

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

**ESCUELA DE POSGRADO**



**TESIS**

**Clientes morosos en créditos de consumo obtenidos en la agencia  
del Banco de la Nación Pasco 2017**

**Para optar el grado académico de maestro en:  
Ciencias de la Administración**

**Mención:  
Gestión Pública y Desarrollo Local**

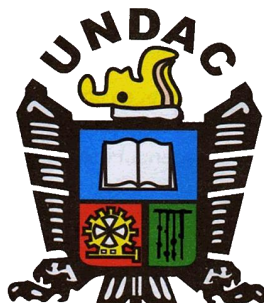
**Autor: Lic. Adm. Kevin Lee FLORES BRAVO**

**Asesor: Mg. Nelly Luz FUSTER ZUÑIGA**

**Cerro de Pasco - Perú – 2019**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

**ESCUELA DE POSGRADO**



**TESIS**

**Clientes morosos en créditos de consumo obtenidos en la agencia  
del Banco de la Nación Pasco - 2017**

**Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:**

---

**Dr. Alcides Eusebio ESPINOZA LEON**  
**PRESIDENTE**

---

**Dr. Ivan Bruno POMALAZA BUENDIA**  
**MIEMBRO**

---

**Mg. Fortunato Tarcisio INGA JACAY**  
**MIEMBRO**

## **DEDICATORIA**

**A Dios por inspirarme día a día en busca de mi superación y con mucho cariño a mis padres por su abnegado esfuerzo para educarme y hacer grande mis anhelos.**

## **RECONOCIMIENTO**

Considero oportuno agradecer a mis profesores de la Escuela de Posgrado, quienes durante mi permanencia en las aulas universitarias me inculcaron a ser líderes como estudiantes y como profesional; aceptando los desafíos en este mundo turbulento y cambiante; de igual forma mostrar nuestras habilidades y competencias para afrontar el reto profesional con calidad y excelencia.

También mi agradecimiento a la **Mg. Nelly FUSTER ZÚÑIGA**, quien aceptó gentilmente asesorar la presente tesis; tal es así que con su valioso aporte logre concluir satisfactoriamente la presente tesis.

Finalmente quiero agradecer a los funcionarios, personal que labora en el Banco de la Nación; así como a los especialistas que tuvieron la amabilidad de contribuir a la presente investigación brindándonos la información solicitada; que sin ella no hubiera sido posible desarrollar la presente tesis; a todos ellos mis sinceros agradecimientos.

**EL Autor.**

## **RESUMEN**

La presente investigación tuvo como objetivo, determinar los factores que afectan la calidad de la inversión de los clientes morosos de créditos de consumo obtenidos en la Agencia del Banco de la Nación durante el primer cuatrimestre del 2017. El mismo responde a la modalidad de una investigación factible, desarrollado bajo los parámetros de una investigación de caso, tipo pura o fundamental, la recolección de información se basó en la aplicación de una ficha de observación a las carpetas de cada cliente que solicitó el crédito respectivo. Dicho instrumento contó con 15 ítems, diseñado bajo una escala de valoración de “siempre”, “casi siempre”, “a veces”, “casi nunca” y “nunca”, que permitiera conocer el nivel de aprobación del crédito y 05 ítems, para determinar la calidad de inversión respectivamente.

La población se constituyó por 250 clientes que obtuvieron créditos de consumo en el Banco de la Nación en el primer cuatrimestre del 2017, tomando como muestra 34 clientes de la totalidad de la misma por ser de fácil acceso al investigador. La interpretación de los resultados se realizó mediante la distribución de frecuencias y porcentajes, aplicando un tratamiento estadístico inferencial, cuyo análisis arrojó como se concluye.

**Palabras clave:** Créditos de Consumo, Calidad de Inversión.

**EI AUTOR.**

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to determine the factors that affect the quality of the investment of delinquent customers of consumer loans obtained in the Banco de la Nación Agency during the first quarter of 2017. It responds to the modality of an investigation feasible, developed under the parameters of a case investigation, pure or fundamental type, the collection of information was based on the application of an observation form to the folders of each client that requested the respective credit. This instrument had 15 items, designed under a rating scale of "always", "almost always", "sometimes", "almost never" and "never", which would allow knowing the level of credit approval and 05 items, to determine the investment quality respectively.

The population was constituted by 250 clients who obtained consumer loans in the Banco de la Nación in the first four months of 2017, taking as sample 34 clients of the totality of the same for being easily accessible to the researcher. The interpretation of the results was carried out by means of the distribution of frequencies and percentages, applying an inferential statistical treatment, whose analysis showed how it is concluded.

**Keywords:** Consumer loans, Investment quality.

**The author.**

## INTRODUCCIÓN

Señor presidente y miembros del jurado calificador: De conformidad al Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado pongo a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado “**CLIENTES MOROSOS EN CRÉDITOS DE CONSUMO OBTENIDOS EN LA AGENCIA DEL BANCO DE LA NACIÓN PASCO 2017**” que al ser aprobado me permitirá optar el grado de Maestro.

La presente investigación trata sobre el análisis de la calidad de inversión de los clientes morosos obtenidos de las derivadas de la relación de créditos personales (consumo) otorgado en el primer cuatrimestre del año 2017 y la inversión que se da a estos créditos de consumo, ya que existen organismos los cuales sancionan y protegen tanto a los clientes como a las instituciones financieras, entre estas leyes tenemos al Defensor del Cliente Financiero, a la Ley de Protección al Consumidor, a la Superintendencia de Banca y Seguros.

El contrato que se da al momento de la obtención del crédito consumo se da entre dos partes. la institución financiera quien es el ente que otorga el crédito consumo y el cliente quien es la persona que recibe el crédito y lo invierte según a sus necesidades. El objetivo de la investigación es analizar la calidad de inversión de los clientes morosos de créditos de consumo, obtenidos en la Agencia de la Banco de la Nación y proponer sus alternativas de solución.

En tal sentido el presente trabajo de investigación está constituido en cuatro capítulos que a continuación detallo: Capítulo I: Planteamiento del problema, formulación del problema, objetivo general y específicos y la justificación. El Capítulo II: Marco teórico, antecedentes, bases teóricas, hipótesis, definición de términos, identificación de variables y definición operativa de variables e indicadores. El Capítulo III: Metodología de investigación, con el ámbito de estudio, tipo de

investigación, nivel de investigación, método de investigación, diseño de investigación, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procedimientos de recolección de datos, técnicas de procesamiento y análisis de datos.

El Capítulo IV: Se realiza el análisis de los resultados y la contratación de hipótesis.

**El Autor.**



## ÍNDICE

Página

DEDICATORIA

RECONOCIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

ÍNDICE

### CAPITULO I

#### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema.....	1
1.2. Delimitación de la Investigación.....	3
1.3. Formulación del Problema.....	3
1.3. 1. Problema General.....	3
1.3.2. Problema Específico.....	3
1.4. Formulación de Objetivos.....	4
1.4.1. Objetivos Generale.....	4
1.4.2. Objetivos Específicos.....	4
1.5. Justificación de la Investigación.....	5
1.6. Limitaciones de la Investigación.....	5

### CAPITULO II

#### MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio.....	6
2.2. Bases teóricas – científicas.....	10
2.3. Definición de términos básicos.....	72
2.4. Formulación de hipótesis.....	78
2.4.1. Hipótesis general.....	78
2.4.2. Hipótesis específica.....	78
2.5. Identificación de variables.....	79
2.6. Definición operacional de variables e indicadores.....	80

### CAPITULO III

#### METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo y nivel de investigación.....	81
---	----

3.2. Métodos de investigación.....	81
3.3. Diseño de investigación.....	82
3.4. Población y muestra .....	82
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	83
3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos. ....	83
3.7. Tratamiento estadístico.....	84
3.8. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.....	84
3.9. Orientación ética.....	84

#### CAPITULO IV

#### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo. ....	85
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	86
4.3. Prueba de hipótesis.....	98
4.4. Discusión de resultados .....	101

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

## **CAPITULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Identificación y determinación del problema**

En la actualidad se están dando muchos cambios en los créditos que otorgan las instituciones financieras ya que anteriormente existían muy pocas instituciones financieras por lo cual la adquisición de un préstamo era dificultoso por los requisitos que se re-querían, por ejemplo; se daban créditos con aval, con garante o con títulos de propiedad, en este sentido los clientes que solicitaban el préstamo eran muy pocas personas y por ende la morosidad era más baja, hoy en día ya existen diversas instituciones financieras que compiten en el otorgamiento de créditos personales, por lo cual tienen que mejorar diversos aspectos para que el cliente elija la entidad financiera que más le convenga y no optar por irse a otro.

Existen entidades financieras cuya cartera de créditos personales y cuyo compromiso de pago no son respetados y se encuentran registrados como vencidos, en este sentido la mora se acrecienta, debido a no tomar buenas decisiones de inversión de parte de los clientes que obtienen créditos, el cual se ha constituido uno de los principales problemas y dificultades que han sufrido

algunas entidades financieras; al hablar del Banco de la Nación – Pasco podemos decir que la cartera se viene deteriorando, ya que algunos clientes se vienen sobre-endeudando con varias entidades, especialmente podemos decir que los créditos de consumo están sufriendo un sobreendeudamiento debido a la mala inversión del crédito, quiebras en algunos casos créditos obtenidos para terceras personas, negocios ficticios; sin embargo, en el caso de créditos de consumo la razón es el desempleo, sobreendeudamiento, problemas familiares, falta de moral de pago enfermedades o accidentes.

En la provincia de Pasco, dentro de los clientes la mayoría que obtiene un crédito personal son los trabajadores de las empresas mineras y funcionarios públicos son empresas que tienen un convenio con el Banco de la Nación – Pasco por tener cuenta sueldo, por lo cual estos clientes tienen accesos a créditos a sola firma, a la hora de hacerles la invitación se les informa, esperando su respuesta positiva aceptando el producto, indicando que quieren para diversos tipos de inversión.

Los clientes tienen dificultades de invertir bien el dinero del crédito obtenido al no tener un buen modo de inversión, en este caso hablando de direccionar bien el dinero no llegan a invertir en lo planificado, convirtiéndose en clientes morosos y llegan a ser reportados como clientes dudosos o perdida por la omisión de algunos dispositivos legales y esto afecta directamente a su economía familiar.

Esta situación de incumplimiento de pagos en los diversos tipos de créditos personales que otorga el Banco de la Nación – Pasco, generan a esta entidad incremento de sus gastos operativos, además generan grandes provisiones, se incrementan cuentas incobrables hasta el extremo de llegar a castigar créditos. Algunos clientes pueden traspasar las garantías no preferidas que respalden su crédito el cual ya no podrá obtener crédito alguno.

Por ello, el análisis de la calidad de inversión de los clientes morosos de créditos de consumo es crucial, porque su conocimiento contribuirá a superar estas dificultades que afectan a los clientes y a la institución financiera. Debido a esto se formula el siguiente problema que direcciona nuestra investigación.

## **1.2. Delimitación de la Investigación.**

Frente a la problemática planteada la investigación metodológicamente las he delimitado en los siguientes aspectos:

### **a) Delimitación Espacial.**

Abarcará el Banco de la Nación Provincia de Pasco.

### **b) Delimitación Temporal.**

Comprenderá el 1er. Cuatrimestre 2017.

### **c) Delimitación Social.**

Comprenderá los clientes que obtuvieron crédito de Consumo.

### **d) Delimitación conceptual.**

Es el manejo del material teórico-conceptual, estará comprendido en los alcances de los siguientes conceptos: Calidad de Inversión, Morosidad, Crédito de Consumo etc.

## **1.3. Formulación del Problema.**

### **1.3.1. Problema General.**

¿Cuáles son los factores que afectan la calidad de la inversión de los clientes morosos de créditos de consumo obtenidos en el Banco de la Nación – Pasco (1er. cuatrimestre 2017)?

### **1.3.2. Problema Específico.**

a. ¿Cuál es el nivel de confiabilidad de la información en la evaluación de créditos de consumo y cómo influye en la morosidad de los clientes del

Banco de la Nación – Pasco (1er. cuatrimestre 2017)?

- b. ¿De qué manera el cumplimiento de requisitos para otorgar los créditos influye en las Tasas de intereses Activa en los clientes del Banco de la Nación – Pasco (1er. cuatrimestre 2017)?
- c. ¿Cuál es la capacidad de pago por los créditos otorgados y cómo influye en el Cumplimiento con las cuotas Programadas de los clientes del Banco de la Nación – Pasco (1er. cuatrimestre 2017)?

#### **1.4. Formulación de Objetivos.**

##### **1.4.1. Objetivos Generale.**

- Determinar los factores que afectan la calidad de la inversión de los clientes morosos de créditos de consumo obtenidos en el Banco de la Nación – Pasco (1er. cuatrimestre 2017).

##### **1.4.2. Objetivos Específicos.**

- a. Determinar el nivel de confiabilidad de la información en la evaluación de créditos de consumo y su influencia en la morosidad de los clientes del Banco de la Nación – Pasco (1er. cuatrimestre 2017).
- b. Determinar de qué manera el cumplimiento de requisitos para otorgar los créditos influye en las Tasas de intereses Activa en los clientes del Banco de la Nación – Pasco (cuatrimestre 2017).
- c. Determinar la dimensión de la capacidad de pago por los créditos otorgados y su influencia en el Cumplimiento con las cuotas Programadas de los clientes del Banco de la Nación – Pasco (1er. cuatrimestre 2017).

### **1.5. Justificación de la Investigación.**

De acuerdo con Méndez<sup>1</sup>, la justificación de una investigación puede ser de carácter teórico, práctico ó metodológico.

El presente trabajo tiene una justificación práctica, ya que ayuda a resolver un problema de Gestión Publica en el área financiera concreto. La forma como se enfrenta dicho problema, puede servir de guía para que otras organizaciones, de diferentes sectores, apliquen la misma estrategia para asegurar su funcionabilidad.

### **1.6. Limitaciones de la Investigación.**

Las limitaciones generalmente son de orden económico ya que cuanto quisiéramos abarcar un estudio más amplio a nivel nacional sin embargo prima el factor económico, otra limitación que podemos resaltar es muchas veces la negativa de algunos funcionarios o colaboradores a ser sometidos a nuestros instrumentos de evaluación por temor a represarías o cuestionamientos de su empleadora.

---

<sup>1</sup> MÉNDEZ, Carlos A. Metodología. Guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas. Bogotá. Mc. Graw Hill. 1995.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de estudio.**

##### **a. A Nivel Internacional**

- Caiza Ilanga, Alexandra Marcela y Zavala Oñate, Eufemia Alejandra (2011); en el estudio “Auditoría de Gestión aplicada al Departamento de Crédito y Cartera del Banco Nacional de Fomento-Sucursal Riobamba, durante el periodo comprendido de enero a diciembre del año 2010” tesis de Grado para optar el Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas, Escuela de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, Riobamba-Ecuador, concluye que la inexistencia de un Manual de Recuperación de Cartera ocasiona que no tengan criterios de cobranza bien fundados, lo que implica que el personal no realice adecuadamente su gestión de cobranza ocasionando acumulación en la cartera vencida, La entidad no maneja indicadores de gestión propios debido a la inexistencia de políticas de calidad que exijan la creación y aplicación de indicadores en los procesos del



departamento. Esta carencia causa que la institución no pueda conocer la eficiencia y efectividad de sus operaciones en determinado momento, La demora en el proceso en la otorgación de créditos se produce debido a que los encargados de realizar la aprobación de los mismos no lo realizan en el tiempo reglamentado, provocando la inconformidad de los socios que buscan acceder a créditos rápidos y seguros.

- Arellano Revelo, Diego Fernando y Vaca Rodríguez, Milton Gustavo (2011) en el estudio “Gestión de crédito y cobranzas para prevenir y recuperar la morosidad en el Banco Promerica Riobamba” tesis de Grado para optar el Título de Magister en Gestión Bancaria y Financiera en la Universidad Regional Autónoma de los Andes, Facultad de Sistemas Mercantiles, Ambato-Ecuador, concluye que las políticas de crédito con las que cuenta el banco Promerica son acorde a la actividad que realiza en la entidad, el problema radica en que no son aplicadas correctamente ya que en el Banco Promerica sucursal Riobamba no existe un control adecuado en la cobranza y recuperación, esto se puede dar porque la entidad no tiene establecido un modelo de cobranza. En lo que respecta a la cartera vencida esto afecta enormemente en la liquidez, solvencia y calidad del Banco Promerica, y esto conlleva a la disminución de circulación de capital, afectando la oportunidad de colocar créditos a nuevos y buenos clientes, y sobre todo en su proceso administrativo, financiero, contable y económico.

#### **b. A Nivel Nacional.**

- Chirinos Rixe, Marco Antonio (2002); en el estudio “Modelo de Gestión de Cartera Morosa” tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Computación en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad

de Ciencias Matemáticas, E.A.P. Computación, concluye que con un adecuado modelo de Gestión de cobranza se elevara la eficiencia y eficacia en la administración y control de cartera, los procesos se apoyan básicamente en el concepto de retroalimentación que permitirá sugerir una estrategia a seguir que obedece al comportamiento de pago y respuestas de las gestiones históricas, por lo tanto la estrategia será más dura si el cliente se resiste al pago de su deuda y será más blanda si el cliente cancela su deuda vencida con un mínimo de visitas y/o con compromisos de pagos cumplidos. Las operaciones morosas serán gestionadas por lo menos una vez al mes; debido a que el modelo será quien sugiera la cartera diaria a gestionar, priorizando las operaciones de mayor monto-antigüedad, compromisos de pagos incumplidos, entre otros criterios dejando de lado subjetividades al momento de seleccionar la cartera del día.

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

relevancia de garantías reales en las micro finanzas. También se ha encontrado que la morosidad de las EDPYMES siempre se ve relacionada con la morosidad del sistema financiero en el departamento donde se apertura la agencia. Esto indica que los clientes de estas instituciones, aunque no son sujetos de crédito de las instituciones bancarias, se ven igualmente afectados por las condiciones desfavorables del mercado que atienden, indicando una fuerte conexión entre los mercados crediticios.

- Gonzalo Camargo Cárdenas (2003), En su investigación “Análisis de la morosidad de las Instituciones Micro financieras en el Perú” concluye que entre los factores agregados que tienen mayor importancia en la determinación de la tasa de morosidad se encuentran la tasa de crecimiento pasada de la actividad económica, la restricciones de liquidez y el nivel de endeudamiento de los agentes, por otro lado la calidad de la cartera de una institución crediticia será función directa de la política de colocaciones que estas siga.

Entre los factores específicos destaca la tasa de crecimiento de las colocaciones, el margen de intermediación financiera, el monto colocado por analista, el nivel de endeudamiento de los clientes, la gestión y eficiencia operativa de la entidad, su nivel de solvencia, la diversificación sectorial y geográfica de sus activos, las garantías y la composición de sus activos. Las evidencias de quiebra en el sistema bancario, representan los mejores ejemplos de cómo no se administraron adecuadamente el portafolio crediticio; tenemos, el caso del Banco Central de Crédito Cooperativo, el Banco Popular del Perú, Banco Mercantil, Banco Nuevo Mundo, Banco agropecuario, entre otros. Estas entidades financieras, de carácter privado y público, en complicidad de la

Súper intendencia de Banca y Seguros (SBS), quien no ejerció oportunamente su acción de control, contaminaron el sector bancario proyectando con ello pésimas señales al escenario financiero internacional.

## **2.2. Bases teóricas – científicas.**

### **2.2.1. Inversión**

Representan colocaciones de dinero sobre las cuales una empresa espera obtener algún rendimiento a futuro, ya sea, por la realización de un interés, dividendos o mediante la venta a un mayor valor a su costo de adquisición. Las inversiones bien sean a corto o a largo plazo, representan colocaciones que la empresa realiza para obtener un rendimiento de ellos o bien recibir dividendos que ayuden a aumentar el capital de la empresa<sup>2</sup>. Las inversiones a corto plazo si se quiere son colocaciones que son prácticamente efectivas en cualquier momento a diferencia de las de largo plazo que representan un poco más de riesgo dentro del mercado. Aunque el precio del mercado de un bono puede fluctuar de un día a otro, se puede tener certeza de que cuando la fecha de vencimiento llega, el precio de mercado será igual al valor de vencimiento del bono. Las acciones, por otro lado, no tienen valores de vencimiento. Cuando el precio del mercado de una acción baja, no hay forma cierta para afirmar si la disminución será temporal o permanente. Por esta razón, diferentes normas de valuación se aplican para contabilizar las inversiones en valores de deudas negociables (bonos) y en valores patrimoniales negociables (acciones). Cuando los bonos se emiten con descuento, el valor de vencimiento de los bonos

---

<sup>2</sup> APAZA MEZA, Mario. (2010). **El Consultor Económico Financiero**. Instituto Pacifico. Pacifico Editores Lima

excederá el valor prestado originalmente. Por lo tanto, el descuento puede ser considerado puede ser considerado como un cargo de intereses incluido en el valor de vencimiento de los bonos. La amortización de este descuento durante la vida de la emisión de bonos aumenta el gasto periódico de intereses<sup>3</sup>.

#### **2.2.1.1 Inversiones Temporales**

Generalmente las inversiones temporales consisten en documentos a corto plazo (certificados de depósito, bonos tesorería y documentos negociables), valores negociables de deuda (bonos del gobierno y de compañías) y valores negociables de capital (acciones preferentes y comunes), adquiridos con efectivo que no se necesita de inmediato para las operaciones. Estas inversiones se pueden mantener temporalmente, en vez de tener el efectivo, y se pueden convertir rápidamente en efectivo cuando las necesidades financieras del momento hagan deseable esa conversión.

#### **2.2.1.2 Inversiones a Largo Plazo**

Son colocaciones de dinero en las cuales una empresa o entidad, decide mantenerlas por un período mayor a un año o al ciclo de operaciones, contando a partir de la fecha de presentación del balance general.

---

<sup>3</sup> Brealey Richard (2003) **Principios de Finanzas Corporativas**. Madrid. Mc Graw Hill.

## Cuadro N°01

### Diferencias entre la inversión temporal y la inversión a largo plazo

<i>Inversiones temporales</i>	<i>Inversiones a largo plazo</i>
Consisten en documentos a corto plazo	Son colocaciones de dinero en plazos mayores de un año.
Las acciones se venden con mas facilidad.	Las acciones adquiridas a cambio de valores que no son efectivo.
Se convierten en efectivo cuando se necesite.	No están disponibles fácilmente porque no están compuestas de efectivo sino por bienes.
Las transacciones de las inversiones permanentes deben manejarse a través de cuentas de cheques.	El principal objetivo es aumentar su propia utilidad, lo que puede lograr 1) directamente a través del recibo de dividendos o intereses de su inversión o por alza en el valor de mercado de sus valores, o 2) indirectamente, creando y asegurando buenas relaciones de operación entre las compañías y mejorando así el rendimiento de su inversión.
Consisten en documentos a corto plazo (certificados de deposito, bonos tesorería y documentos negociables)	Consisten en valores de compañías: bonos de varios tipos, acciones preferentes y acciones comunes.

**Fuente: Elaboración Propia.**

### **2.2.1.3 Objetivos de la Inversión en Valores Negociables**

El término “valores negociables” se refiere básicamente a los bonos del gobierno y a los bonos y acciones de grandes sociedades anónimas<sup>4</sup>. En efecto, las inversiones en valores a menudo se denominan “reservas secundarias de dinero”. Si se quiere dinero para cualquier propósito operacional, estos valores pueden convertirse rápidamente en efectivo; a su vez, las inversiones en valores negociables son preferibles al efectivo porque producen ingresos o dividendos.

Cuando un inversionista posee varios valores negociables diferentes, este grupo de títulos se denomina una cartera de inversión (portafolio). Al decidir sobre los valores a incluir en la cartera, el inversionista busca maximizar el rendimiento y

---

<sup>4</sup> Contraloría General de la República. (2003) **Manual de Auditoría Financiera para Instituciones Públicas**. Lima: Editora Perú.

minimizar el riesgo.

La Junta de Normas de Contabilidad Financiera ha determinado que una compañía puede separar sus valores negociables en dos grupos: inversiones temporales clasificadas como activos no corrientes, e inversiones a largo plazo clasificadas como activos no corrientes.

Aquellos títulos negociables que la gerencia pretende mantener a largo plazo, pueden relacionarse en el balance general debajo de la sección de activos corrientes bajo el título Inversiones a largo plazo. En la mayoría de los casos, sin embargo, la administración mantiene disponibles para la venta sus valores negociables cuando quiera que la compañía los necesite o para intercambiarlos por otros que ofrezcan mayores ventajas. Por lo tanto, los valores negociables son considerados generalmente como activos corrientes.

#### **2.2.1.4 Diferencias en las Reglas de Valoración de la Inversión en Obligaciones y la Inversión en Acciones**

Aunque el precio del mercado de un bono puede fluctuar de un día a otro, se puede tener certeza de que cuando la fecha de vencimiento llega, el precio de mercado será igual al valor de vencimiento del bono. Las acciones, por otro lado, no tienen valores de vencimiento. Cuando el precio del mercado de una acción baja, no hay forma cierta para afirmar si la disminución será temporal o permanente. Por esta razón, diferentes normas de valuación se aplican para contabilizar las inversiones en valores

de deudas negociables (bonos) y en valores patrimoniales negociables (acciones)<sup>5</sup>.

**a. Valuación de valores de deuda negociable**

Una inversión a corto plazo en bonos generalmente se mantiene en los registros contables al costo y se reconoce una ganancia o pérdida cuando la inversión se vende. Si se poseen bonos como inversión a largo plazo y la diferencia entre el costo de la inversión y su valor de vencimiento es substancial, la valuación de la inversión se ajusta cada año mediante la amortización del descuento o prima.

**b. Valuación a valores patrimoniales negociables**

Los valores de mercado de las acciones pueden subir o caer dramáticamente durante un período contable. Un negociante que vende una inversión a un precio por encima o por debajo de su costo, debe reconocer una ganancia o pérdida en la venta. Se ha reglamentado que una cartera de títulos patrimoniales negociables debe mostrarse en el balance general por el menor valor entre el costo agregado o el valor corriente del mercado. El efecto de esta regla de costo o mercadeo, el mas bajo es reconocer las pérdidas provenientes de caídas en el valor de mercadeo sin reconocer ganancias provenientes de alzas en los precios del mercado. Los contadores tradicionalmente han aplicado criterios diferentes para reconocer las ganancias o pérdidas. Uno de

---

<sup>5</sup> ALVARADO MAIRENA, José. (2003). **Gestión Financiera del Estado**. Lima. Centro de Asesoría Técnica SRL.



los principios básicos de la contabilidad es que las ganancias no deben ser reconocidas hasta tanto no se hayan realizado, y la prueba usual de realización es la venta del activo en cuestión. Las pérdidas, por otro lado, se reconocen tan pronto como la prueba objetiva indique que se ha incurrido en una pérdida.

Cuando se compran valores, se debita una cuenta llamada valores negociables por el precio total de la compra, incluyendo cualquier comisión a corredores e impuestos de transferencia. Se debe mantener un mayor auxiliar que muestre cada valor poseído con fecha de adquisición, costo total, número de acciones (o bonos), y costo por cada acción (o bono). Este mayor auxiliar proporciona la información necesaria para determinar el valor de la ganancia o pérdida cuando se vende la inversión en acciones o bonos. La diferencia principal entre el registro de una inversión en bonos y una inversión en acciones es que el interés sobre los bonos se acumula día a día. Cuando se compran bonos entre fechas de interés, el comprador paga por el bono al precio del mercado cotizado más el interés acumulado desde la última fecha del pago de intereses. Mediante este arreglo el propietario adquiere el derecho de recibir la totalidad del siguiente pago semestral de intereses. Debe debitarse una cuenta de intereses por cobrar sobre bonos por el valor de los

intereses comprados<sup>6</sup>. Los dividendos en acciones, sin embargo, no se acumulan y todo el precio de compra pagado por el inversionista en acciones se registra en la cuenta valores negociables.

#### **2.2.1.5 Inversión Empresarial**

En el contexto empresarial, la inversión es el acto mediante el cual se invierten ciertos bienes con el ánimo de obtener unos ingresos o rentas a lo largo del tiempo. La inversión se refiere al empleo de un capital en algún tipo de actividad o negocio, con el objetivo de incrementarlo. Dicho de otra manera, consiste en renunciar a un consumo actual y cierto, a cambio de obtener unos beneficios futuros y distribuidos en el tiempo.

Desde una consideración amplia, la inversión es toda materialización de medios financieros en bienes que van a ser utilizados en un proceso productivo de una empresa o unidad económica, y comprendería la adquisición tanto de bienes de equipo, como de materias primas, servicios etc. Desde un punto de vista más estricto, la inversión comprendería sólo los desembolsos de recursos financieros destinados a la adquisición de instrumentos de producción, que la empresa va a utilizar durante varios periodos económicos<sup>7</sup>.

En el caso particular de inversión financiera, los recursos se colocan en títulos, valores, y demás documentos financieros, a cargo de otros entes, con el objeto de aumentar los excedentes

---

<sup>6</sup> Andrade E., Simón (2004) **Planificación en Gestión Financiera**. Lima Editorial Rhodas

<sup>7</sup> APAZA MEZA, Mario. (2010). **El Consultor Económico Financiero**. Instituto Pacifico. Pacifico Editores Lima.

disponibles por medio de la percepción de rendimientos, intereses, dividendos, variaciones de mercado, u otros conceptos.

Para el análisis económico de una inversión puede reducirse la misma a las corrientes de pagos e ingresos que origina, considerado cada uno en el momento preciso en que se produce.

#### **2.2.1.6 Variables de la Inversión Privada**

Las cantidades dedicadas para inversiones de los agentes dependen de varios factores. Los tres factores que condicionan más decisivamente a esas cantidades son:

- **Rendimiento esperado**, positivo o negativo, es la compensación obtenida por la inversión, su rentabilidad.
- **Riesgo aceptado**, la incertidumbre sobre cuál será el rendimiento real que se obtendrá al final de la inversión, que incluye además la estimación de la capacidad de pago (si la inversión podrá pagar los resultados al inversor).
- **Horizonte temporal**, a corto, mediano, o largo plazo; es el periodo durante el que se mantendrá la inversión.

#### **2.2.2. Crédito**

La palabra crédito viene del latín *creditus*' (*sustantivación del verbo credere: creer*), que significa "cosa confiada"<sup>8</sup>. Así "crédito" en su origen significa entre otras cosas, confiar o tener confianza.

Se considerará crédito, el derecho que tiene una persona acreedora a recibir de otra deudora una cantidad en numerario para otros.

---

<sup>8</sup> Contraloría General de la República. (2003) **Manual de Auditoría Financiera para Instituciones Públicas**. Lima: Editora Perú

En general es el cambio de una riqueza presente por una futura, basado en la confianza y solvencia que se concede al deudor. El crédito, según algunos economistas, es una especie de cambio que actúa en el tiempo en vez de actuar en el espacio.

También puede ser definido como "*el cambio de una riqueza presente por una riqueza futura*". Así, si un molinero vende 100 sacos de trigo a un panadero, a 90 días plazo, significa que confía en que llegada la fecha de dicho plazo le será cancelada la deuda. En este caso se dice que la deuda ha sido "a crédito, a plazo". En la vida económica y financiera, se entiende por crédito, por consiguiente, la confianza que se tiene en la capacidad de cumplir, en la posibilidad, voluntad y solvencia de un individuo, por lo que se refiere al cumplimiento de una obligación contraída.

El crédito es una operación financiera donde una persona física o jurídica (acreedor) presta una cantidad determinada de dinero a otra persona física o jurídica (deudor), en la cual este último se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiera.

#### **2.2.2.1. Crédito Revolvente**

Los clientes de tarjetas de crédito pueden tener diferentes formas para pagar el uso de su línea de crédito. Por lo general será en cuotas o en modalidad *revolving*. Los clientes que tienen modalidad *revolving* pueden realizar un pago menor al total facturado en el período (llamado Pago Mínimo). El saldo (la

diferencia entre lo facturado y lo pagado), genera una nueva deuda (*revolving*) a la que se le aplica la tasa de interés vigente para el período y se adiciona al saldo de deuda de esta modalidad, correspondientes a los períodos anteriores si existieren. Esta deuda puede ser pagada (amortizada) por el cliente de manera diferida en el tiempo.

#### 2.2.2.2 Tipos de Créditos<sup>9</sup>

**Crédito tradicional:** Préstamo que contempla un pie y un número de cuotas a convenir. Habitualmente estas cuotas incluyen seguros ante cualquier siniestro involuntario.

**Crédito al consumo:** Préstamo a corto o mediano plazo (1 a 4 años) que sirve para adquirir bienes o cubrir pago de servicios.

**Crédito comercial:** Préstamo que se realiza a empresas de indistinto tamaño para la adquisición de bienes, pago de servicios de la empresa o para refinanciar deudas con otras instituciones y proveedores de corto plazo.

**Crédito hipotecario:** Dinero que entrega el banco o financiera para adquirir una propiedad ya construida, un terreno, la construcción de viviendas, oficinas y otros bienes raíces, con la garantía de la hipoteca sobre el bien adquirido o construido; normalmente es pactado para ser pagado en el mediano o largo plazo (8 a 40 años, aunque lo habitual son 20 años).

---

1. <sup>9</sup> APAZA MEZA, Mario. (2010). **El Consultor Económico Financiero**. Instituto Pacifico. Pacifico Editores Lima.

**Crédito consolidado:** Es un préstamo que reúne todos los otros préstamos que un prestatario tiene en curso, en uno único y nuevo crédito. Habitualmente estos préstamos consolidados permiten a quienes los suscriben pagar una cuota periódica inferior a la suma de las cuotas de los préstamos separados, si bien en contraprestación suele prolongarse el plazo del crédito y/o el tipo de interés a aplicar.

**Crédito personal:** Dinero que entrega el banco o financiera a un individuo, persona física, y no a personas jurídica, para adquirir un bien mueble (entiéndase así por bienes que no sean propiedades/viviendas), el cual puede ser pagado en el mediano o corto plazo (1 a 6 años).

**Crédito prendario:** Dinero que le entrega el banco o entidad financiera a una persona física, y no a personas jurídicas para efectuar la compra de un bien mueble, generalmente el elemento debe de ser aprobado por el banco o entidad financiera, y puesto que este bien mueble a comprar quedara con una prenda, hasta una vez saldada la deuda con la entidad financiera o bancaria.

**Crédito rápido:** Es un tipo de préstamo que suelen comercializar entidades financieras de capital privado, de baja cuantía y cierta flexibilidad en los plazos de amortización, convirtiéndose en productos atractivos sobre todo en casos de necesidades urgentes de liquidez.

### **2.2.2.3 El Crédito Elementos y Principios de la Política Crediticia**

### **a) ¿Qué es el Crédito?**

El crédito es una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un período de tiempo determinado.

En un crédito nosotros mismos administramos ese dinero mediante la disposición o retirada del dinero y el ingreso o devolución del mismo, atendiendo a nuestras necesidades en cada momento. De esta manera podemos cancelar una parte o la totalidad de la deuda cuando creamos conveniente, con la consiguiente deducción en el pago de intereses.

Además, por permitirnos disponer de ese dinero debemos pagar a la entidad financiera unas comisiones, así como unos intereses de acuerdo a unas condiciones pactadas. En un crédito sólo se pagan intereses sobre el capital utilizado, el resto del dinero está a nuestra disposición, pero sin que por ello tengamos que pagar intereses. Llegado el plazo del vencimiento del crédito podemos volver a negociar su renovación o ampliación.

El propósito del crédito es cubrir los gastos, corrientes o extraordinarios, en momentos puntuales de falta de liquidez. El crédito conlleva normalmente la apertura de una cuenta corriente. Se distinguen dos tipos de crédito: cuentas de crédito y tarjetas de crédito.

### **b) ¿Cuál es el papel que desempeña el crédito?**

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

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

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

**c) ¿Elementos del crédito?**

**1. Acreedor.** - El que proporciona los fondos y acepta el crédito.

**2. Agentes de Intermediación.** - los que facilitan este proceso de traslado de fondos.

**d) ¿Que permiten los créditos?**

Desde el punto de vista del deudor:

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



Desde el punto de vista del acreedor:

- Adquirir nuevos clientes.
- Desarrollar clientes nuevos.
- Retener clientes nuevos.

#### **e) Importancia del Crédito**

- Es una función importante en todo sistema económico.
- A través del crédito se emplean pequeños y grandes capitales que podrían permanecer en posición estática.
- Mediante esta actividad, se convertirán en riqueza productiva.

#### **2.2.2.4 Clasificación de los Créditos Personales**

Según el reglamento de créditos del Banco de Crédito del Perú SAC manifiesta lo siguiente<sup>10</sup>:

##### **a) Créditos efectivos**

Dinero para que lo uses en lo que más quieras. Date unas buenas vacaciones con tu familia, compra una computadora, remodela tu casa, paga matrículas, soluciona problemas de salud. Sal de cualquier apuro con todas las ventajas de un crédito en efectivo a tu disposición:

##### **b) Créditos vehiculares**

Un crédito para el vehículo que quiera comprar

##### **c) Créditos para estudio**

Financiamiento de estudios de post-grado (maestrías, especializaciones, etc.) en el Perú o en el extranjero.

---

<sup>10</sup> Contraloría General de la República. (2003) **Manual de Auditoría Financiera para Instituciones Públicas**. Lima: Editora Perú

#### **d) Créditos de consumo**

Es un préstamo de dinero que el Banco otorga a su cliente, con el compromiso de que en el futuro, el cliente devolverá dicho préstamo en forma gradual (cuotas mensuales) y con un interés adicional que compensa al Banco por todo el tiempo que no tuvo ese dinero.

### **2.2.3. Sistema Bancario**

#### **2.2.3.1 Desaceleración Mundial y Crecimiento Local**

Durante el 2011 el crecimiento del PBI local mostró una tendencia decreciente en relación al ejercicio anterior, alcanzando 6.9% (crecimiento extraordinario de 8.8% en el 2010). Esto último estuvo en línea con el menor crecimiento de la economía mundial, siendo las exportaciones el canal de transmisión más importante a través del cual la debilidad del entorno global se traslada a la economía peruana<sup>11</sup>. La reducción de las exportaciones en el caso del Perú opera vía una caída en las ventas al extranjero, principalmente en los sectores manufactura, textil y agroindustria y un menor precio de exportación, generado por la caída en el precio internacional de los metales básicos, como es el caso del cobre y el zinc. Sin embargo, se debe tener presente que el principal motor del crecimiento del PBI peruano es el sector privado acompañado de la demanda interna.

El menor crecimiento estuvo igualmente asociado a la

---

<sup>11</sup> JORDI MAS / CARIÉS RAMÍO, LA AUDITORIA OPERATIVA EN LA PRACTICA. Alfaomega GRUPO EDITOR S.A. Lima Peru 2013

moderación en el dinamismo de la demanda interna (evolución del gasto público e inversión privada). En el 2011, la desaceleración del PBI mundial se sustentó principalmente en el menor crecimiento de los países de la Zona Euro, derivado de la crisis de deuda soberana. Es así, que lo que comenzó con un problema enfocado en países pequeños, terminó expandiéndose hacia economías más grandes como España e Italia, habiendo registrado la Zona Euro en el cuarto trimestre de 2011 una contracción anualizada en el PBI de 1.3%.

A marzo de 2012, si bien la economía mundial continuó mostrando indicadores de actividad económica poco favorables, la economía peruana alcanzó un crecimiento de 6.0% sustentado en el dinamismo en el consumo, inversión privada, exportaciones y tasas de crecimiento positivas en la inversión pública. En el mismo período, el PBI de la Zona Euro no creció en términos anuales.

La crisis en la Zona Euro ha conllevado a que se incremente el costo del fondeo para los países europeos, situación que viene dificultando su capacidad para hacer frente a futuros vencimientos de deuda. A la fecha, son cinco los países de la región que han solicitado ayuda para enfrentar el pago de su deuda soberana: Grecia fue el primero de ellos, seguido por Irlanda, Portugal y recientemente España y Chipre. Por su parte, el sistema bancario europeo se encuentra frágil, con elevadas tasas de morosidad y bajos niveles de capitalización. La crisis en Europa ha generado

un flujo de capitales hacia las economías emergentes, explicado en una mayor liquidez y aversión al riesgo. Esto último influiría localmente en la expansión doméstica del crédito y estimularía la demanda agregada<sup>12</sup>.

Adicional a los problemas en la Zona Euro, en el presente ejercicio China viene mostrando una desaceleración asociada a las medidas de ajuste monetario y retiro del estímulo fiscal implementado en el 2011. Si bien el Gobierno Chino ya anunció medidas de estímulo como la reducción del encaje, tasas de interés y relajamiento en las condiciones de crédito, el impacto en el corto plazo sería limitado, lo cual está conllevado a que el gobierno ponga énfasis en medidas fiscales. En el caso de Estados Unidos, si bien también se encuentra endeudado, posee la ventaja que su moneda (el dólar) se mantiene como la divisa mundial por excelencia, pese a la devaluación sufrida en los últimos años.

Frente al escenario internacional descrito, se espera que las economías emergentes sostengan el crecimiento económico mundial (principalmente China e India), tal como ha venido ocurriendo desde que se desató la crisis global a mediados del 2007.

### **2.2.3.2 Presiones Inflacionarias y la Tasa de Interés de Referencia**

La tasa de referencia de política monetaria se mantiene en 4.25% desde mayo de 2011. Si bien las expectativas

---

<sup>12</sup> JORDI MAS / CARIÉS RAMIO, LA AUDITORIA OPERATIVA EN LA PRACTICA. Alfaomega GRUPO EDITOR S.A. Lima Peru 2013

inflacionarias no han cedido producto del mayor crecimiento de la demanda agregada en relación al producto potencial, el BCRP ha preferido no responder con un incremento de la tasa de interés de referencia, debido al entorno internacional contractivo derivado de la crisis de deuda soberana en la Zona Euro. De acuerdo al Reporte de Inflación del BCRP a junio de 2012, al mes de mayo del presente ejercicio, la inflación de los últimos 12 meses bajó de 4.74% en diciembre 2011 a 4.14%, la misma que recoge el menor incremento en los precios de los alimentos (principalmente aquellos con alto contenido importado) y el efecto de los menores precios de los commodities en el mercado internacional. No obstante, la misma se encuentra todavía por encima del límite superior del rango meta del BCRP (3.0%). Dado que no se han registrado modificaciones en la tasa de interés de política monetaria, el comportamiento reciente de la tasa de interés pasiva en moneda nacional (TIPMN) también ha sido estable, lo que ha permitido mantener sin mayor variación las tasas de interés del sistema financiero.

### **2.2.3.3 Mayor Liquidez en el Mercado y Mayor Incremento en las Tasas de Encaje**

El BCRP elevó, desde mayo de 2012, las tasas de encaje tanto en moneda local como extranjera, buscando de esta manera atenuar el ritmo de expansión de la liquidez local en un contexto de mayor endeudamiento en dólares por parte de las empresas y de bajas tasas de interés en moneda extranjera como

consecuencia de la alta liquidez internacional, buscando así moderar la expansión del crédito doméstico.

De esta manera, las tasas de encaje a fines de abril se ubicaron en 15.4% para moneda local y 38.6% en dólares. Otras medidas tomadas por parte del BCRP fue extender el encaje de 60% a los nuevos adeudados de corto plazo del exterior (plazos menores o iguales a tres años) y establecer un nuevo encaje especial de 20% para los adeudados de largo plazo exonerados y para la emisión de bonos, excluyendo los bonos hipotecarios cubiertos en moneda local que excedan en dos veces y medio el patrimonio efectivo de las entidades financieras.

#### **2.2.3.4. Reformas Recientes y Estructura Actual**

A mediados de los años 90 la banca comercial paso de un esquema de banca especializada a un esquema de banca universal. La dación de la nueva ley de banca mediante la expedición de la Ley N° 26702 denominada Ley General del Sistema Bancario y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros en diciembre de 1996 marcó un cambio importante en la estructura y en los sistemas de supervisión del sistema financiero. Esta Ley General tuvo como objetivos principales permitir al sistema incorporar nuevos mecanismos de intermediación y propugnar la competitividad con la finalidad de reducir el costo del dinero además de introducir la supervisión consolidada y fortalecer y consolidar la función de la supervisión

de la SBS<sup>13</sup>.

La modernización que se empezó a generar en el sistema financiero, a la vez que el proceso de privatizaciones como parte de la política económica, dio lugar a la entrada de bancos extranjeros, principalmente bancos internacionales de primer nivel. Esto contribuyó al desarrollo de nuevas tecnologías y abrió oportunidades para poner en práctica políticas de gestión de riesgo más eficaces. A mediados de 1998 el sistema financiero peruano enfrentó una coyuntura difícil como consecuencia de la crisis financiera internacional lo que trajo consigo problemas de liquidez por la reversión de líneas de crédito del exterior.

Para enfrentarlos, la SBS adoptó una estrategia para ordenar y optimizar los mecanismos de resolución bancaria, como la administración del proceso de salida del mercado mediante la facultad de identificar los activos valiosos de un banco intervenido para transferirlos al resto del sistema y facultando al Fondo de Seguros de Depósitos a realizar aportes de capital y tomar el control temporal de un banco sometido a régimen de vigilancia<sup>14</sup>.

Adicionalmente, el Gobierno puso en marcha un programa de fortalecimiento patrimonial mediante un plan de canje temporal de cartera por bonos negociables del Tesoro por cinco años que fue complementado por otro plan. El resumen de estos

---

<sup>13</sup> ESTUPIÑAN GAITAN RODRIGO, ANÁLISIS FINANCIERO Y DE GESTIÓN. ECOE EDICIONES, Lima Perú 2014

<sup>14</sup> JORDI MAS / CARIAS RAMIO, LA AUDITORIA OPERATIVA EN LA PRACTICA. Alfaomega GRUPO EDITOR S.A. Lima Perú 2013

paquetes abarcó a 19 empresas y totalizó casi USD 450 millones. Las medidas adoptadas facilitaron el proceso de consolidación del sistema bancario que derivó en varias operaciones de fusiones y adquisiciones entre empresas. En la estructura del sistema también se produjo la incorporación de la supervisión del sistema privado de pensiones dentro del marco de la supervisión bancaria y de seguros, ampliando así el ámbito de la SBS a los tres sistemas.

En el campo de la regulación y supervisión, se continuó avanzando en el logro de una supervisión especializada por tipos de riesgo, desarrollándose para ello nuevas normas prudenciales relacionadas con la supervisión de los riesgos de liquidez, de mercado y de operación. En el inicio del año 2001, factores internos y externos afectaron la recuperación de los sectores de demanda. En el lado interno, las elecciones presidenciales generaron un clima de incertidumbre y por el lado externo, la disminución de la actividad económica en los Estados Unidos tuvo un impacto negativo en la actividad comercial externa y en la entrada de capitales. Sin embargo, los sucesos internacionales también tuvieron un aspecto positivo, ya que contribuyeron a una disminución de las tasas de interés, lo que provocó que las tasas de interés domésticas activas y pasivas en moneda extranjera se redujeran considerablemente, lo que junto con la apreciable disminución en las expectativas de devaluación e inflación, determinó que las tasas de interés en moneda nacional también se redujesen.



Un hito importante dentro del recuento de modernización de la normativa de supervisión fue la aprobación en el año 2003 del nuevo Reglamento de Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones, que introducía la señal para que las empresas supervisadas iniciaran la elaboración de metodologías internas para la más precisa identificación y cuantificación del riesgo de crédito.

#### **2.2.3.5 Principales Tendencias en los Reportes de Créditos**

Tradicionalmente en Perú la disponibilidad de información a través de reportes de crédito ha estado disponible como un medio de intercambio de información entre los bancos, pero con información de tipo negativa. Posteriormente, en los años 90s, la primera central de información fue la de SBS con la recopilación de una estructura reducida de datos y con reportes de deudores a partir de un saldo de obligaciones superior a los S/. 13,000. Más adelante, y con la modificación del Manual de Contabilidad, la SBS inició la construcción de una base de datos con información de tipo contable recogida mediante un Anexo del Plan de Cuentas, que permitía validar la veracidad de la información, y con fines de supervisión del riesgo y de la concentración del crédito<sup>15</sup>. En esta iniciativa se redujo el límite del reporte de saldos para cubrir todas las operaciones a partir de S/. 1.

En paralelo, se fueron organizando las primeras empresas privadas de reportes de crédito. INFOCORP, con el apoyo de

---

<sup>15</sup> ESTUPIÑAN GAITAN RODRIGO, ANÁLISIS FINANCIERO Y DE GESTIÓN. ECOE EDICIONES, Lima Perú 2014.

EQUIFAX, es la más antigua, con 10 años de operaciones, se inició especializándose en recopilar la información de los deudores de créditos de consumo y de las tarjetas de crédito, pero actualmente también registra a los deudores de las empresas corporativas. Además, estableció canales de acceso a diferentes bases de datos como de las Cámaras de Comercio y de los servicios.

La segunda empresa privada es CERTICOM, que también registra de diferentes bases de datos, las obligaciones de los deudores personas naturales y jurídicas. Más recientemente en 2003 se estableció una oficina de la empresa Informa de España constituyendo INFORMA S.A. del Perú, como una empresa de registros de obligaciones fundamentalmente de carácter corporativo.

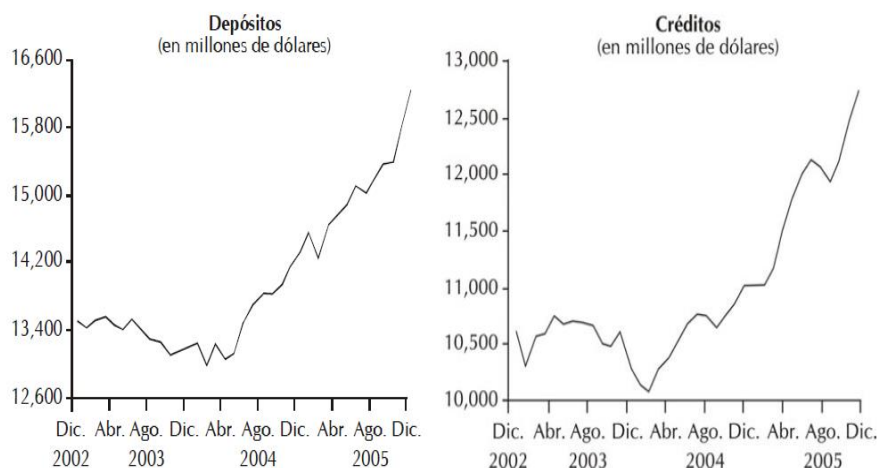
#### **2.2.3.6 Mercado de Crédito Actual**

La cartera crediticia ha mantenido una tendencia creciente durante 2005. Al finalizar dicho año los créditos directos de la banca múltiple totalizaron USD 12,734 millones, incrementándose en 15.6 por ciento respecto del saldo del año anterior, con lo que registraron el nivel más alto de los últimos cuatro años. Este dinamismo se acentuó durante 2005 ya que los créditos de la banca múltiple finalizaron con un saldo de USD 12,212 millones, debido a un incremento de USD 233 millones respecto del monto registrado en noviembre. Debe destacarse que la participación de los créditos en moneda extranjera, que

tradicionalmente han mantenido una alta proporción en el total de los créditos directos, se redujo de un 76 por ciento en diciembre a un 71.5 por ciento al mes de diciembre de 2005.

### Grafico N° 01

#### Evolución de la Cartera Crediticia de los Bancos Múltiples en el Perú (en millones de USD)

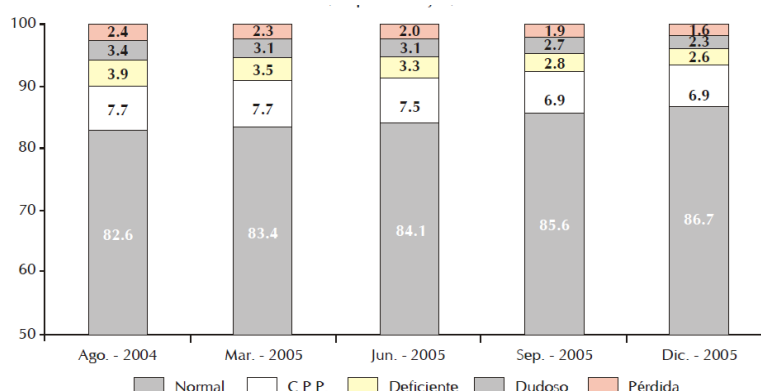


**Fuente:** Contraloría General de la República. (2003) **Manual de Auditoría Financiera para Instituciones Públicas**. Lima: Editora Perú

Por otro lado la calidad de la cartera de créditos medida en términos del nivel de morosidad (cartera atrasada / créditos directos) ha mantenido una constante tendencia a disminuir desde el año 2003, ubicándose en un promedio del 2.8 por ciento, y el nivel de cobertura (provisiones / cartera atrasada) ha venido en aumento y muy superior al 100 por ciento de la cartera atrasada.

**Grafico N° 02**

**Estructura de los Créditos y Contingencias de Acuerdo a Categoría de Riesgo de los Bancos Múltiples en el Perú (en porcentajes)**



**Fuente;** Contraloría General de la República. (2003) **Manual de Auditoría Financiera para Instituciones Públicas.** Lima: Editora Perú

## 2.2.4. Sistema Bancario Peruano

### 2.2.4.1. Bancarización

El crecimiento económico ha venido acompañado de un aumento importante en los niveles de bancarización. Es así que el índice de bancarización pasó de 21.3% en el 2006 a 31.7% en 2011. No obstante, en niveles relativos, el grado de bancarización es aún inferior al promedio de la región. En Chile, por ejemplo, el nivel de bancarización es cercano al 70% del PBI. Es de resaltar que el incremento en el índice de bancarización local se sustenta en parte en la apertura de nuevas agencias a nivel nacional por el sector bancario, las mismas que en los últimos cinco años se duplicaron, pasando de 937 en el 2006 a 2,034 al cierre de 2011<sup>16</sup>.

### 2.2.4.2 Tendencias de la Banca

<sup>16</sup> ESTUPIÑAN GAITAN RODRIGO, ANÁLISIS FINANCIERO Y DE GESTIÓN. ECOE EDICIONES, Lima Perú 2014

Las grandes tendencias que se observan en la banca peruana son una participación creciente del crédito otorgado a personas naturales, un spread bancario decreciente aunque todavía alto en comparación con otros países de la región, niveles de liquidez elevados, adecuados niveles de cobertura de cartera y solvencia patrimonial, un proceso creciente de desdolarización de depósitos de personas naturales y una mayor sensibilidad al ciclo económico de la banca enfocada en consumo y microcréditos. Respecto a este último punto, se debe señalar que frente a una desaceleración del PBI, estos bancos y entidades de nicho son los que estarían más expuestos a un deterioro de su cartera. A ello se suma el hecho de que son los que registran la mayor proporción de cartera atrasada y los menores niveles de cobertura. De materializarse este riesgo, se verían en la necesidad de realizar castigos, lo que podría impactar de forma negativa en su rentabilidad y eventualmente en su solvencia.

#### **2.2.4.3 Posibles Riesgos: Adeudados, Sobreendeudamiento y Créditos Hipotecarios**

Frente al escenario de crisis internacional actual, la situación de la banca peruana es sólida, aunque no exenta de tener que enfrentar algunos riesgos en un mediano a largo plazo<sup>17</sup>.

Durante el primer trimestre de 2012, el total de activos de

---

<sup>17</sup> ESTUPIÑAN GAITAN RODRIGO, ANÁLISIS FINANCIERO Y DE GESTIÓN. ECOE EDICIONES, Lima Perú 2014

la banca creció 6.2%, principalmente por el aumento en las partidas de disponible e inversiones netas, cuyas participaciones relativas a dicha fecha ascendieron a 22% y 12% en términos del total de activos, respectivamente. Las colocaciones brutas, por su parte, no registraron crecimiento. En el caso del pasivo y el patrimonio, se observa una mayor participación de los adeudados del exterior como fuente de fondeo. Ello podría configurar cierto riesgo si es que se repite un escenario de crisis similar al registrado en 2008-09, que trajo consigo una contracción de las líneas de adeudados provenientes del exterior (la participación relativa de los adeudados en la estructura de financiamiento total de la banca pasó de 13.7% en el 2008 a 8.2% en 2009, situación que fue parcialmente compensada con una mayor participación del patrimonio y depósitos).

Otros posibles riesgos que enfrenta la banca peruana tienen más bien un origen interno, a partir de un mayor endeudamiento de las familias, reflejado en el crecimiento del crédito de consumo, principalmente revolving (tarjeta de crédito y préstamos personales), así como el crédito hipotecario, en línea con el sostenido crecimiento de la economía, sustentado principalmente en una mayor demanda interna. Además del riesgo de una posible desaceleración económica, se debe tener en cuenta que cerca de la mitad de los créditos hipotecarios han sido pactados en dólares, lo que agrega riesgo cambiario frente a una depreciación de la moneda local.

Sin embargo, la tendencia actual es más bien a una apreciación del nuevo sol, no sólo por la mayor liquidez en dólares post crisis subprime, sino también por el creciente proceso de desdolarización de los depósitos del sistema financiero, sobre todo de empresas ligadas al sector minero y personas naturales. Un riesgo adicional en el caso del crédito hipotecario es que la tasa de interés pase de ser fija a flotante después de un plazo promedio de 10 años en la mayoría de créditos pactados.

Cabe agregar igualmente la eventual distorsión de precios y valores que pudiese generar la demanda inmobiliaria en determinadas locaciones y su potencial reacomodo.

#### **2.2.4.4 Requerimiento de Efectivo Patrimonio Adicional**

Es importante indicar que las entidades financieras del país están obligadas a mejorar sus niveles patrimoniales a partir de la Resolución SBS 8425-2011 emitida en julio de 2011. Dicha normativa busca reforzar la solvencia de las entidades financieras al incluir riesgos adicionales a los actualmente incorporados a raíz de las recomendaciones emitidas por el Comité de Supervisión Bancaria.

De esta manera, los riesgos adicionales a ser incluidos en las exigencias de capital consideran riesgos de concentración de cartera, de tasa de interés en el libro bancario, de concentración de mercado o riesgo sistémico, entre otros.

Asimismo, se considera la exigencia de cargas de capital

que enfrenten el efecto de las fluctuaciones del ciclo económico. Para cumplir con lo detallado, las entidades financieras cuentan con un plazo de adecuación de hasta cinco años, a partir de julio de 2012.

#### **2.2.4.5 Participación de Mercado: Se Mantiene la Estructura**

El mercado bancario peruano tiene una estructura de mercado concentrada, donde los cuatro bancos más importantes (Banco de Crédito del Perú, BBVA Continental, Scotiabank Perú e Interbank) mantienen una participación superior al 80%, tanto en colocaciones como en depósitos.

#### **2.2.4.6 Spread Bancario: Tendencia Decreciente**

A pesar de la concentración, se observa una mayor competencia entre los bancos del sistema por la retención y captación de nuevos clientes, tanto en lo que se refiere a productos del activo como a productos del pasivo. Esta mayor competencia ha generado que el diferencial entre la tasa de interés activa y la pasiva en moneda nacional registre una tendencia decreciente en el tiempo<sup>18</sup>.

A marzo de 2012, el spread bancario en moneda nacional fue de 16.5%. Por su parte, las tasas de interés activas en dólares han sido menores a las tasas en moneda local debido a que el fondeo en dólares era más barato; no obstante, dicho comportamiento podría tender a revertirse a raíz del incremento en las tasas de encaje en moneda extranjera. Con referencia al

---

<sup>18</sup> JORDI MAS / CARIÉS RAMIO, LA AUDITORIA OPERATIVA EN LA PRACTICA. Alfaomega GRUPO EDITOR S.A. Lima Peru 2013



spread bancario, este es mayor en créditos a microempresas y créditos de consumo, toda vez que los mismos representan un mayor riesgo. La mayor parte de tasas activas en moneda nacional del sistema han registrado un comportamiento estable entre diciembre de 2011 y marzo de 2012, con excepción de la tasa de crédito de consumo, que se redujo de 38.5% a 35.6%.

#### **2.2.4.7 Calidad de Cartera: Incremento de Castigos**

Al 31 de marzo de 2012, los indicadores de calidad de cartera de la banca se muestran sólidos, registrando niveles similares a los mostrados al cierre del ejercicio 2011.

Por tipo de crédito, la morosidad es mayor en el caso de pequeñas empresas, seguido de los créditos de consumo. En el caso de los créditos de consumo, las instituciones financieras realizan periódicamente castigos de la cartera deteriorada, lo cual tiene el efecto de reducir la ratio de morosidad. De eliminarse el efecto de los castigos, se observa un incremento de la ratio de morosidad que casi duplica los valores originales, tanto en el 2010 como 2011.

Por tipo de moneda, la ratio de morosidad se incrementó en moneda nacional, mientras que en moneda extranjera se observó una ligera disminución, debido a que los otorgamientos de créditos a las pequeñas empresas se dan mayormente en moneda local.

Por su parte, la ratio de cobertura de deuda es mayor en el caso de los bancos grandes, seguido de los bancos medianos.

Los bancos enfocados en el otorgamiento de créditos de consumo y microcréditos son los que registran un menor valor de provisiones en relación a la cartera atrasada, comportamiento que se ha mantenido a lo largo de los últimos ejercicios.

#### **2.2.4.8 El Secreto Bancario**

El secreto bancario está normado en la *Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros* en sus artículos 140 al 143, sin embargo hace referencia a la prohibición de las empresas del sistema financiero, así como a sus directores y trabajadores, a suministrar cualquier información sobre las operaciones pasivas con sus clientes, a menos que medie autorización escrita de éstos o se trate de los supuestos consignados en esos mismos artículos<sup>19</sup>.

#### **2.2.4.9 Protección al Consumidor/Aseguramiento de Calidad**

El marco legal existente no especifica los aspectos referidos a la protección al consumidor en el caso de la central pública. La SBS tiene una oficina de atención al público en la que se atienden los temas referentes a la central pública.

La Ley que regula las centrales privadas de información de riesgo y de protección al titular de la información (Ley N° 27489 y Ley N° 27863) señala como objetivo el regular el suministro de información de riesgos en el mercado, garantizando el respeto a los derechos de los titulares, que está reconocido en la

---

<sup>19</sup> Contraloría General de la República. (2003) **Manual de Auditoría Financiera para Instituciones Públicas**. Lima: Editora Perú.

Constitución Política del Perú.

La ley provee el marco legal para la resolución de conflictos en los casos de errores en los datos reportados o del mal uso de los reportes.

Las centrales privadas de información pueden ser enjuiciadas si entregan información incorrecta o atrasada (artículo 18). La ley también especifica los derechos de las centrales privadas de tomar acciones legales en contra de los proveedores de información errónea<sup>20</sup>.

La Ley tiene mecanismos no judiciales para ser usados por los consumidores (artículo 15) y los procedimientos para la acción del INDECOPI ante las quejas de los consumidores. (Ley N° 27863, artículo 12). Los titulares de la información tienen el derecho, una vez al año o cuando la información contenida en la base de datos se haya rectificado, a la información crediticia que les concierne y que este registrada por las Centrales Privadas de Información de Riesgos (CEPIRS).

Esta información puede ser obtenida en forma gratuita, mediante la visualización en pantalla de datos o mediante el pago de una suma de dinero que no exceda los costos necesarios para la emisión del documento correspondiente, mediante un escrito, copia o fotocopia legible e inteligible, sin utilizar claves o códigos que requieran de dispositivos mecánicos para su adecuada comprensión.

---

<sup>20</sup> Contraloría General de la República. (2003) **Manual de Auditoría Financiera para Instituciones Públicas**. Lima: Editora Perú.

En caso de que el titular de la información de crédito considere que la información es ilegal, inexacta, errónea o caduca tiene el derecho a que esa información sea revisada por cuenta y costo de las CEPIRS y de ser el caso de que se proceda a su modificación o cancelación. La ley establece los procedimientos para la solicitud de la revisión, así como fija plazos para las distintas fases de la solicitud.

#### **2.2.5. Sistema Financiero Peruano**

En lo referente al concepto de sistema financiero **Ferrer (2004)** manifiesta:

“El concepto de sistema financiero abarca a los mercados financieros; las instituciones financieras, privadas y públicas debidamente autorizadas para operar en el país en la intermediación financiera, y los organismos de supervisión”<sup>21</sup>.

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

Entendiéndose como mercado financiero al ambiente que no se limita a un espacio físico, si no que incluye todo mecanismo que permita la interacción entre los participantes que demanden y ofrezcan recursos de naturaleza financiera. Se constituye en mercado de intermediación indirecta, cuando participa un intermediario, por lo general el sector bancario que otorga preferentemente créditos a corto plazo, previa captación de recursos del público para luego colocarlos a un segundo, en forma de préstamos. Al respecto Ferrer define el mercado de intermediación directa de la siguiente manera:

---

<sup>21</sup> Contraloría General de la República. (2003) **Manual de Auditoría Financiera para Instituciones Públicas**. Lima: Editora Perú.

“Cuando uno de los intermediarios, por lo general la empresa necesita dinero para financiar sus proyectos o actividades; y no siéndole ventajoso obtenerlo del sector bancario, sea por tasas de interés muy altas o por restricción que limitan su obtención, puede optar por emitir títulos valores tales como acciones o bonos y lograr captar de esa manera el dinero que precisa directamente de los ofertantes del capital”.

**b) Instrumento Financiero**

Ferrer al respecto dice: “Los activos financieros que pueden ser directos, representados básicamente por los créditos obtenidos de las entidades bancarias en el mercado de intermediación directa e indirectas van sustituidos por los títulos – valores como las acciones y bonos canalizados en el mercado de intermediación directa.

**c) Instituciones Financieras**

Conformado por las personas jurídicas organizadas como empresas dedicadas a la intermediación entre los ofertantes y demandantes del dinero o equivalentes de efectivo, entre los cuales se encuentran los bancos y las empresas financieras constituyéndose en los entes mas representativos del sistema financiero por el significativo volumen de recursos que movilizan en la economía nacional.

**d) Organismos de Supervisión**

Son entes representativos de la estructura oficial, conforman el sector de economía y finanzas del denominado poder ejecutivo. Tienen como misión fundamental proteger los intereses del público en las oportunidades que interviene en el sector bancario, sea como ofertantes

o en su condición de solicitante de recursos monetarios, así mismo regulan la participación de las empresas y personas que concurren al mercado de valores. También tienen a su cargo la formulación ejecución de políticas económicas y financieras; y administrar la política monetaria aplicable en el país.

#### **2.2.5.1 Ministerio de Economía y Finanzas**

El Ministerio de Economía y Finanzas es un organismo integrante del poder ejecutivo que regula y armoniza todas las actividades que le competen el sector Economía y Finanzas y constituye un pliego presupuestal. Según Oriol Amat (2000):

“Tiene como finalidad formular, supervisar y evaluar las políticas y planes del sector en armonía con la política general del estado”

##### **a) Funciones:**

- Planear, dirigir y controlar los asuntos relativos a la política fiscal, financiación, endeudamiento, presupuesto y tesorería.
- Planear, dirigir, controlar las políticas de la actividad empresarial financiera del estado, así como armonizar la actividad económica.
- Planear, dirigir y controlar los asuntos relativos a la política arancelaria.
- Administrar con eficiencia los recursos públicos del Estado.

#### **2.2.5.2 Banco Central de Reserva del Perú**

El Banco Central de Reserva del Perú fue creado el 9 de

marzo de 1922, mediante ley N° 4500, por iniciativa de los bancos privados, con el objetivo de regular el sistema crediticio y emitir en forma exclusiva los billetes: Casi un mes después, el 4 de abril de ese año, la institución inicio sus actividades, siendo su primer presidente Eulogio Romero y su primer vicepresidente, Eulogio Fernandini y Quintana. El 3 de Setiembre de 1931 se inauguró oficialmente el Banco Central de Reserva del Perú y se eligió a Manuel Augusto Olaechea como su primer presidente e ya Pedro Beltrán como vicepresidente.

**a) Funciones:**

- Regular la cantidad del dinero
- Administrar las reservas internacionales, siguiendo criterios de seguridad, liquidez y rentabilidad.
- Emitir billetes y monedas e informar periódicamente sobre las finanzas nacionales.

**2.2.5.3 Superintendencia de Banca y Seguros**

La Superintendencia de Banca y Seguros y AFPs es el organismo encargado de la regulación y supervisión de los Sistemas Financieros, de Seguros y a partir del 25 de Julio del 2000, del Sistema Privado de Pensiones (Ley 27328). Su objetivo primordial es preservar los intereses de los depositantes y de los afiliados al Sistema Privado de Pensiones. La Superintendencia de Banca y Seguros es una institución de derecho público cuya autonomía funcional esta reconocida por la Constitución Política del Perú. Sus objetivos, funciones y

atribuciones están establecidos en la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP (Ley 26702).

**a) Funciones:**

Preservar los intereses de los depositantes, de los asegurados y de los afiliados al Sistema Nacional de Pensiones.

**2.2.5.4 Comisión Nacional Supervisora de Empresas y Valores**

Es un organismo público descentralizado del Sector Economía y Finanzas, tiene personería jurídica de derecho público interno y goza de autonomía funcional, administrativa y económica. Tiene por finalidad promover, supervisar y regular el mercado de valores. Así mismo recae bajo su ámbito de supervisión el mercado de productos y el sistema de fondos colectivos.

**a) Misión**

Promover la eficiencia en el mercado de valores y productos, así como del sistema de fondos colectivos, a través de la regulación, supervisión y difusión de información, fortaleciendo la confianza y la transparencia entre sus participantes apoyados en una organización tecnológicamente competitiva que privilegia el conocimiento, el desempeño y la ética del profesional.

**b) Visión**

Ser una institución eficaz e innovadora y líder en desarrollar y alcanzar mercados eficientes de valores de productos, así



como un eficiente sistema de fondos colectivos.

#### **2.2.5.5 Empresas del Sistema Financiero en el Perú**

Conforme al ordenamiento legal vigente para el Sistema Financiero Peruano, las empresas quien está bajo la supervisión de la Superintendencia de Banca y Seguros han sido clasificadas por su modalidad de gestión en 14 grupos:

- Empresas bancarias.
- Empresas financieras.
- Cajas municipales de ahorros y créditos.
- Cajas rurales de ahorros y créditos.
- Cajas municipales de crédito popular.
- Empresas de desarrollo de la pequeña y micro empresa.
- Cooperativas de ahorro y crédito.
- Empresas de arrendamiento financiero.
- Empresas afianzadoras y de garantía.
- Empresas de almacenes generales.
- Sociedades titularizadoras.
- Empresas de servicios de canje.
- Empresas de servicios fiduciarios.

#### **2.2.5.6 Clasificación Superintendencia de Banca y Seguros según**

##### **Situación de Deuda**

Según el reglamento de créditos del Banco de Crédito del Perú SAC manifiesta lo siguiente:

##### **a) Vigentes**

Son aquellos créditos o financiamientos directos concedidos

mediante la suscripción de un contrato a los clientes del país y del exterior en sus distintas modalidades, cuyos pagos se encuentran al día según lo pactado.

**b) Reestructurados**

Son aquellos créditos o financiamiento directos cualquiera sea su modalidad, sujeto a la reprogramación de pagos aprobada en el proceso de reestructuración, de concurso ordinario o preventivo, según sea el caso, conforme a la ley general del sistema concursal aprobada mediante la ley N<sup>o</sup> 27809.

**c) Refinanciados**

Son aquellos créditos o financiamiento directos, en sus distintas modalidades, en los que se producen variaciones de plazo y/o monto del contrato original que obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor.

También se considera un crédito como refinanciado cuando se produzcan los supuestos de novación, conforme con lo establecido en el reglamento para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones.

**d) Vencidos**

El capital de los créditos que no han sido cancelados o amortizados por los obligados en la fecha de vencimiento para los créditos personales se sigue un tratamiento escalonado para considerar crédito vencido después de los 30 días calendario de no haber pagado en la fecha pactada se considerara vencida solo la porción no pagada en la fecha

pactada; mientras que a partir de los 90 días calendarios de vencido, se considerara la totalidad de la deuda insoluta.

**e) En Cobranza Judicial**

El capital de los créditos a partir de la fecha en que se inició el proceso judicial para su recuperación.

**2.2.5.7 Clasificación Superintendencia de Banca y Seguros en Función al Plazo**

**a) Corto Plazo**

Cuando el plazo de pago del préstamo es menor o igual a los doce meses.

**b) Mediano Plazo**

Cuando el plazo de repago del préstamo es mayor a doce meses, pero menor o igual a treinta y seis meses.

**c) Largo Plazo**

Cuando el plazo de repago del préstamo es mayor a treinta y seis meses.

**2.2.5.8 Clasificación Superintendencia de Banca y Seguros en Función al Destino**

**a) Capital de Trabajo**

Cuando el destino del financiamiento es para la compra de mercadería e insumos y los gastos operativos y administrativos que permita el normal desarrollo de la actividad del deudor. En este tipo de préstamos también agrupa el mantenimiento de producción agrícola y los cultivos con ciclo vegetativo menor a dos años.

## **b) Activo Fijo**

Cuando el destino del préstamo es la adquisición de bienes inmuebles necesarios para el proceso productivo comercial o servicio del deudor. En este tipo de préstamos también agrupa los destinados al financiamiento de cultivos permanentes cuya vida útil supera a un año.

## **c) Préstamos para Comercialización**

Se utiliza para la fase de acopio, selección, empaque, almacenamiento, distribución interna y externa de productos agropecuarios.

## **d) Consumo**

Es un préstamo de dinero que el Banco otorga a su cliente, con el compromiso de que en el futuro, el cliente devolverá dicho préstamo en forma gradual (cuotas mensuales) y con un interés adicional que compensa al Banco por todo el tiempo que no tuvo ese dinero.

- Para obtener un crédito bancario, es necesario demostrar que se tiene capacidad de pago, es decir, que se cuenta con el ingreso suficiente para hacer frente al presupuesto de gastos habitual de cada mes, más el pago del crédito que se solicita.
- Es decir, a la remuneración líquida se le restan los pagos por alimentos, arriendo o dividendos, matrículas escolares y servicios básicos (luz, agua, gas, teléfono, cable y otros).

### **Características:**

- ❖ Plazo de crédito: Hasta 48 meses.
- ❖ Prepagos: En cualquier momento, sin penalidad.
- ❖ Información al cliente: Se remite un estado de cuenta mensual a la dirección del cliente.
- ❖ Seguro de Desgravamen: Asegura la cancelación de la deuda pendiente de pago en caso de fallecimiento o invalidez del titular del crédito.
- ❖ Moneda: Soles o Dólares.
- ❖ Financiamiento mínimo de US\$800 o S/.2, 500 tanto para BEX como para consumo (revisable por tipo de convenio).
- ❖ Tiempo de aprobación de crédito: Desde la presentación correcta de documentos hasta el desembolso del crédito, 5 días en Lima y 6 en provincias.

### **Requisitos:**

- ❖ Acreditar ingresos mínimos brutos de US\$ 400 individuales o conyugales.
- ❖ Tener entre 20 y 65 años de edad.
- ❖ Tener no menos de 6 meses de continuidad laboral para dependientes y un año para independientes.
- ❖ Presentar los siguientes documentos:
  - Copia y original del DNI del titular y cónyuge.
  - Copia del recibo de teléfono fijo.
  - Documentos de ingresos y antigüedad laboral:

- **Dependientes:** Copia y original de las boletas de pago de los dos últimos meses (en caso de vendedores o comisionistas de los 4 últimos meses).
  - **Independientes:** Copia del Formulario de Pago de Impuestos por renta de los últimos tres meses, copia de la última Declaración Jurada y copia del RUC.
- ❖ Si tiene ingresos de cuarta categoría y la empresa retiene los impuestos, bastará con presentar el certificado de retenciones de cuarta categoría.
  - ❖ Si la empresa no retiene los impuestos: tres últimos pagos de impuesto mensual (ingresos mayores S/.1, 867) o constancia de ingresos de los diferentes empleadores indicando antigüedad laboral (ingresos menores a S/.1, 867).
  - ❖ La cuota no debe ser mayor al 30% de tus ingresos netos.
  - ❖ No presentar problemas de pago en nuestro banco o en otro banco del Sistema Financiero.

## **2.2.6. Calidad en el Servicio**

### **2.2.6.1 Calidad**

Imai (1998, Pág. 10) señala que la calidad se refiere no solo a la calidad de productos o de servicios terminados, sino también a la calidad de los procesos que se relacionan con dichos productos o servicios. La calidad pasa por todas las fases de la actividad de la empresa, es decir, en todos los procesos de

desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de los productos o servicios.

Stoner (1996, Pág. 146) aporta que la calidad en el lugar de trabajo va más allá de crear un producto de calidad superior a la medida y de buen precio, ahora se refiere a lograr productos y servicios cada vez más competitivos, esto entraña hacer las cosas bien desde la primera vez en lugar de cometer errores y después corregirlos.

Según Colunga (1995, p. 17), el término "calidad" señala "un conjunto de características de una persona o de una cosa". Sin embargo, los sistemas administrativos actuales han utilizado tanto el concepto "calidad", que lo han evolucionado hasta llevar su significado mucho más allá de las definiciones originales que ofrecen los diccionarios.

Ante tal aseveración, es oportuno remontarse un poco a la historia. La aparición de las comunidades humanas generó el antiguo mercado entre el productor y el cliente. Aún no existían especificaciones. Los problemas de calidad podían resolverse con relativa facilidad puesto que el fabricante, el comprador y las mercancías estaban presentes simultáneamente. En la medida en que se desarrolla el comercio y se amplían los mercados, el productor deja de tener contacto directo con el cliente. La relación comercial se da a través de cadenas de distribución, haciendo necesario el uso de especificaciones definidas, garantías, muestras, etc., que tengan un papel equivalente a la

antigua reunión entre el fabricante y el usuario.

Es así como investigadores de la categoría de Jurán, Deming, Crosby e incluso las Normas ISO 9000, coinciden en que los requerimientos o especificaciones son los indicadores del cumplimiento o no con la calidad de un producto o servicio.

Calidad también denota, como lo señala Jurán (citado en Colunga 1995, p. 18), "aquellas características del servicio que responden a las necesidades del cliente".

Por esta razón, un cliente con sus necesidades y expectativas cubiertas es un cliente satisfecho y calidad es satisfacer al cliente. Al cumplir con los requerimientos del servicio, hasta donde la acción tomada ayude a la permanencia de la empresa en el mercado.

#### **2.2.6.2 Calidad de Servicio**

La investigación académica y la práctica empresarial vienen estableciendo, que un elevado nivel de calidad de servicio proporciona a las empresas considerables beneficios en cuanto a cuota de mercado, productividad, costes, motivación del personal, diferenciación respecto a la competencia, lealtad y captación de nuevos clientes, por indicar algunos de los más importantes. Como resultado de esta evidencia, la gestión de la calidad de servicio se ha convertido en una estrategia prioritaria y cada vez son más los que tratan de definirla, medirla y, finalmente, mejorarla.

Desafortunadamente, la definición y medida de la calidad



han resultado ser particularmente complejas en el ámbito de los servicios, puesto que, al hecho de que la calidad sea un concepto aún sin definir hay que añadirle la dificultad derivada de la naturaleza intangible de los servicios (GRONROOS,1994).

Aun así, la calidad se ha convertido en una pieza clave dentro del sector terciario y su búsqueda ha llevado a numerosos investigadores a desarrollar posibles definiciones y diseñar modelos sobre la misma (BUTTLE, 1996).

Presentamos a continuación cuatro temas o aspectos que nos permitirán asentar las bases de la calidad del servicio, para luego continuar con el tema de su medición, el cual es de suma importancia en nuestro estudio, por cuanto sustenta las encuestas y sus resultados. Luego se presentará temas complementarios que van a respaldar el aspecto teórico de nuestro trabajo.

#### **A. Evolución de la calidad**

Ruiz Olalla nos refiere en dicha publicación que: “En un principio la calidad se asociaba con las secciones de inspección y control, donde a través de un análisis estadístico se trataba de determinar si la producción cumplía con los estándares de calidad previamente establecidos. El objetivo básico en estos casos consistía en conseguir niveles aceptables de errores en la fase de producción. Posteriormente, el concepto de calidad se extendió a todas las fases de la vida de un producto o servicio, desde su concepción o diseño hasta su fabricación y posterior uso por

parte del cliente, siendo el lema Cero Defectos”.

“En la actualidad los productos y servicios no sólo tienen que ser aptos para el uso que se les ha asignado sino que además tienen que igualar e incluso superar las expectativas que los clientes han depositado en ellos. El objetivo consiste en satisfacer a los clientes desde el principio hasta el fin. Esta nueva concepción de la calidad es lo que se conoce como Calidad del Servicio”.

## **B. Concepto de Calidad del Servicio**

Para Ruiz Olalla, “el servicio es un término capaz de acoger significados muy diversos. Hay que entender el servicio como el conjunto de prestaciones accesorias de naturaleza cuantitativa o cualitativa que acompaña a la prestación principal, ya consista ésta en un producto o en un servicio”.

“En la medida en que las organizaciones tengan más dificultades para encontrar ventajas con las que competir, mayores atenciones tendrán que dedicar al servicio como fuente de diferenciación duradera”.

### **B.1 Calidad técnica versus calidad funcional**

**Calidad técnica:** el cliente valora en la transacción el resultado técnico del proceso, es decir, qué es lo que recibe. Puede ser medida de una manera bastante objetiva.

**Calidad funcional:** es el juicio del consumidor sobre la superioridad o excelencia general del producto o

servicio. En la calidad del servicio toma especial relevancia el cómo se desarrolla y cómo se recibe el proceso productivo y no tan sólo el qué se recibe.

Observamos que por la primera vía se obtiene un producto/servicio final enriquecido cuantitativamente, con la segunda vía se produce una superioridad en la forma de entregar la prestación principal, ya que el cliente no quiere solamente una solución a la medida, desea además información, asesoramiento, apoyo e involucración por parte del proveedor.

## **B.2. La calidad como actitud**

Ruiz-Olalla señala que “la calidad del servicio también ha sido descrita como una forma de actitud, relacionada pero no equivalente con la satisfacción, donde el cliente compara sus expectativas con lo que recibe una vez que ha llevado a cabo la transacción”.

“La evaluación debe resultar de la comparación de las expectativas con el desempeño del servicio recibido, fijándose para ello tanto en el resultado del proceso, como en la forma en la que se desarrolla el mismo”.

## **C. Modelo conceptual de calidad del servicio**

Un modelo de calidad del servicio es una representación simplificada de la realidad, que toma en consideración aquellos elementos básicos capaces por sí solos de explicar convenientemente el nivel de calidad alcanzado por una

organización desde el punto de vista de sus clientes. Ruiz-Olalla nos señala que uno de los modelos que mejor resume esta realidad es el de Parasuraman, Zeithaml y Berry, presentamos a continuación, donde se distinguen dos partes claramente diferenciadas pero relacionadas entre sí:

- La primera hace referencia a la manera en que los clientes se forman una opinión sobre la calidad de los servicios recibidos.
- La segunda refleja las deficiencias que pueden producirse dentro de las organizaciones, lo que provoca una falta de calidad en el suministro a los clientes serie de discrepancias.

#### **D. La calidad en las empresas de servicios**

F. Sáez Vacas, O. García, J. Palao y P. Rojo (2003) nos definen por empresas de servicios, aquellas que entregan sus productos personalmente a los clientes, como los bancos, hoteles, hospitales, o bufetes de abogados entre otros y que la calidad no es un aspecto ignorado por los encargados de los servicios. Esto se debe a que, a pesar de que el sector terciario no deja de crecer, la competencia en él es manifiesta”. Con este antecedente, es importante el tema de interfaces de producción y de entrega, por cuanto nuestra investigación tomará como referencia las actividades de una empresa de servicios de telecomunicaciones.

Según Helga Drummond, las empresas industriales se

diferencian de las de servicios en que el cliente, en el caso de las primeras, queda lejos mientras que en las empresas de servicios el “productor y el usuario se encuentran cara a cara”. El punto de encuentro es aquel en el cual el producto cambia de manos. Drummond denomina a este punto “interfaz”.

En definitiva, podemos establecer que así como las empresas que fabrican productos, las dedicadas a servicios ven la clave de la obtención de calidad en la satisfacción del cliente. Entonces el objetivo es cumplir las expectativas del cliente. Por ello, elementos como la fiabilidad, el acceso, la comunicación, la credibilidad, la seguridad que se ofrece, así como otros aspectos, son fundamentales para su logro.

### **2.2.6.3 Calidad en el Servicio al Cliente**

Berry (1994, p. 75), expresa que: La de calidad de servicio está fundamentada en un enfoque corporativo en el cliente, cultura y sistema de direcciones.

El enfoque presenta todo un proceso que incluye desde la preparación y mejoramiento de la organización y del proceso hasta las estrategias, para que además del servicio base, se presten servicios post – venta a través de una comprensión total de las necesidades y expectativas del cliente.

Por lo tanto, calidad de servicio es la satisfacción del cliente, la cual se logra cuando se sobrepasan sus expectativas, deseos y/o percepciones.

En este caso, un servicio de calidad no es ajustarse a las especificaciones (como a veces se le define) sino, más bien, ajustarse a las especificaciones del cliente o usuario. Hay una gran diferencia entre la primera y la segunda perspectiva, las organizaciones de servicio que se equivocan con los clientes, independientemente de lo bien que lo realicen, no están dando un servicio de calidad.

Por último, calidad de servicio es el gran diferenciador, ésta atrae y mantiene la atención al cliente, si es buena, gana clientes y si es pobre, los pierde.

La filosofía de calidad de servicio está fundamentada en un enfoque corporativo en el cliente, cultura y sistema de direcciones. El enfoque presenta todo un proceso que incluye desde la preparación y mejoramiento de la organización y del proceso hasta las estrategias, para que además del servicio base, se presten servicios post – venta a través de una comprensión total de las necesidades y expectativas del cliente. Por lo tanto, calidad de servicio es la satisfacción del cliente, la cual se logra cuando se sobrepasan sus expectativas, deseos y/o percepciones.

En este caso, un servicio de calidad no es ajustarse a las especificaciones, -como a veces se le define- sino, más bien, ajustarse a las especificaciones del cliente. Hay una gran diferencia entre la primera y la segunda perspectiva, las organizaciones de servicio que se equivocan con los clientes, independientemente de lo bien que lo realicen, no están dando un

servicio de calidad.

Por último, calidad de servicio es el gran diferenciador, ésta atrae y mantiene la atención al cliente, si es buena, gana clientes y si es pobre, los pierde.

Para toda empresa, el centro de atención, esencial, primordial y fundamental, para que sus objetivos de ventas se vean realizados, son y serán el cliente y por consecuencia su satisfacción, por tal razón existen factores de calidad que llevan a la satisfacción del cliente, mostrándose algunas veces las siguientes posibilidades:

- Calidad que espera: los clientes dan por supuestos ciertos beneficios y características en los productos, bienes o servicios y cuando los encuentran quedan satisfechos y cuando no, muy insatisfechos
- Calidad que satisface: se refiere a otros beneficios o características, que los clientes solicitan adicionalmente, quizás satisface las necesidades, pero no supera expectativas
- Calidad que deleita: aun no solicitado por el cliente, porque el no saben que existirán esos beneficios o características, pero cuando están presentes agrada, supera las expectativas y los sobre satisfacen.

Por lo tanto, "deleitar al cliente" es la clave para la diferenciación, entre las empresas que ofrecen un mismo producto, bien o servicio.

¿Cómo puedo medir si la calidad de mi empresa es buena o mala?

Los parámetros de la calidad del producto, bien o servicio se puede establecer por intermedio de algunos de los siguientes valores, los cuales usted podría cuantificarlos en una escala del 1 al 5, creando un matriz de eficiencia, deficiencia, causa u origen.

#### **2.2.6.4 Calidad y Servicio al Cliente**

La manera de ser competitivo en el mercado es dar verdaderamente un servicio " extra - ordinario" al cliente, teniendo en cuenta que el éxito de la empresa empieza por la transferencia del " valor agregado" que se otorga a los clientes, en cuanto estos mantengan la intención de satisfacer sus necesidades a través de tal o cual empresa, esta transferencia del valor agregado se puede manifestar según<sup>22</sup>:

- a) Atención personalizada: Imagen personal e imagen institucional y buena disposición de servicio.
- b) Servicio de pre-venta y post-venta: orientación, guía, garantía.

Hay quienes no entienden aun, que el consumidor de hoy es diferente al de ayer y continúan maltratándolo y estos casos permiten, por ejemplo, a veces no se concretan los negocios por que el cliente se quiso comunicar por teléfono con el promotor de ventas y no logro hacerlos por una mala atención de la telefonista o recepcionista.

---

<sup>22</sup> DEMING E y JURAN J. "Cálida del Servicio" Editorial McGraw Hill, Barcelona España 2000



Otro caso es la falta de honradez en el servicio, que generalmente se manifiesta engañando al cliente con trabajos adicionales o complementarios que no reúne garantías. En la actualidad, a medida que los competidores van equiparándose en calidad y precio, la clave del éxito está en el servicio: aquella obsesión que se orienta a satisfacer al cliente y a retenerlo como tal. En todo caso, para mantener a largo plazo al consumidor y por lo tanto un servicio de excelencia, se sugiere no tolerar la mediocridad en ninguna de las operaciones de la empresa, tanto en el ámbito interno, como externo, con el fin de conservar en lo posible las mejores normas de superioridad en el servicio: luchar continuamente por la perfección en atención al cliente.

#### **2.2.6.5 Requisitos Fundamentales que Permitan el Éxito del Proceso de Mejoramiento de la Calidad**

Se señala los requisitos de la siguiente manera:

- Aceptación que el cliente es el elemento más importante del proceso.
- El convencimiento de que sí hay forma de mejorar.
- Enfoque administrativo, liderazgo y participación.
- El estándar del desempeño de cero errores.
- Enfocar el mejoramiento en el proceso, no en las personas.
- El reconocimiento a los éxitos.
- El convencimiento de que los proveedores pueden cooperar con nosotros sin comprender nuestras necesidades.
-

### 2.2.6.6 Dimensiones de la Calidad

Druker, observó que “La calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar”. Por lo general, el cliente evalúa el desempeño de su organización de acuerdo con el nivel de satisfacción que obtuvo al compararlo con sus expectativas. La mayoría de los clientes utilizan cinco dimensiones para llevar a cabo dicha evaluación:

- **Fiabilidad:** Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Dentro del concepto de fiabilidad se encuentra incluido la puntualidad y todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de su empresa, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.
- **Seguridad:** Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confiar que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que también la organización debe demostrar su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción.
- **Capacidad de Respuesta:** Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el

servicio rápido; también es considerado parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como también lo accesible que puede ser la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con la misma y la factibilidad con que pueda lograrlo.

- **Empatía:** Significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo de sus características y necesidades personales de sus requerimientos específicos.
- **Intangibilidad:** A pesar de que existe intangibilidad en el servicio, en sí es intangible, es importante considerar algunos aspectos que se derivan de la intangibilidad del servicio:
  - Los servicios no pueden ser mantenidos en inventario, si usted no los utiliza, su capacidad de producción de servicio en su totalidad, ésta se pierde para siempre.
  - Interacción humana, para suministrar servicio es necesario establecer un contacto entre la organización y el cliente. Es una relación en la que el cliente participa en la elaboración del servicio.

#### **2.2.6.7 Acerca de la Calidad**

La mayoría de los clientes busca calidad al mejor precio,

sin embargo, lo que puede ser "excelente" para algunos, no lo es para otros. Cuando un individuo adquiere un producto o servicio, lo hace para satisfacer una necesidad, pero siempre espera que la "nueva adquisición" funcione como lo esperado, o al menos como se lo prometieron en el anuncio publicitario. Muchas veces la calidad se paga, justificando de esta forma el dicho de que "lo barato sale caro".

#### **a) ¿Qué es la Calidad?**

El significado de esta palabra puede adquirir múltiples interpretaciones, ya que todo dependerá del nivel de satisfacción o conformidad del cliente. Sin embargo, la calidad es el resultado de un esfuerzo arduo, se trabaja de forma eficaz para poder satisfacer el deseo del consumidor. Dependiendo de la forma en que un producto o servicio sea aceptado o rechazado por los clientes, podremos decir si éste es bueno o malo<sup>23</sup>.

Muchas veces el nivel de calidad se mide de acuerdo a la reacción y preferencias del cliente. Desde el mismo momento en que éste llega al establecimiento comercial, sabe exactamente qué va a comprar y dónde ubicarlo, va directo al lugar donde se encuentra el producto de su preferencia. En ocasiones, no encontrará lo que está buscando, y por tanto se decidirá por otro producto de mayor o menor precio, sin embargo, cuando su nivel de preferencia se afina en una

---

<sup>23</sup> DEMING E y JURAN J. "Cálida del Servicio" Editorial McGraw Hill, Barcelona España 2000

determinada marca, el cliente prefiere seguir buscando en otros establecimientos en vez de resolverse con un producto sustitutivo.

Calidad tiene muchas definiciones, pero la básica es aquella que dice que aquel producto o servicio que nosotros adquiramos satisfaga nuestras expectativas sobradamente. Es decir, que aquel servicio o producto funcione tal y como nosotros queramos y para realizar aquella tarea o servicio que nos tiene que realizar. Con todo y a pesar de esta definición el término "Calidad" siempre será entendido de diferente manera por cada uno de nosotros, ya que para unos la Calidad residirá en un producto y en otros en su servicio posventa de este producto, por poner un ejemplo. Lo cierto es que nunca llegaremos a definir exactamente lo que representa el término Calidad a pesar de que últimamente este término se haya puesto de moda<sup>24</sup>.

#### **b) Estándar de calidad**

Las ISO 9000 son normas establecidas por la Organización Internacional para la Estandarización, a través de las cuales se pueden medir los sistemas de gestión de calidad de una empresa y verificar si realmente ésta satisface las expectativas y necesidades de sus clientes.

Desde su aparición, en 1987, se han venido modificando y actualizando hasta llegar a su última versión en el año 2000.

---

<sup>24</sup> DEMING E y JURAN J. "Cálida del Servicio" Editorial McGraw Hill, Barcelona España 2000

Actualmente, estas normas se pueden aplicar tanto en el sector privado, como en la administración pública, y poseen todo un marco conceptual y un proceso detallado para la debida certificación de calidad de las empresas.

Esteban Altozano:

“La ISO 9000 no deja de ser un estándar de Calidad, es decir una norma aplicada por todos igual para que todos los que la poseen y pasan una certificación por una entidad registrada dicen que tú cumples esa norma y por tanto eres igual a todos los que la poseen. En concreto, las normas ISO 9000 son referentes a los Sistemas de Calidad y permiten certificar que la empresa que posee el certificado tiene implementado un Sistema de Calidad en toda su estructura, es decir, que se orienta de cara a satisfacer las expectativas de sus clientes”.

### **c) La Calidad: ¿por qué y para qué?**

Miguel A. Taverna:

“La calidad representa una inversión a realizar hoy para permanecer en el Mercado del mañana”.

Sobre esta idea se basa la reestructuración del sector de agro alimentos de numerosos países como respuesta a la transformación en el comportamiento alimenticio de la población. La saturación de los mercados con poder adquisitivo aparece como una de las explicaciones estructurales.

Se adicionan a este hecho los cambios en el modo de vida, el trabajo de la mujer fuera del hogar, la sensibilidad de la población frente a los problemas que asocian la salud con la nutrición y una mayor preocupación por los aspectos ambientales. Adicionalmente a estos cambios, otro aspecto no menos importante es la mayor Incertidumbre sobre la calidad de los alimentos en todos los operadores de la cadena, incluido el consumidor final. Los argumentos que explican este proceso son múltiples.

La mayor concentración urbana de la población aleja los sitios de producción de los centros de consumo. Los procesos y los operadores que intervienen se incrementan. Además, el significado de la incertidumbre toma características diferentes, no restringiéndose sólo a nivel de los peligros toxicológicos y sanitarios, sino a los riesgos asociados a prácticas y técnicas utilizadas en la producción de un alimento.

De este modo, la agroindustria pasa de un periodo de crecimiento intensivo a una fase de mayor flexibilidad donde el objetivo no es solamente producir para responder a necesidades crecientes de la demanda sino hacerlo de forma diferente. Bajo este contexto, la concepción tradicional de la competitividad centralizada sobre los precios y las cantidades, no asegura por sí sola un ajuste entre la oferta y la demanda. Este proceso se materializa a través de una creciente cantidad de productos ofertados que tratan de responder a la diversidad

de preferencias y a la desigualdad de poder adquisitivo de los consumidores, es decir, se enmarcan dentro de la definición de una “estrategia de calidad”. Si bien muchos de los elementos citados en esta caracterización evolutiva corresponden a realidades de países desarrollados, se considera oportuno recordarlos puesto que, en muchos aspectos, resultan coincidentes con lo que sucede u ocurrirá en nuestro mercado interno y definen, por otra parte, el mercado dentro del cual debe exportar Argentina.

**d) Costo de la Calidad y la Mala Calidad.**

Manuel García P - Carlos Quispe A - Luis Raez G:

Este artículo describe los costos de la calidad según como la calidad ha evolucionado, y luego analiza el enfoque del costo de la calidad y el nuevo enfoque que distingue el costo de la calidad y de la mala calidad, muestra los más comunes costos de prevención de la calidad, evaluación de la calidad y los costos internos y externos de la mala calidad. Y toma en consideración la importancia de una alianza entre el Estado y Empresariado para conformar una Red Nacional de la Calidad, para sustentar la importancia de esta red tomo como ejemplo un estudio hecho en el Estado de Israel.

**e) Costos Internos de la Mala Calidad.**

Los costos internos de la mala calidad son todos los errores que tiene la empresa y que han sido detectados antes



de que los bienes o servicios sea aceptado por el cliente, porque las actividades no se hicieron bien todas las veces.

**f) Costo de la Mala Calidad.**

La mala calidad le cuesta a la empresa, la buena calidad hace ganar dinero a la empresa. James E. Olson ex presidente de AT&T decía: "Mucha gente piensa que la calidad me cuesta demasiado, pero en realidad me cuesta menos". Si se pregunta que empresa lleva registros contables de la mala calidad, se encontrará que son muy pocos los que lleven esos registros, cada responsable de área o gerencia de calidad tratara de borrar la "prueba del delito" y no dejara "huellas ni rastros" cuando sea reemplazado. La calidad no es el costo de suministrar lo que se produce, es el valor agregado que recibe el cliente de esa producción por su dinero".

El costo de la mala calidad es la suma total de los recursos desperdiciados, tales como capital y mano de obra, por causa de la ineficiencia en la planificación y en los procedimientos de trabajo. Para poder diferenciar, se considerará a los costos de la mala calidad en dos categorías: interno y externos.

La mala calidad le cuesta dinero a la economía de todo país, la diferencia entre un país y otro es el porcentaje en que afecta a sus ingresos. La mala calidad afecta sin distinguir si se trata de una empresa manufacturera, ministerio, banco, municipio, casino, empresa familiar, etc. En la empresa, su

presencia se refleja en los estados financieros del periodo, finalmente esto afecta la caja fiscal debido a la disminución de las utilidades antes de impuestos. Lo paradójico es que no se llevan registros de las pérdidas producidas por la mala calidad, debido a que toda área trata a toda costa de ocultar sus ineficiencias. Si antes las empresas disimulaban su ineficiencia elevando precios y/o tarifas, esta práctica ya es desestimada porque ahora quien fija el precio y/o tarifa es el mercado.

La importancia del costo de la mala calidad cada vez más está tomando cuerpo no solo a nivel de empresa, sino también a nivel de país. No es casual que en muchos países se lleve a cabo la implementación de sistemas de calidad y de excelencia, los cuales tienden en sí hacia la estandarización, el mejoramiento continuo y el cero defecto. Entre estos sistemas tenemos el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9000:2000, el Sistema de Gestión Ambiental ISO 14000, EFQM, Malcom Baldrige National Quality Award, Modelos de Gestión de Excelencia, etc.

### **2.3. Definición de términos básicos<sup>25</sup>**

- **Amortización.** - Pago total o parcial que se realiza para la devolución de un préstamo. Además, se entiende por amortización la cantidad del capital que se va devolviendo. Por tanto, a medida que va pasando el tiempo, de cada cuota iremos amortizando más capital y se irán reduciendo los intereses.

---

<sup>25</sup> Contraloría General de la República. (2003) **Manual de Auditoría Financiera para Instituciones Públicas**. Lima: Editora Perú.

- **Aval.** - Es una garantía personal que se formaliza con la firma del garante, puesta en el Título Valor. El avalista siempre es un deudor solidario; responde ilimitadamente por el monto de la deuda y sus intereses referidos en el título valor firmado; no está sujeto a condición alguna ni puede retractarse.
- **Bienes fungibles.** - Son aquellos que pueden ser sustituidos por otros bienes de igual naturaleza u otros bienes de igual valor siempre que no afecten el valor de la prenda ni de los derechos del acreedor.
- **Calidad.-** Estándar, meta, serie de requisitos. La calidad es un objetivo alcanzable, un esfuerzo continuo a mejorar, más que un grado fijo de excelencia. Es un resultado.
- **Capacidad de pago.-** Es la posición económica que se proyecta para un solicitante de crédito a fin de hacer frente a las obligaciones que espera contraer en función de los posibles ingresos de su unidad de explotación familiar y que permitirá identificar los plazos y vencimientos a convenir en el contrato y pagaré de crédito para el retorno de los fondos.
- **Carta fianza.** - Garantía personal otorgada por una entidad financiera a favor de sus clientes para respaldar una obligación asumida por ellos ante terceros. Las obligaciones garantizadas con la carta fianza no pueden derivarse de operaciones de mutuo dinerario entre particulares ajenos al sistema financiero. Esta modalidad crediticia no requiere de desembolso, sino cuando la carta fianza es requerida por el beneficiario, momento en el cual el crédito se torna exigible para el cliente (prestatario).
- **Cartera atrasada.** - La cartera atrasada o morosa está definida como la ratio entre las colocaciones vencidas y en cobranza judicial sobre las colocaciones totales.

- **Cartera en riesgo.** - La cartera en riesgo, también llamada cartera afectada es el monto de los créditos que están en riesgo de no ser recuperados y se determina en base a los porcentajes establecidos por cada institución financiera para realizar la provisión por los créditos incobrables.
- **Cartera pesada.** - La cartera pesada se define como el cociente entre las colocaciones y créditos contingentes clasificados como deficientes, dudosos y pérdidas, y el total de créditos directos y contingentes. Este es un indicador más fino de la calidad de la cartera, pues considera la totalidad del crédito que presenta cuotas en mora.
- **Clientes.** - Aquel que contrata servicios o adquiere bienes a un proveedor; En especial, aquel que lo hace regularmente de un mismo proveedor; Persona adscrita a la protección de un tutor o mecenas; Programa o dispositivo electrónico que recaba datos de una aplicación diferente llamada servidor.
- **Convenios.** - Promesa entre dos personas, por lo general entre Dios y el hombre. Dios fija las condiciones y pide que el género humano acepte entrar en el convenio. Si somos fieles en mantener el convenio hasta el final, con toda seguridad Dios cumplirá con Su acuerdo
- **Crédito.** - Es todo activo que el usuario-beneficiario del crédito compromete a favor de la organización prestataria para el caso de incumplimiento de los pagos por parte del usuario.
- **Créditos directos.** - Representan los financiamientos que, bajo cualquier modalidad, las empresas del sistema financiero otorgan a sus clientes, originando a cargo de estos la obligación de entregar una suma de dinero determinada, en uno o varios actos comprendiendo, inclusive las

obligaciones derivadas de refinanciaciones y reestructuraciones de crédito o deudas existentes.

- **Créditos indirectos.** - Operaciones de crédito en los cuales la persona natural y/o jurídica asume el riesgo de incumplimiento de un deudor frente a terceras personas. Incluye los avales, cartas fianzas, carta de crédito, las aceptaciones bancarias, los créditos concedidos o desembolsados y las líneas de crédito revolvente no utilizadas.
- **Crédito impago.** - Se considera créditos impagos aquellas obligaciones que se encuentran pendientes de pago a partir de un (01) día de su vencimiento.
- **Créditos castigados.** - El castigo de Crédito tiene el propósito de ajustar las cuentas del activo, lo que no extingue ni afecta los derechos de la entidad financiera para ejercer acciones para su recuperación. Se procede con el castigo de un crédito cuando este haya sido clasificado en la categoría de Perdida y que haya sido provisionado al 100%, cuando exista evidencia real y comprobable de su irrecuperabilidad, o cuando el monto del crédito no justifique iniciar acciones judiciales.
- **Créditos vigentes.** - Son aquellos créditos que, en sus diferentes productos, se encuentran al día en sus pagos, de acuerdo con lo pactado.
- **Depositario.** - Persona designada para tener, custodiar y conservar, bajo su responsabilidad determinados bienes.
- **Empresa.** - Asociación de personas, capital y bienes, con el firme propósito de lograr objetivos determinados, para lo cual es necesario la planeación, la administración y el trabajo adecuado, las empresas se pueden constituir en cada tipo de actividad económica, y bajo todas las formas de hacer empresa.

- **Fianza.** - Es una garantía ofrecida a cumplir determinada prestación a cargo del deudor principal en caso del incumplimiento de la obligación.
- **Formas de pago.** - Manera mediante la cual la población ocupada obtiene sus ingresos por el desempeño de su trabajo, conforme a las condiciones laborales (Ver Ingreso Laboral). Se consideran las siguientes formas de pago: sueldo, salario o jornal, a destajo, comisión, honorarios, propinas, pago en especie y ganancias.
- **Garantía.** - Las garantías son complementarias al proceso crediticio y constituye la cobertura del riesgo de crédito, por lo que el control y la valorización en el caso de garantías reales de las mismas debe mantenerse actualizado y coincidente con los registros contables y legales.
- **Gestión.** - Proceso que desarrolla actividades productivas con el fin de generar rendimientos de los factores que en él intervienen.
- **Índice de morosidad.** - El Índice de Morosidad es la cartera de crédito vencida como proporción de la cartera total. Es uno de los indicadores más utilizados como medida de riesgo de una cartera crediticia.
- **Inversión.** - Es un término con varias acepciones relacionadas con el ahorro, la ubicación de capital y el postergamiento del consumo. El término aparece en gestión empresarial, finanzas y en macroeconomía.
- **Morosos.** - Es la persona física o jurídica que está legalmente reconocido como deudor, en el ámbito bancario español se suele aplicar a partir del tercer recibo impagado.
- **Novación.** - Acto por el cual se sustituye una obligación por otra, extinguiéndose la obligación primitiva.

- **Obligaciones morosas.** - Están relacionadas con el retraso en el cumplimiento de los pagos previamente acordados y con el deterioro de la calidad de los préstamos concedidos en el sistema financiero.
- **Pagaré.** - El pagare es un titulo valor por medio del cual una persona (emisor o librador) se obliga a pagar a la orden de otra persona (tomador o beneficiario) una cantidad de dinero en una fecha determinada. El pagare es una promesa de pago y siendo un titulo “A LA ORDEN” es transmisible por medio de endoso.
- **Provisiones especifica.** - Es aquella que se constituye con relación a créditos directos e indirectos y operaciones de arrendamiento financiero respecto de los cuales se ha identificado específicamente un riesgo superior al normal.
- **Provisiones genéricas.** - Es aquella que se constituye, de manera preventiva, con relación a créditos directos e indirectos y operaciones de arrendamiento financiero de deudores clasificados en categoría normal.
- **Reglamento de crédito.** - Es el instrumento definido por los Órganos de Dirección de las Organizaciones No Convencionales para canalizar ordenadamente la actividad crediticia frente a los usuarios clientes y asociados y ante las autoridades competentes responsabilizadas de la fiscalización de esta actividad.
- **Refinanciación.** - Se considera “Operación Refinanciada” al crédito o financiamiento directo, cualquiera sea su modalidad, respecto del cual se producen variaciones de plazo y/o monto del contrato original que obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor.
- **Rendimiento de cartera.** - El rendimiento de la cartera es el ingreso total generado por la cartera de préstamos, incluidos los intereses y comisiones por

colocaciones, dividido por la cartera bruta promedio del período. Para una institución de micro finanzas con una cartera altamente productiva, los ingresos como porcentaje de la cartera vigente promedio serían igual a la tasa de interés efectiva cobrada.

## **2.4. Formulación de hipótesis.**

### **2.4.1. Hipótesis General.**

Hi La evaluación de la calidad de inversión de los clientes influye de manera positiva y significativa en la morosidad de los créditos de consumo obtenidos en la Agencia del Banco de la Nación – Pasco (1er Cuatrimestre 2017).

Ho La evaluación de la calidad de inversión de los clientes influye de manera negativa y significativa en la morosidad de los créditos de consumo obtenidos en la Agencia del Banco de la Nación – Pasco (1er Cuatrimestre 2017).

### **2.4.2. Hipótesis Específica.**

Hi El nivel de confiabilidad de la información para la evaluación de créditos de consumo es deficiente e influye de manera negativa en la morosidad de los clientes del Banco de la Nación – Pasco (1er. cuatrimestre 2017)

Ho El nivel de confiabilidad de la información para la evaluación de créditos de consumo es eficiente e influye de manera positiva en la morosidad de los clientes del Banco de la Nación – Pasco (1er. cuatrimestre 2017).

Hi El Cumplimiento de requisitos para otorgar los créditos es deficiente e influye de manera negativa en la morosidad de los clientes de la



Agencia del Banco de la Nación – Pasco (1er. cuatrimestre 2017)

Ho El Cumplimiento de requisitos para otorgar los créditos es eficiente e influye de manera positiva en la morosidad de los clientes de la Agencia del Banco de la Nación – Pasco (1er. cuatrimestre 2017).

Hi La dimensión de la capacidad de pago por los créditos otorgados es deficiente e influye en la morosidad de los clientes de la Agencia del Banco de la Nación – Pasco (1er. cuatrimestre 2017)

Ho La dimensión de la capacidad de pago por los créditos otorgados es eficiente e influye en la celeridad de los clientes de la Agencia del Banco de la Nación – Pasco (1er. cuatrimestre 2017).

## **2.5. Identificación de variables.**

### **2.5.1. Variable Independiente.**

CLIENTES MOROSOS.

#### **Indicadores.**

- Nivel de Confiabilidad de Información
- Cumplimiento de Requisitos
- Capacidad de Pago

### **2.5.2. Variable Independiente.**

CRÉDITOS DE CONSUMO.

#### **Indicadores.**

- Morosidad
- Tasa de Interés Activa.
- Cuotas Programadas

## 2.6. Definición operacional de variables e indicadores.

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
<b>CLIENTES MOROSOS</b>	La calidad de inversión; es la inversión económica que el cliente realiza para que dicha inversión sea en beneficio del titular o familiares.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de Confiabilidad de Información</li> <li>• Cumplimiento de Requisitos.</li> <li>• Capacidad de Pago</li> </ul>	<p style="text-align: center;">Si</p> <p style="text-align: center;">No</p>
<b>CRÉDITOS DE CONSUMO</b>	Es todo activo que el usuario-beneficiario del crédito compromete a favor de la organización prestataria para el caso de incumplimiento de los pagos por parte del usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Morosidad</li> <li>• Tasa de Interés Activa.</li> <li>• Cuotas Programadas</li> </ul>	<p style="text-align: center;">Si</p> <p style="text-align: center;">No</p>

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Tipo y nivel de investigación.**

##### **3.1.1. Tipo.**

Por el tipo de investigación el presente estudio reúne las condiciones necesarias para ser denominado como: Investigación Aplicada por sus alcances prácticos

##### **3.1.2. Nivel de Investigación**

Conforme a los propósitos del estudio la investigación se centra en el nivel descriptivo explicativo.

#### **3.2. Métodos de investigación.**

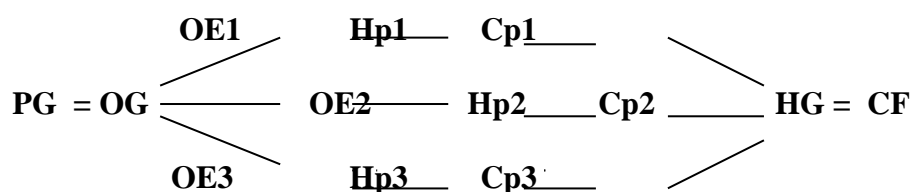
##### **3.2.1. Método.**

En la presente investigación es la aproximación puramente analítica y descriptiva de la misma, entre otros que conforme se desarrolló el trabajo se dieron indistintamente, en dicho trabajo.

##### **3.2.2. Diseño.**

Este trabajo de investigación comprende el diseño no experimental

por objetivos conforme al esquema siguiente:



**PG** = Problema General.  
**OG** = Objetivo General.  
**OE** = Objetivo Específico.  
**CP** = Conclusión Parcial.  
**CF** = Conclusión Final.  
**HG** = Hipótesis general.

### 3.3. Diseño de investigación

#### 3.3.1. Universo del Estudio.

Lo constituye el Banco de la Nación Pasco

#### 3.3.2. Universo Social.

Estarán conformados por los clientes del Banco de la Nación.

#### 3.3.3. Unidad de Análisis

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

La población lo conforman los 250 clientes que obtuvieron créditos de consumo en el Banco de la Nación Pasco el 1er cuatrimestre del 2017.

### 3.4. Población y muestra

La muestra se obtuvo aplicando la siguiente fórmula:

#### **Cálculo de la Muestra:**

$$n = \frac{p.q}{\left( \frac{E^2}{Z^2} + \frac{p.q}{N} \right)}$$

**Descripción:**

n: Tamaño de la muestra.

p : Proporción muestral.

q : Complemento de la proporción muestral.

E<sup>2</sup>: Máximo error estimado.

Z<sup>2</sup>: Valor estandarizado.

N: Tamaño de la población.

**Desarrollando:**

$$n = \left[ \frac{(0.5 * 0.5)}{\frac{0.05^2}{1.96^2} + \frac{(0.5 * 0.5)}{250}} \right]$$

n = **34**

**3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

**a. Técnicas de Recolección de Datos**

Para la obtención de los datos e información en la presente investigación se utilizará:

- Encuesta.
- Análisis Documental.
- Observación.

**b. Instrumentos.**

- Cuestionario.
- Guía de Análisis Documental.
- Guía de Observación.

**3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.**

Concluido el trabajo de campo, se procederá a construir una base de datos para luego realizar los análisis estadísticos descriptivos; realizando lo siguiente:

- Obtención de frecuencias y porcentajes en variables cualitativas
- Construcción de cuadros de resumen simple e histograma.

- Análisis inferencial con la prueba de hipótesis de chi-cuadrado.
- Procesamiento a través del paquete estadístico SPS Ver. 24.0 y Excel 2010.

### **3.7. Tratamiento estadístico.**

Se procedió a construir una base de datos para luego realizar los análisis estadísticos descriptivos; realizando lo siguiente:

- Obtención de frecuencias y porcentajes en variables cualitativas
- Construcción de cuadros de resumen simple e histograma.
- Análisis inferencial con la prueba de hipótesis de chi-cuadrado.
- Procesamiento a través del paquete estadístico SPS Ver. 27.0.

### **3.8. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.**

La validación de los instrumentos de Investigación se dio a través de juicio de expertos seleccionando a colaboradores conocedores del tema de investigación quienes procedieron a evaluar y calificar los instrumentos obteniendo una calificación de 18 tanto en el diseño como la estructura del mismo, dicho cuestionario consta de 11 ítem, para los colaboradores del Banco de la Nación.

### **3.9. Orientación ética.**

Estuvo basado en el estricto cumplimiento de los parámetros establecidos para el desarrollo del trabajo de investigación, cumpliendo con citar a los autores relacionados al tema en estudio y normas APA para la presentación del trabajo de Investigación.

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **4.1. Descripción del trabajo de campo.**

Para la obtención de los resultados, se ha aplicado el respectivo instrumento de medición en los clientes morosos del Banco de la Nación.

Posteriormente con la información obtenida, se ha procedido a recodificar las respectivas variables en estudio, con lo cual se ha generado el respectivo MODELO DE DATOS (matriz de información distribuido en variables y casos) a partir del cual se ha realizado el análisis de la información a través de las técnicas de la estadística descriptiva, tales como: tablas de resumen simple, tablas de contingencia, diagrama de barras, diagrama de sectores y medidas de tendencia central; así como de la estadística inferencial para la contrastación de la significancia estadística de la hipótesis, mediante la prueba de bondad de ajuste Chi Cuadrado a fin de obtener la significancia de la relación de influencia de nuestra variable de estudio.

Posteriormente se hizo la respectiva discusión de los resultados que se ha obtenido, para lo cual se ha tenido presente la estructura de la variable de estudio

ya sea a nivel general y a nivel de sus dimensiones; para lo cual se ha tomado como referencia el marco teórico y los respectivos antecedentes del estudio; a partir del cual se han obtenido las respectivas conclusiones del trabajo de investigación.

Como herramienta de apoyo, se ha utilizado el programa IBM SPSS Versión 24.0 (Programa Estadístico para las Ciencias Sociales) con lo cual se contrastó la veracidad de los resultados, asimismo se realizó las simulaciones de los modelos estadísticos.

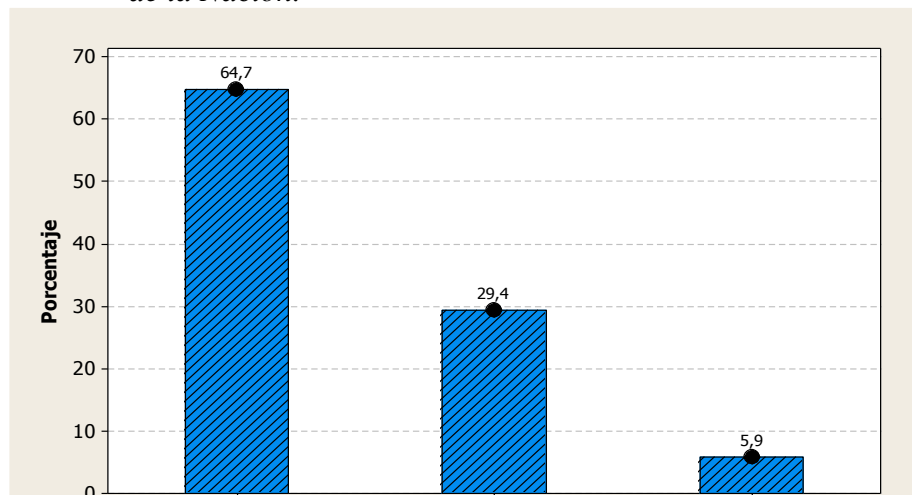
#### 4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.

**Tabla 1.** *Procedencia de los clientes morosos del Banco de la Nación.*

Procedencia	F	%
Chaupimarca	22	64,7
Yanacancha	10	29,4
Otros	2	5,9
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100</b>

*Fuente: Ficha de observación aplicada.*

**Gráfico 1.** *Diagrama % para la procedencia de los clientes morosos del Banco de la Nación.*



*Fuente: Tabla 1.*

En la tabla N° 1 podemos observar los resultados de la procedencia de los clientes morosos en la Agencia del Banco de la Nación. Observamos que en el 64,7% (22) de los casos los clientes proceden de la misma localidad de Chaupimarca, en el 29,4% (10) de los casos los clientes proceden de Yanacancha



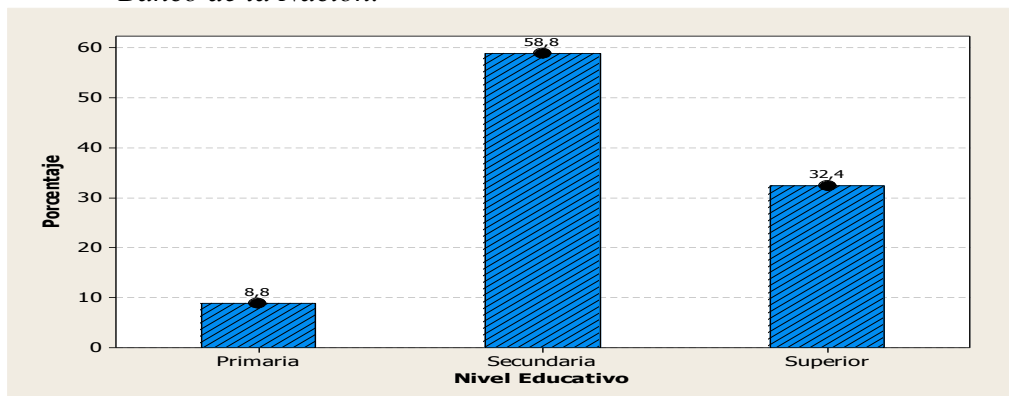
y en el 5,9% (2) de los casos los clientes proceden de los Centros Poblados aledaños.

**Tabla 2.** Nivel de instrucción de los clientes morosos del Banco de la Nación.

Nivel Educativo	f	%
Primaria	3	8,8
Secundaria	20	58,8
Superior	11	32,4
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Ficha de observación aplicada.*

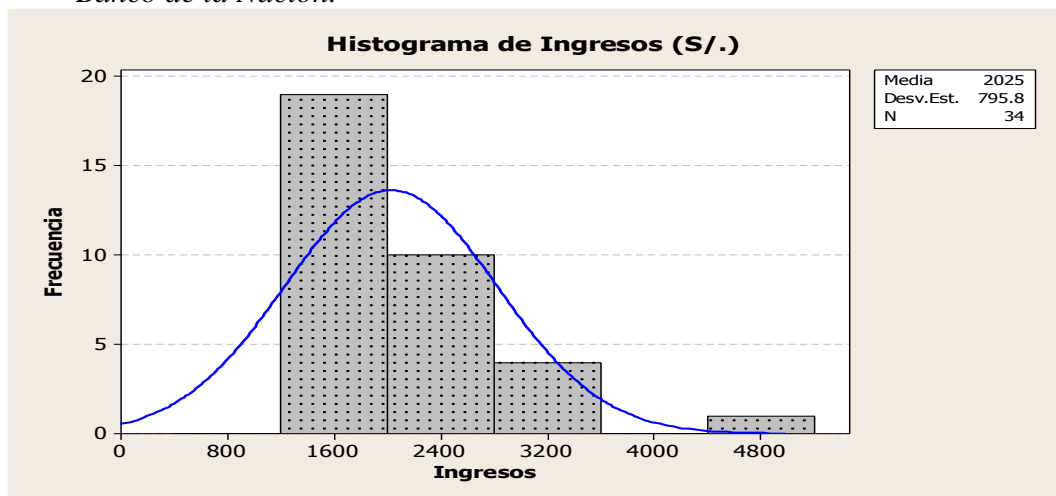
**Gráfico 2.** Diagrama % para el grado de instrucción de los clientes morosos del Banco de la Nación.



*Fuente: Tabla 2.*

En la tabla N° 2 podemos observar los resultados del nivel de instrucción de los clientes morosos del Banco de Crédito en la Agencia del Banco de la Nación. Observamos que en el 8,8% (3) de los casos los clientes tienen un nivel de instrucción primaria, el 58,8% (20) tienen un nivel secundario y el 32,4% (11) tienen un nivel superior.

**Gráfico 3.** *Histograma de frecuencias de los ingresos de los clientes morosos del Banco de la Nación.*



Fuente: Tabla 3.

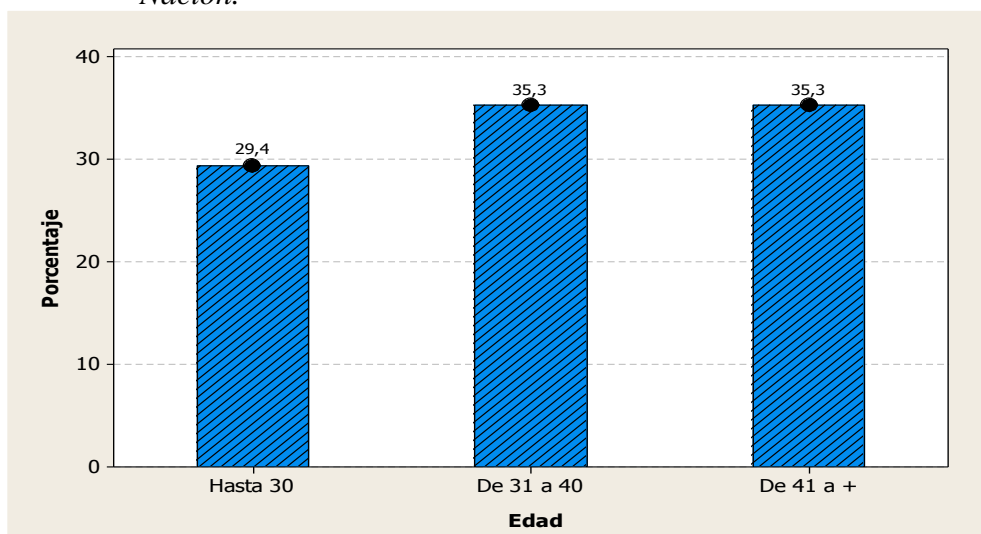
En el gráfico N° 3 podemos observar el correspondiente histograma de frecuencias de los ingresos de los clientes morosos de la Agencia del Banco de la Nación. Como podemos observar el valor de la media de los ingresos es del S/. 2025 y su desviación estándar es de S/. 795,8. Asimismo en el histograma notamos la forma de distribución normal de los ingresos de los clientes, los cuales se distribuyen alrededor de la media aritmética y que existen ingresos atípicos por encima de la media.

**Tabla 4.** *Edad de los clientes morosos del Banco de la Nación.*

Edad (años)	f	%
Hasta 30	10	29,4
De 31 a 40	12	35,3
De 41 a +	12	35,3
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Ficha de observación aplicada.

**Gráfico 4.** Diagrama % para la edad de los clientes morosos del Banco de la Nación.



Fuente: Tabla 4.

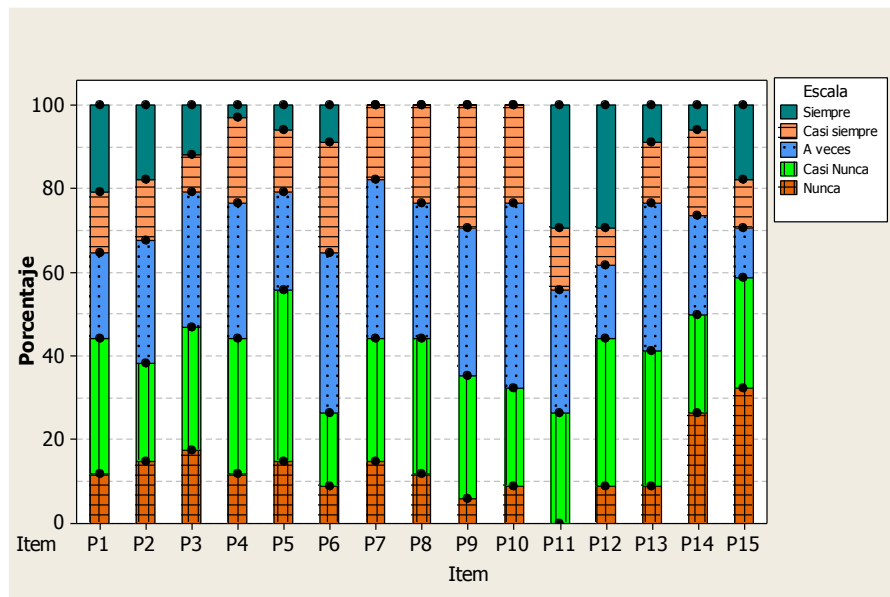
En la tabla N° 4 podemos observar la edad de los clientes morosos de la Agencia del Banco de la Nación. Notamos que el 29,4% (10) de los casos son clientes cuya edad son a lo mucho de 30 años, el 35,3% (12) de los casos son clientes cuya edad esta entre los 31 y 40 años y el 35,3% (12) son clientes cuya edad es mayor a 41 años inclusive.

**Tabla 5.** Resultados de la evaluación de la calidad de créditos de los clientes morosos del Banco de la Nación.

Item	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
P1	4	11,8	11	32,4	7	20,6	5	14,7	7	20,6	34	100,0
P2	5	14,7	8	23,5	10	29,4	5	14,7	6	17,6	34	100,0
P3	6	17,6	10	29,4	11	32,4	3	8,8	4	11,8	34	100,0
P4	4	11,8	11	32,4	11	32,4	7	20,6	1	2,9	34	100,0
P5	5	14,7	14	41,2	8	23,5	5	14,7	2	5,9	34	100,0
P6	3	8,8	6	17,6	13	38,2	9	26,5	3	8,8	34	100,0
P7	5	14,7	10	29,4	13	38,2	6	17,6	0	0,0	34	100,0
P8	4	11,8	11	32,4	11	32,4	8	23,5	0	0,0	34	100,0
P9	2	5,9	10	29,4	12	35,3	10	29,4	0	0,0	34	100,0
P10	3	8,8	8	23,5	15	44,1	8	23,5	0	0,0	34	100,0
P11	0	0,0	9	26,5	10	29,4	5	14,7	10	29,4	34	100,0
P12	3	8,8	12	35,3	6	17,6	3	8,8	10	29,4	34	100,0
P13	3	8,8	11	32,4	12	35,3	5	14,7	3	8,8	34	100,0
P14	9	26,5	8	23,5	8	23,5	7	20,6	2	5,9	34	100,0
P15	11	32,4	9	26,5	4	11,8	4	11,8	6	17,6	34	100,0

Fuente: Ficha de observación aplicada.

**Gráfico 5.** Diagrama % de la evaluación de la calidad de créditos de los clientes morosos del Banco de la Nación.



Fuente: Tabla 5.

En la tabla N° 5 observamos los resultados del nivel de aprobación del crédito en la Agencia del Banco de la Nación, la misma que está constituida por 15 indicadores que son a saber:

- P1 [El cliente a la fecha del otorgamiento del crédito tienen deudas en otras entidades financieras] **Observamos que la categoría Casi Nunca prevalece con un 32,4%.**
- P2 [El cliente a la fecha del otorgamiento del crédito que condición presenta en la SBS] **Observamos que la categoría A veces prevalece con un 29,4%.**
- P3 [El cliente a la fecha del otorgamiento del crédito sus deudas han sido canceladas] **Observamos que la categoría Casi Nunca prevalece con un 32,4%.**
- P4 [El cliente a la fecha del otorgamiento del crédito viene proporcionando información sobre sus nuevos ingresos] **Observamos que la categoría Casi Nunca y A Veces prevalece con un 32,4%.**

- P5 [Se realiza evaluaciones constantes y permanentes a los clientes referente a su información crediticia] ***Observamos que la categoría Casi Nunca prevalece con un 41,2%.***
- P6 [Los riesgos del crédito son comunicados a los clientes de manera oportuna] ***Observamos que la categoría A Veces prevalece con un 38,2%.***
- P7 [A la fecha del otorgamiento del crédito los ingresos de los clientes cubre el monto del préstamo] ***Observamos que la categoría A veces prevalece con un 38,2%.***
- P8 [A la fecha del otorgamiento del crédito los ingresos de los clientes cubre el endeudamiento] ***Observamos que la categoría Casi Nunca y A Veces prevalece con un 32,4%.***
- P9 [A la fecha del otorgamiento del crédito cual es el nivel de confiabilidad de la información] ***Observamos que la categoría A Veces prevalece con un 35,3%.***
- P10 [A la fecha del otorgamiento del crédito cual es el nivel de veracidad de la información] ***Observamos que la categoría A Veces prevalece con un 44,1%.***
- P11 [Se ha verificado de manera correcta la ubicación del domicilio del cliente] ***Observamos que la categoría A veces y Siempre prevalece con un 29,4%.***
- P12 [Se hizo un seguimiento a la inversión realizada por el cliente] ***Observamos que la categoría Casi Nunca prevalece con un 35,3%.***
- P13 [Se han actualizado de manera adecuada y veraz los datos del cliente] ***Observamos que la categoría A veces prevalece con un 35,3%.***
- P14 [Se ha verificado si el cliente es garante en otras entidades financieras] ***Observamos que la categoría Casi Nunca y A Veces prevalece con un 23,5%.***

- P15 [El cliente tienen experiencia crediticia anterior al crédito solicitado]

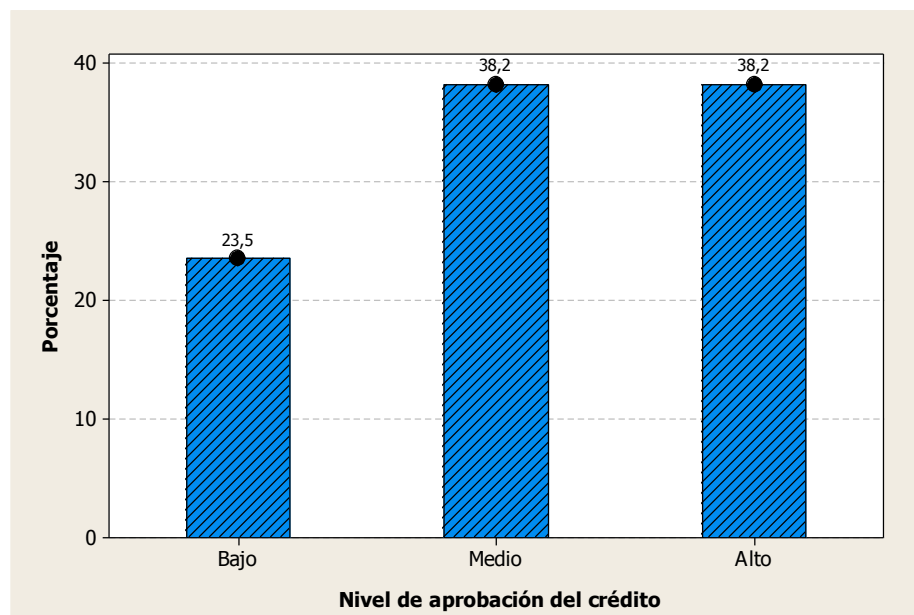
*Observamos que la categoría Nunca prevalece con un 32,4%.*

**Tabla 6.** Resultados del nivel de aprobación del crédito de los clientes morosos del Banco de la Nación.

Nivel de aprobación del crédito	f	%
Bajo	8	23,5
Medio	13	38,2
Alto	13	38,2
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Ficha de observación aplicada.*

**Gráfico 6.** Resultados del nivel de aprobación del crédito de los clientes morosos del Banco de la Nación.



*Fuente: Tabla 6.*

En la tabla N° 6 observamos los resultados generales del nivel de aprobación del crédito en la Agencia del Banco de la Nación. A la vista de los resultados observamos que el 23,5% (8) de los casos tiene un nivel bajo, en el 38,2% (13) de los casos se tiene la presencia de un nivel medio y en el 38,2% (13) de los casos se tienen la presencia de un nivel alto.

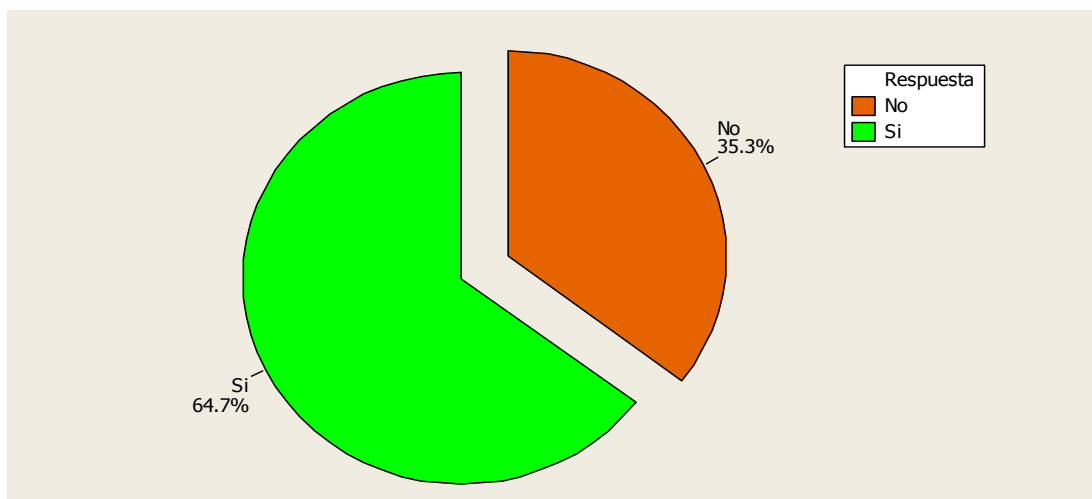
Según los resultados generales se prueba el hecho de que los niveles medio y alto de la aprobación crediticia están prevaleciendo en la Agencia del banco de la Nación.

**Tabla 7.** *¿El cliente a la fecha actual cuenta con deudas en otras instituciones financieras?*

<b>¿El cliente a la fecha actual cuenta con deudas en otras instituciones financieras?</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>No</b>	12	35,3
<b>Si</b>	22	64,7
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Ficha de observación aplicada.*

**Gráfico 7.** *Diagrama % ¿El cliente a la fecha actual cuenta con deudas en otras instituciones financieras?*



*Fuente: Tabla 7.*

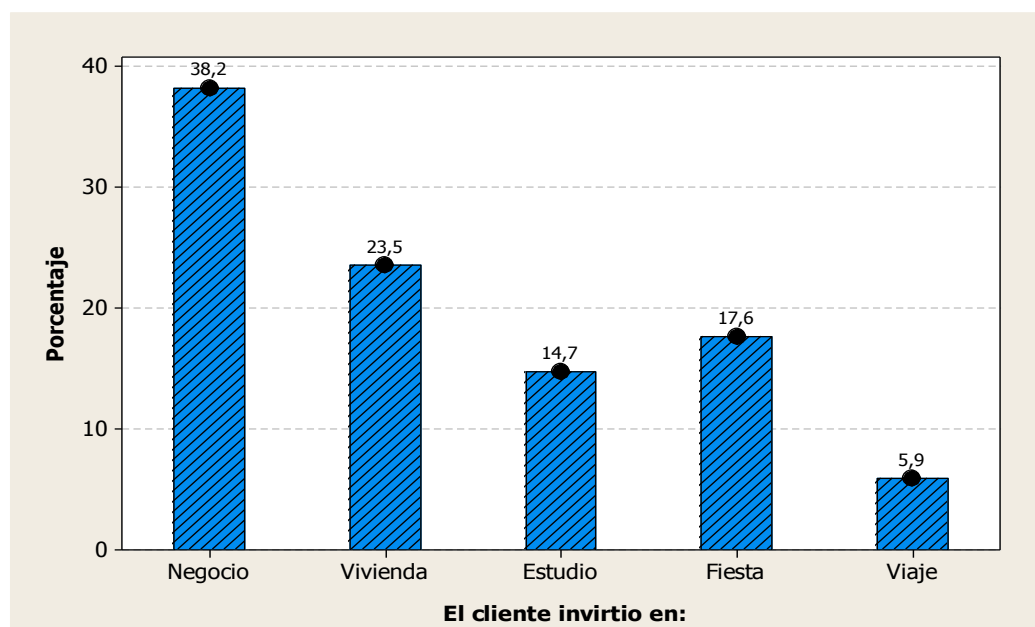
En la tabla N° 7 podemos observar los resultados de la condición del cliente, en el sentido de saber si tienen deudas en otras instituciones financieras; se identifica que en el 35,3% (12) de los casos el cliente no cuenta con deudas en instituciones financieras y en el 64,7% (22) de los casos se ha determinado que los clientes si cuentan con deudas en otras instituciones financieras de la Ciudad de Cerro de Pasco, vale decir en cajas de ahorro o cooperativas.

**Tabla 8.** *El crédito otorgado, el cliente lo invirtió en:*

<b>El cliente invirtió en</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>Negocio</b>	13	38,2
<b>Vivienda</b>	8	23,5
<b>Estudio</b>	5	14,7
<b>Fiestas</b>	6	17,6
<b>Viajes</b>	2	5,9
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Ficha de observación aplicada.*

**Gráfico 8.** *Diagrama % del crédito otorgado, el cliente lo invirtió en:*



*Fuente: Tabla 8.*

En la tabla N° 8 se muestra los resultados del destino de los créditos otorgado, podemos observar que en el 38,2% (13) de los casos lo invirtió en algún tipo de negocios, en el 23,5% (8) de los casos lo invirtió en vivienda, en el 14,7% (5) de los casos lo invirtió en estudio, en el 17,6% de los casos lo invirtió en fiestas y en el 5,9% (2) de los casos lo invirtió en viajes.

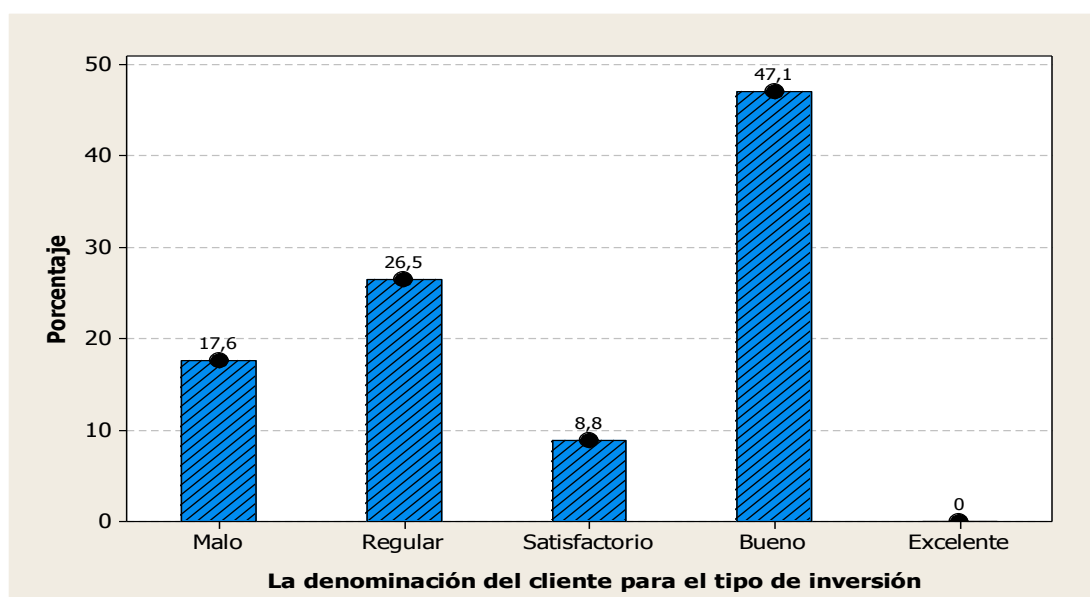


**Tabla 9.** Resultados de la denominación del cliente para el tipo de inversión:

Denominación del cliente para el tipo de inversión	f	%
Malo	6	17,6
Regular	9	26,5
Satisfactorio	3	8,8
Bueno	16	47,1
Excelente	-	-
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Ficha de observación aplicada.

**Gráfico 9.** Diagrama % de la denominación del cliente para el tipo de inversión.



Fuente: Tabla 9.

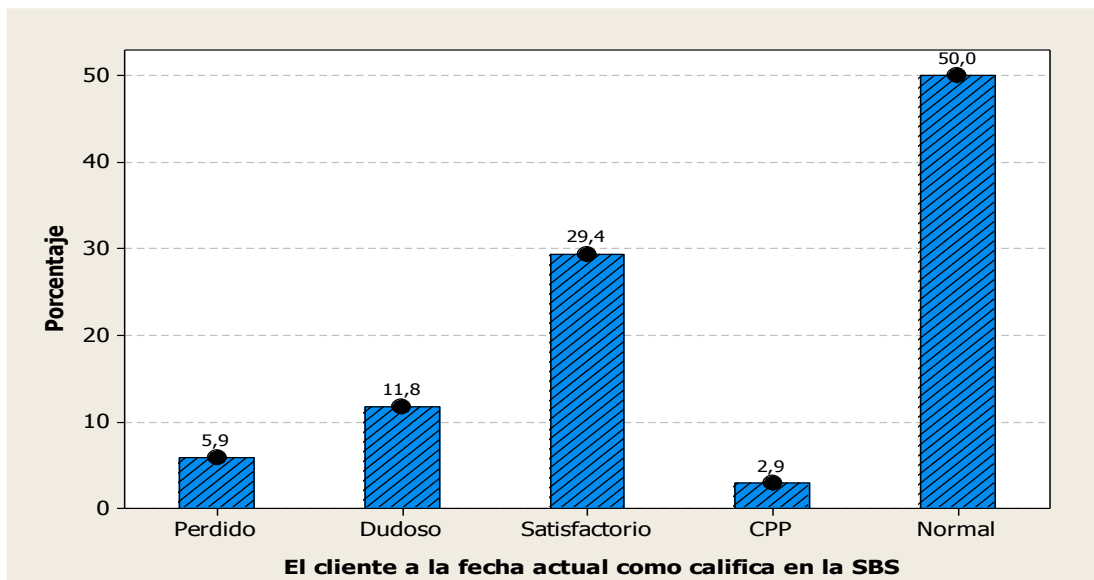
En la tabla N° 9 se muestra la correspondiente denominación del cliente según el tipo de inversión, notamos que el 17,6% (6) tienen una denominación mala, el 26,5% (9) tienen una denominación regular, en el 8,8% (3) de los casos tiene una denominación satisfactoria y en el 47,1% (16) de los casos tienen una denominación excelente.

**Tabla 10.** *El cliente a la fecha actual ¿cómo califica en la SBS?*

<b>El cliente a la fecha actual como califica en la SBS</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>Perdido</b>	2	5,9
<b>Dudoso</b>	4	11,8
<b>Satisfactorio</b>	10	29,4
<b>CPP</b>	1	2,9
<b>Normal</b>	17	50,0
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Ficha de observación aplicada.*

**Gráfico 10.** *Diagrama % del cliente a la fecha actual ¿cómo califica en la SBS?*



*Fuente: Tabla 10.*

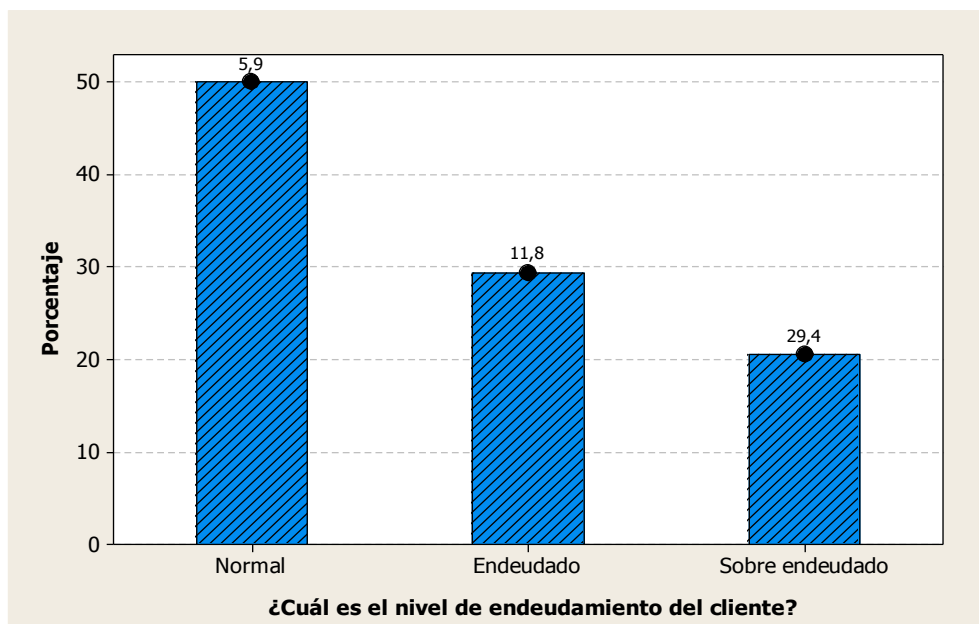
En la tabla N° 10 podemos observar los resultados del tipo de calificación según la SBS, notamos que en el 5,9% (2) de los casos la calificación es perdido, en el 11,8% (4) es dudoso, en el 29,4% (10) es satisfactorio, en el 2,9% (1) de los casos es CPP y en el 50% (17) de los casos es normal.

**Tabla 3.** Nivel de endeudamiento del cliente del Banco de la Nación.

Cuál es el nivel de endeudamiento del cliente	f	%
Normal	17	50,0
Endeudado	10	29,4
Sobre endeudado	7	20,6
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Ficha de observación aplicada.

**Gráfico 11.** Diagrama % del nivel de endeudamiento del cliente del Banco de la Nación.



Fuente: Tabla 11.

En la tabla N° 11 podemos observar el nivel general de endeudamiento del cliente, observamos que el 50% (17) de los casos el nivel de endeudamiento es normal, en el 29,4% (10) de los casos el nivel de endeudamiento es de endeudado y en el 20,6% (7) de los casos el nivel de endeudamiento es de sobre endeudado.

### 4.3. Prueba de hipótesis.

Luego de haber realizado el estudio descriptivo de la variable, se ha procedido a relacionar los respectivos indicadores, la misma que se muestra en la siguiente tabla general

**Tabla 4.** Resultados de la relación de los niveles de aprobación del crédito y el nivel de morosidad del cliente del Banco de la Nación.

Nivel de morosidad	Nivel de aprobación del crédito						Diferencia %	
	Bajo		Medio		Alto		f	%
	f	%	f	%	f	%		
<b>Normal</b>	1	2,9	6	17,6	10	29,4	17	50,0
<b>Endeudado</b>	3	8,8	4	11,8	3	8,8	10	29,4
<b>Sobre endeudado</b>	4	11,8	3	8,8	-	-	7	20,6
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>23,5</b>	<b>13</b>	<b>38,2</b>	<b>13</b>	<b>38,2</b>	<b>34</b>	<b>100,0</b>
		$\chi^2=10,6$		gl=4		Sig.=0,031		

Fuente: Ficha de observación aplicada.

La tabla nos muestra que el 2,9% (1) de los casos con un nivel de aprobación del crédito baja y un nivel de morosidad normal, el 17,6% (6) de los casos con un nivel de aprobación del crédito medio y un nivel de morosidad normal; el 29,4% (10) de los casos con un nivel de aprobación del crédito alta y un nivel de morosidad normal; el 8,8% (3) de los casos con un nivel de aprobación del crédito baja y un nivel de morosidad endeudado; el 11,8% (4) de los casos con un nivel de aprobación del crédito medio y un nivel de morosidad endeudado; el 8,8% (3) de los casos con un nivel de aprobación del crédito alto y un nivel de morosidad endeudado; el 11,8% (4) de los casos con un nivel de aprobación del crédito baja y un nivel de morosidad sobre endeudado; el 8,8% (3) de los casos con un nivel de aprobación del crédito medio y un nivel de morosidad sobre endeudado.

Para realizar la prueba de la significancia estadística de la hipótesis, se procederá a seguir el esquema propuesto por Pearson (Sanchez Carlesi, 1998) que consta de cinco pasos. La prueba central de Hipótesis haremos uso de las herramientas de la estadística Inferencial y por la naturaleza de la variable en estudio los métodos de la estadística no paramétrica para datos nominales u ordinales. Específicamente la Prueba de Independencia Ajuste Chi Cuadrado.

#### **a) SISTEMA DE HIPÓTESIS.**

- **Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>):**

La evaluación de la calidad de inversión de los clientes influye de manera negativa y significativa en la morosidad de los créditos de consumo obtenidos en la Agencia del Banco de la Nación – Pasco (1er Cuatrimestre 2017)

- **Hipótesis Alterna (H<sub>1</sub>):**

La evaluación de la calidad de inversión de los clientes influye de manera positiva y significativa en la morosidad de los créditos de consumo obtenidos en la Agencia del Banco de la Nación – Pasco (1er Cuatrimestre 2017)

#### **b) NIVEL DE SIGNIFICANCIA**

Representa el **error de tipo I**, es decir la probabilidad de rechazar la hipótesis nula cuando en realidad es verdadera.

$$\alpha = 0,05 = 5\%$$

#### **c) ESTADÍSTICA DE PRUEBA**

La variable aleatoria “X” se distribuye según la variable aleatoria “Chi Cuadrado” con 4 grados de libertad.

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$

Así pues  $gl=(3-1)(3-1)=4$  representan los respectivos grados de libertad

del modelo Chi Cuadrado para el presente estudio.

#### d) CÁLCULO DEL ESTADÍSTICO

Luego de aplicar la fórmula en los datos de la tabla N° 11, se han obtenido el valor calculado “Vc” de la prueba Chi Cuadrado:

$$\chi^2 = Vc = \sum \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e} = 10,6$$

Asimismo el Valor Tabulado (Vt) de la Chi Cuadrada para 4 grados de libertad es de **Vt=9,49** obtenido de las correspondientes tablas estadísticas.

#### e) TOMA DE DECISIÓN

Puesto que  $Vc > Vt$  ( $10,6 > 9,49$ ) decimos que se ha encontrado evidencia para rechazar la hipótesis nula; es decir el valor calculado se ubica en la región de rechazo de la Hipótesis Nula (RR/Ho). Concluyo que:

La evaluación de la calidad de inversión de los clientes influye de manera positiva y significativa en la morosidad de los créditos de consumo obtenidos en la Agencia del Banco de la Nación – Pasco (1er Cuatrimestre 2017) *con un 95% de confianza.*

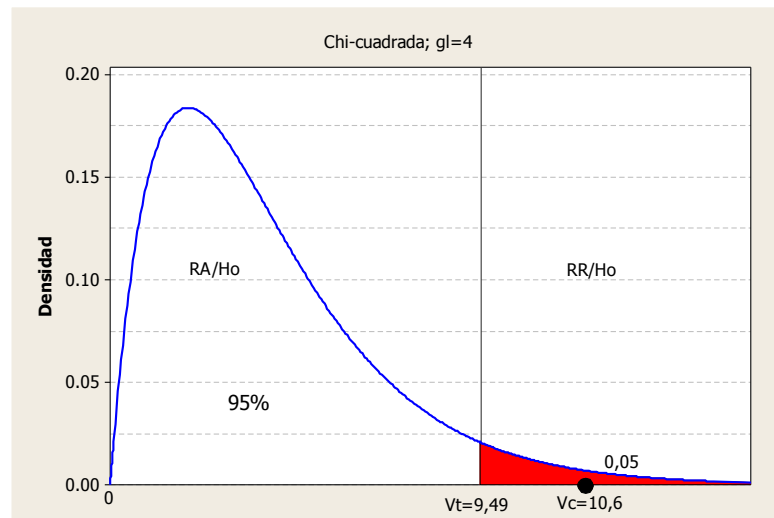
Estos mismos resultados podemos observar en la gráfica N° 12 respectiva de la distribución chi cuadrada para 4 grado de libertad. Notemos que el valor calculado se ubica en la región de rechazo de la hipótesis nula (**RR/Ho**).

Asimismo podemos mostrar para la prueba la probabilidad asociada al estudio:

$$\text{Sig.} = P(\chi^2 > 10,6) = 0,03 < 0,05$$

Puesto que esta probabilidad es menor que 5% (0,05) se confirma en rechazar la hipótesis nula y acepta la alterna.

**Gráfico 12.** Diagrama de la distribución del Chi Cuadrado para la prueba de significancia de la Hipótesis de Investigación.



Fuente: Software estadístico.

#### 4.4. Discusión de resultados

Hemos determinado que en general el nivel de morosidad normal prevalece con un 50% de los casos y que los niveles medio y alto de aprobación del crédito también prevalecen con un 38,2% de los casos y ambos están íntimamente relacionados.

Resultados están en concordancia con los encontrados por Chirinos (2002) en el sentido de que la gestión de cobranza elevara la eficacia y eficiencia de la organización si se aplica políticas adecuadas de cobro, además si las operaciones morosas son gestionadas por lo menos una vez al mes, debido a que el modelo será quien sugiera la cartera diaria a gestionar, priorizando las operaciones de mayor monto, entre otros criterios.

Asimismo al tomar como referencia los resultados de Murrugarra (1999), deducimos que el factor determinante son los créditos por persona y la ubicación de la agencia, además demuestra el rol activo del mercado para la generación de ambientes favorables y desfavorables para el pago de la cartera de créditos.

## CONCLUSIONES

1. Se ha determinado que los niveles de la Calidad de Inversión de los clientes de la Agencia del Banco de la Nación determinan el nivel de Morosidad, la prueba de independencia Chi Cuadrada arroja un valor de 10,6 que tiene asociado un contraste de significancia menor a 0,05 por lo que se ha determinado que la relación de influencia es significativa. La procedencia de los clientes como el nivel de instrucción de los clientes contribuyen a que esta relación se significativa.
2. Se ha determinado que el nivel confiabilidad de la información para la aprobación de los créditos esta entre los niveles medio y alto hasta un nivel del 38,2% lo cual es positivo pues nos indica la fuerza de retorno de la cartera de morosos.
3. En cuanto al nivel de endeudamiento del cliente, los resultados nos muestran que la tasa predominante es del 50% que es tipificado como normal, lo cual es un indicador positivo para la confianza en la inversión de los clientes de la Agencia del Banco de la Nacion. Además nos muestra la capacidad de pago de los clientes y su influencia positiva en la morosidad de los mismos.



## **RECOMENDACIONES**

1. Realizar el asesoramiento y seguimiento constante de los clientes en cuanto a las inversiones de sus capitales para lograr una mejor rentabilidad y así poder disminuir el riesgo crediticio y morosidad.
2. Programas de capacitación y orientación a los microempresarios en la gestión financiera para el logro de mejores resultados en la institución.
3. Mayor publicidad de los productos y servicios que se oferta en la entidad para los clientes.

## BIBLIOGRAFÍA

- AMAYA PINGO, Pedro; CUEVA HINOSTROZA, Rubén (2005) “Guía para Redactar Proyectos e Informes de Investigación”.** Editorial UDEGRAF S.A., Lima Primera Edición. Perú. 115 pp.
- APAZA MEZA, Mario. (2010). El Consultor Económico Financiero.** Instituto Pacifico. Pacifico Editores Lima.
- ALVARADO MAIRENA, José. (2003). Gestión Financiera del Estado.** Lima. Centro de Asesoría Técnica SRL.
- Andrade E., Simón (2004) Planificación en Gestión Financiera.** Lima Editorial Rhodas.
- Bellido Sánchez, Pedro Alberto (2003) Administración Financiera.** Lima. Editorial Técnico Científica SA.
- Brealey Richard (2003) Principios de Finanzas Corporativas.** Madrid. Mc Graw Hill.
- Contraloría General de la República. (2003) Manual de Auditoría Financiera para Instituciones Públicas.** Lima: Editora Perú.
- ESTUPIÑAN GAITAN RODRIGO, ANÁLISIS FINANCIERO Y DE GESTIÓN.** ECOE EDICIONES, Lima Perú 2014.
- JORDI MAS / CARIÉS RAMIO, LA AUDITORIA OPERATIVA EN LA PRACTICA.** Alfaomega GRUPO EDITOR S.A. Lima Peru 2013.
- HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto (2003) “Metodología de la Investigación”.** Editorial Mc Graw-Hill, Tercera
- CARRASCO FERNANDEZ, Soledad. (2012). Atención al cliente en el proceso comercial,** Primera Edición. Ediciones Paraninfo S.A. España.

- ESCOTO LEIVA, Roxana.** (2001). Banca comercial. Primera Edición. Editorial Universidad Estatal a Distancia. Costa Rica.
- ERNANDEZ, Pablo y BAJAC, Héctor** (2003). La gestión del marketing de servicios. Cuarta Edición. Ediciones Granica S.A. Argentina.
- IGUAL, David.** (2008). Conocer los productos y servicios bancarios. Primera Edición. Editorial Bresca S.L. Barcelona.
- MARTIN MARTIN, Fernando.** (1997). Comunicación en empresas e instituciones. Ediciones Universidad de Salamanca. España.
- PORTER, Michael.** (1999). Ser competitivo. Sexta Edición. Ediciones Deusto. Barcelona, España.
- PUBLICACIONES VÉRTICE S.L.** (2008). Manual comunicación interna, dirección y gestión de empresas. Primera edición. España.
- PUBLICACIONES VÉRTICE S.L.** (2008). La comunicación comercial. Primera edición. España.
- VARGAS QUIÑONES, Martha y ALDANA DE VEGA, Luzangela.** (2011). Calidad y servicio. Segunda Edición. ECOE Ediciones. Bogotá, Colombia.
- DEMING E y JURAN J.** “Cálida del Servicio” Editorial McGraw Hill, Barcelona España 2000

# ANEXOS

**ENCUESTA  
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

**“LA CALIDAD DE INVERSIÓN DE LOS CLIENTES MOROSOS  
EN CRÉDITOS DE CONSUMO OBTENIDOS EN LA AGENCIA  
DEL BANCO DE LA NACIÓN – PASCO”.**

Estimado colaborador:

El presente documento tiene por finalidad recolectar datos de su opinión respecto a la Inversión de los clientes morosos en créditos de consumo obtenidos en la agencia del banco de la Nación Pasco.

**INSTRUCCIONES:**

Marque con una (X) la alternativa que consideras correcta

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

**BLOQUE I: INVERSIÓN**

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
1	<i>Procedencia de los clientes morosos del Banco de la</i>					
2	<i>Nivel de instrucción de los clientes morosos del Banco de</i>					
3	<i>ingresos de los clientes morosos del Banco de la Nación</i>					
4	<i>Edad de los clientes morosos del Banco de la Nación</i>					
5	<i>evaluación de la calidad de créditos de los clientes morosos</i>					
6	<i>nivel de aprobación del crédito de los clientes morosos del</i>					
7	<i>El cliente a la fecha actual cuenta con deudas en otras</i>					
8	<i>El crédito otorgado, el cliente lo invirtió en:</i>					
9	<i>denominación del cliente para el tipo de inversión</i>					
10	<i>El cliente a la fecha actual ¿cómo califica en la SBS?</i>					
11	<i>Nivel de endeudamiento del cliente del Banco de la Nación</i>					

GRACIAS.

**MATRIZ DE CONSISTENCIA.**

**TEMA: CLIENTES MOROSOS EN CRÉDITOS DE CONSUMO OBTENIDOS EN LA AGENCIA DEL BANCO DE LA NACIÓN PASCO 2017.**

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>¿<b>Cuáles</b> son los factores que afectan la calidad de la inversión de los clientes morosos de créditos de consumo obtenidos en el Banco de la Nación – Pasco (1er. cuatrimestre 2017)?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es el nivel de confiabilidad de la información en la evaluación de créditos de consumo y cómo influye en la morosidad de los clientes del Banco de la Nación – Pasco (1er. cuatrimestre 2017)?</li> <li>• ¿De qué manera el cumplimiento de requisitos para otorgar los créditos influye en las Tasas de intereses Activa en los clientes del Banco de la Nación – Pasco (1er. cuatrimestre 2017)?</li> <li>• ¿Cuál es la capacidad de pago por los créditos otorgados y cómo influye en el Cumplimiento con las cuotas Programadas de los clientes del Banco de la Nación – Pasco (1er. cuatrimestre 2017)?</li> </ul>	<p>• Determinar los factores que afectan la calidad de la inversión de los clientes morosos de créditos de consumo obtenidos en el Banco de la Nación – Pasco (1er. cuatrimestre 2017).</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar el nivel de confiabilidad de la información en la evaluación de créditos de consumo y su influencia en la morosidad de los clientes del Banco de la Nación – Pasco (1er. cuatrimestre 2017).</li> <li>• Determinar de qué manera el cumplimiento de requisitos para otorgar los créditos influye en las Tasas de intereses Activa en los clientes del Banco de la Nación – Pasco (cuatrimestre 2017).</li> <li>• Determinar la dimensión de la capacidad de pago por los créditos otorgados y su influencia en el Cumplimiento con las cuotas Programadas de los clientes del Banco de la Nación – Pasco (1er. cuatrimestre 2017).</li> </ul>	<p>• La evaluación de la calidad de inversión de los clientes influye de manera positiva y significativa en la morosidad de los créditos de consumo obtenidos en la Agencia del Banco de la Nación – Pasco (1er Cuatrimestre 2017).</p> <p><b>Hipótesis Específicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El nivel de confiabilidad de la información para la evaluación de créditos de consumo es deficiente e influye de manera negativa en la morosidad de los clientes del Banco de la Nación – Pasco (1er. cuatrimestre 2017).</li> <li>• El Cumplimiento de requisitos para otorgar los créditos es deficiente e influye de manera negativa en la morosidad de los clientes de la Agencia del Banco de la Nación – Pasco (1er. cuatrimestre 2017).</li> <li>• La dimensión de la capacidad de pago por los créditos otorgados es deficiente e influye en la morosidad de los clientes de la Agencia del Banco de la Nación – Pasco (1er. cuatrimestre 2017).</li> </ul>	<p><u>Variable Independiente</u></p> <p>CALIDAD DE INVERSIÓN</p> <p><u>Variable Dependiente</u></p> <p>CRÉDITOS DE CONSUMO</p>	<p>X1 = Nivel de Confiabilidad de Información</p> <p>X2 = Cumplimiento de Requisitos</p> <p>X3 = Capacidad de Pago</p> <p>Y<sub>1</sub> = <b>Morosidad</b></p> <p>Y<sub>2</sub> = Tasa de Interés Activa.</p> <p>Y<sub>3</sub> = Cuotas Programadas</p>	<p>• <b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> Aplicada. <b>DE</b></p> <p>• <b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</b> Descriptivo Explicativo. <b>DE</b></p> <p>• <b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b> No experimental: por Objetivos. <b>DE</b></p> <p>• <b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b> La población lo conforman los 250 clientes que obtuvieron crédito en el 1er Cuatrimestre, Se Aplicó un Muestreo Probabilístico obteniendo como resultado 34 Clientes a ser Evaluados. <b>Y</b></p>

**Anexo 1**  
**Planillas Juicio de Expertos**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el Instrumento ENCUESTA que hace parte de la investigación

**CLIENTES MOROSOS EN CRÉDITOS DE CONSUMO OBTENIDOS EN LA AGENCIA DEL BANCO DE LA NACIÓN PASCO 2017**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Dr. José Luis GUERRERO FEBRES

FORMACIÓN ACADÉMICA Dr. En Administración

ÁREA DE EXPERIENCIA Estadística

TIEMPO 25 años CARGO ACTUAL Docente Universitario

INSTITUCIÓN Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión

Objetivo de la investigación: •Determinar los factores que afectan la calidad de la inversión de los clientes morosos de créditos de consumo obtenidos en el Banco de la Nación – Pasco (1er. cuatrimestre 2017).

Objetivo del juicio de expertos: Verificar la concordancia, coherencia del Instrumento de Evaluación

Objetivo de la prueba: Validación del Instrumento

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b>  Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1 No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2. Bajo Nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b>  El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b>  El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que esta midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b>  El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la medición El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	2. Bajo Nivel	El ítem es relativamente importante.
	3. Moderado nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
	4. Alto Nivel	

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

Menos de	50	60	70	80	90	100
1. ¿En qué porcentaje estima Usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	( )	( )	( )	( )	( )	(x)
2. ¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a los conceptos del tema?	( )	( )	( )	( )	(x)	( )
3. ¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr los objetivos?	( )	( )	( )	( )	( )	(x)
4. En qué porcentaje, las preguntas de la prueba son de fácil comprensión?	( )	( )	( )	( )	( )	(x)
5. ¿Qué porcentaje de preguntas siguen secuencia lógica?	( )	( )	( )	( )	(x)	( )
6. ¿En qué porcentaje valora Usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	( )	( )	( )	( )	( )	(x)

### SUGERENCIAS

1. ¿Qué preguntas considera Usted deberían agregarse?

.....  
.....

2. ¿Qué preguntas estima podrían eliminarse?

.....  
.....

3. ¿Qué preguntas considera deberán reformularse o precisarse mejor?

.....  
.....

Fecha: 08-01-19

Validado por: Jose Luis GUERRERO FEBRES

Firma: 



**Anexo 2**  
**Planillas Juicio de Expertos**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el Instrumento ENCUESTA que hace parte de la investigación

**CLIENTES MOROSOS EN CRÉDITOS DE CONSUMO OBTENIDOS EN LA AGENCIA DEL BANCO DE LA NACIÓN PASCO 2017.** La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Dr. Humberto R. YUPANQUI VILLANUEVA

FORMACIÓN ACADÉMICA Dr. En Administración

ÁREA DE EXPERIENCIA Elaboración de Tesis Universitaria

TIEMPO 20 años CARGO ACTUAL Docente Universitario

INSTITUCIÓN Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión

Objetivo de la investigación: •Determinar los factores que afectan la calidad de la inversión de los clientes morosos de créditos de consumo obtenidos en el Banco de la Nación – Pasco (1er. cuatrimestre 2017).

Objetivo del juicio de expertos: Verificar la concordancia, coherencia del Instrumento de Evaluación

Objetivo de la prueba: Validación del Instrumento

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b>  Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1 No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2. Bajo Nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b>  El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b>  El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que esta midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b>  El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la medición
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto Nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

- |  | Menos de | 50  | 60  | 70  | 80  | 90  | 100 |
|--|----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1. ¿En qué porcentaje estima Usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?               | ( )      | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | (X) |
| 2. ¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a los conceptos del tema?            | ( )      | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | (X) |
| 3. ¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr los objetivos?          | ( )      | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | (X) |
| 4. En qué porcentaje, las preguntas de la prueba son de fácil comprensión?                             | ( )      | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | (X) |
| 5. ¿Qué porcentaje de preguntas siguen secuencia lógica?   | ( )      | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | (X) |
| 6. ¿En qué porcentaje valora Usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras? | ( )      | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | (X) |

### SUGERENCIAS

1. ¿Qué preguntas considera Usted deberían agregarse?

.....  
.....

2. ¿Qué preguntas estima podrían eliminarse?

.....  
.....

3. ¿Qué preguntas considera deberán reformularse o precisarse mejor?

.....  
.....

Fecha: 07-01-19

Validado por: Humberto P. Yipanguan Villanueva

Firma: 



**Anexo 3**  
**Planillas Juicio de Expertos**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el Instrumento ENCUESTA que hace parte de la investigación

**CLIENTES MOROSOS EN CRÉDITOS DE CONSUMO OBTENIDOS EN LA AGENCIA DEL BANCO DE LA NACIÓN PASCO 2017.** La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Dr. Iván B. POMALAZA BUENDIA

FORMACIÓN ACADÉMICA Dr. En Administración

ÁREA DE EXPERIENCIA Marketing

TIEMPO 20 años CARGO ACTUAL Docente Universitario

INSTITUCIÓN Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión

Objetivo de la investigación: •Determinar los factores que afectan la calidad de la inversión de los clientes morosos de créditos de consumo obtenidos en el Banco de la Nación – Pasco (1er. cuatrimestre 2017).

Objetivo del juicio de expertos: Verificar la concordancia, coherencia del Instrumento de Evaluación

Objetivo de la prueba: Validación del Instrumento

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b>  Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1 No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2. Bajo Nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b>  El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b>  El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que esta midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b>  El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la medición El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar
	2. Bajo Nivel	incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto Nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

- |  | Menos de | 50  | 60  | 70  | 80  | 90  | 100 |
|--|----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1. ¿En qué porcentaje estima Usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?               |          | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | (x) |
| 2. ¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a los conceptos del tema?            |          | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | (x) |
| 3. ¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr los objetivos?          |          | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | (x) | ( ) |
| 4. En qué porcentaje, las preguntas de la prueba son de fácil comprensión?                             |          | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | (x) |
| 5. ¿Qué porcentaje de preguntas siguen secuencia lógica?   |          | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | (x) |
| 6. ¿En qué porcentaje valora Usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras? |          | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | (x) |

### SUGERENCIAS

1. ¿Qué preguntas considera Usted deberían agregarse?

.....  
.....

2. ¿Qué preguntas estima podrían eliminarse?

.....  
.....

3. ¿Qué preguntas considera deberán reformularse o precisarse mejor?

.....  
.....

Fecha: 08-01-19

Validado por: IVÁN B. POMALAZA BUENDÍA.

Firma: 