

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
"TORIBIO RODRIGUEZ DE MENDOZA"  
DE AMAZONAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES.  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE TURISMO Y  
ADMINISTRACIÓN.**



**"FACTORES DE RIESGO CREDITICIO QUE DETERMINAN LA  
MOROSIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO  
PIURA SAC AGENCIA RODRIGUEZ DE MENDOZA-2013"**

**TESIS**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN TURISMO Y ADMINISTRACIÓN**

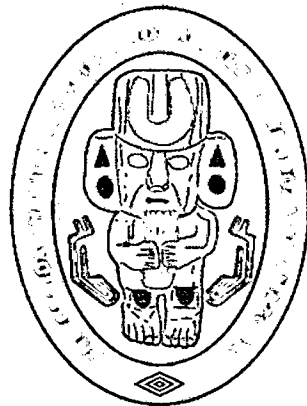
**AUTOR: Bach. LOPEZ AGUILAR, Darsy Teodolinda.**

**ASESOR: Lic.Ms.C. TORRES ARMAS, Elías Alberto.**

**CHACHAPOYAS – PERÚ  
2014**

**UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ  
DE MENDOZA DE AMAZONAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y ADMINISTRACIÓN**



**“FACTORES DE RIESGO CREDITICIO QUE DETERMINAN LA  
MOROSIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO  
PIURA SAC AGENCIA RODRIGUEZ DE MENDOZA-2013”**

**TESIS  
PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN TURISMO Y ADMINISTRACIÓN**

**Autor : Bach. LOPEZ AGUILAR, Darsy Teodolinda.**

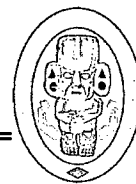
**Asesor : Lic.Ms.C. TORRES ARMAS, Elías Alberto.**

**CHACHAPOYAS – PERÚ  
2014**



**UNIVERSIDAD NACIONAL**

**TORIBIO RODRIGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



---

**Ley de Creación N° 27347 – Res. Función. N° 114 – 2001 – CONAFU**

---

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**RECTOR**

**Ph.D, Dr.Hab. Vicente Marino Castañeda Chávez**

**VICERECTOR ACADÉMICO**

**Dr. Roberto Nervi Chacón**

**VICERECTOR ADMINISTRATIVO**

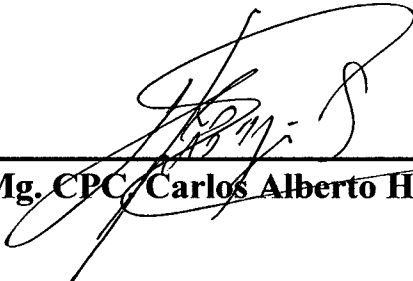
**Dr. Ever Lázaro Bazán**

**DECANO**

**Dra. Maritza Revilla Bueloth**

# JURADO

**PRESIDENTE :**



---

**Mg. CPC Carlos Alberto Hinojosa Salazar**

**SECRETARIO :**



---

**Lic. Erik Martos Collazos Silva**

**VOCAL :**

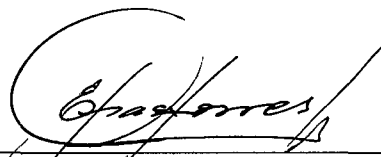


---

**Lic. Lynn Karin Mendoza Zuta**

## **VISTO BUENO DE ASESOR**

Como asesor del siguiente trabajo de investigación, considero que la Tesis “**Factores de Riesgo Crediticio que Determinan la Morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC Agencia Rodríguez De Mendoza-2013**”, elaborado por la bachiller Darsy Teodolinda López Aguilar, ha concluido satisfactoriamente ,por lo que doy VISTO BUENO para su evaluación y sustentación correspondiente.



---

Lic. Ms. C. Elías Alberto Torres Armas.  
ASESOR

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto de tesis a Dios y a mis padres. A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento, depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Es por ellos que soy lo que soy ahora. Los quiero mucho.

*Darsy T. López Aguilar*

## **AGRADECIMIENTO.**

Quiero agradecer Dios por haberme guiado por el camino de la felicidad hasta ahora; a cada uno de los que son parte de mi familia a mi PADRE Darío López, mi MADRE María Victoria Aguilar; a mis hermanos por siempre haberme dado su fuerza y apoyo incondicional que me han ayudado y llevado hasta donde estoy ahora.

Quiero agradecer también, a los funcionarios de CMAC Piura SAC Agencia Rodríguez de Mendoza, por haberme brindado desinteresadamente información relevante para la realización de éste trabajo.

Por último agradecer a mi Asesor de tesis quién me ayudó en todo momento, Prof. Elías A. Torres Armas.

*Darsy T. López Aguilar*

## ÍNDICE

	Página
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL .....	3
2.1. Base Teórica.....	3
2.1.1Definición de Morosidad.....	5
2.1.2Clasificación Crediticia del Deudor.....	9
2.1.3Factores Determinantes de la Morosidad.....	11
2.1.4Definiciones Conceptuales.....	15
2.2. Antecedentes .....	21
2.3. Realidad Problemática.....	27
2.3.1Planteamiento del Problema.....	27
2.3.2Formulación del Problema .....	32
2.3.3Justificación del Problema .....	32
2.4. Hipótesis.....	33
2.5. Objetivos .....	34
2.5.1Objetivo General .....	34
2.5.2Objetivos Específicos.....	34
III.PLAN DE INVESTIGACIÓN .....	35
3.1. Diseño de la Investigación .....	35
3.2. Material de Estudio .....	35
3.3. Variables de Estudio.....	35
3.4. Población y Muestra.....	35
3.5. Métodos, Técnicas, Instrumentos y Procedimientos .....	36
3.6. Análisis Estadístico de Datos .....	36
IV. RESULTADOS .....	37
4.1. Caracterización del Área de Estudio .....	37
4.2. Resultado de Entrevista a Funcionarios de Crédito.....	40
4.3. Resultado de Encuesta a Clientes .....	43
V. DISCUSIONES.....	52
VI. CONCLUSIONES.....	55
VII. RECOMENDACIONES .....	57
VIII. BIBLIOGRAFÍA.....	58
IX. ANEXOS .....	62
X. GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	71



## INDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

	Página
TABLA N° 01 .....	11
CLASIFICACIÓN DEL DEUDOR MICROEMPRESARIO EN FUNCIÓN AL CUMPLIMIENTO EN LOS PAGOS	
TABLA N° 02 .....	27
INSTITUCIONES FINANCIERAS EN EL PERÚ – CARTERA DE COLOCACIONES DIRECTAS	
TABLA N° 03 .....	30
NÚMERO DE CLIENTES Y TOTAL DE COLOCACIONES DE CMAC PIURA SAC AGENCIA RODRÍGUEZ DE MENDOZA	
TABLA N° 04 .....	31
TOTAL DE COLOCACIONES SEGÚN TIPO DE CRÉDITO Y PORCENTAJE DE MOROSIDAD DE CMAC PIURA SAC AGENCIA RODRÍGUEZ DE MENDOZA	
GRÁFICO N° 01 .....	43
EDAD DEL CLIENTE DE CRÉDITO	
GRÁFICO N° 02 .....	43
GRADO DE INSTRUCCIÓN	
GRÁFICO N° 03 .....	44
ACTIVIDAD PRINCIPAL A LA QUE SE DEDICA	
GRÁFICO N° 04 .....	44
TIEMPO DEDICADO A SU ACTIVIDAD	
GRÁFICO N° 05 .....	45
NÚMERO DE ENTIDADES FINANCIERAS CON LAS QUE TRABAJA	
GRÁFICO N° 06 .....	45
MOTIVO POR EL QUE SE ANIMÓ A REALIZAR EL CRÉDITO	
GRÁFICO N° 07 .....	46
EN QUE INVIRTIÓ EL CRÉDITO OTORGADO	
GRÁFICO N° 08 .....	47
DOCUMENTACIÓN SOLICITADA PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO	
GRÁFICO N° 09 .....	47
TIEMPO QUE DEMORÓ LA ENTREGA DEL CRÉDITO	
GRÁFICO N° 10 .....	48
SUPERVISIÓN DEL ANALISTA EN SU VIVIENDA Y/O NEGOCIO PARA OTORGAR EL CRÉDITO	
GRÁFICO N° 11 .....	48
SUPERVISIÓN DEL CRÉDITO POR JEFE SUPERIOR AL ANALISTA	
GRÁFICO N° 12 .....	49
FECHA DE PAGO DE CUOTAS	
GRÁFICO N° 13 .....	49
MONTO DE CUOTA MENSUAL	
GRÁFICO N° 14 .....	50
ES VISITADO CONSTANTEMENTE POR EL ANALISTA PARA SABER SOBRE LA SITUACIÓN DE SU NEGOCIO	
GRÁFICO N° 15 .....	50
SE ATRASA EN EL PAGO DE LAS CUOTAS DE SU CRÉDITO	
GRÁFICO N° 16 .....	51
DESPUÉS DE CUANTOS DÍAS SE LE COMUNICA QUE ESTÁ ATRASADO EN SUS CUOTAS	
GRÁFICO N° 17 .....	51
MOTIVOS POR EL CUAL SE ATRASÓ EN SUS PAGOS	

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación “Factores de Riesgo Crediticio que Determinan la morosidad en la CMAC PIURA SAC Agencia Rodríguez de Mendoza – 2013”, pretende dar a conocer cuáles son los factores principales que determinan el nivel de morosidad. Se utilizó un muestreo aleatorio sistemático, partiendo desde la selección de la muestra, aplicación de encuestas a 70 clientes de créditos; además se realizó una entrevista guiada a los funcionarios encargados del proceso crediticio. Se encontró evidencia suficiente para afirmar que los principales factores que inciden en la morosidad están relacionados con la deficiente evaluación económica y financiera del sujeto de crédito, el destino del crédito, la eficiencia productiva y operativa de los funcionarios y la solvencia moral, económica y administrativa del cliente que se traduce en escasa voluntad de honrar sus deudas. En relación al índice de morosidad, se corroboró que este ratio ha disminuido con respecto al 2012 debido a que la mayoría de los créditos considerados como cartera de alto riesgo han sido judicializados y enviados a castigo. Lo cual disminuye el porcentaje pero no soluciona el problema real de morosidad. Por tanto es recomendable que para obtener una cartera de créditos saludable, se debe efectuar una evaluación económica y financiera profunda de los microempresarios, incidiendo en su capacidad de pago, referencias crediticias y sector en el que se desenvuelve, ya que el performance económico del sector, es importante. Los cambios de políticas y reglamentos crediticios conjuntamente con la tecnología crediticia deben servir para que el otorgamiento de los créditos a las pequeñas empresas se efectúe en óptimas condiciones, así mismo debe realizarse periódicamente cambios y revisiones, tanto en los reglamentos como en la tecnología crediticia aplicada.

## ABSTRACT

The present work research “credit risk factors which determinate a default at CMAC PIURA SAC Rodriguez de Mendoza Agency – 2013, gives you to know which the main factors are to determinate the level of default. it was used a systematic aleatory sample, starting about the selection of sample, applying 70 rolls to different credit clients; beside a guiding interview was done to officials charged of credit process. An enough evidence was found to say that the main factors about default are in relation with the different economic and financial evaluation of credit fellow, credit destination, the operative and productive efficiency and moral resolving, management and economic on the client, which means in less will to safe his debt. In relation of level of default, it was shown that this index has come down relatively to 2012 due to the most of credits considered as high risk letter file have been in judge and sent to penalty. Which make the percentage comes down but it is not a solution about default. So It should be necessary to keep a healthy letter file it must be done an economical and financial evaluation deeply about micro industries, pointing the capacity of pay, credit references. The credit politic and laws changes and credit technology must serve to the granting of credits to the small companies be done in the best way. There should also be often changes and reviews as much as rules and credit technology.

## INDICE

	Página
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL.....</b>	<b>3</b>
2.1. BASE TEÓRICA .....	3
2.1.1. DEFINICIÓN DE MOROSIDAD.....	5
2.1.2. CLASIFICACIÓN CREDITICIA DEL DEUDOR.....	9
2.1.3. FACTORES DETERMINANTES DE LA MOROSIDAD .....	11
2.1.4. DEFINICIONES CONCEPTUALES .....	15
2.2. ANTECEDENTES.....	21
2.3. REALIDAD PROBLEMÁTICA .....	27
2.3.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	27
2.3.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	32
2.3.3. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA .....	32
2.4. HIPÓTESIS .....	33
2.5. OBJETIVOS.....	34
2.5.1. OBJETIVO GENERAL .....	34
2.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	34
<b>III. PLAN DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>35</b>
3.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	35
3.2. MATERIAL DE ESTUDIO.....	35
3.3. VARIABLES DE ESTUDIO .....	35
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	35
3.5. MÉTODOS, TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS.....	36
3.6. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE DATOS .....	36
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>37</b>
4.1. CARACTERIZACIÓN DEL AREA DE ESTUDIO .....	37
4.2. RESULTADO DE ENTREVISTA A FUNCIONARIOS DE CREDITO.....	40
4.3. RESULTADO DE ENCUESTA A CLIENTES .....	43
<b>V. DISCUSIONES.....</b>	<b>52</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>57</b>
<b>IX. ANEXOS.....</b>	<b>62</b>
<b>X. GLOSARIO DE TÉRMINOS.....</b>	<b>62</b>

## I. INTRODUCCIÓN

En el contexto nacional el rol que desempeñan las pequeñas y micro empresas es muy importante para el desarrollo del país, dado que en el Perú existen alrededor de 3.5 millones de Pymes, siendo las que aportan el 45% del PBI y en donde el 81% de los peruanos han encontrado un puesto de trabajo, es por ello la importancia de tomar las medidas correspondientes para poder darles el impulso que necesitan y poder superar las limitantes que se le presentan, como el acceso al financiamiento(COFIDE 2013).

El financiamiento de las micro y pequeñas empresas para el desarrollo de las mismas, es indispensable para dinamizar la economía, sin embargo la facilidad del acceso al crédito con otorgamientos flexibles, con montos por encima de la capacidad de sus ingresos, que son mal invertidos o empleados de manera innecesaria, ha ocasionado la problemática del sobreendeudamiento, conllevando a altos niveles de morosidad, presentándose así problemas en el ámbito económico, financiero, familiar y social.

Conociendo que la actividad financiera envuelve por lo menos tres tipos de riesgos: i) El riesgo del impago de los créditos otorgados, ii) El riesgo de liquidez que enfrenta la institución cuando no es capaz de hacer frente a sus obligaciones con sus depositantes, y iii) El riesgo de mercado que afecta a su cartera de activos y pasivos. (Freixas y Rochet 1998). Y considerando que el fenómeno de la morosidad es uno de los problemas que más aqueja a las entidades financieras, nos centraremos en estudiar el primer tipo de riesgo, el riesgo crediticio o riesgo de incumplimiento de pago, por tanto nos resulta interesante investigar acerca de los factores incidentes en los niveles de morosidad, para tenerlos como precedentes y lograr mayores niveles de rentabilidad en la institución; contribuyendo a su vez, a que los micro y pequeños empresarios sujetos a crédito sean mejor orientados sobre su endeudamiento lo cual les permita realizar inversiones propicias que les ayuden a progresar, haciendo que el ciclo de vida de su empresa sea más duradera.

Al realizar el análisis de los factores que afectan la morosidad financiera, encontramos que éstos se dividen en dos grupos generales: El factor relacionado con el propio sector bancario (factor microeconómico) y el factor externo ligado a la economía en general (factor macroeconómico).

Los factores macroeconómicos están asociados principalmente al ciclo económico, el tipo de cambio y la tasa de inflación, mientras que los factores microeconómicos o propios a la entidad están relacionados básicamente, con los costos del crédito que influyen en la capacidad de pago del deudor, el crecimiento de las colocaciones, la rentabilidad, la eficiencia productiva y operativa de la entidad, entre otros.

Siendo el incremento de la morosidad crediticia uno de los principales problemas del sistema financiero, nos resulta de suma importancia seguir profundizando en su estudio. En esta perspectiva, la presente investigación busca conocer los factores microeconómicos que determinan el comportamiento moratorio de las microfinancieras, siendo éstos los que directamente inciden en ésta problemática, para ello se tomó el caso concreto de la CMAC Piura SAC - Agencia Rodríguez de Mendoza durante el periodo 2013.

El informe se estructura de la siguiente forma: En la primera sección, se expone el marco teórico de los principales estudios que abordan la morosidad crediticia, definiciones conceptuales y antecedentes, además se plantea la formulación del problema, los objetivos que pretendemos alcanzar y la hipótesis. En la segunda sección, se describe principalmente el plan de investigación y el planteamiento metodológico que permitirá contrastar la hipótesis formulada. En la tercera sección, se presenta y analiza los resultados de la investigación y finalmente, se presentan las discusiones, conclusiones y recomendaciones.

## II. MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL

### 2.1. BASE TEÓRICA

En éste capítulo se presenta un esquema de conceptos e ideas referente principalmente al microcrédito y a la morosidad, para ello, partiremos del concepto de que las instituciones financieras, tanto entidades bancarias como micro financieras, tienen como actividad principal la intermediación de fondos, captando los recursos financieros de los agentes superavitarios para ponerlos a disposición de agentes deficitarios, considerando toda una serie de riesgos propios de este proceso y que es problema de investigación para muchos involucrados.

De la tesis doctoral de Alberto Martínez, “Microcrédito y pobreza” (2004), se extraerán las primeras ideas de este tema. “El microcrédito, también denominado microfinanzas, consiste en la provisión de una variedad de servicios financieros tales como depósitos, préstamos y seguro a familias pobres que no tienen acceso a los recursos de las instituciones financieras formales, éstos préstamos en su mayoría son utilizados para invertir en negocios, en salud, educación, mejorar la vivienda o hacer frente a emergencias familiares. Pero no sólo se limita a proveer servicios financieros, sino que provee entrenamiento en el manejo del dinero y toca aspectos tales como liderazgo, confianza, autoestima, educación y manejo de microempresas; y aunque algunos programas se interesan exclusivamente en lo concerniente al ahorro y el crédito, otros tienen este elemento como parte de un paquete que incluye, además, actividades relacionadas con la salud, la planificación familiar o la organización de la producción y distribución de bienes.

La manera típica cómo funciona el microcrédito es otorgando un préstamo pequeño, cuyo monto está determinado por la capacidad de pago del prestatario, durante un período corto. Una vez pagado el primer préstamo, el prestatario puede optar por un segundo préstamo mayor, ya que ha aprendido a administrar sus inversiones y ha demostrado ser buen pagador; si el beneficiario continúa pagando puntualmente puede optar a préstamos cada vez mayores. El tamaño

máximo del próximo préstamo se determina por el desempeño en los pagos, declinando en una cantidad previamente establecida por cada cuota no pagada a tiempo; se fija un número máximo de cuotas no pagadas a tiempo que hacen que el beneficiario deje de ser elegible para nuevos préstamos. Este mecanismo de control de pago es dinámico, y se recurre a él porque los pobres no tienen activos que puedan ser utilizados como colateral, lo cual representa uno de los principales obstáculos para acceder a los préstamos del sistema financiero institucional.

Los mercados de créditos en general son ineficientes debido al problema de información asimétrica que ellos envuelven (Stiglitz y Weiss, 1981). La naturaleza de las transacciones financieras es distinta al de otras transacciones económicas, porque en ellas se establece un contrato en el que se intercambia dinero por la promesa de pago futuro del dinero que se presta. Este rasgo promisorio de las transacciones financieras hace necesario que quienes otorgan el crédito y quienes lo reciben dispongan de una mayor cantidad posible de información para determinar el riesgo del crédito, con reglas claras y precisas para hacer que los contratos se cumplan y los conflictos, en caso de producirse, se resuelvan satisfactoriamente para ambas partes; evitando así la generación de una futura cartera morosa, el cual constituye un serio problema que compromete a viabilidad de largo plazo de la institución y finalmente del propio sistema. En efecto, la fragilidad de una institución financiera debido a altos niveles de morosidad de sus créditos conlleva inicialmente a un problema de liquidez, que en el largo plazo, si es recurrente y si la institución no posee líneas de créditos de contingencia, se convierte en uno de solvencia que, determina, probablemente, la liquidación de la institución (Freixas y Rochet, 1998). En el caso específico de las instituciones microfinancieras (IMF), estudios han demostrado que elevados niveles de morosidad conducen al fracaso de estas entidades (Huppi y Feder, 1990).



### 2.1.1. DEFINICIÓN DE MOROSIDAD

Según el comité de Basilea I, 1988 (*comité compuesto por los gobernadores de los bancos centrales de países europeos, en Basilea – Suiza; en cuyo acuerdo se realiza definiciones generales de términos financieros para su estandarización internacional, además de elaborar un conjunto de recomendaciones para establecer un capital mínimo que debe tener una entidad bancaria en función de los riesgos que afronta*); la morosidad, es el incumplimiento de los plazos contractuales o legales de pagos, es un hecho inesperado en la vida de la empresa que trastoca las expectativas de cobro, eliminando entradas previstas de tesorería lo que contribuye a disminuir la liquidez y la capacidad de afrontar obligaciones de pago, dando origen a situaciones de insolvencia en la empresa acreedora.

La morosidad se convierte así en un fenómeno que no se puede obviar, puesto que en estos momentos está latente en cualquier sector de la economía acechando con bastante peligro y poniendo en riesgo la continuidad de cualquier negocio.

Se considera como moroso, un crédito cuando se ha producido un retraso en el pago de las cantidades a entregar (principal y/o intereses) por parte del deudor. Se trata de un concepto distinto al de crédito fallido que es aquél que es considerado como incobrable por parte de la entidad. Es práctica habitual la venta de la cartera de estos últimos a entidades especializadas en su recobro a un descuento sustancial respecto a su valor nominal como forma de sacarlos del balance y minimizar su impacto en la cuenta de resultados.

#### **TIPOS DE MOROSOS**

**Moroso Intencional:** Según Basilea I 1988, Son los impagados más difíciles de tratar. Tienen la capacidad y la liquidez para cancelar sus deudas, pero no quieren hacerlo y buscan todas las excusas posibles para

evadir su responsabilidad; su único objetivo es complicar a la compañía y a su vez ganar dinero. Este tipo de morosos se subdivide en dos grupos:

- Los deudores que terminan pagando sus deudas, más allá de no cumplir con las fechas de vencimiento establecidas. Se los considera en la categoría de intencionales porque solo quieren retener el pago un tiempo más para intentar obtener beneficios de alguna financiación a su favor por parte de la compañía.
- Los deudores que no pagan nunca, obligando al centro de contacto a llevar la situación a extremos no deseados como la coerción para que cumpla sus pagos.

**Moroso Fortuito:** Es el que tiene intención de pagar, pero no puede hacerlo. En esta categoría entran todos los impagados que tienen la intención de saldar sus deudas, pero no tienen liquidez para llevarlo adelante; si tuvieran los medios para cancelar sus pagos, lo harían sin dudar. Estos deudores terminan cumpliendo con sus deudas si la entidad financiera brinda facilidades para reintegrar los pagos contemplando nuevas fechas de vencimiento (Basilea I, 1988).

**Morosos desorganizados:** Son los que pueden cumplir con sus pagos, pero no saben lo que tienen que pagar. Estos deudores están en condiciones de cancelar sus pagos y no tienen la mala voluntad para no hacerlo, pero disponen de una mala administración; no saben lo que tienen que pagar al ser desorganizados (Basilea I, 1988).

**Moroso por negligencia:** suele ser una persona o empresa que no tiene un control sobre sus gastos; no ha sentido la necesidad de tenerlo, las deudas han ido creciendo y esa negligencia le ha llevado a una situación difícil (Basilea I, 1988).

## **EFFECTOS DE LA MOROSIDAD**

La morosidad es como una enfermedad viral que se propaga rápidamente mediante la conexión financiera de empresas ligadas comercial o financieramente. Los primeros insolventes no pagan llegando a provocar la insolvencia de los segundos, y así sucesivamente. La morosidad va minando el tejido empresarial atacando su estabilidad y provocando la desaparición de empresas por causas ajenas a su actividad, simplemente por ser inducidas por otras, los morosos iniciales, a formar parte obligada de nuevos morosos.

La morosidad provoca efectos negativos tanto en los acreedores como también sobre el deudor, que obliga a ambas partes implicadas en una situación de mora a adoptar medidas para reducir la misma o neutralizar sus efectos.

Los principales efectos sobre los acreedores son:

- Pérdida de valor de los activos financieros donde figura representado el crédito moroso. Esta pérdida afectará al valor de la empresa que se verá reducido en la misma medida que pierda valor los activos que posee.
- Daña la cuenta de pérdidas y ganancias del acreedor como consecuencia del reconocimiento de la pérdida del valor de ciertos activos.
- Provoca un aparente e inicial perjuicio fiscal al acreedor, quién deberá liquidar el correspondiente impuesto del valor añadido de la venta no cobrada con el consiguiente perjuicio financiero. En realidad existe un mecanismo fiscal para compensar este perjuicio financiero al permitir rectificar la factura del deudor moroso en determinadas circunstancias y condiciones. Esta medida de corrección no se aplica con carácter general, sino restringida, y en alguno de los casos que se aplica puede ocasionar un perjuicio al no coincidir la fecha de liquidación del impuesto no cobrado con la

fecha de compensación. De cualquier manera la mora introduce siempre un efecto fiscal negativo en el acreedor.

- La demora en el pago, aunque no sea definitiva, supone siempre una disminución de liquidez (temporal o definitiva) en el acreedor, al verse retrasadas o truncadas las expectativas de cobro previstas.

Como consecuencia del apartado anterior, entendemos que en situaciones de mora se plantearán necesidades de recursos financieros para cubrir esas expectativas fracasadas de liquidez que generan los morosos. Esto naturalmente conllevará tener que asumir costes financieros que redundarán negativamente en la cuenta de resultados.

La morosidad también provoca efectos negativos sobre el deudor, puesto que el retraso en el pago de determinadas deudas puede implicar la consideración de insolvente, lo cual conllevaría a que ninguna institución financiera le brinde créditos, afectando el financiamiento para su negocio o actividad principal.

### **ÍNDICE DE MOROSIDAD**

El índice de morosidad se calcula como un cociente entre el importe de lo que existe al final del periodo considerado, normalmente trimestral, sobre el total de créditos concedidos. El saldo anterior más los nuevos morosos menos aquellos créditos que son considerados como fallidos y que, por tanto, minoran el saldo y menos recuperaciones que se hayan producido dan lugar al saldo final. Una morosidad del 1% significa, que del total de financiación otorgada por la entidad, un 1% presentan dudas fundadas acerca de su recuperación (Resolución S.B.S N° 13278, 2009)

### **RATIO DE COBERTURA**

Se trata del nivel de provisiones que tiene la entidad sobre el total de créditos categorizados como morosos al cierre del periodo considerado. Las provisiones pueden ser de dos tipos: específicas, que se derivan de

riesgos concretos, y genéricas que se dotan en función del volumen de financiación concedida (Boletín S.B.S, 2009).

### **2.1.2. CLASIFICACIÓN CREDITICIA DEL DEUDOR**

Según la Resolución S.B.S. N° 11356 - 2008 de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, la clasificación crediticia del deudor está determinada principalmente por la capacidad de pago, a través de su flujo de caja y el grado de cumplimiento de sus obligaciones. Asimismo, toma en consideración su solvencia, las clasificaciones crediticias asignadas por otras empresas del sistema financiero, así como su historial crediticio, entre otros elementos prudenciales.

Sólo se considera el cumplimiento de las obligaciones del deudor como parámetro válido, cuando los fondos utilizados para tal fin sean generados por el propio deudor y no sean flujos financiados directa o indirectamente por terceros; tampoco se considerarán tales cumplimientos como parámetros válidos, cuando constituyan una simple instrumentación contable, sin que medien ingresos reales. Estos criterios serán de aplicación general, incluso en los casos de operaciones objeto de alguna refinanciación o reestructuración, así como de aquellos arrendamientos financieros que tuvieron su origen en otros créditos.

En caso que el deudor tenga varios créditos en la misma empresa, su clasificación será la correspondiente a la categoría de mayor riesgo, a menos que el saldo en dichos créditos sea menor a S/. 100.00 (Cien Nuevos Soles) o al uno por ciento (1%) del total de la deuda con la empresa (con un tope máximo de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT)), el que resulte mayor. La empresa primero consolidará la clasificación correspondiente al deudor por modalidad de crédito aplicando el criterio señalado anteriormente; luego consolidará las distintas modalidades por tipo de crédito, aplicando el mismo criterio.

En caso el deudor tenga créditos en dos o más empresas del sistema financiero o en general, en cualquier patrimonio que deba reportar el

“Reporte Crediticio de Deudores- RCD”, el deudor será clasificado a la categoría de mayor riesgo que le haya sido asignada por cualquiera de las entidades cuyas acreencias representen un mínimo del veinte por ciento (20%) en el sistema. La revisión de la clasificación así efectuada se designará en los párrafos subsiguientes, como “alineamiento”.

La entidad que ejecute el alineamiento mensual debe considerar la clasificación del deudor en base a la última información disponible remitida por esta Superintendencia a través del “Reporte Crediticio Consolidado – RCC”. La entidad deberá reportar igualmente la clasificación sin alineamiento en el campo asignado en el “Reporte Crediticio de Deudores – RCD”.

Para efecto del alineamiento se deberá considerar a:

- Las carteras de créditos mantenidas por empresas del sistema financiero, incluidas las carteras castigadas y las carteras de créditos en liquidación.
- Las carteras de créditos que hayan sido transferidas mediante fideicomiso u otro contrato similar, siempre y cuando la empresa del sistema financiero transferente mantenga el riesgo de dicha cartera.
- Las carteras de créditos transferidas que conforme el Reglamento de transferencia y adquisición de cartera se encuentren obligados a seguir reportando en el RCD.

#### **CATEGORÍAS DE CLASIFICACIÓN CREDITICIA DEL DEUDOR**

Basándonos en la resolución antes citada de la SBS, las categorías para clasificar a los clientes que han incumplido sus pagos son:

**Categoría Normal (0):** Son aquellos deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus créditos de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta ocho (8) días calendario.

**Categoría Con Problemas Potenciales (1):** Son aquellos deudores que registran atraso en sus pagos de nueve (9) a treinta (30) días calendario.

**Categoría Deficiente (2):** Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de treinta y uno (31) a sesenta (60) días calendario.

**Categoría Dudoso (3):** Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de sesenta y uno (61) a ciento veinte (120) días calendario.

**Categoría Pérdida (4):** Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de sus créditos de más de ciento veinte (120) días calendario.

**Tabla N° 01: Clasificación del deudor microempresario en función al cumplimiento en los pagos.**

Categoría de Riesgo	Tipo de Crédito según el Número de días de Atraso		
	Comerciales	Microempresa consumo	Hipotecarios
Normal	sin atraso	hasta 8	hasta 30
Con problemas potenciales	hasta 60	de 9 hasta 30	de 31 hasta 90
Deficiente	de 61 hasta 120	de 31 hasta 60	de 91 hasta 120
Dudoso	de 121 hasta 365	de 61 hasta 120	de 121 hasta 365
Pérdida	más de 365	más de 120	más de 365

Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, "El Mercado Microfinanciero Peruano y la Regulación de las Actividades Microfinancieras en el Perú", XII Foro Interamericano de la Microempresa Arequipa, 30 de septiembre 2009.

### 2.1.3 FACTORES DETERMINANTES DE LA MOROSIDAD

En esta sección se analizarán los factores determinantes de la morosidad, resumiendo los diferentes trabajos de investigación y planteando brevemente la literatura existente con el propósito de extraer hipótesis que posteriormente puedan ser validadas, como un análisis aproximado al tema de estudio.

Una conclusión compartida por los modelos teóricos y empíricos es que existe una relación negativa entre ciclo económico y morosidad, ya que el crédito bancario tiende a seguir un patrón con un claro comportamiento procíclico. Así, en la fase expansiva del ciclo

económico, la cartera tiende a expandirse de forma acelerada contribuyendo a profundizar la propia expansión de la economía. Por otra parte, la contracción de los préstamos que suele observarse durante la fase descendente del ciclo, tiende a acentuar la desaceleración económica haciéndolo más agudo.

También se deberá entender que a mayores niveles de endeudamiento (medido como porcentaje del PBI o del ingreso medio) pueden aumentar las dificultades de los agentes para hacer frente a sus compromisos, ya sea por el lado del mayor peso del servicio de la deuda como por el menor acceso a créditos nuevos ya que niveles de apalancamiento más altos hacen más difícil obtener financiación adicional. Es así, que mayores restricciones de liquidez, como un aumento generalizado de los salarios, del precio de las materias primas o de los tipos de interés activos puede reducir la capacidad de pago de las empresas.

De manera similar Davis (1992), utiliza la tasa de crecimiento del PBI, los salarios y precios reales de las materias primas, los tipos de interés y el ratio de endeudamiento sobre PBI para explicar el ratio de quiebras empresariales en algunos países. Así mismo, Freixas (1994), introduce mediciones de expectativas, la oferta monetaria, la demanda agregada real, la inflación y el endeudamiento del sector privado sobre el PBI, el salario real y otros tipos de interés reales.

Muñoz (1999), evalúa a través de un modelo de efectos fijos de datos de panel el impacto del crecimiento económico sobre la solvencia del sistema bancario peruano, encuentra que la evolución de la tasa de morosidad es contracíclica, que la volatilidad del tipo de cambio afecta la mora de las colocaciones en moneda extranjera y que las variaciones de las tasas de interés tienen una relación directa con la calidad de la cartera.

Los autores, incorporan en la estimación la tasa de morosidad observada en el mercado crediticio local; reconocen que si bien las características de las entidades determinan la tasa de morosidad por agencia, las



condiciones de mercado también pueden afectar a este resultado, es decir, que las características regionales tienen impacto en la capacidad de los agentes de pagar sus créditos en el plazo acordado. En el caso de la estimación de efectos fijos encuentran que un incremento de 1% en la morosidad de la región donde se ubica la entidad hace que ésta vea afectada su morosidad en un 0.02%.

Guillén (2001), encuentra evidencia que los bancos más grandes son los más afectados por variables externas como el tipo de cambio, contracciones de la demanda agregada y tasas de interés, mientras que las variables internas a cada institución tienen un papel más importante en el caso de los bancos más pequeños, dentro de estas variables destacan la política de otorgamiento de créditos y la conducta tomadora de riesgos de la institución así como la proporción de créditos vencidos.

Saurina (1998), indica que se debe tener en cuenta también que el comportamiento de cada entidad financiera es fundamental para explicar su nivel de morosidad, por ejemplo aquellas entidades que tengan una política de colocaciones más agresiva presentan tasas de morosidad mayores. En este sentido, el crecimiento del crédito, el tipo de negocio y los incentivos a adoptar políticas más arriesgadas son los grupos de variables más analizados.

Uno de los elementos más importantes sobre la tasa de morosidad de una institución bancaria es la velocidad de su expansión crediticia, incrementos importantes en la tasa de crecimiento de las colocaciones pueden ir acompañados de reducciones en los niveles de exigencias a los solicitantes. El número de agencias de cada entidad se utiliza como un indicador de la diversificación geográfica de cada institución. En principio, el incremento en el número de agencias significa tener acceso a una mayor variedad de mercados lo cual puede generar dificultades en el monitoreo y control con lo que se tiende a empeorar la capacidad de evaluación y de recuperación (Murrugarra y Ebentreich-1999). Sin embargo, y contrariamente a lo mencionado líneas arriba, también se

deben evaluar que si las instituciones siguen una política de buscar los mejores prestamistas de cada sitio, es posible que el incremento en el número de agencias genere acceso a segmentos con mejor capacidad de pago, mejorando la calidad promedio del solicitante de crédito, lo que tiende a reducir la tasa de morosidad esperada. El tipo de negocio que desarrollan las entidades también es un determinante de la calidad de la cartera de activos de una institución y en general, los créditos a familias y empresas son más arriesgados que la deuda gubernamental. En este sentido, la estructura del balance y de la cartera de activos crediticios refleja el riesgo que quiere asumir cada entidad. Niveles mayores de riesgo de crédito suelen estar asociados a ciertos sectores.

Keeton y Morris (1987), encuentran mayores niveles de riesgo de crédito en el sector agrícola. Los mismos autores (1988) desarrollan medidas de diversificación del riesgo para explicar el ratio de morosidad, y encuentran que las entidades en donde se cobran tipos de intereses más altos son las que presentan mayor nivel moratorio.

Por otro lado, en toda entidad crediticia la adecuada vigilancia de los créditos colocados puede ser un determinante importante de la tasa de recuperación. La escasez de los recursos destinados a las tareas de monitoreo es una práctica peligrosa que puede afectar la capacidad de control y recuperación de los créditos otorgados.

La relación entre tasa de morosidad y garantías es de signo incierto ya que las teorías tradicionales sostienen que los mejores prestamistas están dispuestos a aportar más garantías para señalar que son de riesgo bajo y a su vez, un mayor número de garantías aportadas limita el riesgo moral del cliente. Sin embargo, se han venido desarrollando teorías que plantean una relación positiva, ya que afirman que la existencia de garantías disminuye los incentivos que tiene la institución para un adecuado monitoreo del crédito a la par que puede generar un exceso de optimismo entre los acreditados (Padilla y Requejo-1998).

#### **2.1.4. DEFINICIONES CONCEPTUALES**

##### **RIESGO**

- Según la Resolución S.B.S. N° 3780, 2011 “Reglamento de Gestión de Riesgo de Crédito; el riesgo es “la condición en que existe la posibilidad de que un evento ocurra e impacte negativamente sobre los objetivos de la empresa”.
- Según ISO 31000:2009, el riesgo es “el efecto de la incertidumbre en la consecución de los objetivos”.
- Según el Comité de Basilea I, 1988; el riesgo “es la potencialidad de que eventos, anticipados o no, puedan tener un impacto adverso contra ingresos y el Patrimonio de una IF”.

##### **CRÉDITO**

- Según el Comité de Basilea I, 1988; el crédito, es “todo activo de riesgo, cualquiera sea la modalidad de su instrumentación, mediante el cual la IF, asumiendo el riesgo de su recuperación, provee o se compromete a proveer fondos u otros bienes o garantizar frente a terceros, el cumplimiento de obligaciones contraídas por sus clientes”.
- 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 establecidos por la institución financiera.
- Es cuando una persona, llamada acreedor, facilita, en calidad de préstamo, un activo -bien tangible, líquido y/o servicio; a otra persona llamada deudor, quien se compromete contractualmente a la

devolución del valor de dicho producto en plazos periódicos acordados con el acreedor, más un tipo de interés, beneficio que percibe el prestamista por facilitar el disfrute presente del activo cuyo pago se realizará a futuro.

- Según, (Villacorta, A. 2006), el crédito es un intercambio entre un bien actualmente disponible, especialmente dinero y una promesa de pago. Uno de los factores principales en el análisis de crédito que debe destacarse para poder llegar a una decisión de otorgamiento de crédito es la gerencia. Existe una reconocida premisa que dice que un préstamo concedido adecuadamente puede considerarse cobrado en un 50%.

### **REFINANCIAMIENTO**

Según, (Salgado, C. 2006), refinanciar cuando se tienen problemas de recuperación puede resultar una opción atractiva, pero antes de decidir esta medida, hay que tener en cuenta lo siguiente:

El mensaje para un moroso que es refinanciado, normalmente le indica que se está beneficiando por haberse atrasado en sus pagos, se le cambia el cronograma de pagos y lo que se está provocando, es estimular la morosidad no solo de ese cliente sino también del resto de la cartera de clientes. Los clientes puntuales se pueden volver impuntuales.

### **TECNOLOGÍA CREDITICIA**

Según, (Huerta, F. 2008), la tecnología crediticia comprende un conjunto de procedimientos previos (recolección y análisis de información de los potenciales prestatarios) y posteriores (cobranza y monitoreo) al otorgamiento del crédito, que tienen por finalidad estimar la capacidad y voluntad de pago del prestatario, tomando en cuenta los siguientes aspectos en la evaluación y otorgamiento de crédito:

- El perfil del cliente respecto a la capacidad técnica, cultura y experiencia.
- El capital y el proceso de acumulación del microempresario, así como las condiciones del entorno de la actividad económica.
- La verificación in situ de la unidad económica: familia y empresa.
- La comprobación de la información del prestatario.
- El riesgo de crédito, tanto cualitativo como cuantitativo (situación financiera y operación del negocio).
- La diversificación de la cartera (monto, cliente, actividad económica y área geográfica).
- El SCORING, también suele ser empleado cuando se dispone de información crediticia histórica de clientes con similares características.

### **RIESGO DE CRÉDITO**

- Según la Resolución S.B.S. N° 3780, 2011 “Reglamento de Gestión de Riesgo de Crédito; es "La posibilidad de pérdidas por la incapacidad o falta de voluntad de los deudores, contrapartes, o terceros obligados, para cumplir sus obligaciones contractuales registradas dentro o fuera del balance".
- Según el Comité de Basilea I, 1988; el Riesgo de Crédito, es “Es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte, en operaciones directas, indirectas o contingentes que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las Obligaciones pactadas”.

### **RIESGO CAMBIARIO**

Es el riesgo de que movimientos del tipo de cambio modifiquen el valor en moneda doméstica de los activos y pasivos contraídos en moneda

extranjera. Este efecto se produce por tres vías: 1) Efecto directo: proviene de la revaporización de la posición global neta en moneda extranjera de la banca; 2) Efecto indirecto: surge cuando se afecta la capacidad de repago de un deudor (cliente de un banco), lo que se traduce en un incremento de la morosidad crediticia; y 3) Riesgo de liquidez: asociado a los retiros de depósitos vinculados a una depreciación del tipo de cambio (María Hernández E. 2007).

### **RIESGO CAMBIARIO CREDITICIO**

La Superintendencia de Banca y Seguros y AFP, 2011; define a este riesgo como la posibilidad de afrontar pérdidas derivadas de incumplimiento de los deudores en el pago de sus obligaciones crediticias producto de descalces entre sus exposiciones netas en moneda extranjera.

Pablo Azabache (2009), señala que este riesgo representa la probabilidad de que los bancos enfrenten pérdidas por el incumplimiento de los pagos de los deudores debido a variaciones del tipo de cambio. La variable clave de este riesgo es el descalce de monedas que se genera en la hoja de balance del deudor cuando éste toma un préstamo en una moneda diferente a la que genera sus ingresos.

Este riesgo, también, es definido por Renzo Jiménez (2003) como “riesgo crediticio derivado del riesgo cambiario”, el cual es producto de otorgar créditos en moneda extranjera (generalmente dólares) y no en la moneda local de los prestatarios. Así, este riesgo no se centra en las dificultades de conseguir moneda extranjera, sino en las pérdidas que origina el cambio de valor del tipo de cambio.

### **SOLIDEZ BANCARIA**

Es un concepto usado para denotar la capacidad de las instituciones financieras de soportar eventos o shocks adversos. Los bancos con una posición frágil como resultado de una alta cartera en problemas, una

toma de riesgo excesiva o una mala gestión, tienen una alta probabilidad de quebrar si se presenta un shock adverso (Serra y Zúñiga, 2002).

### **VULNERABILIDAD BANCARIA**

Un banco es vulnerable cuando choques relativamente pequeños al nivel de ingreso de la economía o al suyo propio, afectan a la calidad de los activos o a sus fuentes de fondos, provocando que el banco sea, en primera instancia, ilíquido para poder cumplir con sus obligaciones de corto plazo (Durán y Mayorga, 1998).

### **RIESGO DE LIQUIDEZ**

Se asocia a la imposibilidad de una entidad financiera de cumplir con las obligaciones de corto plazo, ante la escasez de activos líquidos disponibles. (María Hernández E. 2007).

### **RIESGO DE MERCADO**

Es la pérdida potencial en el valor de los activos y pasivos de la institución financiera, ocasionada por movimientos adversos en los factores que determinan su precio, los cuales se denominan factores de riesgo. Estos son principalmente: las tasas de interés y/o el tipo de cambio. (María Hernández E. 2007).

### **GESTIÓN DEL RIESGO**

- La Guía ISO /CEI 73:2009 define a la gestión del riesgo como las “actividades coordinadas para dirigir y controlar una empresa en relación con el riesgo”.
- Según el Comité de Basilea I, 1988; la gestión del riesgo, es “La planificación y puesta en marcha de estrategias y metodologías para el control de riesgos; así como el seguimiento y evaluación de su eficacia. La gestión de riesgo implica también coberturas, planes de contingencia u otros planes de acción preventivos que reduzcan la

probabilidad de pérdida en las exposiciones financieras que se asumen en un determinado momento del tiempo”.

### **GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO**

- Según el Comité de Basilea I, 1988; la gestión del riesgo crediticio, es “Es el proceso de identificar, medir, monitorear, controlar y divulgar el Riesgo de Crédito, en el marco del conjunto de objetivos, políticas, procedimientos y acciones establecidas para este propósito”.
- Según la norma correspondiente de la Res. SBS N° 3780, 2011, es "El proceso que permite mantener el riesgo de crédito dentro de parámetros aceptables, establecidos en las políticas y procedimientos internos aprobados por el Directorio, y alcanzar sus objetivos de rentabilidad y eficiencia".

### **CENTRAL DE RIESGO**

Según, el informativo Caballero Bustamante, 2009; es un sistema integrado de registros financieros, crediticios, comerciales y de seguros que cuenta con información consolidada y clasificada sobre el nivel de endeudamiento de los clientes de las empresas del sistema financiero; permitiendo determinar la capacidad de estos para asumir nuevos créditos.

Existen dos centrales de riesgos, una pública que es administrada por la superintendencia de banca y seguros (SBS), lo cual toma información directa de instituciones financieras; y otra que es privada que capta datos proporcionados por SUNAT, Cámara de Comercio de Lima, casas comerciales y entidades de servicios.

### **ADMINISTRACIÓN DE RIESGO CORPORATIVO (ERM)**

Según COSO ERM-2004, la Administración del Riesgo Corporativos (ERM) es “un proceso efectuado por el consejo de administración de una



entidad, su dirección y restante personal, aplicado en la definición de la estrategia y en toda la entidad y diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización y gestionar sus riesgos dentro del nivel aceptado, proporcionando una seguridad razonable sobre el logro de objetivos”.

### **LAS MICROFINANZAS**

Según, (Huerta, F, 2008), las microfinanzas han surgido en las últimas décadas en respuesta a la falta de acceso a servicios financieros formales para la mayoría de pobres del mundo. Para satisfacer esa demanda, las instituciones microfinancieras hacen planes para ampliar la cobertura de sus servicios. No obstante, cuando una institución crece rápidamente, sus sistemas se ven sobrepasados y se modifica la dinámica financiera; si no cuentan con herramientas eficaces para la planificación empresarial y proyecciones, las IMF pueden debilitarse.

### **TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN.**

Según la (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP 2009), las entidades deben brindar la información solicitada por los usuarios y absolver sus consultas, al momento de la contratación que involucra el pago en cuotas, siendo necesario la entrega de un cronograma de pagos que incluya la tasa de costo efectivo del crédito otorgado al cliente.

## **2.2. ANTECEDENTES**

No existe un modelo teórico que analice de manera general los factores que determinan la morosidad en las instituciones financieras ya que la mayoría solo analizan el efecto exclusivo de determinadas variables por separado. La aproximación global se ha realizado principalmente desde una perspectiva empírica, con el objeto de encontrar aquellas variables que contribuyan a determinar la tasa de morosidad observada. Así pues vamos a analizar las diferentes evidencias empíricas referidas a los factores o causas de la morosidad de las entidades financieras.

**Campos, Ricardo**, realizó la investigación “Técnicas de Sistemas de Soporte Vectorial en la Réplica del Rating Crediticio” en el año 2012, concluyendo que: “Si el crédito es la esperanza de la suma de dinero dentro de algún tiempo limitado, entonces el riesgo de crédito es la posibilidad de que expectativa no se cumpla”.

**Barreno, Mercedes y Moyota, Ana**, En la Tesis Titulada “Plan de riesgo creditico para disminuir la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema” de la ciudad de Riobamba durante el año 2009, concluye: La mayoría de los socios tiene créditos de montos inferiores, que son destinados a la agricultura, pocos son destinados al consumo. Desde el punto de vista del análisis cuantitativo, se establece que la Cartera de Crédito se ha incrementado de manera considerable en los últimos meses estudiados, esto nos permite opinar que la demanda de créditos por parte de los clientes cada vez es más exigente, debido a las facilidades en el otorgamiento y en los procesos del trámite, afirmando que la Cooperativa no presenta una cartera de morosidad alta, y que sus índices de riesgo crediticio se encuentran por debajo de los límites fijados por la Superintendencia de Bancos, seguros y AFP.

**Guzmán Delgado Mery Cecilia**, con la Tesis “La administración del riesgo de crédito en los establecimientos de crédito: comparación crítica del estándar internacional y su implementación en Colombia”, en el año 2008, para obtener el título profesional de Abogada de la Universidad Externado de Colombia, concluye lo siguiente: “En cuanto al riesgo crediticio, los administradores de los establecimientos de crédito deben estar atentos para tomar las medidas pertinentes encaminadas a prevenir, asumir, identificar, calcular, monitorear, controlar o aminorar y reportar el mismo, al paso que una supervisión bancaria eficaz debe cumplir con el objetivo primordial de mantener la estabilidad del sector. Para alcanzarlo, ha de establecerse una regulación y supervisión de carácter preventivo, así como sancionatorio. Es decir, el Estado debe asegurarse, en primer lugar, que la entidad financiera está tomando las medidas necesarias para evitar una crisis de tipo individual o sistémica. En caso de presentarse

dificultades al interior del propio establecimiento, la administración del mismo debe actuar de manera efectiva para evitar el agravamiento de las circunstancias o contagiar al sistema. Pero también, y en segundo término, el Estado debe tener certeza del acatamiento de las medidas proferidas implementadas a través de su poder sancionatorio”.

**Morales Guerra, María Lidia**, con las tesis “La Administración del Riesgo de Crédito en la Cartera de Consumo de una Institución Bancaria”, en el año 2007, para obtener el título profesional de Contadora Pública y Auditora en la Universidad San Carlos Guatemala, concluye: “El Consejo de Administración y la Gerencia General por medio del Departamento de Riesgos de una institución bancaria, son los responsables de medir y evaluar constantemente el riesgo de crédito, tomando acciones preventivas y correctivas que minimicen las pérdidas que puedan afectar substancialmente la situación financiera”.

**Vallcorba Martín y Delgado Javier**, en su investigación “Determinantes de la Morosidad Bancaria en una Economía Dolarizada. En el caso Uruguayo” en el año 2007, estudian por primera vez los determinantes macroeconómicos de la morosidad bancaria en una economía altamente dolarizada como la uruguaya, en el período 1989-2006. Aplicando técnicas econométricas de análisis de cointegración, estimando la relación de largo plazo existente entre dichas variables, así como el mecanismo de ajuste a corto plazo de la ratio de morosidad, utilizando un modelo uniecuacional con corrección de error (ECM). Los resultados que obtienen muestran la existencia de una relación de equilibrio a largo plazo entre la morosidad y la variación de los salarios en dólares y los tipos de interés en dicha moneda. Se concluye que: un mayor nivel de salarios en dólares y un menor nivel de los tipos de interés se traducen, a largo plazo, en menores ratios de morosidad. A diferencia de lo que sucede en otros trabajos empíricos, en particular referidos a países desarrollados, en el caso de Uruguay la inclusión del PBI en la mencionada relación de integración da lugar a modelos con un ajuste inferior.

**Elizondo Alan**, con la tesis “Medición Integral del Riesgo Crediticio” en el año 2003, concluye: “El Riesgo de Crédito surge cuando las contrapartes están dispuestas o son totalmente incapaces de cumplir sus obligaciones contractuales, así mismo el Riesgo de Crédito abarca tanto el riesgo de incumplimiento que es la evaluación objetiva de la probabilidad de que una contraparte incumpla, como el riesgo de mercado que mide la pérdida financiera que será experimentada si el cliente incumple”.

**Llaza Loayza, Marco Antonio**, en su investigación “Una aproximación a los determinantes de la morosidad financiera de las PYMEs en Arequipa” (2012). Nos proporciona evidencia empírica a favor de las teorías que justifican que el microcrédito, a pesar de tener una orientación distinta que el crédito clásico de la banca comercial, en el fondo se desempeña por la misma racionalidad, lo que hace otorgar créditos más caros a las empresas con menos historial, menos ventas y menos rentabilidad. Estos resultados se confirman al encontrarse que las PYMES morosas no se distinguen mucho de cualquier empresa morosa del sistema bancario, entrampadas en las asimetrías de información.

**Murillo Flores, Kidder Riley y Huaman Camones, Beliza Rocsana**, en la Tesis “Administración de riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá durante el periodo 2010”, para obtener el título profesional de Contador Público de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo-Huaraz, concluyen lo siguiente: “ de los resultados obtenidos en la prueba de la hipótesis general, se proporciona evidencia suficiente para afirmar que si se administra efectivamente los riesgos crediticios en las instituciones financieras; minimizaremos su incidencia en la morosidad haciendo que la entidad sea más rentable”.

**Chacon Basagoitia, Maykold Rodwin Y Rosales Norabuena, Richar Henry**, en su Tesis Titulada “ El control del riesgo crediticio mediante una adecuada evaluación a los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo” S.A Huaraz -2006, concluyen que : Los clientes de crédito de la CMAC Trujillo, no cumplen con presentar en su totalidad la documentación requerida para el

otorgamiento de crédito, los que son regularizados posteriormente; muestran además, endeudamiento con más de 3 a 4 entidades financieras y no financieras trayendo consigo un elevado riesgo crediticio. La mayoría de los analistas de crédito no cumplen con las disposiciones complementarias de la CMAC ya que con el afán de cumplir las metas establecidas por la institución cometen errores al momento de realizar sus evaluaciones crediticias.

**Aguilar Andía, Giovanna Y Camargo Cárdenas, Gonzalo**, en su investigación “Análisis de la morosidad de las instituciones microfinancieras (IMF) en el Perú” (2004), concluyen que: Entre los factores agregados que tienen mayor importancia en la determinación de la tasa de morosidad se encuentran la tasa de crecimiento basada en la actividad económica, las restricciones de liquidez y el nivel de endeudamiento de los agentes. La calidad de la cartera crediticia de una institución es medible en función directa de la política de colocaciones que ésta siga. Entre los factores específicos destacan la tasa de crecimiento de las colocaciones, el margen de intermediación financiera, el monto colocado por analista, el nivel de endeudamiento de los clientes, la gestión y eficiencia operativas de la entidad, su nivel de solvencia, la diversificación sectorial y geográfica de sus activos, las garantías y la composición de sus activos; encontrado evidencia que sugiere que la mayor concentración de créditos en el sector PYME (que incluye el sector agropecuario) contribuye a deteriorar la cartera colocaciones.

**Aguilar Giovanna, Camargo Gonzalo, Morales Saravia Rosa**, en su investigación denominada “Análisis De La Morosidad En El Sistema Bancario Peruano”(2004), plantea identificar las variables que afectan el nivel de morosidad del sistema bancario, evaluando el impacto tanto de las variables de carácter macroeconómico (PBI, riesgo país, inflación, etc.) como de aquellas relacionadas con la gestión de cada entidad financiera (política de créditos, diversificación del riesgo, etc.), encontrando resultados interesantes al respecto. Concluyen que: la tasa de crecimiento del nivel de actividad, estudiada en dos periodos, tiene un impacto negativo y significativo en la cartera pesada, es decir que el mayor crecimiento de la economía tarda en promedio dos periodos en

mejorar la calidad de la cartera de las colocaciones de la banca peruana. Además el tipo de cambio real resulta significativo y con un efecto positivo sobre la cartera pesada. Consideran que el nivel de endeudamiento de los agentes afecta la morosidad de los créditos, sin embargo el indicador de esta variable resulta no ser significativa en todas las estimaciones. En lo que respecta a los determinantes microeconómicos y específicos de cada banco, se encuentra que la tasa de crecimiento de las colocaciones de cada banco, desfasada un periodo, es significativa y el signo del coeficiente asociado es negativo; así mismo la diversificación geográfica resulta no significativa en prácticamente todas las estimaciones realizadas con lo cual parece ser que la diversificación regional de las colocaciones crediticias no mejora el riesgo de la cartera.

**Murrugarra Edmundo y Ebentreich Alfredo**, en su investigación “Determinantes de morosidad en entidades de microfinanzas: Evidencia de las Edpymes” en el año 1999, plantean el modelo de determinantes de morosidad de las Edpymes mediante la forma reducida, y presta especial atención a los efectos de heterogeneidad no observada en el modelo. El estudio utiliza técnicas de información panel para controlar ciertas características no observadas de la empresa. Los resultados más consistentes indican que la morosidad departamental donde se ubica la agencia junto con la variable de gestión de créditos por persona explica la morosidad de las agencias de las Edpymes.

**Hinojosa, Carlos (2004 - 2007)**. En su trabajo investigación titulado: Impacto de los créditos otorgados por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C en el Desarrollo Socio-Económico de las Pequeñas y Micro Empresas en Chachapoyas; concluye que: El principal giro de negocio por el cual se conceden préstamos en la CMAC PIURA SAC Agencia Chachapoyas es el comercio; y que los montos financiados frecuentemente fluctúan de 5,000 a 50,000 nuevos soles. Además indica que el monto de los créditos guarda relación significativa y directa con el volumen anual de compras, el volumen anual de ventas, el monto y porcentaje de inversión de las utilidades y el porcentaje de ahorro de las mismas. Una cantidad apreciable de prestatarios, en proporción directa al monto

de los créditos obtenidos, logra un mayor volumen de compras, volumen de ventas, monto de utilidades, porcentaje de inversión y generación de empleos.

## 2.3. REALIDAD PROBLEMÁTICA

### 2.3.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El sistema financiero peruano, está compuesto por 64 instituciones financieras reguladas por la SBS: 16 bancos, 11 empresas financieras, 13 Cajas Municipales de Ahorro y Crédito “CMAC”, 9 Cajas Rurales de Ahorro y Crédito “CRAC”, 10 Entidades de Desarrollo de la Pequeña y Micro Empresa “EDPYMES”, 2 Empresas de Arrendamiento Financiero - Leasing, 1 Empresa de Factoring y 2 Empresas Administradoras Hipotecarias “EAH”. Además existe una importante cantidad de entidades no reguladas por la SBS, como son: Las ONG que ofrecen financiamiento de créditos y las Cooperativas de Ahorro y Crédito “COOPAC”, las cuales son supervisadas por la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú “FENACREP”.

Tabla N°02: Instituciones Financieras en el Perú – Cartera de Colocaciones Directas

<b>Dic.2013</b>	<b>Activos</b>	<b>Cart.Bruta</b>	<b>Vigentes</b>	<b>CAR*</b>	<b>Provisiones</b>	<b>Depósitos</b>	<b>Patrimonio</b>
Bancos	248,491	155,234	150,562	4,672	6,388	155,723	22,733
Financieras	11,078	8,753	8,165	588	716	4,613	1,656
CMAC	15,684	11,806	10,888	918	956	12,157	2,033
CRAC	2,160	1,509	1,374	134	108	1,639	224
EDPYME	1,236	1,067	996	71	83	0	304
Leasing	558	437	432	5	9	0	76
Factoring	8	7	7	0	0	0	3
Hipotecarias	458	442	439	3	12	0	84
<b>TOTAL</b>	<b>279,672</b>	<b>179,254</b>	<b>172,863</b>	<b>6,391</b>	<b>8,273</b>	<b>174,132</b>	<b>27,112</b>

En millones de S/. \*Cartera de Alto Riesgo: Vencida + Refinanciada + Reestructurada.

Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP

Elaboración: Equilibrium Clasificadora de Riesgos S.A.

Además de la supervisión de la Superintendencia de banca, seguros y AFP, las instituciones financieras estas reguladas por la Superintendencia de Mercado de Valores “SMV” y por el Banco Central de Reserva del Perú “BCR”, en sus respectivas competencias, principalmente en lo que se refiere a estándares de calidad de cartera, respaldo patrimonial, nivel de liquidez y transparencia de información.

Por su parte si solo nos fijamos en las instituciones financieras dedicadas a otorgar créditos a las micro y pequeñas empresas; tenemos que dicho sector estar compuesto por: La Banca Múltiple, Cajas Municipales “CMAC”, Empresas Financieras, Cajas Rurales “CRAC” y Edpymes. El sector de las Cajas Municipales se encuentra compuesto por 13 empresas; en donde la de Piura, es la que mayor número de agencias tiene en el país, con una red de 104 oficinas distribuidas a nivel nacional. Así mismo, ocupa la segunda posición dentro de éste sector, con una participación de 14.70% en el ranking de colocaciones, 16.35% en captaciones y 12.99% a nivel patrimonial en donde se ubica en la tercera posición. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP – Equilibrium Clasificadora de riesgos S.A, 2013)

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Sociedad Anónima Cerrada, CMAC Piura SAC, es una Empresa Municipal de derecho privado y de propiedad de la Municipalidad Provincial de Piura, cuenta con personería jurídica, autonomía administrativa, económica y financiera dentro de las limitaciones legales vigentes. Se constituyó el 7 de noviembre de 1981 al amparo del Decreto Ley N° 23039 (Derogado por el Decreto Legislativo N° 770) y Decreto Supremo N° 248-81-EF que autorizó su funcionamiento; iniciando sus operaciones el 04 de Enero de 1982, como Caja Municipal de Ahorro y Crédito.

En 1997, realizó su conversión a Sociedad Anónima de conformidad con la Resolución de Superintendencia de Banca y Seguros N° 812-97 y con fecha 26 de junio del 2001, la empresa tomó la denominación de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Sociedad Anónima Cerrada –



CMAC PIURA SAC, nombrando como único accionista a la Municipalidad Provincial de Piura, siendo sus órganos de gobierno, La Junta General de Accionistas, constituido por el Concejo Provincial de Piura; el Directorio que es el máximo nivel rector; y la Gerencia, ente ejecutivo, que tiene a su cargo la representación legal de la entidad. En ese mismo año, inició su proceso de expansión de sus servicios financieros en la zona nororiente de nuestro país, inaugurando el 11 de Julio, su Agencia en la ciudad de Jaén y el 18 de Agosto en la ciudad de Cajamarca.

El 29 de mayo 2004, inaugura la 17º Agencia Chachapoyas, siendo la primera en el departamento de Amazonas, ocupando mercados de las provincias de Luya y Rodríguez de Mendoza, siendo éstas designadas como Oficinas Especiales en el año 2005.

Durante el año 2009 entraron en funcionamiento 17 nuevas agencias, logrando la mayor cobertura del sistema de Cajas Municipales con 76 oficinas operativas; en donde la Oficina Especial de Rodríguez de Mendoza logra independizarse, pasando a ser la Agencia N° 66 de la CMAC PIURA SAC.

La Agencia Rodríguez de Mendoza, se inaugura en octubre del 2009, contando con 238 clientes de crédito y más de un millón de soles en colocaciones. Es considerada como la primera institución financiera en brindar productos crediticios a los micro y pequeños empresarios de la provincia. Actualmente brinda servicios tanto en productos pasivos (Ahorro Corriente, Ahorro Corriente con órdenes de pago, Ahorro a Plazo Fijo y Cuenta CTS), como también productos crediticios destinados principalmente al sector Mype, sector Agrícola y en menor cantidad destinado al consumo, como los otorgados con garantía en Plazo Fijo; incluyendo dentro de ésta cartera de consumo a un considerable número de créditos de descuento por planilla, otorgado al sector educación hasta el periodo 2010, ya que en todas las Agencias de CMAC

PIURA SAC en la región Amazonas, ésta modalidad de crédito fue suspendida en el año 2011.

La cartera crediticia, tanto en número de clientes como en monto de colocaciones ha ido incrementando durante los últimos periodos. Es así, que para el cierre del periodo 2013, la institución cuenta con S/. 8 145 873.00 en colocaciones de créditos y 694 clientes, tal como se muestra en la tabla siguiente.

Tabla N° 03: Número de Clientes y Total de Colocaciones de CMAC Piura SAC – Agencia Rodríguez de Mendoza 2013

<b>AÑO</b>	<b>Nº DE CLIENTES</b>	<b>TOTAL DE COLOCACIONES S/.</b>
<b>2009</b>	238	1,961,324.00
<b>2010</b>	561	4,655,016.00
<b>2011</b>	702	6,489,642.00
<b>2012</b>	613	7,099,922.00
<b>2013</b>	694	8,145,873.00

Fuente: CMAC Piura SAC - Agencia Rodríguez de Mendoza 2013  
Elaboración Propia

Sin embargo, este crecimiento a su vez, ha conllevado a que surja un problema fundamental y relevante dentro de la Agencia, como la recuperación de los créditos una vez desembolsados, debido a muchas causas y/o factores, que han influenciado en que el porcentaje de morosidad crezca y que la viabilidad de la institución se vea amenazada; siendo los principales: La evaluación del sujeto de crédito, la solvencia moral, económica y administrativa del cliente que se traduce en escasa voluntad de honrar sus deudas, las garantías inadecuadas o insuficientes en caso de impago, el nivel de endeudamiento y los plazos inadecuados del préstamo con respecto al flujo de caja del deudor.

Se debe señalar, que la morosidad actual de la Agencia proviene principalmente de los créditos destinados al sector de pequeña y micro empresa y al sector agrícola; ya que la cartera de consumo, no generó retrasos durante los últimos seis meses del ejercicio 2013, tal como se muestra en la tabla siguiente, en donde se puede observar que durante el

periodo analizado, el ratio de morosidad disminuyó de 4.06% a 2.60% con respecto a Diciembre 2012, situación que nos hace pensar que la calidad de la cartera crediticia de la Agencia Rodríguez de Mendoza mejoró en relación al cierre del ejercicio anterior. Pero, cabe señalar que éste resultado sólo muestra el porcentaje moratorio a nivel de instituciones, es decir considerando solamente la cartera de alto riesgo.

Tabla N° 04: Total de Colocaciones Según Tipo de Crédito y Porcentaje de Morosidad de CMAC Piura SAC – Agencia Rodríguez de Mendoza 2013

MES	PYME	AGRICOLA	CONSUMO	TOTAL	TOTAL MOROSIDAD	% DE MOROSIDAD
DIC - 2012	6,064,262.00	1,000,000.00	35,660.00	7,099,922.00	288,446.00	4.06%
ENERO	6,101,037.00	1,300,009.00	46,416.00	7,447,462.00	392,210.00	5.27%
FEBRERO	6,399,458.38	1,290,485.62	40,892.00	7,730,836.00	385,776.00	4.99%
MARZO	6,426,446.00	1,295,456.00	46,399.00	7,768,301.00	448,815.00	5.78%
ABRIL	6,764,893.00	1,210,000.00	47,324.00	8,022,217.00	449,217.00	5.60%
MAYO	6,550,096.00	1,211,565.00	35,619.00	7,797,280.00	460,396.00	5.90%
JUNIO	6,393,622.55	1,310,212.45	32,467.00	7,736,302.00	459,706.00	5.94%
JULIO	5,986,483.00	1,308,369.00	31,131.00	7,325,983.00	325,372.00	4.44%
AGOSTO	6,192,546.00	1,307,000.00	29,280.00	7,528,826.00	324,571.00	4.31%
SETIEMBRE	6,693,212.00	999,565.00	23,596.00	7,716,373.00	320,114.00	4.15%
OCTUBRE	6,896,639.00	1,100,565.00	20,120.00	8,017,324.00	364,894.00	4.55%
NOVIEMBRE	6,716,480.00	1,300,820.00	11,276.00	8,028,576.00	215,672.00	2.69%
DICIEMBRE	6,783,670.00	1,354,853.00	7,350.00	8,145,873.00	211,983.00	2.60%

Fuente: CMAC Piura SAC - Agencia Rodríguez de Mendoza 2013

Elaboración Propia

Para medir el nivel real de morosidad de la Agencia, se debe tomar en cuenta la cartera considerada de alto riesgo (vencidos, reestructurados, refinanciados y judicializados) 2.60% y el total de créditos castigados. Considerando que durante el periodo 2013 se castigaron créditos por un monto total de S/. 255,098.65 (3.13%), el porcentaje de morosidad se elevaría al 5.73%, superior al registrado en el cierre del ejercicio anterior 2012.

Dentro de este contexto es importante realizar un trabajo de investigación que permita establecer cuáles son los principales factores que inciden en este preponderante índice de morosidad, para ello, se realizó un estudio acerca de esta problemática tomando el caso concreto de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC – Agencia Rodríguez de Mendoza en el periodo 2013; centrándonos sobre todo en las operaciones activas más importantes como son los créditos que otorga esta institución a los microempresarios y agricultores de la provincia.

### **2.3.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuáles son los factores del riesgo crediticio que determinan la morosidad de la CMAC Piura SAC Agencia Rodríguez de Mendoza-2013?

### **2.3.3. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

Las instituciones financieras especializadas en microfinanzas o llamadas también instituciones microfinancieras, desempeñan un papel fundamental en la economía y representan una importante fuente de financiamiento para el sector MYPES en el Perú, porque a pesar de que intermedia un monto menor al de la banca comercial, atienden a un mayor número de clientes, es así que en el 2013, las colocaciones brutas de créditos a este sector (créditos a actividades empresariales minoristas) han representado 18.05% del total de colocaciones brutas directas del sistema financiero (S/. 30.10 mil millones), mientras que al cierre del ejercicio 2008 representaron solo 9.75% del total de colocaciones, registrando un crecimiento promedio anual de 29.58% en los últimos cinco ejercicios 2009-2013. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP 2013).

De la misma forma, las PYMES representan el 98.6% del total de las empresas del país, aportando el 45% del PBI y es un agente generador del 81% de la PEA en el Perú, este sector representa un estrato muy

dinámico de la actividad productiva nacional y se caracteriza por actividades de corto plazo, rápida entrada y salida del mercado de las unidades productivas y la generación de diversos eslabonamientos en la cadena productiva (COFIDE 2013); por lo tanto, asegurar el financiamiento de éste sector va a depender de la sostenibilidad de las instituciones financieras en el largo plazo. Es por ello, que el riesgo de crédito se convierte en el tipo de riesgo más importante al que debe hacer frente cualquier entidad financiera, ya que una elevada cartera morosa es un serio problema que compromete tanto la viabilidad de la institución a largo plazo como la del propio sistema.

En tal sentido la presente investigación pretende determinar los principales factores que explican los niveles de morosidad de los créditos otorgados por la CMAC PIURA SAC, tomando como caso particular la Agencia Rodríguez de Mendoza y evaluando el impacto de las variables (liquidez de las MYPES, costo y evaluación del crédito, nivel de endeudamiento y las garantías, entre otras).

Los resultados de esta investigación deben contribuir, a derivar recomendaciones para fortalecer instrumentos que mejoren y protejan la calidad de la cartera crediticia.

#### **2.4. HIPÓTESIS**

Los factores del riesgo crediticio que determinan la morosidad de la CMAC Piura SAC Agencia Rodríguez de Mendoza-2013 son: la inadecuada evaluación económica y financiera del sujeto de crédito, el número de entidades financieras con las que mantiene crédito el cliente, el destino real del crédito, el acceso al crédito y la solvencia moral, económica y administrativa del cliente que se traduce en escasa voluntad de honrar sus deudas.

## **2.5. OBJETIVOS**

### **2.5.1. OBJETIVO GENERAL**

Identificar los factores de riesgo crediticio que determinan la morosidad de la CMAC PIURA SAC Agencia Rodríguez de Mendoza – 2013.

### **2.5.2. OBJETIVO ESPECÍFICO**

- Determinar el nivel de morosidad de la CMAC PIURA SAC Agencia Rodríguez de Mendoza-2013.

### **III. PLAN DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

- **De acuerdo a su naturaleza:**  
Cualitativa-cuantitativa.
- **De acuerdo al fin que persigue:**  
Básica-descriptiva.
- **De acuerdo al tiempo en que se capta la información:**  
Transversal, Prospectiva.
- **De acuerdo a la técnica de contrastación:**  
No experimental.

#### **3.2. MATERIAL DE ESTUDIO**

Factores de riesgo crediticio que determinan la morosidad de la CMAC PIURA SAC - Agencia Rodríguez de Mendoza-2013

#### **3.3. VARIABLES DE ESTUDIO**

- **Variable Independiente:** Factores de riesgo crediticio
- **Variable Dependiente:** Morosidad

#### **3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA**

La población fue definida en base a dos grupos:

- 5 sectoristas de créditos de CMAC PIURA SAC – Agencia Rodríguez de Mendoza-2013.
- 694 beneficiarios de crédito, clientes de la CMAC PIURA SAC – Agencia Rodríguez de Mendoza-2013.

## **MUESTRA**

70 clientes de créditos de la CMAC PIURA SAC –Agencia Rodríguez de Mendoza-2013. Se utilizó un muestreo probabilístico sistemático. El tamaño de la muestra se determinó usando la fórmula de cálculo para poblaciones finitas.

$$n = \frac{NZ^2P(1-P)}{(N-1)E^2 + E^2P(1-P)} = 70 \text{ Clientes}$$

N=694, Nivel de significación 5% asociado al valor de la distribución normal estándar: Z=1.96, Proporción de clientes morosos en la cartera: P=0.22, 1-P=0.78, Error máximo de estimación: E=9.2%

### **3.5. MÉTODOS, TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS**

➤ **Métodos:**

Descriptivo, Deductivo e Inductivo.

➤ **Técnicas:**

- Entrevistas guiadas: realizada a 5 sectoristas de créditos de CMAC PIURA SAC – Agencia Rodríguez de Mendoza 2013.
- Encuesta a los 70 clientes de crédito seleccionados para la muestra.

➤ **Instrumentos:**

- Cuestionario de encuestas y de entrevista guiada.
- Libreta de campo.

### **3.6. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE DATOS**

Los datos de las encuestas realizadas a clientes fueron procesados en Excel con lo que se construyó cuadros y gráficos estadísticos y se calcularon porcentajes; y de la información recolectada a través de la entrevista guiada se reportó las opiniones más relevantes.



## **IV. RESULTADOS**

### **4.1. CARACTERIZACION DEL AREA DE ESTUDIO**

#### **DATOS GENERALES**

##### **➤ Localización:**

La provincia de Rodríguez de Mendoza, está ubicada al sur este del departamento de Amazonas, uno de los lugares privilegiados de esta parte del país; siendo su aspecto geográfico el de ceja de selva. Tiene una altitud aproximada de 1300 m.s.n.m. y su capital es Mendoza, ubicada sobre la margen izquierda del río Leiva

##### **➤ Extensión:**

La extensión territorial provincial es de 2 359.39 Km<sup>2</sup> que representa el 20.35% del área total del departamento de Amazonas. El distrito más extenso es Vista Alegre que ocupa el 38.10% del espacio geográfico mendocino y el más despoblado de la provincia, mientras que, el distrito más pequeño es Totorá con el 0.26% de la superficie total provincial.

##### **➤ Límites:**

- Por el Norte y el Oeste con la provincia de Chachapoyas
- Por el Norte-Este con la provincia de Rioja (departamento de San Martín)
- Por el Sur con la Provincia de Bolívar (departamento de La Libertad)
- Por el Este con la provincia de Mariscal Cáceres.

##### **➤ División Política:**

Políticamente se encuentra dividido en 12 distritos: San Nicolás, Cochamal, Chirimoto, Huambo, Limabamba, Longar, Milpuc, Omia, Santa Rosa, Totorá, Vista Alegre y Mariscal Benavides.

➤ **Altitud:**

Se encuentra a una altitud de 1620 msnm, sin embargo existen algunas áreas geográficas mucho más altas que llegan hasta los 2000 metros de altitud y otras zonas de menos altitud que se encuentran a 1100 o 1200 msnm, en la parte de este de Chirimoto y Omia.

➤ **Características Físicas:**

**Relieve:** El relieve de la provincia es plano en la parte central, accidentado en las partes altas con zonas montañosas, además encontramos valles, llanuras, mesetas, fuertes pendientes como zonas rocosa, etc.

**Suelo:** El suelo en gran parte es arcilloso, húmedo, rocoso y en la parte central del valle de Huayabamba el suelo es negro humoso, siendo en su gran mayoría aptas para la agricultura.

**Clima:** Por encontrarse en la zona llamada ceja de selva, el clima es por lo regular cálido húmedo. Se dan dos estaciones: el verano de Junio a Agosto y el invierno de Enero hasta Abril, el resto del año es variado, se presenta fuerte sol y lluvias torrenciales con vientos huracanados y granizadas. La temperatura media anual es de 25° C; máxima de 30° C y mínima de 20° C.

➤ **Principales Actividades Económicas:**

**Agricultura:** Es una de las principales actividades de la provincia, pues abarca a un 70% de la población, es una fuente de ingreso para las familias más humildes, por la fertilidad del suelo que, permite el cultivo de una gran diversidad de plantas, propias de la ceja de selva, sobresaliendo entre éstos las plantaciones de café, caña de azúcar, piña, maíz, fréjol, árboles frutales, papas, verduras y hortalizas; últimamente se ha introducido el uso de abonos y fertilizantes mejorando la producción.

**Pecuaria:** La ganadería ha progresado enormemente, debido a la introducción de nuevos pastos, nuevas razas de ganado y al empleo de técnicas tanto en la alimentación como en el cuidado contra las plagas y

enfermedades; se cría el ganado vacuno, porcino, ovino, caballar y aves de corral. De todos estos el que tiene mayor costo tanto en la producción como en la venta es el ganado vacuno, que es utilizado para el consumo en los mercados y carnicerías de algunas ciudades y los de mejor calidad y peso son llevados a los mercados de la costa. Entre las razas del ganado vacuno que se crían están el criollo, pero con cruces de otras razas; así también, el Brown Swiss, Cebú, Santa Gertrudis, Holstein, Chebrolais, etc.

**Forestal:** Esta provincia tiene un inmensa riqueza forestal donde destacan el Cedro, la Caoba que se exportan a la costa para la confección de muebles, las maderas blancas como el Ishpingo, Quitacedro, Higuierón, Ayal, Cochol, Shallcashaianto, Álamos y Palmeras. Otras de las maderas como la Chillca Brava, la Pishuaya y el Quilltucto están desapareciendo.

**Industria:** Se da con productos típicos de la zona y especialmente con la caña de azúcar para la fabricación de la chancaca en tapas y granulada; el aguardiente del cual podemos procesar otros productos como el licor de piña, mora, maracuyá, chirimoya, guayaba, naranja, leche, etc.; la fabricación de dulces como el manjar blanco con piña, fríjol, cidra, guayaba, etc.; la fabricación del yogurt de diferentes sabores y exquisitas tortillas como pan de yuca, brillantes, bocaditos, canchita de almidón, panes, tortas, etc.; además se industrializa el algodón en forma manual en los telares, fabricando frazadas, colcha, paño de manos, alforjas, pretinas, alfombras, etc.

**Comercio:** Se desarrolla con la compra y venta de los productos de la zona como la piña, maní, yucas, café, fríjol, etc.; y se compra productos de fuera como hortalizas, aceites, harina, etc. En los diferentes distritos y caseríos existen bodegas y tiendas comerciales, en donde se conserva gran cantidades de productos; existen dos zonas comerciales de mucha importancia: Zarumilla en el distrito de Chirimoto y Mashuyaco en el distrito de Omia.

**Trasporte:** Se realiza por vía terrestre con vehículos motorizados como autos, combis, camiones, camionetas, las cuales sirven de intercomunicación

con los diferentes distritos de la provincia así como también a otros puntos de la región y el país.

#### **4.2. RESULTADO DE ENTREVISTA A FUNCIONARIOS DE CREDITO**

A continuación se presenta los resultados obtenidos de la entrevista guiada, realizada a los 5 sectoristas de créditos de la Agencia Rodríguez de Mendoza en el mes de diciembre del 2013. Ésta entrevista se basó en siete preguntas estratégicamente planteadas.

##### **SECTORISTA CPE – LIDER:**

Opina que, el monto de una cartera óptima para cada sectorista, debe ser entre S/.1 500,000 a S/.2 000, 000 y, entre 100 a 150 clientes, lo cual ayudaría a que el control de la cartera sea adecuado. El monto que actualmente maneja en la cartera a su cargo sobrepasa este límite, lo cual en muchas ocasiones no le permite evaluar correctamente al cliente en el momento de otorgar el crédito, siendo este el factor principal para que el cliente caiga en mora. Indica además que el nivel de mora aceptable para la Agencia es de 3% como máximo lo cual garantizaría la rentabilidad de la institución y que la característica de un buen cliente es medida por la capacidad de pago y las garantías que éste presente. Según el seguimiento que realiza a sus clientes después del desembolso afirma que éstos si invierten por lo menos el 80% del crédito en su negocio o motivo por la cual solicitaron el préstamo.

##### **SECTORISTA CPE 1:**

Opina que, el monto y número de clientes para una cartera óptima en cada sectorista debe ser entre S/. 1500,000 a S/. 2 000, 000 y entre 100 a 150 clientes, lo cual ve como recomendable para el correcto control de su cartera. Por ser un trabajador recién integrado maneja un monto menor a éste, pero considera que con un poco más de experiencia le sería fácil manejar un monto mayor. Según su opinión el factor que determina la morosidad de un cliente es la mala evaluación realizada al momento del otorgamiento del crédito tanto en su capacidad de pago y garantías que presente, lo cual considera que son las mejores características de

un buen cliente, aunado a su solvencia moral para pagar el crédito. Indica además que el nivel aceptable de morosidad sería en un 2% y que sus clientes invierten hasta el 80% del crédito otorgado en el fin por el cual sacaron el préstamo, ya sea para mercadería de su negocio, compra de ganado o cosecha de café.

#### **SECTORISTA CPE 2:**

Opina que, el monto y número de clientes para una cartera óptima debería ser entre S/.1 500,000 a S/.2 000, 000 y entre 150 a 200 clientes para cada sectorista, lo cual es un número recomendable para poder llevar un manejo adecuado y seguimiento de la cartera. En su opinión la causa que determina la morosidad de un cliente es la situación económica en la cual se encuentra, ya que siempre hay imprevistos que obligan al cliente a realizar gastos no planificados, lo cual genera incumplimiento en el pago del crédito. Indica que el nivel de mora aceptable es del 3% y que las características de un buen cliente se ven reflejada en su capacidad de pago, solvencia moral para pagar el crédito y las garantías. Además afirma que del total de su cartera, sus clientes invierten por lo menos el 70% del crédito en el negocio que ellos manejan.

#### **SECTORISTA CPE 3:**

Opina que, el monto para una cartera óptima debe ser entre S/.2 000,000 a S/.2 500, 000 y entre 100 a 150 clientes para cada sectorista, ya que a menos número de clientes es más fácil realizar el seguimiento de la cartera. Afirma que la causa que determina la morosidad de un cliente es la poca garantía otorgada y la deficiente evaluación realizada tanto en capacidad de pago e historial crediticio del cliente, lo cuales son las mejores características de un buen cliente. Indica que el nivel de morosidad aceptable debe ser del 2% y que sus clientes siempre invierten el 100% del crédito en el negocio que ellos manejan o el motivo por el cual solicitaron el préstamo.

#### **SECTORISTA CPE 4:**

Opina que, el monto y número de clientes para una cartera óptima debe ser entre S/.1 000,000 a S/.2 000, 000 y entre 100 a 150 clientes para cada sectorista, este

número le permitiría llevar un manejo adecuado de su cartera y no sobrecargarse. Indica que la causa que determina la morosidad de un cliente es la deficiente evaluación realizada y la capacidad de pago del cliente que aunado al historial crediticio y a la solvencia moral que éste presente para pagar sus créditos serían las mejores características para considerarlo un buen cliente. Afirma que el nivel de morosidad aceptable sería del 3%; y que según el seguimiento y supervisión que él realiza a sus clientes después de otorgado el crédito, éstos invierten por el menos el 80% del total en el motivo por el cual solicitaron dicho préstamo.

En conclusión, de la entrevista realizada a los sectoristas de créditos de la Agencia Rodríguez de Mendoza, se encontró que la mayoría de éstos funcionarios, opinan que el monto de cartera máximo para cada sectorista debería ser entre S/. 1 500,000 a S/.2 000, 000 y entre 100 a 150 clientes; lo cual garantizaría que realicen un perfecto y óptimo manejo de sus créditos, ya que en la actualidad, el monto que maneja cada uno de ellos es muy dispar, lo cual ocasiona que aquellos que tienen un número más elevado en cartera, se saturan y les sea imposible realizar una buena evaluación y seguimiento de sus créditos.

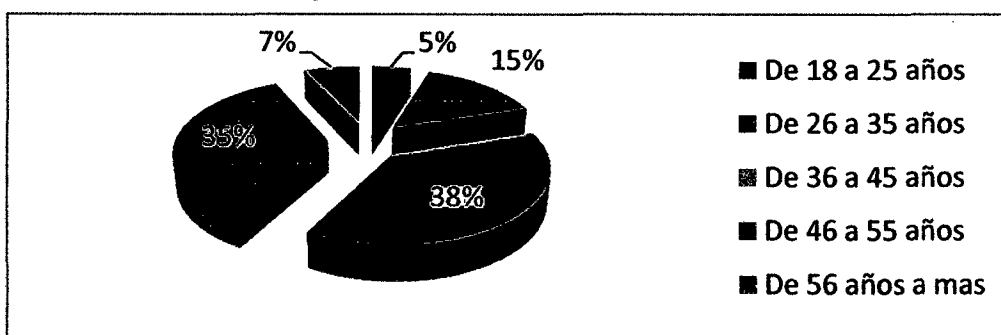
Según su experiencia, opinan que el principal factor que determina la morosidad es la mala evaluación en el proceso de otorgamiento del crédito, tanto en la capacidad de pago, historial crediticio y solvencia moral de los solicitantes, siendo éstos a su vez las mejores características para ser un buen cliente; e indican en que si éste punto sería manejado adecuadamente podría contribuir en la disminución del porcentaje moratorio de la Agencia, el cual debería variar máximo entre el 2% y 3% para garantizar la viabilidad de la institución.

Por último, hacen referencia al seguimiento que realizan a sus clientes, después de desembolsado el crédito y afirman que del monto total de crédito entregado, por lo menos el 70% y 80% son invertidos por los clientes en su negocio, actividad principal y/o el motivo por el cual solicitaron el crédito, destinando el mínimo porcentaje a otras actividades que no se plantearon en el momento de la evaluación.

#### 4.3. RESULTADO DE ENCUESTA A CLIENTES

En esta sección se presentará de manera concreta los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a 70 clientes de crédito, además de presentar algunos datos estadísticos y gráficos que ayuden a conocer los factores determinantes de la morosidad de los clientes la Caja municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC Agencia Rodríguez de Mendoza en el 2013.

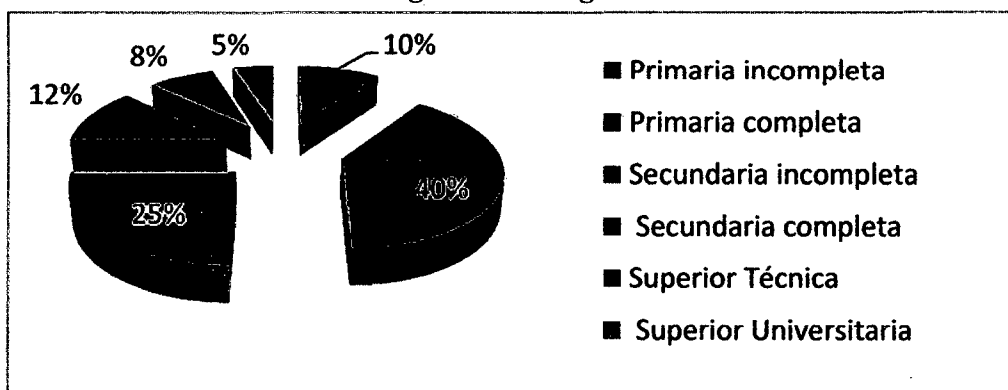
**Gráfico N° 01. Edad del Cliente de Crédito de CMAC Piura SAC-Agencia Rodríguez de Mendoza 2013.**



Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración Propia

Esta variable representa los años cumplidos del encuestado. Del total de encuestados el 38% pertenecen al rango de entre los 36 a 45 años de edad y un 35% entre 46 a 55 años de edad, Es de esperar que aquellos que son de mayor edad ya hayan tenido experiencia crediticia y saben sobre su responsabilidad con los créditos, en cambio un joven es muy volátil con sus ingresos y más propenso a ser irresponsable en sus créditos.

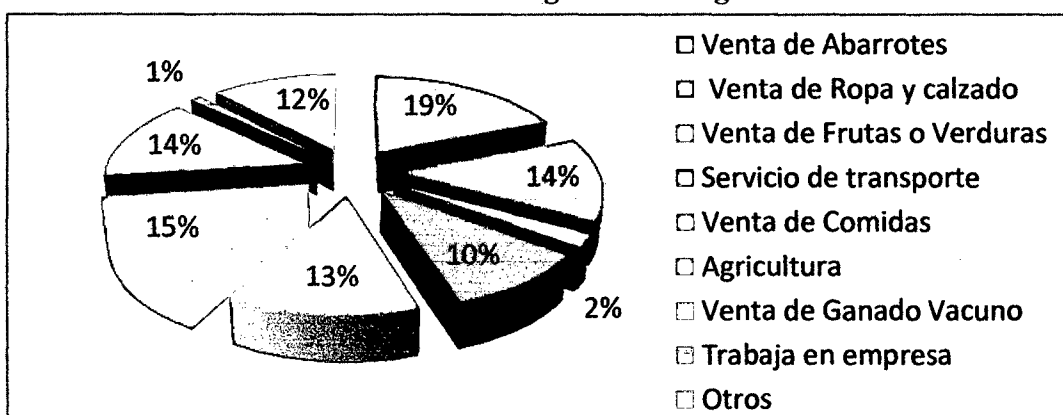
**Gráfico N° 02. Grado de Instrucción de los Clientes de Crédito de CMAC Piura SAC-Agencia Rodríguez de Mendoza 2013.**



Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración Propia

Del 100% de encuestados el 8% tiene estudios superior técnico y el 5% superior universitario, observando que la mayor parte de los clientes solo tiene primaria completa siendo un 40% del total, estos a su vez son los que menos se atrasan en sus créditos. Lo cual demuestra que el grado de instrucción no es un determinante del grado de morosidad existente.

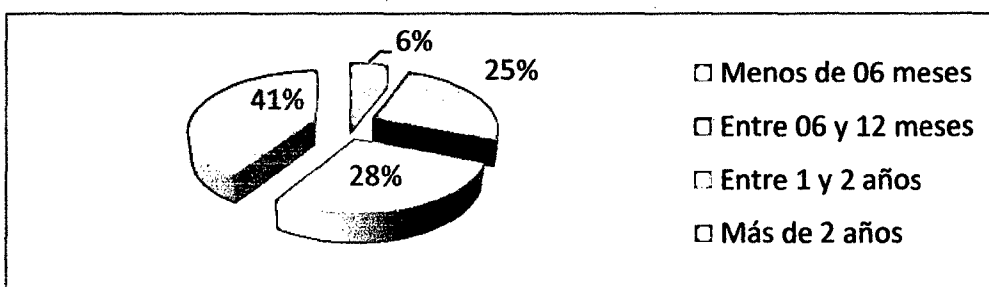
**Gráfico N° 03. Actividad principal a la que se dedica de los Clientes de Crédito de CMAC Piura SAC-Agencia Rodríguez de Mendoza 2013.**



Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración Propia

Las principales actividades a la que se dedican los clientes encuestados son la venta de abarros, agricultura (cultivo de café), venta de ropa y calzado, venta de ganado vacuno, venta de comida (restaurantes) y servicio de transporte. Las actividades a las cuales se dedican como sustento son: venta de frutas, verduras y trabajan en empresas; y un 12% de la población se dedica a otras actividades como la Comercialización y/o exportación de café y a las actividades de construcción civil y arquitectura.

**Gráfico N° 04. Tiempo dedicado a su actividad principal de los clientes de crédito de CMAC Piura SAC-Agencia Rodríguez de Mendoza 2013.**

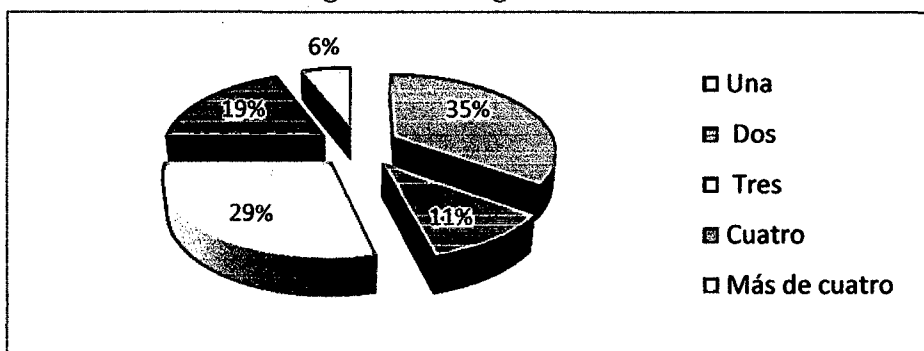


Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración Propia



En el gráfico N° 04, vemos que del total de los encuestados un 6% posee menos de 6 meses de iniciado su negocio, un 25% entre 6 y 12 meses, el 28% posee entre 1 y 2 años en el negocio y un 41% ya posee más de 2 años. Es de esperar que a menor tiempo de constituido un negocio, sea mayor la probabilidad que el cliente caiga en morosidad.

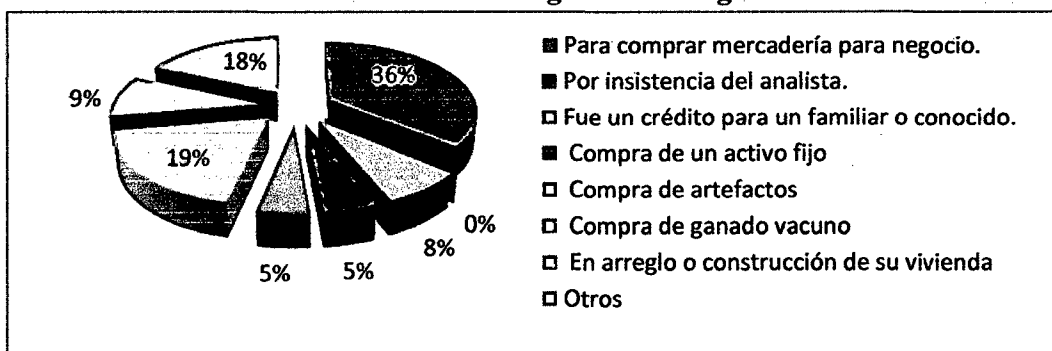
**Gráfico N° 05. Número de entidades financieras con las que trabajan los Clientes de Crédito de CMAC Piura SAC-Agencia Rodríguez de Mendoza 2013.**



Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración Propia

En el gráfico N° 5, se presenta el número de entidades financieras con las que el encuestado mantiene créditos, entonces vemos que el 35% trabaja solo con 1 entidad y el 11% trabaja con 2 entidades, considerándose como un número manejable para no caer en mora; por otro lado un 29% mantiene créditos en tres entidades, el 19% con 4 entidades y el 6% con más de 4 entidades siendo estos tres últimos grupos los más propensos a pagar con atrasos sus cuotas.

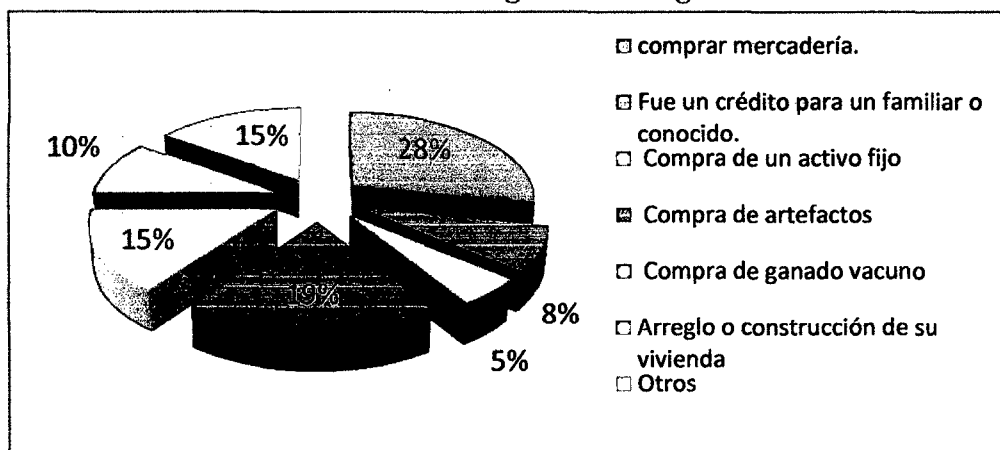
**Gráfico N° 06. Motivo por el cual, el cliente que se animó a realizar el crédito en CMAC Piura SAC-Agencia Rodríguez de Mendoza 2013.**



Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración Propia

En el gráfico N° 6, analizamos el motivo por el cual el encuestado decidió solicitar el préstamo, siendo la compra de mercadería para negocio el de mayor relevancia con un 35%, pero también existe un gran porcentaje que realizó el préstamo para un familiar o conocido 8%, compra de artefactos 5% y arreglo de vivienda 9%; siendo estos los más probables de generar incumplimientos de pago.

**Gráfico N° 07. Motivo en el que el cliente invirtió el crédito otorgado CMAC Piura SAC-Agencia Rodríguez de Mendoza 2013.**

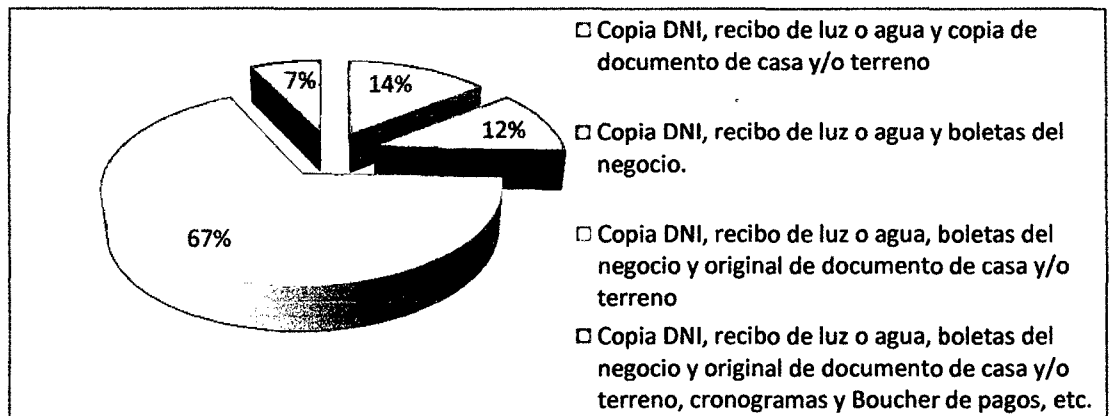


Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración Propia

En el gráfico N° 7, se representa el destino del crédito, entendiéndose que si el crédito no se invierte adecuadamente en el negocio, este se descapitaliza en cada cuota y puede que en el tiempo se vuelva moroso. Así pues, se puede observar que existe un gran porcentaje de encuestados que no están desorientando el motivo real del crédito y lo destinan a la construcción de su casa 10%, compra de artefactos 19% o para un familiar o conocido 8%, lo cual va descapitalizando a los negocios, aumentando la probabilidad de caer en morosidad.

En el gráfico siguiente se representa la accesibilidad al crédito que tienen los clientes de CMAC PIURA SAC, mostrando cuatro opciones, las cuales representan el nivel de facilidad al momento de solicitar el préstamo.

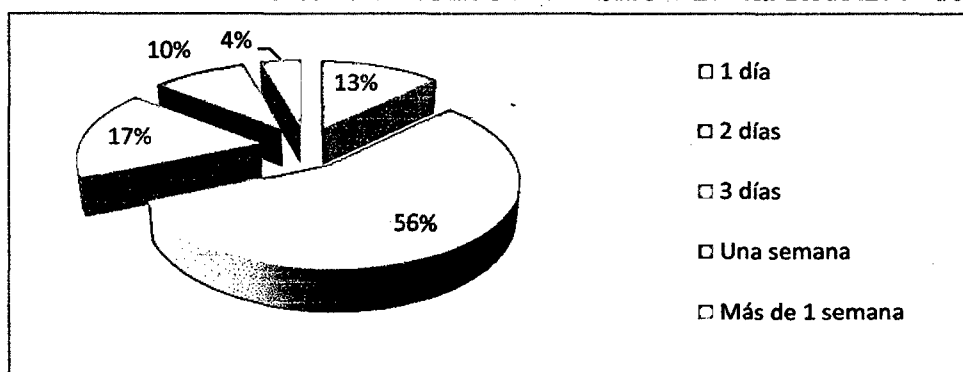
**Gráfico N° 08. Documentación solicitada para el otorgamiento de crédito en CMAC Piura SAC-Agencia Rodríguez de Mendoza 2013.**



Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración Propia

Así se puede apreciar que a un porcentaje de 67%, se les pidió la documentación mínima sugerida para poder acceder a un crédito, mientras que a un 14% solo de les pidió copia de DNI, recibo de luz o agua y copia de documento de casa y/o terreno y un 12% solo DNI, recibo de luz o agua y boletas del negocio. Lo cual nos hace notar que existe un gran porcentaje a los que el acceso al crédito ha sido muy flexible; lo cual aumenta la probabilidad de morosidad para la institución.

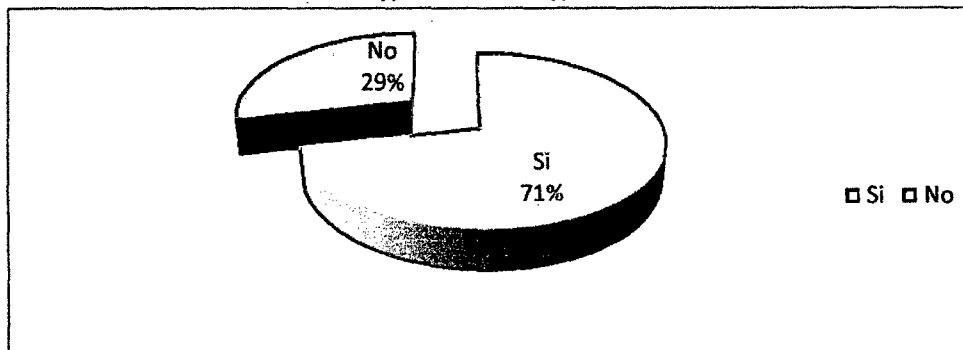
**Gráfico N° 09. Tiempo que demoró la entrega del crédito a los clientes de crédito de CMAC Piura SAC-Agencia Rodríguez de**



Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración Propia

Según el gráfico N° 9, se puede apreciar que muchos de los créditos están siendo entregados de forma muy rápida, en dos días, lo que nos hace pensar que no son evaluados como debería ser, tendiendo a ser créditos morosos en el futuro.

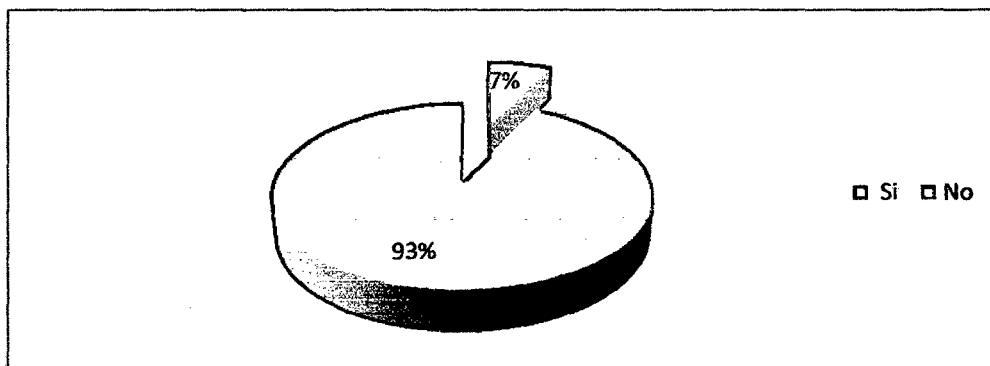
**Gráfico N° 10. Supervisión de vivienda y/o negocio del cliente por parte del analista antes del otorgamiento del crédito en CMAC Piura SAC-Agencia Rodríguez de Mendoza 2013.**



Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración Propia

En el gráfico N° 10, se analiza la evaluación y supervisión que el analista de crédito realiza a los clientes antes de otorgarle el crédito; indicando que el mayor porcentaje de encuestados 71% afirman que sin han recibido la visita de estos funcionarios para verificar la existencia del negocio y garantías presentadas.

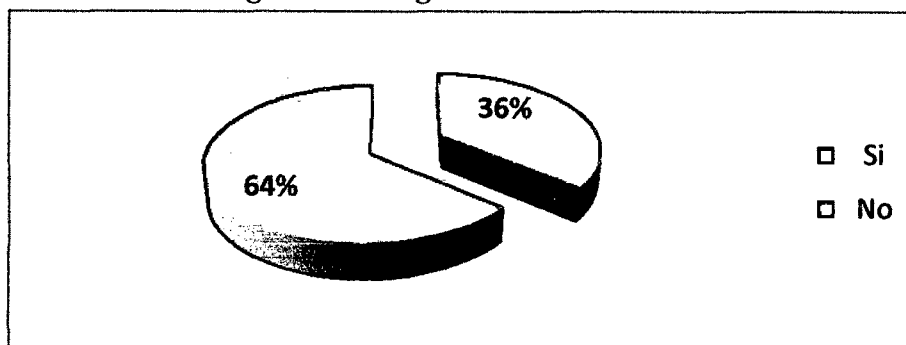
**Gráfico N° 11. Supervisión del crédito por Jefe superior al analista de crédito de CMAC Piura SAC-Agencia Rodríguez de Mendoza 2013**



Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración Propia

Según el gráfico N° 11, podemos observar que del total de los encuestados, han manifestado que un 93% de los créditos otorgados, no han sido supervisados por algún jefe superior al analista de crédito, quien podría dar fe de una buena evaluación realizada y si el otorgamiento del crédito ha sido correcto, lo cual daría menos seguridad en el retorno del dinero.

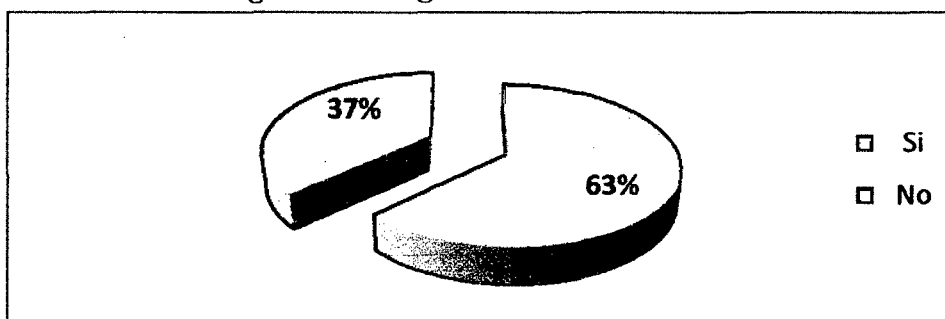
**Gráfico N° 12. ¿Se le consultó a los clientes sobre la fecha de pago de sus cuotas de crédito en CMAC Piura SAC- Agencia Rodríguez de Mendoza 2013?**



Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración Propia

En el gráfico N° 12, podemos observar que a un 64% de los encuestados, nunca se les preguntó qué fechas quisieran pagar sus cuotas del crédito, lo cual es un indicador de que un cliente tenga probabilidades de entrar en mora, pues varios de ellos tienen pagos o cuentas por cobrar para fechas determinadas, y que no necesariamente coinciden con las de sus cronogramas, por lo cual sería importante que se les pregunte las fechas que quisieran pagar su cuota de manera preventiva.

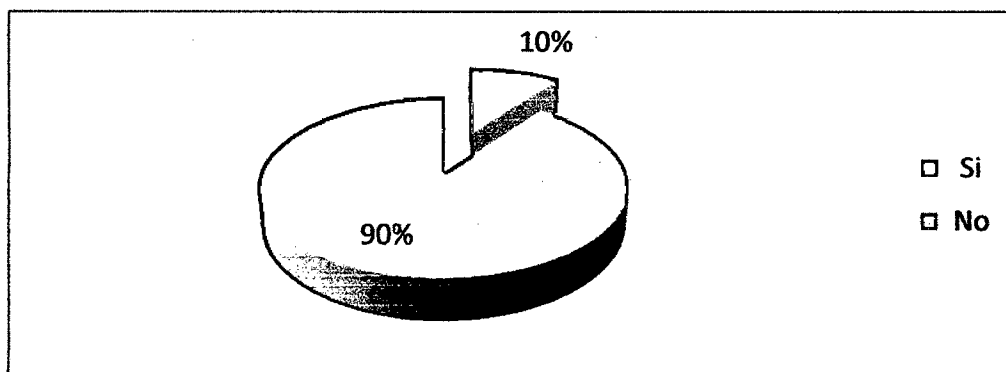
**Gráfico N° 13. ¿Se le consultó a los clientes sobre el monto de cuota mensual para pagar el crédito en CMAC Piura SAC- Agencia Rodríguez de Mendoza 2013?**



Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración Propia

El gráfico N° 13, tiene relación con el gráfico anterior, pues también sería importante que los clientes manifiesten hasta cuánto podrían pagar mensualmente, para evitar sobregiros e incumplimientos, y según los encuestados a un 63% si se les ha consultado sobre el monto que podrían pagar mensualmente.

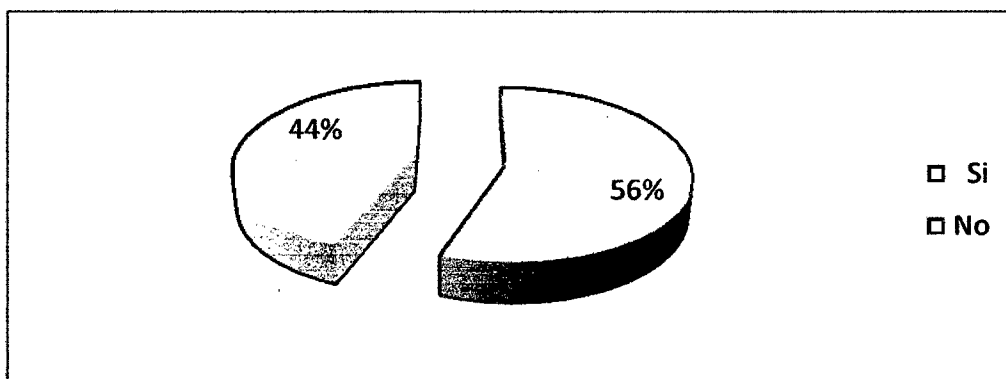
**Gráfico N° 14. ¿El cliente es visitado constantemente por el analista para saber sobre la situación de su negocio, después de otorgado el crédito en CMAC Piura SAC-Agencia Rodríguez de Mendoza 2013?**



Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración Propia

En el gráfico N°14, se observa que del 100% de encuestados, el 90% no ha sido visitado por su analista de créditos después de desembolsado el crédito, lo cual indica el deficiente seguimiento, supervisión y asesoramiento a los clientes.

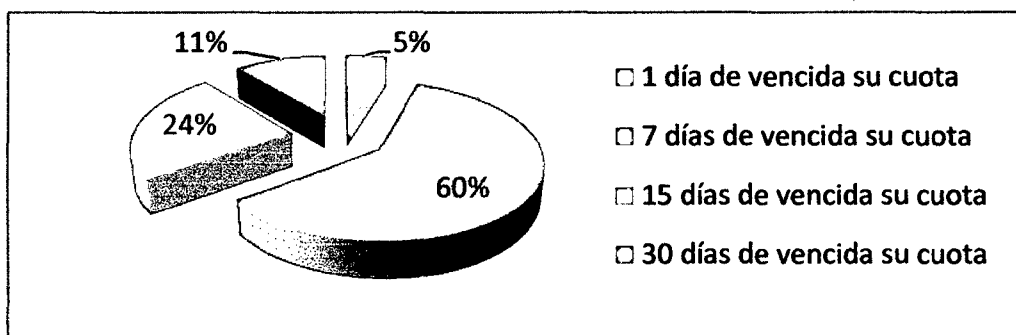
**Gráfico N° 15. ¿Se atrasa el cliente en el pago de las cuotas de su crédito en CMAC Piura SAC-Agencia Rodríguez de Mendoza 2013?**



Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración Propia

En el gráfico N° 15, se muestra que el 56% de los encuestados afirma atrasarse en el pago de sus cuotas, y de este porcentaje más del 40% lo hace constantemente; lo cual indicaría que no se les realizó una adecuada evaluación antes de otorgarles el crédito.

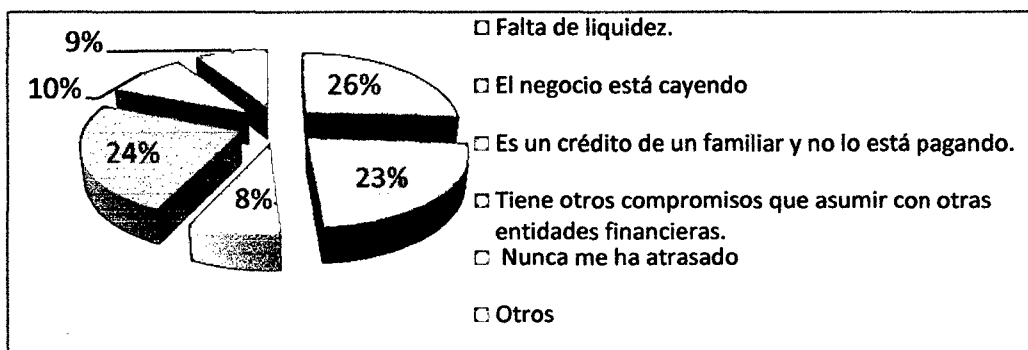
**Gráfico N° 16. ¿Después de cuantos días el cliente es comunicado que está atrasado en sus cuotas del crédito otorgado en CMAC Piura SAC-Agencia Rodríguez de Mendoza 2013?**



Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración Propia

En este gráfico, se representa el seguimiento que hace cada analista a su cartera morosa, viendo que existe una escasa gestión en la recuperación de los créditos, es así que al 60% de los encuestados que se han atrasado en algún momento, se les ha avisado del incumplimiento del pago al séptimo día de vencida la cuota; incluso hay un porcentaje del 11% a los que recién se les ha hecho un seguimiento a partir de los 30 días de vencida la cuota.

**Gráfico N° 17. Motivos por el cual el cliente se atrasó en sus pagos del crédito en CMAC Piura SAC-Agencia Rodríguez de Mendoza 2013?**



Fuente: Encuesta Aplicada  
Elaboración Propia

El gráfico N° 17, complementa los resultados mostrados en los gráficos anteriores, señalando que los dos principales motivos por los cuales los encuestados cancelan sus pagos con retrasos, son: que tienen otros compromisos que asumir con otras entidades (24%) y falta de liquidez (26%); cuyo problema vendría de la mala evaluación y el destino que el cliente dio al crédito otorgado.

## V. DISCUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos, tanto en el comportamiento de la morosidad, políticas de la institución, encuestas aplicadas a los clientes de crédito y las entrevistas realizadas a los sectoristas de la CMAC Piura SAC - Agencia Rodríguez de Mendoza, se afirma que el índice de morosidad existente en la cartera crediticia; se debe principalmente a la deficiente evaluación crediticia que realizan los sectoristas, los cuales en su afán de aumentar las colocaciones y cumplir con sus metas mensuales, otorgan ciertas flexibilidades en el momento de otorgar el crédito.

Cabe mencionar que como política de la institución, se fijan metas mensuales para cada sectorista de crédito y de la cual se determina la meta general de la Agencia, conllevando a que de cierta manera el riesgo de contraer una cartera morosa se eleve, ya que muchas veces, por dar cumplimiento a las metas trazadas, se tenga que agilizar el proceso de evaluación de los créditos de una forma inadecuada, tanto en la evaluación de garantías, capacidad de pago del cliente, así como también la correcta supervisión y verificación del negocio y/o vivienda por parte del sectorista y sub administrador de Agencia; además de realizar un adecuado seguimiento del crédito una vez desembolsado, siendo los resultados desfavorables en los periodos sucesivos generando un estancamiento y disminución de la rentabilidad de la entidad; confirmando así, la teoría de (Saurina 1998), en donde nos explica que las instituciones en donde se registra mayor nivel de morosidad son aquellas en donde la política de colocación es más agresiva, lo cual dificulta la correcta evaluación del crédito.

Otra de las política de créditos de Caja Piura, es el seguimiento y recuperación de la cartera morosa, en donde se indica que cuando un cliente se atrasa en sus pagos se debe enviar cartas de cobranza en los primeros ocho días de incumplimiento del pago, de 9 a 45 días se debe enviar cartas de cobranza notarial y de 45 días a más se debe enviar a proceso judicial; del mismo modo para las deudas menores a 3 UIT se deberá tramitar el pase a castigo máximo a los 90 días de iniciado el retraso y para créditos mayores a 3UIT se enviará a castigo después de agotada la vía judicial. Sin embargo, se puede observar que los sectoristas muchas veces no cumplen con esta



normatividad y no realizan la gestión adecuada oportunamente, ocasionando pérdidas a la entidad por demoras en el proceso.

Con relación a la hipótesis planteada en la que se establece que uno de los factores determinantes de morosidad sería el sobreendeudamiento financiero, se demuestra que hay mayor probabilidad de que los clientes sean morosos cuando estos mantienen mayores niveles de endeudamiento, se puede obtener como resultado de la encuestas que un gran porcentaje de los clientes mantienen créditos con más de tres entidades financieras, lo cual conllevaría a las restricciones de liquidez, dado que mayores niveles de endeudamiento pueden aumentar la dificultad de los agentes para hacer frente a sus obligaciones. Ello se complementa con los resultados obtenidos de la pregunta del motivo que ocasiona el retraso en sus pagos, siendo los principales que tienen compromisos que asumir con otras entidades y la falta de liquidez. Con lo cual demostramos cierta similitud con la investigación de morosidad microfinanciera en el Perú, realizada por Aguilar Giovanna y Camargo Gonzalo en el 2004, en donde llegan a la conclusión que los factores agregados que tienen mayor importancia en la determinación de la morosidad, se encuentra en la actividad económica, restricciones de liquidez y el nivel de endeudamiento de los agentes.

En cuanto al destino del crédito que es empleado en actividades no empresariales, se observa que afectan negativamente con relación a los niveles de morosidad de la institución. Así se ve, que en gran parte el dinero que obtienen como crédito es empleado en actividades que no generan una ganancia o rentabilidad que les permita obtener un excedente con el cual el crédito se pueda financiar por si solo y obtener un ingreso adicional.

Señalamos también que el fácil acceso al crédito, mantiene una relación directa con los niveles de morosidad de la CMAC, recalcando que cada entidad tiene políticas diferentes en cuanto al otorgamiento de créditos y niveles de exigencia a los solicitantes. Esto puede estar asociado al hecho de que a pesar que el crédito que obtengan implique pagar una tasa de interés mayor, lo que a los clientes les es más relevante es el poder obtener un crédito de una manera más fácil y rápida. Es por ello que las empresas bancarias tiene una menor participación en este sector, dado que de

acuerdo a su política crediticia piden muchos más requisitos, el trámite demora más y puede resultar muchas veces más engorroso, entonces el costo de oportunidad para los demandantes de crédito de obtener un crédito más accesible, es pagar una mayor tasa de interés. De la misma forma (Guillen 2001), afirma que los bancos más grandes son más afectados por variables externas o macroeconómicas, mientras que las variables internas tienen un papel más importante en los bancos más pequeños, destacando entre éstas las políticas de otorgamiento en los créditos, que habitualmente son más accesibles y más flexibles.

Finalmente, si bien se observa un impacto favorable de los créditos sobre la mayoría de componentes del desarrollo económico y social de las MYPES, tal impacto puede ser aún más favorable si se comprometieran a las instituciones financieras como agentes del desarrollo económico social a realizar acciones permanentes de difusión, capacitación y asesoramiento administrativo-financiero a sus clientes, capacitándolos en temas de gestión, administración y adecuado manejo de sus recursos económicos, lo cual beneficiaría tanto a los sujetos de crédito como al propio sistema.

## VI. CONCLUSIONES

- Los principales factores que determinan la morosidad de Caja Piura en la Agencia Rodríguez de Mendoza, son la inadecuada evaluación económica y financiera del sujeto de crédito, el número de entidades financieras con las que mantiene crédito el cliente, el destino real del crédito, el acceso al crédito y la solvencia moral, económica y administrativa del cliente lo cual se traduce en la escasa voluntad de pagar la deuda.
- Existe un deficiente nivel en el proceso de otorgamiento del crédito, tanto en la evaluación del cliente, supervisión y seguimiento luego del desembolso, ya que en el resultado de las encuestas, se puede notar que la mayoría de clientes no ha recibido supervisión de su negocio y/o vivienda por parte del jefe superior al analista, quien pueda dar fe de la evaluación realizada; así mismo no reciben verificación y asesoramiento por parte de los analistas después de desembolsado el crédito. Esto, se debería a la política que tiene la institución, de medir el indicador de productividad de cada sectorista, basándose en el número de créditos colocados por cada uno de ellos; lo cual ha llevado a los mismos a una saturación de actividades y por ende al descuido de su cartera crediticia. El escaso control de las propuestas crediticias en los comités de créditos y un escaso seguimiento de los clientes con créditos vencidos también explica los elevados índices de morosidad.
- Por otra parte se muestra que aquellos que han invertido el crédito en mercadería para el negocio, han sido en menor porcentaje morosos, caso contrario de aquellos que han invertido en otros fines no rentables, como la construcción y arreglo de vivienda o compra de artefactos, sin posibilidad de retorno y por lo tanto incidiendo en el incumplimiento de sus pagos. Asimismo el entorno económico de la provincia, incide en los resultados obtenidos sobre la calidad de la cartera crediticia, así tenemos que en periodos recesivos de los principales sectores hacia donde se orienta el crédito, trae como consecuencia que se tengan elevados índices de morosidad y problemas en la recuperación de los mismos.

- Sobre el nivel cultural de los encuestados se observa que la mayor parte de clientes de crédito, solo tiene primaria completa, siendo éstos a su vez, los que menos incumplen en sus pagos; lo cual demuestra que el menor grado de instrucción no es un determinante del grado de morosidad existente.
  
- En relación al índice la morosidad de la Agencia durante el año 2013, se identificó que éste recae principalmente sobre los créditos otorgados al sector de las Micro y pequeñas empresas y al sector agrícola. El ratio moratorio, disminuyó considerablemente con respecto al periodo 2012, de un nivel 4.06% a 2.06%; debido a la gestión adoptada por la agencia, de judicializar los créditos incobrables y enviarlos a castigo, lo cual disminuye el porcentaje de cartera pesada pero no soluciona el problema real de morosidad. De contabilizar el índice de créditos castigados dentro de este porcentaje, la mora se elevaría a más del 5.00%; lo cual demuestra que la agencia está atravesando por graves problemas y deficiencias en la recuperación de los créditos otorgados.

## **VII.RECOMENDACIONES**

- Mejorar e instruir en los funcionarios de créditos, la adopción correcta de las políticas existentes en el proceso de otorgamiento de créditos, ya sea en la evaluación del cliente como en la supervisión y seguimiento después del desembolso, tanto por el sectorista de créditos como por el jefe superior de la institución, quedando claro que el proceso del crédito inicia con el otorgamiento y termina con la devolución del crédito principal y los intereses respectivos.
- Utilizar distintos indicadores para la medición de la productividad de los sectoristas, evaluando tanto el número de créditos colocados, como la calidad de cartera de cada uno de ellos.
- Instruir al cliente sobre las características del crédito previo al desembolso y durante la etapa de evaluación, instruyendo al cliente y garante sobre el funcionamiento de los cronogramas, mecanismos de pago, beneficios del pago puntual y perjuicios por incumplimiento de pagos.
- Utilizar estrategias de refuerzo positivo, el cual puede jugar un papel importante en el manejo de la morosidad, en donde la institución debe reconocer y premiar a los clientes que pagan puntualmente su crédito. Así mismo se debe plantear la posibilidad ante el comité de crédito de ofrecer tasas preferenciales y acceso a montos mayores a aquellos clientes que hayan pagado puntualmente sus créditos.
- Instaurar en los sectoristas, la gestión de cobranza anticipada, en donde se le pueda comunicar y hacer recordar al cliente el vencimiento de su crédito, mínimo con tres días de anticipación, utilizando técnicas de alcance masivo como teléfono, celulares, entre otros.

## VIII. BIBLIOGRAFÍA

- AGUILAR, Giovana; G, Camargo (2004) “Análisis de la Morosidad de las Instituciones Microfinancieras (IMF) en el Perú”. Informe Técnico, Consorcio de Investigación Económica; Lima, Perú.
- AGUILAR, Giovana; G, Camargo; R, Morales (2004) “Análisis de la Morosidad en el Sistema Bancario Peruano”. Informe Final De Investigación, Instituto de Estudios Peruanos; Lima, Perú.
- AZABACHE, Pablo (2009) “Microfinanzas en el Perú: Experiencias y Perspectivas”. Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico Y PROPYME; Lima, Perú.
- BARRENO, Mercedes; A, Moyota (2009) “Plan de Riesgo Crediticio para Disminuir la Morosidad de los Clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema”. Riobamba, Ecuador.
- BASILEA I (1988) “Acuerdo Realizado como un Gran Incentivo a la Gestión de Riesgos”.
- CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE PIURA “Reporte Crediticio e Índice de Mora Anual- Agencia Rodríguez de Mendoza 2013
- CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE PIURA “Reglamento de Crédito a la Micro y Pequeña Empresa”. Aprobada por el Comité Directivo el 10.03.96; Piura, Perú.
- CAMPOS, Ricardo (2012) “Técnicas de Sistemas de Soporte Vectorial en la Réplica del Rating Crediticio”.
- CHACÓN, Maykold; R, Rosales (2006) “Control del Riesgo Crediticio Mediante una Adecuada Evaluación a los Clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A”. Huaraz, Perú.
- DAVIS, Eberth (1992) “Debt, Financial Fragility and Systematic Risk”. Oxford.
- DURÁN, Giovanni; R, Mayorga (1998) “Crisis Bancaria: Factores Causales y Lineamientos para su Adecuada Prevención y Administración”. Universidad del Pacífico. Lima, Perú.
- ELIZONDO, Alan (2003) “Medición Integral del Riesgo Crediticio”. Editorial Limusa S.A. Pp 18; Mexico.

- FREIXAS, Xavier (1994) "Determinantes Macroeconómico de la Morosidad Bancaria: Un Modelo Empírico Para El Caso Español" En Moneda Y Crédito. pp.125-156; Granda, España.
- FREIXAS, Xavier; J, Rochet (1998) "Microeconomics of Banking". The MIT press; USA.
- GUILLÉN, Jorge (2001) "Morosidad Crediticia y Tamaño: Un Análisis de la Crisis Bancaria Peruana". Vol.1. Estudios Económicos, Concurso de Investigación para Jóvenes Economistas 2001-2002. Banco Central de Reserva del Perú.
- GUZMÁN, Mery (2008) "La Administración del Riesgo de Crédito en los Establecimientos de Crédito: Comparación Crítica del Estándar Internacional y su Implementación en Colombia".
- HINOJOSA, Carlos (2004-2007) "Impacto de los Créditos Otorgados por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C, en el Desarrollo Socio-Económico de las Pequeñas y Micro Empresas en Chachapoyas". Perú.
- HERNÁNDEZ, María (2007) "Riesgo en Seguros ". Mexico.
- HUERTA, Fernando (2008) "Las Microfinanzas. Riesgo Crediticio". 1º Edición; Lima,Perú.
- HUPPI, Max; G, Feder (1990) "The Role of Groups and Credit Cooperatives in Rural Lending. En the World Bank.
- ISO 31000 (2009) "Gestión del Riesgo"
- JIMÉNEZ, Renzo (2003) "Crédito Bancario, Morosidad y Dotación de Provisiones para la Insolvencias en España". Madrid, España.
- KEETON, William; Ch., Morris (1987) "Why Do Banks Loan Losses Differ?" Federal Reserve Bank of Kansas City. USA.
- KEETON, William; Ch., Morris (1988) "Loan Losses and Bank Risk-Taking: Is There a Connection. Federal Reserve Bank of Kansas City. USA.
- LLAZA, Marco (2012) "Una Aproximación a los Determinantes de la Morosidad Financiera de las PYME en Arequipa". Perú.

- MARTÍNEZ, Alberto (2004) "Microcrédito y Pobreza". Universidad Simón Bolívar; Venezuela.
- MORALES, María (2007) "La Administración del Riesgo de Crédito en la Cartera de Consumo de una Institución Bancaria". Universidad San Carlos; Guatemala.
- MUÑOZ, Jorge (1999) "Calidad de la Cartera del Sistema Bancario y el Ciclo Económico: Una Aproximación Econométrica para el Caso Peruano". Estudios Económicos. Banco Central de Reserva del Perú.
- MURRUGARRA, Edmundo; A, Ebentreich (1999) "Determinantes de Morosidad en Entidades de Microfinanzas: Evidencia de las Edpymes". 2º Encuentro de la Sociedad Peruana de Economía y Econometría Aplicada; Lima, Perú.
- MURILLO, Kidder; B, Huamán (2010) "Administración de Riesgo Crediticio y su Incidencia en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá 2010" Huaraz, Perú.
- PADILLA, Alonso; Requejo (1998) "La Segunda Oportunidad. Reflexiones sobre la Reforma del Derecho Concursal Español"l. Mimeo. España
- RESOLUCIÓN S.B.S. N° 11356 (2008) "Clasificación Crediticia del Deudor Según Capacidad de Pago del Deudor"
- RESOLUCIÓN S.B.S. N° 13278 (2009) "Solución Financiera de Crédito del Perú.
- RESOLUCIÓN S.B.S. N° 3780 (2011) "Reglamento de Gestión de Riesgo de Crédito.
- SALGADO, Carlos (2006) "Indicadores de Calidad de Cartera". Instituto de Estudios peruanos; Lima, Perú.
- SAURINA, Jesús (1998) "Determinantes de la Morosidad de las Cajas de Ahorro Españolas". En Investigaciones Económicas Vol. XXII, N° 3, pp.393-426; Madrid, España.
- SERRA, Carlos; Z, Zúñiga (2002) "Identificando Bancos en Problemas. ¿Cómo Debe Medir la Autoridad Bancaria la Fragilidad Financiera? Doc. BCRP; Lima,Perú.
- STIGLITZ, Jhon; A, Weiss (1981) "Credit Rationing in Market With Imperfect Information". American Economic Review. USA.



SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP (2008) “Boletines Estadísticos del Sistema Financiero Peruano”.

SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP (2009) “El Mercado Microfinanciero Peruano y la Regulación de las Actividades Microfinancieras en el Perú”

VALLCORBA, Martín; J, Delgado (2007) “Determinantes de la Morosidad Bancaria en una Economía Dolarizada. Caso Uruguayo”.

VILLACORTA, Ariel (2006) “El Crédito. Evaluación del Riesgo Crediticio”. Université du Québec; Montreal, Canadá.

### **ENLACES WEB:**

<http://www.caballerobustamante.com.pe/modulos/index.php>

<http://www.cofide.promonegocios.net/administracion/que-es-administracion.html>

<http://www.monografias.com/administracion-de-riesgos/administracion-de-riesgos.html>

<http://www.sbs.gob.pe>

<http://www.buenastareas.com/temas/politicas-de-riesgo-credito/20>.

<http://www.gestiopolis.com/canales5/fin/loscrefinan.htm>

<http://www.equilibrium.com.pe/CmacPiur.pdf>.

<http://www.cajapiura.pe/conocenos/datos-empresariales-1/>

<http://www.cajapiura.pe/conocenos/memoria-anual/>

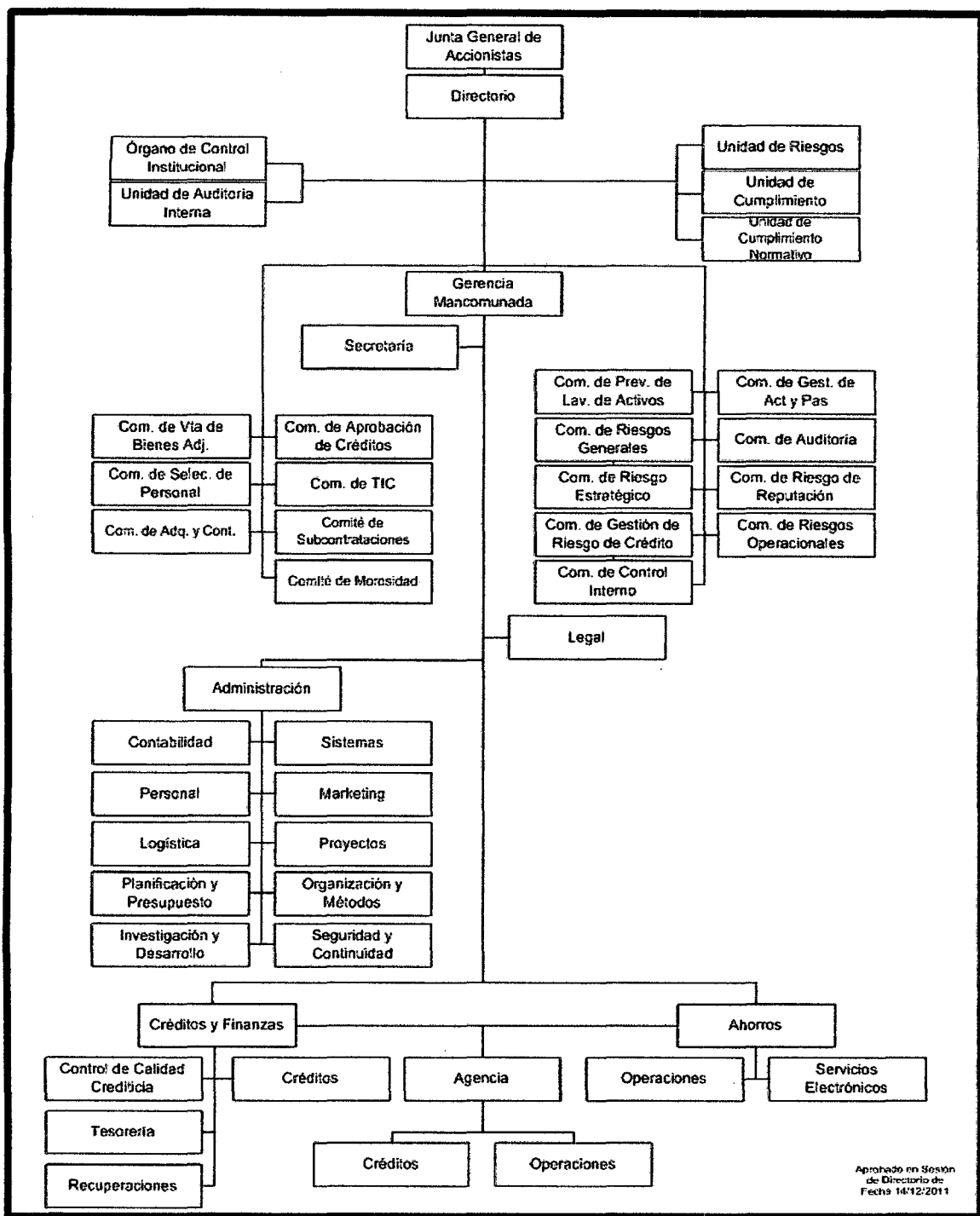
<http://peru21.pe/economia/existen-35-millones-mypes-peru-2126052>

[http://www.felaban.com/boletin\\_clain/erm\\_parte2.pdf](http://www.felaban.com/boletin_clain/erm_parte2.pdf)

# **ANEXOS**

**ANEXO N° 01**

**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE CAJA PIURA**

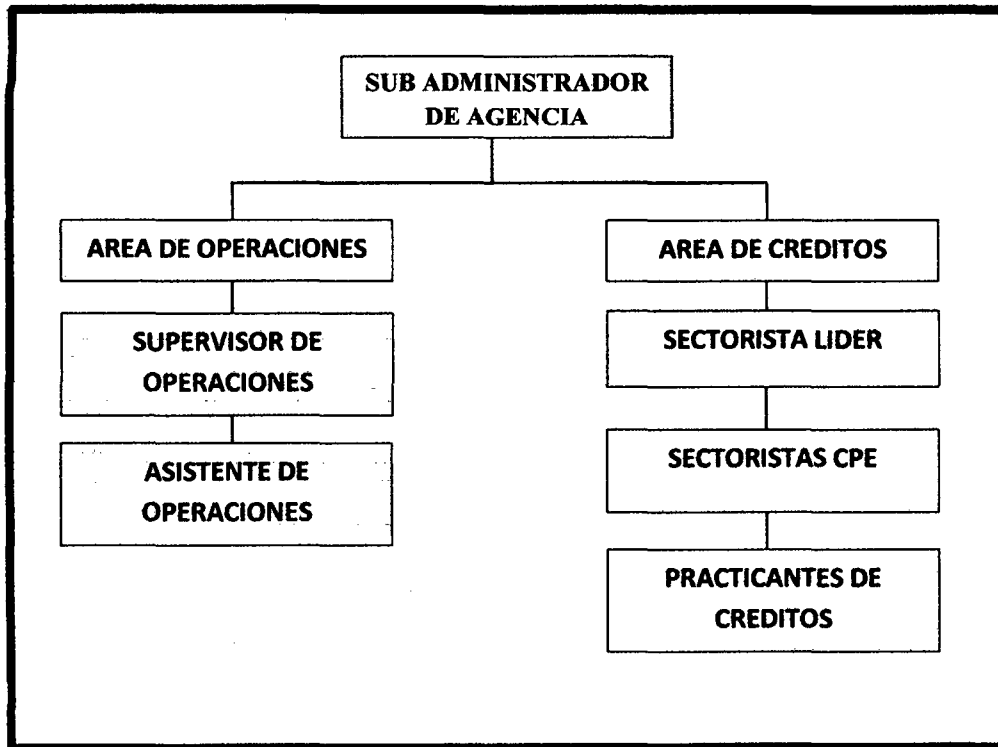


Aprobado en Sesión de Directorio de Fecha 14/12/2011

Fuente: CMAC Piura SAC-2011

**ANEXO N° 02**

**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE CAJA PIURA  
AGENCIA RODRIGUEZ DE MENDOZA 2013**

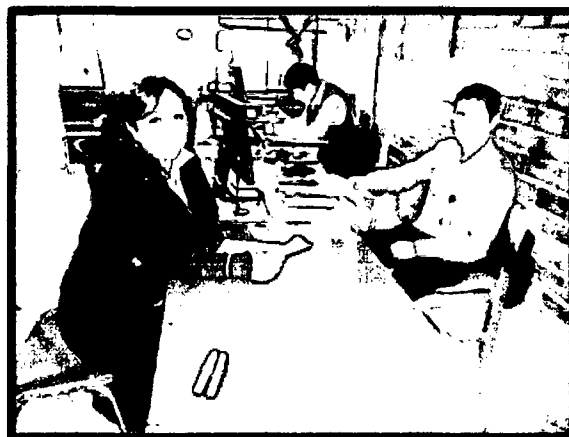


Fuente: CMAC Piura SAC-Agencia Rodríguez de Mendoza 2013  
Elaboración propia

**ANEXO N° 03**

**ENTREVISTA REALIZADA A SECTORISTAS CPE**

**AGENCIA RODRIGUEZ DE MENDOZA 2013**



## ANEXO N° 04

### **FORMATO DE ENTREVISTA REALIZADA A SECTORISTAS CPE**

#### **AGENCIA RODRIGUEZ DE MENDOZA 2013**

### ENTREVISTA GUIADA

Entrevista realizada a los Sectoristas CPE, para conocer los factores que determinan la morosidad en la cartera de créditos de pequeña y microempresa de La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura-Agencia Rodríguez de Mendoza 2013.

**1.- ¿Cuál debería ser el saldo de cartera óptimo para cada Sectorista?**

- S/. 500,000 a S/. 1 000 000
- S/. 1 000 001 a S/. 1 500 000
- S/. 1 500 001 a S/. 2 000 000
- S/. 2 000 001 a S/. 3 000 000

**2.- ¿Cuántos clientes debe tener cada sectoristas en su cartera?**

- 100 a 150
- 201 a 300
- 301 a 400
- 401 a 500
- 500 a Mas

**3.- Según Usted, cuál cree que sería la característica de un buen cliente**

- Capacidad de pagos
- Garantías
- Historial crediticio
- Referencias crediticias
- Otros

¿Cuál? \_\_\_\_\_

**4.- Qué porcentaje de dinero que se le otorga en calidad de préstamo a los microempresarios es invertido realmente en su negocio**

- De 0 % a 30% de lo otorgado
- De 31% a 50% de lo otorgado
- De 51% a 70% de lo otorgado
- De 71% a 100% de lo otorgado

**5.- De acuerdo con su experiencia. ¿Cuál es el factor de riesgo crediticio que principalmente influye en el índice de morosidad?**

- Inadecuada evaluación
- Plazos inadecuados del préstamo
- Solvencia moral
- Garantías inadecuadas
- Otros

¿Cuál? \_\_\_\_\_

**6.-Cuál cree Usted que es el punto más importante en la evaluación de un crédito**

- Capacidad de pago
- Solvencia moral
- Sector económico favorable
- Historial crediticio
- Garantías adecuadas

**7.- Según Usted. ¿Cuál debe ser un índice de morosidad aceptable?**

- 2% de Morosidad
- 3% de Morosidad
- 4% de Morosidad
- 5% de Morosidad
- 6% de Morosidad

## ANEXO N° 05

### FORMATO DE ENCUESTA REALIZADA A CLIENTES DE CREDITOS

#### AGENCIA RODRIGUEZ DE MENDOZA 2013

#### ENCUESTA PARA TESIS

Encuesta realizada para conocer los factores de riesgo crediticio que determinan la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC Agencia Rodríguez de Mendoza 2013.

1. **¿Qué edad Tiene? ..... Años.**

2. **¿Grado de Instrucción**

- |                          |                           |
|--------------------------|---------------------------|
| 1. Primaria incompleta   | 4. Secundaria completa    |
| 2. Primaria completa     | 5. Superior Técnica       |
| 3. Secundaria incompleta | 6. Superior Universitaria |

3. **¿Cuál es la actividad principal a la que se dedica?**

- |                               |                            |
|-------------------------------|----------------------------|
| 1. Venta de Abarrotes         | 6. Calzado                 |
| 2. Venta de Ropa              | 7. Agricultura             |
| 3. Venta de Frutas o Verduras | 8. Venta de Ganado Vacuno  |
| 4. Servicio de transporte     | 9. Trabaja en empresa      |
| 5. Venta de Comidas           | 10. Otra. Especificar..... |

4. **¿Cuánto tiempo está dedicado a su actividad principal?**

- |                        |                     |
|------------------------|---------------------|
| 1. Menos de 06 meses   | 3. Entre 1 y 2 años |
| 2. Entre 06 y 12 meses | 4. Más de 2 años    |

5. **¿Con cuántas entidades financieras trabaja Usted?**

- |         |                  |
|---------|------------------|
| 1. Una  | 4. Cuatro        |
| 2. Dos  | 5. Más de cuatro |
| 3. Tres |                  |

6. **¿Cuál fue el motivo por el que se animó a realizar el crédito?**

1. Para comprar mercadería para negocio.
2. Por insistencia del analista.
3. Fue un crédito para un familiar o conocido.
4. Compra de un activo fijo
5. Compra de artefactos
6. Compra de ganado vacuno
7. En arreglo o construcción de su vivienda
8. Otros. Especifique.....



**7. ¿En qué invirtió el crédito otorgado?**

1. Compra de mercadería para negocio.
2. Fue un crédito para un familiar o conocido.
3. Compra de un activo fijo
4. Compra de artefactos
5. Compra de ganado vacuno
6. En arreglo o construcción de su vivienda
7. Otros. Especifique.....

**8. ¿Qué documentación le fue solicitada para el otorgamiento de su crédito?**

1. Copia DNI y recibo de luz o gua
2. Copia DNI, recibo de luz o gua y boletas del negocio.
3. Copia DNI, recibo de luz o gua, boletas del negocio y copia de documento de casa.
4. Copia DNI, recibo de luz o gua, boletas del negocio y copia de documento de casa, cronogramas y Boucher de pagos, etc.

**9. ¿Cuánto tiempo le demora la entrega del crédito?**

- |           |                    |
|-----------|--------------------|
| a) 1 día  | d) Una semana      |
| b) 2 días | e) Más de 1 semana |
| c) 3 días |                    |

**10. ¿Durante la evaluación por parte de su analista, fue supervisada su vivienda y/o Negocio para poder otorgarle el crédito?**

- |       |       |
|-------|-------|
| 1. Si | 2. No |
|-------|-------|

**11. ¿El crédito fue supervisado por algún jefe superior al analista de crédito?**

- |       |       |
|-------|-------|
| 1. Si | 2. No |
|-------|-------|

**12. ¿Se le preguntó a Ud. Que fechas quisiera pagar sus cuotas?**

- |       |       |
|-------|-------|
| 1. Si | 2. No |
|-------|-------|

**13. ¿Se le preguntó a Ud. Hasta cuanto podría pagar en el mes?**

- |       |       |
|-------|-------|
| 1. Si | 2. No |
|-------|-------|

**14. ¿El analista de créditos le visita constantemente para saber sobre la situación de su negocio?**

- |       |       |
|-------|-------|
| 1. Si | 2. No |
|-------|-------|



## X. GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Fuente: SBS**

- **Activos líquidos:** Activos de corta realización. Incluye caja, fondos disponibles en el Banco Central, en empresas del sistema financiero nacional y en bancos del exterior de primera categoría, fondos interbancarios netos deudores, títulos representativos de deuda negociable emitidos por el Gobierno Central y el Banco Central de Reserva, y certificados de depósito y bancarios emitidos por empresas del sistema financiero nacional.
- **Activo rentable:** Activos que generan rentabilidad en forma directa. Incluye la porción del activo disponible que devenga intereses, fondos interbancarios, inversiones, créditos vigentes, créditos refinanciados y reestructurados.
- **Cartera atrasada:** Créditos vencidos más créditos en cobranza judicial.
- **Cartera de alto riesgo:** Cartera atrasada más créditos refinanciados, reestructurados y judicializados.
- **Créditos contingentes:** Operaciones de crédito fuera de balance por las cuales la empresa podría asumir riesgo crediticio ante el eventual in-cumplimiento por parte del deudor.
- **Créditos directos:** Créditos vigentes más créditos refinanciados y reestructurados más cartera atrasada.
- **Créditos en cobranza judicial:** Créditos cuya recuperación se encuentra en proceso judicial.
- **Créditos indirectos:** Operaciones de crédito fuera de balance en las cuales la empresa asume el riesgo de incumplimiento de un deudor frente a terceras personas.

- **Créditos netos:** Créditos directos menos provisiones e intereses y comisiones no devengados.
- **Créditos reestructurados:** Créditos cuyos pagos han sido reprogramados de acuerdo al proceso de reestructuración o que han sido objeto de un convenio de saneamiento en el marco del Programa de Saneamiento y Fortalecimiento Patrimonial.
- **Créditos refinanciados:** Créditos que han sufrido variaciones de plazo y/o monto respecto al contrato original, las cuales obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor.
- **Créditos vencidos:** En el caso de los créditos comerciales, corresponde al saldo total de los créditos con atraso mayor a 15 días. En el caso de los créditos a microempresas, corresponde al saldo total de los créditos con atraso mayor a 30 días. En el caso de créditos de consumo, hipotecarios para vivienda y de arrendamiento financiero, corresponde a las cuotas impagas si el atraso es mayor a 30 días y menor a 90 días y al saldo total del crédito si el atraso supera los 90 días.
- **Gastos de Administración:** Gastos en que incurre la empresa para la administración del negocio y no directamente relacionados con el giro del mismo. Es la suma de los gastos de personal, de directorio, por servicios recibidos de terceros y los impuestos y contribuciones.
- **Patrimonio efectivo:** Importe extra-contable que sirve de respaldo a las operaciones de la empresa. Incluye capital pagado, reservas legales y primas por la suscripción de acciones, la porción computable de la deuda subordinada y de los bonos convertibles en acciones y la provisión genérica de los créditos que integran la cartera normal.