

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES ECONÓMICAS Y FINANCIERAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

**CRÉDITOS FINANCIEROS A LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS(MYPES) Y LA MOROSIDAD FINANCIERA EN  
LAS CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CRÉDITO  
(CMAC) DE LA PROVINCIA DE ANDAHUAYLAS DURANTE  
EL ESTADO DE EMERGENCIA POR COVID-19, PERÍODO  
2021**



**PRESENTADO POR  
BRENDA PAOLA OSCCO BARRIENTOS**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL  
PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADORA PÚBLICA**

**LIMA – PERÚ**

**2023**



**CC BY**

**Reconocimiento**

El autor permite a otros distribuir y transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra, incluso con fines comerciales, siempre que sea reconocida la autoría de la creación original

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES ECONÓMICAS Y FINANCIERAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS.**

**“CRÉDITOS FINANCIEROS A LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS(MYPES) Y  
LA MOROSIDAD FINANCIERA EN LAS CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y  
CRÉDITO (CMAC) DE LA PROVINCIA DE ANDAHUAYLAS DURANTE EL  
ESTADO DE EMERGENCIA POR COVID-19, PERÍODO 2021”**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL  
PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADORA PÚBLICA**

**PRESENTADO POR:**

**BRENDA PAOLA, OSCCO BARRIENTOS**

**LIMA, PERÚ**

**2023**

**“CRÉDITOS FINANCIEROS A LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS(MYPES) Y  
LA MOROSIDAD FINANCIERA EN LAS CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y  
CRÉDITO (CMAC) DE LA PROVINCIA DE ANDAHUAYLAS DURANTE EL  
ESTADO DE EMERGENCIA POR COVID-19, PERÍODO 2021”**

## **DEDICATORIA**

A mi madre por su apoyo incondicional, por enseñarme que con esfuerzo, dedicación y perseverancia se superan las adversidades de la vida.

Y Finalmente, a mi familia quienes siempre me motivaron a ser mejor.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mis maestros por haberme otorgado buenos conocimientos y experiencias durante mi formación profesional.

A la USMP por acogerme durante los años de mi formación e inculcarme valores éticos y morales.

## ÍNDICE

<b>PORTADA</b> .....	i
<b>TÍTULO</b> .....	ii
<b>DEDICATORIA</b> .....	iii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iv
<b>ÍNDICE</b> .....	v
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	vii
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	viii
<b>RESUMEN</b> .....	ix
<b>ABSTRACT</b> .....	x
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	xi
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	1
1.1 Descripción de la situación problemática.....	1
1.2 Formulación del problema.....	6
1.2.1 Problema Principal.....	6
1.2.2 Problemas Específicos.....	6
1.3 Objetivos de la Investigación.....	7
1.3.1 Objetivo Principal.....	7
1.3.2 Objetivos Específicos.....	7
1.4 Justificación de la Investigación.....	8
1.5 Limitaciones del Estudio.....	9
1.6 Viabilidad de la Investigación.....	9
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b> .....	10
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	10
2.1.1 Antecedentes Nacionales.....	11
2.1.2 Antecedentes Internacionales.....	12
2.2 Bases Teóricas.....	15
2.2.1 Créditos Financieros de la Micro y Pequeña Empresa (MYPES).....	15
2.2.2 La Morosidad Financiera.....	31
2.3 Definición de Términos Técnicos.....	39

2.4 Formulación de Hipótesis.....	41
2.4.1 Hipótesis Principal.....	41
2.4.2 Hipótesis Específicas.....	41
2.5 Operacionalización de variables.....	42
2.5.1 Variable Independiente.....	42
2.5.2 Variable Dependiente.....	43
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....</b>	<b>44</b>
3.1 Diseño Metodológico.....	44
3.1.1 Tipo de Investigación.....	44
3.1.1.1 Niveles de investigación.....	44
3.2 Población y Muestra.....	45
3.2.1 Población.....	46
3.2.2 Muestra.....	47
3.3 Técnicas de recolección de Datos.....	47
3.3.1 Descripción de los métodos, técnicas e instrumentos.....	47
3.3.2 Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los Instrumentos.....	48
3.4 Técnicas para el procesamiento y análisis de la Información.....	48
3.5 Aspectos Técnicos.....	48
<b>CAPÍTULO IV RESULTADOS.....</b>	<b>49</b>
4.1 Resultados de la encuesta.....	49
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>64</b>
5.1 Discusión.....	64
5.2 Conclusiones.....	65
5.3 Recomendaciones.....	67
<b>FUENTES DE INFORMACION.....</b>	<b>68</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>73</b>
Anexo N° 1: Matriz de Consistencia.....	74
Anexo N° 2: Encuesta.....	75

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Operacionalización de la variable independiente.....	42
Tabla 2.	Operacionalización de la variable dependiente.....	43
Tabla 3.	Distribución de la población.....	45
Tabla 4.	Distribución de la muestra.....	46
Tabla 5.	Considera usted ¿Qué las micro y pequeñas empresas (MYPES) son importantes por que generan alrededor del 50% de empleo y contribuyen al crecimiento económico y social?.....	49
Tabla 6.	¿Cuáles fueron los créditos más solicitados por las micro y pequeñas empresas (MYPES) durante el estado de emergencia por COVID-19 en el periodo 2021?.....	50
Tabla 7.	Considera Ud. ¿Qué el capital de trabajo es fundamental para el surgimiento, crecimiento y desarrollo de una micro y pequeñas empresas (MYPES)?.....	51
Tabla 8.	Cree Ud. ¿Qué un proceso correcto de evaluación de créditos a Micro y pequeñas empresas (MYPES) puede reducir la morosidad financiera?.....	52
Tabla 9.	¿Está de acuerdo que se debería dar mayores facilidades a las micro y pequeñas empresas (MYPES) para incorporarse al sistema Financiero y así acceder a un crédito?.....	53
Tabla 10.	Considera Ud. ¿Qué las micro y pequeñas empresas (MYPES) al ser empresas nacientes, y con poca experiencia en el negocio tienen a fracasar, lo que podría ser un indicador de riesgo para las entidades financieras de la Provincia de Andahuaylas?.....	54
Tabla 11.	Cree Ud. ¿Qué el otorgamiento de los créditos a las micro y pequeñas empresas (MYPES) influye en la morosidad financiera en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de la Provincia de Andahuaylas?.....	55
Tabla 12.	¿Posterior al otorgamiento de crédito se realizan monitoreos a los clientes sobre los créditos colocados?.....	56
Tabla 13.	Opine ¿Considera que la pandemia por COVID -19, los problemas políticos y económicos que atraviesa el país genero retraso de	

	pagos, en las carteras de créditos y por ende la rentabilidad en la entidad financiera?.....	57
Tabla 14.	Considera Ud. ¿Qué existe relación entre gestión de riesgos y la prevención de riesgos en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de la Provincia de Andahuaylas?.....	58
Tabla 15.	Considera Ud. ¿Qué existen estrategias para la recuperación de créditos de la cartera morosa en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de la Provincia de Andahuaylas?.....	59
Tabla 16.	¿Cómo califica Ud., las estrategias de cobranza de la cartera morosa en la entidad Financiera?.....	60
Tabla 17.	Identifique Ud. ¿Cuál de las tres carteras de cobranza dudosa son las afectas por la morosidad financieras?.....	61
Tabla 18.	Considera Ud. ¿Qué la prevención de riesgos es importante porque permite analizar los posibles riesgos antes del otorgamiento de crédito?.....	62
Tabla 19.	¿Cómo califica las medidas preventivas que adoptan las entidades financieras para controlar los créditos y cobranzas?.....	63

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01.	Evolución de la Morosidad en el sistema Financiero: Bancos y Microfinancieras Reguladas .....	3
Figura 02.	Créditos Reactiva y FAE -MYPE .....	17
Figura 03.	Tipos y Modalidades de Créditos .....	18
Figura 04.	Niveles de autonomía para la aprobación de créditos.....	25
Figura 05.	Clasificación según días de Morosidad.....	33

## RESUMEN

El objetivo principal de la investigación fue determinar la relación que existe entre los Créditos Financieros a las Micro y Pequeñas empresas (MYPES) y la morosidad financiera en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) de la Provincia de Andahuaylas durante el estado de emergencia por COVID-19, período 2021. Se diseñó un estudio aplicado, no experimental, descriptivo, explicativo y correlacional. La Muestra de estudio estuvo constituida por 25 Profesionales, entre gerentes, analistas y asistentes de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) de la provincia de Andahuaylas.

Se aplicó el método descriptivo, analítico y estadístico. En la recopilación de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 15 ítems con preguntas estructuradas en una escala de Likert. La estimación del nivel de confiabilidad del instrumento se realizó mediante una prueba piloto cuyos resultados se analizaron para calcular el coeficiente Alfa de Cronbach, lo cual reveló una alta confiabilidad del instrumento.

Los resultados de la investigación evidenciaron que, existe una relación inversa entre los créditos financieros a las MYPES y la morosidad financiera en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) de la provincia de Andahuaylas.

Palabras Claves: Créditos Financieros, Morosidad Financiera, Modalidades de Créditos Financieros.

## **ABSTRACT**

The main objective of the investigation was to determine the relationship that exists between Financial Credits to Micro and Small Enterprises (MYPES) and financial delinquency in the Municipal Savings and Credit Banks (CMAC) of the Province of Andahuaylas during the state of emergency. by COVID-19, period 2021. An applied, non-experimental, descriptive, explanatory and correlational study was designed. The study sample consisted of 25 professionals, including managers, analysts and assistants of the Municipal Savings and Credit Funds (CMAC) of the province of Andahuaylas.

The descriptive, analytical and statistical method was applied. In the data collection, the survey technique was used and as an instrument a 15-item questionnaire with questions structured on a Likert scale. The estimation of the level of reliability of the instrument was carried out through a pilot test whose results were analyzed to calculate the Cronbach's Alpha coefficient, which revealed a high reliability of the instrument.

The results of the investigation showed that there is an inverse relationship between financial credits to MYPES and financial delinquency in the Municipal Savings and Credit Banks (CMAC) of the province of Andahuaylas.

Keywords: Financial Credits, Financial Delinquency, Financial Credit Modalities.

PAPER NAME

**TSP-BRENDA P.OSCCO B XII Modif 1 al 3  
0 de abril.docx**

AUTHOR

**BRENDA PAOLA OSCCO BARRIENTOS**

WORD COUNT

**17361 Words**

CHARACTER COUNT

**99437 Characters**

PAGE COUNT

**88 Pages**

FILE SIZE

**1.0MB**

SUBMISSION DATE

**Apr 30, 2023 9:45 PM GMT-5**

REPORT DATE

**Apr 30, 2023 9:51 PM GMT-5****● 20% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 16% Internet database
- 7% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 16% Submitted Works database

**● Excluded from Similarity Report**

- Bibliographic material
- Quoted material
- Cited material
- Small Matches (Less than 10 words)
- Manually excluded sources

## INTRODUCCIÓN

El trabajo de Suficiencia Profesional titulado Créditos Financieros de la Micro y Pequeñas Empresas y su efecto con la Morosidad Financiera de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de la Provincia de Andahuaylas durante el estado de emergencia por Covid-19 Período 2021 se realiza con la finalidad de conocer más sobre los créditos financieros que se otorgan a las MYPES y el efecto de la morosidad financiera. Permite evaluar el comportamiento financiero de las MYPES en época de pandemia, las estrategias de cobranza, los métodos de financiamiento entre otros.

El estudio se enfoca en los procedimientos para el otorgamiento de los Créditos a las MYPES y su relación con la Morosidad Financiera, como estrategia para la gestión de los créditos de las Micro y Pequeñas Empresas durante el estado de emergencia por Covid-19 Período 2021.

El tema es importante porque permite conocer la relación de los créditos financieros otorgados a la MYPES en una situación difícil como es la pandemia COVID-19, así como conocer el efecto que causa la morosidad financiera en las Cajas Municipales de la Provincia de Andahuaylas. También se analiza la pertinencia de los procedimientos de otorgamiento de crédito y su relación con el riesgo de morosidad de los clientes.

El trabajo consta de cinco capítulos de los cuales en el capítulo I desarrolla la descripción de la realidad problemática, así como el planteamiento de los problemas de la investigación, así mismo plantea los objetivos del estudio para explicar la razón que justifica la elaboración del trabajo, los limitantes y la viabilidad del estudio.

En el capítulo II aborda el Marco Teórico, analiza los antecedentes del estudio, define términos técnicos para una mejor comprensión y en consecuencia trata de las bases teóricas, la formulación de las hipótesis y define como se observa y miden las variables.

En el capítulo III trata respecto de la Metodología, el diseño metodológico, población,

muestras y las técnicas para la recolección de datos, las técnicas para el procesamiento de datos y aspectos éticos.

En el capítulo IV los resultados, se presenta en tablas y gráficos, elaborando la interpretación correspondiente.

Para concluir en el capítulo cinco, la discusión, conclusiones y recomendaciones, sobre la base de los resultados obtenidos.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Descripción de la situación problemática**

A inicios del 2020 tras conocerse sobre los contagios masivos por el COVID-19 la organización Mundial de la Salud (OMS) anuncio que el COVID-19 debía considerarse como una "pandemia" y realizo una invocación a los países para que puedan tomar las medidas que correspondan para hacerle. Posterior al anuncio de la OMS el estado peruano mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, declara un 15 de marzo del 2020 "estado de emergencia nacional y confinamiento" para disminuir la propagación del virus.

La Paralización de actividades empresariales afecto paulatinamente la productividad de las empresas en especial de las MYPES, ya que muchas de estas no contaban con la solvencia económica suficiente debido a que sus ingresos económicos eran provenientes de las ventas cotidianas que realizan por ello se vieron en la obligación de gestionar nuevas estrategias de negocio es decir reinventarse para así mitigar el impacto y asumir los nuevos retos que traía la pandemia.

Aun con la crisis sanitaria la economía entro en una fuerte recesión y las medidas de contención que se ponían en marcha eran cada vez más estrictas lo afectaba los empleos como consecuencia los ingresos en los hogares de cada familia.

Según el Instituto de Estudios Económicos y Sociales (IEES) de la Sociedad Nacional de Industrias (SNI). (..)menciona que "El 99.4% del tejido empresarial esta conformados por las MYPES y que aproximadamente 600 mil empresas se vieron en la obligación de cerrar en el 2020 como efecto de la Pandemia sumándose a esto la tasa de informalidad laboral en las MYPE llego a 84,2% en el segundo trimestre del 2021 .

Las Micro y Pequeñas empresas se han constituido Según la Ley 28015 “ Ley de de promoción y formalización la Micro y Pequeña empresa” en el año 2003 y para 2021 contaba con aproximadamente 2 millones 900 mil empresas considerándolo uno de los sectores más productivos y de mayor influencia en la economía del país. Su importancia no sólo se debe a la generación de empleos sino por la permisividad que tiene para adaptarse a los cambios tecnológicos’.

En 2021 según cifras de ENAHO, el 96% de las MYPES aún no se incluían al sistema financiero y en 2021, solo en 47% Accedió a un producto financiero formal mientras que el 25% aún seguía empleando métodos de ahorro informal y el 76% no llevaban un registro de sus cuentas. Por ello es importante que las empresas se formalicen y que el estado pueda simplificar este proceso y reducir los costos que demanden; la formalización haría que estas empresas puedan incluirse al sistema financiero, acceder a créditos con bajas tasas de interés y mejorar las condiciones laborales de sus colaboradores.

Ante la crisis sanitaria muchos de los Microempresarios se vieron en la necesidad de recurrir a una entidad financiera y solicitar un crédito ya que el estado se encontraba implementando y dando facilidades de créditos con programas de apoyo y garantía como es el FAE MYPE y El programa Reactiva Perú donde se destinó cerca de 600 millones de soles para ayudar financieramente a las empresas con capital de trabajo y dar continuidad a sus operaciones que se quedaron estancadas, en efecto se vieron beneficiadas alrededor de un 16.6% de las empresas quedando 2.5 millones de estas empresas sin ser beneficiadas, y esto debido a que no cumplían con los requisitos mínimos para el otorgamiento de crédito y sin apoyo económico es difícil que sigan operando.

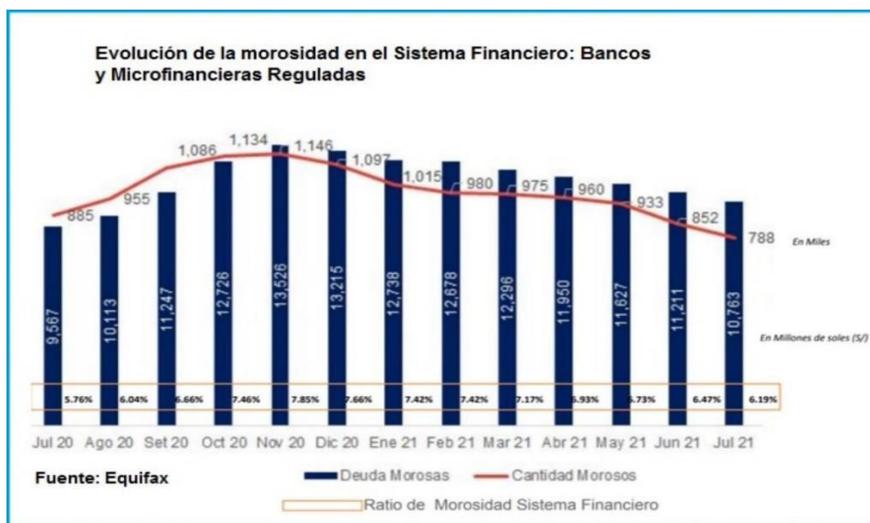
Era conveniente para las entidades financieras colocar dichos créditos a este minoritario grupo de empresas que cumplían los requisitos mínimos de evaluación ya que se tenían un respaldo aproximadamente del 90% del monto otorgado por parte del estado por ello se concedieron créditos a las micro y pequeñas empresas que cumplían con los requisitos mínimos.

Posteriormente surgió un nuevo efecto en el sistema financiero como consecuencia del otorgamiento de créditos y fue la Morosidad por el retraso e incumplimiento de pagos por parte de los clientes quienes al reincorporarse al mercado no obtenían las ventas esperadas, la crisis sanitaria, económica, política seguida afectando al sector empresarial.

Merzthal (2021) dice “La pandemia por COVID-19 y la inseguridad política han perjudicado a las empresas peruanas en muchos sentidos sobre todo a las pequeñas y microempresas”. Es ante esto es necesario implementar las medidas correspondientes.

Para enero de 2021 las deudas por morosidad se encontraban en un 7.4% que correspondía a 1 millón de peruanos morosos y para Julio del 2021 tuvo una leve baja de 6.2% fue aproximadamente de 788 mil personas. Según se muestra en el gráfico de Equifax (2021).

**Figura 1.**



Fuente: Equifax Compañía global de datos analíticos y tecnología

Para marzo del 2021 el sistema financiero fue recuperando los ingresos crediticios de manera continua, y ha aumentado la proporción de clientes que pagan sus reestructuraciones crediticias; la tendencia está a favor de las entidades financieras, manteniendo un nivel holgado de rentabilidad, pero sin embargo se cuenta con un margen determinante que aun afecta la estabilidad de estas y son retrasos en las cuotas que están generando morosidad y por ello representan un riesgo alto por la probabilidad de convertirse en mora. Si bien es cierto algunas MYPES accedieron al Programa, las condiciones aun no permiten que se recuperen.

Las entidades financieras no las únicas afectadas por el incumplimiento de los pagos, las empresas solicitantes de créditos también tendrán consecuencias futuras al solicitar un nuevo préstamo ya que su calificación crediticia como cliente moroso no le permitirá acceder a nuevos préstamos.

La morosidad durante muchos años ha sido un elemento primordial en el sector financiero Addai (2015), comenta que este término se refiere a un préstamo moroso, también conocido como préstamo incobrable", que se genera por la falta de pago de las obligaciones del deudor; ya que se relaciona con los pasivos que los clientes tienen frente a las instituciones financieras y, las consecuencias se reflejan en una menor rotación financiera y menor liquidez. De igual forma, las microfinancieras son las más afectadas por asumir el riesgo crediticio, por el consentimiento de crédito a las pequeñas y medianas empresas.

A julio de 2021 el 7.8% de los créditos vencidos se incrementaron a comparación de enero donde era de 7.4%. La morosidad pese a estar controlada y descendiendo no reflejaba el efecto real de la pandemia y la actual coyuntura sobre los créditos reprogramados.

La morosidad es una variable de gran importancia para una institución financiera, ya que a través de su índice de morosidad puede medir el desempeño de dichas instituciones.

Una elección aceptada por algunas entidades financieras fue la venta de sus carteras morosas a compañías que posteriormente se harán cargo de cobrar los créditos a montos inferiores de la deuda acumulada. La venta de la cartera morosa permite a las entidades bancarias reducir su deuda morosa y tener mejores indicadores de gestión que tendrán como resultado calificaciones de riesgo positivas.

Es ante este problema se vio la necesidad de realizar una investigación a fin de determinar si existe una relación entre el otorgamiento de créditos a las Micro y pequeñas empresas y su efecto la morosidad financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de ICA S.A. agencia Andahuaylas durante el estado de emergencia por COVID 19. ya que es una de las financieras más importantes de esta ciudad.

Esta investigación busca dar a conocer que una buena implementación de estrategias y ejecución de los procedimientos de otorgamiento de crédito a las MYPES reducen significativamente la morosidad financiera previniendo los posibles riesgos a los que se encuentra sujeta la entidad financiera a fin de garantizar la correcta evaluación del cliente y de sus recursos suficientes para el cumplimiento de sus obligaciones a corto plazo para evitar la morosidad.

## **1.2 Formulación del problema**

Para la presente investigación se ha planteado lo siguiente:

### **1.2.1 Problema Principal**

¿Qué relación existe entre los Créditos financieros a las Micro y Pequeñas empresas (MYPES) y la morosidad financiera en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) de la Provincia de Andahuaylas durante el estado de emergencia por COVID-19, período 2021?

### **1.2.2 Problemas Específicos**

a) ¿De qué manera las modalidades de créditos financieros influyen en la morosidad de las MYPES en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) de la Provincia de Andahuaylas durante el estado de emergencia por COVID-19, período 2021?

b) ¿En qué medida el proceso de otorgamiento de crédito incide en la cartera de cobranza dudosa en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) de la Provincia de Andahuaylas durante el estado de emergencia por COVID-19, período 2021?

c) ¿Qué relación existe entre la gestión de riesgos crediticio y las medidas de prevención de riesgos en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) de la Provincia de Andahuaylas durante el estado de emergencia por COVID-19, período 2021?

## **1.3 Objetivos Investigación**

### **1.3.1 Objetivo Principal**

Determinar la relación que existe entre los Créditos financieros a las Micro y Pequeñas empresas (MYPES) y la morosidad financiera en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) de la Provincia de Andahuaylas durante el estado de emergencia por COVID-19, período 2021.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

a) Determinar si las modalidades de créditos financieros influyen en la morosidad de las MYPES en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) de la Provincia de Andahuaylas durante el estado de emergencia por COVID-19, período 2021.

b) Analizar en qué medida el proceso de otorgamiento de crédito incide en la cartera de cobranza dudosa en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) de la Provincia de Andahuaylas durante el estado de emergencia por COVID-19, período 2021.

c) Identificar la relación que existe entre la gestión de riesgos crediticio y las medidas de prevención de riesgos en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) de la Provincia de Andahuaylas durante el estado de emergencia por COVID-19, período 2021.

#### **1.4 Justificación de la Investigación**

La presente investigación es fundamental porque permite conocer la relación de los créditos financieros otorgados a las Micro y pequeñas empresas en un escenario difícil como es la pandemia por COVID-19 y el efecto que causa el incumpliendo de pagos como es la Morosidad Financiera en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de la provincia Andahuaylas.

Así mismo nos permitirá constatar si el procedimiento de otorgamiento de créditos se está realizando de una manera eficiente para minimizar el riesgo de morosidad de los prestamistas. Dentro de este contexto es necesario precisar que el incumplimiento de pago no sólo crea problemas en las financieras quienes tendrán que elevar sus tasas de interés para mitigar posibles riesgos si no a aquellos nuevos clientes que quieran solicitar un crédito.

Como se puede ver la morosidad afecta tanto al cliente como a la entidad financiera, por lo que es importante tener conocimiento sobre la relación que existe entre el nivel de morosidad y la modalidad de préstamo en la Caja Municipal Ica Agencia Andahuaylas en este periodo de la pandemia por COVID-19.

En ese sentido la investigación no sólo nos servirá de apoyo para conocer sobre los Créditos a las MYPES y la morosidad financiera si no para tener conocimiento sobre los procesos de otorgamiento de crédito y la relación de gestión y prevención de riesgos que una entidad Financiera requiere para minimizar sus riesgos.

## **1.5 Limitaciones del Estudio**

En el transcurso de la investigación se registraron algunas limitaciones tales como la falta cooperación de las entidades financieras, debido a que son reservadas para otorgar información de sus políticas, reglamentos y directivas de sus procesos operativos e información de sus clientes.

Del mismo modo, hubo limitaciones para adquirir la data de Créditos Financieros de la Micro y Pequeñas Empresas /MYPES) y de la Morosidad financiera en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) de la Provincia de Andahuaylas, sin embargo, se obtuvo información relevante a través de la colaboración de algunos Profesionales, muchos de los cuales trabajan o habían trabajado en algunas entidades financieras de la provincia de Andahuaylas.

## **1.6 Viabilidad**

La presente investigación fue viable por que cumple con las características técnicas y operativas que aseguran el cumplimiento de los objetivos ya que están enmarcados dentro del marco legal financiero, donde se contó con los datos requeridos como es el procedimiento de otorgamiento de créditos y los índices de retraso en el pago de los créditos por parte de los clientes, así también con el soporte del personal de la entidad.

Los resultados que se obtuvieron pueden servir de base para que la entidad financiera diseñe estrategias que puedan reducir los índices de morosidad, mejorar sus procesos para el otorgamiento de créditos y realizar una mejora de la gestión riesgos.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes de la Investigación.**

Al buscar y revisar libros de referencia y trabajos de investigación respecto al tema de investigación, Mencionaremos algunos de los trabajos encontrados, sirviendo como marco de referencia para adentrarse en los fundamentos teóricos y prácticos de la investigación que se consideran útiles para lograr los objetivos que se pretende alcanzar.

#### **2.1.1 Antecedentes Nacionales**

**Corbalán, L.** (2019) en su tesis "La Morosidad De Los Créditos MYPE y su efecto en la Rentabilidad de una Entidad Financiera, Trujillo 2017-2018 para el grado de contadora publica por la Universidad Privada del Norte nos refiere como "objetivo determinar los efectos de la morosidad de los créditos MYPE en la rentabilidad de la agencia Financiera para obtener mejora" se desarrolló un estudio básico, de diseño no experimental, enfoque cuantitativo y de alcance correlacional, se empleó la técnica de la entrevista donde Concluyó que una de las principales razones que causa la morosidad financiera es la ineficiente evaluación de créditos que se realiza al cliente que posteriormente supone a la incapacidad de pago y como consecuencia de esta mala práctica se genera una cartera morosa disminuyendo la utilidad de la entidad financiera e incremento de sus reservas.(p,56).

Como podemos observar, en muchas ocasiones las financieras por medio de su personal no realizan las evaluaciones rigurosas en los procedimientos de otorgamiento de crédito lo que trae como consecuencia el incremento en el nivel de morosidad y el aumento de las provisiones de la entidad Financiera.

**Huertas, D. (2015)** a partir de su tesis "La Colocación de Créditos MYPES y la Relación con el Nivel de Morosidad en El Sistema Bancario Peruano del 2010 al 2014" para obtener el título de economista por la universidad San Martín de Porres indica; que el objetivo principal es determinar si los procesos, políticas y procedimientos crediticios, que mantenían los bancos para el segmento MYPE. El tipo de investigación aplicada, descriptiva, explicativa, con muestra de bancos del sistema financiero peruano; quien concluyó que con el paso del tiempo, los bancos se han introducido ampliamente en nuevos nichos de mercado donde la información financiera no estaba disponible para realizar una buena evaluación créditos "(...). También comenta que se habrían desarrollado estrategias de crecimiento agresivas que aumentaron la capacidad de créditos colocados, pero estas a su vez generaron un incremento en carteras morosas fue lo que influyó directamente en el nivel de morosidad de las instituciones financieras y por ende aumentó el nivel de provisiones. (p,117).

Según la conclusión de Huertas (2015) las entidades financieras al establecer estrategias de crecimiento como es la captación de clientes y la colocación de créditos se descuidó el proceso de evaluación cualitativa y cuantitativa del cliente, que posteriormente se vieron reflejados en la incapacidad de pago que tienen estos clientes a quien se les denomina clientes Morosos.

**Paredes, M. y Ugarte, S. (2015).** En su tesis titulada "Factores que Influyen en la Calidad de la Cartera Crediticia en una Caja Municipal del Perú" para el grado de maestro en Administración de Empresas por la Universidad Privada del Norte, indica objetivo principal determinar los factores que influyen en la morosidad de la cartera de créditos de una caja municipal del Perú. El trabajo es una investigación de tipo causal y correlacional concluyó que uno de los motivos de deterioro de créditos en las cajas Municipales se evalúa a través del índice de morosidad donde refleja la calidad de la cartera morosa, la cual se explica por un conjunto de variables microeconómicas y macroeconómicas, como el Producto Bruto Interno (PBI) y la solvencia del sistema financiero, la actividad económica (PBI) es el indicador que tiene mayor influencia en el comportamiento. (p.58).

Los autores se enfocan en las causas que generan el deterioro de los créditos como son los factores macroeconómicos y microeconómicos y como estos se ven reflejados a través del índice de morosidad.

### **2.1.2 Antecedentes Internacionales**

**Paniagua, C. (2013).** En su tesis: "Impacto del financiamiento bancario en el crecimiento de las empresas formales chilenas" se propuso como objetivo describir el ingreso de las compañías al financiamiento bancario e identificar y cuantificar el efecto que esta fuente de financiamiento tiene en el desarrollo de las empresas formales chilenas, Se diseñó un estudio transversal no experimental y de causalidad. Los datos se obtuvieron de las Encuestas Longitudinales de Empresas 2008-2009 y 2010-2011 que se llevaron a cabo por parte del Ministerio de Economía de Chile en conjunto con el Instituto Nacional de Estadísticas, las cuales contemplan una muestra representativa de alrededor de 10.000 y 7.000 empresas respectivamente. De esta manera se retira del estudio a las microempresas informales de las Encuestas de Microemprendimiento (EME). En consecuencia, se evidencia la relevancia del financiamiento formal de tipo bancario en el crecimiento y desarrollo de las empresas por que la financiación bancaria fomenta y estimula de manera directa el flujo de inversiones de las empresas las cuales tienen un efecto positivo en el desarrollo sostenido de estas empresas. Sin embargo, aún son pocas las pequeñas empresas que tienen acceso al crédito bancario, lo que prueba que aún existe un vacío en el ámbito empresarial que permitiría un mayor impacto en el crecimiento económico del país. La tesis demuestra y mide el limitado acceso de las pequeñas empresas al crédito bancario, menos del 20% de las microempresas tienen algún crédito bancario en comparación con más del 39% de las grandes empresas.

El autor concluye que "(...) la capacidad competitiva de las industrias financieras es aproximadamente alta con respecto a grandes corporaciones. Sin embargo, el problema surge cuando las empresas más pequeñas requieren financiamiento"(p,24).

La principal dificultad que tienen las pequeñas empresas para acceder al financiamiento bancario es la informalidad, esta genera un limitado acceso a la información financiera del cliente; por ello se demandan mayores procesos burocráticos y, por ende, se incrementa los costos financiamiento.

Por ello, se requiere impulsar políticas que alienten y faciliten la participación de las pequeñas empresas en el sistema bancario y financiero para facilitar el desarrollo.

En este trabajo al igual que muchos estudios empíricos, se demuestra que los créditos bancarios tienen una influencia positiva en el desarrollo empresarial a través de los canales de inversión. Las empresas con financiamiento invertirán más, y esa inversión ayudará a crecer a las mismas empresas. Estos hallazgos son consistentes con la investigación que muestra que la inversión es un motor del crecimiento económico de los mercados formales para estimular el desarrollo económico.

**Comentario:** La tesis enfatiza que las empresas pequeñas tienen un limitado acceso al crédito bancario y que el financiamiento tiene un impacto positivo en el crecimiento de las empresas que lo tienen, por lo que no solo funciona con las grandes empresas, considerando que son las pequeñas empresas las que necesitan menos, sino más. a menudo, muchas personas.

**Delgado, J. (2014).** En su tesis "Propuesta Alternativa de Medidas para el Acceso de las Pymes a Créditos Bancarios" para el grado de maestro de economía y gestión empresarial por la Universidad Flacso Andes, Ecuador. Con la finalidad de plantear una propuesta que permita viabilizar de mejorar las MYPES, refiere al crédito financiero productivo. en cuanto a la metodología nivel descriptivo. A partir de la investigación se concluyó que los créditos para las Pequeñas y medianas empresas como unidad productiva son "una parte importante de la economía mundial en todos los países especialmente en países como el nuestro que no tienen una tradición desarrollada a comparación de los países industrializados"(...) "que trabajan en distintos sectores ya sea a nivel de bienes de consumo o servicios" (p,53).

Debido a los excesivos trámites documentarios y requisitos (garantías generales) que les solicitan las entidades financieras, las pymes suelen recurrir a préstamos informales los proporcionados por las casas de empeño. Si bien estos préstamos son algo más costosos, son los que únicamente les “aseguran” el acceso al financiamiento de una manera más flexible frente a las carencias del sistema financiero, que incluyen una pesada carga burocrática. (p,53).

Según los estudios investigaciones realizadas a los países de la región en su totalidad están de acuerdo que las pymes tienen problemas para acceder a financiamiento productivo y esta restricción existe. Siendo un obstáculo para su éxito en el aumento de la competitividad. (p,53).

**Comentario:** Con base en los argumentos anteriores, podemos decir que la mayoría de las PYMES que buscan financiamiento en Ecuador enfrentan un problema común, y es que los bancos exigen garantías y este se considera como principal obstáculo, dado que la cantidad de PYMES en Ecuador es superior y operan en los sectores de bienes de consumo o servicios; la participación las empresas interesadas es decisiva en los vínculos productivos del país.

Para **Morales, J.; Espinosa, P. y Morales, A.** (2022) en la Revista Probabilidad de incremento de la morosidad bancaria en México antes y durante la pandemia de COVID -19” del Centro de Investigación por la Universidad Nacional Autónoma de México (México), este trabajo tuvo como finalidad analizar el efecto de los diferentes factores, macroeconómicos y microeconómicos en la probabilidad en el índice de morosidad de los bancos en México. Se diseño un estudio descriptivo. Concluyen lo siguiente:(...) “que antes y durante la pandemia de COVID-19 la gestión fue ineficiente en el proceso de otorgamiento y recuperación de créditos, lo que supone que si se realiza una mejora en los procesos se vería reflejada en una disminución del índice de morosidad”. (p,217).

**Comentario:** Los autores mencionan que la morosidad será medible en el índice de morosidad y que este disminuirá cuando se realice el mejoramiento de los procesos para el otorgamiento y recuperación de créditos que son fundamentales para poder prevenir posibles riesgos de morosidad a corto plazo.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Créditos de las Micro y Pequeñas empresas (MYPES)**

El crédito es la transacción financiera donde una persona natural o jurídica ofrece una cierta cantidad de dinero a otra para el financiamiento de sus actividades de comercialización, producción, distribución, o prestación de servicio con una promesa de devolución gradualmente o en un solo pago donde se incluirán los intereses, costos de seguros en caso hubiere.

Duran, Z. y León, K. (2016) en su tesis sostuvieron que las pequeñas y medianas empresas son entidades económicas integradas por personas naturales o jurídicas, que se administran conforme a cualquier tipo de organización o negocio establecido por las leyes vigentes y que tienen por objetivo realizar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización o suministro de bienes y servicios. Si MYPES tienen una adecuada gestión financiera y control sobre sus fuentes de financiación e inversión, pueden lograr eficiencia y eficacia. (p,32)

Martínez (2009, como se citó en Cruz,2018) denomina que las colocaciones son fondos que se entregan a terceros por un tiempo determinado, en donde se deberá devolver el monto de capital y los intereses acordados; dependiendo del destino del crédito, tipo de operación y especialidad de banco, puede ser a corto, mediano y largo plazo. El autor indica que los créditos generarán una ganancia durante el tiempo que se otorgue mediante las tasas de interés, seguros, que se aplicarán dependiendo del tipo de crédito. (p,15)

Morales, J. y Morales, A. (2014). También señalaron que el financiamiento se refiere a la adquisición de recursos para implementar/realizar una actividad específica. La persona o institución que proporciona el recurso se denomina financiador y la persona o institución que recibe el recurso se denomina financiado. (p,24)

Por otro lado, Vásquez (2013) nos comenta que "si el inversor acude en primera instancia a la banca comercial, quizá tendrán que esperar largos periodos para la aprobación de un financiamiento, el cual tardarán aun en ser expedido (...) pero cuando las cosas no salen según lo planeado (...) se ve en la obligación de acudir a otra institución financiera u gubernamental para pedirle dinero para continuar con su producción(p,29). El autor refleja las barreras que existen por parte de los bancos comerciales para el otorgamiento de financiamiento de las MYPES en comparación con otras entidades financieras.

Amado (2017) agrega y nos comenta que las micro y pequeñas empresas, muchas veces se fundan en lazos familiares, otras en un círculo de amigos que intentan realizar sus sueños, y, por ello se embarcan en una aventura empresarial con retos constantes, tales como la tecnología y la innovación que avanza rápidamente hacia la globalización, logrando su expansión. (p,4)

Las micro y pequeñas empresas muchas veces se fundan en lazos familiares, otras en un círculo de amigos intentan realizar sus sueños. Como resultado, se embarcan en un viaje empresarial con desafíos constantes, como acelerar la tecnología y la innovación para acelerar la globalización y lograr su expansión.

Por lo tanto, podemos definir que la empresa mientras más pequeña sea y su idea de negocio no se encuentre muy establecida será muy complicado para ella acceder a una financiación, todo lo contrario, ocurre para una empresa grande ya que tiene claro el negocio y por ello no es un ente de riesgo para una entidad financiera.

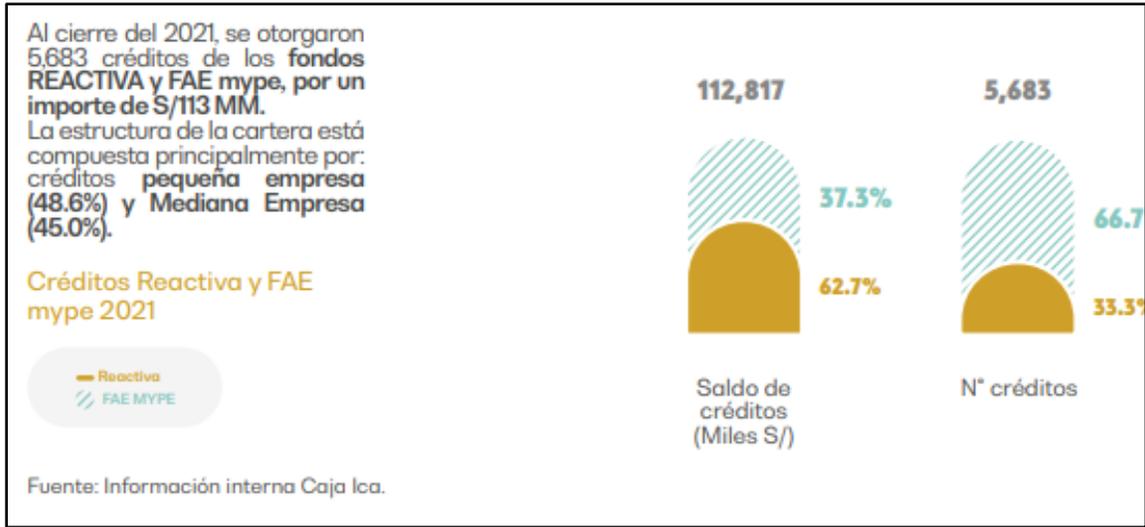
Para Moza G. (2017) “las entidades financieras establecen limites en los montos de créditos para este segmento que están determinados en el reglamento interno de cada entidad financiera supervisada por el departamento de riesgos y dependerá del tipo de línea de crédito a conceder, es decir, no es lo mismo un crédito para capital de trabajo que para un activo fijo o leasing porque estos principalmente son por importes mayores y plazos más largos “. (p,10)

El “Reglamento De Crédito” V.011-2022 de la Caja Municipal Ica Menciona lo siguiente “los créditos a Microempresas “Son aquellos créditos destinados a financiar actividades empresariales” (...), cuyo endeudamiento total en el sistema financiero(...) no debe ser mayor a S/ 20,000 en los últimos 6 meses. También agrega que para las pequeñas empresas el crédito es (...) superior a S/ 20,000 pero no mayor que S/ 300,000 en los últimos 6 meses.

Si en ambos casos llegasen a exceder el endeudamiento por el importe máximo deberá ser reclasificado al tipo de crédito correspondiente. Es decir, si una pequeña empresa supera el endeudamiento máximo esta deberá ser reclasificada como un crédito a Mediana empresa. El reglamento fija ciertos parámetros para el otorgamiento de crédito según sea el tipo de empresa que lo solicite previa evaluación crediticia por último Dávila (2019) agrega que al conceder un crédito o vender al crédito siempre existe un riesgo incumplimiento de pago o estafa, por ello las entidades financieras hacen lo posible para hacer efectivo el cobro mediante sus departamentos jurídicos o mediante empresas externas que se encargan de la cobranza (...)”(p,13).

A continuacion podemos observar los créditos otorgado a las MYPES al cierre del año 2021.

**Figura 2.**



Fuente: Fuente: Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica

### 2.2.1.1 Modalidades de créditos financieros

Los tipos de créditos para MYPES varían según la entidad financiera en la que se desea solicitar el financiamiento. Según el estudio que realizaremos a las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de la provincia de Andahuaylas durante la pandemia por COVID -19; los Créditos más solicitados son para capital de trabajo donde el gobierno creó fondos mediante créditos para la reactivación económica de los que haremos referencia a continuación.

**Figura 3.**

EMPRESARIALES		CONSUMO	HIPOTECARIOS PARA VIVIENDA
ACTIVO FIJO	CAPITAL DE TRABAJO		
Maquinaria Equipos Terrenos Inmuebles vinculados al negocio	Mercadería Insumos o materia prima	Bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial	Adquisición de terreno Adquisición de vivienda Construcción de vivienda Mejoramiento de vivienda (remodelación, refacción, ampliación o subdivisión)

Fuente: Fuente: Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica

## **Créditos Empresariales**

Tiene como finalidad es otorgar financiamiento para mejorar la capacidad de inversión o tener liquidez para afrontar momentos de adversidad. Con los créditos empresariales podremos financiar el capital de trabajo, maquinarias, equipos, locales de la empresa, que requiera para el inicio o continuidad su actividad económica. Una ventaja importante de esta modalidad de crédito frente a los Créditos tradicionales es la flexible forma de pago, ya que se adaptan a los distintos flujos financieros de la empresa.

### **Capital de trabajo**

Los créditos de capital de trabajo son créditos que otorgan las instituciones financieras, para garantizar la liquidez de la empresa y contar con el suficiente capital para cubrir la compra de mercadería, insumos, materia prima o el pago de mano de obra de las actividades que realicen.

Una de las características de los créditos de capital de trabajo es que son a corto o mediano plazo y se pueden solicitar garantías o avales dependiendo del monto que se va a solicitar

Los créditos para capital de trabajo estabilizan los flujos de caja de la empresa y actúan como una herramienta de negociación de la entidad con clientes y proveedores. Se convierte en un apoyo en la negociación de volúmenes, precios y condiciones óptimos, pues es una forma de asegurar que su empresa tenga la capacidad e infraestructura para pagar las deudas.

Como sabemos es un reto para el estado la formalización de las MYPES, a pesar que este es un sector que promueve empleos y el crecimiento económico, ya que en su mayoría se ve rechazado al acceso de un crédito en el sistema financiero. Márquez (2007) comenta "que el estado es quien debe reducir las restricciones que obstaculizar el acceso al desarrollo empresarial, brindando mayores facilidades que permitan formalizarse reduciendo los procesos burocráticos a las Medianas y Pequeñas empresas"(p,36).

Dentro de los Créditos por capital de trabajo a los que tuvieron acceso las MYPES en la pandemia por COVID-19:

### **Fae-Mype**

Según el MEF (Ministerio de Economía y Finanzas) las FAE-MYPE son un "fondo estatal creado por el estado" para otorgar créditos mediante el sistema Financiero a las MYPES solo para capital de trabajo con una cobertura individual desde el 90 % al 98% otorgados por el COFIDE quien es el encargado de administrar el Fondo por encargo del MEF.

Esta modalidad de créditos solo se puede otorgar personas que tengan una clasificación dentro del sistema Financiero y la central de riesgos como "normal" y cumplan los requisitos establecidos por cada entidad por el contrario en caso de no tener una clasificación están deberán acudir a la entidad del sistema financiero y solicitar una clasificación interna.

El importe de los créditos va desde los s/10,000 hasta s/30,000, según su evaluación crediticia.

## **Programa Reactiva Perú**

El Programa de Garantías del Gobierno Nacional "Reactiva Perú", fue creado mediante Decreto Legislativo 1455, y modificado mediante Decreto Legislativo 1457, es un programa sin precedentes en nuestro país, que tiene como objetivo dar una respuesta rápida y efectiva a las necesidades de liquidez que enfrentan las empresas ante el impacto del COVID-19.

Este programa busca el aseguramiento y la continuidad en la cadena de pagos donde se otorga garantías a las micro, pequeñas, medianas y grandes empresas para la obtención de créditos de capital de trabajo para atender obligaciones de corto plazo con empleados, proveedores de bienes y proveedores de servicios.

Posteriormente el programa se modificó mediante un decreto supremo lo que posibilitó la flexibilidad y acceso a las MYPES.

El importe del crédito y las garantías individuales dependerán de la cantidad de ventas que tenga la empresa solicitante de crédito. El importe máximo de los créditos garantizados es:

- Los meses de ventas promedio mensual del año 2019, de acuerdo con los registros de la SUNAT.
- Para el caso de créditos a microempresas, como alternativa al criterio anterior, también se puede utilizar el monto equivalente a 2 meses promedio de deuda del año 2019, según los parámetros establecidos por la SBS para créditos a microempresas, hasta un máximo de S/40 000.

Es decir, se podrá considerar el historial crediticio para analizar evaluar el acceso al programa, como alternativa al nivel de ventas y la cobertura va desde el 80% a 98%.

## **Activo Fijo**

Son créditos otorgados para la financiar inversiones empresariales, es decir, esta financiación de inversiones se dará a en empresas que operan por más de un año, y deben interesar a quienes quieran mantener una relación de mediano o largo plazo con ellas. Los bancos tienen dos métodos para prestar activos fijos:

También podemos mencionar que los créditos de activos fijos servirán para la compra de bienes que pasaran a ser patrimonio de la empresa que permitirá el adecuado desempeño de las actividades de la empresa ya sean tangibles o intangibles. Como por ejemplo la adquisición de máquinas, vehículos, equipos o la compra de terrenos, locales comerciales, patentes, softwares destinados al negocio.

## **Créditos De Consumo**

Son aquellos prestamos de libre disposición otorgados por las entidades financieras a clientes para la compra de bienes o servicios generalmente se emplean para gastos personales o familiares, como la adquisición de un vehículo o artículos del hogar.

Agapito, G. (2010) Menciona que "los negocios que ofertan bienes y servicios hacen lo posible para captar clientes ofreciéndoles financiar sus compras con descuentos y en cuotas. De esta forma, algunas empresas han creado sociedades financieras en sus divisiones que manejan sus tarjetas de crédito a gran escala y han logrado posicionarse en el mercado nacional. (p,42)

Podemos finalizar indicando que los créditos de consumo permiten a las personas mejorar su nivel de vida a través del incremento de su consumo proporcionándoles los fondos en efectivo o al crédito necesarios, para la compra de bienes. Habitualmente estos créditos no se obtienen debido a la carencia de poder adquisitivo. (Agapito,2010, p,43)

## **Créditos Hipotecarios**

Según la SBS los créditos hipotecarios "Son préstamos concedidos a personas físicas para la compra, construcción, renovación, reforma, ampliación, mejora de sus viviendas o locales, siempre que dicho préstamo esté garantizado con hipoteca debidamente inscrita a favor de una sociedad financiera".

Cuando se trata de un crédito hipotecario tenemos que tener en cuenta dos elementos fundamentales al momento de solicitar el crédito como la tasa de interés, el tiempo y los plazos de devolución, este tipo de financiación son generalmente elevados por lo que son a largo plazo y se solicitan avales especiales para minimizar los riesgos en caso de incumplimiento de pago (España, 2013).

### **2.2.1.2 Proceso de Otorgamiento de Crédito**

Según la SBS (Superintendencia de Banca y Seguro, 2015). Al iniciar el proceso de otorgamiento de crédito, las entidades financieras deben evaluar los créditos, y por medio del área de riesgo se debe analizar y asegurar que la información presentada por el cliente o sea fehaciente. Por ello se hará la verificación del Estado de Situación Financiera lo que ayudará a determinar que la organización se encuentre económicamente solvente.

### **Evaluación de crédito**

Para Márquez (2007) "Las instituciones financieras previo a la aprobación de un crédito analizan la posibilidad del retorno de sus colocaciones, requiriendo al solicitante determinadas garantías y otras exigencias que permitan tener la certeza de que el importe concedido será devuelto, por lo general las instituciones financieras para poder evaluar la solvencia del deudor solicitan informes financieros internos como los estados financieros, flujos de caja que pronostiquen el posterior cumplimiento de los compromisos. (p,32).

Aguirre, J., Garro, L. y Alcalde, E. (2020). Menciona que " Desde la perspectiva de formación social, la evaluación crediticia en microfinanzas se establece como una serie de actividades que permiten evaluar al cliente y conocer si este se encuentra apto para el otorgamiento de crédito mediante un análisis cualitativo, que evalúa los aspectos que determinan la disposición a pagar la deuda del cliente y la evaluación cuantitativa, que analiza indicadores para ver si el cliente tiene la capacidad de pago para cumplir con los compromisos que asumirá. (p,276) "

Según la política de crédito de la Caja Municipal Ica V°32 "establece que la evaluación crediticia debe ser realizada por el analista de negocios o coordinador de negocios de la entidad] donde se solicitará el crédito. Para hacer la evaluación, debe obtener información socioeconómica y referencias del cliente y de su entorno, y en base a esa información debe elaborar la propuesta de crédito. Hinostroza (2019) agrega " que el cumplimiento del proceso de crédito es importante para que las entidades financieras realicen un análisis general del cliente para prevenir posibles riesgos de morosidad".

Los analistas y coordinadores de créditos se consideran responsables de la información proporcionada para la evaluación que brinde al comité de créditos. Si se determina que esa información no es acorde con la realidad, deberá acogerse a las sanciones de acuerdo al Reglamento Interno de Trabajo establecido por la entidad.

Por último, Hinostroza (2019) Concluye que " el proceso de evaluación crediticia no es suficiente para analizar la evolución del riesgo de crédito a la que está expuesto"(p,37).

### **Aprobación y Desembolso**

El reglamento de Créditos de la Caja Municipal Ica V°11(2022) indica que " Toda propuesta de crédito debe ser expuesta y sustentada en el Comité de Créditos quien se encuentra en la facultad de modificar el tipo de producto, monto, plazo, periodo de gracia, tasa de interés y garantía del crédito".

(..). Si una propuesta de crédito es observada, el analista de negocio o coordinador de negocio deberá subsanar las observaciones y presentar nuevamente la propuesta al comité.

Para la aprobación de un crédito MYPE esta (no puede ser mayor a los s/ 40,000), la persona encargada de otorgar el crédito en primer nivel es el coordinador de negocios o el administrador de la agencia porque tienen autonomía para aprobación de los créditos hasta este importe, esto siempre en cuando cumpla con los requisitos mínimos y una correcta evaluación por parte de los analistas de crédito.

**Figura 4.**  
**Niveles de autonomía para la aprobación de créditos**

Nivel	Nivel de aprobación	Créditos
Libre	Asistente de operaciones (*)	-
Programado Nivel 1	Coordinador de negocios	Hasta S/ 10,000 o US\$ 3,000
Programado Nivel 2	Administrador de agencia	Hasta S/ 40,000 o US\$ 10,000

Fuente: Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica

Con respecto al desembolso de dinero se puede realizar por varias modalidades.

- Desembolso con abono a cuenta.
- Desembolso en efectivo.
- Desembolso con emisión de cheque de gerencia.
- Desembolso con transferencia a cuenta de banco.

Pero se deben tener las siguientes consideraciones:

- ✓ Un crédito solo puede ser desembolsado en la agencia en la cual fue evaluado y aprobado.
- ✓ Si un crédito va a ser cubierto con garantías preferidas o garantías mobiliarias que requieran ser inscritas en Sunarp, el coordinador de garantías deberá dar la conformidad de la inscripción.
- ✓ El desembolso del crédito debe realizarse en presencia de los intervinientes del crédito, quienes deben presentar sus DOI.

- ✓ Se debe verificar que la firma de los intervinientes del crédito en los documentos contractuales sea igual a la que figura en sus DOI. Si no son iguales, no se deberá efectuar el desembolso.

## **Seguimiento y Recuperación de créditos**

El seguimiento debe ser realizado como máximo 30 días después de desembolsar el crédito por la misma persona que colocó el crédito (analista de negocios o coordinador de negocios). Los jefes regionales, administradores de agencia también son responsables del control, seguimiento y monitoreo permanentes de sus clientes, desde el desembolso hasta la recuperación total de la deuda.

Los colaboradores de la entidad financiera deberán gestionar eficientemente la recuperación de los créditos en todos sus estados: Vigente, vencido, judicial y castigado; priorizando la gestión de la mora temprana.

El objetivo principal de la recuperación de créditos es evitar que se genere un efecto negativo sobre el incumplimiento de las obligaciones financieras de los clientes para mantener un flujo de efectivo suficiente para las entidades financieras.

### **2.2.1.3 Gestión de riesgos crediticio**

Es el proceso donde se identifica, analiza y se da respuesta a los factores de riesgo en el proceso de vida de un proyecto, podemos definirlo como un proceso de toma de decisiones en un entorno de incertidumbre.

La gestión del riesgo financiero ha de tener en cuenta los elementos internos y externos que generan las amenazas. Las causas internas son producidas por la propia actividad comercial de la empresa y los externos son por las condiciones macroeconómicas como decisiones políticas, económicas o sociales que afectan el rendimiento de las empresas, así como las crisis económicas, la inestabilidad de las tasas de cambio, las variaciones de una industria o las políticas estatales. (Academia Pirani, s.f.)

Otros autores han afirmado lo siguiente:

“La gestión de riesgos es parte esencial de la estrategia y de los procesos de toma de decisiones de la compañía” (...), “ Por ello, la alta dirección debe liderar el proceso de gestión de riesgos, no sólo participando plenamente en la implementación del proceso, sino también exigiendo que toda toma de decisiones, control y posterior evaluación cumplan con los estándares de riesgo de rentabilidad. estratégicamente importante”.

Los principales planteamientos que deben implementar las organizaciones en el proceso de gestión de riesgo se resumen en los siguientes puntos de vista: a) fijación de criterios de aceptación de riesgo; b) análisis y evaluación de los riesgos existentes; c) toma de decisiones acerca de la posición; d) evaluación de resultados; e) implantación; f) comunicación. (Palacios, S.F. pp.18-19)

Tengamos en cuenta que “ hoy en día la gestión de riesgos financiero resulta ser importante para las empresas y entidades financieras porque se asumen riesgos en todas las actividades financieras y económicas este concepto puede definirse como una mezcla y consecuencia de la probabilidad o frecuencia del evento”. EALDE BUSINESS SCHOOL (2020). Por ello, es importante que una buena gestión del riesgo financiero nos permita analizar y planificar el futuro, y los líderes empresariales deben ser conscientes de los riesgos para saber cómo mitigar su impacto, porque una buena gestión de riesgos es primordial para el éxito.

### **Importancia de la gestión de riesgos**

La gestión de riesgos es importante porque permite predecir los riesgos y asegurar las metas definidas y las metas estratégicas (financieras y no financieras) de la empresa, así como también permite a la empresa crear valor en el mercado.

Se enfoca en descubrir y evaluar cómo estos problemas afectan a toda la organización y definir cómo enfrentarlos adecuadamente cuando ocurren. Es decir, brinda un proceso de cambios con mayor eficiencia operativa que es beneficiosa en una toma de decisiones estratégicas mejor informada.

Otros beneficios incluyen menores costos de capital, informes financieros más precisos, ventaja competitiva, mayor visibilidad organizacional, mayor presencia en el mercado y, en el caso de las entidades de servicio público, se ve un mayor apoyo político y local.

### **Proceso de gestión de riesgos**

Todas las organizaciones e industrias indistintamente al tamaño de estas se encuentran en riesgo. Estos imprevistos, tales como desastres naturales, pérdida de reputación, robos, disturbios políticos o sociales en el país, etc., pueden afectar la productividad de la organización, generar costos o provocar el cierre temporal o permanente de la empresa.

Los procesos de gestión de riesgos permiten a las organizaciones prepararse para contingencias al reducir el impacto de ciertos riesgos o prevenir otros antes de que ocurran.

Según la SBS (Superintendencia de Banca y seguro) menciona que "la gestión de riesgos permite a la alta dirección de una empresa tomar decisiones basadas en el conocimiento del riesgo en lugar de la probabilidad de los eventos", por ello es al cumplir con los procedimientos podremos mitigar los posibles riesgos.

### **Identificación**

Es el proceso de identificación de eventos internos y externos que podrían afectar negativamente los objetivos de la empresa. Tiene en cuenta, entre otras cosas, la posible interdependencia de los acontecimientos y los factores que influyen en ellos.

## **Evaluación**

Analizamos la probabilidad de ocurrencia y el efecto potencial para derivar un factor de riesgo. Esto nos permite saber si un riesgo es más preocupante que otro y priorizar los riesgos conocidos, se emplearan técnicas cualitativas y cuantitativas o una combinación de ambas. La técnica cuantitativa evalúa el nivel de riesgo con cierto grado de confianza. Cuando no haya información suficiente para desarrollar un método cuantitativo, el análisis de expertos puede complementar la evaluación.

## **Tratamiento**

En este proceso se conoce y se acepta el riesgo y se crea estrategias para disminuir la probabilidad de ocurrencia del evento, mitigar el efecto, transferir el riesgo total o parcialmente acorde al nivel de tolerancia, es decir se da solución al problema reduciendo los riesgos y realizando las acciones correctivas.

## **Control y monitoreo**

Este proceso está diseñado para garantizar que las políticas, estándares, límites y procedimientos de gestión de riesgos se han adoptado y/o implementado de manera adecuada.

Las actividades de control deben estar integradas en los procesos de negocio y las actividades de soporte. Y se debe incluir los controles aplicables a los sistemas de información y tecnología de la información relacionada para tener confiabilidad de la información financiera u operativa.

El Monitoreo es el último proceso y aquí se realiza el seguimiento de las deficiencias encontradas y se verifica la corrección, este proceso se puede realizar dentro de las actividades cotidianas de la empresa.

## **Tipos de Riesgos**

### **Riesgo de Crédito**

Para Martínez, M. (2013) El riesgo de crédito es el mayor riesgo que enfrentan las entidades financieras, esto sucede cuando la contraparte no quiere o no puede cumplir con sus obligaciones contractuales contraídas con una entidad Financiera.

EALDE BUSINESS SCHOOL (2020) define que el riesgo de crédito es un posible incumplimiento de pago que vinculan a los clientes, proveedores, o socios de la empresa, por lo que podemos definir que el riesgo de crédito es complementario al riesgo de insolvencia.

Por lo tanto, Martínez, M. (2013) concluye que “el Riesgo de Crédito es definido como la posibilidad de sufrir pérdidas como resultado del incumplimiento de sus obligaciones por parte del prestatario en las operaciones de naturaleza crediticia. En resumen, el incumplimiento se interpreta como impago”. (p,22)

### **Riesgo de liquidez**

Santander (2022) Menciona que” El riesgo de liquidez se refiere a la capacidad que tiene una empresa para el pago de sus obligaciones financieras a corto plazo. Por lo tanto, cada organización debe garantizar un flujo de efectivo suficiente para pagar sus deudas”.

Desde la perspectiva de Ealde Business School (2020) “se alude al hecho que una de las partes del contrato financiero no pueda asumir con sus obligaciones al no disponer de la liquidez necesaria a pesar de disponer de los activos y la voluntad de hacerlo”, (...) ante esto “no debemos confundir la falta de liquidez con insolvencia. La primera es circunstancial y la segunda estructural”.

## **Riesgo Mercado**

EALDE BUSINESS SCHOOL (2020) menciona que el riesgo de mercado está ligado con las variables de precios en los mercados que opera la empresa como resultado de la incertidumbre existente en relación a las circunstancias. Esta fuente de riesgo puede provocar pérdidas en el valor de mercado de las posiciones mantenidas, tanto de activo como de pasivo.

También podemos hacer referencia al cambio de valor que se produce en las acciones, bonos, etc.”.

### **2.2.2 Morosidad Financiera**

González y García (2012) El término mora se refiere a atraso en el cumplimiento de una obligación, lo que legalmente se conoce como mora, por tal razón se considera moroso al deudor que se retrasa con la obligación de pago” es decir, la morosidad es el incumplimiento por parte del deudor del contrato especificado que debe y no paga.

La morosidad ocurre con el incumplimiento de los plazos de pago previamente pactados por la entidad solicitante afectando todos aquellos ingresos previstos por el área encargada de evaluar dichos niveles cobranza, lo cual se centrará en un incremento del nivel de cobranza pendiente y un menor nivel de liquidez en la institución financiera (Marzo, Wicijowski & Rodríguez, 2017, p.6).

Desde una perspectiva formal, el retraso de pagos del deudor no debe considerarse un incumplimiento concluyente de la deuda, lo que vamos a señalar es que se le aplicaran los intereses moratorios, como compensación por las pérdidas sufridas por los acreedores como consecuencia del retraso en el cobro de las deudas.

### **2.2.2.1 Morosidad de las MYPES**

Vela, Uriol, Medina, Palacios y Pintado (2012) mencionan que una deuda vencida influye en la utilidad de las entidades financieras, por lo que se debe implementar medidas y procedimientos para mejorar la eficiencia en la gestión de cobranza en donde cada crédito tendrá un importe de devengo en el estado de resultados del banco, medido contra los días de atraso del deudor y clasificación.

Aguilar & Camargo (2006), explica que el indicador de riesgo con mayor importancia que debe enfrentar toda entidad financiera es el nivel de morosidad; que es la proporción de cartera que se encuentra en incumplimiento de pago. El incremento de la cartera morosa implica la viabilidad a largo plazo de la institución o entidad y determinar la razón detrás de los incumplimientos es importante porque le permitirá a la entidad implementar políticas nuevas para mantener o mejorar la calidad de su cartera, Por lo tanto, permitirá predecir y reducir el efecto negativo sobre las finanzas o la política de gestión.

El Ministerio de Producción, señala que la Morosidad de las PYMES, surge en primera instancia por la PYME, porque se ve afectado en temas de liquidez es decir el flujo de efectivo va afectando su capacidad de pago, el otro factor va por parte de la entidad que no realiza un análisis financiero riguroso para evitar riesgos de morosidad antes de otorgar el crédito.

La morosidad siempre ha sido un tema importante de estudio y esto por que involucra al sistema financiero por ello a través de la gestión de riesgos se buscan analizar mecanismos que minimicen el impacto que esta podría tener. El prestatario del servicio tomará medidas para advertir o corregir la conducta morosa de sus clientes, puesto que se ha descubierto que entre más tolerante sea una empresa respecto a los pagos del bien o servicio demandado, mayor será el actuar moroso, y este incrementara la cantidad del bien o servicio en mora (Ardila, 2018, p.22).

En este caso, debemos hacernos la siguiente pregunta: ¿cómo determinamos la solvencia de una PYME o MYPE y cómo sabemos que la empresa ha acumulado suficiente liquidez para atender sus deudas de corto y largo plazo? “las ganas de generar rentabilidad y desarrollo de muchas entidades financieras las lleva a conceder créditos a clientes que supuestamente pagan al día sus cuotas y honran sus deudas puntualmente sin efectuarse un proceso de evaluación de créditos que posteriormente genera un sobreendeudamiento en el cliente e incapacidad de pago y es ahí donde las entidades realizan sus indagaciones y verifican que es un cliente con varios prestamos en distintas entidades financieras ”. (Cáceres, 2013).

**Figura 5.**

<b>Calificación – Días de Morosidad</b>		
<b>CATEGORÍAS DE CLASIFICACIÓN</b>	<b>EN CRÉDITO DE CONSUMO*</b>	<b>EN CRÉDITOS HIPOTECARIOS</b>
0 : Normal	Pago puntual o atraso máximo de 8 días calendario	Pago puntual o atraso máximo de 30 días calendarios
1 : Problemas Potenciales	Atrasos en el pago de entre 9 a 30 días calendarios	Atrasos en el pago de entre 31 a 60 días calendarios
2 : Deficiente	Atrasos en el pago de entre 31 a 60 días calendario	Atrasos en el pago de entre 61 a 120 días calendarios
3 : Dudoso	Atrasos en el pago de entre 61 a 120 días calendarios	Atrasos en el pago de entre 121 a 365 días calendarios
4 : Pérdida	Atrasos en el pago de más de 120 días calendarios	Atrasos en el pago de más de 365 días calendarios

Fuente: SBS

## **Tipos de clientes morosos**

### **Morosos Fortuitos**

Son aquellos que no pueden pagar en la fecha de vencimiento debido a la falta de liquidez. En estos casos, cuando los clientes están en mora, es recomendable ampliar el plazo, ya que esto les dará un respiro y podrán hacer frente al pago cuando tengan tiempo y dinero para saldar la deuda.

## **Morosos Circunstanciales**

Son aquellos clientes que no realizan el pago en la fecha pactada por razones particulares como la demora en la producción o al detectar alguna falla en esta. No obstante, la mayoría de estos clientes terminan pagando cuando se resuelven los problemas.

## **Morosos negligentes**

Son clientes que no tienen la mínima intención de cancelar su deuda atrasada, por el contrario, muchos de ellos siguen endeudándose y gastando el dinero en otros fines antes de cancelar sus deudas con la entidad financiera.

### **2.2.2.2 Cartera de Cobranza dudosa**

Definiremos tres tipos de cartera riesgo de mora y cobranza dudosa según las entidades financieras, así mismo evaluaremos daremos un concepto a cada una de ellas.

#### **Cartera vencida**

Cuando el deudor se retrasa en el pago por más de un día, se considera una deuda morosa, pero dependiendo del tipo de crédito y sus condiciones, cuando el deudor está en mora por más de dos o tres meses en promedio, el acreedor comienza a considerar que su dinero está en riesgo de pago y no solo los meses adeudados, sino también el monto total de la deuda crediticia, que se le denomina cartera vencida.

Lo que hacen muchas entidades financieras es vender sus carteras vencidas para recuperar algún porcentaje del monto perdido a empresas especializadas en cobranza por un importe menor de la deuda y pasan a ser dueños de la deuda; si posteriormente se recupera la deuda esta sería la única beneficiada.

## **Cartera alto riesgo**

Según la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) "son el total de los créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial. (que incluyen los castigos realizados en los últimos 12 meses).

También podemos mencionar que la cartera de alto riesgo es un indicador de la calidad de cartera más severo pues se incluyen créditos vencidos, en cobranza judicial y aquellos que hayan sido refinanciados y reestructurados. Todos estos créditos antes mencionados han tenido atrasos en sus pagos, por ello se está tratando flexibilizar las condiciones de amortización para que puedan cumplir con la deuda.

Los expertos dicen que la mejor solución para la recuperación de la deuda son las negociaciones directas que conducen a acuerdos realistas a los que los deudores pueden apegarse, por ello es importante acordar soluciones como el fraccionamiento del pago o la fijación de un nuevo plazo son algunas posibilidades que se puede acordar.

## **Cartera pesada**

Según la Superintendencia de Banca y Seguros del Perú (SBS), la cartera pesada corresponde a los créditos directos e indirectos con calificaciones crediticias del deudor de deficiente, dudoso y pérdida. Es un mejor indicador de la calidad de la cartera porque tiene en cuenta el conjunto de créditos morosos.

Cuando se tiene una cartera pesada se pasa y se ha realizado todos los procedimientos de cobranza para la recuperación del crédito, Se procede a interponer las acciones judiciales para poder castigar nuestras cuentas de lo contrario no se podrá retirar de los estados financieros, porque según las normas tributarias a través de una sentencia judicial se podrá castigar la cuenta morosa y deducirse del impuesto a la renta.

Liceth Miñano en su columna de Diario La Exitosa(2016), indica que la cartera pesada es un tema que cobra relevancia en nuestro país por que en los últimos años hemos pasado de tener un crecimiento ascendente a un frenazo o desaceleración; estas coyunturas hacen que muchas veces los clientes se retrasen en sus pagos, algunos quiebren, y otros simplemente salgan corriendo y dejen todo atrás, y como consecuencia de aquello las entidades Financieras se quedan con cuentas incobrables que se convierten en una cartera pesada para la empresa.

### **2.2.2.3 Medidas de prevención de riesgos**

De acuerdo con la normativa SBS N.º 272-2017, de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), el riesgo es "la posibilidad de ocurrencia de eventos que afecten negativamente sobre los objetivos de la empresa o su situación financiera".

Es un proceso sistemático, continuo y deliberado en el que una empresa identifica los riesgos financieros antes de que ocurran. Cuando nos preguntamos qué podría salir mal inmediatamente, consideramos la evaluación de riesgos y la necesidad de desarrollar reglas internas.

Este proceso se basa en evaluar el ambiente interno y externo para identificar señales y tendencias que puedan amenazar e incidir en el manejo financiero. Las amenazas u oportunidades también deben identificarse para determinar la probabilidad de su impacto en las operaciones y objetivos de la organización.

## **Estudio Preliminar**

Martínez (2013) afirma lo siguiente:

“Todo crédito está sujeto a una etapa previa de evaluación por simple que sea realmente no existen reglas estrictas, pero si es primordial el dinamismo, creatividad y el complemento de los criterios son esenciales, de forma que permita la minimizar y reducir las incertidumbres, para poder llegar a tomar decisiones correctas sobre las operaciones. (p,40)

Por lo tanto, el propósito del “análisis preliminar” es preparar a la entidad para anticiparse y gestionar los riesgos que puedan afectar el desarrollo óptimo del plan de negocios desde una perspectiva financiera, ambiental o laboral, considerando también el nivel de amenaza, el nivel de disrupción. Como plan de contingencia para hacerles frente en caso de que se hicieran realidad.

### **Análisis Cuantitativo**

Se refiere a aquello de naturaleza numérica que pueden ser contabilizados. En la evaluación cuantitativa se analiza información sobre la capacidad de pago del cliente como las ventas, análisis de los Estados financieros, flujos de caja, análisis patrimonial del posible cliente.

### **Análisis cualitativo**

Evaluamos la personalidad y el comportamiento del cliente, la realidad familiar y la gestión empresarial de su negocio.

El encargado de evaluar los créditos es decir el analista de crédito debe proceder a realizar las indagaciones en los sistemas informáticos de la entidad y verificar si anteriormente obtuvo un crédito para proceder a evaluar el comportamiento de este en específico si estuvo al día en sus pagos, así mismo se revisara si tuvo algún motivo de rechazo de crédito, (...)posterior a la indagación se realizara la consulta en las centrales de riesgo de clientes morosos para verificar si adeuda a otras entidades financieras.

A la par de se evaluará el comportamiento del cliente, su realidad familiar, es decir si su carga familiar podría influir en el cumplimiento de sus obligaciones, y verificaremos si sus ingresos son estables o fijos como la procedencia de estos, también preguntaremos sobre los gastos del hogar que este puede tener como pagos de servicios básicos, alimentación, vestimenta, educación, alquileres en caso no cuenten con una casa propia.

Y por último evaluaremos si el cliente conoce y tienen experiencia con su negocio y con las áreas de negocio de su empresa. También verificaremos el Cumplimiento con las obligaciones comerciales, como pagar impuestos, el pago de salarios de los empleados, así como los beneficios básicos de forma puntual. También es importante saber si el cliente ha mejorado la infraestructura y la configuración de la empresa.

Finalmente analizaremos, si conoce y tiene experiencia el cliente en su negocio y las finanzas de este, así mismo verificaremos si cumple las obligaciones de comerciales como pagar impuestos, las remuneraciones a sus empleados, así como sus beneficios de forma puntual y si se realizó mejoras en temas de infraestructura comercial, adquisición de maquinarias o nuevos bienes.

## 2.3 Definición de Términos Técnicos

**Cartera de Cobranza Dudosa**, aquellas cuentas que posterior a las gestiones de cobranza y al transcurso de un tiempo, no se han podido hacer efectivo.

**Gestión de Riesgos crediticio** permite mantener la estabilidad financiera y patrimonial de las entidades financieras a partir de decisiones estratégicas sobre metas de crecimiento y rentabilidad.

**Medidas de prevención de riesgos** acciones encaminadas a prevenir, retrasar o reducir posibles riesgos.

**Modalidades de créditos financieros** son tipos de financiación proporcionados por las instituciones financieras.

**Morosidad de las MYPES** se debe al incumplimiento o retrasos de pagos de que tienen las micro y pequeñas empresas como obligación ante una entidad Financiera.

**Proceso de otorgamiento de crédito** refiere a las fases que debe de seguir una entidad financiera para colocar los créditos solicitados.

## **2.4 Formulación de Hipótesis**

### **2.4.1 Hipótesis Principal**

Existe relación inversa entre los Créditos financieros a las Micro y Pequeñas empresas (MYPES) y la morosidad financiera en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) de la Provincia de Andahuaylas durante el estado de emergencia por COVID-19 período 2021.

### **2.4.2 Hipótesis Específicas**

a) Las modalidades de crédito financieros influyen en la morosidad de las MYPES en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) de la Provincia de Andahuaylas durante el estado de emergencia por COVID-19, período 2021.

b) El proceso de otorgamiento de crédito incide inversamente en la cartera de cobranza dudosa en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) de la Provincia de Andahuaylas durante el estado de emergencia por COVID-19, período 2021.

c) Existe relación positiva entre la gestión de riesgos crediticio y las medidas de prevención de riesgos de en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) de la Provincia de Andahuaylas durante el estado de emergencia por COVID-19, período 2021.

## 2.5 Operacionalización de variables

### 2.5.1 Variable Independiente

#### X: Créditos de la Micro y Pequeña Empresa (MYPES)

**Tabla 1: Operacionalización de la variable independiente**

<p><b>Definición Conceptual</b></p>	<p>Son préstamos de dinero que una entidad financiera otorga a una persona natural o jurídica, con la promesa de pagar en el futuro gradualmente, (mediante el pago de cuotas) o en un solo pago con un interés adicional.</p> <p>Estos pueden utilizar ser para financiamiento de capital de trabajo o de un activo fijo.</p>	
<p><b>Definición Operacional</b></p>	<p><b>INDICADORES</b></p>	<p><b>ÍNDICES</b></p>
	<p>Modalidades de créditos financieros</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Créditos empresariales</li> <li>• Crédito De consumo</li> <li>• Crédito de Hipotecarios</li> </ul>
	<p>Proceso de Otorgamiento de Crédito</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de crédito</li> <li>• Aprobación y desembolso</li> <li>• Seguimiento y recuperación de créditos</li> </ul>
	<p>Gestión de Riesgos Crediticio</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia de la gestión de riesgos</li> <li>• Proceso de gestión de riesgos</li> <li>• Tipos de riesgos</li> </ul>
<p><b>Escala Valorativa</b></p>	<p>Nominal.</p>	

## 2.5.2 Variable Dependiente

Y: Morosidad financiera

**Tabla 2: Operacionalización de la variable dependiente**

<b>Definición Conceptual</b>	<p>La morosidad financiera es un indicador de riesgo crediticio donde la cartera de crédito de una institución financiera se encuentra en incumplimiento de pago al vencimiento de una obligación.</p>	
<b>Definición Operacional</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍNDICES</b>
	<p>Morosidad de las MYPES</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Morosos Fortuitos</li> <li>• Morosos Circunstanciales</li> <li>• Morosos negligentes</li> </ul>
	<p>Cartera de Cobranza Dudosa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cartera Vencida</li> <li>• Cartera Alto Riesgo</li> <li>• Cartera Pesada</li> </ul>
	<p>Medidas de Prevención de Riesgos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de riesgos</li> <li>• Análisis Cuantitativo</li> <li>• Análisis cualitativo</li> </ul>
<b>Escala Valorativa</b>	<p>Nominal</p>	

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### 3.1 Diseño Metodológico

La presente investigación reúne información necesaria aplicada a una problemática en el sector MYPES para ser nombrada “Investigación Aplicada”.

#### 3.1.1 Tipo de investigación

$$\boxed{Ox \text{-----} r \text{-----} Oy}$$

Dónde **M = Ox r Oy**

O = Observación

x = Créditos Financieros MYPES

y= Morosidad Financiera

r = Relación de variables

##### 3.1.1.1 Niveles de investigación

- **Nivel Descriptivo:** Identifica y describe características importantes de grupos sometidas a un análisis.
- **Nivel Explicativo:** Dirigido a detectar factores que existen en los Créditos Financieros MYPES, los mismos que nos permiten explicar la sucesión de hechos que se dan en relación con el planteamiento de preguntas.

### 3.2 Población y Muestra

#### 3.2.1 Población

La población que conforma la investigación está definida por profesionales entre gerentes, analistas, asistentes de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) de la Provincia de Andahuaylas.

**Tabla 3: Distribución de la población**

Rubro Financiero	Población
Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) de la Provincia de Andahuaylas	30
<b>Total</b>	<b>30</b>

Fuente: Elaboración Propia

### 3.2.2 Muestra

Para la determinación el tamaño de la muestra utilizamos el muestreo aleatorio simple que se usa en variables cualitativas, para técnicas de encuestas y entrevistas según se detalla:

$$N = \frac{Z^2(p)(q)N}{\epsilon^2 [N - 1] + Z^2(p)(q)}$$

Donde:

**N:** es el tamaño óptimo de la población que vendría a ser **30** personas

**Z:** Es una desviación normal y está asociado al nivel de confianza según se muestra la tabla:

Nivel de confianza		
90%	95%	99%
1.64	<b>1.96</b>	2.57

➤ Es decir, para un grado de confianza del 95% usaremos un valor **Z** de **1.96**.

**p:** Proporción de trabajadores de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) de la Provincia de Andahuaylas que manifestaron que los créditos financieros inciden en la morosidad financiera (**P = 0.5**)

**q:** Proporción trabajadores de la Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) de la Provincia de Andahuaylas que manifestaron que los créditos financieros no inciden en la morosidad financiera. (**Q = 0.2**)

$\epsilon$ : El Margen de error existente es  $1\% \leq e \leq 10\%$ , para el caso se ha considerado un error del 5%

$n$ : Optimo tamaño de la muestra.

Conociendo los datos, calculamos el tamaño de la muestra asumiendo que:

$$N = \frac{Z^2(p)(q)N}{\epsilon^2 [N - 1] + Z^2(p)(q)}$$

$$\frac{(1.96)^2(0.5)(0.2) * 30}{(0.05)^2 (30 - 1) + (1.96)^2 (0.5)(0.2)}$$

$$n = 25$$

- "N" Este es el tamaño de muestra con el que se realizará el estudio en la Caja Municipal Ica Agencia Andahuaylas.

**fdm = n/N** Con este valor se determina el factor de distribución muestra

$$fdm = \frac{25}{30}$$

$$fdm = 0.833$$

**Tabla 4: Distribución de la muestra**

Rubro Financiero	Población	Muestra
Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) de la Provincia de Andahuaylas	30	25
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>25</b>

Fuente: Elaboración Propi

### 3.3 Técnicas de recolección de datos

Para la elaboración del presente trabajo se obtuvieron datos proporcionados por la entidad financiera así mismo se emplearon entrevistas y encuestas a los colaboradores.

#### 3.3.1 Descripción de los métodos, técnicas e instrumentos

El método que se utilizó para esta investigación es descriptivos, analítico, estadístico y las técnicas que utilizaremos son las encuestas, a través de cuestionarios que son de gran utilidad en investigaciones sociales debido a su versatilidad, sencillez y objetividad de los datos como instrumento de investigación.

#### 3.3.2 Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los Instrumentos.

El presente trabajo se desarrolló por medio de técnicas que se encargan de medir variables que garantizan la eficacia, efectividad y confiabilidad en la investigación.

Se procedió mediante la aplicación de una prueba piloto, de acuerdo a la medición de la muestra en forma aleatoria y los resultados fueron analizados para determinar el coeficiente Alfa de Cronbach.

Estimación del coeficiente Alfa de Cronbach para los ítems de la variable Independiente y dependiente.

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Siendo: i

K = Número de ítems del instrumento (número de preguntas)

$S_i^2$  = Varianza del número de ítems

$S_t^2$  = Varianza total.

### **3.4 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información**

La información se procesa y analiza utilizando los programas informáticos estadísticos más utilizados en las ciencias sociales. Statistical Package for the Social Sciences, conocido por las siglas SPSS, IBM® SPSS® Statistics 25 Edition, versión en español con un nivel de confianza al 95%.

### **3.5 Aspectos éticos**

La investigación se realizó empleando las normas APA, citando y referenciando a los autores y respetando los derechos de autor. Así mismo se validó la originalidad de la investigación por el software de Turnitin, quien acredita la autoría de la investigación.

En general, el desarrollo se realizó utilizando valores y principios éticos que respetan el Código de Ética de la Universidad de San Martín de Porres, como un proceso completo, organizado, coherente, secuencial y racional de búsqueda de nuevos conocimientos. El objetivo es encontrar la verdad o falsedad de los supuestos y promover el desarrollo de la ciencia contable.

## CAPÍTULO IV RESULTADOS

### 4.1 Resultados de la encuesta

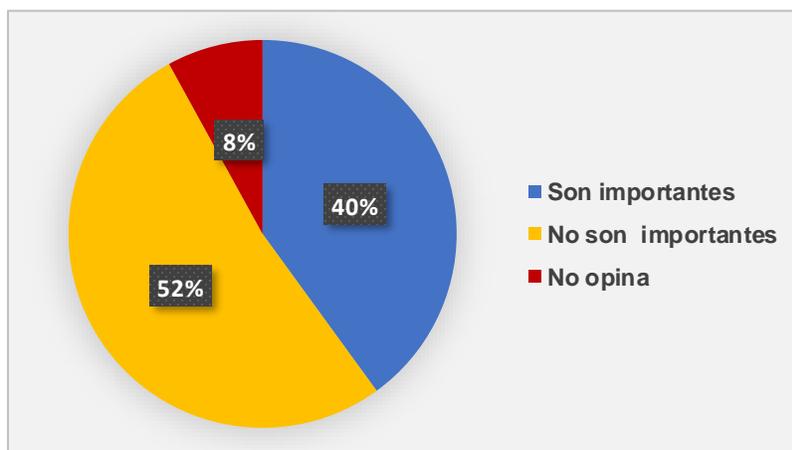
**1.-Considera usted ¿Qué las micro y pequeñas empresas (MYPES) son importantes por que generan alrededor del 50% de empleo y contribuyen al crecimiento económico y social?**

**Tabla 05**

Valido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje Acumulado
Son importantes	10	40	40.00	40.00
No son importantes	13	52	52.00	60.00
No opina	2	8	8.00	<b>100.00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>	

Fuente: Profesionales, gerentes, analistas, asistentes de las cajas municipales de las CMAC: Elaboración Propia

**Gráfico 1.**



Fuente: Profesionales, gerentes, analistas, asistentes de las cajas municipales de las CMAC: Elaboración Propia

#### **Interpretación:**

Para la pregunta 01 podemos mencionar 52% de los encuestados respondieron que las MYPES no son importantes porque no generan desarrollo económico y social mientras que un 40% de los encuestados menciona que es importante porque genera empleo y desarrollo económico; el 8 % no opino al respecto.

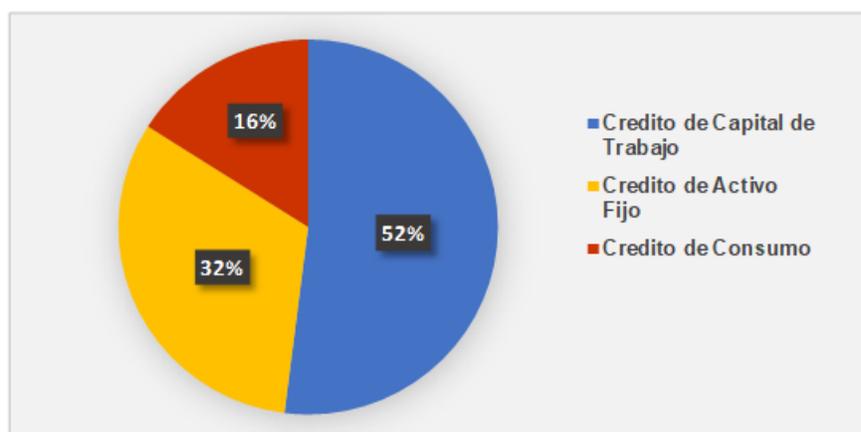
**2.- ¿Cuáles fueron los créditos más solicitados por las micro y pequeñas empresas (MYPES) durante el estado de emergencia por COVID-19 en el periodo 2021?**

**Tabla 6.**

Valido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Capital de Trabajo	13	52	52.00	52.00
Credito de Activo Fijo	8	32	32.00	84.00
Credito de Consumo	4	16	16.00	<b>100.00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>	

Fuente: Profesionales, gerentes, analistas, asistentes de las cajas municipales de las CMAC: Elaboración Propia

**Gráfico 2.**



Fuente: Profesionales, gerentes, analistas, asistentes de las cajas municipales de las CMAC: Elaboración Propia

**Interpretación:**

Para la pregunta 02 podemos mencionar que el 52% de los encuestados respondió que el crédito de capital de trabajo es el crédito más solicitado y esto se debe a que las entidades requieren el financiamiento para iniciar o continuar sus operaciones de una manera eficiente. Mientras que el 32% indica que el crédito de activo fijo es el más solicitado por que permite al cliente invertir en mayor tecnología y maquinaria; el 16% señala que el crédito de consumo es el más solicitando.

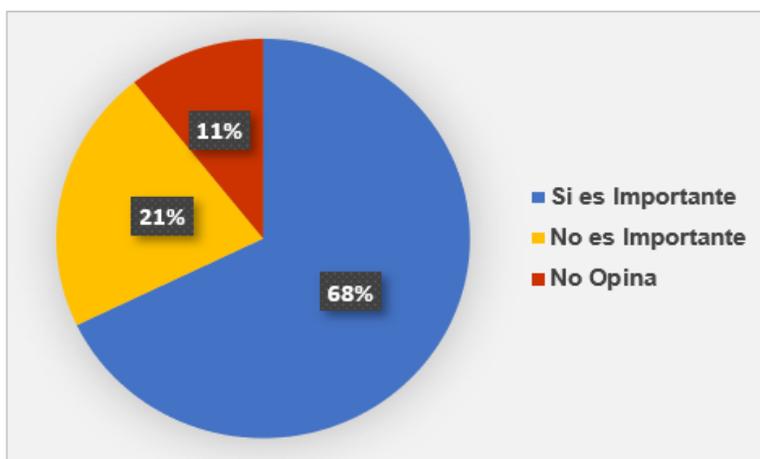
**3.- Considera Ud. ¿Qué el capital de trabajo es fundamental para el crecimiento y desarrollo de las micro y pequeñas empresas (MYPES)?**

**Tabla 7.**

Valido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje Acumulado
Si es Importante	19	68	67.86	67.86
No es Importante	6	21	21.43	89.29
No Opina	3	11	10.71	<b>100.00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>	

Fuente: Profesionales, gerentes, analistas, asistentes de las cajas municipales de las CMAC: Elaboración Propia

**Gráfico 3.**



Fuente: Profesionales, gerentes, analistas, asistentes de las cajas municipales de las CMAC: Elaboración Propia

**Interpretación:**

Para la pregunta 03 podemos mencionar que el 68% de los encuestados respondió que el capital de trabajo es importante para que el surgimiento, crecimiento y desarrollo de las micro y pequeñas empresas mientras que un 21% menciona que no es importante y un 11% no opino al respecto.

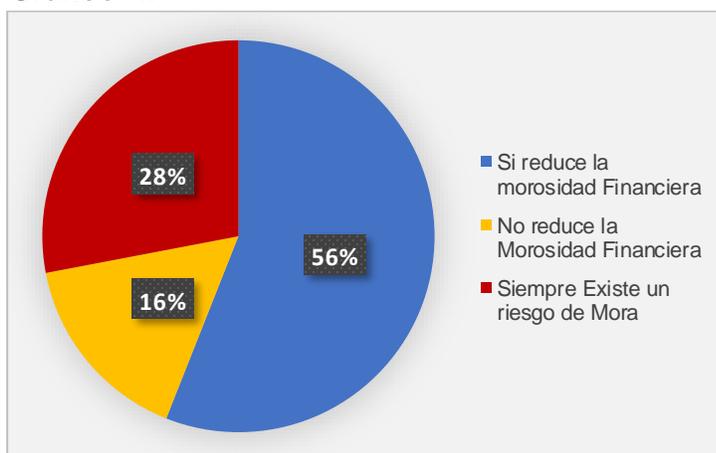
**4.-Cree Ud. ¿Qué un proceso correcto de evaluación de créditos a Micro y pequeñas empresas (MYPES) puede reducir la morosidad financiera?**

**Tabla 8.**

Valido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje Acumulado
Si reduce la morosidad financiera	14	56	56.00	56.00
No reduce la morosidad financiera	4	16	16.00	72.00
Siempre existe un riesgo de mora	7	28	28.00	<b>100.00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>	

Fuente: Profesionales, gerentes, analistas, asistentes de las cajas municipales de las CMAC: Elaboración Propia

**Gráfico 4.**



Fuente: Profesionales, gerentes, analistas, asistentes de las cajas municipales de las CMAC: Elaboración Propia

**Interpretación:**

Para la pregunta 04 podemos mencionar que el 56% de los encuestados respondió que una correcta evaluación de créditos si reduce la morosidad financiera y esto se debe al eficiente cumplimiento de los procesos de otorgamiento de crédito mientras que el 28% indica que siempre existe un riesgo de mora y un 16% no reduce la morosidad financiera.

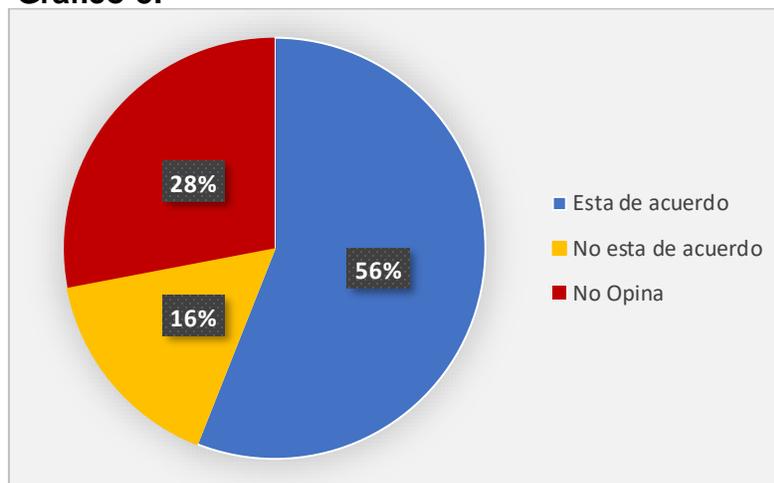
**5.- ¿Está de acuerdo que se debería dar mayores facilidades a las micro y pequeñas empresas (MYPES) para incorporarse al sistema Financiero y así acceder a un crédito?**

**Tabla 9.**

Valido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje Acumulado
Esta de acuerdo	14	56	56.00	56.00
No esta de acuerdo	4	16	16.00	72.00
No Opina	7	28	28.00	<b>100.00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>	

Fuente: Profesionales, gerentes, analistas, asistentes de las cajas municipales de las CMAC: Elaboración Propia

**Gráfico 5.**



Fuente: Profesionales, gerentes, analistas, asistentes de las cajas municipales de las CMAC: Elaboración Propia

**Interpretación**

Para la pregunta 05 podemos mencionar que 56% de los encuestados está de acuerdo con que se debería de dar mayores facilidades MYPES para incorporarse al sistema financiero y acceder a un crédito, mientras un 28% no está de acuerdo y un 28 % no opina al respecto.

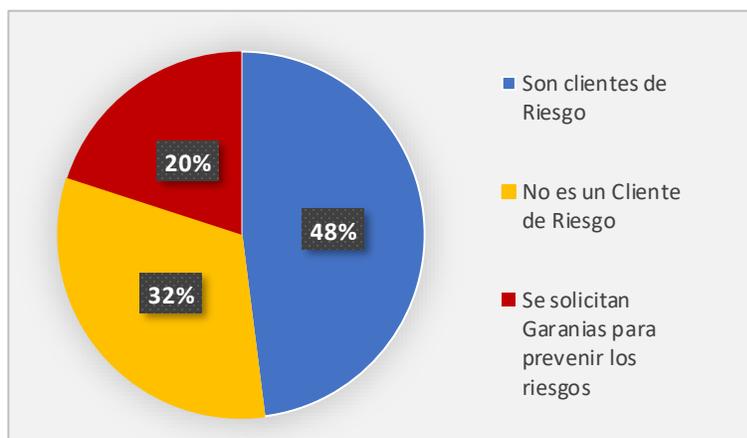
**6.- Considera Ud. ¿Qué las micro y pequeñas empresas (MYPES) al ser empresas nacientes, y con poca experiencia en el negocio tienen a fracasar, lo que podría ser un indicador de riesgo para las entidades financieras de la Provincia de Andahuaylas?**

**Tabla 10.**

Valido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje Acumulado
Son clientes de riesgo	12	48	48.00	48.00
No es un cliente de riesgo	8	32	32.00	80.00
Se solicitan garantías para prevenir los riesgos	5	20	20.00	<b>100.00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>	

Fuente: Profesionales, gerentes, analistas, asistentes de las cajas municipales de las CMAC: Elaboración Propia

**Grafico 6.**



Fuente: Profesionales, gerentes, analistas, asistentes de las cajas municipales de las CMAC: Elaboración Propia

**Interpretación:**

Para la pregunta 06 podemos mencionar que el 48% de los encuestados respondieron que las MYPES son clientes de riesgo por que al ser clientes nacientes y con poca experiencia en el negocio tiende a fracasar mientras que un 32% menciona que ni es un cliente de riesgo y un 20% que se solicitan garantías para prevenir los riesgos

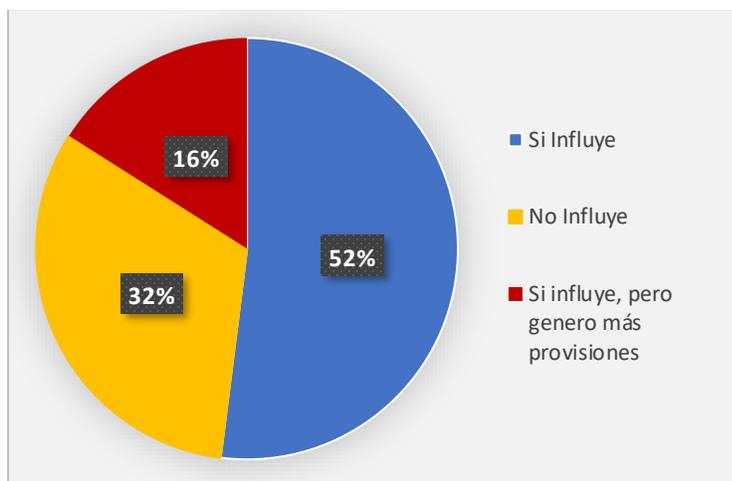
**7.- Cree Ud. ¿Qué el otorgamiento de los créditos a las micro y pequeñas empresas (MYPES) influye en la morosidad financiera en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de la Provincia de Andahuaylas?**

**Tabla 11.**

Valido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje Acumulado
Si Influye	13	52	52.00	52.00
No Influye	8	32	32.00	84.00
Si influye, pero genero más provisiones	4	16	16.00	<b>100.00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>	

Fuente: Profesionales, gerentes, analistas, asistentes de las cajas municipales de las CMAC: Elaboración Propia

**Gráfico 7.**



Fuente: Profesionales, gerentes, analistas, asistentes de las cajas municipales de las CMAC: Elaboración Propia

**Interpretación:**

Para la pregunta 07 podemos mencionar que el 52% de los encuestados respondieron que el otorgamiento de créditos a las MYPES si influyo en la Morosidad Financiera, mientras que un 32% señala que no influyo y el 16% indica que, si influyo, pero genero mayores provisiones.

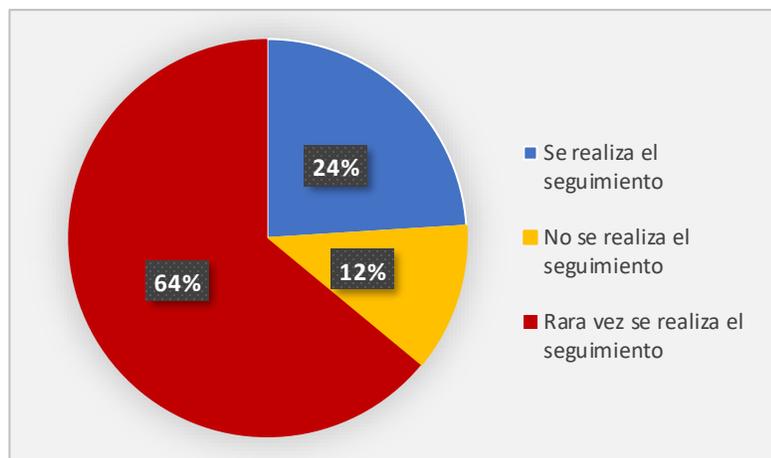
**8.- ¿Posterior al otorgamiento de crédito se realizan monitoreos a los clientes sobre los créditos colocados?**

**Tabla 12.**

Valido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje Acumulado
Se realiza el seguimiento	6	24	24.00	24.00
No se realiza el seguimiento	3	12	12.00	36.00
Rara vez se realiza el seguimiento	16	64	64.00	<b>100.00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>	

Fuente: Profesionales, gerentes, analistas, asistentes de las cajas municipales de las CMAC: Elaboración Propia

**Gráfico 8.**



Fuente: Profesionales, gerentes, analistas, asistentes de las cajas municipales de las CMAC: Elaboración Propia

**Interpretación:**

En la pregunta 08 podemos indicar que el 64% de los encuestados respondieron que posterior al otorgamiento de crédito rara vez se realizan monitoreos a los clientes sobre los créditos colocados lo que nos indica que no se cumplen con las políticas de otorgamiento de crédito de la entidad, mientras un 24% indica que se realiza el seguimiento y un 12% que no se realiza el seguimiento.

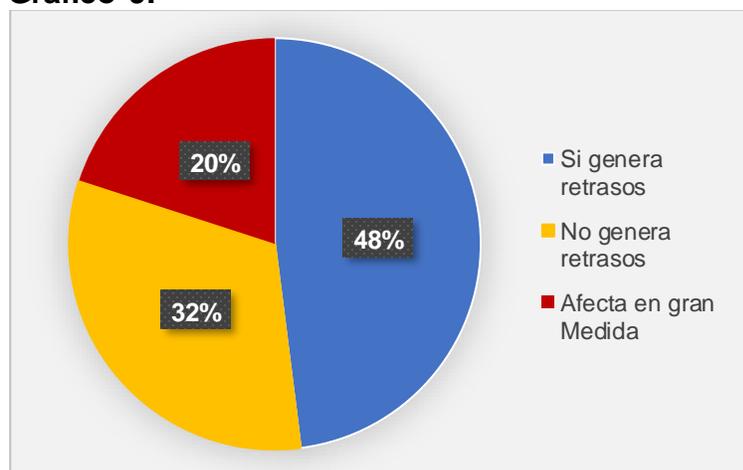
**9.-Opine ¿Considera que la pandemia por COVID-19, los problemas políticos y económicos que atraviesa el país genero retraso de pagos, en las carteras de créditos y por ende la rentabilidad en la entidad financiera?**

**Tabla 13.**

Valido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje Acumulado
Si genera retrasos	12	48	48.00	48.00
No genera retrasos	8	32	32.00	80.00
Afecta en gran Medida	5	20	20.00	<b>100.00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>	

Fuente: Profesionales, gerentes, analistas, asistentes de las cajas municipales de las CMAC: Elaboración Propia

**Gráfico 9.**



Fuente: Profesionales, gerentes, analistas, asistentes de las cajas municipales de las CMAC: Elaboración Propia

**Interpretación:**

Para la pregunta 09 consideraremos que el 48% de los encuestados respondieron que la pandemia por COVID -19 si genero retrasos de pagos, en sus carteras de créditos y por ende afecto la rentabilidad de la entidad financiera, mientras que el 32% indica que no genera retrasos y el 20% señala que afecta en gran medida.

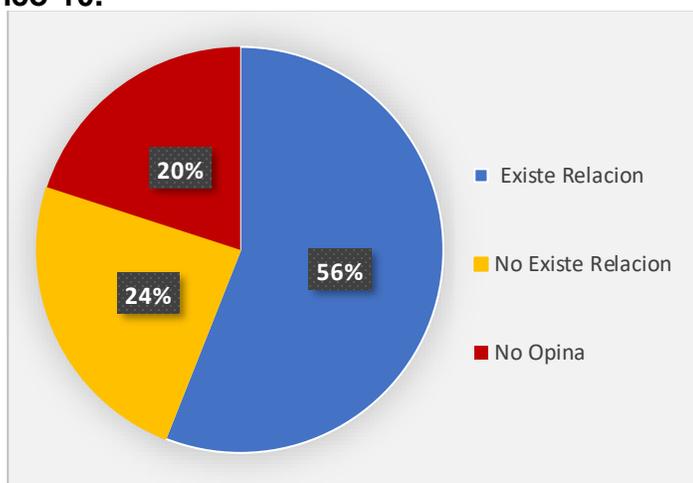
**10.- Considera Ud. ¿Qué existe relación entre gestión de riesgos y la prevención de riesgos en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de la Provincia de Andahuaylas?**

**Tabla 14.**

Valido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje Acumulado
Existe Relacion	14	56	56.00	56.00
No Existe Relacion	6	24	24.00	80.00
No Opina	5	20	20.00	<b>100.00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>	

Fuente: Profesionales, gerentes, analistas, asistentes de las cajas municipales de las CMAC: Elaboración Propia

**Gráfico 10.**



Fuente: Profesionales, gerentes, analistas, asistentes de las cajas municipales de las CMAC: Elaboración Propia

**Interpretación:**

Para la pregunta 10 consideraremos que el 56% de los encuestados menciona que existe relación entre la gestión de riesgos y la prevención de riesgos, mientras un 24% indica que no existe relación entre estos indicadores y un 20% no opina sobre el tema.

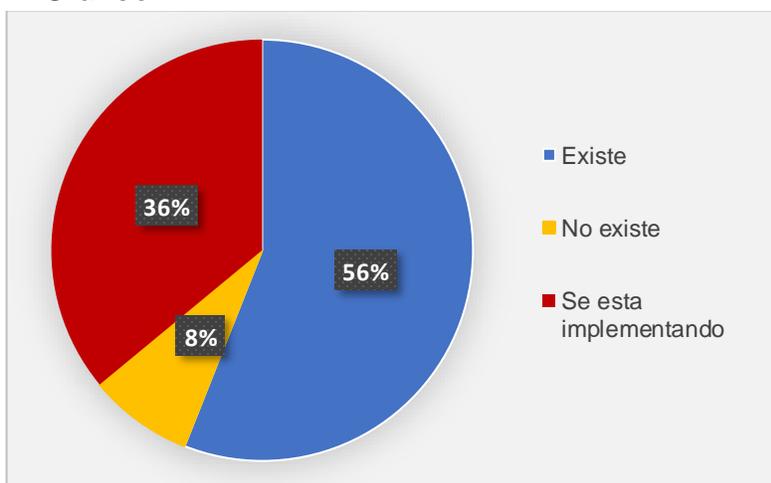
**11.- Considera Ud. ¿Qué existen estrategias para la recuperación de créditos de la cartera morosa en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de la Provincia de Andahuaylas?**

**Tabla 15.**

Valido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje Acumulado
Existe	14	56	56.00	56.00
No existe	2	8	8.00	64.00
Se esta implementando	9	36	36.00	<b>100.00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>	

Fuente: Profesionales, gerentes, analistas, asistentes de las cajas municipales de las CMAC: Elaboración Propia

**Gráfico 11.**



Fuente: Profesionales, gerentes, analistas, asistentes de las cajas municipales de las CMAC: Elaboración Propia

**Interpretación:**

Para la interrogante de la pregunta 11 podemos mencionar que el 56% de los encuestados afirman que existen estrategias para la recuperación de créditos de la cartera morosa, mientras que el 36% indica que se están implementando y el 8% que no existe.

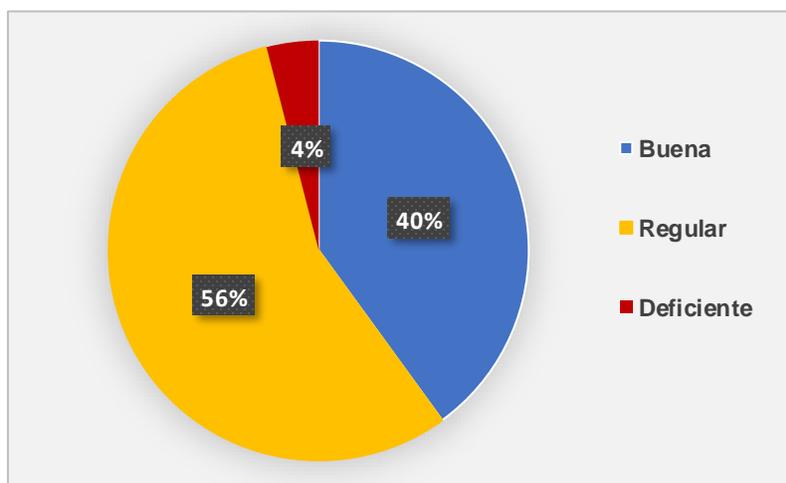
**12.- ¿Cómo califica Ud. las estrategias de cobranza de la cartera morosa en la entidad Financiera?**

**Tabla 16.**

Valido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje Acumulado
Buena	10	40	40.00	40.00
Regular	14	56	56.00	96.00
Deficiente	1	4	4.00	<b>100.00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>	

Fuente: Profesionales, gerentes, analistas, asistentes de las cajas municipales de las CMAC: Elaboración Propia

**Gráfico 12.**



Fuente: Profesionales, gerentes, analistas, asistentes de las cajas municipales de las CMAC: Elaboración Propia

**Interpretación:**

Para pregunta 12 podemos mencionar que el 56% de los encuestados afirma que las estrategias de cobranza de la cartera morosa es regular en las entidades financieras, mientras que el 40% indica que es buena y el 4% señala que es deficiente.

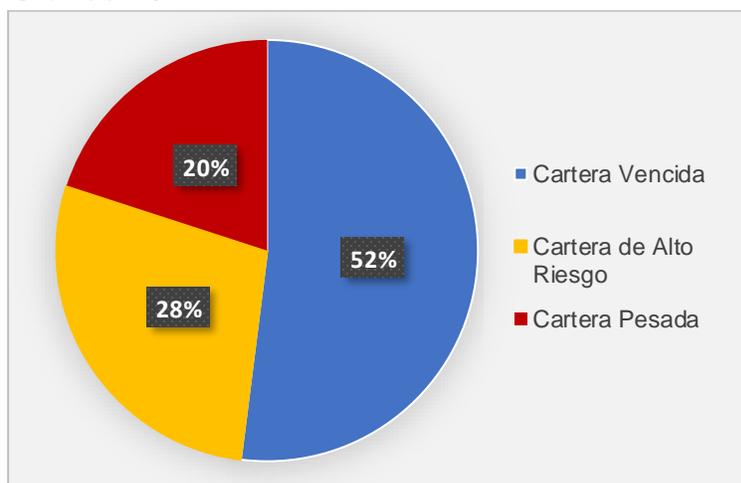
**13.-Identifique Ud.Cuál de las tres carteras de cobranza dudosa son las afectas por la morosidad financieras.**

**Tabla 17.**

Valido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje Acumulado
<b>Cartera Vencida</b>	13	52	52.00	52.00
<b>Cartera de Alto Riesgo</b>	7	28	28.00	80.00
<b>Cartera Pesada</b>	5	20	20.00	<b>100.00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>	

Fuente: Profesionales, gerentes, analistas, asistentes de las cajas municipales de las CMAC: Elaboración Propia

**Gráfico 13.**



Fuente: Profesionales, gerentes, analistas, asistentes de las cajas municipales de las CMAC: Elaboración Propia

**Interpretación:**

Para la pregunta 13 mencionaremos que el 52% de los encuestados que identifica que la cartera vencida es la cartera morosa más afectada por la morosidad financiera, mientras el 28% indica que es la cartera de alto riesgo y el 20% señala que es la cartera pesada.

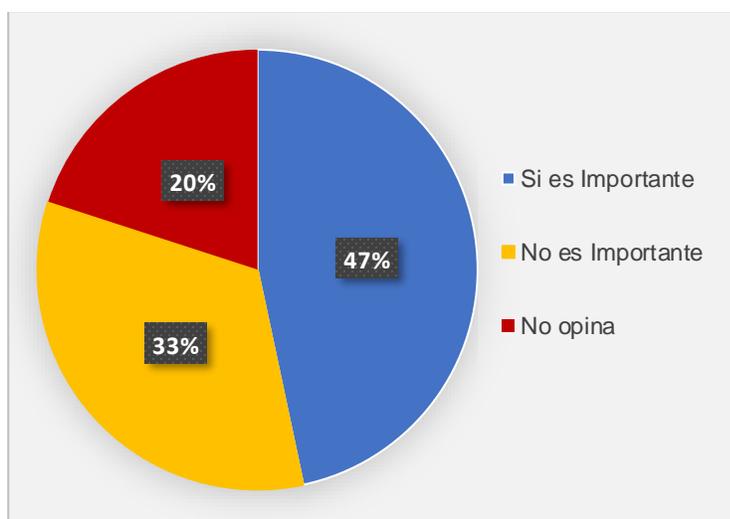
**14.-Considera Ud. ¿Qué la prevención de riesgos es importante porque permite analizar los posibles riesgos antes del otorgamiento de crédito?**

**Tabla 18.**

Valido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje Acumulado
Si es Importante	14	47	46.67	46.67
No es Importante	10	33	33.33	80.00
No opina	6	20	20.00	<b>100.00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>	

Fuente: Profesionales, gerentes, analistas, asistentes de las cajas municipales de las CMAC: Elaboración Propia

**Gráfico 14.**



Fuente: Profesionales, gerentes, analistas, asistentes de las cajas municipales de las CMAC: Elaboración Propia

**Interpretación:**

Para la pregunta 14 mencionaremos que el 47% de los encuestados afirman que es importante la prevención de riesgos porque permite analizar posibles riesgos antes del otorgamiento de créditos, mientras el 33% de los encuestados que no es importante y el 20% no opina al respecto.

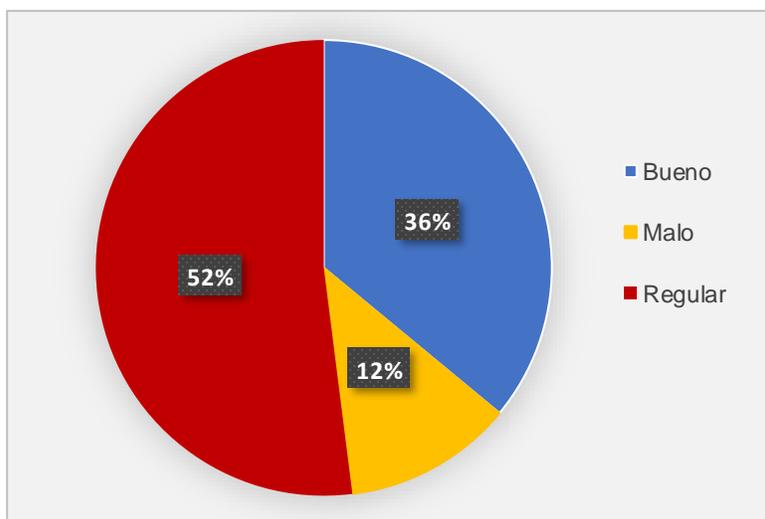
**15- ¿Cómo califica las medidas preventivas que adoptan las entidades financieras para controlar los créditos y cobranzas?**

**Tabla 19.**

Valido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje Acumulado
Bueno	9	36	36.00	36.00
Malo	3	12	12.00	48.00
Regular	13	52	52.00	<b>100.00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>	

Fuente: Profesionales, gerentes, analistas, asistentes de las cajas municipales de las CMAC: Elaboración Propia

**Gráfico 15.**



Fuente: Profesionales, gerentes, analistas, asistentes de las cajas municipales de las CMAC: Elaboración Propia

**Interpretación:**

Para la pregunta 15 podemos mencionar que el 52% de los encuestados calificaron como regular las medidas preventivas que adoptan las entidades financieras para controlar los créditos y cobranzas, mientras que un 36% indica como bueno y un 12% como malo.

## **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

En el estudio de la variable independiente y luego de haberse llevado a cabo el análisis de interpretación de la misma, se ha dado a conocer la importancia del cumplimiento de los procesos para el otorgamiento de créditos para las MYPES como un mecanismo de apoyo para evitar posibles riesgos como la morosidad financiera, Así mismo indicar que la gestión de riesgos tiene un papel muy importante porque nos permite prevenir y mitigar los riesgos financieros.

Podemos rescatar de las encuestas que el 56% de los encuestados quienes son colaboradores de la entidad financiera menciona que la correcta evaluación de Crédito para las MYPE si reduce la morosidad financiera.

### **5.1 DISCUSIÓN**

Del análisis e interpretación de la variable independiente, se ha dado a conocer la importancia de los créditos que otorgan las cajas de ahorro y créditos a las Micro y pequeñas empresas(MYPES) para el financiamiento de sus negocios, orientadas a viabilizar su crecimiento empresarial en el corto, mediano y largo plazo En las en cuestas realizadas se establece que las cajas de ahorro y crédito, otorgan créditos de financiamiento de negocios a las MYPES sin cumplir con los procesos de otorgamiento de crédito y del mismo modo las políticas crediticias que aplican para el otorgamiento de los créditos se realizan estableciendo criterios de evaluación y metodologías inexactas que no se basan en un análisis financiero minucioso sino que dependen más de la opinión, percepción y juicio personal de cada evaluador de créditos. Situación que genera morosidad de pago.

Una de las estrategias para la recuperación de los créditos de una cartera vencida, es estableciendo políticas de cobranza accesibles a la posibilidad de pago de los clientes, de tal forma que se efectivice las cobranzas dentro los plazos establecidos, flexibilizando las cuotas de pago de créditos. De esta forma disminuirá significativamente la cartera vencida de créditos en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) de la provincia de Andahuaylas durante el COVID- 19. Y que su implementación garantiza la cobranza.

## 5.2 CONCLUSIONES

De los resultados de la Investigación se establece que existe una relación inversa entre los **créditos financieros** a las MYPES y la **morosidad financiera** en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) de la provincia de Andahuaylas durante el COVID- 19, debido a que algunas cajas de ahorros otorgan créditos sin seguir con los procedimientos adecuados de otorgamiento de crédito y no cumplen con las políticas establecidas por las Cajas Municipales. El otorgamiento de los créditos se realiza estableciendo criterios de evaluación y metodologías poco pertinentes que no se basan en un análisis financiero minucioso, sino que dependen más de la opinión, percepción y juicio personal de cada analista de créditos, tal como se puede corroborar que el 56% de las personas encuestadas consideran que, si existe responsabilidad crediticia entre la Cajas Municipales, en la alta tasa de morosidad en las MYPES en la provincia de Andahuaylas.

- a) De los resultados obtenidos se concluye que las **modalidades de créditos financieros** otorgados por las Cajas Municipales si influyen en gran medida en la **morosidad de las MYPES** en la provincia de Andahuaylas. Esta situación se podría explicar en parte la reducción de las ventas de las MYPES debido a las medidas restrictivas impuestas por el gobierno para afrontar la pandemia por COVID -19, generándose una alta tasa de incumplimiento de pagos de parte de las MYPES tal como lo reconoce el 48 % de los encuestados.

- b) De los resultados estableceremos que el **proceso de otorgamiento de crédito** incide inversamente en la **cartera de cobranza dudosa** en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de la provincia de Andahuaylas, debido al no cumplirse con los procedimientos establecidos por las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito ni cumplir con las políticas de otorgamiento de crédito establecidas que generan una elevada cartera de cobranza dudosa, por lo que muchas entidades otorgan créditos sin prevenir los riesgos financieros que pueden presentar los malos clientes. Esto se confirma por el 64% de los encuestados quienes reconocen que rara vez se realizan los monitoreos posteriores al otorgamiento de crédito, lo que podría ser perjudicial para la entidad. Asimismo, el 56% de los encuestados afirman que las estrategias de cobranza de créditos vencidos son inadecuadas.
- c) Podemos concluir que la **gestión de riesgos crediticio** se relaciona positivamente con la **prevención de riesgos** en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en la provincia de Andahuaylas, debido a que una buena gestión de riesgos crediticios permite tomar medidas de prevención de riesgo oportuna y anticiparse a dichos riesgos pudiendo mitigarlo si ocurriera. Así lo reconocen el 47% de los encuestados quienes consideran que la prevención de riesgos es importante porque permite analizar los posibles riesgos antes del otorgamiento de crédito de manera cualitativa y cuantitativa.

### 5.3 RECOMENDACIONES

Se recomienda que las entidades financieras implementen mejores políticas para el otorgamiento de **créditos financieros** a las MYPES y reglas más exigentes para disminuir las tasas de **morosidad financiera**, además contratar personal calificado para realizar evaluaciones financieras más adecuadas, así como seleccionar a las MYPES que realicen una efectiva gestión y planificación y cuenten con respaldo financiero. Por otro lado, el estado debería impulsar más programas de apoyo a estas empresas para seguir creciendo y generando más puestos de trabajo.

- a) Se recomienda a las Cajas Municipales de Ahorro y crédito ofrecer a las MYPES las **modalidades de créditos financieros** que correspondan a cada una de las MYPES según su perfil crediticio de manera que se reduzcan significativamente la tasa de **morosidad financiera** de las MYPES de la provincia de Andahuaylas.
- b) Se recomienda ajustar el proceso de **otorgamiento de crédito** a las MYPES teniendo en cuenta el grado de desarrollo empresarial de cada una de las MYPES, teniendo en cuenta indicadores tales como nivel de planificación, distribución del presupuesto, orientación de las ganancias, innovación tecnológica y el mejoramiento de su capacidad de gestión. Lo cual garantiza una reducción de **cartera de cobranza dudosa**.
- c) Se recomienda que las entidades financieras mejoren la **gestión de riesgos crediticios** a fin de asumir oportunamente **medidas de prevención de riesgos** y estrategias de recuperación de créditos en función de la disponibilidad de capital de trabajo de las MYPES y su flujo de efectivo, apoyándose en el mejor uso de la tecnología y de un mejor sistema de información respecto al perfil de las MYPES y de su nivel de desarrollo empresarial.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

ACADEMIA PIRANI (s.f.) Gestión del riesgo financiero Este material puede consultarse ingresando a la siguiente dirección web <https://www.piranirisk.com/es/academia/especiales/priorice-la-gestion-de-riesgo-financiero-en-su-compania>

ADDAI, B. (July de 2015). de 2015). The Impactof Delinquent Loans on Financial Performance of Banks in Ghana. British Journal of Economics, Management & Trade, Obtenido de journaljemt.com: Este material puede consultarse ingresando a la siguiente dirección web <http://www.journaljemt.com/index.php/JEMT/article/view/11908>

AGAPITO, G. (2010) Determinantes del Crédito de Consumo por tipo de Institución financiera en el Perú [Tesis para obtener el título de Licenciado economía y Finanzas, Universidad de Piura] Este material puede consultarse ingresando a la siguiente dirección web [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1329/ECO\\_034.pdf](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1329/ECO_034.pdf)

AGENCIA DE NOTICIAS ANDINA (2021) "En los últimos meses se reduce índice de morosidad de los peruanos" recuperado de Este material puede consultarse ingresando a la siguiente dirección web <https://andina.pe/agencia/noticia-en-los-ultimos-meses-se-reduce-indice-morosidad-los-peruanos-865366.aspx>

AGUIRRE LANDA, J, GARRO ABURTO, L. Y ALCALDE MARTÍNEZ, E. (2020). Evaluación de un crédito en las microfinanzas: cartografía conceptual desde la socioformación. Revista Espacios, Vol.41(32),274-276. Este material puede consultarse ingresando a la siguiente dirección web <https://www.revistaespacios.com/a20v41n32/a20v41n32p24.pdf>

CESCE, ¿Cómo gestionar el riesgo financiero de una empresa? (11 de mayo del 2022)

Este material puede consultarse ingresando a la siguiente dirección web

<https://www.cesce.es/es/w/asesores-de-pymes/gestion-riesgo-financiero-empresa>

CONDUCE TU EMPRESA. (s.f.). ¿Qué es la Gestión de Riesgos? | Objetivos, Características, Tipos y Etapas. Este material puede consultarse ingresando

a la siguiente dirección web

<https://blog.conducetuempresa.com/2012/11/existe-la-perfeccion-en-las-empresas.html>

CORBALÁN VEGA, L.M. (2019) La Morosidad de los Créditos MYPE y su efecto en la

rentabilidad de Agencia de una Entidad Financiera, Trujillo 2017-2018[Tesis para optar el Título de Contador Público, Universidad Privada del Norte]. Este

material puede consultarse ingresando a la siguiente

web:[https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22092/Gorbal%  
c3%a1n%20Vega%20Leidy%20Marleny.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22092/Gorbal%c3%a1n%20Vega%20Leidy%20Marleny.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

DELGADO, J. (2014) Propuesta Alternativa de Medidas para el Acceso de las Pymes a

Créditos Bancarios [Tesis de maestría, Flacso]. Este material puede

consultarse ingresando a la siguiente dirección web:

[https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/7479/1/A-Cubierta-  
T-2014JCIDI.jpg](https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/7479/1/A-Cubierta-T-2014JCIDI.jpg)

EALDE BUSINESS SCHOOL (2020) Introducción a la Gestión de Riesgos Financieros.

Este material puede consultarse ingresando a la siguiente dirección web:

<https://www.ealde.es/gestion-de-riesgos-financieros/>

EUROINNOVA (S.F). que es un análisis preliminar, Este material puede consultarse ingresando a la siguiente dirección web: <https://www.euroinnova.pe/blog/ques-un-analisis-preliminar>

EXCELLENCE BLOG. (20 de febrero del 2017). 5 etapas fundamentales para una gestión de riesgos eficaz. Este material puede consultarse ingresando a la siguiente dirección web: <https://blog.softexpert.com/es/5-etapas-fundamentales-para-una-gestion-de-riesgos-eficaz/>

HINOSTROZA LADY Y MONTAÑEZ, M. (2019) “Evaluación de créditos y su relación con el riesgo crediticio, en una empresa MYPE productora y comercializadora de colchones, Villa el Salvador entre los años 2008 al 2017” (Trabajo de Investigación para optar el grado de Bachiller, Universidad Tecnológica del Perú). Este material puede consultarse ingresando a la siguiente dirección web:  
[https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2385/Lady%20Hinostroza\\_Maryori%20Monta%c3%b1ez\\_Trabajo%20de%20Investigacion\\_Bachiller\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2385/Lady%20Hinostroza_Maryori%20Monta%c3%b1ez_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

HUERTAS, D. (2015) La Colocación de Créditos MYPES y la Relación con el Nivel de Morosidad en El Sistema Bancario Peruano del 2010 al 2014 [Tesis para obtener el título profesional de Economista, Universidad de San Martín de Porres]. Este material puede consultarse ingresando a la siguiente dirección web:  
[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/1536/huertas\\_pdlm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/1536/huertas_pdlm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

INSTITUTO DE ESTUDIOS ECONÓMICOS Y SOCIALES (IEES) de la Sociedad Nacional de Industrias (SIN) (2021) "Semana de la micro y pequeña empresa 2021-2022". Este material puede consultarse ingresando a la siguiente dirección web: <https://bibliotecas.unam.mx/index.php/desarrollo-de-abilidadesinformativas/como-hacer-citas-y-referencias-en-formato-apa?tmpl=component&print>

MÁRQUEZ, L. (2007) "Efectos Del Financiamiento En Las Medianas Y Pequeñas Empresas" (tesis para optar título, universidad San Martín de Porres). Este material puede consultarse ingresando a la siguiente dirección web: [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/368/marquez\\_cl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/368/marquez_cl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

MARTÍNEZ, M. (2013) Gestión de Riesgos en las Entidades Financieras: El Riesgo de Crédito y Morosidad (Trabajo de fin de Grado, Universidad Valladolid, Soria). Este material puede consultarse ingresando a la siguiente dirección web: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/3654/GESTION%20DE%20RIESG?sequence=1>

MORALES, J., Y MORALES, A. (2014). Crédito y cobranza. México, México: Grupo Editorial Patria. [https://www.academia.edu/35810501/Credito\\_y\\_cobranza\\_Jose\\_Antonio\\_Morales\\_Castro\\_FREELIBROS\\_ORG](https://www.academia.edu/35810501/Credito_y_cobranza_Jose_Antonio_Morales_Castro_FREELIBROS_ORG)

PALACIO, O. (S.F). Gestión de Riesgos Financieros Empresariales [Archivo PDF]. Este material puede consultarse ingresando a la siguiente dirección web: <file:///C:/Users/USER/Downloads/adminojs,+Articulo9-3.pdf>

PANIAGUA, C. (2013) Impacto del financiamiento bancario en el crecimiento de las empresas formales chilenas [Tesis de pregrado, Universidad de Chile]. Este material puede consultarse ingresando a la siguiente dirección web: [https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/114818/cfpaniagua\\_cp.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/114818/cfpaniagua_cp.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

PAREDES LEÓN M, UGARTE VARGAS S. (2015) Factores Que Influyen en el Nivel de Morosidad de la Cartera De Créditos en una Caja Municipal Del Perú [Tesis para optar el grado de Magister, Universidad Privada del Norte]. Este material puede consultarse ingresando a la siguiente dirección web: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10970/Paredes%20Le%C3%B3n%20Miriam%20%20Ugarte%20Vargas%20Silvia.pdf?sequence=1>

SANTANDER (2022). Riesgos financieros: qué son, tipos y consejos para enfrentarse a ellos. Este material puede consultarse ingresando a la siguiente dirección web: <https://www.becas-santander.com/es/blog/riesgos-financieros.html#:~:text=El%20riesgo%20de%20liquidez%20es,efectivo%20para%20pagar%20sus%20deudas.>

SBS. (2006). Gestión integral de riesgos. Este material puede consultarse ingresando a la siguiente dirección web: [https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/ger/REGUL\\_PROYIMP\\_BASIL\\_FUNSBS/Gestion\\_integral\\_de\\_riesgos-DCisneros.pdf](https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/ger/REGUL_PROYIMP_BASIL_FUNSBS/Gestion_integral_de_riesgos-DCisneros.pdf)

SBS. (s.f) Tipos de Crédito. Este material puede consultarse ingresando a la siguiente dirección web: <https://www.sbs.gob.pe/usuarios/abc-de-los-creditos/creditos-hipotecarios>

## **ANEXOS**

## ANEXO 1. Matriz de Consistencia

### TÍTULO: CRÉDITOS FINANCIEROS A LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS(MYPES) Y LA MOROSIDAD FINANCIERA EN LAS CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CRÉDITO (CMAC) DE LA PROVINCIA DE ANDAHUAYLAS DURANTE EL ESTADO DE EMERGENCIA POR COVID-19, PERÍODO 2021”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGIA
<p><b>1. Problema Principal</b></p> <p>¿Qué relación existe entre <b>los Créditos financieros a las Micro y Pequeñas empresas (MYPES)</b> y la <b>morosidad financiera</b> en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) de la Provincia de Andahuaylas durante el estado de emergencia por COVID-19, período 2021?</p> <p><b>2. Problemas Específicos</b></p> <p>a) ¿De qué manera las <b>modalidades de créditos financieros</b> influyen en la <b>morosidad de las MYPES</b> en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) de la Provincia de Andahuaylas durante el estado de emergencia por COVID-19, período 2021?</p> <p>b) ¿En qué medida el <b>proceso de otorgamiento de crédito</b> incide en la <b>cartera de cobranza dudosa</b> en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) de la Provincia de Andahuaylas durante el estado de emergencia por COVID-19, período 2021?</p> <p>c) ¿Qué relación existe entre la <b>gestión de riesgos crediticio</b> y las <b>medidas de prevención de riesgos</b> en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) de la Provincia de Andahuaylas durante el estado de emergencia por COVID-19, período 2021?</p>	<p><b>1.-Objetivo Principal</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre los <b>Créditos financieros a las Micro y Pequeñas empresas (MYPES)</b> y la <b>morosidad financiera</b> en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) de la Provincia de Andahuaylas durante el estado de emergencia por COVID-19, período 2021.</p> <p><b>2.-Objetivos Específicos</b></p> <p>a) Determinar si las <b>modalidades de créditos financieros</b> influyen en la <b>morosidad de las MYPES</b> en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) de la Provincia de Andahuaylas durante el estado de emergencia por COVID-19, período 2021.</p> <p>b) Analizar en qué medida el <b>proceso de otorgamiento de crédito</b> incide en la <b>cartera de cobranza dudosa</b> en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) de la Provincia de Andahuaylas durante el estado de emergencia por COVID-19, período 2021.</p> <p>c) Identificar la relación que existe entre la <b>gestión de riesgos crediticio</b> y las <b>medidas de prevención de riesgos</b> en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) de la Provincia de Andahuaylas durante el estado de emergencia por COVID-19, período 2021.</p>	<p><b>1.-Hipótesis Principal</b></p> <p>Existe relación inversa entre los <b>Créditos financieros a las Micro y Pequeñas empresas (MYPES)</b> y la <b>morosidad financiera</b> en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) de la Provincia de Andahuaylas durante el estado de emergencia por COVID-19 período 2021.</p> <p><b>2.-Hipótesis Específicas</b></p> <p>a) Las <b>modalidades de crédito financieros</b> influyen en la <b>morosidad de las MYPES</b> en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) de la Provincia de Andahuaylas durante el estado de emergencia por COVID-19, período 2021.</p> <p>b) El <b>proceso de otorgamiento de crédito</b> incide inversamente en la <b>cartera de cobranza dudosa</b> en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) de la Provincia de Andahuaylas durante el estado de emergencia por COVID-19, período 2021.</p> <p>c) Existe relación positiva entre la <b>gestión de riesgos crediticio</b> y las <b>medidas de prevención de riesgos</b> de en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) de la Provincia de Andahuaylas durante el estado de emergencia por COVID-19, período 2021.</p>	<p><b>1. Variable Independiente</b></p> <p>X. Créditos financieros de las Micro y Pequeñas empresas (MYPES)</p> <p><b>Indicadores</b></p> <p>X1. Modalidades de créditos financieros X2. Proceso de otorgamiento de Crédito X3. Gestión de riesgos crediticio</p> <p><b>2. Variable Dependiente</b></p> <p>Y. Morosidad financiera</p> <p><b>Indicadores</b></p> <p>Y1. Morosidad de las MYPES Y2. Cartera de cobranza dudosa Y3. Medidas de prevención de riesgos</p>	<p><b>1. Diseño Metodológico</b></p> <p>No experimental Transaccional Correlacional. <b>2. Tipo:</b> Investigación Aplicada. <b>3. Nivel:</b> Descriptivo. <b>4. Población:</b> La población estuvo conformada por 30 profesionales entre gerentes, analistas, asistentes de las CMAC de la provincia de Andahuaylas durante el estado de emergencia por COVID-19 período 2021. <b>5. Muestra</b> La muestra es igual a 25 profesionales y especialistas de las Micro y pequeñas empresas (MYPES) ubicada en la provincia de Andahuaylas, y se utilizó la fórmula del Muestreo aleatorio usado para encuestas. <b>6. Técnicas de recolección de datos</b> Métodos: Descriptivo, estadístico, analítico, entre otros. Técnica: La encuesta y la entrevista. <b>7. Técnicas para el procesamiento y análisis de la Información:</b> SPSS versión 25</p>

## **ANEXO 2. Encuesta**

La presente técnica tiene por finalidad recoger información de interés para el estudio, el mismo que está referido a Créditos financieros a las Micro y Pequeñas empresas (MYPES) y la morosidad financiera en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) de la Provincia de Andahuaylas durante el estado de emergencia por COVID-19 período 2021.

Al respecto, se solicita que en las preguntas que a continuación se acompañan, elija la alternativa que considere adecuada, marcando para tal fin con una X en el espacio correspondiente. Los datos proporcionados serán utilizados con fines académicos.

**1.-Considera Ud. ¿Qué las micro y pequeñas empresas (MYPES) son importantes por que generan alrededor del 50% de empleo y contribuyen al crecimiento económico y social?**

- a) Son importantes
- b) No son importantes
- c) No opina

**2.- ¿Cuáles fueron los créditos más solicitados por las micro y pequeñas empresas (MYPES) durante el estado de emergencia por COVID-19 en el periodo 2021?**

- a) Capital de Trabajo
- b) Crédito de Activo Fijo
- c) Crédito de Consumo

**3.- Considera Ud. ¿Qué el capital de trabajo es fundamental para el surgimiento, crecimiento y desarrollo de una micro y pequeñas empresas (MYPES)?**

- a) Si es Importante
- b) No es Importante
- c) No, Opina

**4.-Cree Ud. ¿Qué un proceso correcto de evaluación de créditos a Micro y pequeñas empresas (MYPES) puede reducir la morosidad financiera?**

- a) Si reduce la morosidad financiera
- b) No reduce la morosidad financiera
- c) Siempre existe un riesgo de mora

**5.- *¿Está de acuerdo que se debería dar mayores facilidades a las micro y pequeñas empresas (MYPES) para incorporarse al sistema Financiero y así acceder a un crédito?***

- a) Está de acuerdo
- b) No está de acuerdo
- c) No, Opina

**6.- *Considera Ud. ¿Qué las micro y pequeñas empresas (MYPES) al ser empresas nacientes, y con poca experiencia en el negocio tienen a fracasar, lo que podría ser un indicador de riesgo para las entidades financieras de la Provincia de Andahuaylas?***

- a) Son clientes de riesgo
- b) No es un cliente de riesgoso
- c) Se solicitan garantías para prevenir los riesgos.

**7.- *Cree Ud. ¿Que el otorgamiento de los créditos a las micro y pequeñas empresas (MYPES) influye en la morosidad financiera en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de la Provincia de Andahuaylas?***

- a) Si Influye
- b) No Influye
- c) Si Influye, pero genero más provisiones.

**8.- *¿Posterior al otorgamiento de crédito se realizan monitoreos a los clientes sobre los créditos colocados?***

- a) Se realiza el seguimiento
- b) No se realiza el seguimiento
- c) Rara vez se realiza el seguimiento

**9.- *Opine ¿Considera que la pandemia por COVID -19, los problemas políticos y económicos que atraviesa el país genero retraso de pagos, en las carteras de créditos y por ende la rentabilidad en la entidad financiera?***

- a) Si genera retrasos
- b) No genera retrasos
- c) Afecta en gran Medida

**10.- *Considera Ud. ¿Qué existe relación entre gestión de riesgos y la prevención de riesgos en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de la Provincia de Andahuaylas?***

- a) Existe Relación
- b) No Existe Relación
- c) No Opina

**11.- Considera Ud. ¿Qué existen estrategias para la recuperación de créditos de la cartera morosa en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de la Provincia de Andahuaylas?**

- a) Existe
- b) No existe
- c) Se Está Implementando

**12.- ¿Cómo califica Ud., las estrategias de cobranza de la cartera morosa en la entidad Financiera?**

- a) Buena
- b) Regular
- c) Deficiente

**13.-Identifique Ud.Cuál de las tres carteras de cobranza dudosa son las afectas por la morosidad financieras.**

- a) Cartera Vencida
- b) Cartera de Alto Riesgo
- c) Cartera Pesada

**14.-Considera Ud. ¿Qué la prevención de riesgos es importante porque permite analizar los posibles riesgos antes del otorgamiento de crédito?**

- a) Si es importe
- b) No es importante
- c) No opina

**15- ¿Cómo califica las medidas preventivas que adoptan las entidades financieras para controlar los créditos y cobranzas?**

- a) Bueno
- b) Malo
- c) Regular.