis debe presentar, en el último año de estudios de su carrera profesional, el Proyecto de Tesis, con el visto bueno del profesor de la asignatura de tesis o similar, solicitando al Decano de la Facultad el nombramiento de un Asesor de Tesis"*;

Que, con la Solicitud de fecha 01.OCT.2018, las alumnas de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, señoritas Cinthia Betzaida BONILLA CONDOR, Santos CIPRIANO CECILIO y Carla Yanina GUILLERMO CARHUARICRA, piden nombramiento de Asesor de Tesis para la elaboración de su Tesis colectiva;

Que, revisado el cumplimiento de los requisitos estipulados en el Reglamento de Grados y Títulos de la UNHEVAL y en el Reglamento Interno de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, el Decano de la Facultad considera procedente atender la petición de los recurrentes y dispone el nombramiento del Asesor de Tesis al docente Mg. Guillermo Carlos Peña;

Estando a las atribuciones conferidas al Decano de Facultad de Ciencias Contables y Financieras por la Ley Universitaria N° 30220, y a los reglamentos internos;

**SE RESUELVE:**

- 1° **NOMBRAR** al docente Mg. Guillermo Carlos Peña como **ASESOR de TESIS**, de las alumnas de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, señoritas Cinthia Betzaida BONILLA CONDOR, Santos CIPRIANO CECILIO y Carla Yanina GUILLERMO CARHUARICRA, encargado de asesorar la elaboración de la tesis colectiva; por lo expuesto en los considerandos de la presente Resolución.
- 2° **DAR A CONOCER** a las instancias correspondientes y a las interesadas.

Regístrese, comuníquese y archívese.  
  
DR. CAYTO DIDÍ MIRAVAL TARAZONA  
DECANO

Distribución: Asesor/Interesadas  
Archivo

RL.C/vec

|                                 |   |   |   |            |        |
|---------------------------------|---|---|---|------------|--------|
| VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN | UNIVERSIDAD NACIONAL<br>HERMILIO VALDIZAN         |  | <b>REGLAMENTO DE REGISTRO DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR GRADOS ACÁDEMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES</b> |            |        |
|                                 | RESPONSABLE DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UNHEVAL |   | VERSION   | FECHA      | PAGINA |
|                                 | OFICINA DE BIBLIOTECA CENTRAL                     |   | 0.0   | 06/01/2017 | 1 de 2 |

## ANEXO 2

### AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICAS DE PREGRADO

1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL (especificar los datos de los autores de la tesis)

Apellidos y Nombres: BONILLA CONDOR, CINTHIA BETZAIDA  
 DNI: 71057634 Correo electrónico: cibe\_95@hotmail.com

Teléfonos: Casa — Celular 962811365 Oficina —

Apellidos y Nombres: CIPRIANO CECILIO, SANTOS  
 DNI: 45128887 Correo electrónico: santoscipriano888@gmail.com

Teléfonos: Casa — Celular 927905541 Oficina —

Apellidos y Nombres: GUILLERMO CARHUARICRA, CARLA YANINA  
 DNI: 72105561 Correo electrónico: yanina\_07\_94@hotmail.com

Teléfonos: Casa — Celular 953550075 Oficina —

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

|                 |   |
|-----------------|---|
| <b>Pregrado</b> |   |
| Facultad de:    | <u>CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS</u> |
| E. P.:          | <u>CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS</u> |

Título Profesional obtenido:

CONTADOR PÚBLICO

Título de la tesis:

|   |   |   |         |            |        |
|---|---|---|---------|------------|--------|
| UNIVERSIDAD NACIONAL<br>HERMILIO VALDIZAN |  | <b>REGLAMENTO DE REGISTRO DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR GRADOS ACÁDEMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES</b> |         |            |        |
| VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN           |   | RESPONSABLE DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UNHEVAL   | VERSION | FECHA      | PAGINA |
|   |   | OFICINA DE BIBLIOTECA CENTRAL   | 0.0     | 08/01/2017 | 2 de 2 |

EVALUACION EN LOS CREDITOS OTORGADOS A LA MYPE Y SU MARCADO EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO MAYNAS S.A. AGENCIA HUANKUO.

Tipo de acceso que autoriza(n) el (los) autor(es):

| Marcar "X"                          | Categoría de Acceso | Descripción del Acceso  |
|-------------------------------------|---------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> | PÚBLICO             | Es público y accesible al documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio. |
| <input type="checkbox"/>            | RESTRINGIDO         | Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, más no al texto completo                |

Al elegir la opción "Público", a través de la presente autorizo o autorizamos de manera gratuita al Repositorio Institucional - UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web [repositorio.unheval.edu.pe](http://repositorio.unheval.edu.pe), por un plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya(n) marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

Asimismo, pedimos indicar el periodo de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

- 1 año
- 2 años
- 3 años
- 4 años

Luego del periodo señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasará a ser de acceso público.

Fecha de firma: 18 DE MARZO DEL 2019.

Firma del autor y/o autores:

  
71057634

  
75128887

  
72105561